



STICHTING JEUGDTEAMS
ZUID-HOLLAND ZUID

‘Meten wat je wilt weten’

Naam: Sharon Kiel (329683) en Nicole Meester (329783)
Opleiding: Sociaal Pedagogische Hulpverlening
Academie Mens en Maatschappij
School: Saxion Hogeschool Enschede
Plaats: Enschede
Datum: 24 mei 2016



‘Meten wat je wilt weten’

Leerpakket 9.2 Bachelorrapport

Naam: Sharon Kiel (329683) en Nicole Meester (329783)
Docent: Helma Hendriks
Toetscode: T.AMM. 37555
Lesgroep: EMM4VM
Opleiding: Sociaal Pedagogische Hulpverlening
Academie Mens en Maatschappij
School: Saxion Hogeschool Enschede
Plaats: Enschede
Datum: 24 mei 2016



Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt een bachelorrapport 'Meten wat je wilt meten'. Aan de titel is te zien dat het een meetinstrument betreft. In dit onderzoek is aandacht besteed aan het uitbrengen van conclusies en aanbevelingen, ter advisering voor de stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid te Dordrecht. Het meetinstrument wordt de Effectmeting genoemd. Dit onderzoek is gericht op verbetering van de nulmeting dat een onderdeel uitmaakt van de Effectmeting. De nulmeting wordt door de stichting ingezet om de zorgbehoefte van klanten te kunnen vaststellen. Er is onderzoek door ons verricht, twee studenten Sociaal Pedagogische Hulpverlening van Saxion Hogeschool Enschede, in opdracht van Leon Chevalking van het Lectoraat Technology, Health & Care.

Er is gekozen voor dit onderwerp, om inzicht te krijgen in het werkproces van een andere organisatie in Nederland. Vanuit de stichting was er in eerste instantie de vraag om onderzoek te verrichten naar het cliëntenregistratiesysteem genaamd 'Tick'. Uiteindelijk is het onderwerp geconcretiseerd naar de Effectmeting dat onderdeel uitmaakt van Tick. Doordat wij zelf weinig kennis hadden over meetinstrumenten, wekte dit onze interesse. Hierdoor hebben wij ons verdiept in stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid en het bijbehorende werkproces. Tevens hebben wij ons verdiept in de middelen die zij al inzetten om de zorgbehoefte van klanten vast te stellen.

Dit bachelorrapport bestaat uit een literatuuronderzoek, observaties, focusgroepsinterview en de analyse van deze data. Daarnaast willen wij stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid, de verandermanager Jacques van de Ven, ICT-medewerker Linda Stults en in het bijzonder de opdrachtgever Leon Chevalking hartelijk bedanken voor de prettige medewerking. Tot slot danken wij de respondenten van de stichting en de docenten van Saxion Hogeschool Enschede, Academie Mens en Maatschappij voor hun medewerking.

Veel leesplezier!

Met vriendelijke groet,

Sharon Kiel,
Nicole Meester,
Enschede, mei 2016

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inhoudsopgave	4
Samenvatting.....	6
Hoofdstuk 1 Inleiding.....	7
1.1 Aanleiding.....	7
1.2 Doelstelling.....	9
1.3 Hoofd- en deelvragen	9
1.4 Leeswijzer	9
Hoofdstuk 2 Theoretisch kader	10
2.1 Doelgroep.....	10
2.2 Effectmeting	10
2.3 Nieuwe Jeugdwet	12
2.4 Werkproces jeugdprofessionals.....	13
Hoofdstuk 3 Methode van onderzoek.....	17
3.1 Onderzoek type en -methode	17
3.2 Populatie en steekproef.....	17
3.3 Onderzoeksinstrumenten.....	18
3.3.1 Think aloud observatie/ hardopdenkprotocol	18
3.3.2 Focusgroepsinterviews	18
3.4 Validiteit.....	19
3.5 Betrouwbaarheid	20
3.6 Ethische overwegingen.....	20
3.7 Data-analyse	21
Hoofdstuk 4 Resultaten.....	22
4.1 Definitieve steekproef	22
4.2 Kenmerken respondenten	22
4.3 Uitwerking resultaten	23
4.3.1 Proces en informatievoorziening.....	23
4.3.2 Domeinen	24
4.3.3 Gewicht	25
4.3.4 Huidige score.....	26
4.3.5 Streefscore	27



Hoofdstuk 5 Conclusies	28
5.1 Conclusie ervaringen van jeugdprofessionals over de nulmeting	28
5.2 Conclusie ervaringen van jeugdprofessionals over vaststelling zorgbehoefte in het nieuwe werkproces	29
5.3 Conclusie ideeën voor verbetering van de nulmeting	30
5.4 Conclusie hoofdvraag	30
5.5 Aanbevelingen	31
5.6 Sterkte en zwakte analyse	33
5.7 Discussie	34
Literatuurlijst	37
Bijlagen	39
Bijlage 1 Overeenkomst bachelor onderzoek	40
Bijlage 2: Beoordelingsformulier bachelor rapport	43
Bijlage 3: Topiclijst + agenda interview focusgroepsinterview	46
Bijlage 4: Casus think aloud observatie	48
Bijlage 5: Tabel hoofd- en sub labels	49
Bijlage 6: Uitnodigingsmail think aloud observatie	50
Bijlage 7: Foto's nulmeting meetinstrument	51
Bijlage 8: Evaluatieformulier	53



Samenvatting

Het uitgangspunt van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in het werkproces van de stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid en het bijbehorende meetinstrument (de nulmeting) dat wordt ingezet om de zorgbehoefte van klanten vast te stellen. Het onderzoek is geïnitieerd door Leon Chevalking, werkzaam bij het Lectoraat Technology, Health & Care. Het onderzoek kan op lange termijn zorgen voor een positieve bijdrage aan verbetering van de Effectmeting, zodat dit meetinstrument beter aansluit bij het huidige werkproces.

Naast literatuuronderzoek zijn voor dit onderzoek tevens jeugdprofessionals geobserveerd en geïnterviewd. Bij het observeren stonden de gedachten van jeugdprofessionals tijdens het invullen van de nulmeting centraal. Het interview is afgenomen in de vorm van een focusgroep. Hierbij stonden de ervaringen en ideeën over nulmeting en de aansluiting op het werkproces centraal.

Uit de resultaten van dit onderzoek is de meerderheid van de citaten afkomstig van respondenten die de nulmeting wel hebben ingevuld. De think aloud observaties en het focusgroepsinterview zijn binnen dit onderzoek ingezet om de data te vergaren. De think aloud observaties hebben een goede basis gevormd voor het focusgroepsinterview. De observaties hebben gezorgd voor meer inzicht omtrent de gedachten van jeugdprofessionals tijdens het invullen van de nulmeting. Uit onderzoek is gebleken dat het meetinstrument wel aansluit op het huidige werkproces. Enkele verbeteringen zijn noodzakelijk om deze aansluiting te verhogen. De jeugdprofessionals zouden al drie maanden de nulmeting inzetten, maar uit het onderzoek komt naar voren dat dit nog niet door iedere jeugdprofessional wordt gedaan. Dit heeft er voor gezorgd dat het respondentenaantal is gezakt en niet iedere locatie heeft deelgenomen aan dit onderzoek. De volgende locaties waren wel betrokken bij dit onderzoek: Oud-Beijerland, Hendrik-Ido-Ambacht, Dordrecht-Oost, Dordrecht Centrum, Papendrecht, Alblasserdam, Zwijndrecht en Binnenmaas-Strijen. Uit het onderzoek komt duidelijk een stuk weerstand naar voren bij de jeugdprofessionals die de nulmeting niet inzetten. Tevens komt naar voren dat de nulmeting niet voldoende bij de jeugdprofessionals is geïmplementeerd. Er zijn de volgende aanbevelingen gedaan:

- Verbetering van de informatievoorziening vanuit het management;
- Actieplan koppelen met de nulmeting;
- Onder ieder domein een zin beschrijven ter inleiding van het domein;
- Aanpassing van het gewicht;
- Aanpassing van de tekstvakken van de nulmeting;
- Behoud van de tienpuntsschaal, eventueel training hierin;
- Tot slot is dat er na invoer van veranderingen over zes maanden opnieuw een evaluatie of onderzoek van de nulmeting plaatsvindt.

Hoofdstuk 1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een aanleiding weergegeven, waarin de achtergronden en de relevantie van het onderzoek worden beschreven. Hierin wordt de aard van het probleem inzichtelijk. Daarnaast wordt het projectkader van het onderzoek uitgewerkt en onderbouwd door middel van maatschappelijke en theoretische argumenten. Vervolgens worden de doelstellingen en onderzoeksvragen geformuleerd.

1.1 Aanleiding

De bedoeling is dat het integrale jeugdbeleid van de gemeente bijdraagt aan de realisering van de missie dat alle jeugdigen gezond en veilig opgroeien (Van Yperen e.a. 2013). Tot eind 2014 hebben de ministeries van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), Veiligheid en Justitie (VenJ), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en Interprovinciaal overleg (IPO) samen gewerkt aan de herinrichting van het nieuwe jeugdstelsel (Ministerie van binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties, z.j.). De gemeenten hebben vanaf januari 2015 de regie over dit stelsel. Inhoudelijk moeten er vernieuwingen gerealiseerd worden. Gemeenten willen kinderen, jongeren en ouders tijdig de juiste steun en hulp bieden. Hierbij is het een vereiste dat de domeinen; preventie, zorg, opvoedhulp, onderwijs, bescherming en behandeling beter op elkaar aansluiten. Daarnaast vindt er ook een bezuiniging plaats en moet het systeem dus duurzamer zijn. Er dient een betere balans te zijn tussen door de overheid gefinancierde zorg, dienstverlening en de eigen kracht van burgers, gezinnen en het sociale netwerk (NJI, 2016b).

De gemeenten zijn van compensatieverplichting (niet het compenseren van tekortkoming staat centraal), naar resultaatverplichting gegaan (het zorg dragen voor een resultaat) (Movisie, 2015a). De gemeenten hebben geen directe invloed op het behalen van maatschappelijke resultaten, doordat zij niet de kennis en competenties beschikken om zelf hulp te verlenen, maar enkel de zorg inkopen. De gemeenten kan enkel zorg inkopen en de zorgaanbieders houden zich dan bezig met het behalen van de maatschappelijke resultaten. Deze maatschappelijke resultaten zijn onder te verdelen. Bijvoorbeeld dat jeugdigen actief betrokken zijn bij de ontwikkelingen in de gemeente, de jeugdigen gaan naar school, werken en zij groeien gezond en veilig op. Om deze maatschappelijke resultaten te bereiken zijn anderen nodig: jeugdhulpaanbieders, en burgers (NJI, 2016a). Jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen moeten verantwoorde hulp verlenen volgens de Jeugdwet. Dit houdt in: hulp van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend en doelmatig is. Afgestemde hulp op de behoefte van het kind, jongere en ouders of verzorgers (Professionalisering Jeugdhulp en Jeugdbescherming, 2015). De uitgangspunten hierbij zijn: Preventie en uitgaan van eigen verantwoordelijkheid en eigen mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders, met inzet van hun sociale netwerk; het opvoedkundig klimaat versterken in gezinnen, wijken, scholen en in voorzieningen als kinderopvang en peuterspeelzalen; Eerder de juiste hulp op maat te bieden om jeugdigen en gezinnen zo snel mogelijk, zo dichtbij mogelijk en zo effectief mogelijk hulp te bieden met aandacht voor de (kosten)effectiviteit van de geboden hulp; Integrale hulp aan gezinnen volgens het uitgangspunt één gezin, één plan, één regisseur; Meer ruimte voor professionals om de juiste hulp te bieden door vermindering van regeldruk (Movisie, 2015b).

Een van de zorgaanbieders in Zuid-Holland is Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid (ZHZ). Stichting Jeugdteams ZHZ bestaat vanaf januari 2015 en is speciaal opgericht naar aanleiding van het nieuwe jeugdstelsel. Iedereen met opvoedvragen of -problemen kan bij een jeugdteam, centrum voor jeugd en gezin (CJG) of sociaal wijkteam terecht. De doelgroep betreft jongeren tot 18 jaar, hun opvoeders en iedereen die zorgen heeft over het wel-

zijn van een kind. Daarnaast kan stichting Jeugdteams ZHZ hulp bieden bij problemen vanwege psychische klachten of verstandelijke beperkingen. Wanneer zij zelf niet de geschikte hulp kunnen bieden, doen zij een beroep op andere hulpverleners in die gespecialiseerd zijn in de zorgvraag van het kind.

Uitgangspunten van de organisatie zijn: de hulpvraag staat centraal; Hulp is gericht op het gezin, indien nodig sociaal netwerk of andere professionals erbij betrekken; Klant krijgt de hulp vooral in zijn of haar eigen omgeving; In overleg met de klant kunnen de jeugdprofessionals een aanvraag indienen voor zwaardere, specialistische hulp (Jeugdteams ZHZ, z.j.a).

Het hulpverleningsproces bij Stichting Jeugdteams ZHZ bestaat op dit moment uit verschillende onderdelen (actieplan, Effectmeting, tevredenheid) en deze sluiten op dit moment niet voldoende op elkaar aan. De jeugdprofessionals ervaren deze onderdelen als dubbel werk. De onderdelen lijken op elkaar en hierdoor moeten de jeugdprofessionals meer tijd doorbrengen achter de computer in plaats van met de klanten. De jeugdprofessionals zijn nu inmiddels geschoold in het gebruik maken van de effectmeting. Daarnaast passen zij dit nu ongeveer drie maanden toe in de praktijk. Het instrument voelt voor een aantal jeugdprofessionals als een verplichting in plaats van ondersteunend. Dit heeft geleid voor weerstand en hierdoor kiest een deel van de jeugdprofessionals ervoor om de nulmeting (nog) niet in te zetten in het huidige hulpverleningsproces. Het is noodzakelijk om dit instrument te onderzoeken en aanbevelingen te doen voor verbetering, zodat de jeugdprofessionals de hulpbehoeften van klanten zo goed mogelijk kunnen inschatten en dus efficiënter te werk gaan.

Stichting Jeugdteams ZHZ bevindt zich nog in het ontwikkelingsproces en is het van belang om te onderzoeken hoe het nu gaat met het toepassen van dit meetinstrument (Effectmeting), met name dus de nulmeting binnen de organisatie en welke aanbevelingen er gedaan kunnen worden. Het Lectoraat Technology, Health and Care van Saxion kwam hierdoor met een onderzoeksvraag namens stichting jeugdteams Zuid-Holland zuid over de tevredenheid van de nulmeting en of deze aansluit bij het werkproces van de professionals.

1.2 Doelstelling

Het gaat er bij een doelstelling uiteindelijk altijd om een bijdrage te leveren aan de oplossing van een praktijkprobleem, aldus Migchelbrink (2007, p. 74).

Korte termijn doelstelling

Het onderzoek heeft als doel om inzicht te krijgen over de tevredenheid over de nulmeting in relatie tot het werkproces van de professionals.

Lange termijn doelstelling

Het onderzoek heeft als doel om het instrument (Effectmeting) beter aan te laten sluiten bij het werkproces van de professionals.

1.3 Hoofd- en deelvragen

Hoofdvraag

Welke elementen uit de nulmeting sluiten aan bij het huidige werkproces van de professionals, welke elementen dienen aangepast te worden aan het werkproces en op welke wijze?

Deelvragen

Theoretische deelvragen:

- Wat is de Effectmeting?
 - o Waarvoor is de Effectmeting bedoeld?
- Op welke inzichten uit de literatuur is de Effectmeting gebaseerd?
- Hoe werken jeugdprofessionals onder de nieuwe Jeugdwet?
 - o Welke impact heeft deze nieuwe Jeugdwet op het bepalen van het werkproces van de jeugdprofessional?

Praktische deelvragen:

- Wat zijn de ervaringen van de jeugdprofessionals over de nulmeting?
- Wat zijn de ervaringen van de jeugdprofessionals over het vaststellen van de zorg- of hulpbehoefte in het nieuwe werkproces?
- Wat zijn de ideeën voor verbetering van de jeugdprofessionals over de nulmeting?

1.4 Leeswijzer

Het bachelorrappport bestaat uit verschillende hoofdstukken. In hoofdstuk één wordt de aanleiding voor het onderzoek beschreven en de bijbehorende doelstellingen en vraagstellingen. In hoofdstuk twee worden de kernbegrippen uit de vraagstelling theoretisch onderbouwd. De onderzoeksmethode, de populatie, steekproef, validiteit, betrouwbaarheid, ethische overwegingen en data-analyse wordt beschreven in hoofdstuk drie. In hoofdstuk vier worden de definitieve steekproef, kenmerken van de respondenten en de resultaten uit de focusgroep en think aloud observaties van dit onderzoek beschreven. De conclusies, aanbevelingen, sterktes, zwaktes en de discussie van het onderzoek staan uitgewerkt in hoofdstuk vijf.

