



Leerling tevredenheidsonderzoek 2015

Onderzoeksrapportage over de tevredenheid van jongeren die een leer-werk traject volgen bij Stichting Buitengewoon leren & werken – Prins Heerlijk

Juli 2015

Stichting Buitengewoon leren en werken – Prins Heerlijk
Mariastraat 34
5038 SK Tilburg
Tel: 013 744 01 52
Info@prinsheerlijktilburg.nl
www.prinsheerlijktilburg.nl

Inhoudsopgave	Blz.
1. Inleiding	3
2. Tevredenheidsmeting	3
3. Methode tevredenheidsonderzoek	4
4. Resultaten	5
4.1 De kwaliteit en de snelheid van de ondersteuning	6
4.2 De veiligheid en vertrouwdheid binnen Prins Heerlijk	7
4.3 De activiteiten bij of via Prins Heerlijk	8
4.4 De afstemming van de communicatie op het niveau van de jongere	9
4.5 De bereikbaarheid van de begeleiders van Prins Heerlijk	10
4.6 De regels binnen Prins Heerlijk	11
5. Concluderende opmerkingen	12
6. Bijlagen	14

1. Inleiding

Het doel van Prins Heerlijk is de participatie en ontplooiing van jonge mensen met een functiebeperking. Sinds 2008 biedt 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 de groei in zelfredzaamheid en op de ontwikkeling van vaardigheden op het gebied van leren, werken, wonen en persoonlijke begeleiding. Prins Heerlijk heeft op dit moment 7 leerwerkbedrijven in de sectoren horeca, detailhandel en (ouderen) zorg. Deze leerwerkbedrijven zijn gevestigd in Tilburg (6 leerwerkbedrijven) en Waalwijk. In de ouderen zorg leren en/of werken jongeren op basis van dagbesteding of leer-werktrajecten binnen bestaande woon-zorgcentra. De leerwerkbedrijven bieden jongeren met een functiebeperking de mogelijkheid om onder leiding van professionals te leren en te leren werken. Prins Heerlijk biedt jongeren een speciaal ontwikkelde methode 'Speciaal MBO in bedrijf' waarmee jongeren de kans krijgen om een erkend vakdiploma te verwerven. Voor wie een erkend vakdiploma niet haalbaar is biedt Prins Heerlijk begeleiding op basis van dagbesteding. De begeleiding van deze jongeren is intensief; jongeren zijn 4 á 5 dagen per week aan de slag.

2. Tevredenheidsmeting

Dagelijkse en periodieke tevredenheidsmetingen.

De leerling tevredenheid wordt op twee manieren gemeten, te weten:

- In de dagelijkse begeleiding wordt veelvuldig aandacht besteed aan de invulling van de begeleiding van jongeren. Prins Heerlijk heeft vraaggericht werken als uitgangspunt, wat betekent dat er voortdurend afstemming is met de jongere en eventueel ouder/verzorger over de invulling van het ontwikkelingsgericht programma. Prins Heerlijk is kleinschalig waardoor de lijnen tussen de jongere, ouder/verzorger en begeleider kort zijn. Dit biedt de mogelijkheid tot snelle communicatie en zo nodig tot het bijstellen van de invulling van de begeleiding.
- In de periodiek geplande evaluaties met de jongeren en hun ouders/verzorger wordt de tevredenheid van jongeren en ouders/verzorgers gemeten. Prins Heerlijk hanteert een begeleidingsplansystematiek die voorziet in periodieke evaluaties. Hier wordt de tevredenheid van jongeren en ouders/verzorgers gemeten over zowel de behaalde resultaten als het proces van werken. Aandachtspunten in deze meting zijn: kwaliteit, vraaggericht werken, communicatie en zelfregie.

Beoordeling door de jongere; de 'klant' kiest voor Prins Heerlijk.

Ouders/verzorgers van een jongere met een functiebeperking doen er alle moeite voor om hun kind een leer/werkplek te verwerven die bij hun kind past. Ouders/verzorgers en de jongere kiezen dan ook uit eigen beweging voor Prins Heerlijk. De beoordeling van de kwaliteit van de begeleiding gebeurt aan de voorkant door de jongeren en hun ouders/verzorgers. De jongeren komen veelal uit de regio van Prins Heerlijk, en horen vaak over Prins Heerlijk van andere jongeren.

