





Opleiding

Saxion Hogeschool te Deventer
Academie Mens en Arbeid
Toegepaste Psychologie
Richting: Klinische Psychologie
Afstudeeronderzoek
2018

Begeleiders

Wim Huismans
Jan Willem de Graaf

Opdrachtgever

Het Dagelijks Bestaan

Plaats

Zutphen

Versie

1

Inleverdatum

07-01-2019

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeeronderzoek 'Kwaliteit van de zorg bij Het Dagelijks Bestaan; Hoe is het gesteld met de tevredenheid over de zorg op de dagbesteding van Het Dagelijks Bestaan volgens de jongeren en de ouders?'. Dit onderzoek is uitgevoerd bij Het Dagelijks Bestaan in Zutphen. Deze scriptie is geschreven als afstudeeropdracht van de opleiding Toegepaste Psychologie aan Hogeschool Saxion te Deventer.

Tijdens mijn opleiding heb ik veel mogen leren en proeven van alle verschillende kanten van de psychologie. Toch heb ik de keus gemaakt om de richting van Klinische Psychologie te kiezen. Hier ligt mijn interesse het meest. Het afgelopen jaar heb ik naast mijn afstudeerscriptie al mogen proeven van het werkveld. Ik ben werkzaam als ambulant begeleider bij PAUW Begeleiding BV te Deventer, een kleinschalige begeleidingsdienst. Hier leer ik ontzettend veel. Vooral de praktische kant van zaken en de achterkant van de zorg, iets wat je op de opleiding niet leert, krijg ik hier mee. Daarnaast ben ik werkzaam als groepsleider op Het Dagelijks Bestaan.

Voor mijn afstudeeronderzoek heb ik regelmatig contact gehad met mijn praktijkbegeleider van Het Dagelijks Bestaan, Paul Driever. Mede door zijn inzichten is de onderzoeksvraag tot stand gekomen. Door middel van een kwantitatief onderzoek heb ik antwoord kunnen geven op de onderzoeksvraag. Vanuit daar heb ik aanbevelingen kunnen schrijven voor Het Dagelijks Bestaan.

Het afstuderen, zo'n scriptie, heeft mij ontzettend veel moeite gekost. Ik was niet gemotiveerd en ondervond de grootste moeite om toch motivatie te vinden. Het feit dat ik al mijn tweede baan in het werkveld heb, speelde erg mee, want waar heb je dan dat diploma voor nodig? Uiteindelijk heb ik mezelf toch kunnen motiveren en dat was niet gelukt zonder de onvoorwaardelijke steun van mijn eerste begeleider, Wim Huismans. Ondanks alles is hij mij bij blijven staan en heeft hij mij gesteund waar nodig. Daarvoor grote dank.

Graag wens ik u veel plezier bij het lezen van mijn afstudeeronderzoek.

Met de allervriendelijkste groeten,

Sharon Grijzen

Samenvatting

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van HDB. Het onderzoek is gericht op het meten van de tevredenheid bij jongeren en ouders over de zorg die zij of hun kinderen ontvangen bij HDB. Tevens staat HDB voor de beslissing om zich te laten keuren door het keurmerk HKZ. Het hebben van een keurmerk, een verplichting vanuit de gemeente, vindt HDB geen probleem, maar ze vindt dat de normen die het HKZ stelt niet aansluiten bij hun eigen visie en doelstelling. Door na te gaan hoe tevreden de cliënten zijn op de dagbesteding, kan er worden na gegaan of wat HDB nu doet, ook daadwerkelijk goed is en effect heeft.

De kwaliteit van zorginstellingen kan op verscheidene manieren gemeten worden. In dit onderzoek is dit gedaan aan de hand van de tevredenheid van de cliënten en hun ouders/voogden. De mate van de tevredenheid onder cliënten is een zeer waardevolle indicator voor het meten van de kwaliteit van de geleverde zorg (Kapp & Propp, 2002). Deze gegevens zijn door middel van de C-toets vergaard. Daarnaast zijn er semigestructureerde interviews afgenomen.

Ook draagt het evalueren vanuit een cliëntperspectief bij aan het verkrijgen van informatie die inzicht kan bieden over de mogelijke werkzame factoren. Daarnaast biedt het perspectief van ontevreden cliënten inzichten over het mogelijk verbeteren van knelpunten. Het in kaart brengen van de tevredenheid van de jongeren en ouders van HDB is van belang, omdat deze aanknopingspunten kunnen bieden voor het nog verder verbeteren van de zorg.

Voor het meten van de tevredenheid van de ouders en de jongeren zijn er 5 factoren voor cliënttevredenheid onderscheiden (1. Contact en Bejegening, 2. Deskundigheid en Inspraak, 3. Verloop van de hulp, 4. Informatie en Toegankelijkheid en 5. Doel en Resultaat). Deze factoren komen terug in de C-toets (Jurrius et al., 2007). De genoemde factoren zijn allen onderdeel van het hulpverleningsproces en hebben invloed op de mate waarin men tevredenheid ervaart.

Daarnaast zijn er semigestructureerde interviews afgenomen bij 5 jongeren en 5 ouders. De vragen uit deze interviews zijn verdiepend op de stellingen uit de C-toets.

Uit de resultaten van de C-toets blijkt dat de jongeren en de ouders over het algemeen tevreden zijn over de kwaliteit van zorg die zij ontvangen. Uit de informatie van de interviews blijkt hetzelfde. Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen de tevredenheid van de ouders en de jongeren, behalve op de factor Informatie en Toegankelijk.

Naast dat de ouders en de jongeren tevreden zijn over de zorg, zijn er wel kanttekeningen. Zo geven de jongeren aan actiever met doelen te willen werken tijdens het hulpverleningsproces.

De ouders geven aan meer betrokkenheid te willen, zij missen een ouderraad en de steun die zij aan elkaar zouden kunnen hebben.

HDB kan gaan onderzoeken of het implementeren van een doelenlijst kan bijdragen aan het actiever bezig zijn met de doelen voor de jongeren. Daarnaast kan HDB zich verdiepen in het opzetten van een ouderraad of een oudersteungroep.

Inhoud

Verklarende woordenlijst

HDB	Het Dagelijks Bestaan
PJ&J	Programma Professionalisering Jeugdhulp & Jeugdbescherming
Keurmerk HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
Jongeren	De cliënten van HDB
Ouders/voogden	De ouders of voogden behorend bij de jongeren van HDB
Kwaliteitszorg	Het streven van kwaliteitszorg is het systematisch voorkomen of oplossen van kwaliteitsproblemen, dus: doeltreffendheid en doelmatigheid van het werk en de cliëntgerichtheid van het werk.
C-toets	Cliëntentoets

Hoofdstuk 1 inleiding

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding, de onderzoeksvraag en de doelstelling van het onderzoek beschreven.

Paragraaf 1.1 de inleiding

Stichting Het Dagelijks Bestaan (HDB) is een dagbestedingsplek die zorg verleent aan jongeren in de leeftijd van 15 tot 27 jaar in de gemeente Zutphen. HDB richt zich op een groeiende groep jonge mensen die in de samenleving aansluiting missen en hierdoor kans hebben om geïsoleerd te raken. HDB is een plek die bedoeld is voor mensen die op een belangrijk punt in hun leven staan of die op het moment zijn vastgelopen, hetzij in het onderwijs, in een werksituatie of in het privéleven. HDB biedt zowel dagbesteding als een woongemeenschap aan. De passie voor de jongeren staat centraal.

In dit onderzoek komt de onderzoeksvraag van Stichting Het Dagelijks Bestaan (HDB) aan bod. Er wordt onderzocht in hoeverre de jongeren en de ouders/voogden van de dagbesteding bij HDB tevreden zijn over de zorg die wordt geleverd. Dit wordt gedaan door de tevredenheid van de jongeren en de ouders/voogden onderzoeken. Tevens verlangt de gemeente Zutphen dat HDB zich als zorginstelling laat keuren. Het Dagelijks Bestaan is zeker niet tegen het hebben van een keurmerk, maar vindt dat er alternatieven zijn op de huidige keurmerken in de zorg. Door de tevredenheid van de jongeren en de ouders/voogden te meten, kan HDB aantonen dat zij ook zonder keurmerk wel degelijk kwaliteit van zorg kunnen leveren.

HDB is van mening dat een andere manier van verantwoorden beter aansluit bij haar werkwijze. HDB vindt dat het van belang is dat de cliënt centraal staat en heeft als uitgangspunt dat er gekeken moet worden naar de effecten van de geleverde zorg. Het systeem van verantwoording waar nu mee gewerkt wordt, sluit niet aan bij de uitgangspunten van HDB. In de huidige situatie wordt de kwaliteit van geleverde zorg gemeten aan de kwantitatieve informatie over bezetting en presentie. Deze beperkte manier van het meten van zorg, zorgt er voor dat er geen compleet beeld gegeven kan worden van hoe de zorg geleverd wordt. De werkwijze van HDB strookt niet met de werkwijze van de gemeente om kwaliteitszorg in kaart te brengen, dit komt tot uiting in een door de gemeente opgelegde versie van HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). Een keurmerk van HKZ staat voor duurzame kwaliteitsverbetering in zorg en welzijn. Met een HKZ-keurmerk kunnen organisaties laten zien dat zij de kwaliteit van de zorg belangrijk vinden en dat zij voldoen aan de eisen die daaraan worden gesteld (Wooning, 2009). In deze paragraaf, onder het kopje 'Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector' zal er meer uitleg geven worden over HKZ.

Programma Professionalisering Jeugdhulp en Jeugdbescherming (PJ&J)

In het landelijke programma Professionalisering Jeugdhulp en Jeugdbescherming (PJ&J) wordt door het werkveld samengewerkt om het doel van de Jeugdwet te verwezenlijken. De Jeugdwet vervangt de Wet op de Jeugdzorg, maar ook verschillende andere onderdelen van de jeugdzorg die onder de Zorgverzekeringswet en Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten vielen. Tevens maken ook jeugdbescherming en jeugdreclassering onderdeel uit van de wet (NJI, 2017, april).

Door de in werking gestelde nieuwe Jeugdwet is de jeugdzorg overgeheveld naar de gemeenten. De gemeenten hebben hierdoor extra taken gekregen zoals het bieden van preventie, het tijdig bieden van de juiste hulp op maat, het bevorderen van de opvoedcapaciteiten van de ouders/verzorgers en zorgen voor effectieve en efficiënte samenwerking rond gezinnen (Ministerie van VWS en ministerie van V en J, 2014).

Naast het landelijke PJ&J bestaan er meerdere deelprogramma's waaronder de Ontwikkelagenda Samen beter, beter samen. Volgens de website van professionalisering in de jeugdhulp (april, 2017) ondersteunt en stimuleert dit deelprogramma de cultuurverandering door samen met professionals, jongeren, kinderen en hun naasten, ervaringen uit de praktijk te delen en verder te ontwikkelen. De gehanteerde toetssteen is altijd de vraag of kinderen, jongeren en gezinnen er uiteindelijk beter door geholpen worden. Het uiteindelijke doel is het creëren van een gemeenschappelijke basis om nog betere jeugdhulp en jeugdbescherming te bieden.

In plaats van het ontwikkelen van nieuwe methoden kijkt dit programma naar al bestaande initiatieven in de praktijk. HDB is een bestaand, goedwerkend initiatief en is daarom als ontwikkelplaats geselecteerd door de Ontwikkelagenda.

Ontwikkelplaats

Als Ontwikkelplaats wordt er ondersteuning op maat geboden vanuit het PJ&J om kans te kunnen geven aan het uitwerken van actuele vraagstukken op het gebied van professionalisering en cliëntgericht werken.

HDB wil zich graag verantwoorden op een manier die bij hen aansluit. Van belang is dat de cliënt centraal staat en als uitgangspunt wordt er gekeken naar de effecten van de geleverde zorg. Het systeem van verantwoording waar nu mee gewerkt wordt sluit niet aan bij de uitgangspunten van HDB en zal anders moeten worden ingericht. In de huidige situatie wordt de kwaliteit van geleverde zorg gemeten aan de kwantitatieve informatie over bezetting en presentie. Deze beperkte manier van het meten van zorg, zorgt er voor dat er geen compleet beeld gegeven van kan worden van hoe de zorg geleverd wordt. Een voorbeeld uit de praktijk is dat als een jongere niet aanwezig is bij HDB terwijl hij/zij dat wel zou moeten zijn, krijgt de gemeente, in het huidige systeem, nu alleen te weten of deze jongere er is of niet. Blijkt de jongere vaker afwezig dan dat hij aanwezig moet zijn, dan kan de gemeente er voor kiezen om subsidiëring van deze jongere stop te zetten. Wat de gemeente niet ziet is dat de begeleiding er alles aan doet om een jongere op HDB te krijgen. Dit betekent dat ondanks dat de jongere niet aanwezig is, er regelmatig contact wordt gezocht met de jongere of zijn verzorgers. Ook hier gaat veel tijd in zitten. Ook wordt er geen rekening gehouden met de problematiek van de jongere, het kan bijvoorbeeld zo zijn dat de jongere een verstoord dag- en nachtritme heeft, wat het bemoeilijkt om elke dag op tijd aanwezig te zijn. Door het niet meenemen van dergelijke problematieken is HDB van mening dat er beperkingen zijn in het huidige systeem van het meten van zorg.

Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ)

Door de huidige veranderingen die de Jeugdwet met zich mee heeft gebracht, wordt er van het Dagelijks Bestaan verwacht dat zij zich HKZ laten certificeren. De stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) is opgericht in 1994. Initiatief voor het opzetten van de Stichting is voortgekomen vanuit de noodzaak om een samenhangend kwaliteitsbeleid en – borging in de zorg te realiseren (Helderman, et al., 2009). Om een HKZ-keurmerk te krijgen moet het kwaliteitsmanagementsysteem voldoen aan de normen van HKZ (Wooning, 2009). HKZ-normen hebben betrekking op zowel de organisatorische kwaliteit en kwaliteit van het zorgproces. Er worden eisen gesteld aan het primaire proces zoals, de intake of indicatie, uitvoering van diensten en ook de evaluatie en eventuele nazorg. Verder moeten ook ondersteunende processen, bijvoorbeeld personeelsbeleid, aan specifieke eisen voldoen. HDB is absoluut niet tegen het normeren van de zorg, maar kan zich niet vinden in het HKZ-keurmerk. HDB wil kijken of er een combinatie gevormd kan worden met bestaande normen, aangevuld door eigen creatievere, maar wel effectieve, metingen van de kwaliteit van de zorg.

Kwaliteitszorg

Het begrip kwaliteit is moeilijk te definiëren omdat het een subjectief begrip is. Het begrip heeft daardoor een aantal kenmerken (WOK et al., 1994). Kwaliteit is een normatief begrip, dit wil zeggen dat kwaliteit wordt beschreven door de feitelijke situatie te vergelijken met de ideale situatie. Ook is kwaliteit subjectief, het kan door verschillende partijen anders gezien en beoordeeld worden. Kwaliteit is een onderwerp gebonden begrip. Het krijgt meer betekenis als het begrip gekoppeld wordt aan een concreet onderwerp (bijvoorbeeld de kwaliteit van zorg). Als laatste is kwaliteit relatief, het ligt aan de omstandigheden hoe kwaliteit beoordeeld wordt. Als het regent ben je blij als iemand je een paraplu aanbiedt, als het niet regent kan het aanbieden van een paraplu juist ongewenst zijn (Verhagen, 2011). De kwaliteit van zorg kan omschreven worden als zorg die effectief, veilig en tijdig beschikbaar is en welke aansluit bij de cliënt (Place, et al., 2000).

Vanuit hier kan er worden gekeken naar het begrip kwaliteitszorg. Binnen de context van beroepsuitoefening betekent kwaliteitszorg dat de beroepsbeoefenaar zijn/haar handelen systematisch expliciteert (normen stellen), evalueert en bijstuurt (Foendoe Aubèl, 2014). Het streven van kwaliteitszorg is het systematisch voorkomen of oplossen van kwaliteitsproblemen, dus: doeltreffendheid en doelmatigheid van het werk en de cliëntgerichtheid van het werk.

Deze drie zijn essentieel bij het voorkomen of oplossen van kwaliteitsproblemen.

Tegelijkertijd zijn dit ook de ijkpunten van de kwaliteit van de geleverde zorg van de beroepsbeoefenaar (Verhagen, 2011). Om de kwaliteitszorg te waarborgen zijn er een aantal instanties ingesteld die verschillende normen hebben opgesteld. Als je als zorginstelling aan al deze normen voldoet, ontvang je een keurmerk. Een instantie zonder keurmerk, is daarentegen niet minder goed dan een instantie met een keurmerk (Wooning, 2009).

Paragraaf 1.2 de onderzoeksvraag

In dit onderzoek wordt er verder ingegaan op wat kwaliteitszorg inhoudt en hoe kwaliteitszorg is vormgegeven binnen de Jeugdzorg, met name binnen HDB. HDB wil onderzoeken welke mogelijkheden er nog meer zijn om een goede kwaliteitszorg te waarborgen. HDB heeft niet de intentie om alle normen van het HKZ-keurmerk overboord te gooien, maar is op zoek naar een manier om oud en nieuw samen te brengen.

In dit onderzoek zal dan ook de zogenaamde C- toets worden gebruikt. De C-toets kan gebruikt worden om te signaleren wat jongeren van 12 jaar en ouder vinden van de kwaliteit van zorg bij hun huidige instelling. De C-toets wordt ingezet, omdat daarvan bekend is dat het een valide en betrouwbaar instrument is (Ramos, et al., (2009). In hoofdstuk 3, paragraaf 3.3 zal het gebruik van de C-toets en de interviews uitgebreid worden toegelicht.

Tevens is er een extra versie van de Cliënten-toets (C-toets) die afgenomen kan worden bij de ouders van desbetreffende doelgroep (Franssen & Jurrius, 2005). Het doel van de C-toets is om te signaleren wat ouders en jongeren vinden van de kwaliteit van de zorg bij de betreffende instelling.

Naast het gebruik van de C-toets zullen er ook 5 semigestructureerde interviews worden afgenomen onder de jongeren en ook 5 bij ouders en verzorgers. De vragen uit de interviews zullen een verdieping zijn op de C-toets.

De onderzoeksvraag luidt als volgt: 'Hoe is het gesteld met de tevredenheid over de zorg op de dagbesteding van Het Dagelijks Bestaan volgens de jongeren en de ouders?'

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is het noodzakelijk om verdieping aan te brengen in een aantal kernwaarden over verantwoording. De deelvragen luiden als volgt:

'Wat is kwaliteitszorg?'

'Hoe ziet kwaliteitszorg er uit binnen de sectie Jeugdzorg?'

'Hoe is het gesteld met de tevredenheid van jongeren op de dagbesteding van Het Dagelijks Bestaan?'

'Hoe is het gesteld met de tevredenheid van ouders/voogden van jongeren op de dagbesteding bij Het Dagelijks Bestaan?'

'Is er een verschil tussen de jongeren en ouders/voogden over de mate van tevredenheid die zij ervaren over de hulp van Het Dagelijks Bestaan?'

Paragraaf 1.3 de doelstelling van het onderzoek

HDB richt zich op een groeiende groep jonge mensen die in de samenleving aansluiting missen en hierdoor kans hebben om geïsoleerd te raken. HDB is een plek die bedoeld is voor mensen die op een belangrijk punt in hun leven staan of die op het moment zijn vastgelopen.

De doelstelling die HDB hanteert is om het perspectief van een jongere te herstellen en handzaam te maken. Deze doelstelling vraagt om beeldvorming en observatie, waarin zowel beperkingen als mogelijkheden aan bod komen en waarin krachten en zwaktes beschreven worden. Van hieruit kan een begin gemaakt worden met het verder ontwikkelen van de sterke kanten, maar ook de zwakke kanten.

Herstellen en handzaam maken staan voor het begeleiden van de jongere in zijn/haar omgeving. Dit betekent dat de 3 milieus waarin de jongere zich bevindt (wonen/thuis, dagbesteding en vrije tijd) optimaal op elkaar moeten zijn afgestemd.

HDB biedt maatwerk op basis van de ontwikkelingsfase van een jongeren. Er wordt onderscheid gemaakt in een aantal fasen die elk een eigen pedagogisch klimaat hebben, met eigen ontwikkelingsvragen. Uiteraard kunnen de fasen ook in elkaar overvloeien (Rebel et al., 2014). HDB hanteert de volgende fasen; de landing (rust, discipline en gezondheid), de verbinding (ontwikkelen innerlijke motivatie), toekomstperspectief (ontwikkelen nieuw perspectief op leven, wonen, werken/school) en aan het werk (maatschappelijke doelstellingen combineren met een commerciële aanpak). Het project wat de jongeren wordt aangeboden is letterlijk teruggaan naar een dagelijks bestaan, terug naar de basis. Vanuit daar worden er in een veilige omgeving ervaringen opgedaan om overnieuw vertrouwen te kunnen opbouwen in zichzelf en in anderen. HDB poogt jongeren een nieuw netwerk aan te bieden, waarin zij zich geborgen voelen en van waaruit zij hun vleugels kunnen uitslaan. De jongere wordt voorbereidt om terug te keren naar school, een andere passende leeromgeving, werk of zelfstandig wonen (Rebel et al., 2014).

De werkwijze van HDB strookt niet met de werkwijze van de gemeente om kwaliteitszorg in kaart te brengen. Het doel is de ontwikkelruimte die PJ&J biedt te benutten in nauwe samenwerking met de gemeente Zutphen. HDB wil een omslag maken naar een vernieuwde, meer cliëntgerichte vorm van verantwoording.

Hoofdstuk 2 theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt ten eerste de kennis met betrekking tot het onderwerp helder beschreven door middel van wetenschappelijke literatuur. Daarna wordt er, gebaseerd op de literatuur, in een conceptueel model weergegeven hoe de variabelen met elkaar samenhangen. Ook zal er worden gekeken naar welke hypothesen getoetst gaan worden.

Paragraaf 2.1 Doelgroepen HDB

Paragraaf 2.1.1 jongeren

De primaire doelgroep van HDB zijn jongeren in de leeftijd van 15 tot en met 27 jaar, waarbij sprake is van een vastgelopen situatie op school, thuis of op het werk. Het lukt deze jongeren niet meer om zelfstandig naar een zinvol toekomstperspectief te bewegen. Vaak is er sprake van psychische en/of sociaal-emotionele problematiek en beperkte zelfstandigheid. De kern van deze problemen is niet terug te brengen naar slechts 1 oorzaak, maar is vaak een keten aan gebeurtenissen in het leven van een kind/jongere (Donk et al., 2009).

Paragraaf 2.1.2 vrijwilligers

Naast de primaire doelgroep kent HDB nog een secundaire doelgroep. Dit zijn de vrijwilligers. Kenmerkend aan deze doelgroep is dat zij bijdraagt aan het proces van de jongeren en tegelijkertijd ook aandacht heeft voor de eigen ontwikkelingsproblematiek waarvoor ze naar HDB is gekomen. In het onderzoek van Bochove, Tonkens & Verplanke (2014) worden er twee motieven onderscheiden om vrijwilligerswerk te doen. Als eerste 'de wereld verbeteren': iets willen bijdragen aan een maatschappelijk doel en als tweede 'persoonlijke vooruitgang': iets nieuws leren en nieuwe ervaringen op doen, maar ook het horen bij een betekenisvolle gemeenschap en ergens aan bijdragen. Deze doelgroep zal buiten beschouwing gelaten worden in dit onderzoek.

Paragraaf 2.1.3 ouders

Een andere doelgroep die belangrijk is in dit onderzoek bestaat uit de ouders/voogden van de jongeren. Er zal worden gekeken naar de tevredenheid van niet alleen de jongeren over de ontvangen zorg, maar ook naar hoe tevreden de ouders zijn over de zorg die hun kind(eren) ontvangt. Volgens Summers, Hoffman, Marquis, Turnbull & Poston (2005) is het van belang om de mening van ouders over de hulpverlening te onderzoeken. De ouders zijn vaak nauw betrokken bij het hulpverleningsproces. Om deze reden wordt in dit onderzoek aan hen gevraagd een waardeoordeel te geven over de kwaliteit van zorg bij HDB.

Paragraaf 2.2 cliënttevredenheid en kwaliteit van zorg

De kwaliteit van zorginstellingen kan op verscheidene manieren gemeten worden. In dit onderzoek zal dit gedaan worden aan de hand van de tevredenheid van de cliënten en hun ouders/voogden. De mate van de tevredenheid onder cliënten is een zeer waardevolle indicator voor het meten van de kwaliteit van de geleverde zorg (Kapp & Propp, 2002). Ook draagt het evalueren vanuit een cliëntperspectief bij aan het verkrijgen van informatie die inzicht kan bieden over de mogelijke werkzame factoren. Daarnaast biedt het perspectief van ontevreden cliënten inzichten over het mogelijk verbeteren van knelpunten. Het in kaart brengen van de tevredenheid van de jongeren van HDB is van belang, omdat deze aanknopingspunten kunnen bieden voor het nog verder verbeteren van de zorg.

Paragraaf 2.2.1 cliënttevredenheid

Het meten van de cliënttevredenheid is een veelvuldig gebruik in de jeugdzorg (Veerman, et al., 2013). Echter, is er in de literatuur weinig overeenstemming te vinden over het begrip tevredenheid. In de meeste definities en theorieën wordt het begrip tevredenheid opgevat als

een evaluatief oordeel over een bepaalde dienst. Deze evaluatie ontstaat door de prestatie van de dienst te vergelijken met de verwachtingen die vooraf zijn ontstaan. De verwachtingen verschillen uiteraard per dienst en per cliënt (Van Buuren, et al., 2001). In veel verklarende woordenboeken wordt tevredenheid omschreven als een gevoel dat in direct verband staat met de behoeften; het krijgen van een fijn gevoel bij het ontvangen van iets wat je graag zou hebben of bij het doen van iets waar je je op verheugde. Bovenstaande gewaarwordingen kunnen geïnterpreteerd worden als emoties die het gevolg zijn van een subjectieve waardering van de ervaren of waargenomen kwaliteit van de dienst (Gotlieb, et al., 1994). De studie van Gotlieb, et al. (2001) geeft ook aan dat de tevredenheid betrekking heeft op ervaringen en observaties die cliënten opdoen binnen de jeugdhulpverlening. Uit onderzoek blijkt dat tevredenheid niet alleen als cognitieve component beschouwd kan worden, maar dat er ook een affectieve component meespeelt. Een cognitieve ervaring resulteert in een affectieve component, beter bekend als waarden en emoties (Wirtz, et al., 2000).

