



## **Tevredenheidsonderzoek**

Rapportage over de tevredenheid van de jongeren die een programma volgen bij Prins Heerlijk.

Stichting Buitengewoon leren & werken – Prins Heerlijk

Juni 2013

Stichting Buitengewoon leren & werken - Prins Heerlijk  
Mariastraat 34  
5038 SK Tilburg  
T: 06 215 261 16/ 013 744 01 52  
info@prinsheerlijktilburg.nl  
[www.prinsheerlijktilburg.nl](http://www.prinsheerlijktilburg.nl)

## Inhoudsopgave

	<i>Pagina</i>
I. Inleiding	3
II. Tevredenheidsmetingen	3
III. Methode tevredenheidsonderzoek, periodieke meting mei 2013	4
IV. Resultaten	4
1. De kwaliteit en de snelheid van de ondersteuning.	4
2. De veiligheid en vertrouwdeheid binnen Prins Heerlijk	5
3. De activiteiten bij of via Prins Heerlijk	6
4. De afstemming van de communicatie op het niveau van de jongere	7
5. De bereikbaarheid van de begeleiders van Prins Heerlijk	8
6. De regels binnen Prins Heerlijk	8
V. Bijlage	10

## I. Inleiding

### *Doel Stichting Buitengewoon leren en werken - Prins Heerlijk*

Stg. Buitengewoon leren en werken - Prins Heerlijk heeft als doel 'participatie en ontplooiing van jonge mensen met een functiebeperking'. Sinds 2008 biedt de stg. Buitengewoon leren en werken – Prins Heerlijk begeleiding aan jongeren met een lichte tot matige verstandelijke beperking en/of ernstige leerproblemen.

Jongeren kunnen bij Prins Heerlijk een ontwikkelingsgericht programma volgen. Het programma is gericht op groei in zelfredzaamheid en op ontwikkeling van vaardigheden op het gebied van leren, werken en wonen. Prins Heerlijk heeft op dit moment in Tilburg leerwerkbedrijven in de horeca, detailhandel en de ouderenzorg, waar jongeren met een functiebeperking o.l.v. een professioneel team leren en werken. We bieden jongeren 'Speciaal MBO in bedrijf' en daarmee een kans op het behalen van een erkend vakdiploma. Voor wie dat niet haalbaar is, bieden we een programma ontwikkelingsgerichte dagbesteding. De begeleiding is intensief; jongeren zijn 4 à 5 dagen per week bij Prins Heerlijk aanwezig.

## II. Tevredenheidsmetingen

### *Dagelijkse en periodieke tevredenheidsmetingen*

De cliëntentevredenheid wordt op twee manieren gemeten:

- In de dagelijkse begeleiding. Vraaggericht werken is het uitgangspunt van de werkwijze van Stg. Buitengewoon leren en werken – Prins Heerlijk. Bij de invulling van de begeleiding is er voortdurend afstemming met de jongere (en de ouder/ verzorger). Vanwege de kleinschaligheid is directe communicatie met de jongere (en ouder/verzorger) mogelijk en bijstelling van de invulling van de begeleiding vanzelfsprekend.
- In de periodiek geplande evaluaties met de jongeren en hun ouders/verzorgers. De begeleidingsplansystematiek die Stg. Buitengewoon leren en werken - Prins Heerlijk gebruikt, voorziet in periodieke evaluaties, waarin de tevredenheid van de jongeren en/of ouders wordt gemeten, zowel over het behaalde resultaat, als over het proces van werken. Aandachtspunten in de tevredenheidsmeting zijn: kwaliteit, vraaggerichtheid, communicatie en zelfregie.

### *Beoordeling door de jongere: de klant' kiest voor Prins Heerlijk*

Ouders/verzorgers doen er alle moeite voor om voor hun kind een plek te verwerven die zo goed mogelijk bij hen past en kiezen uit eigen beweging voor de Stg. Buitengewoon leren en werken - Prins Heerlijk. De beoordeling van de kwaliteit van de begeleiding gebeurt aan de voorkant door de jongeren (en hun ouders). Zij kiezen zelf. De jongeren komen uit de regio, kennen Prins Heerlijk, vaak via andere jongeren, en kiezen op basis van kwaliteit voor Prins Heerlijk. Zij geven duidelijk aan dat zij behoefte hebben aan en willen kiezen voor deze begeleiding, omdat dit in het bestaande aanbod ontbreekt. De jongeren en hun ouders hebben zelf hun weg gevonden en willen zelf de regie voeren. De kwaliteit wordt om die reden direct getoetst door de 'klant'.