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

Prins Heerlijk is georganiseerd op de vraag van de jongeren. Als jonge en relatief kleine organisatie, is Prins Heerlijk in staat om in samenwerking met de jongeren, ouders/verzorgers en begeleiders, begeleiding te bieden die vraaggericht is en daarmee aansluit op de behoefte van de jongeren. Jongeren worden direct betrokken bij de invulling van hun ontwikkelingsgericht programma, waarbij actief naar de eigen mening wordt gevraagd. Prins Heerlijk heeft autonomie van de jongeren hoog in het vaandel staan. Prins Heerlijk richt zich bij de invulling van het ontwikkelingsgericht programma van de jongeren voornamelijk op wat de jongeren wél kan, in plaats van wat de jongeren niet kan.

3. Methodiek tevredenheidsonderzoek; periodieke meting voorjaar 2015

In mei 2013 is een eerste tevredenheidsmeting onder de jongeren uitgevoerd. De resultaten van deze meting zijn geanalyseerd en verwerkt in een onderzoeksrapportage. Doelstelling van de meting is om de tevredenheid van de jongeren die leren en werken bij Prins Heerlijk te meten en in kaart te brengen. In de periode mei 2013 tot heden is Prins Heerlijk sterk gegroeid. Het aantal jongeren dat leert en werkt bij Prins Heerlijk is met ca. 150 leerlingen t.o.v. ca. 75 in 2013 verdubbeld. Om de kwaliteit van dienstverlening hoog te houden en te blijven verbeteren, is in het voorjaar van 2015 opnieuw een tevredenheidsmeting uitgevoerd. Prins Heerlijk heeft de meting onder 157 leerlingen gehouden. Hiervan hebben 127 jongeren gerespondeerd. Dit is een respons van ruim 80%. De jongeren die hebben gerespondeerd hebben een gemiddelde leeftijd van 19 jaar en zijn gemiddeld 1.8 jaar bij Prins Heerlijk.

De vragenlijsten zijn tijdens groepsbijeenkomsten van de jongeren en hun begeleiders en individueel verspreid. De begeleiders zijn vooraf ingelicht en geïnstrueerd over de tevredenheidsmeting. Ter ondersteuning van afname van de vragenlijst is een instructieformat voor begeleiders van Prins Heerlijk ingericht. Aan de jongeren is gevraagd om de vragenlijst individueel in te vullen. De jongeren is uitgelegd dat de vragenlijst anoniem afgenomen werd, zij hoefden hun naam dus niet op de vragenlijst te vermelden. Indien de vraagstelling niet duidelijk was voor de jongeren, mocht dit gevraagd worden aan de begeleider van de jongere. Omdat een klein aantal jongeren binnen Prins Heerlijk ondersteuning nodig hadden bij het invullen van de vragenlijst, hebben zij de vragenlijst onder begeleiding van hun trajectbegeleider ingevuld.

Omdat een aantal vraagstellingen over de begeleiding vanuit Prins Heerlijk gaan, heeft de begeleiding de vragenlijst zo objectief mogelijk uitgelegd. Prins Heerlijk biedt ontwikkelingsgerichte programma's op diverse niveaus. De vragenlijst is daarom afgestemd op het niveau en de individuele situatie van de jongeren.

Het begrip '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 ontvangen wordt gegeven door jobcoaches, leermeesters, woonbegeleider, persoonlijk begeleiders en/of docenten. Om de vraagstelling voor de jongeren helder en niet al te ingewikkeld te houden, is gekozen om de verschillende begeleidingsvormen onder de noemer begeleiding/ondersteuning te scharen. Voor de tevredenheidsmeting zijn 3 verschillende vragenlijsten ontwikkeld, afgestemd op de begeleiding en het niveau van de doel-

groep.

In de bijlagen zijn deze vragenlijsten opgenomen. Daarnaast is een voorblad en kort instructieformat aan de begeleiding van de jongeren verstrekt. De jongeren hebben dit format niet ontvangen. Zij hebben alleen de vragenlijst uitgereikt gekregen.