Hoofdstuk 2 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden de theoretische begrippen weergegeven. De kernbegrippen van het onderzoeksmodel worden geoperationaliseerd aan de hand van verschillende bronnen. Bij de doelgroep wordt ingegaan op de jeugdprofessionals en hun taken. Daarna wordt er ingegaan op de nieuwe Jeugdwet. Vervolgens wordt het werkproces van de jeugdprofessionals beschreven. Dan wordt er een uitgebreide beschrijving van de Effectmeting gegeven. Tot slot wordt de conclusie op de deelvragen beschreven.

2.1 Doelgroep

De jeugdprofessionals bieden basiszorg vanuit de geestelijke gezondheidszorg, de gehandicaptenzorg, jeugdzorg of een combinatie hiervan. De jeugdprofessionals kunnen indien nodig specialistische hulp inschakelen. Jeugdprofessionals werken actiegericht, bevorderen de eigen kracht en organiseren de hulp zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving van het werkproces. Het werkproces wordt ondersteund door de jeugdprofessionals bij het nemen van de regie op de hulp en ondersteuning. Het uitgangspunt hierbij is, 'zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig' (Serviceorganisatie Jeugd ZHZ, 2014).

2.2 Effectmeting

Bij de Effectmeting is een combinatie gemaakt tussen de Zelfredzaamheid Matrix (ZRM) en de methodiek Gezamenlijk Inschatten van Zorgbehoeften (GIZ-methodiek), zodat een methodisch meetinstrument is ontstaan dat beter aansluit bij de doelgroep van stichting Jeugdteams ZHZ. De ZRM is het instrument waarmee behandelaars de mate van zelfredzaamheid van hun klanten gemakkelijk en volledig kunnen beoordelen (Zelfredzaamheid – Matrix, 2016). Dit meetinstrument kan een positieve bijdrage leveren aan het uiteindelijke doel van de jeugdhulpverlening, namelijk bepalen welke zorg nodig is.

De orthopedagoog en onderzoeker Alison Sutton van het pedagogisch adviesbureau Childrearing Matters heeft de GIZ-methodiek en alle bijbehorende trainingen ontwikkeld door op basis van jarenlange praktijk- en onderzoekservaring in de zorg in Nederland en in het onderwijs in Engeland. Sutton ontwikkelde in de praktijk twee taxatiemethodieken, een reeks theorieën, empirische studies en praktijkmodellen (waaronder de Britse Common Assessment Framework). Dit heeft Sutton gedaan aan de hand van meerdere wetenschappelijke disciplines en input van ouders, jongeren en praktijkprofessionals uit allerlei disciplines hebben geleid tot de ontwikkeling van de GIZ-methodiek (Sutton, 2016).

De GIZ-methodiek een integrale taxatiemethodiek waarmee een getrainde professional samen met ouders, jongeren en eventueel andere professionals de krachten, ontwikkel- en zorgbehoeften van een specifiek kind of gezin snel in kaart brengt. Binnen de GIZ-methodiek wordt er gebruik gemaakt van tien domeinen namelijk: lichamelijke ontwikkeling, verstandelijke ontwikkeling, emotionele ontwikkeling, sociale ontwikkeling, basis zorg en veiligheid, opvoeding, beleving ouderschap, onderlinge steun ouders, gezinsomstandigheden en netwerk. Deze tien domeinen zijn ook terug te zien bij de Effectmeting en aan de hand van deze domeinen wordt er gescoord op schaal van één tot tien (Sutton, 2016).

Nederland is het gewend om waarderingen in het onderwijs uit te drukken op een tienpuntschaal. In andere landen maakt men gebruik van bijvoorbeeld een twintigpuntsschaal of een vijfpuntsschaal. De keuze voor een puntsschaal is gebaseerd op gewoonte en traditie (Van Berkel, 1999).

De effectmeting is een meetinstrument die kijkt naar wat het effect is van de hulpverlening.

Bij de effectmeting wordt de beginsituatie (fase één) van de klant of het gezin gemeten en gevisualiseerd: de nulmeting. Aan het eind van de hulpverlening wordt er een eindmeting (fase drie) afgenomen. Door de nul- en eindmeting naast elkaar te leggen ontstaat er een beeld van het effect van de hulpverlening op de situatie van het gezin (Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid, 2015c).

De effectmeting heeft een direct en indirect doel. Het directe doel is: 'Het ondersteunen van een methodiek die jeugdprofessionals in staat stelt transparant aan te tonen wat ze doen en welk effect dit heeft. Concreet betekent dit aantonen dat de interventies die je pleegt in dienst staan van het samen uitspreken van verwachtingen (Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid, 2015c).

Het indirecte doel van het effect is om de cultuur waarin betrokken partijen verder te ontwikkelen en te kijken naar de hulpvraag, maar ook de kracht van het werkproces. Hierin kunnen er vragen gesteld worden over de middelen die zijn ingezet en over het bereik of effect van deze middelen. Dit bevordert de verantwoordelijkheid tussen gemeenten, jeugdprofessionals en werkprocessen (Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid, 2015c).

De effectmeting is te verdelen in drie fasen. Fase één is de nulmeting. Wanneer een gezin zich aanmeldt bij stichting jeugdteams Zuid-Holland Zuid voor zorg, vindt er een intakegesprek plaats. De situatie van het gezin komt dan aan bod. Tijdens deze intake kan de nulmeting (de eerste meting) afgenomen worden. Wanneer de situatie op dat moment ongeschikt is, dan kan de nulmeting ook nog afgenomen worden bij het tweede contactmoment. Een ingevulde nulmeting geeft een beeld van de huidige situatie van de klant of het gezin. Na het invullen van deze nulmeting bespreekt de jeugdprofessional samen met de klant of het gezin de verwachtingen. Bij de nulmeting kan er gescoord worden op tien verschillende domeinen op een schaal van nul tot tien. Per domein staat er een toelichting beschreven over welke kenmerken onder dat domein vallen, ter verduidelijking. Het gezin is het uitgangspunt van de meting en daarom moet er rekening gehouden worden met verschillende perspectieven van verschillende gezinsleden. De nulmeting kan dus meerdere keren ingevuld worden. Naast de score die naar voren komt bij een ingevulde nulmeting, wordt er ook nog een streefscore (verwachting) bepaald. Deze streefscore wordt door de jeugdprofessional en het gezin samen afgestemd (Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid, 2015c).

Bij fase twee staat de tussenmeting centraal. Deze tussenmeting wordt ongeveer op de helft van het huidige hulpverleningsproces ingevuld. Deze meting bevat een score op dezelfde domeinen als bij de nulmeting. Bij de tussenmeting wordt inzichtelijk gemaakt of het huidige proces bijdraagt aan behalen van de streefscore. Mocht het huidige proces niet zorgen voor het behalen van de streefscore dan kan het proces nog worden bijgesteld. De tussenmeting dient als input voor het verloop van het hulpverleningsproces (Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid, 2015c).

De nulmeting (fase één) en tussenmeting (fase twee) worden gezamenlijk ingevuld. Fase drie, de eindmeting, is het mogelijk om de meting gezamenlijk of individueel in te vullen. Het individueel invullen van de eindmeting kan worden gedaan via het digitale klantportaal. Het gezin krijgt hierover een melding met het verzoek om de meting in te vullen, bijvoorbeeld binnen 72 uur of een week. De klant of het gezin krijgt een melding wanneer de jeugdprofessional de eindmeting heeft ingevuld en andersom. Zij kunnen de meting dan allebei inzien. Dit biedt de mogelijkheid om de verschillen tussen de ingevulde eindmetingen te zien. Naar aanleiding hiervan kan de jeugdprofessional hierover in gesprek met de klant of het



gezin. De eindmeting brengt in kaart of de streefscore is behaald of niet. Deze meting geeft dus weer of het hulpverleningsproces heeft geholpen om bepaalde doelen te behalen (Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid, 2015c).

2.3 Nieuwe Jeugdwet

De gemeenten zijn vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de provinciale geïndiceerde jeugdhulpaanbieders. Dit zijn de onderstaande instellingen:

- de jeugdbescherming
- de jeugdreclassering
- de jeugdzorgPlus (gesloten jeugdzorg)
- de geestelijke gezondheidszorg voor jeugdigen (jeugd-GGz)
- de zorg voor jeugd met een licht verstandelijk beperking (jeugd-LVB) (Movisie, 2015b).

Deze verantwoordelijkheden komen bovenop de taken die gemeenten al hadden in het preventieve jeugdbeleid, de jeugdgezondheidszorg en de ondersteuning bij opvoedingsvragen. De nieuwe Jeugdwet moet voorkomen dat ouders of verzorgers en jeugdigen verdwalen in het systeem. Er is meer doelmatigheid, doordat het stelsel één wettelijk kader en één financieringssysteem voor de jeugdzorg heeft (Movisie, 2015b).

De bovenstaande jeugdhulpaanbieders werken met goed opgeleide en geregistreerde jeugdzorgwerkers en gedragswetenschappers. Dit personeel is ingeschreven in het BIG-register of in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Een voorwaarde voor de jeugdprofessionals om hun registratie te behouden, is het volgen van bij- en nascholing. Daarnaast moeten jeugdprofessionals zich houden aan een beroepscode (Rijksoverheid, 2015).

In eerste instantie wordt er jeugdhulp in het vrijwillige kader aangeboden. Hierbij wordt de jeugdhulp in overleg met ouders of verzorgers en het kind aangeboden. Wanneer dit niet werkt, volgt er jeugdhulp in het gedwongen kader. Dit wordt dan door de rechter opgelegd (Simons, 2015, P.176).

Het voornaamste doel van de nieuwe Jeugdwet is dat alle jeugdigen gezond en veilig opgroeien, talenten kunnen ontwikkelen en meedoen in de maatschappij (Van Yperen e.a. 2013). In Jeugdwet Artikel 2.3, eerste lid wordt dit bovengenoemde doel ook beschreven. Er wordt namelijk benoemd dat wanneer een jeugdige of een ouder jeugdhulp nodig heeft in verband met opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen en er hierbij beperkt wordt in eigen mogelijkheden en het probleemoplossend vermogen, zorgt de gemeente voor voorzieningen op het gebied van jeugdhulp en waarborgt een deskundige toeleiding naar, advisering over, waardoor de jeugdige in staat is om:

- gezond en veilig op te groeien;
- te groeien naar zelfstandigheid;
- voldoende zelfredzaam te zijn en maatschappelijk te participeren, gericht op de tijd en het ontwikkelingsniveau (Stelselwijziging Jeugd, 2014).

De uitgangspunten die bij de nieuwe Jeugdwet centraal staan zijn het inzetten op preventie, uitgaan van eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden van de jeugdigen en de ouders of verzorgers. Hierbij is ook het inzetten van het sociale netwerk belangrijk. Daarnaast is het van belang dat de jeugdigen zo snel, dichtbij en effectief mogelijk hulp krijgen. De gemeente hebben met de ingang van de nieuwe Jeugdwet de verantwoordelijkheid gekregen voor de inkoop van zorgaanbieders in de jeugdzorg (Movisie, 2014a).



Een ander uitgangspunt is het de-medicaliseren, ontzorgen en normaliseren door het opvoedkundig klimaat te verbeteren in gezinnen, wijken, scholen, kinderopvang en peuterspeelzalen. Het bieden van integrale hulp aan gezinnen heeft als richtlijn: één gezin, één plan en één regisseur. Tot slot is de vermindering van de regeldruk een belangrijk uitgangspunt voor professionals, zodat zij meer ruimte hebben om de juiste hulp te bieden (Movisie, 2015b).

Met een registratie verbindt de jeugdprofessional zich aan de Beroepscode. In deze code staan de richtlijnen voor professioneel handelen geformuleerd en biedt een beroepsethisch kader voor het nemen en verantwoorden van besluiten. Middels de registratie laat een jeugdprofessional zien dat hij of zij handelt volgens de Beroepscode. Hiermee geeft de jeugdprofessional ook aan zich toetsbaar op te stellen middels het tuchtrecht. Mensen die vermoeden dat een jeugdprofessional zich niet heeft gehouden aan de Beroepscode, kunnen een schriftelijke klacht indienen bij het College van Toezicht, het onafhankelijke tuchtcollege (Bagga, 2015).

De geregistreerde jeugdprofessionals vallen onder het tuchtrecht. Door het tuchtrecht is het mogelijk om te kunnen controleren of de jeugdprofessionals professioneel te werk gaan. Het tuchtrecht beschermt hierdoor het werkprocessen tegen ondeskundig handelen van een jeugdprofessional (Rijksoverheid, 2015).

In de Jeugdwet staat beschreven dat werkgevers moeten zorgen dat zij geregistreerde professionals inzetten voor bepaalde taken in de jeugdhulp (Rijksoverheid, 2015). Dit vraagt van werkgevers dat deze investeren in hun professionals en van professionals wordt verwacht dat zij investeren in zichzelf. De jeugdigen, ouders of verzorgers en professionals uit andere vakgebieden, kunnen door deze professionalisering er altijd vanuit gaan dat er hulp en advies wordt verkregen van een goed opgeleide professional. De jeugdprofessional moet daarnaast op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in het vakgebied. Dus een jeugdprofessional moet genoeg in zijn of haar mars hebben om zelfstandig professionele beslissingen te nemen en daarin weet duidelijke grenzen aan te geven. Een goede samenwerking tussen gemeenten en derden staat centraal voor de kwaliteit van de jeugdhulp. Wanneer het om specialistische hulp gaat, is het van belang dat gemeenten ook regionaal goed samenwerken (Nederlands Jeugdinstituut, 2014).

2.4 Werkproces jeugdprofessionals

Volgens Fontaine (2010) bestaat de plancycclus in de hulpverlening uit vijf fasen. De eerste fase is de oriëntatie fase, hier wordt er gekeken naar het probleem en de context waarin het probleem plaatsvindt. Daarna wordt er een probleemdefinitie geformuleerd en dit is van belang voor de volgende fase, de diagnostische fase. Bij de diagnostische fase staat het observeren en het voeren van gesprekken centraal. Hieruit komt een conclusie of diagnose naar voren. Wanneer de conclusie of diagnose helder is, gaat de planningsfase van start. De doelen worden geformuleerd en er wordt een werkplan opgesteld. Als het werkplan klaar is, kan de uitvoeringsfase beginnen. Ook bij de uitvoeringsfase staat het observeren centraal. Tenslotte is er de evaluatiefase en wordt er gekeken of het doel geheel, gedeeltelijk of niet behaald is.

Afhankelijk van welke vraag het werkproces heeft, gaan de jeugdprofessionals na of zij de vraag zelf kunnen beantwoorden of verwijzen zij het werkproces door naar andere gecertificeerde instellingen. Er wordt een afspraak gemaakt voor het eerste gesprek en dit gesprek vindt, indien mogelijk binnen twee weken na het eerste contact plaats. Tijdens het gesprek wordt er in kaart gebracht wat er goed gaat en wat niet goed gaat. Het werkproces heeft zelf de regie over de mensen die aanwezig mogen zijn bij het gesprek. In samenwerking met de



jeugdprofessional wordt gekeken naar welke mogelijkheden het werkproces zelf heeft en waar extra ondersteuning nodig is (Jeugdteams Zuid-Holland Zuid, z.j.b). Dit is volgens Fontaine (2010) de oriëntatiefase en tevens de diagnostische fase.

In de planningsfase van Fontaine (2010) stelt de jeugdprofessional samen met het werkproces het zogeheten 'actieplan' op. Hierin staan de doelen en soort hulpverlening beschreven. Er wordt besloten op welke soort zorg het werkproces recht heeft. Het kan zijn dat de soort zorg niet meteen beschikbaar is, bijvoorbeeld door een wachtlijst. Er wordt dan in overleg met de jeugdprofessional bepaald hoe het werkproces de tussenliggende tijd kan overbruggen (Jeugdteams Zuid-Holland Zuid, z.j.b).

Na het opstellen van het actieplan en bevestiging van de soort zorg, begint het hulptraject ook wel door Fontaine (2010) de uitvoeringsfase genoemd. De tijd die voor het hulptraject staat, hangt af van de doelen die zijn vastgesteld. Er wordt tussentijds geëvalueerd en indien nodig bijgestuurd, de evaluatiefase (Fontaine, 2010). De jeugdprofessional is tijdens dit hulptraject de vaste contactpersoon van het werkproces (Jeugdteams Zuid-Holland Zuid, z.j.b).