### *Vergroten van de zelfredzaamheid, de zelfwaardering en het zelfvertrouwen van de jongere.*

Prins Heerlijk is georganiseerd op de vraag van de jongere. Als jonge en relatief kleine organisatie zijn we in staat om in contact met de jongere en hun ouders, verzorgers of begeleiders de begeleiding bieden die aansluit bij de behoefte. Jongeren zelf worden direct betrokken bij de invulling van hun programma. Hierbij wordt actief naar hun mening gevraagd. Omdat Prins Heerlijk een relatief kleine organisatie is, kan daar direct ook iets mee gedaan worden. Prins Heerlijk richt zich op de mogelijkheden van de jongeren en de ambities van de jongere, in plaats van op de beperkingen.

### **III. Methode tevredenheidsonderzoek, periodieke meting mei 2013**

In mei 2013 is een tevredenheidsmeting gehouden onder de 75 jongeren die een programma volgen binnen Prins Heerlijk. Hiervan hebben 58 jongeren gerepsondeerd. Dit is eens respons van 77,3%. De jongeren die de vragenlijst in hebben gevuld zijn gemiddeld 20 jaar oud en zijn gemiddeld al 1,5 jaar bij Prins Heerlijk. De jongeren volgen een ontwikkelingsgericht traject of een opleiding, in de ouderenzorg (12) of in de horeca en detailhandel (46).

De vragenlijsten zijn verspreid tijdens de groepsbijeenkomsten en hierbij is gevraagd of de jongere deze individueel wilde invullen. Als dit gedaan was, kon de jongere de lijst anoniem inleveren. Als de jongere hulp nodig had bij het invullen van de lijst, heeft hij/zij deze gekregen van de begeleiding. De begeleiding heeft hierbij zo objectief mogelijk de vragenlijst uitgelegd. Zes jongeren hebben deze assistentie gehad. De vragenlijst is afgestemd op het niveau en individuele situatie van de jongeren. De kwaliteit van de begeleiding is vertaald in verschillende indicatoren, zoals “snelheid van de begeleiding” en “het gebruik van begrijpelijke taal”. De begeleiding die de jongeren (direct) ontvangen wordt gegeven door de jobcoaches en leermeesters. Om zo duidelijk mogelijk te zijn, zijn de benamingen gebruikt die voor de betreffende groep van toepassing is.

Voor een voorbeeld van de vragenlijst, zie de bijlage. De vragenlijst wordt voorafgegaan met een voorblad. Dit voorblad is voor de begeleiders, die de vragenlijst hebben verspreid. De jongeren hebben alleen de vragenlijst gekregen.

### **IV. Resultaten**

De respondenten kregen de mogelijkheid om Prins Heerlijk een ‘rapportcijfer’ te geven. De gemiddelde totale score hiervan is een 7,7.

De figuren 1 tot en met 6 geven de waardering weer van de jongeren op verschillende aspecten van de begeleiding.