Het onderzoek van Bigné, Andreu & Gnoth (2005) vat om die reden de bovenstaande definities samen en beschrijft tevredenheid als een cognitieve gemoedstoestand als gevolg van een evaluatie en de emoties die de evaluatie oproepen. De definitie van Bigné et al. (2005) zal worden gebruikt in deze scriptie, de definitie dekt beide ladingen.

Uit onderzoek is gebleken dat de mate van cliënttevredenheid een sterke samenhang laat zien met de initiële motivatie en de verwachtingen van de cliënt (Komijn, 2003). Als er een sterke motivatie en hoge verwachting te zien is bij cliënten voor aanvang van een traject, blijken deze uiteindelijk meer tevreden te zijn over het traject. De mate waarin cliënten tevredenheid ervaren wordt voornamelijk bepaald door het verschil tussen de verwachtingen die de cliënt heeft van de zorg en de uiteindelijk daadwerkelijke verkregen zorg. Wanneer er een discrepantie optreedt tussen de verwachtingen en het uiteindelijke resultaten, dan ervaren cliënten meer ontevredenheid (van Yperen, 2012).

Paragraaf 2.2.2 Factoren voor het meten van cliënttevredenheid

Voor het meten van de cliënttevredenheid bij HDB zullen er 5 factoren worden onderscheiden; 1. contact en bejegening, 2. deskundigheid en inspraak, 3. verloop van de hulpverlening, 4. informatie en toegankelijkheid en 5. doel en resultaten. Deze factoren zullen terug te vinden zijn in de Cliënten-toets. De vragenlijst is ontworpen door Stichting Alexander (in 2004) en in 2007 is de vragenlijst vernieuwd (Jurrius et al., 2007). De C-toets richt zich op meerdere aspecten van de hulpverlening, zoals hierboven genoemd. De dimensies zijn allen onderdeel van het hulpverleningsproces en daarmee hebben zij invloed op de mate waarin men tevredenheid ervaart. In onderstaande kopjes zal elke dimensie kort worden toegelicht.

Contact en bejegening

Het Dagelijks Bestaan vindt het belangrijk om contact te leggen wat van waarde is en echt is. Vanuit de visie heb je oog voor jezelf en voor de ander. HDB hecht waarde aan het opbouwen van een vertrouwensband met de cliënt. Ook in de literatuur wordt de aanwezigheid van een vertrouwensband als een noodzakelijke voorwaarde beschreven voor het al dan niet doen slagen van het hulpverleningsproces (Admiraal & Cordus, 2011; Straten, Friele & Groenewegen, 2002). Daarnaast wordt er vertrouwen geschept door respect, bescheidenheid en oprechtheid te tonen aan de cliënt. De relatie van de hulpverlener met de cliënt is van invloed op de hoeveelheid tevredenheid die de cliënt uiteindelijk ervaart (Ramos, et al., 2006). Daarnaast is een professionele houding van de hulpverlener ook van belang, uit onderzoek blijkt dat deze houding de motivatie van de cliënt verhoogt (van Yperen et al., 2003). Onder professionele houding wordt verstaan dat de hulpverlener de wensen, verlangens en behoeften van een cliënt als uitgangspunt neemt (van Yperen, et al., 2003).

Deskundigheid en inspraak

Het Dagelijks Bestaan werkt met een multidisciplinair team, bestaande uit gedragswetenschappers, psychologen, toegepast psychologen, pedagogen, met andere woorden; meerdere professionals die samen beschikken over specifieke kennis en ervaringen op tal van gebieden, professionals die van aanpakken weten. In het team van HDB moet er kennis zijn over meerdere gebieden, van preventie tot aan de ontwikkeling van jeugdigen, opvoeding, school/opleiding, psychiatrische problematiek en thuissituaties. Van Yperen (2003) stelt dat cliënten meer tevredenheid ervaren als er ook deskundigheid wordt ervaren in de verkregen hulpverlening. Ook stelt het onderzoek van Van Yperen (2003) dat het belangrijk is dat de geboden hulp goed aansluit op de hulpvraag van de cliënt en de eigen inzichten van de cliënt over de hulpverlening. Ook dit is een waarde die bij HDB een grote rol speelt. Er wordt altijd zoveel mogelijk gehandeld vanuit wat de cliënt graag anders zou zien en er wordt goed gelet op welke hulpverlener de juiste en meeste aansluiting vindt bij een bepaalde cliënt om zo een optimale samenwerking te kunnen creëren. Problemen of zorgen van de cliënt zijn leidend. Daarmee worden ook de visies van ouders en overige betrokken partijen (gemeente, school, jeugdzorg e.d.) meegenomen in het hulpverleningsproces van een cliënt bij HDB.

Verloop van de ondersteuning

Een cliënt bij de dagbesteding van HDB wordt gekoppeld aan een vaste begeleider. Ondanks dat er meerdere begeleiders zijn die de groepen leiden, is de vaste begeleider van de cliënt de go-to persoon als het gaat om het voeren van gesprekken of problemen waar de cliënt tegen aanloopt.

Informatie en toegankelijkheid

De cliënttevredenheid stijgt wanneer de begeleider/zorgverlener open alle informatie deelt met de cliënt (King, et al., 2004). HDB streeft er naar om zo transparant mogelijk te zijn naar de cliënt en diens ouders/voogden. Hierin laat HDB ook zien dat het belang van de cliënt leidend is en afgestemd wordt op wat iemand persoonlijk nodig heeft. Er wordt uitgegaan van de eigen kracht van de cliënt en het systeem om de cliënt heen. Er wordt op gestuurd om uiteindelijke zelfredzaamheid mogelijk te maken, in een veilige omgeving met altijd een vangnet (HDB).

Doel en resultaat

Een doel van HDB is om het perspectief van de cliënt te herstellen en weer hanteerbaar te maken. Er kan hierbij gedacht worden aan iemand die is vastgelopen op een punt in zijn leven, waardoor functioneel mee doen in de maatschappij eventjes niet mogelijk is. HDB heeft als doel om zich te richten op het herstellen van dat geen wat is geblokkeerd. De mate van cliënttevredenheid geldt als een belangrijke indicator voor het meten van de waardering van de kwaliteit en de vormgeving van de geleverde zorg (Vos, 2014). Het gebruik van doelen is een effectieve methode om gericht en efficiënt aan het werk te gaan.

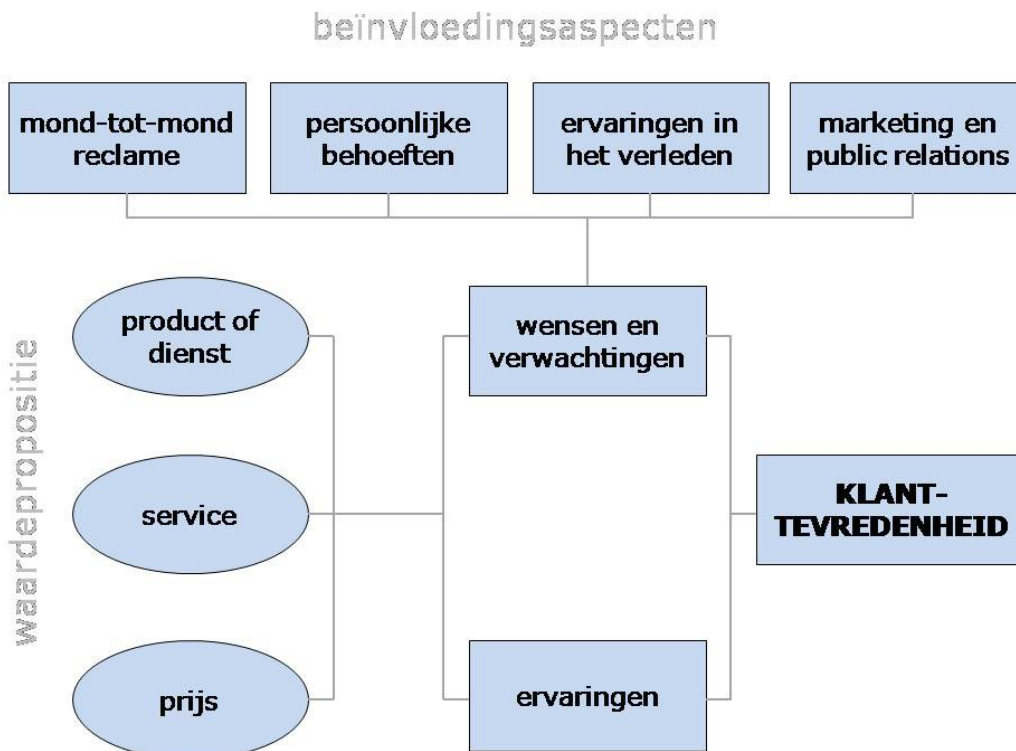
Paragraaf 2.3 klanttevredenheidsmodel van Thomassen

Volgens het klanttevredenheidsmodel van Thomassen zoals te zien in Figuur 1 (Thomassen, 1994), zijn er verschillende aspecten die de wensen en verwachtingen van de klant vormen. In dit model wordt er gesproken over mond-tot-mondreclame, ervaringen in het verleden, de persoonlijke behoeften en de communicatie van de organisatie. In dit onderzoek zal er gekeken worden naar het aspect 'persoonlijke behoeften van de cliënt', opdat deze centraal staat bij het meten van de tevredenheid. De overige aspecten zullen niet gebruikt worden, omdat deze niet van toepassing zijn op dit onderzoek.

De service (zie figuur 1) is een van de waardeproposities die van invloed kan zijn op de wensen en verwachtingen, bestaande uit bekwaamheid, betrouwbaarheid, veiligheid, toegankelijkheid, communicatie en het begrijpen van de cliënt vanuit de rol van zorgverlener.

Al deze aspecten zijn van belang bij het begeleiden en ondersteunen van cliënten met een zorgvraag. Door alle aspecten mee te nemen wordt de complete tevredenheid van de cliënten over de tevredenheid van de ontvangen zorg gedekt.

Figuur 1 Klanttevredenheidsmodel van Thomassen (1994)



Aspecten van de beïnvloedingsaspecten het klanttevredenheidsmodel van Thomassen

Het beïnvloedingsaspect 'de persoonlijke behoeften van de cliënt' omvat alle behoeften die de cliënt ervaart. Een voorbeeld kan zijn; behoefte hebben aan wekelijks een gesprek met een begeleider. Wanneer dit mogelijk is, zal de wens en verwachting van de cliënt positiever zijn dan wanneer dit niet mogelijk is. Het aspect 'mond-op-mondreclame' is de informatie die een cliënt deelt en ontvangt met andere cliënten en/of hulpverleners. Deze informatie kan zowel negatief als positief zijn. Als de informatie positief is, zullen de wensen en verwachtingen van de cliënt ook positief zijn. Het aspect 'ervaringen in het verleden' kan in dit onderzoek een rol spelen als er cliënten zijn die voorheen negatieve ervaringen hebben gehad in de zorg, wat leidt tot negatieve verwachtingen. Wederom, waren er positieve ervaringen in het verleden dan is het waarschijnlijk dat een cliënt positieve wensen en verwachtingen heeft. De marketing en public relations is/zijn de coördinatoren van HDB. De coördinatoren voeren intake gesprekken met nieuwe cliënten en de informatie die de cliënten ontvangen van de coördinatoren zal invloed hebben op de verwachtingen en wensen die zij gaan hebben over de kwaliteit van zorg bij HDB.

Paragraaf 2.4 conceptueel model

In het onderstaande conceptueel model (figuur 2) is te zien hoe de verschillende aspecten van tevredenheid, eerder uitgelegd in paragraaf 2.1, met elkaar samenhangen. Het model is gemaakt op basis van het klanttevredenheidsmodel van Thomassen (figuur 1) en de dimensies van de C-toets (paragraaf 2.1.1). De wensen, verwachtingen en ervaringen van een cliënt hangen samen met verschillende waardeproposities om tot een goede cliënttevredenheid te komen (Thomassen, 1994). Verder zijn de dimensies van de C-toets

gebruikt. Deze dimensies zijn weergegeven in het conceptueel model. De afhankelijke variabele is de tevredenheid en de onafhankelijke variabelen zijn de dimensies van de C-toets zoals weergegeven in figuur 2.

Figuur 2 conceptueel model tevredenheid

Paragraaf 2.4.1 hypothesen op basis van het conceptueel model

Gebaseerd op bovenstaand conceptueel model kunnen de volgende hypothesen getoetst worden.

H0: Er is geen verband tussen de mate van contact en bejegening met de cliënt en de tevredenheid over de kwaliteit van de zorg.

H1: Er is een positief verband tussen de mate van contact en bejegening de cliënt en de tevredenheid over de kwaliteit van de zorg.

H0: er is geen verband tussen de deskundigheid van de hulpverlener en de inspraak van de cliënt en de tevredenheid over de kwaliteit van zorg

H1: Er is een positief verband tussen de deskundigheid van de hulpverlener en de inspraak van de cliënt en de tevredenheid over de kwaliteit van zorg.

H0: Er is geen verband tussen de kwaliteit van het verloop van de ondersteuning en de tevredenheid van de kwaliteit van zorg.

H1: Er is een positief verband tussen de kwaliteit van het verloop van de ondersteuning en de tevredenheid van de kwaliteit van zorg.

H0: Er is geen verband tussen de toegankelijkheid/transparantie van de hulpverlener naar de cliënt en de tevredenheid over de kwaliteit van zorg.

H1: er is een positief verband tussen de toegankelijkheid/transparantie van de hulpverlener naar de cliënt en de tevredenheid over de kwaliteit van zorg.

H0: er is geen verband tussen het behalen van doelen en resultaten en de tevredenheid over de kwaliteit van zorg.

H1: er is een positief verband tussen het behalen van doelen en resultaten en de tevredenheid van de kwaliteit van zorg.

Paragraaf 2.4.2 aanvullende hypothesen

Om de laatste deelvraag 'Is er een verschil tussen de jongeren en ouders over de mate van tevredenheid die zij ervaren over de hulp van Het Dagelijks Bestaan?' te kunnen beantwoorden zal er een verschilanalyse in SPSS worden uitgevoerd (zie hoofdstuk 3, paragraaf 3.5). Bij deze verschilanalyse zijn twee hypothesen opgesteld.

H0: Er is geen verschil over de mate van tevredenheid tussen de ouders en de jongeren per construct.

H1: Er is een significant verschil over de mate van tevredenheid tussen de ouders en de jongeren per construct.

Hoofdstuk 3 onderzoeksdesign

In dit hoofdstuk zullen de volgende onderwerpen aan bod komen; de onderzoeksdoelgroep, de onderzoeksmethode en het onderzoeksinstrument. De onderzoekseenheden zullen duidelijk beschreven worden, maar ook de manier waarop de respondenten benaderd zullen worden. Daarna wordt de keuze van de onderzoeksmethode verantwoord. Als laatste zullen de onderzoeksinstrumenten duidelijk omschreven worden en zal worden besproken op welke wijze deze ingezet zal worden.

Paragraaf 3.1 de doelgroep

De onderzoekseenheden worden ook wel de respondenten genoemd. De respondenten zijn jongeren die dagbesteding volgen bij Het Dagelijks Bestaan. Dit zijn ongeveer 29 jongeren. De leeftijd van de respondenten ligt tussen de 15 en 27 jaar. De respondenten leven in de omgeving Zutphen, Lochem, Apeldoorn en Deventer en komen vanuit hun woonplek naar Het Dagelijks Bestaan. De respondenten nemen vrijwillig deel aan dit onderzoek.

Een andere groep respondenten die ook deel neemt aan dit onderzoek zijn de ouders/voogden van de jongeren die dagbesteding volgen op HDB. Er van uitgaande dat elke jongere minstens 1 ouder of voogden heeft, wordt verwacht dat deze groep tussen de 30 tot 60 respondenten beslaat. Gezien de leeftijd van de jongeren wordt geschat dat de ouders/voogden een leeftijd hebben van boven de 30 jaar.

Paragraaf 3.2 de onderzoeksmethode

Voor dit kwantitatieve onderzoek wordt gebruik gemaakt van twee verschillende methoden. Allereerst wordt gebruikt gemaakt van een surveyonderzoek, dit is de meest gebruikte methode om meningen, opinies, kennis en houdingen bij grote groepen te meten (Verhoeven, 2011). De C-toets zal worden afgenomen bij beide doelgroepen. Er wordt gebruik gemaakt van een vijfpunts- Likertschaal, waarbij 1 de waarde 'helemaal niet mee eens' heeft, 2 de waarde 'niet mee eens', 3 de waarde 'neutraal', 4 de waarde 'mee eens' en 5 de waarde 'helemaal mee eens'. De betekenis van deze waarden in mate van tevredenheid zijn te zien in tabel 1. Naast het gebruik van een Likertschaal, zijn er ook een aantal open vragen opgenomen in de vragenlijst.

Tabel 1

koppeling waardering likertschaal aan mate van tevredenheid

Vijfpuntschaal	waardering vragenlijst	waarderingtevredenheid
1	Helemaal niet mee eens	Zeer ontevreden
2	Niet mee eens	Ontevreden
3	Neutraal	Niet ontevreden, niet tevreden
4	Mee eens	Tevreden
5	Helemaal mee eens	Zeer tevreden

De andere methode die in dit onderzoek gebruikt zal worden is een semigestructureerd interview. Uit iedere doelgroep worden er bij 5 personen (in totaal 10) semigestructureerde interviews afgenomen. De vragen uit dit interview zullen een verdieping zijn op de vragen uit de C-toets. De keuze voor een semigestructureerd interview is tot stand gekomen vanwege de verdieping die op deze manier kan worden aangebracht naar aanleiding van de vragenlijsten. Er wordt naar gestreefd om alle geïnterviewden onder dezelfde omstandigheden te interviewen en op precies dezelfde wijze te bevragen. Dit verhoogt de validiteit van het onderzoek (Verhoeven, 2011). Een semigestructureerd interview geeft tevens de mogelijkheid om door te vragen op de vaste vragen uit het interview. Op deze

manier kan er achterhaald worden wat de beweegredenen zijn van de antwoorden die worden gegeven.

Paragraaf 3.3 instrumenten

paragraaf 3.3.1 C-toets

Gebaseerd op de C-toets (Jurrius et al., 2007) wordt aan de hand van de in hoofdstuk 2 toegelichte dimensies de tevredenheid gemeten van jongeren op de dagbesteding van HDB en de ouders/voogden van deze jongeren. In onderstaande tabel (tabel 2) is de verdeling van de items per dimensie weergegeven. De stellingen kunnen worden beoordeeld aan de hand van een vijfpuntschaal uiteenlopend van helemaal niet mee eens (1) tot aan helemaal mee eens (5).

Tabel 2
Verdeling items per dimensie

Dimensie	Versie jongeren	Versie ouders/voogden
Contact en bejegening	10	7
Deskundigheid en inspraak	5	5
Verloop van de hulp	5	5
Informatie en toegankelijkheid	4	4
Doel en resultaat	4	5

Om de vragenlijst beter te laten aansluiten bij HDB, is deze op een aantal punten aangepast. Hierdoor zijn er enkele vragen en stellingen aangepast, verwijderd, verplaatst of toegevoegd. Een voorbeeld is de stelling 'Ik krijg voldoende informatie over de hulp', deze originele vraag is omgezet in de volgende twee stellingen: 'Er is voldoende overleg tussen mij en mijn begeleider over het verloop van mijn ondersteuning' en 'Ik word voldoende op de hoogte gehouden over het verloop van mijn ondersteuning/traject bij Het Dagelijks Bestaan'. Met deze aanpassing sluit de stelling beter aan bij de visie van HDB, namelijk dat de problemen/zorgen van de jongeren leidend zijn voor de verdere hulplening. Het volledige overzicht van de aangepaste C-toets (inclusief originele vraagstelling) is terug te vinden in Bijlage I. Om de algemene tevredenheid over de kwaliteit van zorg van HDB te meten wordt er aan de respondenten gevraagd om de volgende vraag te beantwoorden: 'Als je een cijfer zou geven over hoe tevreden je bent over de begeleiding die je krijgt bij Het Dagelijks Bestaan, wat zou dat cijfer dan zijn? (1 is zeer slecht, 10 is zeer goed)'. Door een rapportcijfer te geven kunnen de respondenten aangeven hoe tevreden zij zijn met de ontvangen zorg. Daarnaast zijn er twee open vragen toegevoegd die ruimte geven voor tips en verbeterpunten.

Bij de vragenlijst voor de ouders/voogden is de optie aangeboden om op te hoogte te blijven van de uitkomsten van het onderzoek. De ouders kunnen hun emailadres achterlaten en krijgen na het afronden van dit onderzoek, een korte samenvatting toegestuurd met de resultaten en conclusies. HDB werkt in het nauw samen met de ouders die betrokken zijn bij de jongeren en vindt het belangrijk dat zij de kans krijgen om te weten wat de uitkomsten van dit onderzoek gaan zijn.

Paragraaf 3.3.2 semigestructureerd interview

Naast de vragenlijsten voor de jongeren en ouders/voogden zal er in dit onderzoek ook gebruik gemaakt worden van semigestructureerde interviews. De vragen uit het interview zijn een verdieping op de C-toets. De interviews zullen afgenomen worden bij 5 jongeren en bij 5 ouders/voogden. De vragen zullen een verdieping zijn op de vragen uit de C-toets. De

vragen uit het semigestructureerde interview voor jongeren is opgenomen in bijlage II en voor de ouders in bijlage III.

Paragraaf 3.4 procedure

Voor dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van internetenquêtes, het verspreiden van de vragenlijsten gebeurt via internet (e-mail). De onderzoeker stuurt een link van de vragenlijst naar de coördinator van HDB. Zij stuurt de mail met link door naar alle ouders/voogden van de jongeren. Ook de jongeren krijgen een link toegestuurd via de e-mail. De vragenlijst zal anoniem ingevuld worden en de nieuwe AVG-wet zal hierin worden meegenomen om de privacy van de jongeren en ouders/voogden te waarborgen.

Bij te weinig respons zal er na een week een herinneringsmail verzonden worden. Mochten de reacties dan alsnog tegenvallen, dan zullen de jongeren en ouders benaderd worden via Whatsapp. HDB maakt dagelijks gebruik van Whatsapp om contact te leggen met ouders en jongeren. Bij de vragenlijst voor de ouders/voogden is de optie aangeboden om op te hoogte te blijven van de uitkomsten van het onderzoek. De ouders kunnen hun emailadres achterlaten en krijgen na het afronden van dit onderzoek, een korte samenvatting toegestuurd met de resultaten en conclusies. HDB werkt nauw samen met de ouders die betrokken zijn bij de jongeren en vindt het belangrijk dat zij de kans krijgen om te weten wat de uitkomsten van dit onderzoek gaan zijn.

Met vijf jongeren zullen er afspraken gemaakt worden om een semigestructureerd interview af te nemen. Ook met 5 ouders zal dit gedaan worden. Tevens zal bij het interviewen van minderjarige jongeren eerst om toestemming gevraagd worden bij de ouders. De jongeren voor de interviews zijn at random gekozen. De reden hiervoor is om zo objectief mogelijk te kunnen beoordelen. Hetzelfde is gedaan bij de ouders.

Paragraaf 3.5 analyse

De data zal worden ingevoerd en verwerkt in SPSS. De variabelen van dit onderzoek zijn de 5 dimensies, zoals eerder benoemd in hoofdstuk 2. Als eerste kan het zijn dat er een aantal vragen hergecodeerd moeten worden. Hiervoor wordt recode → recode into different variables gebruikt. Daarna zal er een homogeniteitsanalyse worden uitgevoerd. Hiermee wordt de betrouwbaarheid en validiteit geanalyseerd. Dit gebeurt per construct. Hiervoor zal de Cronbach's Alpha worden gebruikt. Voor de betrouwbaarheid wordt Analyse → Scale → Reliability Analysis gebruikt. De gemiddelden en standaarddeviaties van de dimensies worden uitgerekend met behulp van Descriptive Statistics. Ook dit gebeurt per construct. Daarna zal er per item gekeken worden wat de gemiddeldes zijn, om zo te kunnen kijken hoe tevreden ze zijn per item.

Als dit voor zowel de vragenlijsten van de jongeren als van de ouders is gedaan, zal er worden gekeken of er significante verschillen zijn tussen beide. Dit zal gedaan worden met een T-toets op elk construct. De onafhankelijke variabele (splittingsvariabele) is de groep van ouders en jongeren op nominaal niveau. De afhankelijke variabele is de tevredenheid op interval/ratio niveau. Per construct zal er gekeken worden of er een significant verschil tussen beide groepen te zien is.

De interviews zullen middels axiaal coderen geanalyseerd worden. De interviews zullen volledig worden uitgeschreven, vervolgens zullen er codes (labels) gehangen worden aan tekstfragmenten. Deze codes kunnen verdeeld worden onder thema's. Zo wordt overzichtelijk gemaakt welke onderwerpen het meest naar voren springen.

Hoofdstuk 4 onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk wordt de uitvoering van het onderzoek beschreven. De resultaten van het onderzoek worden beschreven.