Stichting Jeugdteams ZHZ maakt gebruik van het digitaal cliëntenregistratiesysteem genaamd 'Tick'. Hierin worden alle gegevens omtrent klanten verzameld en kunnen jeugdprofessionals van verschillende locaties binnen stichting Jeugdteams ZHZ contact met elkaar leggen. In Tick wordt tevens het digitale actieplan (behandelplan) opgesteld. Deze dient binnen zes weken na de intake te worden ingeleverd. Er worden Effectmetingen afgenomen, namelijk de nul meting, de tussen meting en de eindmeting. De Effectmeting draagt bij aan het inschatten van de zorgbehoeften van het gezin. Er komt duidelijk naar voren aan welke punten nog gewerkt moet worden binnen het gezin, maar ook de punten die in het gezin goed gaan. De nulmeting vindt plaats aan het begin van het hulpverleningsproces, namelijk bij de intake. De tussen meting wordt alleen verricht wanneer het een langdurig hulpverleningsproces is, zodat er tussentijds nog in kaart kan worden gebracht hoe het hulpverleningsproces verloopt en of de opgestelde doelen eventueel bijgesteld moeten worden. Wanneer de hulpbehoefte van de klant klein is, zoals bijvoorbeeld bij een opvoedvraag, dan is een tussen meting niet nodig. Wel wordt er altijd aan het eind van het hulpverleningsproces een eindmeting gedaan, om zo te kijken hoe het proces is verlopen. Hierdoor kan de jeugdprofessional zien of de ingeschakelde hulp effect heeft gehad op de hulpbehoeften van het gezin. Dit onderzoek is gericht op de nulmeting, wat een onderdeel is van de Effectmeting.

Volgens Sutton (2016) is de GIZ-methodiek een integrale taxatiemethodiek waarmee een getrainde professional samen met ouders, jongeren en eventueel andere professionals de krachten, ontwikkel- en zorgbehoeften van een specifiek kind of gezin snel in kaart brengt. Binnen de GIZ-methodiek wordt er gebruik gemaakt van tien domeinen namelijk: lichamelijke ontwikkeling, verstandelijke ontwikkeling, emotionele ontwikkeling, sociale ontwikkeling, basis zorg en veiligheid, opvoeding, beleving ouderschap, onderlinge steun ouders, gezinsomstandigheden en netwerk. Deze tien domeinen zijn ook terug te zien bij de Effectmeting en aan de hand van deze domeinen wordt er gescoord op schaal van één tot tien.

Naast de Effectmeting dient de tevredenheid van de klant tijdens het hulpverleningsproces te worden afgenomen. Na zes maanden wordt er een evaluatieplan opgesteld, om te kijken of er bepaalde doelen zijn behaald en welke doelen nog behaald moeten worden.

In Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) staat beschreven hoe een jeugdprofessional dient om te gaan met persoonsgegevens van werkprocessen. In Artikel 7.3.11, tweede lid staat dat de Jeugdwet een uitzondering heeft op de geheimhoudingsplicht. De jeugdprofes-



sional heeft namelijk geen toestemming nodig van de klant als hij/zij inlichtingen verstrekt aan derden die rechtstreeks betrokken zijn bij de jeugdhulpverlening en optreedt als vervanger van de jeugdprofessional, voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor het verrichten van de werkzaamheden (Stelselwijziging Jeugd, 2014, p.17).

In de Jeugdwet Artikel 7.3.8 staat het onderstaande beschreven omtrent het dossier:

1. De jeugdhulpverlener richt een dossier in met betrekking tot de verlening van jeugdhulp. Hij houdt in het dossier aantekening van de gegevens omtrent de geconstateerde opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen en de te diens aanzien uitgevoerde verrichtingen en neemt andere stukken, bevattende zodanige gegevens, daarin op, een en ander voor zover dit voor een goede hulpverlening aan de betrokkene noodzakelijk is.
2. De jeugdhulpverlener voegt desgevraagd een door de betrokkene afgegeven verklaring met betrekking tot de in het dossier opgenomen stukken aan het dossier toe.
3. Onverminderd artikel 7.3.9, bewaart de jeugdhulpverlener het dossier gedurende vijftien jaar, te rekenen vanaf het tijdstip van ontvangst of waarop zij door de jeugdhulpverlener is vervaardigd, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed jeugdhulpverlener voortvloeit (Stelselwijziging Jeugd, 2014, p.16).

Jeugdwet Artikel 7.3.9

1. De jeugdhulpverlener vernietigt het dossier, of delen daarvan, binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de betrokkene.
2. Het eerste lid geldt niet voor zover het verzoek gegevens betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betrokkene, alsmede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet (Stelselwijziging Jeugd, 2014, p.17).

De jeugdprofessional verricht zijn werkzaamheden vanuit een sociaal agogisch of pedagogisch kader. Het bieden van begeleiding, behandeling en opvoeding thuis of in een andere opvoedsituatie vallen onder deze werkzaamheden. Dit doet de jeugdprofessional met inspraak van de jeugdige en ouders of opvoeders. Hierbij stelt de jeugdprofessional de jeugdige en de ontwikkelbehoefte centraal en neemt daarbij zijn eigen professionele ruimte in acht. De jeugdprofessional betreft andere disciplines of professionals bij werkzaamheden en/of vraagt om advies indien nodig. In de onderstaande tabel staan de taken van de jeugdprofessional beschreven (Nederlands Jeugdinstituut, 2014).

Taken Jeugdprofessional:	Kenmerken werkzaamheden jeugdprofessional:
Taak 1: Totstandkoming van het plan van aanpak (of het advies): betreft hierbij de benodigde specialismen en levert zijn eigen aandeel in het plan van aanpak of het advies.	- Maakt een risicotaxatie. - Doet onderzoek in het kader van voorbereiding van een advies en/of verzoek aan OM en ZM. - Doet onderzoek naar een vermoeden van kindermishandeling. - Helpt de jeugdige en diens opvoeders bij het in kaart brengen van de hulpvraag.
Taak 2: Uitvoering van het plan van aanpak / de in het kader van een opgelegde maatregel geboden zorg voor de aan hem toegewezen individuele jeugdigen en hun opvoeders.	- Is mentor van een (aantal) jeugdige(n). - Onderhoudt contact met andere relevante disciplines met betrekking tot de behandeling van jeugdigen

	waarvoor hij mentor is. - Betrekt andere disciplines / professionals bij de behandeling als hij dit nodig vindt voor een goede uitvoering van het plan van aanpak.
Taak 3: Uitvoering interventies: voert zelfstandig gedrags- of therapeutische interventies uit.	- Houdt zicht op de opvoedingssituatie thuis of in de groep waar de jeugdige woont - Maakt een analyse en grijpt indien nodig direct in. - Reikt gedragsalternatieven aan, draagt bij aan het stabiliseren van de situatie en bemiddelt waar nodig tussen de jeugdige en zijn opvoeders.
Taak 4: Verantwoordelijkheid hulpverlening: maakt de afweging of hulpverlening op gang moet worden gebracht of een wettelijke maatregel moet worden bevorderd.	- Brengt de situatie van de jeugdige in kaart en betreft hierbij het systeem rond de jeugdige. - Maakt een risicotaxatie. - Maakt afspraken over afstemming en coördinatie met andere hulpverlenende instanties, bescherming en inschakelen van specialistische zorg.

Figuur 1: Taken en werkzaamheden van een professional (Nederlands Jeugdinstituut, 2014)

Beroepsvereniging van professionals in sociaal werk (BPSW) beschrijft de beroepscode voor jeugdzorgwerkers. De beroepscode beschrijft algemene codes; de jeugdzorgwerker en de relatie met de jeugdige, ouders of opvoeders; de samenwerking in de hulp- en dienstverlening; de relatie met de organisaties; de relatie tot beroepsgenoten en de relatie met de samenleving (BPSW, 2015).

Bij algemeen gaat het dan over het tot zijn recht laten komen van de klant; het bevorderen van de deskundigheid; de bereidheid om iedere klant te helpen en de bevordering van het vertrouwen in de jeugdzorg. Bij de relatie met de jeugdige klant en ouders of opvoeders wordt er gesproken over respect; de informatievoorziening met betrekking tot de hulp- en dienstverlening; overeenstemming rondom hulp- en dienstverlening; de macht en afhankelijkheid in de professionele relatie; de beëindiging van de professionele relatie; de vertrouwelijkheid; het vermoeden van kindermishandeling; het beroep op de plicht om vertrouwelijk om te gaan met informatie en de verslaglegging of dossiervorming. Samenwerking in de hulp- en dienstverlening, de beroepsuitoefening en samenwerking worden daarna besproken. De jeugdzorgwerker en de relatie met de organisatie heeft betrekking op de aanvaarding van de organisatie; toetsing beroepsmatig en functioneel handelen en de verantwoording aan de werkgever. Op collegiaal niveau wordt de relatie tot de beroepsgenoten beschreven. Dit gaat over de collegiale toetsing; de schending van vertrouwen en de medewerking aan professionalisering (BPSW, 2015).

Tot slot wordt in de beroepscode de relatie met de samenleving weergegeven. Hierin staan de ondersteuning van maatschappelijke activiteiten; de signalering van misstanden en de voorlichting over jeugdzorg centraal. In bijlage twee staat de beroepscode van BPSW volledig beschreven (BPSW, 2015).



Hoofdstuk 3 Methode van onderzoek

De kwalitatieve onderzoekbenadering wordt in dit hoofdstuk beargumenteerd. Daarnaast wordt de populatie en steekproef van dit onderzoek toegelicht. De keuze voor de focusgroeps-interviews en think aloud observaties (onderzoeksinstrumenten) worden in dit hoofdstuk ook duidelijk beschreven. Tevens wordt de procedure, validiteit, betrouwbaarheid en ethische overwegingen van dit onderzoek toegelicht.

3.1 Onderzoek type en -methode

Dit onderzoek betreft een kwalitatief onderzoek, doordat het onderzoek gaat over de ervaringen van jeugdprofessionals met de nulmeting en de aansluiting hiervan bij het werkproces van de nieuwe Jeugdwet. Dit vraagt om diepgang. Kwalitatief onderzoek gaat uit van interpretatie en gaat van 'breed naar smal'(data naar verklarend model). Onderzoekers bouwen dus tijdens het onderzoek aan een model (Verhoeven, 2014).

De organisatie jeugdteams Zuid-Holland Zuid wordt hierbij belicht. Er wordt een combinatie gemaakt tussen observatie, in de vorm van think aloud sessies, en focusgroepsinterview, ook wel triangulatie genoemd. Om er zo zeker van te zijn dat de gegevens die verzameld worden daadwerkelijk kloppen (Saunders, Lewis, Thornhill, Booij & Verchens, 2011).

Stichting Jeugdteams Zuid-Holland zuid is een organisatie die vanaf januari 2015 bestaat en beschikt nog over weinig cijfermatige informatie. Het verzamelen van cijfermatige gegevens is bij kwalitatief onderzoek niet van belang. Kwalitatief onderzoek gaat uit van interpretatie en gaat van 'breed naar smal'(data naar verklarend model). Onderzoekers bouwen dus tijdens het onderzoek aan een model (Verhoeven, 2014).

3.2 Populatie en steekproef

Volgens Plooi (2011, p. 93) is een populatie een groep van eenheden waarvan men bepaalde gegevens wil verzamelen om meer inzicht te verkrijgen. De populatie van dit onderzoek zijn de jeugdprofessionals van stichting jeugdteams Zuid-Holland zuid. Deze jeugdprofessionals vielen onder verschillende locaties van de stichting. De populatie bestaat uit 120 jeugdprofessionals. Deze groep professionals is, op hun werklocatie na, een vrij homogene groep in termen van opleidingsachtergrond, geslacht en leeftijd.

“Een steekproef is een groep van eenheden die uit de populatie wordt getrokken, waarvan bepaalde gegevens worden verzameld (Plooi, 2011, p.93).” Binnen dit onderzoek is er gekozen voor een aselechte-steekproef. Wat betreft de focusgroepen, was er alvorens dit onderzoek een bijeenkomst gepland om meerdere methoden te evalueren. Voor deze bijeenkomst hebben jeugdprofessionals zichzelf kunnen aanmelden en is er nu van ieder locatie een jeugdprofessional aanwezig. Hierdoor kregen de onderzoekers een helder beeld over wat de visie van iedere respondent was per locatie met betrekking tot het werkproces en de Nulmeting. De verdeling van de focusgroepen in tweeën is gebeurd op willekeurige wijze.

Voor de steekproef van de think aloud observatie is er gekeken naar de locatie die de meeste nulmeting hebben afgenomen. Hieruit kwamen vijf locaties: Alblasterdam, Dordrecht centrum, Dordrecht Oost, Hendrik-Ido Ambacht en Zwijndrecht. Met deze locaties hebben de onderzoekers contact opgenomen zowel telefonisch als per mail. Iedere locatie heeft binnen het team overleg gehad en hieruit heeft zich per locatie een respondent aangemeld.

3.3 Onderzoeksinstrumenten

In de onderstaande twee paragrafen wordt er een toelichting gegeven over de gekozen onderzoeksinstrumenten.

3.3.1 Think aloud observatie/ hardopdenkprotocol

Het hardopdenkonderzoek richt zich op de cognitieve processen van respondenten tijdens de uitvoering van verschillende taken. De methode houdt in dat de jeugdprofessionals een aantal taken met behulp van het te evalueren nulmetingsinstrument uitvoeren en daarbij voortdurend hun gedachten verbaliseren (van den Haak, de Jong & Schellens, 2003).

Er is gekozen voor de hardopdenkmethode, ook wel de think aloud observatie genoemd. Hierdoor wordt inzichtelijk waar de jeugdprofessionals tijdens het invullen van de nulmeting tegenaan liepen. De think aloud observatie is uitgevoerd aan de hand van een vooraf opgestelde casus. Iedere jeugdprofessional beschikte over dezelfde casus. De gedachten werden tijdens het invullen hardop uitgesproken. Dit werd ook vastgelegd met de videocamera, om uiteindelijk de data goed te kunnen verwerken.

3.3.2 Focusgroepsinterviews

Volgens Ketelaar, Hentenaar & Kooter (2011) heeft een focusgroepsinterview vier doelen. Het eerste doel is het verkennen van thema's of onderwerpen waarover nog weinig bekend is of waarover nieuwe gezichtspunten of invalshoeken gewenst zijn. Er is door een aantal jeugdprofessionals kenbaar gemaakt dat zij de nulmeting niet vinden aansluiten, maar daar was nog niet echt dieper op in gegaan. Het focusgroepsinterview kon dus zorgen voor deze diepgang en droeg bij aan het verkennen. Het tweede doel is het bevestigen. Dit doel helpt bij het vaststellen of de nulmeting een stimulerend of belemmerend effect hebben op het gedrag van de jeugdprofessionals. In een vroeg stadium kan een focusgroepsinterview vaststellen of een programma voldoende criteria heeft om het uiteindelijke doel te behalen. Het derde doel staat voor het ontwikkelen. Opdrachtgevers ontwikkelen met een focusgroepsinterview nieuwe ideeën en concepten. Het kan zorgen voor inzichten voor verdere ontwikkeling van de nulmeting. Het laatste doel vindt plaats na wanneer verschillen niet optreden, terwijl anderen dit vooraf dachten dat dit wel zou gebeuren. Dit is het enige doel van een focusgroepsinterview in een later stadium wordt uitgevoerd (Ketelaar, Hentenaar & Kooter, 2011). Het onderzoeksinstrument was bij dit onderzoek gericht op de eerste drie doelstellingen. In een vroeg stadium gaat het over het verkennen, bevestigen en ontwikkelen van het meetinstrument, de nulmeting.

Er is gekozen voor twee focusgroepsinterviews vanwege de grootte van de gehele groep. Daarnaast is er gekozen voor een focusgroepsinterview, omdat deze geschikt is voor het verkennen van meningen en betekenissen om inzichtelijk te krijgen welke meningen er in de praktijk zijn over de nulmeting. De jeugdprofessionals konden reageren op de uitspraken van elkaar, zo konden er betekenissen, associaties, persoonlijke ervaringen, normen en waarden ontstaan waarbij het onderwerp (de nulmeting) begon te leven. Door de twee focusgroepsinterviews kregen de onderzoekers een goed beeld over hoe de jeugdprofessionals over de nulmeting spraken, dachten en welke betekenissen zij aan de nulmeting koppelden (Ketelaar, Hentenaar & Kooter, 2011).

Er zijn verschillende voordelen te koppelen aan het focusgroepsinterview. Gezamenlijk inspanning van de groep zorgt voor meer informatie, inzichten en ideeën, het zogeheten synergie. Daarnaast roept een opmerking van een persoon een reeks reacties op bij de overige personen, het sneeuwbaaleffect. Een focusgroepsinterview kan ook zorgen voor een gevoel van zekerheid, omdat in een één-op-éénsituatie zijn respondenten mogelijk niet bereid hun eigen mening te geven. In een groep voelt de respondent zich minder of meer op

zijn gemak, doordat zijn gevoelens niet echt anders zijn dan die van de overige respondenten in de groep. De uitspraken die de respondent doet, worden niet meteen gekoppeld met zijn persoon. Een focusgroepsinterview zorgt ook voor spontaniteit. De respondenten zijn niet verplicht om antwoord te geven op bepaalde vragen.

De respondenten praten in een groepsinterview alleen wanneer zij duidelijke gevoelens hebben over de nulmeting en niet omdat een vraag een antwoord vereist, zoals bij een interview (Ketelaar, Hentenaar & Kooter, 2011). Doordat de respondenten zichzelf hadden aangemeld voor het focusgroepsinterview, werd duidelijk dat zij vooraf al gevoelens ervaarden met betrekking tot het onderwerp, de nulmeting.