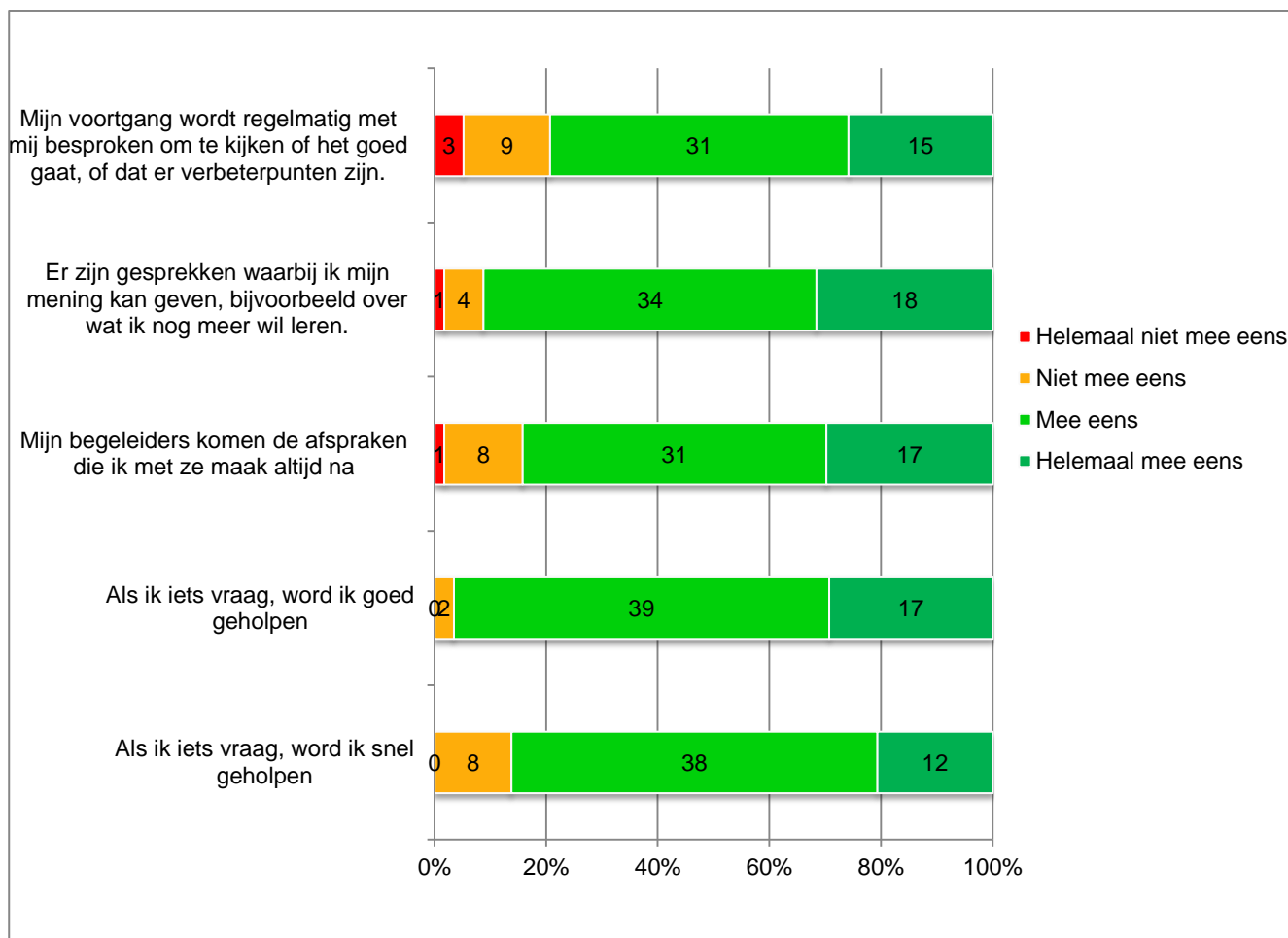
#### **1. De kwaliteit en de snelheid van de ondersteuning.**

In figuur 1 is te zien dat 79% van de respondenten tevreden is over de regelmaat van de voortgangsgesprekken. 21% is echter niet tevreden. In tabel 4 is te lezen dat één jongere graag ook zijn/haar voortgang m.b.t. het leren regelmatig zou willen bespreken.

Een erg groot deel van de respondenten (91%) is tevreden over dat er gesprekken zijn, waar zij hun mening kunnen geven. Tevens is 84% van de respondenten het eens met de stelling “mijn begeleiders komen de afspraken die ik met ze maak altijd na”. Nagenoeg alle jongeren (97%) vinden dat ze, als ze iets vragen, goed worden geholpen. Ze zijn iets minder te spreken over de snelheid; 86% is tevreden over de snelheid van de hulp.

In tabel 1 is te lezen waarom de respondenten wel of niet tevreden zijn. Ze hebben het gevoel dat er tijd is voor hen, en dat ze de hulp krijgen die nodig is.

**Figuur 1. Wat vinden de jongeren van de kwaliteit en de snelheid van de ondersteuning?** (N=58. Waarden in de balken zijn absolute waarden.)