4. Resultaten van de tevredenheidsmeting

De jongeren hebben een vragenlijst uitgereikt gekregen met 15 vraagstellingen over de dienstverlening van en werkzaamheden bij Prins Heerlijk. Deze vraagstellingen kon worden beantwoord aan de hand van 4 antwoordcategorieën:

-Helemaal niet mee eens

-Niet mee eens

-Mee eens

-Helemaal mee eens

Rapportcijfer

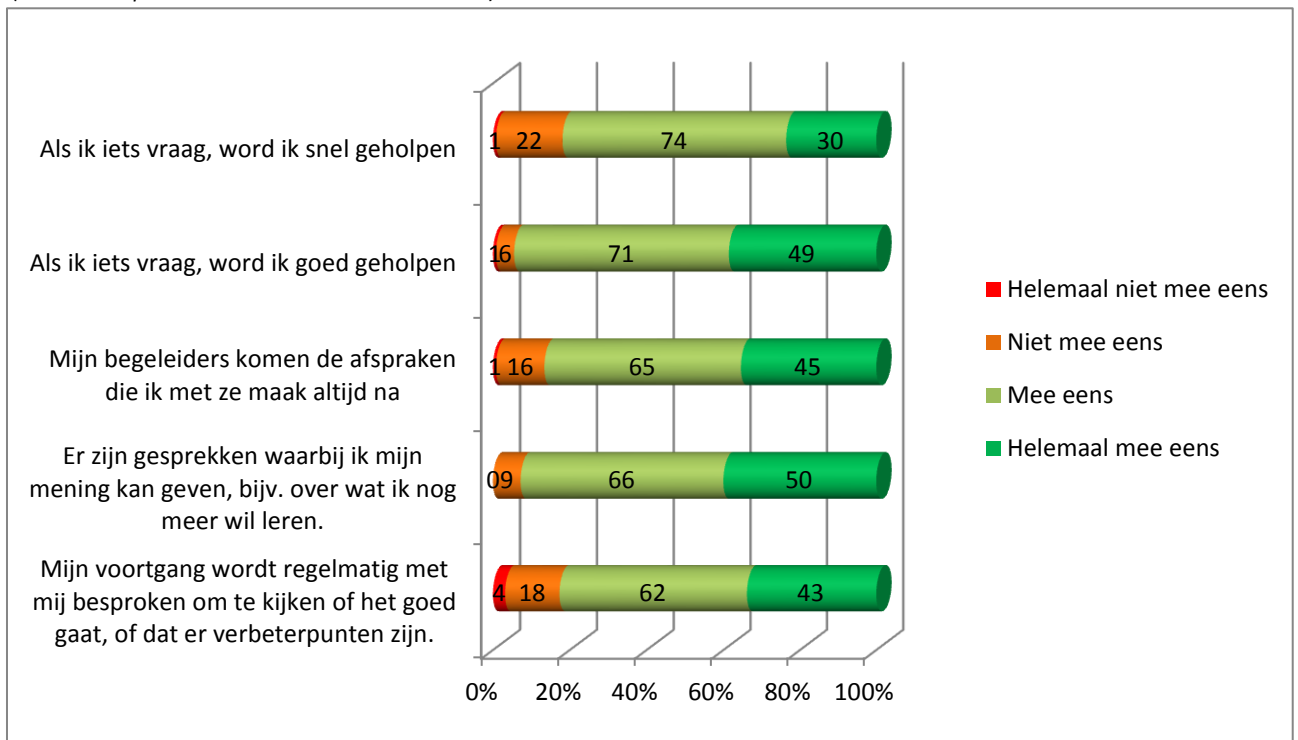
Daarnaast hebben de jongeren de mogelijkheid gehad om Prins Heerlijk een rapportcijfer te geven. De gemiddelde totale score hiervan is een 8.2. In 2013 scoorde Prins Heerlijk een 7.7 als gemiddeld rapportcijfer.

De figuren 1 t/m 6 in de volgende paragrafen, geven de waardering weer van de jongeren op verschillende aspecten van de begeleiding vanuit Prins Heerlijk.

4.1 De kwaliteit en de snelheid van de ondersteuning.

Figuur 1. Wat vinden de jongeren van de kwaliteit en de snelheid van de ondersteuning?

(N= varieert per indicator van 125 tot en met 127)



De meeste jongeren (82%) zijn tevreden tot zeer tevreden over de snelheid waarop zij worden geholpen bij een vraag. Daarbij zegt 95% goed geholpen te worden wanneer zij een vraag hebben. Van de jongeren heeft bijna 83% aangegeven tevreden tot zeer tevreden te zijn over de frequentie waarop de eigen voortgang in het traject wordt besproken. Een groot aantal jongeren geeft aan dat er goed naar hem/haar geluisterd wordt, en de begeleiding ze goed snapt en daar goed op inspeelt. Drie jongeren zijn hier niet tevreden over. Twee jongeren hebben aangegeven dat belangrijke informatie niet altijd op tijd wordt doorgegeven. Eén jongere zegt ontevreden te zijn over de mate waarin de begeleider gemaakte afspraken na komt. Twee jongeren hebben aangegeven dat hun begeleider afspraken vergeet of niet op tijd afzegt als de begeleider verhinderd is.