3.4 Validiteit

Wanneer men spreekt over validiteit, gaat het over de inhoud en het vertrouwen van de gegevens. Dit onderzoek betreft een kwalitatief onderzoek en wordt er bij validiteit ook wel gesproken over de geloofwaardigheid van de resultaten. Er wordt dus aangegeven dat de juiste resultaten worden gevonden en of deze resultaten de juiste weergave zijn van de feitelijke situatie (Baarda & De Goede, 2005).

Volgens Baarda, De Goede en Teunissen (2005) wordt er bij een kwalitatief onderzoek zelden gebruik gemaakt van gestandaardiseerde en sterk gestructureerde instrumenten. De onderzoeker zelf vormt daarom het belangrijkste instrument. Het is hierbij belangrijk om als onderzoeker rekening te houden met eigen ervaringen en gevoelens, zodat het geen subjectief onderzoek wordt. De onderzoekers probeerden zoveel mogelijk objectief te onderzoeken en eigen ervaring en gevoelens geen invloed te laten hebben ten tijde van dit onderzoek. De onderzoekers stellen van tevoren een lijst op door middel van een interviewschema. Hierin staat vastgesteld welke informatie de onderzoekers van de respondenten nodig hebben. Daarnaast worden zowel de focusgroepsinterviews als de think aloud observaties opgenomen met een videocamera, zodat er aan de hand daarvan geanalyseerd kan worden.

Doordat dit een kwalitatief onderzoek betreft, was er gekozen voor twee focusgroepsinterviews met jeugdprofessionals van verschillende locaties binnen de stichting. Dit waren focusgroepsinterviews met als doel: ontwikkelen. De focusgroepsinterviews gaven een beeld over het werkproces van de stichting, de nulmeting en de aansluiting hiervan met betrekking tot de nieuwe Jeugdwet. Binnen dit onderzoek was het relevant om de ervaringen en ideeën van de jeugdprofessionals over het werkproces en de nulmeting in kaart te brengen, om zo het proces te evalueren en aanbevelingen te kunnen geven. Om te kijken of de resultaten verschilden, waren er twee focusgroepen. Zo bleven de groepen klein, compact en kon er meer aandacht aan de ervaring en ideeën over de nulmeting van iedere respondent worden besteed.

Naast de focusgroepsinterviews werd het werkproces en het afnemen van de nulmeting geobserveerd middels de think aloud observatie. Zo kon in kaart gebracht worden hoe het er in de praktijk uit ziet. Volgens (Migchelbrink, 2006, p. 94) is observeren het zorgvuldig en aandachtig waarnemen van gedragingen waarin onderzoekers zijn geïnteresseerd. De onderzoekers waren aanwezig wanneer de jeugdprofessional lieten zien hoe het werkproces en de nulmeting in de praktijk op een fictieve klant werd toegepast. Zo kregen de onderzoekers een goed beeld van het proces en de ervaringen van de jeugdprofessional op de nulmeting.

Doordat er een combinatie is gemaakt tussen verschillende instrumenten, ook wel triangulatie genoemd (Saunders, Lewis, Thornhill, Booij & Verchens, 2011). Deze combinatie van instrumenten bestaat uit een observatie, in de vorm van think aloud sessies, en focusgroepsinterview. Tevens vergroot dit de validiteit van het onderzoek.



Om de validiteit te verhogen werd er voordat de think aloud observatie begon een casus opgesteld. Aan de hand van deze casus heeft de jeugdprofessional de nulmeting ingevuld. Iedere jeugdprofessional kreeg dezelfde casus. De voorbereiding was essentieel om de validiteit van dit onderzoek te verhogen. Er werd van tevoren duidelijk in kaart gebracht waar de think aloud observatie plaatsvond en wie hierbij aanwezig waren.

In het belang van het onderzoek stonden er regelmatig afspraken gepland met de opdrachtgever en de onderzoekers, om de vraagstelling helder te krijgen. De opdrachtgever bekeek regelmatig of het onderzoek aansloot bij de behoefte en vraagstelling van de stichting. Zo werd er voor gezorgd dat de onderzoekers en de opdrachtgever op één lijn zaten met betrekking tot het onderzoek.

3.5 Betrouwbaarheid

Volgens Baarda & De Goede (2005) is de mate waarin een antwoord dat mensen geven onafhankelijk is van toeval. Hoe minder de meting afhankelijk is van toeval hoe betrouwbaarder de meting.

Om de mate van toeval te verlagen en de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten werden de volgende maatregelen toegepast:

- De anonimiteit van de respondenten tijdens het focusgroepsinterview gewaarborgd. Dit werd van tevoren benadrukt bij de respondenten.
- Er was gekozen om het focusgroepsinterview af te nemen op de hoofdlocatie van de stichting in de vergaderzaal waar weinig afleiding is.
- De focusgroepsinterviews werden opgenomen met een videocamera. Om zo te voorkomen dat antwoorden verkeerd werden geïnterpreteerd en om de antwoorden van de jeugdprofessionals uit elkaar te houden.
- Er werd aan derden feedback gevraagd over de inhoud en opzet van het onderzoek. De feedback werd door de onderzoekers verkregen van de opdrachtgever, medestudenten en intervisiegroep.
- De inhoud van de thema's van de focusgroepsinterviews waren gerelateerd aan de operationalisering van de kernbegrippen.
- Voor de think aloud observatie waren er twee observatoren.

3.6 Ethische overwegingen

Volgens Baarda, de Goede en Teunissen (2005) is een onderzoek ethisch verantwoord wanneer respondenten vrijwillig meewerken en de uitkomsten van de focusgroepsinterviews anoniem worden verwerkt en voor de respondenten geen nadelig effect hebben.

Er waren ethische overwegingen, doordat het ging om een instrument dat nog in ontwikkeling is binnen een organisatie die net nieuw is. Hierdoor was de anonimiteit een belangrijk onderdeel van dit onderzoek.

Deelnemers van het focusgroepsinterview werden geïnformeerd over het feit dat de focusgroepsinterviews op film werd vastgelegd en hadden de keuze om niet aan de focusgroepsinterviews deel te nemen. Daarnaast werd meteen na het filmen de focusgroepsinterviews uitgeschreven door de onderzoekers. In het transcript werden alle verwijzingen naar deelnemers verwijderd en geanonimiseerd. Het filmbestand werd alleen bekeken door de onderzoekers en niet beschikbaar gesteld aan Stichting Jeugdteams ZHZ.

3.7 Data-analyse

Het proces van kwalitatieve analyse bestaat uit drie onderzoeksactiviteiten, namelijk waarnemen, analyseren en reflecteren (Baarda, et al., 2013). Bij het waarnemen hebben de onderzoekers een selectie gemaakt uit de belangrijkste informatie van het focusgroepsinterview en de think aloud observaties. Bij het analyseren en ontleden is er gekeken naar wat de informatie betekent en zijn daarna de hoofd- en sub labels gekoppeld aan de informatie. Vervolgens is het synthetiseren in werking getreden, hierbij zijn de hoofd- en sub labels geordend. Tot slot is er in de reflectie gekeken in hoeverre de resultaten bijdragen aan het beantwoorden van de onderzoeksvragen.

Binnen dit onderzoek is er gebruik gemaakt van gerichte codering. Volgens Baarda et al. (2013) wordt er bij gericht coderen steeds een van de onderzoeksvragen in gedachten genomen en wordt er gekeken welke uitspraken relevant zijn voor de beantwoording van de onderzoeksvragen. Aan de hand van de onderzoeksvragen zijn ook de hoofd- en sub labels naar voren gekomen.



Hoofdstuk 4 Resultaten

In dit hoofdstuk worden allereerst de kenmerken van de respondenten beschreven. Daarnaast worden de resultaten door middel van de hoofd- en sub labels van dit onderzoek uitgewerkt.

4.1 Definitieve steekproef

Het onderzoek richt zich op de professionals binnen de Stichting Jeugdteams ZHZ. Dit is namelijk de groep die de nulmeting inzet om zo in kaart te kunnen brengen wat de zorgbehoefte van de klanten zijn. Voor dit onderzoek zijn er in totaal tien respondenten verschenen. Voor de focusgroepsinterviews zijn er door stichting jeugdteams ZHZ zelf zestien locaties (zestien respondenten) uitgenodigd. Dit was een bijeenkomst die al langer gepland stond, om zo meerdere onderwerpen die zijn ingezet door de stichting te evalueren. De nulmeting was hier ook onderdeel van en werd geleid door de onderzoekers. Van de zestien respondenten zijn er zeven respondenten gekomen. Een aantal respondenten hebben zich ruim van tevoren afgemeld en aantal hebben zich op de dag van het focusgroepsinterview afgemeld. Doordat het aantal respondenten gedaald is, is er gekozen om in plaats van twee focusgroepsinterviews er een focusgroepsinterview van te maken. De gedachte hierachter was dat dit zou zorgen voor meer bruikbare informatie. Voor de think aloud observatie waren er van de vijf uitgenodigde locaties, drie respondenten beschikbaar. Twee respondenten van een locatie en een respondent van een andere locatie. Vanwege de planning en het feit dat deze interviews in Dordrecht waren, is het niet gelukt om nog andere respondenten bereid te vinden voor dit onderzoek. De definitieve steekproef waaruit de resultaten zijn voortgekomen is tien (N=10).

4.2 Kenmerken respondenten

Het merendeel van de respondenten hebben HBO Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) of HBO Maatschappelijk Werk en Dienstverlening(MWD) gestudeerd. Een enkeling de HBO opleiding Pedagogiek. vijf respondenten zijn werkzaam binnen de stichting vanaf januari 2015, dus bij de start van stichting Jeugdteams ZHZ. Een respondent vanaf februari 2016, twee respondenten zijn werkzaam vanaf mei 2015, één vanaf juni 2015 en één vanaf november 2015. Negen van de tien respondenten bekleden de functie jeugdprofessional binnen de stichting. Eén respondent wordt van uit MEE ingezet als cliëntondersteuner binnen de stichting. Eén van de jeugdprofessionals heeft nog als expertrol: Informatie- en communicatietechnologie (ICT), beschikkingen en Persoonsgebonden Budget (PGB). De volgende locaties waren betrokken bij dit onderzoek: Oud-Beijerland, Hendrik-Ido-Ambacht, Dordrecht-Oost, Dordrecht Centrum, Papendrecht, Alblasserdam, Zwijndrecht en Binnenmaas-Strijen. Dit is de helft van alle locaties binnen stichting Jeugdteams ZHZ. Vanuit locatie Hendrik-Ido-Ambacht zijn er drie respondenten gehoord. Van de overige locaties een respondent per locatie. Dit houdt in dat de volgende locaties niet vertegenwoordigd zijn: Cromstrijen-Korendijk, Gorinchem, Giessenlanden, Hardinxveld-Giessendam, Molenwaard, Sliedrecht en locatie Zederik en Leerdam. Van alle locaties die wel betrokken waren bij dit onderzoek heeft Hendrik Ido Ambacht een manager, Dordrecht Oost en Dordrecht Centrum dezelfde manager, Oud-Beijerland en Binnenmaas-Strijen dezelfde manager, Alblasserdam en Papendrecht dezelfde manager en Zwijndrecht een manager.

4.3 Uitwerking resultaten

Aan de hand van de hoofd labels worden de resultaten uitgewerkt. De resultaten in deze paragraaf zijn geschreven aan de hand van twee think aloud observaties en een focusgroepsinterview. In de resultaten worden de citaten van jeugdprofessionals aangeduid met een kleur. Bij de donkerblauwe rand gaat het over citaten die voort zijn gekomen uit het focusgroepsinterview. Bij de lichtblauwe rand gaat het om citaten die voort zijn gekomen uit de think aloud observatie. Deze observaties en het interview hebben de onderzoekers uitgevoerd bij de jeugdprofessionals van stichting Jeugdteams ZHZ. Van iedere respondent is een citaat gekozen. Van de tien respondenten hebben vijf respondenten de nulmeting nog niet ingezet en vijf respondenten wel. De drie respondenten van de think aloud observaties hebben de nulmeting wel ingezet. Bij het focusgroepsinterview waren dit twee respondenten. Uit de resultaten is de meerderheid van de citaten afkomstig van respondenten die de nulmeting wel hebben ingevuld.

Bij de resultaten is er gekeken naar de relevantie van de citaten die de jeugdprofessionals hebben gegeven tijdens de think aloud observaties en de focusgroepsinterview. Het aantal respondenten was tien. Drie respondenten uit de think aloud observaties en zeven respondenten uit het focusgroepsinterview. Uit de resultaten zijn vijftientig relevante citaten naar voren gekomen. Hiervan zijn achttien citaten uit het focusgroepsinterview gekomen en zeven uit de think aloud observaties. Hierdoor is de verhouding van de resultaten evenredig weergegeven en zorgt dit voor verhoging van de kwaliteit van het onderzoek.

4.3.1 Proces en informatievoorziening

Wanneer er gesproken wordt over het proces, gaat het over het gehele proces rondom de nulmeting. Hierbij valt te denken aan de aansluiting op het werkproces van de jeugdprofessionals, het gebruik/de inzet van de nulmeting, de training van de nulmeting, de informatievoorziening vanuit het management, de GIZ-methodiek en de inhoudelijke vormgeving van de nulmeting.

Uit de resultaten omtrent het proces komt naar voren dat enkele respondenten moeite ervaren met de integratie van de nulmeting in het huidige werkproces. Hierover wordt het onderstaande gevraagd.

“Dat je denkt inderdaad hoe integreer je het?”

Doordat er moeite ervaren wordt met de manier van integreren, kiezen een aantal jeugdprofessionals ervoor om de nulmeting niet in te zetten. Tijdens het focusgroepsinterview hebben een aantal respondenten benoemd dat zij de nulmeting zien als een verplichting en niet als ondersteuning.

“Het is misschien wel ondersteunend, maar hoe kan het ook zo voelen voor iedereen dat het ondersteunend is?”

De meerderheid van de respondenten is het er mee eens dat het invullen van de nulmeting veel tijd vraagt van de jeugdprofessionals en de klanten. Er werd ook aangegeven dat de nulmeting veel vraagt van de concentratie van een kind.

“Op zich vind ik het wel goed, alleen de nulmeting is heel erg uitgebreid. Je bent er lang mee bezig.”

In het kader van het oplossingsgericht werken zijn de respondenten het erover eens dat het instrument in theorie goed aansluit. Het bevragen van de domeinen en het invullen van de scores samen met de klanten, zorgen voor een oplossingsgerichte manier van werken.

“Het is een systeem wat heel goed aan zou sluiten op die manier van werken.”

Het invullen van de nulmeting zorgt volgens enkele respondenten dat er een goed gesprek op gang komt. Daarnaast zorgt dit volgens de respondenten ook voor een brede kijk op de situatie waarin de klant zich bevindt.

“Dat is denk ik soms wel nodig (...) in een gezinsleven hebben die zaken allemaal wel heel veel met elkaar te maken.”

Daarnaast wordt ook aangegeven dat de nulmeting veel overlap vertoont met de GIZ-methodiek, zo wordt er gebruik gemaakt van dezelfde domeinen. Ook is er ook volgens de respondenten veel overlap met het actieplan, hierbij worden er doelen opgesteld en er komen ook doelen naar voren uit de nulmeting.

“Ik zou gewoon graag zien dat dit eigenlijk gewoon gekoppeld wordt, dat op het moment dat je hier dus een issue geeft dat het automatisch gekoppeld is aan je doel en nu is het een losstaand iets wat geen functie heeft.”

Wanneer er in het focusgroepsinterview en de think aloud observaties wordt gesproken over de training van de nulmeting, komt naar voren dat er nog respondenten zijn die geen training hebben gevolgd. Daarnaast wordt er als het gaat over de duur van de training door respondenten het onderstaande antwoord gegeven.

“Om een klein beeld te geven, van het hele ochtend deel wat je dan training had of middag deel. Werd ongeveer drie kwartier tot een uur aan de nulmeting besteed.”

Een ander belangrijk onderwerp dat uit de dataverzameling naar voren komt, is de informatievoorziening vanuit het management. Hierover wordt aangegeven dat respondenten het niet eens zijn met de wijze waarop de informatie is meegedeeld.

“Ik denk dat het ook wel een beetje de manier hoe het gebracht is. Ik weet nog dat de manager tegen ons zei: nou jullie hebben de training en de dag erna gaan jullie er mee werken. Nou dan ben je me echt kwijt.”

4.3.2 Domeinen

Bij het onderdeel domeinen gaat het over de volgende tien domeinen: lichamelijke ontwikkeling, verstandelijke ontwikkeling, emotionele ontwikkeling, sociale ontwikkeling, basis zorg en veiligheid, opvoeding, beleving ouderschap, onderlinge steun ouders, gezinsomstandigheden en netwerk. Deze domeinen zijn de onderwerpen die tijdens de nulmeting worden bevraagd. Onder ieder domein staat een soort uitleg over wat er allemaal onder het domein valt. Deze uitleg wordt in dit onderzoek de toelichting genoemd. De toelichting is het grootste onderwerp binnen de domeinen. Daarnaast wordt er gesproken over de benaming en vormgeving van de domeinen. Ook wordt er gesproken over in hoeverre de domeinen aansluiten op het huidige werkproces binnen de stichting.