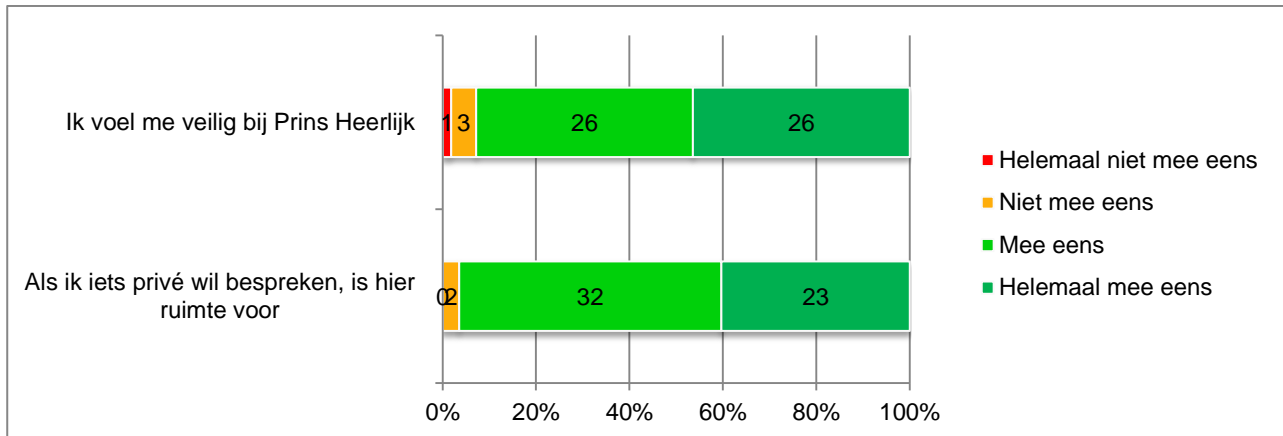


<b>Tabel 1. Waarom zijn de jongeren (niet) tevreden over de kwaliteit en de snelheid van de ondersteuning?</b>
Ik ben tevreden omdat... <ul style="list-style-type: none"> <li>- er tijd voor mij is.</li> <li>- ik het gevoel heb dat ik gehoord wordt.</li> <li>- ik de hulp krijg die ik nodig heb.</li> <li>- ik om de paar weken een gesprek op stage en op school heb.</li> </ul>
Ik ben nog niet tevreden omdat... <ul style="list-style-type: none"> <li>- er staat dat je vier dagen aan het werk moet zijn, maar dat je soms meer moet werken.</li> <li>- ik nog niet vaak terug krijg hoe het gaat met de opleiding. Er wordt regelmatig met mij besproken over hoe het met mijn voortgang op mijn stage gaat, maar ik zou het ook fijn vinden om te horen te krijgen waar ik sta in mijn opleiding. Nu wist ik dat ik goed bezig was, maar het kwam onverwacht dat ik al zover was dat ik aan het examen mag gaan deelnemen.</li> </ul>

## 2. De veiligheid en vertrouwdheid binnen Prins Heerlijk

Van de jongeren voelt 93% zich veilig binnen Prins Heerlijk (zie figuur 2). 97% zegt dat er ruimte is voor een privégesprek. In tabel 2 is te lezen dat één jongere de regels te streng vindt, en dat het daardoor ongezellig is. Andere jongeren vinden dat er een gezellige sfeer is, en dat de begeleiders er altijd voor je zijn als je ergens mee zit.

**Figuur 2. Voelen de jongeren zich veilig/vertrouwd binnen Prins Heerlijk?** (N=58. Waarden in de balken zijn absolute waarden.)



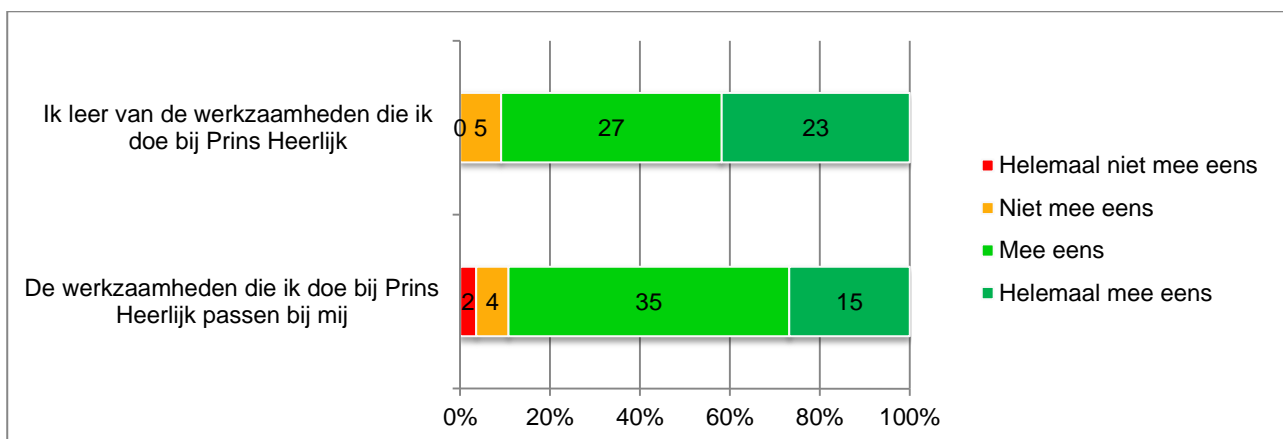
**Tabel 2. Waarom zijn de jongeren (niet) tevreden over hoe veilig/vertrouwd ze zich voelen binnen Prins Heerlijk?**