Paragraaf 4.1 uitvoering onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van het programma Qualtrics. Via Qualtrics krijgt de onderzoeker een link, deze link is anoniem en legt geen persoonsgegevens vast. De link kan worden doorgestuurd naar alle respondenten via email. Ook biedt Qualtrics de mogelijkheid om de vragenlijst uit te printen. De link is door de onderzoeker naar Astrid Garritsen, coördinator bij HDB, verstuurd. Zij heeft de link doorgestuurd naar alle ouders en verzorgers en jongeren. Tevens is voor het afnemen van de vragenlijst bij de jongeren in de ochtend een kwartier vrij gepland voor uitleg door de onderzoeker zelf en het invullen van de vragenlijst op papier.

Voor het afnemen van de semigestructureerde interviews is de onderzoeker een dagdeel op HDB aanwezig geweest om te spreken met de 5 jongeren die hier aan deelnemen. Voor het interview met de ouders is telefonisch contact geweest in de avonduren en persoonlijk bezoek bij de ouder thuis.

In totaal hebben 28 jongeren (96,5%) en 40 ouders/voogden (95%) de vragenlijst ingevuld. In totaal zijn er 10 semigestructureerde interviews afgenomen (5 jongeren en 5 ouders). Zie hiervoor hoofdstuk 3, paragraaf 3.4.

De onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt als volgt: 'Hoe is het gesteld met de tevredenheid over de zorg op de dagbesteding van Het Dagelijks Bestaan volgens de jongeren en de ouders?'

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is het noodzakelijk om verdieping aan te brengen in een aantal kernwaarden over verantwoording. De deelvragen luiden als volgt:

'Wat is kwaliteitszorg?'

'Hoe ziet kwaliteitszorg er uit binnen de sectie Jeugdzorg?'

'Hoe is het gesteld met de tevredenheid van jongeren op de dagbesteding van Het Dagelijks Bestaan?'

'Hoe is het gesteld met de tevredenheid van ouders/voogden van jongeren op de dagbesteding bij Het Dagelijks Bestaan?'

'Is er een verschil tussen de jongeren en ouders over de mate van tevredenheid die zij ervaren over de hulp van Het Dagelijks Bestaan?'

De deelvraag 'Wat is kwaliteitszorg?' is al beantwoord in hoofdstuk 1, paragraaf 1.1 de aanleiding. Ook de deelvraag 'Hoe ziet kwaliteitszorg er uit binnen de sectie Jeugdzorg?' is beantwoord in hoofdstuk 1, paragraaf 1.1 de aanleiding, onder kopje

'Harmonisatiekwaliteitsbeoordeling in de zorgsector'. De laatste drie deelvragen zullen beantwoord worden met behulp van de statistische analyses in SPSS en de antwoorden uit de interviews. De opgestelde hypothesen in paragraaf 2.4.1 zullen beantwoord worden aan de hand van SPSS.

Paragraaf 4.2 respons van het onderzoek

HDB heeft momenteel 29 jongeren die dagbesteding volgen, daarvan hebben er 28 jongeren de vragenlijst ingevuld. De vragenlijst is door 14 vrouwen en 14 mannen ingevuld. Dit komt redelijk overeen met de populatie, de verdeling tussen mannen en vrouwen op de dagbesteding is nagenoeg gelijk (14 vrouwen en 15 mannen).

HDB heeft beschikking gegeven over de gegevens van 42 ouders/voogden. Daarvan hebben 39 ouders/voogden de vragenlijst ingevuld. Bij de ouders/voogden is niet gevraagd naar geslacht.

Paragraaf 4.3. betrouwbaarheid

De C-toets is een bestaande en betrouwbare vragenlijst, maar gezien de aanpassingen die er zijn gemaakt kunnen er geen aannames worden gedaan of de betrouwbaarheid nog valide is. Het berekenen van de betrouwbaarheid wordt gedaan om duidelijk te krijgen of het rekenkundig verantwoord is om uiteindelijk gemiddelden te gaan berekenen. Om de betrouwbaarheid van een vragenlijst te kunnen vast stellen, dient de cronbach's alpha (α) te worden berekend (Baarda, De Goede, & Van Dijkum, 2011). Er is voor gekozen om per construct te kijken naar de betrouwbaarheid. In tabel 3 zijn de alpha's van de vragenlijst voor de jongeren te zien en in tabel 4 de alpha's van de vragenlijst voor de ouders/voogden. Er kan worden uitgegaan van voldoende samenhang als α hoger is dan 0.6. Is de waarde van α hoger dan 0,6, dan mag er vanuit gegaan worden dat de constructen valide zijn volgens Baarda, de Goede & van Dijkum (2011).

Bij de vragenlijst voor de jongeren is er voor gekozen om 1 item van het construct Informatie en Toegankelijkheid te verwijderen, om zo tot een hogere α te komen. Bij de vragenlijst voor de ouders/voogden zijn er geen aanpassingen gedaan.

Tabel 3

Cronbach's Alpha per construct vragenlijst jongeren

Construct	Aantal items	Cronbach's Alpha
Contact en Bejegening	10	0,813
Deskundigheid en Inspraak	5	0,690
Verloop van de hulp	5	0,620
Informatie en Toegankelijkheid	3	0,677
Doel en Resultaat	5	0,606

Tabel 4

Cronbach's Alpha per construct vragenlijst ouders

Construct	Aantal items	Cronbach's Alpha
Contact en Bejegening	7	0,888
Deskundigheid en Inspraak	5	0,727
Verloop van de hulp	4	0,818
Informatie en Toegankelijkheid	4	0,692
Doel en Resultaat	5	0,736

Paragraaf 4.4 gemiddelde per construct

In tabel 5 zijn per construct de gemiddelde scores en standaardafwijking weergegeven voor de vragenlijst van de jongeren.

Te zien is dat de gemiddelden van elk construct op of rond de 4 (mee eens, tevreden) liggen. Het construct 'Informatie en Toegankelijkheid' heeft een gemiddelde score van 3,93 ($SD=0,516$). Dit construct haalt een lager gemiddelde dan de overige constructen. In paragraaf 4.5 zal er gekeken worden naar de gemiddelde scores van alle elementen per

construct. Dit zal een beter beeld geven waardoor de gemiddelde score op dit construct lager ligt dan de bij de andere constructen.

Tabel 5

gemiddelde en standaardafwijking per construct vragenlijst jongeren

Construct	Gemiddelde	Standaardafwijking
Contact en Bejegening	4,12	0,512
Deskundigheid en Inspraak	4,12	0,506
Verloop van de hulp	4,21	0,473
Informatie en Toegankelijkheid	3,93	0,516
Doel en Resultaat	4,03	0,507

In tabel 6 is hetzelfde gedaan voor de vragenlijst van de ouders. Ook in deze vragenlijst is er gebruik gemaakt van een liktertschaal van 1 tot 5. De waarden lopen van 1 'helemaal niet mee eens', naar 2 'niet mee eens', 3 'neutraal', 4 'mee eens' en 5 'helemaal mee eens'. Ook voor deze vragenlijst kan tabel 4 worden geraadpleegd voor de waarden van tevredenheid.

Te zien is dat de gemiddelde score van elk construct rond de 4 (mee eens, tevreden) is. Op het construct 'Informatie en Toegankelijkheid' is er een score te zien van onder de 4.

Tabel 6

gemiddelde en standaardafwijking per construct vragenlijst ouders

Construct	Gemiddelde	Standaardafwijking
Contact en Bejegening	4,24	0,629
Deskundigheid en Inspraak	4,23	0,421
Verloop van de hulp	4,39	0,513
Informatie en Toegankelijkheid	3,63	0,643
Doel en Resultaat	4,09	0,502

Paragraaf 4.5 gemiddelde en standaardafwijking per construct per element (item)

Er is per construct en per element de gemiddelde waarde en de standaardafwijking berekend voor de vragenlijst van de jongeren. Vervolgens is hetzelfde gedaan voor de vragenlijst van de ouders/voogden. Er is hier voor gekozen om extra verdieping te geven aan de betekenissen van de constructen en om te exploreren waar eventuele, van het construct gemiddelde, afwijkende scores liggen. Tevens zal per construct worden uitgelegd wat wordt waargenomen aan de hand van de analyses uit SPSS.

Paragraaf 4.5.1 Vragenlijst jongeren

In tabel 7, opgenomen in bijlage V, zijn de gemiddelde waarden en standaardafwijking per element te zien. Hieronder worden deze resultaten kort toegelicht.

Contact en Bejegening

Als eerste is te zien dat alle elementen een waarde rond de 4 hebben gekregen. Dit betekent dat er sprake is van een redelijk hoge mate van tevredenheid. De jongeren geven aan dat zij zich prettig en op hun gemak voelen bij HDB (4,39; SD=0,629), maar ook bij hun begeleider (4,04; SD=0,922). Tevens is te zien dat zij de medewerkers van HDB als vriendelijk ervaren (4,54; SD=0,576). De jongeren vertrouwen hun begeleider (4,11, SD=0,956) en zijn tevreden

over het verloop van het contact (4,04, SD=0,881). Ook vinden de jongeren dat de begeleiders hun afspraken na komen en ze voelen zich echt geholpen en serieus genomen. Hoewel al deze scores op of boven de 4 liggen, zijn er op 2 elementen een lagere score gehaald. De jongeren ervaren in minimale mate dat zij niet met al hun zorgen of problemen bij hun begeleider terecht kunnen (3,71 en SD=0,841). Ook ervaren de jongeren dat de begeleiders in mindere mate tijd hebben (3,57, SD=0,879). Als er wordt gekeken naar het gehele construct (4,12, SD=0,512) kan er worden gezegd dat de jongeren tevreden zijn over de mate van contact en wederzijds vertrouwen met de begeleiders.

Deskundigheid en Inspraak

Het totale gemiddelde van dit construct is berekend op 4,12 met een SD van 0,506. Als er wordt gekeken naar de afzonderlijke elementen onderling, is te zien dat de jongeren overal de waarde 4 (mee eens, tevreden) hebben gegeven. Dit betekent dat zij zich over het algemeen tevreden voelen over de mate waarin de begeleiders de jongeren helpen met problemen/zorgen (4,11, SD=0,685), over de discretie van de begeleiders met betrekking tot gevoelige informatie (4,11, SD=0,832), maar ook zijn zij tevreden over de hoeveelheid kennis waarover de begeleider beschikt (4,00, SD=0,832). Het element 'Mijn begeleider heeft mij geholpen met mijn vragen, zorgen en/of problemen', geeft een licht verschil in gemiddelde (4,25, SD=0,518) in vergelijking met de overige elementen van dit construct. Dit betekent dat de jongeren tevreden zijn over de manier waarop ze zijn geholpen.

Verloop van de hulp

Het totale gemiddelde van dit construct is 4,21 (SD=0,473). Dit betekent dat de jongeren tevreden zijn over het verloop van de hulp. Er wordt door de jongeren aangegeven dat zij meteen door HDB geholpen werden (4,07, SD=0,766) en dat ze tevreden waren over hoe de eerste keer contact is geweest (4,43, SD=0,863). Ze geven aan zich op hun plek te voelen bij HDB (4,39, SD=0,786) en dat ze tevreden zijn over de begeleiding die ze bij HDB ontvangen. Tevens zijn ze ook tevreden, maar in iets mindere mate dan de overige items van dit construct, over dat er vooraf samen met de begeleiding doelen worden opgesteld (3,93, SD=0,766).

Informatie en Toegankelijkheid

Op dit construct is er een totaal gemiddelde berekend van 3,93 met een SD van 0,516. In vergelijking met de andere constructen is te zien dat er een verschil is in het gemiddelde. Dit construct heeft als enige een gemiddelde waarde van tussen de 3 (neutraal, ontevreden/tevreden) en 4 (mee eens, tevreden). De jongeren zijn niet geheel tevreden over de hoeveelheid overleg die plaats vindt tussen de jongeren en de begeleiders over het verloop van de ondersteuning, bijvoorbeeld samen doelen op stellen (3,79, SD=0,686). Ook zijn zij niet geheel tevreden over de mate waarin zij op de hoogte worden gehouden van de vorderingen die zij maken, bijvoorbeeld de overgang naar een nieuwe fase (3,61, SD=0,832). Als laatste is te zien dat jongeren meer ontevreden dan tevreden zijn over de informatie die zij hebben met betrekking tot het indienen van een klacht (2,61, SD=1,167).

Doel en Resultaat

Bij dit laatste construct ligt het gemiddelde op 4,04 (SD=0,507). Dit betekent dat de jongeren over het algemeen tevreden zijn over de doelen en resultaten die HDB hanteert. Ze geven aan tevreden te zijn over het samen opstellen van de doelen met de begeleider (4,14, SD=0,705) en dat deze doelen in overleg met elkaar worden opgesteld (4,39, SD=0,567). De score op item 3 'De opgestelde doelen zijn al behaald en/of ik heb er vertrouwen in dat de opgestelde doelen behaald worden', ligt op 3,75 (SD=0,967). De jongeren geven aan dat zij niet of wel tevreden zijn hierover, waarin ze meer neigen naar wel tevreden dan niet (waarde 3 is neutraal, niet ontevreden en niet tevreden). Ditzelfde geldt ook voor de hoeveelheid vertrouwen welke zij hebben om in de toekomst beter met problemen om te kunnen gaan (3,86, SD=0,705).

Paragraaf 4.5.2 vragenlijst ouders/voogden

In tabel 8, opgenomen in de bijlage VII, zijn de gemiddelde waarden en standaardafwijking per construct, per element te zien.

Contact en Bejegening

Het totale gemiddelde van dit construct is berekend op 4,24 met een SD van 0,629. De ouders zijn tevreden tot zeer tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers van HDB (4,51, SD=0,506) en zijn tevreden over de mate waarin zij serieus genomen worden (4,36, SD=0,537). Ook zijn zij tevreden tot zeer tevreden over de mate van begrip welke zij ontvangen van de begeleiders voor hun situatie (4,41, SD=0,549). De ouders zijn tevreden tot zeer tevreden over in hoeverre begeleiders afspraken na komen (4,21, SD=0,695), maar geven aan minder tevreden te zijn over de samenwerking van HDB met andere instellingen/instanties (3,82, SD=1,048). Opvallend is dat de ouders niet tevreden en niet ontevreden (neutraal) zijn over de bereikbaarheid van de begeleiders (3,79, SD=0,978), maar dat zij wel tevreden zijn over de hoeveelheid contact met de begeleiders (4,56, SD=1,119).

Deskundigheid en Inspraak

Over de deskundigheid en inspraak geven ouders aan over het algemeen tevreden te zijn (4,23, SD=0,421). De ouders geven aan dat zij tevreden zijn over de antwoorden en adviezen die zij krijgen (4,05, SD=0,605 en 4,03, SD= 0,486). Hier aan gekoppeld zijn de ouders ook tevreden over het niveau van kennis van de begeleiders (4,23, SD=0,667). Verder is te zien dat de ouders tevreden zijn over de hoeveelheid persoonlijke aandacht en individuele tijd er wordt besteed aan hun kind (4,36, SD=0,628). Als laatste is te zien dat ouders tevreden zijn over de mate waarin zij op de hoogte worden gehouden van verschillende activiteiten, zoals feestjes.

Verloop van de hulp

Het totale gemiddelde van dit construct is gemeten op 4,39 met een SD van 0,513. De ouders zijn tevreden tot zeer tevreden over het verloop van de hulp. Dit blijkt uit dat zij meteen geholpen konden worden door HDB en de tevredenheid over het verloop van het eerste contact (4,49, SD=0,556). Tevens zijn de ouders tevreden over de begeleiding die Het Dagelijks Bestaan aanbiedt (4,38, SD= 0,493). Ook geven de ouders aan het gevoel te hebben dat Het Dagelijks Bestaan de juiste plek is voor hun kind.

Informatie en Toegankelijkheid

Dit construct heeft een gemiddelde van 3,63 en een Standaarddeviatie van 0,643. De ouders zijn tevreden over hoe HDB omgaat met persoonlijke gegevens (4,13, SD=0,732). Op de vraag 'Ik krijg voldoende informatie over de hulpverlening van mijn kind' en 'Ik ben op de hoogte van de vastgestelde doelen en het begeleidingsplan van mijn kind', geven de ouders aan hierover niet geheel tevreden te zijn (3,69, SD=0,863 en 3,97, SD=0,778). Beide gemiddelden van deze vragen neigen naar tevreden zijn toe. Verder geven de ouders aan dat zij ontevreden zijn over de informatie die voorhanden is hoe je een klacht kan indienen bij Het Dagelijks Bestaan (2,74, SD=1,141).

Doel en Resultaat

Bij dit laatste construct ligt het gemiddelde op 4,09 met een SD van 0,502. Er wordt door de ouders aangegeven dat zij het eens zijn met de opgestelde doelen (4,10, SD=0,680) en dat ze er vertrouwen in hebben dat deze gestelde doelen behaald zullen worden (4,05, SD=0,560). Ze zijn meer dan tevreden over de hulp die wordt ontvangen en geven aan dat de hulp het gezin goed helpt (4,31, SD=0,521). Ook zijn de ouders tevreden over het feit dat hun mening bij belangrijke beslissingen als belangrijk wordt gevonden (4,21, SD=0,615). De ouders geven op de vraag 'Het Dagelijks Bestaan heeft een duidelijke visie en missie' de gemiddelde waarde van 3,79 (SD=1,080). Dit betekent dat de niet ontevreden zijn maar ook niet geheel tevreden over de duidelijkheid van de visie en missie van HDB.

Paragraaf 4.5.3 verschilanalyse vragenlijst jongeren en ouders

Om te kijken of er een verschil van tevredenheid is tussen de jongeren en de ouders is er een T-Test uitgevoerd. In tabel 8 zijn hiervan de resultaten weergegeven. Hierin is te zien dat het om kleine verschillen gaat. Gemiddeld genomen zijn de ouders meer tevreden dan de jongeren (4,190, SD=0,451 en 4,101, SD= 0,442). Dit verschil is niet significant; $t = 0,799$, $df = 65$, $p = 0,427$. Voor het construct Contact en Bejegening zijn de ouders gemiddeld genomen meer tevreden dan de jongeren (4,238, SD=0,629 en 4,11, SD=0,512). Dit verschil is niet significant; $t = 0,831$, $df = 65$, $p = 0,409$. Bij het construct Deskundigheid en Inspraak zijn de ouders gemiddeld meer tevreden (4,226, SD=0,421 en 4,118, SD=0,506). Ook hier is geen significant verschil; $t = 0,950$, $df = 65$ en $p = 0,346$. Als er wordt gekeken naar het construct Verloop van de hulp zijn de ouders hier gemiddeld genomen meer tevreden over (4,378, SD=0,513 en 4,214, SD=0,474). Er is geen significant verschil te zien; $t = 1,331$, $df = 65$, $p = 0,188$. Op het construct Informatie en Toegankelijkheid zijn de jongeren gemiddeld genomen meer tevreden dan de ouders (3,929 SD=0,516 en 3,635 SD=0,643). Dit verschil is significant; $t = -1,998$, $df = 65$ en $p = 0,050$. Op het laatste construct, Doel en Resultaat, is te zien dat de ouders gemiddeld genomen meer tevreden zijn dan de jongeren (4,190 SD=0,451 en 4,101 SD=0,442). Het verschil is niet significant; $t = 0,799$, $df = 65$, $p = 0,427$.

Tabel 9
resultaten T-test

Construct	Gemiddelde jongeren	Gemiddelde ouders/voogden	T	Df	P
Contact en Bejegening	4,110 SD=0,512	4,238 SD=0,629	0,831	65	0,409
Deskundigheid en Inspraak	4,118 SD=0,506	4,226 SD=0,421	0,950	65	0,346
Verloop van de hulp	4,214 SD=0,474	4,378 SD=0,513	1,331	65	0,188
Informatie en Toegankelijkheid	3,929 SD=0,516	3,635 SD=0,643	-1,998	65	0,050
Doel en Resultaat	4,036 SD=0,508	4,092 SD=0,502	0,453	65	0,566
Totaal	4,101 SD=0,442	4,190 SD=0,451	0,799	65	0,427

Paragraaf 4.6 analyse open vragen

In beide vragenlijsten zijn meerdere open vragen meegenomen. Hieronder worden per vraag de meest voorkomende antwoorden benoemd. Alle antwoorden op de vragen zijn terug te vinden in bijlage VI (jongeren) en VII (ouders/voogden).

Paragraaf 4.6.1 open vragen bij vragenlijst jongeren

‘Met welke reden ben je bij het Dagelijks Bestaan gekomen?’

De meeste jongeren zijn bij HDB gekomen omdat zij uitval hadden of vastliepen op school of in het leven algemeen (12 x benoemd). Daarnaast gaven 6 jongeren aan dat zij door depressieve gedachten bij HDB zijn gekomen. Verder geven 4 jongeren aan dat zij bij HDB zijn om te ontdekken wie ze zijn, wat ze willen en wat ze kunnen. Drie jongeren geven aan te kampen met angst gerelateerde problematiek waardoor functioneren in de maatschappij niet goed lukte. Ook geven 4 jongeren aan dat zij bij HDB zijn om te werken aan sociale aspecten en het zijn onder leeftijdsgenoten. Twee jongeren zijn bij HDB om aan hun dag en nacht ritme te werken en 2 andere jongeren geven aan liever niet te delen waarom zij bij

HDB zijn. Ook is te zien dat uitval van school of het leven in het algemeen vaak samenhangt met de overige antwoorden.

‘Noem 3 dingen waarvan jij vindt dat deze goed gaan bij Het Dagelijks Bestaan.’

Op deze vraag zijn de antwoorden wat uitgebreider dan op de eerste open vraag. Wat de jongeren veel terug gegeven is dat zij tevreden zijn over de hoeveelheid persoonlijke aandacht en begeleiding die zij krijgen van de begeleiders. Ook de manier van omgaan met elkaar wordt meerdere malen aangehaald. Over het algemeen vinden de jongeren de sfeer goed bij HDB, is er veel vertrouwen en is er de tijd om aan jezelf te kunnen werken in je eigen tijd. Verder geven de jongeren aan dat het niet uitmaakt wie je bent of hoe je je voelt, het gevoel van welkom zijn is er altijd.

‘Noem 3 dingen die beter kunnen (gaan) bij Het Dagelijks Bestaan.’

De jongeren geven vooral aan dat zij vinden dat er meer aan de doelen gewerkt dient te worden. De jongeren vragen zich soms af waarom de doelen zijn opgesteld, omdat er uiteindelijk zo weinig mee gewerkt wordt, ze raken verloren in de sleur van de dag. Ook vinden zij dat de communicatie tussen de begeleiders, maar ook tussen de jongeren en de begeleiders soms beter kan. Veelal missen zij de uitleg over waarom iets wordt gedaan of waarom de dingen gebeuren zoals ze gaan. Verder geven ze aan dat er soms chaos heerst en dat dit voor verwarring zorgt.

‘Als je een cijfer zou geven over hoe tevreden je bent over de begeleiding die je krijgt bij Het Dagelijks Bestaan, wat zou dat cijfer dan zijn? (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed).’

Deze vraag is als open vraag gesteld, de jongeren konden helemaal zelf beslissen wel cijfer ze wilden geven. Het gemiddelde is berekend in SPSS. Het gemiddelde cijfer wat wordt gegeven over hoe tevreden de jongeren zijn over de begeleiding die zij krijgen van HDB is 7,6. De jongeren zijn dus ruim voldoende tot goed tevreden over de begeleiding die zij ontvangen bij HDB.

Paragraaf 4.6.2 open vragen bij vragenlijst ouders/voogden

‘Wat was de reden voor aanvraag van hulp bij Het Dagelijks Bestaan?’

Ouders geven vooral aan dat de er hulp is aangevraagd omdat hun kinderen door psychische problemen (uiteenlopend) uitvielen op school en in het leven. Daarbij komt depressie en angst het meest naar voren. Ook geven ouders aan dat hun kinderen naar HDB gaan om hun dag en nacht ritme te herstellen en om sociale contacten met leeftijdsgenoten op te doen. Opvallend is wel dat de meeste ouders geantwoord hebben dat hun kind, meestal door, psychische problematiek niet meer naar school ging.

‘Wat vindt u goed gaan bij Het Dagelijks Bestaan?’

De meest uitspringende antwoorden zijn dat de ouders de sfeer erg fijn en prettig vinden bij HDB. Ook zijn ze te spreken over de hoeveelheid persoonlijke aandacht die er is voor elk kind, ondanks dat er vanuit groepspectief wordt gewerkt. De ouders vinden dat elk kind hun eigen tijd krijgt om zich te ontwikkelen en dat de hulp en begeleiding is afgestemd op de persoon die ze voor zich hebben. De ouders voelen zich begrepen. Ook zijn de ouders te spreken over het aanbod van de activiteiten, vooral het creatieve aspect hiervan wordt als positief benoemd. De ouders vinden ook dat er weinig tot geen onderscheid wordt gemaakt tussen een jongere en een begeleider, iedereen is gelijkwaardig. Ook dit vinden, zoals de ouders aangeven, zij erg prettig.

‘Wat vindt u minder goed gaan bij Het Dagelijks Bestaan?’

Veel ouders hebben geen op- of aanmerkingen over HDB. Een ander antwoord wat vaak gegeven wordt is de hoeveelheid contact die de ouders hebben met de begeleiders. Ouders geven aan dat zij het prettig zouden vinden om meer contact te hebben over hoe het met hun kind gaat. Ook geven zij aan het prettig te vinden om contact te hebben met ouders die in hetzelfde schuitje zitten. Daarnaast zeggen de ouders dat sommige samenwerkingen met andere instanties beter of anders kunnen. Enkel geven aan dat soms de afspraken gemaakt in evaluaties niet worden nageleefd en dat er ook geen consequenties aan hangen.