Tabel 1. Waarom zijn de jongeren (niet) tevreden over de kwaliteit en de snelheid van de ondersteuning?

Ik ben tevreden omdat...

-Er goed naar mij wordt geluisterd.

-Er altijd tijd voor mij is als ik iets met mijn begeleider wil bespreken.

-De begeleiding is goed, ze snappen mij goed en leggen ook goed uit.

-Dat ik wel eens mijn eigen idee mag opnoemen.

Ik ben nog niet tevreden omdat...

-Belangrijke dingen worden soms niet op tijd aangegeven.

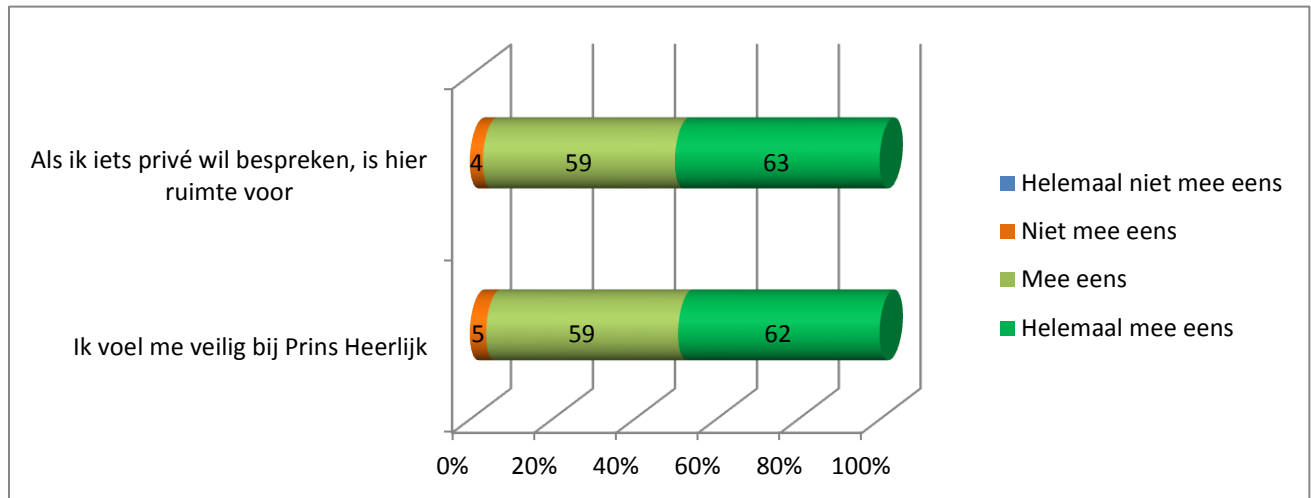
-Op mijn stage mag ik zelf naar oplossingen gaan zoeken, maar dit is een te grote stap in één keer.

-Soms is er weinig tijd voor een voortgangsgesprek.

-Ik voel me niet altijd begrepen.

4.2 De veiligheid en vertrouwdheid binnen Prins Heerlijk

Figuur 2. Voelen jongeren zich veilig en vertrouwd binnen Prins Heerlijk? (N= 126)



Figuur 2 laat zien in welke mate jongeren zich veilig en vertrouwd voelen binnen Prins Heerlijk. Uit de figuur is op te maken dat deze twee meetpunten gelijk op gaan. 97% van de jongeren vindt dat er voldoende privacy en ruimte is om zaken met de begeleider te bespreken. Zo is uit de antwoorden van de jongeren gebleken dat zij geen pestgedrag ervaren en volledig zichzelf kunnen zijn. Drie jongeren vinden dat hier niet altijd ruimte voor is. Eén jongere heeft opgemerkt dat de begeleiding onvoldoende discreet omgaat met het delen van informatie met collega's.

Daarnaast geeft 96% aan zich veilig te voelen binnen Prins Heerlijk. Vier jongeren zeggen zich niet altijd helemaal veilig te voelen. Er zijn geen jongeren die aangegeven heeft zich helemaal niet veilig te voelen binnen Prins Heerlijk.

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

Ik ben tevreden omdat...

- Er wordt niet veel gepest.
- Dat ze je goed helpen en ik een goede klik heb met anderen.
- Dat ik 100% mezelf kan zijn.
- Dat ik me thuis voel in de klas.
- Dat iedereen heel aardig is, zowel begeleiding als klas.
- Fouten mogen gemaakt worden, je leert er van.