Wanneer er gekeken wordt naar de domeinen, geven alle respondenten aan de domeinen wel handig te vinden. Wel is het opvallend dat enkele respondenten moeite ervaren met de benaming van de domeinen.

“Het is gewoon vakjargon. ik merk dat ik die domeinen altijd andere woorden geef. Ik geef daar andere taal aan.”

“Het domein emotionele ontwikkeling, ja waar hebben we het dan eigenlijk over. En op die GIZ platen daar staat dan duidelijk uitgelegd van nou ja, zit je lekker in je vel bijvoorbeeld.”

Er wordt aangegeven dat de jeugdprofessionals meestal het domein nog anders verwoorden naar de klant toe. De domeinen zorgen voor overeenkomsten met de GIZ-methodiek. Hierdoor zijn de domeinen herkenbaar voor de jeugdprofessionals. De domeinen kunnen volgens de respondenten nog iets beter aangepast worden aan leeftijd en intelligentie.

“Als je het vergelijkt weer met de GIZ dan heb je bijvoorbeeld ook een versie voor mensen met een verstandelijke beperking. En dan sluit dat natuurlijk wel mooi aan.”

Het merendeel van de respondenten ervaren de toelichting van ieder domein als helpend. Er wordt wel aangegeven dat de steekwoorden die worden gebruikt, nog kunnen worden aangepast. Hierover zijn de meningen wel verdeeld.

“Het is helpend maar het zou nog wel een perfectie slag kunnen maken. Het zijn nog steeds die steekwoorden, die staan er in en best veel.”

“Ik vind die puntje wel handig altijd, dan kan je even checken”.

“Ja nja misschien toch één zin, waarin je beschrijft of er dingen zijn op het gebied van bijvoorbeeld gezondheid.”

Een andere respondent reageert met het onderstaande tegenargument. Vijf van de tien respondenten hebben de nulmeting al in de praktijk ingezet. De onderstaande respondent heeft de nulmeting nog niet ingezet, maar vindt dat de professionals er mee moeten gaan werken.

“Toch denk ik, je kunt er heel veel zinnetjes bij gaan zetten, maar je kunt niet in iedere situatie de goede zin hebben. Je moet er gewoon mee gaan werken, het een keer proberen. De eerste vijf keer staan er allemaal hele rare zinnen, waarvan je denkt dit was niet handig en dit werkte ook niet. Maar uiteindelijk door juist die ervaring op te doen, dan kom je wel met je eigen taal.”

4.3.3 Gewicht

Binnen de nulmeting wordt er ook gebruik gemaakt van het gewicht. Op de foto's in bijlage 7 wordt het gewicht aangeduid met: prioriteit. Het gewicht geeft per domein aan hoe zwaar dat domein weegt bij de klant. Dit kan worden aangegeven met de cijfers nul tot en met drie.

Hiermee wordt er een score aangegeven, daaronder kan er beschreven worden waarom er gescoord wordt met een nul, een, twee of drie.

Een groot deel van de respondenten zijn van mening dat het gewicht deels relevant is om ermee aan te geven hoeveel een domein weegt voor de klant. Aan de andere kant zijn de respondenten van mening dat dit dubbel is met de score die wordt gegeven bij de huidige- en streefscore.

“Ik heb hier nu aan de huidige score een cijfer gegeven en nu moet ik zeggen hoe zwaar het is. Dus dan moet ik weer een cijfer geven.”

Op het moment dat de professional en de klant vindt dat een bepaald domein niet zwaar weegt of niet van toepassing op dat moment. Dan scoren ze het gewicht op een nul. Vervolgens verdwijnt het domein en is dit nergens meer terug te zien in het overzicht.

“Dan scoren we nul bij het gewicht als er geen hulpvraag is, maar er is misschien wel iets aan de hand op dat gebied en dan komt het domein niet meer terug.”

Een ander technische situatie die de respondenten beschrijven, is het feit dat de score automatisch geselecteerd staat op een twee.

“De score staat automatisch altijd op twee. Waarom dat is, snap ik niet zo goed.”

4.3.4 Huidige score

De huidige score moet bij de nulmeting ook per domein worden ingevuld. De naam zegt het al, de huidige situatie van de klanten wordt hierin gescoord op een schaal van nul tot tien. Daaronder staat beschreven waarom deze score wordt gegeven.

Een aantal respondenten ervaren moeilijkheden met het aangeven van de score. Er heerst verwarring bij een aantal respondenten of de schaal oplopend of aflopend is.

“Ja dan krijg je het probleem, Hoe scoren we? Is nul heel goed of is nul heel slecht?”

De respondenten zijn van mening dat het gesprek omtrent de score belangrijker is dan de score zelf. Met betrekking tot de oplossingsgerichte manier van werken zeggen enkele respondenten dat de invulling van een score aansluit.

“Dat cijfer zegt mij niet zoveel. Het gaat meer om het gesprek dan om het cijfer. Van h  de klanten geven dit cijfer, maar daar valt voor hun dat onder. Ik denk dat het gesprek over de score belangrijke informatie is.”

“Je zegt natuurlijk, oké de klant geeft een zes van de huidige situatie. Wat zit er in die zes? Dus het is heel erg gekoppeld aan oplossingsgericht werken.”

Stel dat de jeugdprofessional en de klant dan niet tot een gezamenlijk cijfer komen, dan is het mogelijk om een afwijkende score in te voeren. Hierover wordt aangegeven dat je deze afwijkende score niet terugziet in het overzicht van de tien domeinen.



“Goh de klant geeft een zeven en ik geef een drie hoe komt dat nu dat we daar verschillend naar kijken. En kijken of je tot een gezamenlijk cijfer kan komen.”

“Wat zou dan de meerwaarde zijn van het invullen van een afwijkende score als je het nergens kunt terugvinden.”

De afwijkende score is alleen terug te vinden wanneer je op het domein klikt waar je deze score hebt ingevuld of wanneer je de nulmeting definitief hebt vastgesteld.

4.3.5 Streefscore

Per domein moet er ook een streefscore worden aangegeven. Dit geeft aan waar de klant naar toe wil. Tevens wordt hierbij gebruik gemaakt van een schaal van nul tot tien. Daarnaast kan er ook onder de streefscore toegelicht worden waar er naar toe wordt gestreefd.

“Ik vind hem vooral relevant als mensen in die streefscore eigenlijk vervatten wat ze eigenlijk anders willen zien. Daar vind ik het vooral handig voor.”

De respondenten zijn het er over eens dat de cijfers van de huidige- en streefscore moeten blijven. Het is voor de respondenten de aanleiding om een gesprek erover aan te gaan. Wel wordt er met betrekking tot de vormgeving van de huidige- en streefscore aangegeven dat het vak van de huidige score verkleint op het moment dat je de streefscore aan het invullen bent.

“Dat is gewoon irritant. Ik kan nu niet goed lezen wat ik daarboven heb gezet. Als je hier een hele lap tekst bij de huidige score zet, dan kun je dat bij het invullen van de streefscore niet lezen.”

Hoofdstuk 5 Conclusies

In dit hoofdstuk worden de conclusies van de praktische deelvragen en de hoofdvraag geformuleerd. De conclusies zijn gebaseerd op de resultaten van de focusgroep en think aloud observaties. Tot slot volgen de sterkte en zwakte analyse van het onderzoek, de aanbevelingen en de discussie. In de conclusie wordt er een onderscheid gemaakt tussen jeugdprofessionals die de nulmeting wel inzetten en jeugdprofessionals die de nulmeting niet inzetten

5.1 Conclusie ervaringen van jeugdprofessionals over de nulmeting

Er kan geconcludeerd worden dat de ervaringen over de nulmeting erg uiteenvallen. De jeugdprofessionals die de nulmeting niet inzetten, zijn van mening dat de informatievoorziening vanuit het management erg summier is geweest. De jeugdprofessionals die de nulmeting wel inzetten, waren het hier wel mee eens. De training omtrent de nulmeting heeft maximaal een uur geduurd. De manier waarop de nulmeting is overgebracht naar de jeugdprofessionals, heeft gezorgd voor weerstand. Deze weerstand heeft er toe geleid dat enkele jeugdprofessionals de nulmeting niet inzetten.

De think aloud observaties hebben een goede basis gevormd voor het focusgroepsinterview. De observaties hebben gezorgd voor meer inzicht omtrent de gedachten van jeugdprofessionals tijdens het invullen van de nulmeting. Bij het focusgroepsinterview werd hier verder over gediscussieerd. Bij zowel de think aloud observaties en het focusgroepsinterview is zeer bruikbare informatie naar voren gekomen. Zonder de think aloud observaties was het lastiger om de informatie uit het focusgroepsinterview te visualiseren. Er kan geconcludeerd worden dat het visualiseren van essentieel belang was tijdens dit onderzoek. Zo kregen de onderzoekers en jeugdprofessionals nog meer inzicht in deze nulmeting.

De jeugdprofessionals die de nulmeting inzetten, vinden dat de nulmeting een instrument is dat in principe goed aansluit op de manier van werken. Oplossingsgericht werken is een manier van hulpverlening die gericht is op het benutten van de sterke kanten en hulpbronnen van de cliënt (Movisie, 2014b).

Het doel van oplossingsgericht werken is dat de klant de door hem of haar gewenste situatie bereikt en ook in de toekomst in staat is om hulpbronnen in te zetten (Movisie, 2014b). Dankzij de huidige- en streefscore wordt er in kaart gebracht hoe de klant vindt dat hij of zij er nu voor staat (huidige score) en hoe hij of zij er graag voor zou willen staan (streefscore). Uit de think aloud observaties kwam naar voren met betrekking tot het scoren dat niet iedere jeugdprofessional gebruik maakt van een oplopende schaal en dus een aflopende schaal toepast. Of het nu een oplopende of aflopende schaal moet zijn, is eigenlijk geen passend antwoord gekomen vanuit het management en dat heeft binnen een van de teams gezorgd voor verwarring. Uit de resultaten komt tevens naar voren dat de jeugdprofessionals het goed vinden dat er gekeken wordt naar de huidige situatie en de gewenste situatie, maar zij geen waarde hechten aan de score die hieraan wordt gekoppeld. De score zorgt volgens de jeugdprofessionals wel voor een goed gesprek. Mocht de jeugdprofessional andere cijfers willen koppelen aan een domein, dan bestaat de mogelijkheid om een afwijkende score in te vullen. Dit vinden alle jeugdprofessionals uit het onderzoek goed, alleen vinden zij het jammer dat deze score niet terug is te vinden in het overzicht.

Jeugdprofessionals werken actiegericht, bevorderen de eigen kracht en organiseren de hulp zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving van het werkproces. Het werkproces wordt ondersteund door de jeugdprofessionals bij het nemen van de regie op de hulp en ondersteuning. Het uitgangspunt hierbij is, 'zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig' (Serviceorganisatie Jeugd ZHZ, 2014). Door de tien domeinen te bevragen wordt er een duidelijk beeld ge-



schetst over de situatie van de klant. Hierdoor komt naar voren wat er goed gaat en wat er minder goed gaat. De jeugdprofessionals die de nulmeting inzetten, zijn het er over eens dat de domeinen zorgen voor een goede basis om klanten te bevragen. Wel is uit de resultaten gebleken dat er veelal bij de domeinen gebruik wordt gemaakt van vakjargon. De jeugdprofessionals die de nulmeting inzetten, ervaren dit als lastig. De jeugdprofessionals zijn nog vaak druk bezig om het op de juiste manier te verwoorden, zodat de klant het begrijpt. Uit de resultaten komt naar voren dat de toelichting die bij de domeinen vermeld staan, volgens de jeugdprofessionals helpend zijn. Alle jeugdprofessionals van het onderzoek zijn van mening dat de hoeveelheid steekwoorden die vermeld staan bij de toelichting, omlaag zou mogen.

Om aan te geven welke domeinen zwaar wegen, is er gekozen voor het gewicht. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de jeugdprofessionals die de nulmeting inzetten, vinden het nuttig om aan te kunnen geven welk domein zwaar weegt. Het opnieuw koppelen van een cijfer aan het gewicht, vinden zij echter onnodig. Dit wordt als verwarrend ervaren door de jeugdprofessionals en klanten. Een ander alternatief voor het cijfer is uit de resultaten niet naar voren gekomen. Uit de resultaten komt ook naar voren dat het gewicht altijd automatisch wordt ingevuld met een twee. Daarnaast is het zo dat wanneer er een nul gescoord wordt bij het gewicht, dit domein ook verdwijnt. Hier zijn de jeugdprofessionals het allemaal niet mee eens.

5.2 Conclusie ervaringen van jeugdprofessionals over vaststelling zorgbehoefte in het nieuwe werkproces

Om de zorgbehoefte te kunnen inschatten is er de effectmeting opgesteld aan de hand van de GIZ-methodiek. Een groot deel van de jeugdprofessionals heeft een GIZ-training gehad en zijn dus ook bekend met de methodiek. In de GIZ-training zijn de tien domeinen te vinden die ook worden gebruikt bij de effectmeting. Echter, verschilt de manier van scoren bij de GIZ en effectmeting. Bij de GIZ kun je scoren tot en met vijf en bij de effectmeting tot en met tien. De jeugdprofessionals zijn bekend met de GIZ-methodiek en kunnen deze ook inzetten. Daarna kwam de effectmeting en die verschilde deels van de GIZ-methodiek. Dit heeft geleid tot verwarring bij de jeugdprofessionals onderling.

Uit de resultaten kan geconcludeerd worden dat het inzetten van de nulmeting nog enige oefening vraagt van de jeugdprofessionals. Het instrument is de jeugdprofessionals nog niet eigen gemaakt en waardoor de manier van vragen volgens de jeugdprofessionals erg gekunsteld overkomt. Het instrument dient vanuit de theorie ondersteunend te zijn, maar wordt door de jeugdprofessionals die de nulmeting niet inzetten, ervaren als verplichting. Het directe doel van de effectmeting, waaronder de nulmeting is: 'Het ondersteunen van een methodiek die jeugdprofessionals in staat stelt transparant aan te tonen wat ze doen en welk effect dit heeft (Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid, 2015c).' Doordat het meer overkomt als verplichtend, heeft het er voor gezorgd dat op dit moment nog niet door iedere jeugdprofessional het vaststellen van de zorgbehoefte wordt gedaan, aan de hand van de nulmeting.

Volgens figuur 1: taken en werkzaamheden van een professional uit hoofdstuk 2.4 komt naar voren dat de nulmeting gekoppeld kan worden aan een werkzaamheid uit taak 1. Taak 1 gaat over de totstandkoming van het plan van aanpak (of het advies). De jeugdprofessional betreft hierbij de benodigde specialismen en levert zijn of haar eigen aandeel in het plan van aanpak of het advies (Nederlands Jeugdinstituut, 2014). De werkzaamheid die hierbij geldt is dat de jeugdprofessional de jeugdige en diens opvoeders helpt bij het in kaart brengen van de hulpvraag. De nulmeting zou in dit geval een positieve bijdrage leveren bij het in kaart brengen van de hulpvraag.

5.3 Conclusie ideeën voor verbetering van de nulmeting

De ideeën voor verbetering gaan volgens alle jeugdprofessionals van dit onderzoek over de technische aspecten van de nulmeting. Uit de resultaten is gebleken dat de jeugdprofessionals vinden dat de toelichting die bij ieder domein moet worden weergegeven, niet direct zichtbaar hoeft te zijn. Mochten zij de toelichting willen bekijken. Dan kunnen zij het vakje 'uitklappen'.

Een ander idee voor verbetering is volgens alle jeugdprofessionals van dit onderzoek dat de afwijkende score wel terug kunt vinden in het overzicht. De jeugdprofessionals vinden dat het gewicht niet moet starten op een twee, maar gewoon leeg gelaten moet worden.

Het tekstvak van huidige score en streefscore moet volgens de jeugdprofessionals die de nulmeting inzetten geheel zichtbaar blijven tijdens het invullen, dus niet 'inklappen'. Met betrekking tot de taal die wordt gebruikt bij de domeinen, kan deze ook worden aangepast. De taal dient volgens alle professionals van dit onderzoek acceptabel te zijn voor verschillende doelgroepen.

De nulmeting is op dit moment een opzichzelfstaand instrument en staat nu los van het actieplan. Doordat beide onderdelen los van elkaar ingevuld worden, ervaren alle jeugdprofessionals van het onderzoek dit als dubbel werk. Als idee werd aangegeven dat de informatie die ingevuld wordt bij huidige- en streefscore, moet worden gekoppeld aan de doelen van het actieplan. Dit zorgt er dan voor dat onderdelen niet twee keer ingevuld hoeven te worden.