Ook geven een aantal ouders aan onrust te ervaren van hun kinderen over de hoeveelheid vrijwilligers en het aantal vrijwilligers met een eigen rugzakje. Een enkeling geeft aan ontevreden te zijn over de verschuiving van doelgroep (vastgelopen jongeren en nu steeds meer zwaardere psychiatrische gevallen). Ook geeft deze enkeling aan te vinden dat de jongeren meer inspraak zouden moeten hebben over de invulling van de werkplaatsen, om daar meer aansluiting te laten vinden. Jongeren zouden meer inspraak moeten hebben over alles, als onderdeel van het leerproces (bijvoorbeeld; beslissen wat er gekookt wordt, zelf geld inzamelen, zelf feestjes organiseren).

‘Heeft u nog tips en/of opmerkingen?’

Het gros van de ouders heeft hier niets ingevuld of aangegeven dat zij geen tips of opmerkingen hebben. Het andere deel van de ouders geeft aan meer contact te willen hebben en meer betrokken te willen zijn bij de begeleiding die HDB biedt. Dit in de vorm van het mee helpen met organiseren van feestjes en dergelijken of in de vorm van een ouderraad. Tevens geven de ouders aan dat zij vinden dat er meer structuur en duidelijkheid kan zijn binnen de organisatie, meer de dingen op jongeren afgestemd dienen te worden en meer consequent te handelen. Ook komt de samenwerking met andere instanties wederom terug in de antwoorden. Ouders vinden dat dit beter kan.

‘Bent u tevreden over de hulp bij Het Dagelijks Bestaan? Geef een cijfer van 1 tot 10 (1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden).’

Het gemiddelde cijfer komt neer op een 7,9. Dit betekent dat de ouders ruim voldoende tot goed tevreden zijn over de hulp die hun kind bij HDB ontvangt.

Paragraaf 4.7 analyse interview vragen

In deze paragraaf zal er gekeken worden naar de antwoorden die zijn gegeven in de interviews. Er zijn 5 interviews afgenomen bij de jongeren en ook 5 interviews bij de ouders. De interviewvragen zijn gebaseerd op vragen uit de C-toets. In de interviews kregen de jongeren en de ouders de kans op verdieping aan te brengen op hun antwoorden van de C-toets. Als eerst zal er worden gekeken naar de antwoorden van de jongeren, vervolgens naar de antwoorden van de ouders. De uitgewerkte interviews en antwoorden zijn terug te vinden in bijlagen II, III, IV en V.

Paragraaf 4.7.1 analyse interview antwoorden jongeren

‘Ik voel me op mijn gemak bij Het Dagelijks Bestaan’.

De jongeren geven aan dat dit zo is. Dit komt vooral door de prettige sfeer die er is, het vertrouwde gevoel wat gegeven wordt en dat iedereen is en mag zijn zoals die is en dat dat geaccepteerd wordt. Ook wordt er aangegeven dat de begeleiding prettig is en iedereen gelijkwaardig is.

‘Ik heb het gevoel dat ik met al mijn vragen/zorgen en of problemen bij mijn begeleider terecht kan’

De jongeren geven aan dat zij dit kunnen, maar dat ze niet altijd alles vertellen, vooral omdat sommige dingen dan niet van belang zijn of te persoonlijk zijn. Ze hebben het gevoel dat er echt naar ze geluisterd wordt. Ook durven de begeleiders zich kwetsbaar op te stellen. Ze durven bijvoorbeeld aan te geven als ze iets niet snappen of begrijpen. Ook dit wordt als prettig ervaren door de jongeren.

‘Ik ben tevreden over het contact met mijn begeleider’

Ze geven aan hierover tevreden te zijn. Er zijn geen vaste momenten waarop er gesprekken plaats vinden, maar dat er altijd tijd voor gevonden kan worden. Ook geeft een jongere aan zelf te moeten komen om te praten als onderdeel van haar leerproces.

‘Mijn begeleider beschikt over genoeg kennis om mij te kunnen ondersteunen’

Hierover zijn de meningen wat verdeeld. Aan de ene kant vinden de jongeren dat de begeleiders over voldoende kennis beschikken, maar aan de andere kant ook niet. Een jongere geeft aan dat hij bepaalde behoeftes heeft die andere zorg vereisen dan een

dagbesteding kan bieden en dat hij daarop zijn begeleider niet verantwoordelijk kan houden. Wel vinden ze dat de begeleiders zich goed kunnen inleven en moeite doen om de jongeren te begrijpen.

‘Mijn begeleider gaat zorgvuldig met gevoelige informatie om’

Over het algemeen vinden de jongeren dat de begeleiders goed met gevoelige informatie omgaan. Het is weleens voorgekomen dat er informatie is doorgespeeld, maar veelal pakken de jongeren dit dan zelf met de begeleiders op. Wel wordt er aangegeven dat het contact tussen de begeleiders beter kan over bijvoorbeeld bepaalde zaken die betrekking hebben tot de jongeren en die wel van belang zijn.

‘Hoe was het eerste contact met Het Dagelijks Bestaan?’

Ook hier zijn de meeste reacties positief. Wat vooral weer naar voren komt is de fijne sfeer en het gevoel van welkom zijn en jezelf mogen zijn. Tijdens de intake was er aandacht voor de jongere zelf en niet voor het probleem wat ze zouden hebben.

‘Ik ben tevreden over de begeleiding die ik van Het Dagelijks Bestaan ontvang’

De jongeren zijn tevreden over de begeleiding die ze krijgen, alleen is er soms sprake van trage communicatie waardoor dingen erg lang kunnen duren. Ook zijn er wel doelen opgesteld, maar de meesten weten eigenlijk niet wat die doelen zijn. Er wordt niet specifiek gericht met de doelen gewerkt. Ook geven ze aan dat sommige doelen, doelen voor het leven zijn, waar je altijd aan kan werken. Verder mag er meer consistentie zijn in de regels, deze worden niet door iedereen gelijk uitgedragen, waardoor er soms verwarring kan ontstaan.

‘Ik word voldoende op de hoogte gehouden over het verloop van mijn ondersteuning’

De jongeren weten wanneer er evaluaties zijn en welke dingen er over het algemeen spelen. Ze hebben voor zichzelf redelijk duidelijk wat ze op HDB aan het doen zijn, ondanks dat er niet actief gewerkt wordt met de opgestelde doelen.

‘Het is mij bekend hoe ik een klacht kan indienen bij Het Dagelijks Bestaan?’

De jongeren geven aan dat het niet bekend is hoe zij een klacht kunnen indienen. De meeste geven een vragend en twijfelend antwoord terug. Als ze moeten gokken, gokken ze dat ze daarvoor naar Astrid (zorgcoördinator) moeten. Verder geven ze aan zich gewoon te melden bij hun begeleider als er iets is wat ze kwijt willen.

‘Ik heb er al het vertrouwen in dat ik mijn opgestelde doelen ga halen’

Ondanks dat de doelen niet op de voorgrond staan, hebben de jongeren er het vertrouwen in dat zij deze gaan behalen. Dit komt vooral omdat ze de tijd krijgen om aan zichzelf te werken.

‘Ik heb er vertrouwen in dat ik in de toekomst beter kan omgaan met de dingen die op mijn pad komen’

De jongeren hebben aangegeven dat zij er zeker van zijn dat zij in de toekomst beter kunnen omgaan met dingen die zij tegenkomen. Ze geven aan dat zij weerbaarder zijn geworden en gemakkelijker voor zichzelf kunnen opkomen en problemen kunnen oplossen. Ze hebben geleerd om naar zichzelf te kijken en niet met de vinger naar iemand anders te wijzen.

Paragraaf 4.7.2 analyse interview antwoorden ouders/voogden

‘De begeleiders van Het Dagelijks Bestaan nemen mij serieus’

Over het algemeen zeggen de ouders van wel, hun mening wordt belangrijk gevonden en er wordt naar ze geluisterd tijdens evaluaties. Enkele ouder vindt dat HDB meer gebruik zou moeten maken van de ouders als informatiebron, zodat ze echt samen om de jongere heen kunnen gaan staan.

‘De begeleiders van Het Dagelijks Bestaan zijn goed bereikbaar’

De ouders geven aan dat het soms wat lang kan duren voordat zij antwoord krijgen op een berichtje. Tijdens urgente momenten zijn de begeleiders goed bereikbaar.

‘Werkt Het Dagelijks Bestaan goed samen met andere organisaties?’

Hierover zijn de meningen verdeeld. Aan de ene kant vinden ouders dat dit wel gebeurt en

dit ook samen hebben meegemaakt, maar dat de communicatie daarin te traag is. Aan de andere kant vinden de ouders dat dit niet goed gebeurt en dat er daardoor geen compleet plaatje kan worden geschetst van de situatie.

‘De begeleiders van Het Dagelijks Bestaan hebben voldoende kennis om ons te helpen/ondersteunen’

De ouders vinden dat de begeleiders voldoende kennis hebben voor de ondersteuning, maar dat het wel afhangt van de persoon. Ook merken zij een vervaging van doelgroep op. Van vastgelopen jongeren naar jongeren met psychiatrische problematiek. Het is en blijft een dagbesteding dus vinden de ouders of er moet worden afgevraagd of dat de juiste plek is voor bepaalde jongeren.

‘Ik heb de indruk dat er voldoende tijd en individuele aandacht aan mijn kind besteed wordt’

De ouders hebben absoluut de indruk dat er voldoende persoonlijke aandacht wordt besteed aan hun kinderen. Dit halen ze uit de verhalen die hun kinderen thuis vertellen.

‘Het eerste contact met Het Dagelijks Bestaan was goed’

Alle ouders geven aan dat het eerste contact warm en welkom was en dat het goed aanvoelde. Er was oprechte aandacht en alles werd rustig uitgelegd. Dit alles gaf een veilig gevoel.

‘Ik ben tevreden over de begeleiding die Het Dagelijks Bestaan mijn kind biedt’

De ouders zijn tevreden over de begeleiding die hun kinderen krijgen. Er wordt gebruik gemaakt van maatwerk, er is veel gelijkwaardigheid en iedereen zit op hetzelfde niveau. Er is veel tijd voor elkaar en iedereen heeft respect voor elkaar.

‘Ik krijg voldoende informatie over de ondersteuning aan mijn kind’

De ouders vinden dat zij genoeg informatie krijgen over de hulp van hun kind. Sommige ouders geven aan dat zij een meerderjarig kind hebben en dus niet per se meer recht hebben op alle informatie. Wel vinden de ouders dat het contact met de begeleiders soms wat frequenter kan en mag zijn.

‘Ik weet hoe ik een klacht moet indienen bij Het Dagelijks Bestaan’

Alle ouders geven aan dit niet te weten.

‘Bij belangrijke beslissingen wordt mijn mening belangrijk gevonden?’

De ouders hebben het gevoel dat zij serieus worden genomen en dat zij mogen meepraten en meedenken tijdens evaluatie momenten.

‘De hulp helpt mijn kind en ons gezin echt goed’

Alleen maar positieve antwoorden van de ouders. Zij vinden allemaal dat de hulp van HDB effectief is en goed.

Hoofdstuk 5 Conclusie, discussie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zullen op basis van de informatie uit hoofdstuk 4 de deelvragen worden beantwoord. Daarnaast wordt de bewijskracht van de resultaten bediscussieerd.

Paragraaf 5.1 conclusie en discussie deelvragen

De onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt als volgt: 'Hoe is het gesteld met de tevredenheid over de zorg op de dagbesteding van Het Dagelijks Bestaan volgens de jongeren en de ouders?'

De daarbij behorende deelvragen zijn:

'Wat is kwaliteitszorg?'

'Hoe ziet kwaliteitszorg er uit binnen de sectie Jeugdzorg?'

'Hoe is het gesteld met de tevredenheid van jongeren op de dagbesteding van Het Dagelijks Bestaan?'

'Hoe is het gesteld met de tevredenheid van ouders/voogden van jongeren op de dagbesteding bij Het Dagelijks Bestaan?'

'Is er een verschil tussen de jongeren en ouders over de mate van tevredenheid die zij ervaren over de hulp van Het Dagelijks Bestaan?'

Paragraaf 5.1.1 conclusie en discussie deelvraag 1

'Wat is kwaliteitszorg?'

De deelvraag 'Wat is kwaliteitszorg?' is al beantwoord in hoofdstuk 1, paragraaf 1.1 de aanleiding. Het antwoord op deze vraag zal hieronder nog kort worden samengevat.

Het begrip kwaliteit blijkt moeilijk te definiëren omdat het een subjectief begrip is. Het begrip heeft daardoor een aantal kenmerken (WOK et al., 1994). Kwaliteit is een normatief begrip, dit wil zeggen dat kwaliteit wordt beschreven door de feitelijke situatie te vergelijken met de ideale situatie. Ook is kwaliteit subjectief, het kan door verschillende partijen anders gezien en beoordeeld worden. Kwaliteit is een onderwerp gebonden begrip. Het krijgt meer betekenis als het begrip gekoppeld wordt aan een concreet onderwerp (bijvoorbeeld de kwaliteit van zorg). Als laatste is kwaliteit relatief, het ligt aan de omstandigheden hoe kwaliteit beoordeeld wordt. Als het regent ben je blij als iemand je een paraplu aanbiedt, als het niet regent kan het aanbieden van een paraplu juist ongewenst zijn (Verhagen, 2011). De kwaliteit van zorg kan omschreven worden als zorg die effectief, veilig en tijdig beschikbaar is en welke aansluit bij de cliënt (Place, et al., 2000).

Vanuit hier kan er worden gekeken naar het begrip kwaliteitszorg. Binnen de context van beroepsuitoefening betekent kwaliteitszorg dat de beroepsbeoefenaar zijn/haar handelen systematisch expliciteert (normen stellen), evalueert en bijstuurt (Foendoe Aubèl, 2014). Het streven van kwaliteitszorg is het systematisch voorkomen of oplossen van kwaliteitsproblemen, dus: doeltreffendheid en doelmatigheid van het werk en de cliëntgerichtheid van het werk.

Paragraaf 5.1.2 conclusie en discussie deelvraag 2

'Hoe ziet de kwaliteitszorg er uit binnen de sectie Jeugdzorg?'

Bovenstaande deelvraag is al reeds beantwoord in hoofdstuk 1, paragraaf 1.1, kopje Harmonisatie kwaliteitsbeoordeling in de zorg sector. Er zal hieronder een korte samenvatting gegeven worden.

De stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) is opgericht in 1994. Initiatief voor het opzetten van de Stichting is voortgekomen vanuit de noodzaak om een samenhangend kwaliteitsbeleid en – borging in de zorg te realiseren (Helderman, et al., 2009). Om een HKZ-keurmerk te krijgen moet het kwaliteitsmanagementsysteem voldoen

aan de normen van HKZ (Wooning, 2009). HKZ-normen hebben betrekking op zowel de organisatorische kwaliteit en kwaliteit van het zorgproces. Er worden eisen gesteld aan het primaire proces zoals, de intake of indicatie, uitvoering van diensten en ook de evaluatie en eventuele nazorg. Verder moeten ook ondersteunende processen, bijvoorbeeld personeelsbeleid, aan specifieke eisen voldoen.

Paragraaf 5.1.3 conclusie en discussie deelvraag 3

'Hoe is het gesteld met de tevredenheid van jongeren op de dagbesteding van Het Dagelijks Bestaan?'

Deze deelvraag kan beantwoord worden met behulp van de statische analyses uit hoofdstuk 4 en de aanvullende interviews. De resultaten zullen per construct besproken worden.

Contact en Bejegening

Uit de resultaten van SPSS blijkt dat de jongere tevreden zijn over dit onderwerp. Zij geven aan zich op hun gemak te voelen bij hun begeleiders, dat ze zich serieus genomen voelen en dat zij echt worden geholpen. Wel is er een klein verschil van tevredenheid te zien over de mate van contact met de begeleiders. Uit de interviews die afgenomen zijn, wordt er door de jongeren verteld dat sommige begeleiders tijd te kort hebben vanwege onderbezetting of het coachen van te veel jongeren tegelijkertijd. Wel is iedere jongere tevreden over de hoeveelheid persoonlijke aandacht. HDB acht het van belang om een goede vertrouwensband op te bouwen met een jongere. Vertrouwen kan geschept worden door respect voor elkaar en oprechtheid naar elkaar (Ramos, et al., 2006). Uit de interviews blijkt dat de jongeren dit ervaren en zij zeggen zelf dat de begeleiders zich ook kwetsbaar durven op te stellen. Dit getuigt van wederzijds vertrouwen en respect, welke een voorwaarde is voor het laten slagen van het hulpverleningsproces (Admiraal & Cordus, 2011; Straten, Friele & Groenewegen, 2002).

Deskundigheid en Inspraak

Volgens de analyses uit hoofdstuk 4 zijn de jongeren tevreden over de mate van deskundigheid en inspraak die zij hebben. Dit betekent dat zij vinden dat de begeleiders een professionele houding hanteren. Onder professionele houding kan verstaan worden hoe er wordt omgegaan met gevoelige informatie, hoe bekwaam iemand is en hoeveel kennis iemand heeft (Kwekkeboom, 2010). Ook is het belangrijk dat de hulp goed aansluit op de behoefte van de jongere en dat de jongere eigen inzichten kan delen over zijn eigen hulpverlening. Deze aspecten hebben ook invloed op de mate van tevredenheid die een jongere ervaart (Yperen, 2003). HDB probeert zoveel mogelijk te handelen vanuit de positie van de jongere, zo worden doelen in samenspraak opgesteld en wordt er gekeken welke hulpverlener de meeste aansluiting bij een jongere heeft. De jongeren uit de interviews geven aan dat zij altijd mogen mee beslissen en dat vrijwel alles wordt overlegd.

Verloop van de hulp

De jongeren zijn tevreden over de begeleiding die zij ontvangen bij HDB. Er zijn meerdere begeleiders en elke jongere heeft 1 'eigen' begeleider. Dit wordt door de jongeren als prettig ervaren. Zij geven aan dat zij zich op hun plek voelen bij HDB, dit komt mede door de goede sfeer die er hangt vanaf het moment dat zij voor het eerst in contact kwamen met HDB. Wel is er een klein verschil in tevredenheid te zien over het samen opstellen van de doelen. Er worden doelen opgesteld, alleen wordt er lang niet altijd actief aan gewerkt. Uit de interviews is gebleken dat de jongeren het juist prettig zouden vinden om actiever aan de gestelde doelen te werken. Werken met handbare doelen is gebleken effectief (Yperen, 2004). Ook is het opstellen van doelen van essentieel belang om zo het effect van de behandeling te kunnen meten. Het opstellen van doelen zorgt ervoor dat mensen meer gemotiveerd zijn om te handelen. Deze motivatie levert een directe bijdrage aan het succes van de hulpverlening (Yperen, van Booy & Veldt, van der, 2003).

Informatie en Toegankelijkheid

Het Dagelijks Bestaan streeft ernaar om zo transparant mogelijk te zijn naar de jongeren en

diens ouders/voogden. De jongeren zijn in mindere mate tevreden over de hoeveelheid overleg over het verloop van de ondersteuning. Ze geven aan in mindere mate tevreden te zijn over de mate waarin zij op de hoogte worden gehouden van eventuele veranderingen. Ook wordt er in de interviews gezegd dat er vaak sprake is van een trage communicatie. Er wordt wat afgesproken en vervolgens duurt het een tijd voordat er daadwerkelijk iets veranderd. HDB gaat uit van de kracht van de jongere en diens systeem. Er wordt gestuurd op zelfredzaamheid, in een veilige omgeving. Uit onderzoek van King (2004) blijkt dat de cliënttevredenheid stijgt als informatie open en eerlijk wordt gedeeld. Dit gebeurt wel, alleen geven de jongeren aan dat zij ook op de hoogte zouden willen zijn van het proces tussen A en B. Ook geven de jongeren aan dat zij niet weten hoe zij een klacht moeten indienen. Vooral uit de antwoorden van de interviews blijkt dit.

Doel en Resultaat

HDB hanteert verschillende doelen en dragen deze uit naar de begeleiders en jongeren. De jongeren geven aan over het algemeen tevreden te zijn over de gestelde doelen en al dan niet behaalde resultaten. HDB is erin geslaagd om jongeren het gevoel te geven dat zij in de toekomst beter met problemen of obstakels overweg kunnen gaan, gebleken uit de antwoorden van de interviews. De jongeren zeggen tevreden te zijn over het feit dat de doelen samen met een begeleider worden opgesteld, maar zoals eerder omschreven, wordt er daarna niet actief aan de doelen gewerkt. Wel worden deze doelen tijdens evaluaties besproken en dan worden er, indien nodig, nieuwe doelen opgesteld. Het gebruik van doelen is een effectieve methode om gericht en efficiënt aan het werk te gaan en zou dus actiever toegepast kunnen worden door HDB.

Over het algemeen kan gesteld worden dat de jongeren op de dagbesteding van HDB tevreden zijn over de kwaliteit van zorg die zij ontvangen. Wel komt elke keer het werken aan de doelen terug als onderwerp waarover minder tevredenheid heerst. Het verschil is maar heel klein, maar dit zou een onderwerp van verbetering kunnen zijn voor HDB.

Paragraaf 5.1.4 conclusie en discussie deelvraag 4

‘Hoe is het gesteld met de tevredenheid van ouders/voogden van jongeren op de dagbesteding bij Het Dagelijks Bestaan?’

Deze deelvraag kan beantwoord worden met behulp van de statische analyses uit hoofdstuk 4 en de aanvullende interviews. De resultaten zullen per construct besproken worden.

Contact en bejegening

De ouders zijn tevreden over de mate van contact en betrokkenheid die zij hebben bij de hulpverlening van hun kind. Ze voelen zich begrepen en hebben het gevoel dat zij serieus worden genomen door de begeleiders. Minder tevreden zijn zij over de bereikbaarheid van de begeleiders, waarin sommige ouders aangeven dat het soms lang kan duren voordat zij antwoord krijgen op een berichtje. Tegelijkertijd geven ouders aan dit ook te begrijpen, gezien de werkdruk van de begeleiders.

Deskundigheid en Inspraak

Ouders geven aan dat zij de begeleiders deskundig en bekwaam genoeg achten om hun kind te kunnen ondersteunen en begeleiden. HDB probeert de visies van overige hulpverleningsinstanties, ouders en overige betrokken partijen mee te nemen in het hulpverleningsproces. Toch geven de ouders in de interviews aan dat dit niet altijd gebeurt. Zo wordt er een voorbeeld gegeven van een jongen die bij aankomst in een instelling woonde. Daar is volgens de moeder nooit goed mee samengewerkt, terwijl daar wel waardevolle informatie te halen viel. De ouders geven ook aan dat er sprake is van maatwerk. De hulpverlening sluit aan op de jongere. Ook dit verhoogt de tevredenheid van de zorg (Yperen, 2003).

Verloop van de hulp

Uit de analyses blijkt dat de ouders tevreden zijn over hoe de hulp verloopt. Dit betekent dat

zij tevreden zijn over hoe snel zij door HDB geholpen konden worden en dat zij tevreden zijn over de begeleiding die HDB biedt aan hun kind. De ouders vinden dat hun kinderen op de juiste plek zitten. In de interviews geven de ouders aan dat er veel sprake is van gelijkwaardigheid tussen de begeleiders en de jongeren.

Informatie en Toegankelijkheid

In vergelijking met de andere constructen zijn de ouders in mindere mate tevreden over de informatie die zij tot hun beschikking hebben. Zo geven ouders aan wel te weten wat er speelt maar niet compleet op de hoogte zijn van wat er speelt. Een ouder geeft in het interview aan dat HDB soms een soort bubbel is, waar je als ouder vervolgens moeilijk bij kan komen. Wel waarderen zij dat hun mening belangrijk wordt gevonden tijdens evaluaties en dat zij kunnen aangeven als ze het ergens niet mee eens zijn. Verder wordt er afgevraagd in hoeverre je als ouder op de hoogte dient te zijn als het gaat om een meerderjarig kind. De ouders geven aan dat zij niet weten hoe zij een klacht moeten indienen, geen van de ouders uit de interviews lijkt dit erg te vinden, omdat een klacht indienen toch niet nodig is.

Doel en Resultaat

Ook hier is te zien dat de ouders tevreden zijn. Ze twijfelen er niet aan dat hun kind goed geholpen wordt en in de toekomst weerbaarder is voor eventuele obstakels. Wel geven de ouders aan dat de visie en missie van HDB minder duidelijk is, maar dat zij daar niet geheel ontevreden over zijn. Uit de interviews blijkt dat ouders blij zijn dat hun kind zo goed geholpen wordt. Benadrukt wordt nog dat HDB een zeer fijne en bijzondere plek is.

Over het algemeen kan gesteld worden dat de ouders/voogden tevreden zijn over de kwaliteit van zorg die hun kinderen ontvangen bij HDB. Wat nog wel meerdere keren naar voren komt, zowel uit de vragenlijsten als bij de interviews, is dat de ouders graag meer betrokken willen zijn. HDB heeft geen ouderraad. Ook geven de ouders aan dat het soms prettig zou zijn om te kunnen spreken met ouders die een soortgelijke situatie doormaken met hun kind. De ouders zouden het soms prettig vinden om steun bij elkaar te kunnen halen. Ook zeggen zij het niet erg te vinden om bijvoorbeeld te mogen helpen bij het organiseren van feesten.

Verder wordt nog aangehaald dat er misschien meer naar de jongeren geluisterd kan worden. Hiermee bedoelen zij dat de jongeren inspraak krijgen over de invulling van het dagprogramma en meer inspraak krijgen over het organiseren en opzetten van eventuele feestjes. Dit zou volgens de ouders meegenomen kunnen worden in het leerproces.

Paragraaf 5.1.5 conclusie en discussie deelvraag 5

'Is er een verschil tussen de jongeren en ouders over de mate van tevredenheid die zij ervaren over de hulp van Het Dagelijks Bestaan?'