Ik ben tevreden omdat...
- de begeleiders er altijd voor je zijn als je ergens mee zit.
- er een gezellige sfeer is.
- er ook een 'personeelsvereniging' is.
Ik ben nog niet tevreden omdat...
- soms de regels te streng zijn en het daardoor ongezellig is.

### 3. De activiteiten bij of via Prins Heerlijk

Van de jongeren zegt 91% te leren van de werkzaamheden bij Prins Heerlijk (zie figuur 3). 90% zegt dat deze werkzaamheden bij hen passen. In tabel 3 wordt o.a. aangegeven dat er nog een wens is naar excursies, en dat één jongere tevreden is over het de verscheidenheid aan taken die hij mag uitvoeren bij Prins Heerlijk.

**Figuur 3. Wat vinden de jongeren van de activiteiten die ze doen bij of via Prins Heerlijk?** (N=58. Waarden in de balken zijn absolute waarden.)



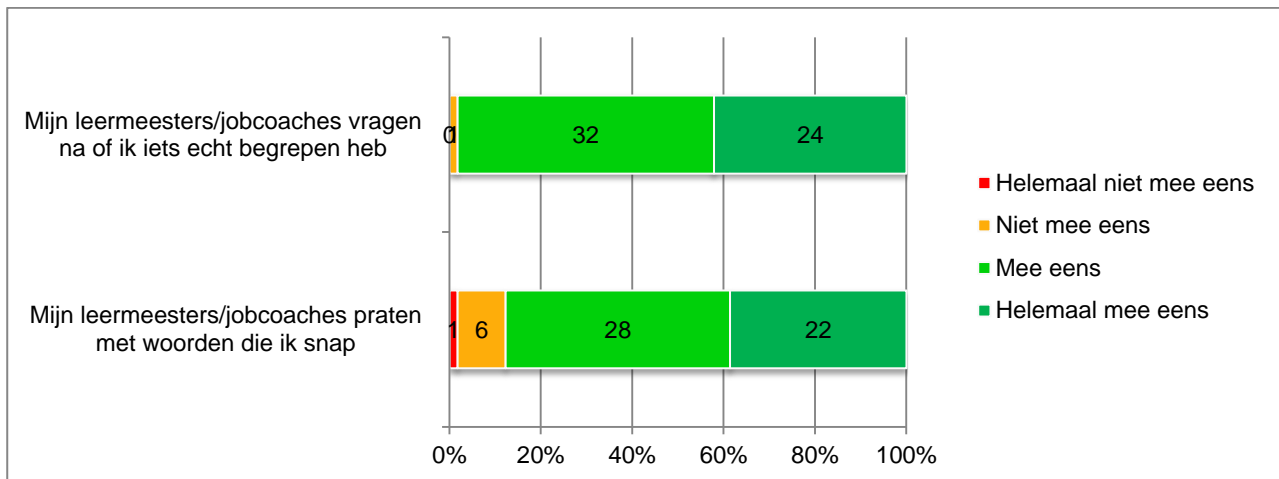
<b>Tabel 3. Waarom zijn de jongeren (niet) tevreden over de activiteiten die ze doen bij of via Prins Heerlijk?</b>
Ik ben tevreden omdat... <ul style="list-style-type: none"> <li>- ik veel verschillende taken mag doen.</li> <li>- ik ondersteuning krijg bij het zoeken van werk dat bij mij past.</li> <li>- er veel verschillende locaties zijn waar je kunt werken.</li> </ul>
Ik ben nog niet tevreden omdat... <ul style="list-style-type: none"> <li>- ik graag nog meer op excursie zou willen.</li> <li>- ik schoonmaken niet leuk vind.</li> </ul>

#### 4. De afstemming van de communicatie op het niveau van de jongere

In figuur 4 is te zien dat 98% van de jongeren en het eens is met de stelling 'mijn leermeesters/jobcoaches vragen na of ik iets echt begrepen heb'. 88% vindt dat de begeleiders praten met woorden die ze snappen.