Met betrekking tot het scoren wordt vanuit de theorie aangegeven dat Nederland het gewend is om waarderingen in het onderwijs uit te drukken op een tienpuntsschaal (Van Berkel, 1999). Uit de resultaten komt naar voren dat de meningen over de tienpuntsschaal uiteenlopen. Een tienpuntsschaal is voor Nederlanders herkenbaarder. Vanuit dit gezichtspunt is het aannemelijk de tienpuntsschaal te behouden.

Een tweede versie werd nog als idee genoemd door een jeugdprofessional die de nulmeting wel inzet. De tweede versie van de nulmeting moet dan beter inzetbaar zijn voor mensen met een verstandelijke beperking. Dit idee is gebaseerd op de GIZ-methodiek, deze bestaat ook uit twee versies.

5.4 Conclusie hoofdvraag

De conclusie op de hoofdvraag zal deze paragraaf beschreven worden. De conclusie van de deelvragen zorgen voor antwoord op de hoofdvraag.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: Welke elementen uit de nulmeting sluiten aan bij het huidige werkproces van de professionals, welke elementen dienen aangepast te worden aan het werkproces en op welke wijze?

De conclusie is dat het geven van een huidige- en een streefscore bij ieder domein goed aansluit bij het huidige werkproces van de jeugdprofessionals. Het soort gesprek dat door de nulmeting naar voren komt, sluit aan met de oplossingsgerichte manier van werken. Wel heeft het instrument overlap met het actieplan, om deze overlap te voorkomen dient de informatie van de huidige- en streefscore gekoppeld te worden aan de doelen van het actieplan.

De invulling van een cijfer bij het gewicht heeft veel discussie opgeroepen. Het is goed dat er een gewicht aangegeven kan worden, maar de jeugdprofessionals willen hier niet op-

nieuw een cijfer aan koppelen. Tevens dient de afwijkende score terug te zien zijn in het overzicht.

De jeugdprofessionals vinden dat er verbetering moet komen bij de tekstvakken. De tekstvakken van de huidige- en streefscore zijn niet altijd volledig zichtbaar. Wanneer een jeugdprofessional klaar is met het invullen van de huidige score en verder gaat met de streefscore, verkleint het tekstvak van de huidige score en is dus niet alle tekst zichtbaar. De jeugdprofessional kan zo niet lezen wat er bij de huidige score ingevuld is. Dit dient aangepast te worden. De tekstvakken moeten niet automatisch 'inklappen'.

Uit onderzoek is gebleken dat de benaming van de domeinen niet begrijpelijk is voor alle doelgroepen. Hierbij wordt aangegeven dat deze benaming aangepast moet worden. Ook wordt er aangegeven dat er wellicht een tweede versie voor mensen met een verstandelijke beperking kan worden ontwikkeld.

Geconcludeerd kan worden dat de jeugdprofessionals de nulmeting een goed instrument vinden om de zorgbehoefte bij een klant in te kunnen schatten en tevens het effect te meten van het proces. Echter, blijkt de implementatie van deze nulmeting in de praktijk nog erg lastig. De nulmeting zal door de jeugdprofessionals vaker ingezet moeten worden, om de implementatie van het instrument te kunnen verbeteren.

5.5 Aanbevelingen

In deze paragraaf worden aanbevelingen gedaan aan de hand van de bovenstaande conclusies. De aanbevelingen zijn meer gericht op de mensen die de nulmeting wel inzetten.

1^e aanbeveling

Uit het onderzoek komt naar voren dat de informatievoorziening vanuit het management kan worden verbeterd. Hierbij valt te denken aan de onderstaande punten:

- Inleiding van het instrument binnen het team:
 - Als agendapunt toevoegen bij een vergadering;
 - Ruimte geven voor eventuele weerstand.
- Uitbreiding van het trainingsprogramma van de nulmeting:
 - Rollenspelen;
 - Casuïstiek.
- Think aloud observaties inzetten om zo inzicht te krijgen in de gedachten van jeugdprofessionals tijdens het invullen van de nulmeting:
 - Individueel;
 - In tweetallen met jeugdprofessionals van verschillende locaties.

2^e aanbeveling

Om de overlap met het actieplan te verminderen wordt er als aanbeveling gegeven, om het actieplan te koppelen met de nulmeting. Hiervoor dient de jeugdprofessional eerst de nulmeting met de klant in te vullen en daarna het actieplan.

Bij de doelen in het actieplan de domeinen koppelen waarover informatie staat beschreven die betrekking hebben op het doel.

3^e aanbeveling

Een andere aanbeveling is dat niet de taal van de domeinen aangepast hoeft te worden. Maar er onder ieder domein een zin beschreven wordt. Zo hoeft er ook geen tweede versie ontwikkeld te worden voor mensen met een verstandelijke beperking. De toelichting bij ieder domein dient in eerste instantie verborgen te zijn. De jeugdprofessional kan eventueel op + klikken (voorbeeld 1). Wanneer de jeugdprofessional klikt op +, klapt het tekstvak met de toelichting uit en is de tekst zichtbaar (voorbeeld 2).

- Voorbeeld 1: Lichamelijke ontwikkeling
'Zit je lekker in je vel?'
+  Belangrijk
 Minder belangrijk
 Niet belangrijk
- Voorbeeld 2: Lichamelijke ontwikkeling
'Zit je lekker in je vel?'
-

Toelichting
(steekwoorden)
.....

Figuur 2: Voorbeeld aanpassing domeinen

4^e aanbeveling

Tevens is er een aanbeveling voor het gewicht (prioriteit) dat ingevuld dient te worden bij de nulmeting. Het gewicht dient automatisch te staan op: - in plaats van 2. Daarnaast zou het gewicht met andere tekens of woorden aangeduid kunnen worden. Wanneer een domein gescoord wordt met niet belangrijk, dient dit ook terug te komen in het overzicht. Zo worden ook de krachten in kaart gebracht (waar dus niet aan gewerkt hoeft te worden). Wanneer er middels de onderstaande tekens of woorden gescoord wordt, is het tekstvak niet meer nodig. De noodzaak van het domein, wordt van zelf inzichtelijk wanneer er gekeken wordt naar invulling van de huidige- en streefscore.

- Stoplicht kleuren:
- Vlaggetjes:  Belangrijk
 Niet belangrijk
- Woorden:
 - Belangrijk
 - Minder belangrijk
 - Niet belangrijk

Figuur 3: Voorbeeld aanpassing gewicht

5^e Aanbeveling

Daarnaast is het belangrijk dat de tekstvakken van de huidige- en streefscore niet inklappen tijdens het invullen van de scores. Voorbeeld 1 is hoe het nu is, tekst huidige score deels zichtbaar. Voorbeeld 2 is hoe het zou worden, tekst van beide vakken duidelijk zichtbaar.

- Voorbeeld 1:

Huidige score:

De ontwikkeling in het gezin loopt goed.
Ze plast niet meer in bed
Streefscore:

Gezien de..

- Voorbeeld 2:

Huidige score:

De ontwikkeling in het gezin loopt goed.
Ze plast niet meer in bed.
Ze slaapt goed door.

Streefscore:

Gezien de..

Figuur 4: Voorbeeld aanpassing huidige- en streefscore

6^e aanbeveling

Omtrent het scoren bij de huidige- en streefscore is aan te bevelen de tienpuntsschaal te behouden. Mochten jeugdprofessional hier nog moeite mee ervaren dat valt een training in de tienpuntsschaal te overwegen.

7^e aanbeveling

Tot slot is het belangrijk dat wanneer de veranderingen zijn ingevoerd, de jeugdprofessionals de nulmeting gaan inzetten. Er is aan te bevelen dat er na zes maanden opnieuw een evaluatie van de nulmeting plaatsvindt.

5.6 Sterkte en zwakte analyse

In deze paragraaf worden de sterktes en zwaktes van het onderzoek in kaart gebracht.

Sterktes	Zwaktes
- Triangulatie - Contactlegging - Opnames videocamera - Topiclijst	- Weinig bekendheid nulmeting - Topiclijst - Daling respondenten - Locaties van organisatie

Figuur 5: Sterke en zwakte analyse

Sterktes

- Er is tijdens dit onderzoek gebruik gemaakt van twee verschillende soorten dataverzameling, ook wel triangulatie genoemd. Er is gebruik gemaakt van een think aloud observatie en een focusgroepsinterview. Er zijn professionals van verschillende locaties genomen voor dit onderzoek en dit zorgt voor teamoverstijgende resultaten. Dit leidt tot vergroting van de interne validiteit en betrouwbaarheid van dit onderzoek.
- Er is eerst per mail contact gelegd met vijf locaties voor de think aloud observatie. Daarna is er telefonisch contact gelegd, hierdoor hebben de locaties ook ruimte voor vragen gekregen.
- De think aloud observaties en het focusgroepsinterview zijn met videocamera opgenomen. Dit verkleint de kans op een verkeerde interpretatie van uitspraken van de respondenten.
- Er is geen gebruik gemaakt van een gestructureerde vragenlijst. Hierdoor hebben de respondenten meer de vrijheid gekregen om hun mening over de nulmeting te uiten.

Zwaktes

- Er is weinig bekendheid met uitvoeren nulmeting in de praktijk.
- Er is geen gebruik gemaakt van een gestructureerde vragenlijst. Hierdoor ontstond er de mogelijkheid dat de onderzoekers niet alle informatie omtrent de nulmeting hebben gekregen. Doordat de dataverzameling niet is verlopen volgens vooraf opgestelde vragen, maar alleen aan de hand van een topiclijst.
- Het aantal respondenten voor het onderzoek waren er twintig. Dit aantal is uiteindelijk gehalveerd naar tien respondenten door afmeldingen. Door de strakke planning hebben de onderzoekers niet de mogelijkheid gehad om andere respondenten te benaderen. Hierdoor zou het zo kunnen zijn dat de onderzoekers bepaalde informatie omtrent de nulmeting gemist hebben.
- Het contact leggen met de locaties was erg lastig, doordat de organisatie gevestigd zit in Zuid-Holland. Hierdoor hebben de onderzoekers veelal per mail of telefonisch contact opgenomen.

5.7 Discussie

In deze paragraaf wordt het gebruik van een meetinstrument in de praktijk ter discussie gesteld. In een discussie wordt de mening over de resultaten beargumenteerd (Verhoeven, 2014). In deze discussie wordt er gekeken in hoeverre stichting Jeugdteam ZHZ de implementatiefasen van de nulmeting hebben doorlopen.

Volgens Beurskens, Van Peppen, Stutterheim, Swinkels & Wittink (2012) worden klanten die door middel van globale vragen worden bevraagd, over het algemeen niet uitgenodigd om meer te vertellen wat goed gaat, wat minder goed gaat en waar ze nog niet tevreden over zijn. Door een meetinstrument in te zetten in de praktijk komt er meer nuttige informatie boven tafel.

Het meetinstrument, de nulmeting, die wordt ingezet bij stichting Jeugdteams ZHZ kent positieve en negatieve kanten. De nulmeting is een meetinstrument dat wordt ingezet bij een klant of gezin om te kijken wat goed gaat, wat minder goed gaat en waar ze nog niet tevreden over zijn. Het meetinstrument op zich blijkt goed aan te sluiten bij de manier van werken. Echter, is het noodzakelijk om nog aanpassingen te verrichten, zodat het instrument nog beter aansluit bij het huidige werkproces en om de inzet van het instrument te verhogen.

De inzet van een meetinstrument verhoogt de validiteit, wanneer het instrument meet wat het hoort te meten (Beurskens, et al., 2012). Het proces voorafgaand aan de inzet van de nulmeting is volgens de onderzoekers niet goed verlopen, terwijl dit erg belangrijk is. Door-

dat het proces van de implementatie van het instrument niet goed is verlopen, heeft dit ervoor gezorgd dat een groot aantal jeugdprofessionals de nulmeting niet inzetten in het werkproces. Het onderstaande figuur geeft weer hoe het implementatieproces eigenlijk had moeten verlopen.

Oriëntatiefase	Inzichtfase	Acceptatiefase	Veranderingsfase	Fase van behoud verandering
- Bewustwording van innovatie - Interesse en betrokkenheid	- Kennis en begrip - Inzicht in bestaande werkwijze	- Positieve houding; motivatie - Intentie; besluit om te veranderen	- Invoering in de praktijk - Bevestiging van het nut van de verandering	- Integratie in bestaande routines - Verankering in de organisatie

Figuur 6: Fases van gedragsverandering van zorgverleners, met specifieke implementatiedoelen (Beurskens, et al., 2012)

Terugblikkend op het bovenstaande figuur komt naar voren dat de fase die de organisatie bij de implementatie van de nulmeting niet goed heeft doorlopen. Bij de oriëntatiefase moet de manier waarop de informatie wordt aangeboden moet aantrekkelijk en relevant zijn. Dit zorgt voor belangstelling, waardoor de interesse en betrokkenheid bevorderd worden (Beurskens, et al., 2012). De informatie over de nulmeting die de jeugdprofessionals hebben gekregen was erg summier. De jeugdprofessionals wisten pas laat af van de verandering die ingezet zou worden. Dit heeft er toe geleid dat de interesse en betrokkenheid van de jeugdprofessionals tegenover de nulmeting niet is bevorderd.

In de inzichtfase is het belangrijk dat de zorgverleners weten wat het meetinstrument inhoudt en wat er van hen verwacht wordt. Dit kan door middel van goede informatie- en instructiematerialen, door scholing, cursussen en workshops (Beurskens, et al., 2012). Tevens is over deze fase te zeggen dat stichting Jeugdteams ZHZ deze niet goed heeft doorlopen. De jeugdprofessionals waren ervan op de hoogte dat er een nieuw meetinstrument ingezet zou worden, maar wisten niet wanneer. De training van de nulmeting kwam voor hen dan ook onverwachts en duurde +/- 1 uur. De inhoud van de nulmeting was voor de jeugdprofessionals niet duidelijk, ook wisten zij niet wat er van hen verwacht werd. Dit bleek uit de resultaten.

De acceptatiefase beschrijft het belang dat de zorgverleners de verandering in eigen praktijk als haalbaar gaan zien. Hierin is het belangrijk om stil te staan bij de discussies over de voor- en nadelen en weerstanden. Zorgverleners die al positieve ervaringen hebben met het meetinstrument, kunnen anderen motiveren (Beurskens, et al., 2012). Deze fase is door de stichting overgeslagen. Er is niet voldoende stil gestaan bij de voor- en nadelen en weerstanden. Tijdens de observaties en het interview is gebleken dat er omtrent de nulmeting nog veel weerstand is. Na de drie maanden waarin de nulmeting eigenlijk ingezet zou worden, zijn er nog steeds jeugdprofessionals die vanwege de weerstand die zij ervaren de nulmeting niet inzetten. Hierbij zouden de jeugdprofessionals die positieve ervaringen hebben met de nulmeting een belangrijke rol kunnen spelen.

De overige twee fasen zijn tevens niet goed doorlopen. Het meetinstrument is ingezet, maar de bevestiging van het nut van deze verandering is niet voldoende gegeven. Doordat de inzet van de nulmeting nog niet hoog is, zorgt dit ervoor dat de verandering niet goed behouden wordt.

Stichting Jeugdteams ZHZ is nieuwe organisatie die sinds januari 2015 bestaat. De organisatie is opgericht aan de hand van de nieuwe Jeugdwet. Om de kwaliteit van de organisatie te behouden, zijn er veel veranderingen geweest. Door de vele veranderingen die tegelijkertijd hebben plaatsgevonden, was er onvoldoende tijd om de bovenstaande fasen van implementatie met betrekking tot de nulmeting goed te doorlopen. In de toekomst zou hier beter op gelet kunnen worden.



Literatuurlijst

- Baarda, D.B., de Goede, M.P.M., Teunissen, J. (2005). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff bv.
- Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., de Goede, M., Peters, V., van, der, Velden, T. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Bagga, S. (2015). *Kwaliteitsregister Jeugdzorg*. [PDF, 2015] Z.pl.
- Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk. (2015). *Beroepscode voor de Jeugdzorgwerker*. [PDF, 2015] Utrecht.
- Beurskens, S., Van Peppen, R., Stutterheim, E. Swinkels, R. & Wittink, H. (2012). *Meten in de praktijk*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Fontaine, B. (2010). *De plancyclus in het sociaalagogisch werk*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Ketelaar, P., Hentenaar, F. en Kooter, M. (2011). *Groepen in focus*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Migchelbrink, F. (2007). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: Uitgeverij SWP Amsterdam.
- Ministerie van binnenlandse zaken en koninkrijksrelatie. (z.j.). *Transitie Jeugd*. Verkregen via: <http://gemeentenvandetoekomst.nl/item/Transitie-Jeugd-101501>
- Movisie. (2014a). *De nieuwe Jeugdwet en Wmo: hoe maken we slimme verbindingen?* Verkregen via: https://www.movisie.nl/artikel/nieuwe-Jeugdwet-wmo-hoe-maken-we-slimme-verbindingen?gclid=CMK0__-c6MsCFRVmGwod1uQBEQ
- Movisie. (2014b). *Oplossingsgericht werken*. Verkregen via: <https://www.movisie.nl/esi/oplossingsgericht-werken>
- Movisie. (2015a). *Wijzigingen AWBZ en WMO*. Verkregen via: <https://www.movisie.nl/artikel/wijzigingen-awbz-wmo-overzicht>
- Movisie. (2015b). *Transitie jeugdzorg*. Verkregen via: <https://www.movisie.nl/artikel/transitie-jeugdzorg-overzicht>
- Nederlands Jeugdinstituut. (2014). *Kwaliteitskader jeugdzorg*. [PDF, 2014] Utrecht
- Nederlands Jeugdinstituut. (2016a). *Maatschappelijk resultaat*. Verkregen via: <http://www.nji.nl/nl/Dossiers-Transformatie-jeugdhulp-Transformeren-met-beleid-Maatschappelijk-resultaat>
- Nederlands Jeugdinstituut. (2016b). *Over de jeugdsector*. Verkregen via: <http://www.nji.nl/nl/Kennis/Over-de-jeugdsector>



Plooij, F. (2011). *Onderzoek doen*. Amsterdam: Pearson Education Benelux.