Deze deelvraag kan beantwoord worden met behulp van de verschilanalyse die is gemaakt. De resultaten hiervan zijn terug te vinden in hoofdstuk 4, paragraaf 4.5.3. De resultaten aan de hand van de hypothesen besproken worden.

H0: Er is een significant verschil tussen de tevredenheid van de ouders en de jongeren per construct.

H1: Er is geen significant verschil tussen de tevredenheid van de ouders en de jongeren per construct.

Op de constructen Contact en Bejegening, Deskundigheid en Inspraak, Verloop van de hulp en Doel en Resultaat wordt de hypothese H1 bekrachtigd. Bij al deze constructen is er een klein verschil in tevredenheid te zien tussen de ouders en de jongeren. Echter, zijn deze verschillen niet significant te noemen. Er is dus wel degelijk een verschil, alleen kan er met dit onderzoek niet worden aangetoond of dit verschil ook daadwerkelijk betekenisvol is.

Op het construct Informatie en Toegankelijkheid is te zien dat gemiddeld genomen de

jongeren meer tevreden zijn over de informatie die zij ontvangen dan de ouders. Dit verschil is significant te noemen, dit wil zeggen dat er een kleine kans is dat het gevonden verschil door toeval is ontstaan. Hiermee wordt hypothese H0 bevestigd.

De verschillen tussen de gemiddelden per construct van de ouders en de jongeren zijn zeer klein. Uit beantwoording van de vorige deelvragen is gebleken dat zowel de ouders als de jongeren tevreden zijn over de kwaliteit van zorg die HDB levert.

Paragraaf 5.2 conclusie en discussie over de bruikbaarheid van het meetinstrument

In deze paragraaf wordt ingegaan op de bruikbaarheid van het meetinstrument.

Er moest voor dit onderzoek een geschikt meetinstrument gevonden worden, dit kon een bestaand instrument zijn of een zelf samengesteld instrument. Daarna moest dit gekozen instrument ingezet worden in de praktijk. Er is gekozen voor een bestaand meetinstrument, namelijk de C-toets. De C-toets meet de tevredenheid aan de hand van 5 dimensies. Tevens biedt de C-toets de mogelijkheid om zelf vragen toe te voegen of om bestaande vragen te wijzigen. De betrouwbaarheid van de vragenlijst is hoog. Daarnaast is de C-toets een veel gebruikt instrument om de cliënttevredenheid te meten, dit maakt de toets valide. Het instrument is aangepast aan de hand van literatuur en de uitgangspunten en visie van HDB. Hierdoor is er een instrument ontwikkeld dat aansluit bij de jongeren en de ouders van het HDB. Er zou getwijfeld kunnen worden aan de betrouwbaarheid en validiteit na de gemaakte aanpassingen. Als toevoeging op de C-toets is er bij 5 jongeren en 5 ouders een verdiepend semigestructureerd interview afgenomen. Hierdoor werd nog inzichtelijker waar knelpunten zich bevonden.

De vragenlijst is afgenomen onder de huidige jongeren op de dagbesteding bij HDB en diens ouders. Ex-jongeren en jongeren van de woongemeenschap van HDB zijn niet benadert. Voor een meer compleet en representatief beeld over de cliënttevredenheid bij HDB, zou er in een vervolgonderzoek voor gekozen kunnen worden om deze doelgroepen ook mee te nemen.

De semigestructureerde interviews die zijn afgenomen, waren nu bedoeld als verdieping op de C-toets. Het gaf de jongeren en de ouders de mogelijkheid om hun antwoorden uit de vragenlijst toe te lichten. Gezien het enige tijd duurde voordat alle respondenten de vragenlijst hadden ingevuld, was er voor de onderzoeker niet voldoende tijd om de interviews af te nemen na het analyseren van de vragenlijsten. Het afnemen van de interviews is gedaan gedurende de afname van de vragenlijsten. Als er voldoende tijd was geweest, was het mooier geweest om eerst de vragenlijsten te analyseren en op basis van de gegevens een verdiepend interview af te nemen met enkele ouders en jongeren. Op deze manier konden eventuele knel- of verbeterpunten extra worden uitgevraagd. Nu was het interview vooral een algemene verdieping op elke dimensie uit de C-toets.

Paragraaf 5.3 aanbevelingen

De aanbevelingen zijn gebaseerd op de open vragen uit de vragenlijsten en de antwoorden uit de interviews.

Aanbevelingen vanuit de jongeren

De jongeren geven aan dat zij wel degelijk doelen opstellen samen met hun begeleider, maar dat deze doelen vervolgens niet actief terug komen tijdens persoonlijke gesprekken. Ze geven aan dat het actiever werken aan de doelen, meer duidelijkheid kan verschaffen over waarom zij bepaalde dingen doen op Het Dagelijks Bestaan. Uit onderzoek is gebleken dat vraaggericht werken de kans op de effectiviteit van de zorg verhoogd (Yperen, 2003). Om het effect van een behandeling te meten, is het opstellen van doelen van essentieel belang. Doelen opstellen zorgt ervoor dat jongeren meer gemotiveerd blijven in hun handelen (Yperen, van Booy & Veldt, van der, 2003).

Om het effect van een behandeling te kunnen meten, is het opstellen van doelen van essentieel belang. Het opstellen van doelen zorgt ervoor dat mensen meer gemotiveerd zijn. Als doelen worden nagestreefd hebben zij de functie om het handelen gericht te maken en dus efficiënter (Locke & Latham, 2002). Het opstellen van doelen volgens SMART (Specifiek, Meetbaar, Aanvaardbaar, Realistisch en Tijdsgebonden) is inmiddels een bekend begrip binnen de Jeugdzorg (Yperen, 2004). Alleen het SMART opstellen van doelen is niet eenvoudig.

Er is een standaarddoelenlijst ontwikkeld door Stichting Flexus (Rotterdam), waarin doelen gecodeerd en geclusterd zijn (Hessel, Hoeijmans, & Werkhoven, van, 2007). In deze lijst worden werkdoelen van jongeren ondergebracht in een lijst standaard doelen die voor de instelling relevant kunnen zijn. Vervolgens worden deze doelen onder vaststaande clusters ondergebracht. Op deze manier kan ongestructureerde informatie vertaald worden naar gestructureerde informatie. Tevens is per doelgebied aan te geven in hoeverre doelen zijn behaald. Dit gebeurt aan de hand GAS-scores. Deze scores zijn bedoeld om problemen van jongeren om te zetten in een of meerdere doelen (Cox & Amsters, 2002). Een -1 score geeft aan dat de situatie is verslechterd, een 0 score geeft aan dat de situatie gelijk is gebleven en een +1 score geeft aan dat de situatie is verbeterd. Een +2 score geeft aan dat een doel is behaald (Yperen, Meyknecht & Diephuis, 2004). Op deze manier is niet alleen zichtbaar welke doelen er zijn opgesteld, maar ook welke doelen er zijn behaald of extra aandacht nodig hebben.

Er kan op deze manier actiever met de doelen worden omgegaan. Er is een standaardformulier voor. Tevens wordt het voor de begeleiders en voor de jongeren inzichtelijker aan welke doelen er gewerkt worden en welke doelen er behaald zijn. Het cijferen van doelen geeft weer waar nog leerpunten liggen, maar kan ook de motivatie verhogen als doelen zijn behaald. De standaarddoelenlijst is ontwikkeld door Stichting Flexus. In 2006/2007 hebben zij deze lijst geïmplementeerd en de resultaten waren veelbelovend (Baan, 2008). Ook is in het onderzoek van Baan (2008) de complete Standaarddoelenlijst terug te vinden. Deze zou als leidraad door HDB kunnen worden aangehouden. Wel is het noodzakelijk om de doelenlijst werkbaar te maken volgens de maatstaven van HDB.

Een plan van aanpak voor de implementatie van een doelenlijst is opgenomen in bijlage VIII.

Aanbevelingen vanuit de ouders

Bij de ouders kwamen meerdere aspecten naar voren. Zo zouden zij graag zien dat de jongeren meer inspraak krijgen in het dagprogramma en zelf meer mogen helpen organiseren van activiteiten en feestjes. Ze geven aan niet te weten hoe zij een klacht kunnen indienen. In het kader van het onderzoek, de kwaliteit van de zorg, viel het meest op dat de ouders aangeven een ouderraad te missen. De ouders zouden het prettig vinden om meer op de hoogte te zijn en blijven van de vorderingen die hun kinderen maken op Het Dagelijks Bestaan. Nog een reden die wordt aangedragen voor het opzetten van een eventuele ouderraad is de steun die de ouders bij elkaar kunnen vinden. De gemeenschappelijke factor van al deze ouders is het hebben van een kind op de dagbesteding van HDB.

HDB zou kunnen gaan onderzoek wat de mogelijkheden zijn om de ouders meer betrokkenheid te geven met HDB en met elkaar.

Rol van de TP'er

Een Toegepast Psychologe beschikt over de juiste capaciteiten en vaardigheden om te helpen een dergelijke doelenlijst te ontwikkelen. Allereerst dient er voldoende empirisch onderzoek te worden gedaan alvorens men begint met het maken van een doelenlijst. Een Toegepast Psychologe is opgeleid om onderzoek te verrichten en kan daarnaast ook steun bieden tijdens de implementatie van de doelenlijst. Tevens kan de Toegepaste Psychologe

hulp bieden bij het ontwikkelen en uitvoeren van een trainingsprogramma voor de begeleiders van HDB, waarin zij leren om doelen SMART te formuleren en hoe zij moeten omgaan met de doelenlijst.

Een Toegepast Psychologe kan, bij het opzetten van een ouderraad, de ouders begeleiden zowel individueel als in een groep. Tevens kan de Toegepaste Psychologe de ouders handvatten bieden hoe om te gaan met bepaalde situaties, in bijvoorbeeld de vorm van trainingen geven, informatieavonden (preventie) organiseren of rollenspellen neer zetten. De Toegepaste Psychologe kan haar coaching vaardigheden hierbij inzetten. Daarnaast kan de Toegepaste Psychologe verder onderzoek verrichten over hoe de ouders meer betrokken kunnen worden bij de hulpverlening van hun kind.

Literatuurlijst

- Baan, N. (2008). *Evaluatie van de Standaard Doelen Lijst van Stichting Flexus* (Master's thesis).
- Baarda, B., de Goede, M., & van Dijkum C. (2010). *Basisboek Statistiek met SPSS (4^e geheel herziene druk)*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Bigné, J. E., Andreu, L., & Gnoth, J. (2005). The theme park experience: An analysis of pleasure, arousal and satisfaction. *Tourism management*, 26(6), 833-844.
- Bloemer, J. M. M. (1993). *Loyaliteit en tevredenheid: een studie naar de relatie tussen merktrouw en consumententevredenheid*. Maastricht: Universitaire Pers Maastricht.
- van Bochove, M., Tonkens, E., & Verplanke, L. (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn*. Den Haag; Amsterdam: Platform31; Universiteit van Amsterdam.
- Van Buuren, Van Vree & Scholten (2001). *Tevredenheidsonderzoek hulpmiddelen. Voorstudie naar modellen voor het uitvoeren van tevredenheidsonderzoek*. Leiden: Ministerie van Volkshuisvesting, Welzijn en Sport.
- Cox, R., & Amsters, D. (2002) *Goal Attainment Scale: An effective outcome for rural and remote health*. Australian Journal of Rural Health, 10, 256-261.
- Cremer, Brenninkmeijer & Blonk (2002). *Tevreden cliënt, geslaagde reïntegratie?* Hoofddorp: TNO
- Dessart, L. (2018) *Do ads that tell a story always perform better? The role of character identification and character type in storytelling ads*. International Journal of Research Marketing.
- Foendoe Aubèl, G. (2014). *Zorg basics: Kwaliteitszorg*. Den Haag, Nederland: Boom Lemma.
- Franssen, J., & Jurrius, K. (2005). *De C-toets getoetst: Ervaringen, ontwikkelingen, en plannen rondom de C-toets*. Nederlands Tijdschrift voor Jeugdzorg, 6, 293 – 296.
- Gotlieb, J.B., Grewal, D., & Brown, W. (1994). *Consumer satisfaction and perceived quality: Compelmentary or divergent constructs?* *Journal of Applied Psychology*, 79, 875 – 885
- Helderman, J. K., Honingh, M. E., & Thewissen, S. (2009). *Systeemtoezicht*. Radboud Universiteit Nijmegen.
- Hessel, I. J., Hoeijmans, F., & Werkhoven, M. van (2007). *Standaarddoelenlijst*. Rotterdam: Interne publicatie Stichting Flexus.
- Jumelet, H., Welling, M., Jurrius, K., & Havinga, L. (2003). *Verantwoording C-toets*. Amsterdam: Stichting Alexander.
- Jurrius, K., & Rutjes, L. (2006). *Een opmaat voor een cliëntfeedbacksysteem in de jeugdzorg. Wat te doen met de mening van de cliënt?* *Nederlands Tijdschrift voor Jeugdzorg*, 10, 132-139.
- Jurrius, K., Havinga, L., & Strating, G. (2007). *De C-toets versie 2007: evaluatie C-toets versie 2004, aanpassing en verantwoording*. Stichting Alexander - Utrecht – Mogroep: Publicaties Stichting Alexander
- Locke, E. A. & Latham, G. P. (2002) *Building a practically useful theory of goal setting and task moitvation*. American Psychologist, 57, 105-177
- Kapp, S.A. & Propp, J. (2002). *Client Satisfaction Methods: Input from Parents with Children in Foster Care*. Child and Adolescent Social Work Journal, 19, 227-245.
- King. S., Teplicky, R., King. G., & Rosenbaum, P. (2004). *Family-Centered Service for Children With Cerebral Palsy and Their Families: A Review of the Literature*. Seminars in Pediatric Neurology, 11, 78-86.x
- Konijn, C. (2003). *De jeugdthermometer: Waardering van bureau jeugdzorg door cliënten*. Utrecht: NIWZ
- Merton, R. K. (1948). The self-fulfilling prophecy. *The Antioch Review*, 8(2), 193-210.
- Ministerie van VWS en ministerie van V en J. (2013). *Nader rapport Jeugdwet*. Den Haag, Nederland: Ministerie van VWS en ministerie van V en J.
- Ministerie van VWS en ministerie van V en J. (2014). *Jeugdwet wettekst*. Den Haag,

- Nederland: Ministerie van VWS en ministerie van V en J.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2005) *Informatiebrochure Wet op de Jeugdzorg*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- Morée, M. (2004). Professionele zorg en mantelzorg. *Denkbeeld*, 16(1), 10-13.
- Place, M., van Ooyen-Houben, M., De Veer, A. & Wagner, C. (2000). *Gereedschap voor kwaliteitszorg in de GGZ. Deel 1. Een onderzoek naar het gebruik van kwaliteitsinstrumenten en -indicatoren in de praktijk*. Utrecht: Trimbos/Nivel.
- Professionaliseren in de jeugdhulp. *Samen beter, beter samen*. Geraadpleegd op <https://professionaliseringjeugdhulp.nl/professionals/themas/samen-beter-beter-samen/>
- Put, J., & Rom, M. (2007). Toetsing van de nieuwe Jeugdwet aan het internationaalrechtelijk kader]. *Panopticon*, 28(6), 43.
- Ramos, C., Stams, G. J., Stoel, R., Faas, M., van Yperen, T. A., & Dekovic, M. (2006). Het meten van cliënttevredenheid in de jeugdzorg. *Kind en adolescent*, 27(3), 99.
- Rebel, I., Overbeek, K., Vellekoop, O., De Groot, H., Cock, A., Kamps, F., Driever, P. (2014). *Visie Het Dagelijks Bestaan*. Geraadpleegd van www.hetdagelijksbestaan.nl
- Sachse, H. (2013). *Transitie Jeugdzorg en Jeugdgezondheidszorg: wat gaat er gebeuren?*. Tijdschrift voor gezondheidswetenschappen, 91(8), 460-462.
- Straten, G.F., Friele, R. D., & Groenewegen, P.P. (2002). *Public trust in Dutch health care*. *Social science & Medicine*, 55, 227-234.
- Thomassen, J. P. (1994). R., E. in't Veld & HH Winthorst. *Klanttevredenheid, de succesfactor voor elke organisatie*.
- Veerman, J.W., Yperen, T.A., & Wilschut, M. (2013). *'Uitkomstmonitoring jeugdzorg. Meer dan alleen naar meten'*. Utrecht, Inspectie Jeugdzorg / SEJN.
- Verhagen, P. (2011). *Kwaliteit met beleid. Basisboek voor sociale studies*. (tweede, herziende druk). Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek: Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. (4^e druk). Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Vos, D.L. (2014). *Kwaliteit, disciplineren en sturing. Een historisch sociologisch onderzoek naar de vormgeving van kwaliteit van zorg in ziekenhuizen*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.
- Wirtz, J., Mattila, A. S., & Tan, R. L. (2000). The moderating role of target-arousal on the impact of affect on satisfaction—an examination in the context of service experiences. *Journal of retailing*, 76(3), 347-365.
- Wooning, D. (2009). *Kwaliteit verzekerd door HKZ-certificering*. Standby, 23(6), 14-15.
- Van Yperen, T., Booy, Y., & Van der Veldt, M. C. (2003). *Vraaggerichte hulp, motivatie en effectiviteit jeugdzorg*. Utrecht: NIZW Jeugd.
- Van Yperen, T.A. (2012). *Verbetering telt. Werken met prestatie-indicatoren in de zorg voor jeugd*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Yperen, T. A. van (2004). *Praktijkontwikkeling, onderzoek en beleid. Instrumenten voor een 23 effectievere jeugdzorg*. *Kind en Adolescent*, 25, 4-17.
- Yperen, T. A. van, Booy, Y., & Veldt, M. C. van der (2003). *Vraaggerichte hulp, motivatie en effectiviteit jeugdzorg*. Utrecht: NIZW.
- Yperen, T. A. van, Meyknecht, G., & Diephuis, K. (2004). *Doelrealisatie. Veldexperimenten. GGZ Nederland / Maatschappelijke Ondernemersgroep, Programma Kwaliteitszorg in de Jeugdzorg II*. Utrecht: NIZW.
- WOK, NHG & LHV (1994). *Pakket voor deskundigheidsbevordering*. 27. *Kwaliteitsbevordering*. Utrecht: NHG
- (<https://professionaliseringjeugdhulp.nl/professionals/themas/samen-beter-beter-samen/>)

Bijlage I originele C-toets en aangepaste vragen

Ten eerste zijn er een aantal benamingen aangepast aan de manier waarop bij Het Dagelijks Bestaan deze benamingen naar de jongeren toe genoemd worden:

Hulpverlener = begeleider

problemen = vragen, zorgen en/of problemen

hulp = ondersteuning

Vragen algemene gegevens

Originele C-toets jongeren en ouders	Aangepast C-toets jongeren	Ouders/voogden
Op welke locatie ontvang je/uw kind hulp?	Wat is je geslacht?	Is uw kind een jongen of een meisje?
In welke groep zit je/in welke groep zit uw kind?	Wat is je leeftijd?	Wat is de leeftijd van uw kind?
Welke hulpvorm ontvang je?/welke hulpvorm ontvangt je kind?	Wat is je hoogst genoten opleiding?	Hoelang heeft uw kind hulp Bij Het Dagelijks Bestaan?
Ben u een man of een vrouw?	Met welke reden ben je bij Het Dagelijks Bestaan gekomen?	Is de hulp afgesloten?
Wat is je leeftijd? /Wat is de leeftijd van je kind?		Wat was de reden voor aanvraag van hulp bij HDB?
Hoelang heb je hulp bij (naam instelling) gehad?		Welke opleiding heeft u voor het laatst gedaan?
Is de hulp afgesloten?		

Per dimensie wordt hieronder aangegeven welke stellingen zijn meegenomen, verwijderd, aangepast of toegevoegd.

A. Contact:

Originele C-toets jongeren en ouders	Aangepaste C-toets jongeren	Ouders/voogden
Ik voel mij op mijn gemak bij (naam instelling)/de medewerkers zijn vriendelijk	Ik voel me op mijn gemak bij Het Dagelijks Bestaan	De medewerkers/begeleiders bij Het Dagelijks Bestaan zijn vriendelijk
De medewerkers (naam instelling) zijn vriendelijk/de medewerkers nemen mij serieus	De medewerkers/begeleiders van Het Dagelijks Bestaan zijn vriendelijk	De begeleiders nemen mij serieus
Mijn hulpverlener neemt mij serieus/er is begrip voor onze problemen	Mijn begeleider neemt mij serieus	Er is begrip voor onze problemen
Mijn hulpverlener heeft genoeg tijd voor mij/medewerkers van (naam instelling) zijn goed bereikbaar	Ik heb het gevoel dat ik met al mijn vragen, zorgen en of/problemen bij mijn begeleider terecht kan.	De begeleiders van het Dagelijks Bestaan zijn goed bereikbaar

Ik kan mijn hulpverlener (naam instelling) goed bereiken/ik heb voldoende contact met de hulpverlener van mijn kind	Mijn begeleider luistert naar al mijn vragen, zorgen en/of problemen	Ik heb voldoende contact met de begeleider(s) van mijn kind
	Mijn begeleider heeft genoeg tijd voor mij	
	Ik vertrouw mijn begeleider	
	Ik voel me op mijn gemak bij mijn begeleider	
	Ik ben tevreden over hoe het contact met mijn begeleider verloopt.	

B. Deskundigheid

Originele C-toets jongeren en ouders	Aangepaste C-toets jongeren	Ouders/voogden
Mijn hulpverlener helpt mij met mijn problemen/ik krijg duidelijk antwoord op mijn vragen	Mijn begeleider helpt mij met mijn problemen	Ik krijg duidelijk antwoord op de vragen die ik heb
Mijn hulpverlener geeft goede adviezen/ik krijg goede adviezen	Als er beslissingen worden genomen die betrekking hebben op mijn begeleiding, wordt dat altijd met mij overlegd.	Ik krijg goede adviezen
Mijn hulpverlener bij (naam instelling) komt zijn afspraken na/medewerkers van (naam instelling) komen hun afspraken na	Mijn begeleider komt zijn/haar afspraken na	Begeleiders van Het Dagelijks Bestaan komen afspraken die gemaakt worden na
Ik vind dat (naam instelling) goed omgaat met mijn ouders/verzorgers/de medewerkers hebben voldoende kennis om ons te kunnen helpen	Mijn begeleider beschikt over voldoende kennis om mij te kunnen ondersteunen	De begeleiders van Het Dagelijks Bestaan hebben voldoende kennis om ons te kunnen helpen/ondersteunen
	Mijn begeleider heeft mij geholpen met mijn zorgen, vragen en/of problemen	

C. Verloop van de hulp

Originele C-toets jongeren en ouders	Aangepaste C-toets jongeren	Ouders/voogden
Ik werd meteen door (naam instelling) geholpen toen dat nodig was/ we werden meteen door (naam instelling) geholpen	Ik werd meteen door Het Dagelijks Bestaan geholpen toen dat nodig was	We werden meteen door HDB geholpen toen dat nodig was

toen dat nodig was		
Het eerste contact met (naam instelling) was goed	Het eerste contact met HDB voelde goed aan	Het eerste contact met HDB was goed
Ik ben tevreden over het aantal hulpverleners dat ik bij de instelling heb gehad	Ik ben tevreden over het aantal begeleiders bij Het Dagelijks Bestaan	Ik ben tevreden over de begeleiding die Het Dagelijks Bestaan ons biedt
(Naam instelling) werkt goed samen met andere organisaties	Het Dagelijks Bestaan werkt goed samen met andere instanties	Het Dagelijks Bestaan werkt goed samen met andere organisaties

D. Informatie

Originele C-toets jongeren en ouders	Aangepaste C-toets jongeren	Ouders/voogden
Ik krijg voldoende informatie over de hulp (aan mijn kind)	Er is voldoende overleg met mijn begeleider over het verloop van mijn ondersteuning	Ik krijg voldoende informatie over de hulpverlening aan mijn kind
Ik ken de inhoud van het hulpverleningsplan	Ik word voldoende op de hoogte gehouden over het verloop van mijn ondersteuning/traject bij Het Dagelijks Bestaan	Ik krijg voldoende informatie over de hulpverlening aan mijn kind
Ik weet hoe ik een klacht kan indienen bij (naam instelling)	Het is bij mij bekend hoe ik een klacht kan indienen bij Het Dagelijks Bestaan	Ik weet hoe ik een klacht moet indienen bij Het Dagelijks Bestaan
Mijn hulpverlener gaat goed om met de informatie ik hem/haar geef/onzе persoonlijke gegevens worden zorgvuldig behandeld	Ik vertrouw erop dat Het Dagelijks Bestaan zorgvuldig omgaat met mijn persoonlijke gegevens	Het Dagelijks Bestaan gaat zorgvuldig met onze persoonlijke gegevens om

E. Doel en resultaat

Originele C-toets jongeren en ouders	Aangepaste C-toets jongeren	Ouders/voogden
Ik vind het hulpverleningsplan goed	De opgestelde doelen zijn gebaseerd op mijn vragen, zorgen en/of problemen	Ik ben het eens met de gestelde doelen en het begeleidingsplan van mijn kind
Ik heb samen met mijn hulpverlener doelen van de hulp bepaald/bij beslissingen over de hulp wordt mijn mening belangrijk gevonden	Het opstellen van de doelen gebeurde in overleg tussen mij en mijn begeleider	Bij belangrijke beslissingen over de geboden hulp, wordt mijn mening belangrijk gevonden
De hulp helpt mij (ons gezin) echt	De opgestelde doelen zijn al behaald en/of ik heb er vertrouwen in dat de opgestelde doelen behaald worden	De hulp helpt mijn kind en ons gezin echt goed

Ik verwacht dat mijn doelen behaald worden	Ik heb er vertrouwen in dat ik in de toekomst beter de zorgen, vragen en/of problemen die ik tegen kom kan aan pakken	Ik verwacht dat de gestelde doelen behaald zullen worden
---	---	--