In tabel 4 is te lezen dat de respondenten tevreden zijn omdat ze op hun eigen tempo mogen werken, er les wordt gegeven op hun niveau en omdat ze iets meerdere keren mogen en kunnen vragen. Eén respondent geeft aan dat hij nog extra uitleg nodig heeft bij de talen.

**Figuur 4. Wat vinden de jongeren van de afstemming van de communicatie op hun niveau?** (N=58. Waarden in de balken zijn absolute waarden.)



<b>Tabel 4. Waarom zijn de jongeren (niet) tevreden over de afstemming van de communicatie op hun niveau?</b>
Ik ben tevreden omdat... <ul style="list-style-type: none"> <li>- er mensen met veel verschillende beperkingen zijn hier, en deze worden allemaal goed en duidelijk geholpen.</li> <li>- als ik iets niet begrijp, dan leggen de leraren het uit en je mag op je eigen tempo werken.</li> <li>- je hier echt de tijd en de uitleg krijgt die je nodig hebt, en als ik het nog niet snap wordt het opnieuw verteld.</li> <li>- er per persoon gekeken wordt wat diegene nodig heeft.</li> <li>- er les wordt gegeven op mijn niveau.</li> </ul>
Ik ben nog niet tevreden omdat... <ul style="list-style-type: none"> <li>- ik met Nederlands en Engels soms nog niet genoeg uitleg krijg.</li> </ul>

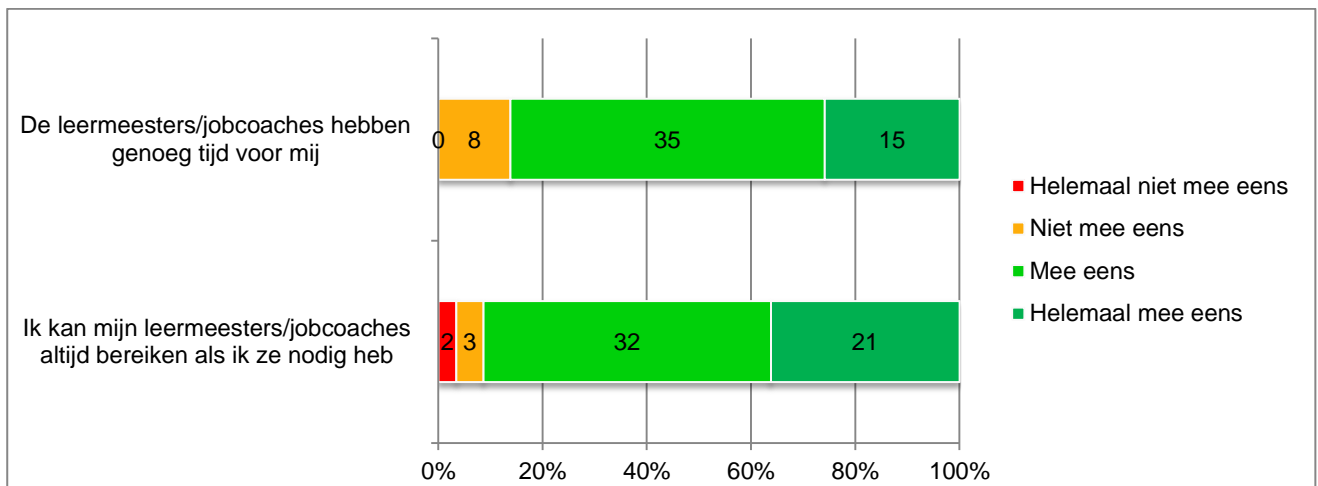
## 5. De bereikbaarheid van de begeleiders van Prins Heerlijk

In figuur 5 is te zien dat 87% van de respondenten vindt dat de begeleiding genoeg tijd heeft voor hen. Geen enkele leerling heeft aangegeven het helemaal niet eens te zijn met de stelling 'de leermeesters/jobcoaches hebben genoeg tijd voor mij'.