Professionalisering Jeugdhulp en Jeugdbescherming. (2015). Beroepsregistratie en voor-aanmelden voor beroepsregistratie in jeugdhulp en Jeugdbescherming Informatie voor jeugdhulpaanbieders. [PDF, 2015].

Rijksoverheid. (2015). *Kwaliteit jeugdhulp*. Verkregen via:
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/jeugdhulp/inhoud/kwaliteit-jeugdhulp>

Saunders, M., Lewis, P., Thornhill, A., Booij, M. en Verchens, J.P. (2011). *Methoden en technieken van onderzoek*. Amsterdam: Pearson Education Benelux.

Serviceorganisatie Jeugd ZHZ. (2014). *Jeugdteams*. Verkregen via:
<http://jeugdzhz.nl/faq.html>

Simons, P. (2015). *Recht voor de zorg- en welzijnsprofessional*. Den Haag: Academic Service

Slot, N.W. & Spanjaard, H.J.M. (2009). *Competentievergroting in de residentiële jeugdzorg*. Baarn: HBuitgevers.

Stelselwijziging Jeugd. (2014). *Privacy informatie folder*. [PDF, 2014] Z.pl.

Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid. (z.j.a). *Waarvoor kunt u bij ons terecht?* Verkregen via: <http://www.jeugdteamszhz.nl/pagina/waarvoor-kunt-u-bij-ons-terecht>

Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid. (z.j.b). *Hulp van een professional: hoe werkt dat?* [Brochure versie 1, z.j.]. Dordrecht.

Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid. (2015c). *Functioneel ontwerp 'Effectmeting' in Tick*. [Worddocument, 2015]. Z.pl.

Sutton, A. (2016). Stichting GIZ-methodiek (Gezamenlijk Inschatten van Zorgbehoeften). Verkregen via: <http://www.gizmethodiek.org/>

Van, Berkel, H. (1999). *Zicht op toetsen*. Assen: Van Gorcum & Comp B.V.

Van, Yperen, T. & Bakker, K. en De Wilde, E.J. (2013). Transformeren met beleid. Maatschappelijke resultaten, kwaliteitsindicatoren en ombouwscenario's transitie jeugdzorg. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.

Van Den Haak, M., De Jong, M., Schellens, P.J. (2003). *Hardopdenkprotocollen als pre-testmethode*. Verkregen via: http://begrijpelijkeformulieren.org/sites/begrijpelijkeformulieren/files/Haak_e.a._Hardopdenkprotocollen_als_pretestmethode.pdf.

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Zelfredzaamheid – Matrix. (2016). *Zelfredzaamheid – Matrix*. Verkregen via:
<http://www.zelfredzaamheidmatrix.nl/zrm.aspx>

Bijlagen

Bijlage 1:	Overeenkomst bachelor onderzoek
Bijlage 2:	Beoordelingsformulier bachelor rapport
Bijlage 3:	Interviewschema
Bijlage 4:	Casus think aloud observatie
Bijlage 5:	Tabel hoofd- en sublabels
Bijlage 6:	Uitnodigingsmail think aloud observatie
Bijlage 7:	Foto's nulmeting
Bijlage 8:	Evaluatieformulier



Bijlage 1 Overeenkomst bachelor onderzoek



Academie Mens en Maatschappij

OVEREENKOMST ONDERZOEKSOPDRACHT

STUDENTGEGEVENS	
Naam	Sharon Kiel Nicole Meester
Adres	Gronausestraat 1189 Najaarsweg 6
Postcode/woonplaats	7534AH 7532SK
Telefoonnummer	0532310765 0534316774
Mobiel	0640777005 0629785388
Email	sharonkiel@hotmail.com nicole_meester@hotmail.com
Opleiding	Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH)
<i>(Indien meerdere deelnemende studenten, naam en adresgegevens toevoegen)</i>	
GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE	
Naam Organisatie + afdeling	Saxion; Lectoraat Technology, Health and Care
Eindverantwoordelijke onderzoek	Leon Chevalking
Onderzoeksbegeleider + opleiding	Leon Chevalking
Adres	M.H. Tromplaan 28
Postcode/woonplaats	Postbus 70.000/7513 AB Enschede
Telefoonnummer	0623950486
Email	s.k.l.chevalking@saxion.nl
De organisatie geeft wel toestemming voor publicatie van het bachelorrapport.	
GEGEVENS ACADEMIE MENS EN MAATSCHAPPIJ	
Naam Organisatie + afdeling	Saxion, Academie Mens en Maatschappij
Eindverantwoordelijke onderzoek	Karin Kremer-Baars
Onderzoeksbegeleider + opleiding	
Adres	M.H. Tromplaan 28
Postcode/woonplaats	Postbus 70.000/7513 AB Enschede
Telefoonnummer	053-4871111
Email	
GEGEVENS ONDERZOEK	
Onderwerp en achtergrondsheets	Tevredenheidsonderzoek naar nulmeting bij Stichting Jeugdteams Zuid-Holland-Zuid. Sinds 1 januari 2016 hebben jeugdprofessionals van Stichting Jeugdteams de mogelijkheid om de toegevoegde waarde van hun



	werkzaamheden op de situatie van de cliënt met een instrument inzichtelijk te maken. Dit instrument, de effectmeting, bestaat uit drie onderdelen. De nulmeting is het eerste onderdeel en wordt langzaamaan door professionals gebruikt. De nulmeting is een ICT-middel en mede daardoor niet een natuurlijk hulpmiddel voor jeugdprofessionals.
Doelstelling/vraagstelling	In dit onderzoek gaan de studenten aanbevelingen doen om de tevredenheid over de nulmeting te verhogen. Deze aanbevelingen kunnen op technisch, organisatorisch en/of gedragsmatig vlak liggen.
Projectomschrijving	
Werkwijze	Interviews en groepsinterviews
Middelen (bijv. financiën, overlegtijd)	Overlegtijd (ca. 2 uur per week), respondenten worden door Stichting Jeugdteams, in overleg met Saxion, aangeboden.
Tijdsfasering (start-, loop- eindtijd) Let op: dit mag maximaal zeven maanden in totaal beslaan.	8 februari tot en met 15 juli
Beoogde tussenproducten	Transcriptieverslagen van de interviews en groepsinterview
Producten ter beschikking	Nulmeting (toegang tot TICK via medewerker Stichting Jeugdteams)
Geheimhoudingsplicht (bijv. privacy)	Er geldt geen geheimhoudingsplicht, wel worden studenten geacht zorgvuldig en op een gepaste manier met de data om te gaan.

OVERIGE AFSPRAKEN / CONDITIES:

Het onderzoeksplan is gelezen en geaccordeerd door de opdrachtgever.

Overige afspraken en -condities, indien van toepassing, kunnen gemaakt worden door opdrachtgever en studenten met betrekking tot onder meer:

- Studenten leveren een eindrapport op volgens richtlijnen Saxion en stellen dit digitaal beschikbaar aan Stichting Jeugdteams en Lectoraat Technology, Health and Care;
- Studenten geven een eindpresentatie bij Stichting Jeugdteams ZHZ;
- Het auteursrecht van de eindrapportage / eindproduct berust bij het Lectoraat Technology, Health and Care;
- Publicatierecht van het rapport ligt bij de studenten, Lectoraat Technology, Health and Care en Stichting Jeugdteams ZHZ;
- Opdrachtgever zorgt dat studenten toegang hebben tot het clientregistratiesysteem van Stichting Jeugdteams en levert de benodigde informatie aan over de ICT-voorzieningen die onderwerp zijn van het onderzoek alsmede daarmee samenhangende beleidsdocumenten;

VOOR AKKOORD

- Handtekening Eindverantwoordelijke Opleiding



- Handtekening Eindverantwoordelijke Instelling



- Handtekening Student(en)



Datum en Plaats
Evt. Bijlagen

Bijlage 2: Beoordelingsformulier bachelor rapport

Naam student	Sharon Kiel Nicole Meester				
Studentnummer	329683 329783				
Datum					
1 ^e Beoordelaar					
2 ^{de} Beoordelaar					
Beoordelingsvoorwaarden	Feedback				
Aangeleverd zijn: Modelovereenkomst onderzoeksopdracht (bijlage 1 handboek) Evaluatieformulier opdrachtgever (bijlage 2 handboek)					
Ruwe data en instrument zijn gezien door de tweede beoordelaar tijdens het onderzoeksproces.					
Format (omslag, titelpagina, voorwoord, samenvatting, inhoudsopgave, inleiding (met aanleiding, doelstelling, vraagstelling, leeswijzer), beschrijving onderzoeksmethode, resultaten, conclusies, aanbevelingen, discussie) is zakelijk, helder en volgens "Handleiding professioneel schrijven".					
Er is gebruik gemaakt van juiste, relevante, actuele, buitenlandse, valide en betrouwbare bronnen en vermelding is correct volgens "Handleiding professioneel schrijven".					
Het rapport is geschreven in de vorm van een lopend verhaal met een logische opbouw, welke met behulp van inleidingen en overgangszinnen wordt verhelderd.					
Het rapport is geschreven in een correcte zakelijke schrijfstijl, de spelling is correct, grammatica is correct, formuleringen zijn correct (geen beschuldigingen, persoonlijke ontboezemingen, waardeoordelen, etc.)					
Alle bijlagen zijn relevant, spaarzaam, maar wel voldoende aanwezig ten behoeve van de reproduceerbaarheid van het onderzoek.					
Criteria	0	3	6	8	10
1. Het onderzoek is maatschappelijk relevant. Het onderzoek is bruikbaar en/of vernieuwend voor de beroepspraktijk.	De maatschappelijke relevantie, bruikbaarheid en meerwaarde voor de praktijk worden niet beschreven of zijn niet aanwezig.	Het onderzoek heeft summiere maatschappelijke relevantie en meerwaarde voor de beroepspraktijk. Het onderzoek is weinig bruikbaar.	Het onderzoek draagt bij aan optimalisering van de methode en/of methode van de opdrachtgevende instelling.	Tevens draagt het onderzoek bij aan andere, gelijksoortige instellingen op grond van maatschappelijk relevante ontwikkelingen. Hierbij zijn theorieën kritisch met elkaar vergeleken en geïntegreerd met de onderzoeksresultaten.	Daarnaast draagt het onderzoek bij aan het evidence based handelen in de beroepspraktijk. Hierbij wordt gekomen tot nieuwe inzichten, kennis ten aanzien van innovatie van de beroepspraktijk en een visie van de onderzoeker.



Criteria	0	3	6	8	10
2. Het onderzoek heeft <i>diepgang</i> , er wordt relevante theorie gebruikt inclusief (buitenlandse) vaktijdschriftartikelen, waarbij een afweging wordt gemaakt over de bruikbaarheid ervan voor het onderzoek.	Er is geen diepgang te onderscheiden en gebruik gemaakt van literatuur.	Er is gebruik gemaakt van (weinig) verschillende bronnen waarbij de meerwaarde niet relevant en logisch is.	Er wordt theorie gebruikt, waarbij de meerwaarde hoofdzakelijk relevant en logisch is. Richtlijn: 15 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een beschrijving van een of meerdere relevante internationale methodieken, of internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte theorie in de meeste paragrafen geïntegreerd in het rapport en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 16-20 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een vergelijking beschreven tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of nationale en internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte literatuur geïntegreerd in het rapport en vergelijkend en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 20 bronnen, incl. 5 artikelen. De betekenis van de vergelijking tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of internationale ontwikkelingen voor de beroepspraktijk is beschreven.
3. De onderzoeksvraag is helder, komt voort uit de doelstelling; is haalbaar, afgebakend en precies. De gebruikte onderzoeksmethode is transparant en verantwoord.	De doelstelling, onderzoeksvraag en/of deelvragen de gebruikte onderzoeksmethode worden niet weergegeven.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn niet helder en komen niet logisch uit elkaar voort.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn voldoende helder en sluiten op elkaar aan. Interview/enquêtevragen zijn geformuleerd op basis van geoperationaliseerde theorie.	Daarnaast zijn de items duidelijk geformuleerd, komen logisch uit elkaar voort en zijn voor één interpretatie vatbaar.	Daarnaast is de onderzoeksmethode complex en/of er wordt gebruik gemaakt van passende onderzoeksmethoden waardoor triangulatie bereikt kan worden.
4. De resultaten zijn reproduceerbaar en transparant. Het analysekader is duidelijk (bijvoorbeeld SPSS, Kwalitytan), dataverwerking en weergave van resultaten is correct.	Het analysekader en/of de dataverwerking worden niet weergegeven.	De data zijn niet systematisch, verifieerbaar en op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt.	De data zijn plausibel. De weergave van de resultaten is correct, maar de resultaten hadden duidelijker weergegeven kunnen worden.	De data zijn op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt. De data zijn controleerbaar, betrouwbaar en valide.	Daarnaast zijn de items toe te passen in een bredere context dan de opdrachtgevende instantie.
5. De conclusies en aanbevelingen geven antwoord op de vraagstelling en worden gekoppeld aan theorie.	De conclusie en aanbevelingen zijn niet beschreven.	Er wordt onvoldoende specifiek antwoord gegeven op de vraagstelling of het antwoord op de vraagstelling is niet logisch berekend.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is sprake van een minimale koppeling tussen resultaten en theorie.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is een koppeling tussen resultaten en theorie. De inzichten zijn echter voorspelbaar en niet (geheel) vernieuwend te noemen.	Er is een duidelijke koppeling gemaakt tussen de resultaten en de theorie en hierdoor is tot vernieuwende inzichten gekomen die bruikbaar en toepasbaar zijn voor de verbetering/ innovatie van de beroepspraktijk.



Criteria	0	3	6	8	10					
6.De sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. Er is een discussie aanwezig. De discussie omvat het eigen professioneel standpunt over het onderzoeksonderwerp onderbouwd met argumenten. De discussie wordt gevoerd vanuit diverse perspectieven (denk aan diverse personen en/of micro-, meso-en/of macroniveau).	De sterktes en/of zwaktes van het onderzoek en/of de discussie zijn niet beschreven.	De sterktes en zwaktes van het onderzoek bevatten informatie die niet kloppend is. De discussie bevat informatie die niet kloppend is en/of is niet onderbouwd met argumenten.	Diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. De discussie is aanwezig, bevat kloppende informatie welke onderbouwd is met argumenten, maar is weinig kritisch en vernieuwend en wordt belicht vanuit slechts één perspectief.	Daarnaast zijn diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek en de mogelijke implicaties voor het onderzoek aangegeven. Daarnaast is de discussie vanuit diverse perspectieven beschreven en wordt het eigen professionele standpunt onderbouwd met argumenten. Nieuwe bronnen worden gebruikt om de discussie te onderbouwen.	Daarnaast staan voor vervolgonderzoek alternatieven beschreven om de zwaktes van dit onderzoek in de toekomst te voorkomen. Daarnaast is er sprake van oordeelsvorming van de onderzoeker(s) waarbij kennis en inzicht naar voren komt en (leer)vaardigheden duidelijk worden in een eigen professioneel standpunt.					
Totaal aantal behaalde punten (max. 6 x 10 = 60)										
Cijfer										
Feedback op totaalproduct										
Cesuur bepalen eindcijfer:										
– Er dient aan de voorwaardelijke vormcriteria voldaan te zijn. Indien dit niet het geval is wordt de toets in Bison beoordeeld met het cijfer 1. – Om een voldoende (= 6) te krijgen, moeten minimaal 34 punten worden behaald. – Het cijfer wordt bepaald door de afzonderlijke punten op elk criterium op te tellen en het puntentotaal af te lezen in de onderstaande tabel.										
Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Max. 60 Punten	0-9	10-15	16-21	22-27	28-33	34-40	41-46	47-52	53-57	58-60



Bijlage 3: Topiclijst + agenda interview focusgroepsinterview

Deelvragen		
-Wat zijn de ervaringen van de jeugdprofessionals over de nulmeting?	-Ervaringen over de nulmeting?	-Positieve ervaringen -Negatieve ervaringen
-Wat zijn de ervaringen van de jeugdprofessionals over het vaststellen van de zorg/hulpbehoefte in het nieuwe werkproces?	-Ervaringen over de totstandkoming van de hulpvraag? -Hoe is de aansluiting van de nulmeting op het werkproces?	-Positieve ervaringen -Negatieve ervaringen -Ideeën voor verbeteringen
-Wat zijn de ideeën voor verbetering van de jeugdprofessionals over de nulmeting?	-Ideeën/ verbeteringen van de nulmeting?	-10 domeinen -Schaalvraag -Streefscore -Toelichtingen

Interview agenda

De kernvragen voor dit onderzoek waren:

- wat zijn de ervaringen over de nulmeting?
- Hoe is de aansluiting van de nulmeting op het werkproces?
- Zijn er ideeën of verbeteringen voor de nulmeting?