Bijlage II interview vragen jongeren

Verdeling van de vragen in thema's en betekenis van de kopjes:

THEMA	VRAAG
Contact	1, 2 en 3
Deskundigheid	4, 5
Verloop van de ondersteuning	6, 7
Informatie	8, 9
Doel en resultaat	10, 11
KOPJE	BETEKENIS
Vraag/stelling	De vraag die gesteld zal worden
Extra vragen	Eventuele vragen die naast de vraag/stelling gevraagd kan worden
Doorvragen JA	Eventuele doorvragen als geïnterviewde met ja de vraag/stelling beantwoordt
Doorvragen NEE	Eventuele doorvragen als de geïnterviewde met nee de vraag/stelling beantwoordt

VRAAG/STELLING	Extra vragen	Doorvragen JA	Doorvragen NE
1. Ik voel me op mijn gemak bij Het Dagelijks Bestaan.		Wat maakt dat je zo op je gemak voelt? Waar heeft dit mee te maken?	Hoe komt het dat jij je niet op je gemak voelt? Hoe zou dit kunnen veranderen?
2. Ik heb het gevoel dat ik met al mijn vragen/zorgen en of problemen bij mijn begeleider terecht kan.	Word je serieus genomen door je begeleider? Luistert de begeleider oprecht en echt naar je problemen? Gebruikt de begeleider jouw behoeften als uitgangspunt op problemen op te lossen?		Hoe komt het dat je niet met al je problemen bij je begeleider terecht kan? Hoe zou je dit anders willen zien?
3. Ik ben tevreden over het contact met mijn	Hoe vaak heb je persoonlijke gesprekken met je begeleider?	Hoe komt het dat je er tevreden over bent? Hoe vaak spreek je	Hoe komt het dat je daar ontevreden over bent? Wat zou je daaraan

begeleider	Komt je begeleider zijn of haar afspraken na?	met je begeleider?	willen veranderen?
4. Mijn begeleider beschikt over genoeg kennis om mij te ondersteunen	Hoe laat de begeleider merken dit merken? Heb je het gevoel dat je begrepen wordt door je begeleider? Kun je goed samenwerken met je begeleider?	Waar merk je dit aan?	Waar merk je dit aan?
5. Mijn begeleider gaat zorgvuldig met gevoelige informatie om	Vertrouw je je begeleider?	Hoe weet je dit?	Hoe weet je dit?
6. Was het eerste contact met het Dagelijks Bestaan goed?	Werd je meteen geholpen toen je dit het meest nodig had?	Wat maakte dit contact goed?	Wat maakte dit contact minder goed? Hoe had dit anders gekund?
7. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik van Het Dagelijks Bestaan ontvang	Zijn er duidelijke doelen opgesteld voorafgaand aan de zorg? Worden deze doelen geëvalueerd?	Hoe komt het dat je zo tevreden bent?	Hoe komt het dat je ontevreden bent? Wat zou je graag anders zien?
8. Ik word voldoende op de hoogte gehouden over het verloop van mijn ondersteuning	Ik weet welke doelen er zijn opgesteld Weet je hoe het traject verloopt bij Het Dagelijks Bestaan(fases)?	Door wie word je op de hoogte gehouden? Moet je hier zelf veel om vragen?	Waar komt het door dat je niet op de hoogte bent, denk je? Hoe zou je dit anders willen zien?
9. Het is mij bekend hoe ik een klacht kan indienen bij Het Dagelijks Bestaan	Heeft Het Dagelijks Bestaan een klachtenprotocol (volgens de nieuwe AVG-wet is dit verplicht)? Waar kan je deze vinden?	Hoe dien je een klacht in? Van wie heb je dit gehoord?	Aan wie zou je dit kunnen vragen? Hoe kan HDB ervoor zorgen dat dit wel beter bekend is voor iedereen?
10. Ik heb er al		Waar komt dit	Waar komt dit

het vertrouwen in dat ik mijn opgestelde doelen ga halen		vertrouwen vandaan? Welke rol heeft HDB of je begeleider hierin?	wantrouwen vandaan? Welke rol heeft HDB of je begeleider hierin?
11. Ik heb er vertrouwen in dat ik in de toekomst beter kan omgaan met de dingen die op mijn pad komen		Welke rol heeft HDB of je begeleider hierin gespeeld? Hadden er dingen anders gekund?	Welke rol heeft HDB of je begeleider hierin gespeeld? Welke dingen hadden er anders gekund? Wat had er wel voor gezorgd dat je dit vertrouwen zou hebben?

Bijlage III Interview vragen ouders/voogden

Verdeling van de vragen in thema's en betekenis van de kopjes:

THEMA	VRAAG
Contact	1, 2 en 3
Deskundigheid	4, 5
Verloop van de ondersteuning	6, 7
Informatie	8, 9
Doel en resultaat	10, 11
KOPJE	BETEKENIS
Vraag/stelling	De vraag die gesteld zal worden
Extra vragen	Eventuele vragen die naast de vraag/stelling gevraagd kan worden
Doorvragen JA	Eventuele doorvragen als geïnterviewde met ja de vraag/stelling beantwoordt
Doorvragen NEE	Eventuele doorvragen als de geïnterviewde met nee de vraag/stelling beantwoordt

VRAAG/STELLING	Extra vragen	Doorvragen JA	Doorvragen NEE
1. De begeleiders van Het Dagelijks Bestaan nemen mij serieus	Heeft u het gevoel dat er begrip is voor uw problemen?	Waar merkt u dit aan? Wat voor gevoel geeft het u dat u serieus wordt genomen?	Waar merkt u dit aan? Hoe zou u dit anders willen zien?
2. De begeleiders van Het Dagelijks Bestaan zijn goed bereikbaar	Hoeveel contact heeft u met de begeleider van uw kind? Komen de begeleiders afspraken die u maakt na?	Hoe kunt u de begeleiders bereiken?	Wat maakt dat u ontevreden bent over de bereikbaarheid van de begeleiders? Hoe zou u dit graag anders willen zien?
3. Werkt het Dagelijks bestaan goed samen met andere organisaties?	Welke organisaties? Wat weet u over de visie en missie van HDB?	Waar merkt u dit aan? Welke mogelijkheden zijn er wat betreft samenwerkingen?	Waar merkt u dit aan? Hoe zou u dit anders willen zien?
4. De begeleiders van Het Dagelijks Bestaan hebben	Wat voor adviezen krijgt u? Krijgt u duidelijk	Waarom komt de deskundigheid van de begeleider	Hoe merkt u dat de begeleider van uw kind niet

voldoende kennis om ons te helpen/ondersteunen	antwoord op al uw vragen?	terug? Zijn hierin nog verbeteringen mogelijk?	bekwaam genoeg is? Hoe zou dit, in uw ogen, anders kunnen?
5. Ik heb de indruk dat er voldoende tijd en individuele aandacht aan mijn kind besteed wordt	Spreekt u hier met uw kind over?		Hoe zou dit volgens u anders kunnen?
6. Het eerste contact met Het Dagelijks Bestaan was goed	Werden jullie meteen geholpen toen dit nodig was?	Wat maakte dat het eerste contact goed was? Wat voor gevoel heeft u bij Het Dagelijks Bestaan?	Wat maakte dat het eerste contact minder goed was? Wat voor gevoel heeft u bij Het Dagelijks Bestaan? Hoe zou u dit anders willen zien?
7. Ik ben tevreden over de begeleiding die het Dagelijks Bestaan mijn kind biedt	Is dit de juiste plek voor uw kind?	Waar bent u zo tevreden over? Zijn er nog dingen die beter of anders kunnen?	Waar komt uw onvrede vandaan? Wat zou u graag willen veranderen? Wat kan het Dagelijks Bestaan hierin betekenen?
8. Ik krijg voldoende informatie over de ondersteuning aan mijn kind	Bent u op de hoogte van de gestelde doelen en het begeleidingsplan van uw kind?	Hoe krijgt u deze informatie (zelf achteraan)? Welke informatie zou u nog meer willen ontvangen?	Hoe zou het Dagelijks Bestaan dit anders kunnen doen? Welke informatie zou u graag willen ontvangen?
9. Ik weet hoe ik een klacht moet indienen bij Het Dagelijks Bestaan?		Wie heeft u op de hoogte gebracht over hoe u een klacht kan	Hoe kan het Dagelijks bestaan meer kenbaar maken

		indienen?	hoe een klacht kan worden ingediend?
10. Bij belangrijke beslissingen wordt mijn mening belangrijk gevonden	Bent u het eens met de gestelde doelen en het begeleidingsplan van uw kind?	Waaruit blijkt dat uw mening belangrijk is? Wat voor gevoel geeft het u dat u mag meebeslissen over belangrijke beslissingen omtrent de begeleiding van uw kind?	Wat voor gevoel geeft het u dat u buiten beschouwing wordt gelaten? Hoe zou HDB dit anders kunnen doen? Wat zou u daarin nog meer willen veranderen?
11. De hulp helpt mijn kind en ons gezin echt goed	Verwacht u dat de gestelde doelen behaald zullen worden?	Wat maakt de hulp van HDB zo effectief? Wat zou er nog anders kunnen?	Wat zou HDB anders kunnen doen? Als de hulp niet goed is, waarom bent u dan nog bij Het Dagelijks Bestaan?

Bijlage IV transcriptie interview jongeren

Hieronder staan de interview vragen met de antwoorden die zijn gegeven bij elke vraag. De antwoorden zijn genummerd, zo is duidelijk welke antwoorden allemaal bij elkaar horen.

VRAAG/STELLING	ANTWOORDEN PER INTERVIEW
1. Ik voel me op mijn gemak bij Het Dagelijks Bestaan.	Jongere 1: Dat klopt, het voelt als thuis, het voelt vertrouwd, het voelt fijn, aardige mensen en fijne sfeer. Omdat je bij HDB echt jezelf mag zijn en dat is voor mij belangrijk. Mag letterlijk mezelf zijn. Jongere 2: Ja, ehm omdat ik vertrouw ze, voel me op mijn gemak. Door de ervaringen die ik heb gehad op scholen is dit wel gewoon een hele warme plek. Iedereen gaat op een normale manier met elkaar om. Je mag er zijn zoals je bent. Jongere 3: Ja, dat is zeker het geval. Door iedereen wordt er bijgedragen aan een fijne sfeer, waarbij iedereen wordt aangeboden om zich veilig te voelen. Dat voelt prettig. Jongere 4: Eens, veilige sfeer, maar wat is dat dan. Ik denk dat de jongeren... de acceptatie denk ik. Tussen jongeren, begeleiders, stagiaires, vrijwilligers, iedereen mag er zijn. Dat de begeleiding zich ook kwetsbaar durft op te stellen Jongere 5: Ja. Prettige begeleiding, goeie sfeer, samen naar doelen kijken, het is gewoon chill daar. Ze blijven je consistent bellen en vragen waar je bent of blijft.
2. Ik heb het gevoel dat ik met al mijn vragen/zorgen en of problemen bij mijn begeleider terecht kan.	Jongere 1: Eh, over het algemeen wel. Nou ja je gaat natuurlijk niet met je diepzinnigste vragen of problemen naar je begeleider. Ik zou niet alles vertellen, maar wel een hoop. Er wordt echt naar me geluisterd, ze neemt de tijd, gaan samen zitten en praten er over. Ze raffelt het niet af. Jongere 2: Ja, dat heb ik. Ik word serieus genomen denk ik, maar soms weet ik het niet zo goed, maar dat komt door mijn begeleider die dan lekker zichzelf is. Ze luistert wel altijd naar me, ze haalt dingen terug die ik eerder heb gezegd bijvoorbeeld. Jongere 3: ehm, nee niet alles, maar dat heeft ook te maken met sommige dingen die je gewoon niet met iedereen bespreekt en ja dat kan je dan ook met je begeleider hebben. Dingen met betrekking tot mijn proces daar, dan kan ik alles met haar bespreken. Ik voel me serieus genomen door mijn begeleider, dingen worden meegenomen in besprekingen en wordt dan ook teruggekoppeld. Jongere 4: Ja. Kan alles vertellen, ze nemen me serieus en nemen de tijd om naar me te luisteren. Ze snappen me maar als ze het niet snappen dan zeggen ze dat ook en vragen ze duidelijkheid. Jongere 5: Niet allemaal, maar het meeste wel. De gesprekken die ik heb zijn prettig, mijn begeleider toont echt interesse.
3. Ik ben tevreden over het contact met mijn	Jongere 1: Ja. Eigenlijke elke dag dat ze er is, 4 x per week, hebben wel een momentje samen. Hoe gaat het? Afspraken komt ze over het algemeen na, springt er soms wel eens tussen, als ik haar help herinneren, dan doet ze er gelijk wat mee.

begeleider	Jongere 2: Die is lastig door de laatste tijd, maar over het algemeen wel. Het is nu wat minder maar dat komt omdat ik zelf moet leren aangeven wanneer het minder met mij gaat en wanneer ik behoefte heb aan een gesprek. Dit vind ik lastig om te doen dus daarom heb ik haar iets minder als normaal gesproken de afgelopen weken. Jongere 3: Ja. Ik spreek haar vaak genoeg persoonlijk, denk zo ongeveer 1 x per week. Zijn niet echt vaste afspraken over, ik kom naar haar of zij komt naar mij. Afspraken die worden gemaakt, komt mijn begeleider tot nu toe altijd na. Jongere 4: Ja, heb ongeveer 3 x per week gesprekken met een van mijn beide begeleiders. Soms duren dingen wat langer, zijn de grote lijnen er wel, maar vervaagd alles een beetje en ik ben niet iemand die dan snel vraagt hoe het dan weer duidelijk wordt. Sommige dingen moeten gewoon sneller, maar dat kan je eigenlijk ook niet verwachten als je naar de bezetting kijkt. Ik heb dus 2 coaches, en soms wordt er tussen hun niet goed gecommuniceerd, dat zou wat beter kunnen. Jongere 5: Nou dat mag op zich wel wat meer denk ik. Er zijn heel veel mensen die zij begeleid is haar tijd beperkt, kan wel wat meer, vaak ga ik gewoon naar haar toe of zij naar mij.
4. Mijn begeleider beschikt over genoeg kennis om mij te ondersteunen	Jongere 1: Ja en nee. Ze is nog jong in mijn ogen, met studie leer je veel maar echte ervaring komt door doen in praktijk. Dat gaat wel steeds beter met mij maar ook met andere jongeren. Daarin heeft ze nog veel te leren maar ze groeit echt. Vooral bij nieuwe jongeren is ze nog aan het zoeken wat mogelijk is enz. Ze was eerst vrijwilliger en is nu echt begeleider. Jongere 2: Jawel, soms ook niet. Ik merk dat aan dat ze soms dingen zegt die me aan het denken zetten en dat ik daar dan wel wat uit haal. Ze begrijpt me niet altijd, maar ik ben ook niet altijd even duidelijk over mijn gevoelens of de dingen die ik denk. Jongere 3: ehm, varieert. Het is een dagbesteding en geen behandelcentrum. Er zijn bepaalde behoeftes die meer bij een behandeling horen die ik heb, waar zij niet aan kan voldoen. Maar dat is niet per se een gebrek van haar, het is gewoon haar functie niet. Soms begrijpt ze me wel, soms niet. Soms lopen dingen in gesprekken hoog op, na de tijd wordt dan altijd nog wat besproken om te zorgen dat er geen kloof in het vertrouwen komt. Jongere 4: Ja, in eerste instantie, als ze iets niet begrijpen, vragen ze dat. Er wordt niet continue gezegd wat je fout doet, daar wordt helemaal niet naar gekeken, ze weten waar ze het over hebben, als ze het niet weten vragen ze om hulp, ze kunnen zich goed inleven in mij en mijn verhaal. Jongere 5: Jajaja, dit merk ik aan als ik over probleem praat waar ik mee zit dat ze me begrijpt en er kennis van heeft.
5. Mijn begeleider gaat zorgvuldig met gevoelige informatie om	Jongere 1: Ja. Ik hoor nooit van andere mensen, zo van ik heb gehoord dit of dat. Ik ben heel open dus als ik gewoon wat bespreek hou ik niet mijn mond als er plotseling binnenkomt. Jongere 2: Goed. Ik kan haar dingen vertellen en ik hoor het niet terug van andere mensen. Ik vertrouw haar dat zij dingen die ik haar vertel niet doorvertelt.

	Jongere 3: Wisselend. Sommige dingen die ik vertel worden soms wel doorvertelt terwijl ik dan aangeef dat ik dit niet wou. Dat vind ik vervelend, maar dat zeg ik dan ook wel tegen haar. Daarbij is het denk ik ook belangrijk dat mijn begeleider wel specifiek zon sfeer neer zet dat je haar ook kan aanspreken op bepaalde dingen. Jongere 4: ehm... ja... ja. Het is een beetje dubbel. Tussen de begeleiders niet denk ik, maar met mij en mijn begeleider wel. Jongere 5: voor zo ver ik weet gewoon goed. Is nog nooit iets mee gebeurd of heb nog nooit iets terug gehoord. Ik vertrouw mijn begeleider.
6. Was het eerste contact met het Dagelijks Bestaan goed?	Jongere 1: Ehm, voor mij moeizaam, ik had moeite met contact leggen, angst, dan durf je niet zomaar mensen aan te spreken. Mijn begeleiders waren heel rustig en observerend, waar reageer ik makkelijk op en dat knoopte ze dan aan als gesprekken. Voorheen staarde ik alleen maar naar buiten met muziek op. Ik werd gewoon met rust gelaten, het mocht allemaal. Jongere 2: Heel erg mooi en goed en fijn, maar wel heftig. Met mijn intake werd ik overal mee naar toegenomen en iedereen kwam hoi zeggen en kwam naar me toe. Je wordt echt gezien, voelde gelijk heel fijn en vertrouwd. Jongere 3: Heel fijn. Voelde me direct op mijn plek. Qua filosofie komt overeen met mijn eigen denkwijze. Merkte meteen dat er een fijne sfeer hing en dat mensen fijn met elkaar omgingen. Mocht gelijk alles bekijken. Jongere 4: Eerste contact was fijn. Fijne mensen om eerste intake mee te hebben, ze vroegen door. Ze gaan de diepte in. Ze vroegen ook wat ik verwachtte en alles was gelijk duidelijk. Jongere 5: ehh, prima, keer komen kijken. Intake was ook prettig, er werd niet over me gesproken alsof ik het probleem ben of heb, maar het ging echt over mij, ik werd gezien. Daarna gelijk gestart op Sinterklaas.
7. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik van Het Dagelijks Bestaan ontvang	Jongere 1: Ja. Soms wat traag qua communicatie en dingen doorgeven. Merk af en toe dat je wat afsprekt, maar dan hoor je heel lang niks, moet je er zelf achteraan, dan zijn ze er wel mee bezig, maar dat krijg je dan niet te horen, pas op het moment dat het echt concreet is. Ik zou liever ook al tijdens dingen te horen krijgen. Bv ik wacht sinds mijn afgelopen evaluatie op het Plein, maar ik hoor maar niks en ik weet bijvoorbeeld dan ook niet of ze al contact hebben gehad daarover. Daar moet je dan snel naar vragen. Jongere 2: Over het algemeen wel ja. Alleen moet ik zelf gewon leren aangeven dat het even wat minder gaat. Aan het begin zijn er doelen opgesteld, maar daarna bij andere evaluaties niet meer. De doelen zijn in het begin wel gesproken, maar ik heb geen nieuwe concrete doelen gekregen. Ik vind het wel heel fijn om met doelen te werken dus ik bedenk me nu ook dat ik wel even met mijn begeleider ga praten over het opstellen van nieuwe doelen. Jongere 3: Ja. Zie bovenstaande. Er zijn duidelijke doelen opgesteld, we werken er mee, maar aan de ene kant ligt de focus er wel op maar eigenlijk ook niet. Raakt en beetje op de achtergrond. Op die

	manier merk ik dat ik best snel vergeet van he waar ben ik nou eigenlijk mee bezig. Dit mag consistenter. De doelen meer op voorgrond. Jongere 4: Over het algemeen ja. Als je naar bepaalde punten kijkt, naar regels, bijvoorbeeld, tussen start ochtendkring en sociale spelen, mag je geen sigaretje roken. Tijdens werkplaatsen eigenlijk ook niet, maar dat wordt dan wel gedaan. Daar zitten ze niet op 1 lijn en dan vind ik jammer. Jongere 5: Ja. Wat ik net ook zeg, je kan bij ze terecht, veilige sfeer, ze luisteren naar je. Echt duidelijke doelen heb ik niet, misschien ook wel, maar dan weet ik het gewoon niet meer. Misschien onbewust mee bezig. De doelen worden in persoonlijke gesprekken ook niet vaak aangehaald.
8. Ik word voldoende op de hoogte gehouden over het verloop van mijn ondersteuning	Jongere 1: Na mijn evaluatie heb ik weer nieuwe doelen gekregen. Nu vooral gericht op mijn leeftijd, ben bijna 21, meer zelfstandig worden, ben daar mee bezig met mijn begeleider, worden meestal niet besproken, maar ik weet wel wat ik hier doe en dat is dan ook goed. Ik werk nu samen met mijn begeleider aan dingen voor de toekomst, hoe nu verder en dat is ook goed. Jongere 2: Ik weet wel wanneer de evaluaties gepland staan maar verder weet ik niet heel veel. Jongere 3: ehm, ja, want ik merk dat een groot gedeelte van de evaluatie gebaseerd is op informatie die ik zelf heb ingebracht, dus daar ben ik ben dan ook zeer van bewust. Soms er wel dingen die op de achtergrond gebeuren, waar ik dan later pas wat van hoor. Jongere 4: Er zijn doelen opgesteld, maar welke weet ik niet. Ik denk dat we er onbewust wel aan werken, maar bewust niet. Doelen zitten niet meer op de voorgrond om dat ik vooral bezig ben met school. Jongere 5: Ik word wel op de hoogte gehouden, maar ze zijn niet consequent met evalueren. Zou graag elke 3 maanden een evaluatie willen en dan ook duidelijk mijn doelen bespreken.
9. Het is mij bekend hoe ik een klacht kan indienen bij Het Dagelijks Bestaan	Jongere 1: Nou ja ik denk het. Gewoon naar een begeleider en die kan het doorgeven. Als ik een klacht heb over mijn begeleider zoek ik een andere begeleider op, of k ga naar Astrid. (Astrid is de coördinator). Jongere 2: bij Astrid? Denk ik? Geen idee. Jongere 3: Nee, maar als ik ergens mee zit kan ik dat altijd bij mijn begeleider kwijt of anders bij Astrid, de zorgcoördinator. Jongere 4: Ehm, nee. Als ik een klacht zou hebben over mijn begeleider zeg ik dat gewoon tegen haar. Als dat niet zou kunnen dan misschien via iemand anders, maar ik zou niet weten hoe. Het werd mij veel later pas ook duidelijk dat we onze eigen dossiers in mogen zien. Jongere 5: Nee, een klacht? Geen idee. Misschien naar Astrid? Of Heleen?
10. Ik heb er al het vertrouwen in dat ik mijn	Jongere 1: Ja, omdat ik de tijd krijg om eraan te werken. Het hoeft niet na standaard 9 maanden allemaal te lukken. Er is een reden dat ik hier al lang zit, ik krijg de tijd die ik nodig heb. Ik heb een goede band met mijn begeleider, ik kan alles aangeven wat er is, dingen van

opgestelde doelen ga halen	tevoren bespreken, het loopt allemaal makkelijk. Jongere 2: Nou ja ik heb dus niet echt doelen nu, maar de doelen van het begin zijn dus ook nog wel een soort van bezig. Jongere 3: Nou ja, ik merk dat het voor mij persoonlijk hele ambitieuze doelen zijn, daar kun je je hele leven lang mee bezig zijn, zoals erachter komen wat je leuk vindt voor je toekomst. Dus in dat opzicht denk ik nee, die kan ik niet gaan behalen in mijn traject, maar wat ik wel denk ik dat ik handvatten kan ontwikkelen om de doelen in de rest van mijn leven aan te gaan. Jongere 4: Ja denk het wel. Maar de doelen die ik heb blijf je altijd aan werken Jongere 5: Ja dat denk ik wel, ook al weet ik ze nu even niet, haha.
11. Ik heb er vertrouwen in dat ik in de toekomst beter kan omgaan met de dingen die op mijn pad komen	Jongere 1: Zeker. Ik ben veel weerbaarder, ik zeg de dingen makkelijker dat kon ik voorheen niet. Jongere 2: ehm, nog niet, maar dat komt nu ook omdat we op het moment niet zozeer met de toekomst bezig zijn, maar vooral met de dingen in het nu. Jongere 3: mijn begeleider heeft mij geleerd me dingen terug te geven over manier van omgaan, ze geeft me duidelijk aan van hoe reageer ik nou op dingen en hoe kunnen we dat proberen om te draaien en ergens anders op te focussen Jongere 4: Dat hebben ze zeker gedaan en daar kan ik de rest van mijn leven verder aan blijven werken. Bij je zelf blijven. Ook al heb je geen bijdrage in een bepaalde situatie, wat kan jij doen. I.p.v. te wijzen naar anderen. Jongere 5: ik ben steviger geworden en meer weerbaar door wat ik heb geleerd.
12. EXTRA	-meer momenten met je coach - mensen mogen soms wat meer boos worden, gewoon iedereen. - de samenwerking of dingen die georganiseerd worden, de jongeren er meer bij betrekken, meer verantwoordelijkheid voor de jongeren - beter de evaluatiegesprekken inplannen.

Bijlage V transcriptie interview ouders/voogden

Hieronder staan de interview vragen met de antwoorden die zijn gegeven bij elke vraag. De antwoorden zijn genummerd, zo is duidelijk welke antwoorden allemaal bij elkaar horen.