91% van de jongeren geeft aan de begeleiding altijd te kunnen bereiken als dat nodig is. Twee jongeren zijn het hier juist helemaal niet mee eens.

In tabel 5 geeft een jongere aan dat hij/zij vindt dat er te weinig tijd is voor hem/haar, omdat het soms erg druk is in de groep. De jongeren die juist tevreden zijn, geven aan dat ze altijd bij de begeleiding terecht kunnen en dat ze veel aandacht krijgen voor dingen waar ze moeite mee hebben.

**Figuur 5. Wat vinden de jongeren van de bereikbaarheid van de jobcoaches/leermeesters van Prins Heerlijk?** (N=58. Waarden in de balken zijn absolute waarden.)



**Tabel 5. Waarom zijn de jongeren (niet) tevreden over de bereikbaarheid van de jobcoaches/leermeesters?**

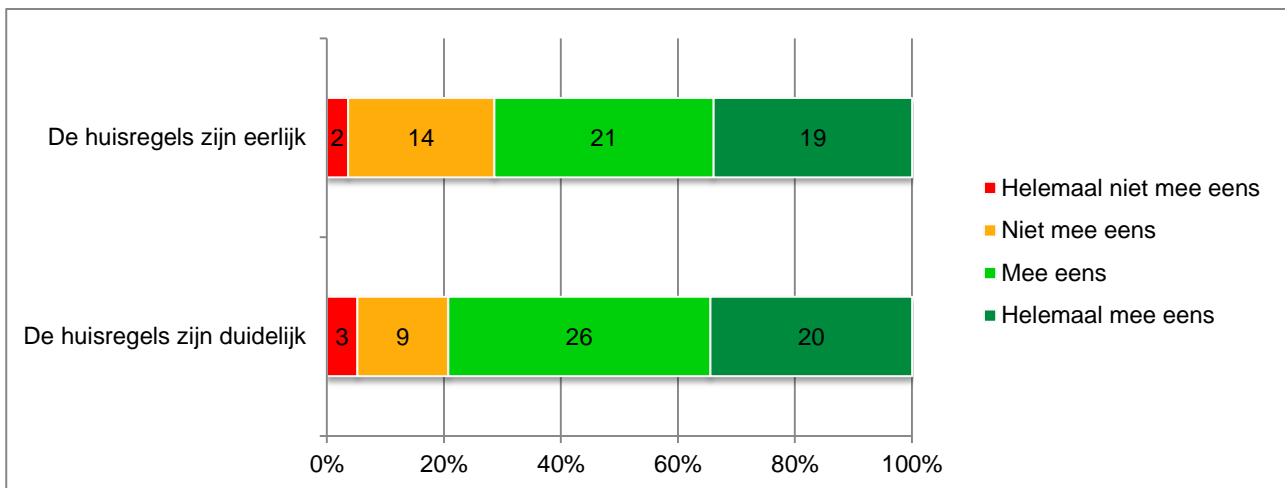
Ik ben tevreden omdat...
- ik als ik vragen heb, deze altijd kan stellen en dan goed word geholpen.
- ik altijd bij ze terecht kan.
- je veel aandacht krijgt voor dingen waar je moeite mee hebt.
Ik ben nog niet tevreden omdat...
- het soms erg druk is in de groep, en ik me dan niet genoeg kan concentreren op mijn werk. Ik kan dan ook niks vragen aan de leraar.

## 6. De regels binnen Prins Heerlijk

Het valt op, dat vergeleken met de andere stellingen, er veel respondenten het niet eens zijn met de stellingen 'de huisregels zijn eerlijk' en 'de huisregels zijn duidelijk'. In figuur 6 is te zien dat 28% van de respondenten zegt de huisregels niet eerlijk te vinden. 21% van de respondenten vindt de huisregels niet duidelijk. In tabel 6 komt naar voren dat de respondenten de regels te streng vinden, en dat ze de regels nog niet snappen. Eén jongere die juist wel tevreden is, vertelt dat hij/zij het fijn vindt dat er veel duidelijkheid is, en dat hij/zij met zijn/haar autisme zichzelf kan zijn bij Prins Heerlijk.