Introductie

- Welkom
- Voorstellen van de gespreksleiders
- Waarom dit onderzoek
- Uitnodigen om alle ideeën, meningen en persoonlijke ervaringen te delen. Wat vindt u belangrijk, wat zijn uw ideeën, bedenkingen en vooral suggesties?
- Hoe ziet de bijeenkomst eruit? Wat kunt u verwachten?
- We stellen u vragen en af en toe is er een korte onderbreking
- Rol van de gespreksleider. Het is goed als u zoveel mogelijk onderling discussieert. De discussieleider is er alleen om het tempo erin te houden en af en toe te sturen. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Het gaat erom wat u vindt en waarom u dat vindt? Het is belangrijk om elkaar uit te laten spreken.
- Er wordt (anoniem) verslag gemaakt van de bijeenkomst (eventueel melden dat er een bandopname wordt gemaakt)
- Op basis van de groepsgesprekken (in totaal doen we twee gesprekken) maken we een verslag en bespreken we welke aanpassingen in de nulmeting noodzakelijk en mogelijk zijn.
- Heeft u nog vragen voor we beginnen?

Door naar een open ronde:

- Heeft iedereen de training van de effectmeting(nulmeting) gevolgd?
- Hoelang duurde de training? Hoe zag de training eruit?
- Wat zijn jullie meningen/ervaring over de training van de nulmeting?
- Wie maken er al gebruik van de nulmeting?
- Hoelang duurt het invullen van de nulmeting?
- Wat zijn jullie ervaringen over de nulmeting? (positief/negatief)



- Hoe is de aansluiting van de nulmeting op het werkproces? (positief/negatief)
- Wat vinden jullie van de 10 domeinen?
- Wat vinden jullie van de toelichting die bij elk domein staan?
- Wat houdt het gewicht in? Hoe vul je dit in?
- Wat houdt de huidige score in? Hoe vul dit in?
- Wat houdt de streefscore in? Hoe vul je dit in?
- Wat zijn jullie ideeën/verbeteringen voor de nulmeting?

Afsluiting en dankwoord



Bijlage 4: Casus think aloud observatie

Casus:

Gezin bestaat uit vader (Peter, 30 jaar), moeder (Corina, 28 jaar) en kind (Maikel, 6 jaar). Peter heeft een goedlopend eigen bedrijf. Corina is kapster in dienst. Maikel volgt normaal basisonderwijs en is blijven zitten in groep 2. Leerkrachten wijten dit aan zijn slechte concentratievermogen en het valt op dat hij vaak moe is. Ouders benoemen dat Maikel een slecht slaap ritme heeft (slaapt vaak overdag en heeft dan moeite om 's avonds in slaap te komen). Op school luistert Maikel goed, in tegenstelling tot thuis. Ouders geven aan dat Maikel veel zijn zin wil doordrijven. Uiteindelijk ziet Corina vaak geen andere oplossing meer dan Maikel zijn zin te geven. Peter is het hier niet mee eens. Dit zorgt voor woordenwisselingen/ ruzie tussen Peter en Corina. Peter is meer van de strenge aanpak met veel regels en duidelijke grenzen. Peter is vaak van huis i.v.m. zijn werk waardoor Corina er veel alleen voor staat.

Mocht er over bepaalde domeinen geen informatie staan in de casus, dan mag je hier zelf je eigen invulling aan geven.



Bijlage 5: Tabel hoofd- en sub labels

Hoofd labels	Sub labels
Domeinen	Toelichting
	Informatie plaatsen
	Invulling
	Vormgeving
	Benaming
	Aansluiting werkproces
Gewicht (prioriteit)	Kennis
	Scoren
	Invulling
	Aansluiting werkproces
	Vormgeving
Streefscore	kennis
	Scoren
	Doel
	Invulling
	Aansluiting werkproces
Huidige score	Kennis
	Scoren
	Invulling
	Aansluiting werkproces
Proces (proces resultaatmeting)	Training
	GIZ
	Informatie voorziening
	Aansluiting werkproces
	Gebruik
	Vormgeving

Bijlage 6: Uitnodigingsmail think aloud observatie

Betreft: Onderzoek Nulmeting

Geachte heer/mevrouw,

Wij zijn Sharon Kiel en Nicole Meester en zijn studenten van Saxion Hogeschool te Enschede. Wij volgen de opleiding Sociaal Pedagogische hulpverlening en zijn begonnen met ons afstudeeronderzoek binnen stichting jeugdteams Zuid-Holland Zuid. Er wordt onderzoek gedaan naar de nulmeting om zodoende uiteindelijk aanbevelingen te doen voor eventuele verbeteringen van de nulmeting (zodat deze beter aansluit bij het huidige werkproces).

Verandermanager (naam) heeft ons toestemming gegeven om contact op te nemen met de locaties die gebruik maken van deze nulmeting. Het is de bedoeling dat wij voor elke locatie één jeugdprofessional vinden, die bereid is om samen met ons een nulmeting in te vullen en hierbij hardop zijn/haar gedachten uitspreekt (think aloud observatie). Deze observatie duurt maximaal 30 minuten en zal worden opgenomen met videocamera (alleen gericht op het computerscherm). Zo kunnen we deze informatie op betrouwbare wijze uitwerken. Wanneer de informatie is uitgewerkt, zal de video opname worden gewist. Deze observatie zouden we graag op maandag 18 april willen uitvoeren. We zijn de gehele dag beschikbaar en zouden graag een afspraak willen plannen om langs te komen op de locatie zelf voor deze observatie. Is er een jeugdprofessional binnen jullie locatie bereid om mee te werken? Wij wachten op antwoord.

Met vriendelijke groeten,
Sharon Kiel en Nicole Meester
Afstudeerstagiaires Stichting jeugdteams Zuid-Holland Zuid.

Email: sharonkiel@hotmail.com
Email: nicole_meester@hotmail.com
Ook telefonisch bereikbaar op:
Sharon Kiel: +316 40777005
Nicole Meester: +316 29785388



Bijlage 7: Foto's nulmeting meetinstrument

Overzicht nulmeting:

Resultaatmeting argenomen op 23-03-2010	
Type	: 0-meting
Status	: Open
Afgenomen door	: [REDACTED]
Betreft	: Gezin

Domein	Prioriteit	Streefscore	Huidige score
1. Lichamelijke ontwikkeling	2		(-)
2. Emotionele ontwikkeling	2		(-)
3. Verstandelijke ontwikkeling	2		(-)
4. Sociale ontwikkeling	2		(-)
5. Basiszorg en Veiligheid	2		(-)
6. Opvoeding	2		(-)
7. Beleving ouderschap	2		(-)
8. Onderlinge steun ouders	2		(-)
9. Gezinsomstandigheden	2		(-)
10. Netwerk	2		(-)

Gezin

Doelen

Rapportage

Nieuw contact

Contacten

Contacten Agenda

Zorg

Dossier

Gezinskaart

Historie

Taken

Verkaantekeningen

Traject Dashboard

Lijsten

Consulten

Resultaten

Compliance

Invulling domein:

Edit score: Lichamelijke ontwikkeling X

Omschrijving: lichaamsverzorging, beweging/sport, lichamelijke klachten, ziekten, aandoeningen, zintuigen, verslavingen, seksualiteit, motorische ontwikkeling, zindelijkheid, groei, slaap, eetgedrag, gewicht, medische behandeling, uiterlijke verschijning, bijzonderheden mbt zwangerschap, bijzonderheden mbt geboorte, vroege ontwikkeling in baby/peutertijd.

Prioriteit: 2

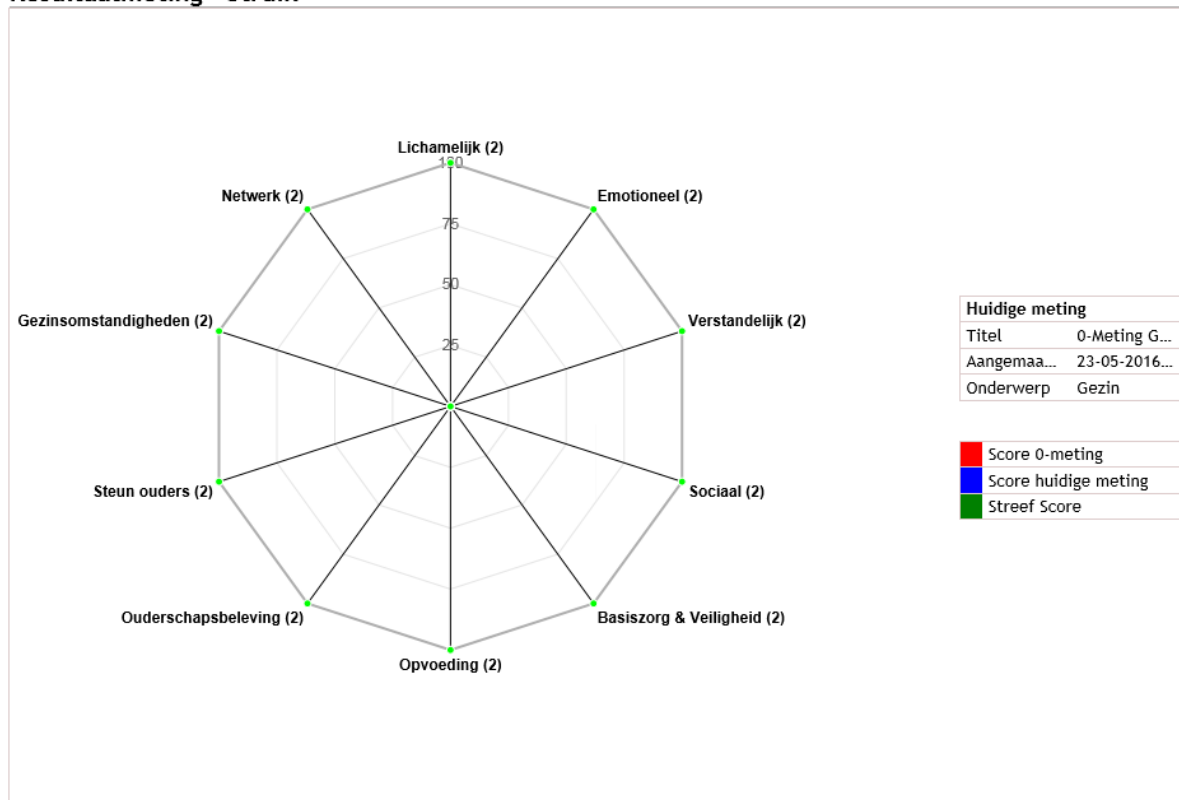
Huidig:

Streven:

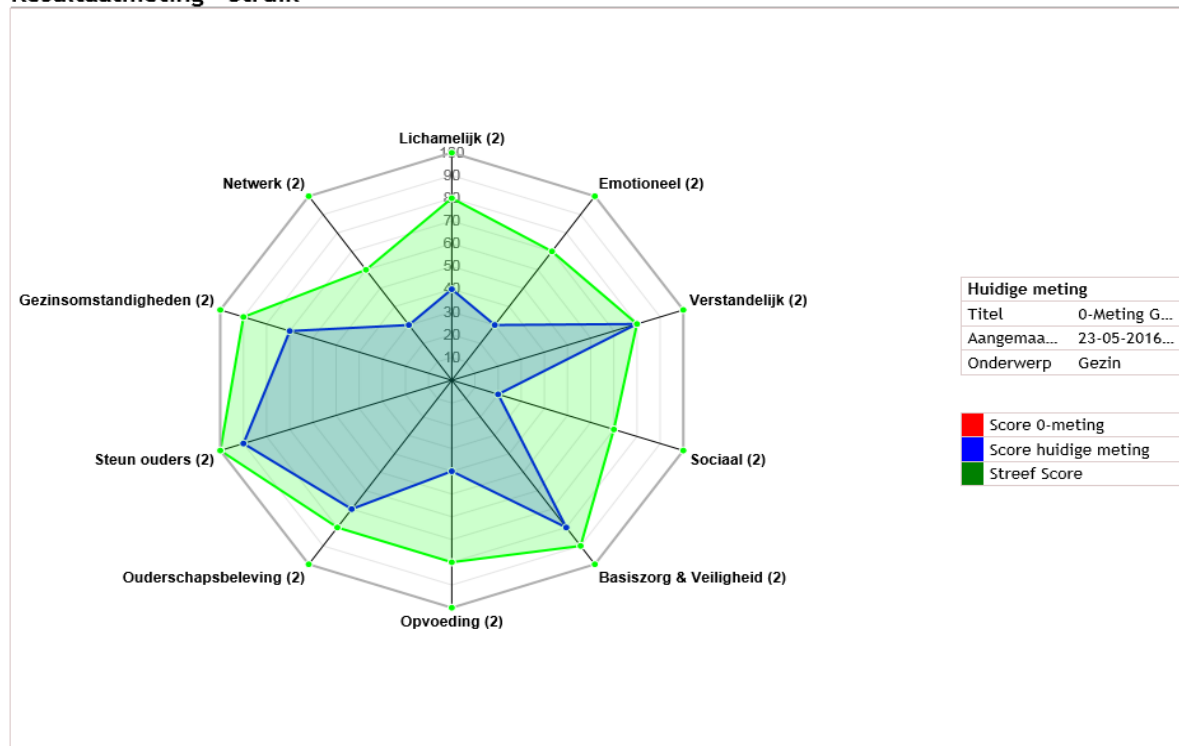
Afwijkende Score: +

OK Annuleren

Struik nulmeting leeg: Resultaatmeting - Struik



Struik nulmeting ingevuld: Resultaatmeting - Struik



Bijlage 8: Evaluatieformulier

Evaluatieformulier opdrachtgever



Academie Mens en Maatschappij

EVALUATIE ONDERZOEKSOPDRACHT	
STUDENTGEGEVENS	
Naam	Sharon kiel – Nicole Meester
Onderwerp bacheloronderzoek	Tevredenheidsonderzoek naar de nulmeting bij Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid.
Opleiding	Sociaal Pedagogische Hulpverlening
GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE	
Naam organisatie + afdeling	Saxion Hogeschool, AMM
Onderzoeksbegeleider	Leon Chevalking
Adres	M. H. Tromplaan 28
Postcode/woonplaats	7500 KB Enschede
Telefoonnummer	0623950486
Email	s.k.l.chevalking@saxion.nl
Datum	26 mei 2016

Hieronder kunt u aangeven wat uw mening is over het bacheloronderzoek.

1. Graag uw mening over het product dat het bacheloronderzoek heeft opgeleverd (aankruisen wat van toepassing is):

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Inhoud (duidelijk, juiste weergave van feiten, voldoende diepgang etc.)			X	
Argumentatie (m.n. conclusies en aanbevelingen)			X	
Bereiken van de afgesproken doelen				X
Bruikbaarheid voor de organisatie		X		
Heeft u aanvullende opmerkingen over de opdracht? (bijvoorbeeld welke nieuwe gezichtspunten heeft het opgeleverd) Vermeld ze dan hieronder:				
Rapport bevestigt vermoedens die binnen de organisatie bekend waren en enkele nieuwe bevindingen. Sterk punt van het onderzoek is dat er onderscheid gemaakt wordt tussen data verzameld bij professionals die de meting invulden en tijdens een sessie waar de meting werd bediscussieerd. Onderzoek is ruim binnen de tijd uitgevoerd.				



2. Graag uw mening over de wijze waarop het bacheloronderzoek tot stand is gekomen:

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Samenwerking tussen studenten (o.a. taakverdeling)				X
Samenwerking studenten vs. organisatie			X	
Zelfstandigheid studenten				X
Effectiviteit van werken van studenten				X
Omgaan met afspraken/planning			X	
Communicatie van studenten			X	
Afronding van de opdracht door studenten			X	
Heeft u aanvullende opmerkingen over de wijze waarop de opdracht tot stand is gekomen? (bijvoorbeeld individuele inbreng in geval van groepen / de mate, waarin de uitvoering binnen de organisatie heeft plaatsgevonden, etc).				
De studenten hebben aangetoond goed zelfstandig te kunnen werken, ze geven op tijd aan wanneer ze informatie nodig hebben. Communicatie vindt tijdig plaats en studenten komen de gemaakte afspraken na. Het was een prettige samenwerking waarbij aangetoond is dat ze in korte tijd ingewikkelde materie eigen kunnen maken.				

Bedankt voor het invullen!