VRAAG/STELLING	ANTWOORDEN PER INTERVIEW
De begeleiders van Het Dagelijks Bestaan nemen mij serieus	Ouder 1: Ja, dat doen ze. Ik merk dit aan de gesprekken en evaluaties die worden gevoerd. Als er dingen zijn besproken in het vorige gesprek, wordt daar altijd op terug gekomen. Ik heb het gevoel dat ze mij serieus nemen en goed proberen mee te denken. Dit vind ik heel prettig om te ervaren. Ouder 2: Ja en nee. In het begin wel, toen de nood hoog was. Soms het gevoel dat ze meer gebruik kunnen maken van de moeder. Ben al een hele tijd alleen met mijn zoon en ken hem goed. Hier kan HDB best veel kennis uithalen, zodat we echt samen om hem heen staan. Soms het gevoel dat HDB een soort van bubbel is, waar je niet snel bij in komt als je er niet bij hoort. Hierin zou de communicatie beter kunnen. Ook vind ik dat er vooral wordt gefocust om de emotionele ontwikkeling, terwijl mijn zoon ook andere vaardigheden moet ontwikkelen gezien zijn handicap. Hier had ik wat meer van verwacht en dit kan me soms dan ook frustreren, vooral omdat ik het wel aankaart maar dat er dan weinig mee wordt gedaan. Ouder 3: Ja dat klopt, als ik bv evaluatie zitten en aangeef waarvan ik denk dat het mijn kind zou helpen dan wordt dit meegenomen in het verdere traject, gevoel van serieus genomen worden. Ik word mee genomen en ze nemen de dingen die ik aandraag mee in hun begeleiding. Ouder 4: Ja, dat gevoel heb ik wel. Ook tijdens evaluaties, als ik daar dan bij ben, mag ik altijd mijn eigen inbreng naar voren brengen en daar wordt dan ook echt naar geluisterd. IK zou alleen willen dat ik daarna ook wat meer op de hoogte wordt gehouden van het verdere proces na de evaluatie. Ouder 5: Ja dat is wel. Ze luisteren altijd naar je en ja, tja. Dat doen ze gewoon, of althans ik heb dat gevoel wel.
De begeleiders van Het Dagelijks Bestaan zijn goed bereikbaar	Ouder 1: Ik heb hier niet echt een antwoord op, het is nog niet voorgekomen dat ik de begeleiders heb moeten bellen. Ook afspraken voor gesprekken worden vaak vooruit gepland. Als ik contact wil hebben met de begeleiders kan ik hun bellen of een bericht sturen. Ouder 2: Op zich wel, maar soms krijg ik geen bericht terug. Laatst wou ik graag de begeleider van mijn zoon spreken, alleen bleek deze door privéomstandigheden afwezig. Er is dan ook niemand anders die dit dan even laat weten door op mijn berichtje te reageren. Ik denk dat dit komt door de grote hoeveelheid aan verschillende mensen bij HDB, waardoor sommigen misschien zeggen, dat is niet mijn verantwoordelijkheid. Op momenten dat het urgent was, zijn ze heel goed bereikbaar. Ik kreeg gelijk alle steun die nodig

	was en iedereen werkte samen om te zorgen dat de urgentie minder werd. Ouder 3: Nou dat vind ik iets minder, soms als ik bel wordt er wel opgenomen, maar als ik een app stuur kan het soms wel lang duren voordat ik antwoord krijg of helemaal geen antwoord. Heel wisselend. Meerderjarig kind, dus dat is wisselend, afhankelijk van hoe het met mijn kind gaat. Niet idee nog vaker of intensiever contact moet hebben Ouder 4: Over het algemeen zijn ze wel goed bereikbaar, maar soms kan het wel even wat langer duren als je een appje stuurt voordat je antwoord hebt. Maar ik snap dat ook wel, ze hebben het natuurlijk gewoon ook druk. Op urgente momenten zijn ze zeker bereikbaar, gelukkig heb ik dit nog niet echt hoeven mee maken. Ouder 5: Dat is erg wisselend wie er die dag werken. De een reageert sneller dan de ander. Als ik gewoon een appje stuur met een vraag kan het even duren voordat ik wat terugkrijg. Is het dringender, dan bel ik gewoon even, meestal wordt er dan gelijk wel opgepakt of word ik teruggebeld.
Werkt het Dagelijks bestaan goed samen met andere organisaties?	Ouder 1: Ja, dat doet HDB. Dit heb ik toevallig gemerkt omdat mijn zoon naast HDB ook naar de psycholoog moet. In het vorige gesprek bij Het Dagelijks, zijn er een aantal dingen besproken. Toen mijn zoon vervolgens thuiskwam van de psycholoog, zei hij dat de psycholoog al op de hoogte was van de zaken die speelde. Dit vond ik erg prettig, maar hij ook. Hieruit blijkt dat ze onderling contact hebben gehad. Ouder 2: Ja, absoluut, alleen is het contact soms te traag, de communicatie te langzaam. Dit punt blijft voor mij in alles terugkomen. Ouder 3: Nee. Mist complete communicatie bij wat er bij ons zien. Toen hij binnenkwam woonde hij in instelling. Maar hoe het met hem daar was, is echt alleen ter sprake tijdens evaluatie gekomen. Ze zouden daarin veel beter kunnen samenwerken, handen in een slaan, het overal plaatje. Dat vind ik wel jammer Ouder 4: Ja dit gebeurt wel, alleen duurt het soms allemaal erg lang, de communicatie is erg traag. Het lijkt dan een beetje in de vergetelheid te raken, uiteindelijk komt het wel goed, maar er zou iets sneller actie ondernomen kunnen worden. Ouder 5: Ja ik denk het wel, daar is bij ons kind geen sprake van dus daar kan ik weinig over zeggen. We zijn via de gemeente bij HDB gekomen dus daarmee is de samenwerking wel goed.
De begeleiders van Het Dagelijks Bestaan hebben voldoende kennis om ons te helpen/ondersteunen	Ouder 1: Ja, dat zijn de begeleiders. Bijvoorbeeld laatst heeft mijn zoon een gesprek gevoerd met zijn begeleider waar hij niet tevreden over was. Vervolgens heeft hij dit uitgesproken en zijn ze weer opnieuw in gesprek gegaan. Dat het vorige gesprek inderdaad niet prettig was maar wel zinvol, dat het ook deels aan de begeleider lag, wat mijn zoon bevestigde in zijn gevoel. De begeleiders staan dichtbij dan in andere

	zorginstellingen, maar ze kunnen ook hard optreden als dat nodig is. Wat ook echt iets toevoegt is de spirituele ontwikkeling waar ruimte voor is. Er wordt verder gekeken dan normaal, naar familiesystemen, hoe het brein werkt en er wordt een basis gelegd voor gezond eten en leven. Ouder 2: Dit vind ik een moeilijke vraag om te beantwoorden. Het verschil tussen de begeleiding van het wonen en begeleiding van de dagbesteding is ook erg groot. De persoonlijke begeleider van mijn zoon vind ik zeer bekwaam. Ze kan goed signaleren, is sterk in haar communicatie en je kan van haar op aan. Alleen vraag ik me wel af wat er zou gebeuren als zij weg zou vallen en waarom er niet meer mensen zijn met de juiste capaciteiten voor langere tijd i.p.v. losse contracten. Ouder 3: Nee, niet altijd, wisselend van persoon, afhankelijk. Een iemand zegt bv snel en eerlijk dit kunnen wij niet aan. Andere begeleiders laten het langer door gaan. Het blijft dagbesteding, dus in hoeverre mag je daar wat van verwachten op gebied van psychiatrische hulp. Ik denk dat het oneerlijk is om dat te gaan verwachten. Ouder 4: Ja en nee. Ik merk dat de doelgroep een beetje vervormd is. Er worden nu ook meer jongeren aangenomen waarbij er sprake is van best wel psychische problematiek. Ik denk niet dat dit verstandig is, voor een dagbestedingsplek. Maar hoe mijn kind wordt begeleid, daar ben ik tevreden over. Ze kijken naar het gehele plaatje. Ouder 5: Ja dat vind ik wel. Ons kind is op zijn plek bij het Dagelijks en ik merk dat hij echt wordt geholpen, weer verder wil gaan en veel vrolijker is.
Ik heb de indruk dat er voldoende tijd en individuele aandacht aan mijn kind besteed wordt	Ouder 1: Ja, die indruk heb ik. Zoals bijvoorbeeld dat gesprek waar ik net over vertelde. Ik vind dat de begeleiding zich gelijkwaardig maakt aan wie ze tegenover zich hebben. Verder hoor ik van mijn zoon dat als hij ergens mee zit, hij dit te allen tijde kan bespreken met zijn begeleider, dat daar altijd tijd voor is of gemaakt kan worden. Ouder 2: Absoluut, in het begin was dit meer, omdat het toen ook urgenter was en omdat er toen andere begeleiding was die er meer tijd voor had om zoveel aandacht te besteden aan mijn zoon. Op het moment is het wat minder, maar heeft mijn zoon nog wel wekelijks een moment met zijn begeleider. Ik heb wel het gevoel dat de ontwikkeling stilstaat. Hoe gaan we nu verder? De toekomst wordt een beetje uitgesteld. Ouder 3: Ja, komt met verhalen thuis dat ie bv met iemand heeft gezeten en regelmatig in gesprek is met zijn begeleider. Ouder 4: dat is zeker waar, ik hoor vaak genoeg dat er weer een momentje was geweest waarin er een persoonlijk gesprek werd gevoerd. Er is veel persoonlijke aandacht en dat terwijl er vanuit een groep wordt gewerkt.

	Ouder 5: Ja, dat idee heb ik wel. Hoe ik dat weet? Ons kind vertelt ons wel eens wat en daaruit blijkt dat hij genoeg persoonlijke aandacht ontvangt van zijn begeleider. Ik merk wel dat het geen vaste momenten zijn, maar echt momenten in de loop van de dag, of loop van de week. Dit werkt blijikbaar ook erg goed.
Het eerste contact met Het Dagelijks Bestaan was goed	Ouder 1: Ja, dit contact was goed. We hadden thuis wat stress, omdat het niet goed ging met mijn zoon, ook gestopt met zijn opleiding. HDB was toen al in beeld en we konden eigenlijk vrijwel direct terecht. Wat het zo goed maakte was dat het contact heel open was. Iedereen was heel behulpzaam. Dit gaf een prettig gevoel, dat er nu hulp is, dat je er niet meer alleen voor staat. Ouder 2: Was prettig en open. Dit kwam vooral door de persoonlijkheid van de begeleiders waar we een gesprek mee hadden. Alles werd stap voor stap, in alle rust uitgelegd, vanwege de urgentie stond iedereen paraat en werd er echt gekeken naar wat is er nu nodig. Dit was heel fijn en gaf vertrouwen. Ouder 3: Warm en welkom, maar ben zelf niet bij de intake geweest. Ik was zelf niet bij de intake omdat mijn zoon niet thuis woonde op dat moment en bovendien volwassen is. Ik had hier wel graag bij willen zijn. Maar andere momenten op het Dagelijks waren prettig. Ouder 4: Ja heel prettig. Alles werd goed en rustig uitgelegd en we kregen een rondleiding waarin we alles mochten zien en bekijken. De reacties van de mensen die er waren op ons waren heel prettig. Alsof we heel erg welkom waren. Dat voelde goed. Ouder 5: Het voelde veilig, veilig voor ons allemaal. De mensen van de intake waren ook zeer warm. Hierdoor echt het gevoel dat je welkom was. Er hangt een hele prettige sfeer en dat bemerk je overal
Ik ben tevreden over de begeleiding die het Dagelijks Bestaan mijn kind biedt	Ouder 1: Daar ben ik heel tevreden over, vooral omdat mijn zoon wordt gezien voor de persoon die hij is. Alleen hij wordt, als het nodig is ook echt wel aangepakt, ze beiden hem door de dagindeling een leidraad en halen hem wat meer uit zijn hoofd door fysieke dingen te doen. Ouder 2: Dat ben ik, alleen heb ik het gevoel dat hij nu stilstaat. Er zou gekeken moeten worden naar zijn toekomst, wat hij nou eigenlijk wil gaan doen. De urgentie van het eerste half jaar, met veel emotionele problemen, is er niet meer. Alleen hoe nu verder, daar loop ik zelf op vast en zou ik graag zien dat HDB daar met mijn zoon aan gaat werken. Ouder 3: Ja dat ben ik. Over de manier van omgaan met elkaar, over de dingen die worden ondernomen, nou ja, hoe zeg je dat, dat er gewoon echt gekeken wordt naar de persoon, naar het gezin, geen fabriekswerk of geen standaard protocol, wordt op maat gemaakt. Begeleiders weten goed aan te sluiten ook. Ouder 4: heel tevreden, er is veel gelijkwaardigheid, je bent

	niet beter als je een begeleider bent. Alles en iedereen zit op hetzelfde niveau. Er is veel tijd voor elkaar en dat merk je. Ook is er veel wederzijds respect, dat vind ik ook erg mooi om te zien Ouder 5: ik ben tevreden, zeker. Ik denk dat dit komt door de aandacht die mijn zoon krijg op het Dagelijks. Het is zo fijn om te weten dat hij op een prettige plek is, waar hij gewoon zichzelf mag en kan zijn. Hij krijgt alle tijd en ruimte om zich te kunnen ontwikkelen, maar wordt ook zo nu en dan eens aangesproken, waardoor hij wel op scherp blijft staan, om het zo maar even te noemen.
Ik krijg voldoende informatie over de ondersteuning aan mijn kind	Ouder 1: Deze vraag is lastig te beantwoorden omdat mijn zoon al volwassen is. Als er dingen zijn dan moet hij die aan mij communiceren en als ik dingen wil weten vraag ik dat aan hem. Wel weet ik dat ik altijd kan bellen naar de begeleiding als ik vragen heb, maar dat is tot nu toe niet nodig geweest, we zijn heel open naar elkaar toe. Verder zou ik het wel prettig vinden om bijvoorbeeld 1 keer in de 3 maanden iets over zijn voortgang op papier te ontvangen. Dat is dan toch fijn om te weten en ben je toch een beetje op de hoogte van de meeste dingen die spelen. Ouder 2: Eerst wel, maar ik moet zeggen dat ik het afgelopen half jaar niet helemaal helder heb. Dit ook door de verhuizing en door de wisseling van mensen bij HDB. Hoewel dit geen excuus mag zijn als organisatie. Ik heb het gevoel dat de neuzen weer dezelfde richting op moeten en dat dat nu niet zo is. Ik zou willen dat HDB het meer stimuleert om weer eens met zijn allen om tafel te zitten en te bespreken welke stappen er nu genomen gaan worden volgens de fases van het model waar HDB mee werkt. Dat mijn zoon ook gestimuleerd gaat worden om bezig te gaan met de toekomst. Ik had een klein beetje verwacht dat dit ook zou gebeuren alleen deze verwachting is niet waargemaakt. Ouder 3: Nou ja ik krijg deze info als er een evaluatie plaats vindt. Tijdens de uitvoering als er iets wijzigt krijg ik dat wel te horen ja. Ik denk voor een moeder van een volwassen kind dat dit voldoende is. Ouder 4: Ja ik denk het wel, alleen zou het ook wel wat meer mogen zijn. Alleen tijdens de evaluaties krijg ik veel informatie te horen, maar daartussenin soms vaak niet. Terwijl het dan toch fijn is om even op de hoogte gehouden te worden van hoe het gaat en hoe het is sinds die laatste evaluatie Ouder 5: Ja ik denk het wel. Maar in hoeverre mag je ook verwachten dat je veel informatie krijgt over je volwassen zijn. In principe zijn ze me daartoe niet verplicht. Ik zou het misschien fijn vinden om wat meer te weten, maar begrijp ook dat dit het is.
Ik weet hoe ik een klacht	Ouder 1: Nee, ik heb eigenlijk geen idee waar ik dit zou

moet indienen bij Het Dagelijks Bestaan?	moeten doen. Wel weet ik wie ik zou kunnen benaderen als ik een klacht zou hebben. Maar eigenlijk heb ik niks om over te klagen. Ouder 2: Geen idee, dat weet ik echt niet. Ik zou het aan de begeleider van mijn zoon kunnen vragen. Volgens mij is er ook geen ouderraad of een vertrouwenspersoon. Dit zou ik ook wel graag anders willen zien. Ook alle vrijwilligers die worden ingezet bij HDB, die zelf veelal ook psychische problemen hebben, is dit soms wel verstandig samen met kwetsbare jongeren? Ouder 3: Nee. Ik heb geen idee, kan het me niet herinneren, ik heb eigenlijk nooit op de site gekeken of zo, misschien dat het daar op staat? Dat lijkt mij in ieder geval een goeie plek om zulke info op te zetten, maar het is niet aan de orde want ik wil helemaal geen klacht indienen Ouder 4: oef.. Ik heb eigenlijk geen idee? Misschien bij Astrid? Dat is de zorgcoördinator toch? Anders zou ik echt niet weten. Ouder 5: Oprecht zou ik dat niet weten. Misschien via de site? Hebben ze eigenlijk wel een vertrouwenspersoon of zoiets ook? Weet ik eigenlijk helemaal niet.
Bij belangrijke beslissingen wordt mijn mening belangrijk gevonden	Ouder 1: Ja, dat merk ik wel. Bijvoorbeeld als er gesprekken zijn en als er dingen worden voorgesteld die niet kloppen of waar ik het niet mee eens ben, kan ik dit uitspreken en dan wordt er naar me geluisterd en dat wordt dan wel meegenomen in een eventuele beslissing die gemaakt wordt. Het geeft me een prettig gevoel, dat er naar me geluisterd wordt en dat ik serieus genomen word. Ouder 2: Ja, ik geloof het wel. Mijn zoon vertelt thuis zelf heel veel, maar met grote dingen word ik ook op de hoogte gesteld door de begeleiding. Ouder 3: Ja, wordt meegenomen. Dat ik dingen mag zeggen en dat er aan mij dingen worden gevraagd Ouder 4: Ja dat is wel zo. Er wordt tijdens gesprekken naar me geluisterd en ik kan rustig aangeven als ik het ergens niet mee eens ben. Dat voelt heel fijn. Ouder 5: Ja, ik denk wel dat dat zo is. Het is fijn dat ik de dingen die ik thuis zie kan inbrengen en dat je daarin ook serieus wordt genomen.
De hulp helpt mijn kind en ons gezin echt goed	Ouder 1: Absoluut, in hoofdletters. Wat het zo goed maakt is het ritme wat er geboden wordt, de dagindeling, de mensen die er zijn en ze kiezen altijd een goede omgeving uit. Aan alles wordt gedacht, ze bieden sport, maar ook bouw, met bijvoorbeeld hout en ze zijn bezig een basis te leggen voor een gezond leven. Ze houden zich echt bezig met het hele geheel. Wat ik wel nog leuk zou vinden is als ze nog iets met toneel of muziek zouden doen. Ouder 2: Ja, zeker het eerste 3 kwart jaar. Ik heb zelf veel gehad aan de psycholoog van mijn zoon en niet zozeer aan HDB. Voor mezelf dan. Maar voor mij voelde het goed en fijn

	om te weten dat mijn zoon op een fijne plek was, dit was een hele geruststelling. Ouder 3: Ja, hier kan ik heel kort over zijn, ik heb absoluut de verwachting dat de doelen behaald gaan worden. Het nu al zoveel beter met hem dan helemaal aan het begin van zijn traject. Heel mooi om te zien. Ouder 4: Nou, het helpt mijn zoon heel goed. En daardoor is het ook fijn voor mij. Zelf heb ik niet veel aan het Dagelijks in termen van eigen psychische gezondheid, maar mijn zoon wel. Het is zo fijn om te zien dat hij weer opbloeit en weer dingen aan het ondernemen is. Echt super Ouder 5: Zeker. De hulp helpt ons zeker. Hoe ze het precies doen weet ik niet, maar gewoon de sfeer, de indeling van de dag en het relaxte zorgen ervoor dat het werkt. Deze manier past bij ons en het helpt. Het voelt goed om te weten dat je kind zich op een prettige plek bevindt.
EXTRA	1. Gevoel dat er teveel losse contracten zijn, HDB vormt geen gemeenschap meer. Een gemeenschap waarin ook de ouders een grote rol zouden kunnen spelen. Ik vind het jammer dat er uit dit concept niet alles gehaald wordt, wat erin zit. Ik draag HDB een zeer warm hart toe, maar het is jammer om te zien dat ze er niet alles uit halen. Ik vind dat er te weinig vast een stabiele begeleiders zijn, zoals de begeleider die mijn zoon heeft. Wat als zij uitvalt? Dan kan dat niet goed worden opgevangen. Ik vind dat we meer en met elkaar om de jongeren heen kunnen gaan staan, ook de ouders. Het echt samen sterk staan voor de jongeren, dat mis ik, zoals het eerst was onder leiding van Karel en An. De keuzes die zijn gemaakt, om bijvoorbeeld niet te investeren in goede en vaste begeleiding, zoals mijn zoon die had in het begin van zijn traject, vind ik jammer.

Bijlage VI Tabel 7 gemiddelde scores per construct jongeren

Construct	Elementen	Gemiddelde waarde	Standaardafwijking
Contact en Bejegening	1. Ik voel me op mijn gemak bij het dagelijks bestaan	4,39	0,629
	2. De medewerkers/begeleiders van Het Dagelijks Bestaan zijn vriendelijk	4,54	0,576
	3. Mijn begeleider neemt mij serieus	4,25	0,752
	4. Ik heb het gevoel dat ik met al mijn vragen, zorgen en/of problemen bij mijn begeleider terecht kan	3,71	0,841
	5. Mijn begeleider luistert naar al mijn vragen, zorgen en/of problemen	4,32	0,548
	6. Mijn begeleider heeft genoeg tijd voor mij	3,57	0,879
	7. Ik vertrouw mijn begeleider	4,11	0,956
	8. Ik voel me op mijn gemak bij mijn begeleider	4,04	0,922
	9. Ik ben tevreden over hoe het contact met mijn begeleider verloopt	4,04	0,881
	10. Mijn begeleider komt zijn of haar afspraken na	4,21	0,499
Deskundigheid en Inspraak	1. Mijn begeleider helpt mij met mijn problemen	4,11	0,685
	2. Als er beslissingen worden genomen die betrekking hebben op mijn begeleiding, zal mijn begeleider dit altijd met mij overleggen	4,11	0,875
	3. Mijn begeleider gaat discreet om met gevoelige informatie	4,11	0,832
	4. Mijn begeleider beschikt over genoeg kennis om mij te kunnen ondersteunen	4,00	0,832
	5. Mijn begeleider heeft mij geholpen met mijn vragen, zorgen en/of problemen	4,25	0,518
Verloop van de hulp	1. Ik werd meteen door Het Dagelijks Bestaan geholpen toen dat nodig was	4,07	0,766
	2. Het eerste contact met Het Dagelijks Bestaan voelde goed aan	4,43	0,863
	3. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik ontvang bij Het Dagelijks Bestaan	4,25	0,585
	4. Samen met mijn begeleiders	3,93	0,766

		werk ik aan mijn eigen vooraf opgestelde doelen		
	5.	Ik voel me op mijn plek bij Het Dagelijks Bestaan	4,39	0,786
Informatie en Toegankelijkheid	1.	Er is voldoende overleg met mijn begeleider over het verloop van mijn ondersteuning; bijvoorbeeld mijn begeleider en ik stellen samen doelen op om aan te werken.	3,79	0,686
	2.	Ik word voldoende op de hoogte gehouden over het verloop van mijn ondersteuning/traject bij Het Dagelijks Bestaan; bijvoorbeeld; overgang naar andere fase, tussentijdse evaluaties	3,61	0,832
	3.	Het is bij mij bekend hoe ik een klacht kan indienen bij Het Dagelijks Bestaan	2,61	1,167
Doel en Resultaat	1.	De opgestelde doelen zijn gebaseerd op mijn vragen, zorgen en/of problemen	4,14	0,705
	2.	Het opstellen van de doelen gebeurde in overleg tussen mij en mijn begeleider	4,39	0,567
	3.	De opgestelde doelen zijn al behaald en/of ik heb er vertrouwen in dat de opgestelde doelen behaald worden	3,75	0,967
	4.	Ik heb er vertrouwen in dat ik in de toekomst beter de zorgen, vragen en/of problemen die ik tegen kom kan aan pakken	3,86	0,705

Bijlage VII Tabel 8 gemiddelde scores per construct ouders/voogden

Construct	Elementen	Gemiddelde waarde	Standaardafwijking
Contact en Bejegening	1. De medewerkers/begeleiders van Het Dagelijks Bestaan zijn vriendelijk	4,51	0,506
	2. De begeleiders nemen mij serieus	4,36	0,537
	3. Er is begrip voor onze problemen	4,41	0,549
	4. De begeleiders van Het Dagelijks Bestaan zijn goed bereikbaar	3,79	0,978
	5. Ik heb voldoende contact met de begeleiders van mijn kind(eren)	4,56	1,119
	6. De begeleiders van Het Dagelijks Bestaan komen gemaakte afspraken na	4,21	0,695
	7. Het Dagelijks Bestaan werkt goed samen met andere organisaties	3,82	1,048
Deskundigheid en Inspraak	1. Ik krijg duidelijk antwoord op de vragen die ik heb	4,05	0,605
	2. Ik krijg goede adviezen	4,03	0,486
	3. De begeleiders van Het Dagelijks Bestaan hebben voldoende kennis om ons te kunnen helpen/ondersteunen	4,23	0,667
	4. Ik heb de indruk dat er voldoende tijd en individuele aandacht aan mijn kind besteed wordt.	4,36	0,628
	5. Ik word op de hoogte gehouden van bepaalde activiteiten die worden gedaan (bv uitstapjes, feestjes)	4,46	0,643
Verloop van de hulp	1. We werden meteen door Het Dagelijks Bestaan geholpen toen dat nodig was	4,15	0,812
	2. Het eerste contact met Het Dagelijks Bestaan was goed	4,49	0,556
	3. Ik ben tevreden over de begeleiding die Het Dagelijks Bestaan ons biedt	4,38	0,493
	4. Ik heb het gevoel dat Het Dagelijks Bestaan de juiste plek is voor mijn kind	4,49	0,644
Informatie en Toegankelijkheid	1. Ik krijg voldoende informatie over de hulpverlening aan mijn kind	3,69	0,863
	2. Ik ben op de hoogte van de	3,97	0,778

		vastgestelde doelen en het begeleidingsplan van mijn kind		
	3.	Ik weet hoe ik een klacht moet indienen bij Het Dagelijks Bestaan	2,74	1,141
	4.	Het Dagelijks Bestaan gaat zorgvuldig met onze persoonlijke gegevens om	4,13	0,732
Doel en Resultaat	1.	Ik ben het eens met de gestelde doelen en het begeleidingsplan van mijn kind	4,10	0,680
	2.	Bij belangrijke beslissingen over de geboden hulp, wordt mijn mening belangrijk gevonden	4,21	0,615
	3.	De hulp helpt mijn kind en ons gezin echt goed	4,31	0,521
	4.	Ik verwacht dat de gestelde doelen behaald zullen worden	4,05	0,560
	5.	Het Dagelijks Bestaan heeft een duidelijke visie en missie	3,79	1,080