**Figuur 6. Wat vinden de jongeren van de regels binnen Prins Heerlijk?** (N=58. Waarden in de balken zijn absolute waarden.)



<b>Tabel 6. Waarom zijn de jongeren (niet) tevreden over regels binnen Prins Heerlijk?</b>
Ik ben tevreden omdat...
- <i>ik hier met mijn autisme mezelf kan zijn en er veel duidelijkheid voor mij is.</i>
Ik ben nog niet tevreden omdat...
- <i>ik de regels te streng vind. Ik zou graag willen dat je telefoon in de pauze wel aan mag, en ik wil ook graag op hyves en facebook.</i>
- <i>ik het er niet mee eens ben dat je op de lesdagen ook in zwarte broek en zwarte schoenen naar Prins Heerlijk moet komen.</i>
- <i>ik de nieuwe huisregels nog niet helemaal snap.</i>
- <i>ik de regels onduidelijk vind; de telefoons mochten eerst wel en nu helemaal niet meer.</i>
- <i>de leermeesters in de pauze wel hun mobiel mogen gebruiken. Dit vind ik oneerlijk.</i>
- <i>er te veel op je vingers wordt gekeken en er te veel wordt opgelet.</i>

**Bijlage.**

*Voorbeeld vragenlijst tevredenheidsonderzoek mei 2013*

**Tevredenheidsonderzoek Prins Heerlijk****Doel**

Het meten van de kwaliteit van de zorg vanuit het perspectief van jongeren aan de hand van de kwaliteitscriteria.

**Toetsinstrument**

Individuele vragenlijst op basis van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

**Richtlijnen**

Leeftijd jongeren: 16-26 jaar

Duur: Ongeveer 10 minuten

**Werkwijze**

De jongeren krijgen een lijst waarop alle kwaliteitscriteria staan weergegeven in de vorm van positief geformuleerde stellingen. Zij mogen per stelling aangeven in hoeverre zij ermee eens zijn, dat wil zeggen: in hoeverre zij vinden dat Prins Heerlijk op dat criterium goede zorg levert.

Beste leerling-medewerker,

Fijn dat je deze vragenlijst wilt invullen over Prins Heerlijk.  
Je hoeft niet je naam in te vullen, de vragenlijst is anoniem.  
Het duurt ongeveer 10 minuten.

Hoe oud ben je? \_\_\_\_\_

Hoe lang ben je al bij Prins Heerlijk? \_\_\_\_\_

We willen graag weten wat je van Prins Heerlijk vindt. Ben je het eens met de volgende stellingen?  
Sommige stellingen gaan over de begeleiders. Daarmee bedoelen we bijvoorbeeld Meggie, Maud,  
Abgar en Chris.



Helemaal niet  
mee eens

Niet mee  
eens

Mee eens

Helemaal  
mee eens

Ik kan mijn begeleiders altijd bereiken als ik ze nodig heb.

De begeleiders hebben genoeg tijd voor mij.

De huisregels zijn duidelijk.

De huisregels zijn eerlijk.

Mijn begeleiders praten met woorden die ik snap.

Mijn begeleiders vragen na of ik iets echt heb begrepen.

Als ik iets vraag, word ik snel geholpen.

Als ik iets vraag, word ik goed geholpen.

Mijn begeleiders komen de afspraken die ik met ze maak  
altijd na.

Als ik iets privé wil bespreken, is hier ruimte voor.

Ik voel me veilig bij Prins Heerlijk.

Er zijn gesprekken waarbij ik mijn mening kan geven,  
bijvoorbeeld over wat ik nog meer wil leren.

Mijn voortgang wordt regelmatig met mij besproken om te  
kijken of het goed gaat, of dat er nog verbeterpunten zijn.

De werkzaamheden die ik doe bij Prins Heerlijk passen bij  
mij.

Ik leer van de werkzaamheden die ik doe bij Prins Heerlijk

Als je een rapportcijfer zou mogen geven  
aan Prins Heerlijk, wat zou dit dan zijn?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10



Wat vind jij goed aan Prins Heerlijk?

---

---

---

---

---

---

Wat vind jij niet goed aan Prins Heerlijk?

---

---

---

---

---

---

Heb je nog tips voor ons?

---

---

---

---

---

---

**Bedankt voor het invullen!**