Tabel 7: gem. scores en standaardafwijking per construct per element van vragenlijst ouders

Bijlage VIII open vragen en antwoorden vragenlijst jongeren

Met welke reden ben je bij het Dagelijks Bestaan gekomen?’
Leren mijn grenzen aan te geven, contact met leeftijdsgenoten, het krijgen van ritme
Ik liep vast op school en had een omgedraaid dag en nacht ritme
Wegens angstklachten
Ik weet niet wat ik wilde. En vooral ik weet niet wie ik was
Vrijwilliger/ stage/ werk
Dagbesteding
Voor de ontwikkeling van sociale contacten en het behouden van deze contacten. Het ontdekken van of, leren toe te werken, naar een concreet plan voor mijn toekomst.
Mezelf zoeken
Persoonlijke redenen
Ik liep helemaal vast
Liep vast op school, Deed niks meer. Motivatie verloren. Depressief.
Depressie, niet meer naar school kunnen
Depressie, zelfmoordgedachten
Uitval van school, paniek en angst
Vastgelopen op school en in het leven
Depressief
Wil ik niet vertellen
Sociale contacten maken en kijken wat ik in de toekomst wil
Bang voor dingen waardoor het op school niet meer goed ging
Uitval school
Het lukte niet meer goed op school want mensen snappen me soms niet
Veel problemen op school en thuis
Ik loop vast
Depri
Om meer onder de mensen te komen en ik wil leren meer over mezelf te weten te komen
Uitval school door o.a. depressie

‘Noem 3 dingen waarvan jij vindt dat deze goed gaan bij Het Dagelijks Bestaan.’
Veel samenwerking, begeleiding die aansluit bij wat ik graag wil, veel tijd en aandacht voor persoonlijke dingen.
Omgang met de jongeren, contact onderling in goed met iedereen, je kan altijd wel bij iemand terecht met je vragen/problemen
Groepsdynamiek, maatwerk en de organisatie is zelfkritisch
Ik voel me serieus genomen door de begeleiding, de begeleiding heeft veel kennis , en het werk om te doen is erg aantrekkelijk.
De hulp-betrouwbaarheid van medewerkers - het is mooie plek
Sfeer, samenwerken, variatie
Goed groepsverband, veel zorg voor elkaar, genoeg vertrouwen om dingen te delen
Mijn begeleider maakt tijd vrij om met mij te praten. De begeleiders vragen als zien dat het niet goed gaat. De Werkplaats leiders weten genoeg van hun werkplaats onderwerp af.
Ze luisteren goed naar jongeren. Ze betrekken de jongeren met alles, is echt heel fijn. En er is een fijne en bijzonder sfeer
sociaal spel/ goed geplande groepsactiviteiten/ kamp
De focus leggen op het werken aan jezelf en wat op dit moment kan, in plaats van te focussen op je "problemen". Het neerzetten van een veilige sfeer waarin zowel jongeren als begeleiders eerlijk durven en kunnen zijn wat het ontwikkelen van een echte vertrouwensband mogelijk maakt en mensen de ruimte geeft zichzelf te confronteren in een veilige setting om te kunnen groeien. Samenhorigheid realiseren door een open en

veilige omgeving te bieden waarin iedereen zichzelf mag zijn en mensen door de werkplaatsen en het samen eten vele mogelijkheden krijgen elkaar te ontmoeten en verbonden te raken, dit geldt voor zowel jongeren als begeleiders.
Vertrouwen, interesse, oprechtheid
Contact samen zijn overleg
Geen idee
1. De sfeer 2. Het aanbod van werkplaatsen 3. de vrijheid en flexibiliteit
Verwelkomen van nieuwe mensen in de groep, Begrip. Tijd nemen voor het traject.
Iedereen denkt goed met je mee over bijvoorbeeld je toekomst enzo, ze helpen je met vragen die je hebt, zijn allemaal aardige mensen
ik ben een tijd geleden begonnen op het dagelijks bestaan in die tijd voelde ik me op m'n gemak en ging alles goed toen ik later terug kwam voelde ik mij niet meer zo prettig als eerst dat kwam door nieuwe begeleiders en een nieuwe groep jongeren waar ik weinig aansluiting bij kan vinden maar de dingen die waar ik wel positief over ben is dat de meeste leiding alles voor je over heeft en willen dat het goed gaat met jou wat ik ook fijn vind is dat ook voor leiding ruimte is om te zeggen dat het die dag misschien wat minder gaat zo blijven we gelijk waardig
Samenwerken, dagritme, overleggen met elkaar
Rust, contact, gezelligheid
Leuke mensen, aandacht voor iedereen
Mijn begeleider heeft tijd voor mij, het maakt niet uit hoe je je voelt
Leuke groep, niks moet en alles mag. Samen dingen doen zoals eten en ochtendkring
Veel vrijheid, gezellig mensen allemaal, leuk om samen te eten
Iedereen is heel betrokken, je krijgt alle tijd en iedereen doet moeite om je te begrijpen
Leuke mensen, ik mag hier mezelf zijn, alles gaat zoals het loopt, dat vind ik soms lastig maar ook heel fijn. Kan altijd goed overleggen als ik iets niet wil

'Noem 3 dingen die beter kunnen (gaan) bij Het Dagelijks Bestaan.'
communicatie onderling tussen profs/ bevordering professionaliteit personeel/ vakantieplanning
Communicatie - iedereen weet wat er gaande is, consequenter omgaan met gedrag dat niet bevordelijk is voor de groep en de dagbesteding moet weer samen gaan met het begeleid wonen ivm het community effect.
Overleg, duidelijkheid
soms chaotisch
Ik heb geen punten die verbeterd kunnen worden
Delen met ouders-meer overleggen met jongeren algemeen
Minder chaotisch soms, soms wil ik dingen niet doen maar dan moet dat wel
De fysieke locatie waar de dagbesteding van Het Dagelijks Bestaan momenteel gehuisvest is.
Als er iets veranderd in roosters aangeven
Communicatie. Meer concrete focus op de doelen, er heerst de neiging om in de sleur van de dag meegenomen te worden en daardoor de overkoepelende doelen op de achtergrond laten zakken
Geen idee
Communicatie hoe je dat ook schrijft. En meer duidelijkheid geven aan jongeren
Planning, aanwezigheid begeleiders, duidelijkheid
Meer persoonlijke begeleiding, sneller knopen doorhakken, duidelijkere doelgroep
Meer duidelijkheid (algemeen), meer duidelijkheid en tussentijdse evaluaties over doelen, duidelijkere roosters
Sommige begeleiders, stagiairs en vrijwilligers moeten beter leren hoe ze met bepaalde jongeren/problemen om moeten gaan. Communicatie tussen alle werknemers en/naar de jongeren. (Voor de stagiairs en vrijwilligers) Niet alles vanuit het 'boekje' doen, de jongeren

zijn ook gewoon mensen en geen 'probleem jongeren' (leer een normaal gesprek te voeren van mens tot mens)
Weet ik niet
Meer bezig met de doelen en daar opdrachten voor maken, meer persoonlijke aandacht voor de jongeren
Soms heb ik het gevoel dat niet alle onderwerpen bespreekbaar zijn, ook moet ik wennen aan telkens nieuwe vrijwilligers, stagiaires enzo
Beter bezig zijn met de doelen, soms mis ik uitleg waarom ik sommige dingen aan hen doen ben
Nieuwe en andere werkplaatsen, meer dingen buiten HDB om doen
Weet ik niet
Minder chaos, soms wat duidelijkere regels
dat leiding hun mond houdt naar de buitenwereld dit is me 1 keer over komen niet over iets ernstigs maar dit is niet fijn. en het na streven van doelen die behaald moeten worden die worden niet voor niks gemaakt
Discipline, vertrouwen, uitleg van problemen
1. Meer verstand van aandoening 2. Luisteren naar grenzen 3. Meer dingen bespreekbaar maken
Meer tijd voor de jongeren, Beter coördinatie van doelen en zorgen dat doelen behaald worden.

Bijlage IX open vragen en antwoorden vragenlijst ouders/voogden

'Wat was de reden voor aanvraag van hulp bij Het Dagelijks Bestaan?'
Depressie
geestelijk vastgelopen, niet meer naar school
Vervolgbehandeling van angststoornis
Onze dochter heeft ernstige complexe psychiatrische problematiek en kon niet langer naar school
school uitval, psychische problemen
depressie
psychosociale problemen en schooluitval
Vastlopen op school, het schoolsysteem, depressief, ADD
PTSS
Pshychische problemen
Uitval school en psychische problemen
Moeite met de schoolgang
Angststoornis
Het verkrijgen van een dag & nacht ritme, omdat hij niet meer naar school kon, moest er een "dagbesteding" zijn!
Psychische problemen en kan daardoor niet in de maatschappij functioneren
Dagbesteding met mogelijkheid om aan persoonsontwikkeling te werken
Psychische problemen
Door Syndroom vastlopen op school en maatschappij
Vast gelopen op school
Angst en niet meer naar school kunnen
Vastlopen op school en sociale leven
Psychiatrische problematiek, vastgelopen in het leven
Leren zijn in een groep, ervaringen opdoen
Opdoen van sociale contacten, verduidelijken van het toekomstbeeld
Depressieve gevoelens, vastlopen op school
Onze dochter liep vast op bepaalde vlakken en wist niet meer goed hoe ze verder moest
Problemen op school
Weer meedoen aan de maatschappij, dagbesteding
Dagbesteding
Vanwege angstklachten
Klachten van angst
Herstellen van dag en nacht ritme
Dag nacht ritme herstellen, terug naar school
Depressie
Uitval school en psychische klachten
Uitval school en psychische klachten
Psychische problemen, niet meer naar school kunnen
Problemen op school en psychische problemen
Psychische problemen, lukte niet meer om naar school te blijven gaan

'Wat vindt u goed gaan bij Het Dagelijks Bestaan?'
Eerlijkheid, sfeer, de manier van omgaan met mijn kind.
goede sfeer, huiselijk, deskundig, persoonlijk
De open en persoonlijke aandacht. De echte interesse in de jongeren en hun leven
de ultieme flexibiliteit en zorg op maat: bijna alles kan, zelfs je hond mag mee
De tijd die onze zoon krijgt. Oog en begeleiding bij individuele behoeften. De betrokkenheid. De inzet van vrijwilligers. De flexibiliteit van de begeleiding. de persoonlijke

aandacht. De korte lijntjes d.m.v. app en/of mail. De tijd die wordt genomen bij MDO's. etc etc.
de intentie is goed....jongeren zichzelf laten zijn....ruimte tot groei....
De dagstructuur en het ritme, de hulp op maat en veel individuele begeleiding. Er wordt veel gepraat en echt gekeken naar wat een jongere nodig heeft.
Begeleiding
De creatieve kant. Er werd geluisterd toen men door kreeg dat mijn dochter ander soort hulp nodig had dan hun traject
Dat ze mijn kind goed begeleiden
De sfeer, omgang met elkaar, het aanbod aan activiteiten
De gelijkwaardigheid in de verhouding van mijn kind en zijn begeleiders
De begeleiding, aandacht (individueel) de regels en dagindeling
De aandacht voor mijn kind! En het aanbieden van werkplaatsen om te ontdekken waar zijn interesses liggen.
De regels en activiteiten
Aandacht voor persoon terwijl veel vanuit een groep gewerkt wordt
De persoonlijke benadering
Vooraf kijken wat haalbaar is, ieder individueel hun eigendoelen.
Open korte communicatie lijnen bv via whatsapp. Uitnodigingen voor feestjes en dergelijken, ouders zijn altijd welkom. De persoonlijke aandacht die er is voor mijn kind en mij
Werken goed samen met andere instanties, bv scholen of stageplekken, ze hebben oprechte interesse in de jongeren en ons. Veel persoonlijke aandacht
Geen verschil tussen begeleiders en jongeren, veel verschillende mensen, heel divers.
MDO altijd goed gepland en volledige aandacht voor ons
Goede samenwerking met bv school. Zorgt we voor dat mijn kind laagdrempelig met school bezig kan zijn.
Ze doen veel dingen samen, plannen leuke activiteiten en er is tijd en ruimte voor de vragen van mijn kind
Het overleg met elkaar, dingen worden van te voren al ingepland, diverse groep aan jongeren maar ook begeleiders
Her begrip voor onze dochter en ons, ze staan altijd klaar en we kunnen ze altijd goed bereiken als dat nodig is
Openheid in contact, het weer zien opbloeien van mijn kind geeft aan dat ze dingen goed doen
Het is een veilige plek voor jongeren, leuke verschillende activiteiten
Vast ritme en dat ze veel dingen samen doen zoals het lunchen. Iedereen is altijd welkom
Er is veel begrip en er wordt rustig de tijd genomen. Iedereen wordt gezien zoals die is. Ze werken goed samen met andere partijen om te zorgen dat je goed geholpen word
Vast dagritme en altijd de aanmoediging om dingen te blijven proberen
Er is veel aandacht voor mijn kind. Leuke verschillende werkplaatsen, er is ruimte om te ontdekken wat ze leuk of niet leuk vinden
Vaste dagindeling, uitdagende werkplekken
Er is een fijne sfeer, de omgang met de mensen is prettig
Ruimte om te groeien en iedereen kan en mag zichzelf zijn
Aanbod van de activiteiten, er hangt een goede sfeer
De omgang met mijn kind en de rust en het begrip wat ze tonen. Het aanbieden van een vast rooster met bijzondere activiteiten
Er is veel persoonlijke aandacht voor iedereen, leuk dat ze veel dingen samen doen
Aanbod van de werkplaatsen, de sfeer

'Wat vindt u minder goed gaan bij Het Dagelijks Bestaan?'

Contact mag frequenter, langdradig in bespreking, meer contact met andere

hulpverlenende instantie.
De huisvesting is toe aan een update...
de communicatie, zowel intern als extern, en de coördinatie
n.v.t.
rommelig, slechte communicatie....als ouder te weinig meegenomen....(in het begin wel maar later niet meer). heb het gevoel dat ze jongeren in huis houden ipv ze voldoende prikkels/bagage mee te geven om er weer op uit te gaan....rommelig qua hoeveelheid soms vage vrijwilligers....steeds nieuwe begeleiders...worden beloftes gedaan die niet nagekomen worden....programma wordt te weinig afgetsemd op jongeren....eigen inbreng en initiatief jongere wordt niet voldoende gehonoreerd...te veel van buiten af programma bepaald....jongeren zouden zelf inbreng op het programma moeten hebben....mee helepen organiseren...maak van alles een leerproces...bv ook geld inzamelen...zelf bepalen wat je eet....ik vind er een rare regeningstelling tussen schoolsheid en tegelijkertijd los laten hangen....ook komt het geheel vrij sectarsich over...als ouder voel je je niet welkom...op feestje hangt er een öns kent ons"sfeer....er wordt geen gebruik gemaakt van de gemeenschap die ouders met elkaar om hun kwetsbare jongeren zouyden kunnen vormen....en soms echt teveel therapeutisch hulpverlening ipv voor vastgelopen jongeren...ze nemen te zware psychische klachten aan....teveel op meisjes gericht vaak...
We hebben geen negatieve ervaringen tot nu toe. Een paar keer was de groep 's ochtends niet bereikbaar.
Niets
Niets
Weet niet
Ik zou wel iets vaker contact willen als ouder
De gemaakte afspraken hebben niet altijd consequenties
Nog niets kunnen bemerken
niks
niets
Soms wordt door overdracht en personeelwisselingen contact met ouders vergeten
Geen
Kan niks bedenken wat er niet goed gaat
nvt
Sommige afspraken die gemaakt kunnen worden kunnen way duidelijker
Plannen die worden gemaakt in mdo worden niet altijd nageleefd. Dit vind ik jammer, soms moet ik er zelf achterna
Meer duidelijkheid over de nieuwe plek.
Samenwerking met school zou nog wat beter kunnen, duidelijkere communicatie
Niks, ga zo door!
Soms meer informatie krijgen over hoe het gaat
Soms onduidelijkheid, soms mag er iets meer contact zijn als er bijvoorbeeld iets is gebeurd. Dit merken wij thuis, maar weten dan niet wat er aan de hand is
niks
Meer contact met andere hulpberleners en meer contact met mij als ouder
Soms wat slechte communicatie, soms onrustig door de hoeveelheid vrijwilligers
Weinig contact, ik zou wel wat meer contact willen hebben over mijn kind of als ouder meer betrokken worden
Ik zou wel graag meer contact willen hebben met de begeleiders over hoe mijn kind het doet, of als het rooster veranderd dat wij dit dan ook te weten krijgen
Meer samenwerkingen met buitenaf en meer contact met ouders, dir mis ik soms
Het zou fijn zijn om als ouder wat meer contact te hebben met de begeleiding

'Heeft u nog tips en/of opmerkingen?'
Bovenstaand

meer structuur in communicatie en organisatie, zonder de wendbaarheid te verliezen
minder mensen laten rondlopen....meer op de jongeren afstemmen, wat hebben ze nodig om over een of twee jaar weer de duer uit te kunnen, meer overleggen met ouders en ouders als experts meenemen in het geheel....meer samenwerken...
Nee
Het contact met de groepsleiding is goed, maar zou wat mij betreft iets frequenter mogen zijn. Om thuis en Dagelijks bestaan goed op elkaar te blijven afstemmen. Ik zou het ook leuk vinden om iets meer te weten over de inhoud van de werkplaatsen en de gedachte er achter.
Misschien kunnen ze capoeira gaan doen met ze, dat is erg goed voor veel dingen en het is nu ook in Zutphen
Nee hoor!
Nee
Zie vorige vraag
-
Nee
Nee, ben zeer tevreden
Nee
Nee
Ga zo door!
Probeer de huidige identiteit te bewaren in alle nieuwe dingen
Vooraf op deze manier zo doorgaan
Soms iets meer consequent handelen
Meer betrokkenheid van de ouders door bv ouderavonden en dergelijken
Nee, ga zo door!
Misschien ouders meer betrekken en Laten helpen bij bijvoorbeeld feestjes en bijeenkomsten en dergelijken
Ga zo door!
De dingen die ze doen doen ze goed
Ga vooral zo door
Minder vrijwilligers en misschien vragen en kijken wat de jongeren zelf leuk vinden om als programma te doen
Betere samenwerkingen aangaan met bijvoorbeeld scholen om doorstroom makkelijk te maken
Zie bovenstaand

Bijlage X plan van aanpak

Aanbeveling: ontwikkelen en implementeren van doelenlijst

Er wordt aanbevolen om te gaan werken met een standaarddoelen lijst waarbij de doelen SMART geformuleerd zijn. Het werken met doelen kan positief bijdragen aan het nog verder verbeteren van de kwaliteit van de zorg (Yperen, 2003). Tevens kan het bijdragen aan eventuele vervolgonderzoeken over de kwaliteit van de zorg. Het effect van behandeling kan gemeten worden door middel van het opstellen van doelen (Yperen, van Booij & Veldt, van der, 2003). Het hanteren van een doelenlijst maakt doelen inzichtelijker voor zowel begeleider als jongere.

Ontwikkelen doelenlijst voor Het Dagelijks Bestaan

Als vervolg onderzoek kan er specifiek voor Het Dagelijks Bestaan een doelenlijst worden ontwikkeld. Door Stichting Flexus (Rotterdam) is er een standaarddoelenlijst ontwikkeld (Hessel, Hoeijmans & Werkhoven, van, 2007). Deze ontwikkelde lijst kan als leidraad gebruikt worden voor de ontwikkeling van de doelenlijst van Het Dagelijks Bestaan. Te zien in de reeds bestaande doelenlijst is dat doelen onder vaststaande clusters worden ondergebracht. Tevens kan de doelenlijst als checklist dienen van het gehele voorkomen van een jongere. Als voorbeeld hieronder het cluster Cognitie uit de doelenlijst van Hessel, Hoeijman & van Werkhoven (2007).

Cognitie

- C1 denken
- C2 aandacht
- C3 taal en spraak
- C4 leren
- C5 waarneming, bewustzijn

C1 denken

- C1-1 de cognitieve ontwikkeling is op leeftijdsniveau
- C1-2 er is duidelijkheid over de cognitieve ontwikkeling van jeugdige
- C1-3 het logisch denkvermogen is op leeftijdsniveau
- C1-4 het probleemoplossend vermogen is op leeftijdsniveau 26

C2 aandacht

- C2-1 de taakgerichtheid is op leeftijdsniveau
- C2-2 het concentratievermogen is op leeftijdsniveau
- C2-3 de impulsiviteit is onder controle

C3 taal en spraak

- C3-1 de actieve taalontwikkeling is op leeftijdsniveau
- C3-2 de passieve taalontwikkeling is op leeftijdsniveau
- C3-3 de articulatie is goed

C4 leren

- C4-1 de jeugdige weet zich nieuw aangereikt gedrag eigen te maken
- C4-2 de leerprestaties zijn overeenkomstig de mogelijkheden
- C4-3 de jeugdige bedenkt adequate oplossingen bij problemen
- C4-4 achterstand in de ontwikkeling is ingehaald

C5 waarneming, bewustzijn

- C5-1 het tijdsbesef van de jeugdige is op leeftijdsniveau
- C5-2 de jeugdige maakt voldoende onderscheid werkelijkheid – fantasie
- C5-3 de jeugdige heeft inzicht in oorzaak – gevolg relaties
- C5-4 de jeugdige heeft inzicht in eigen gedrag

Er is een evaluatie gedaan naar de werking van de Standaarddoelenlijst. Hieruit kwamen enkele verbeterpunten naar voren (Baan, 2008). Verder is het van belang om een doelenlijst

te maken die aan blijft sluiten bij de visie en de missie van Het Dagelijks Bestaan. Daarnaast is het belangrijk dat er bij een nieuw instrument een goede, duidelijk handleiding is geschreven, dit om de implementatie te vergemakkelijken.

Training begeleiders

Als eerst is het van belang dat de begeleiders bekwaam en kundig zijn in het opstellen van SMART doelen. Het opstellen van SMART doelen is namelijk niet eenvoudig. Om goede doelen te kunnen op stellen, die tijdens de hulpverlening nagestreefd dienen te worden, is het belangrijk als hulpverlener om goed inzicht te hebben in de voorgeschiedenis en achtergrond van de jongere. Verschillende mensen hebben allen een verschillende kijk op bepaalde problematiek. Ook beweringen of ervaringen van de jongere en zijn ouders kunnen inconsistent zijn, als gevolg van fundamentele verschillen in het perspectief (Earls & Reich, 1987). Er zijn verscheidenen organisaties die trainingen geven over het SMART formuleren van doelen. Een daar van is PAK Organisatie Ontwikkeling. Zij bieden diverse trainingen aan in het vaardig worden van het formuleren van SMART doelen. De kosten van deze trainingen zijn via een offerte op te vragen.

Implementatie doelenlijst Het Dagelijks Bestaan

Het zijn uiteindelijk de begeleiders die de doelenlijst in de praktijk gaan gebruiken. Zij gaan beginnen met het overzetten van alle bestaande doelen van de jongeren naar de doelenlijst en zij gaan deze nieuwe methode van werken introduceren bij de jongeren. De jongeren zullen meer inzicht krijgen in de doelen die zij hebben. Er kan een testperiode worden aangegaan van bijvoorbeeld een half jaar tot een jaar.

Evaluatie

Na de testperiode dient er te worden geëvalueerd hoe de begeleiders het vinden om te werken met een doelenlijst. Tevens zullen de begeleiders zelf het beste kunnen aangeven waar er nog eventuele fouten in de lijst zitten. Door evaluatie kan de doelenlijst verder worden aangepast. Uit het onderzoek naar de effectiviteit van de Standaarddoelenlijst van Flexus is gebleken dat 83 procent van de begeleiders het werken met een doelenlijst positief heeft ervaren (Baan, 2008).

Bijlage XI eigen werk verklaring

Ondergetekende:

Sharon Grijzen

verklaart ondubbelzinnig dat:

- 1) dit werkstuk eigen werk is en daarom geen inbreuk maakt op het auteursrecht van een ander,
- 2) alle gebruikte bronnen (waaronder internetpagina's) zijn voorzien van bronvermelding,
- 3) het verslag voor niet meer dan 5 % aan overgenomen passages uit 'werk van anderen' bevat.
- 4) dit verslag ook digitaal is ingeleverd via Safe Assign (Blackboard).

Plaats: Deventer

Datum: 04-10-2018

Handtekening:



N.B. Schending van bovengenoemde 'Eigen werkverklaring' wordt als fraude aangemerkt als bedoeld in Art. 19 OER.