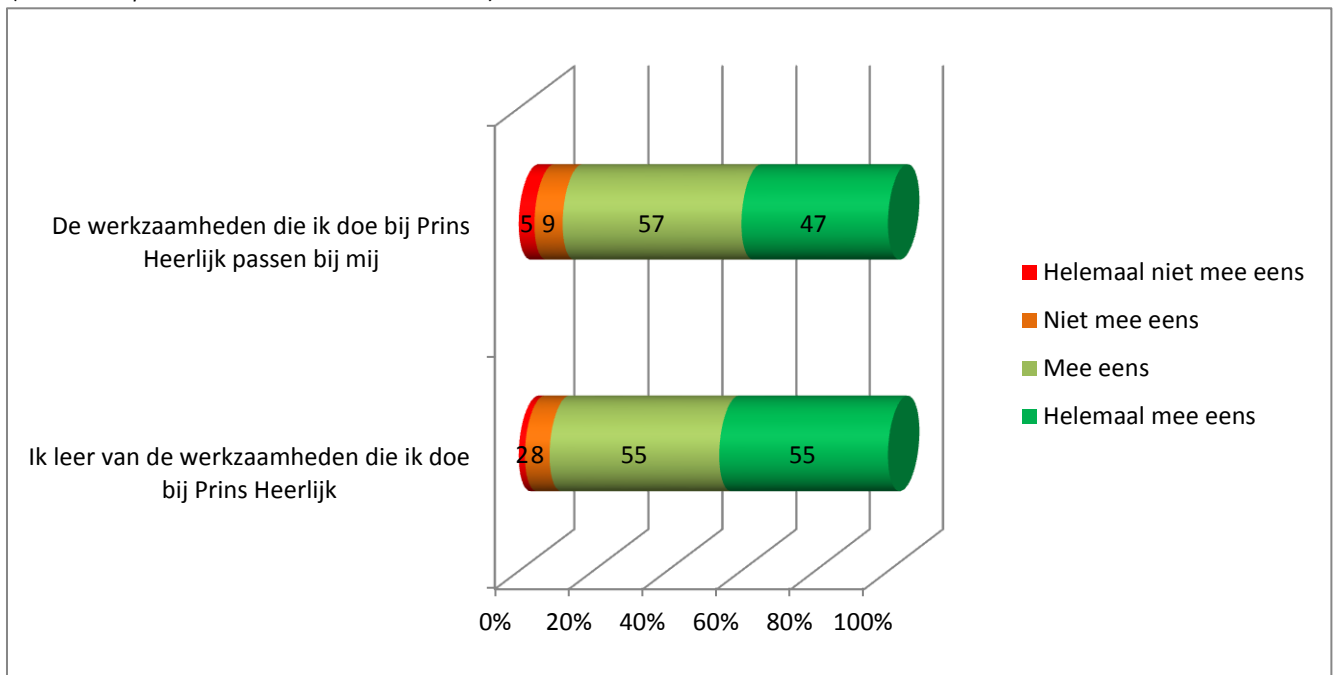
Ik ben nog niet tevreden omdat...

- Leidinggevenden moeten meer hulp verlenen en respect tonen.
- Dat er soms dingen besproken worden die anderen kunnen horen.
- Sommige opmerkingen die door begeleiders worden gemaakt kunnen écht niet!
- Ik krijg soms de schuld van dingen die ik niet gedaan heb.

4.3 De activiteiten bij of via Prins Heerlijk

Figuur 3. Wat vinden de jongeren van de activiteiten die ze doen bij of via Prins Heerlijk?

(N= varieert per indicator van 118 tot en met 120)



Van de jongeren zegt 88% dat de werkzaamheden goed tot zeer goed bij hem/haar past. Zo'n 12% van de jongeren geeft aan dat de werkzaamheden niet of helemaal niet bij hem/haar passen. Twee van hen merken op dat zij het jammer vinden dat er alleen opleidingen in de horeca, detailhandel en zorg aangeboden worden.

In tabel 3 is te zien dat één jongeren aan geeft veel praktische werkzaamheden geleerd te hebben. Eén jongere vult hierbij aan dat er altijd ruimte is om extra dingen te leren. Negen jongeren zijn van mening dat zij onvoldoende leren van de werkzaamheden die hij/zij bij Prins Heerlijk uitvoert. Een meerderheid van 91% zegt wél voldoende te leren van de werkzaamheden die hij/zij bij Prins Heerlijk uitvoert. Zo geeft één jongeren aan dat de begeleiding veel energie steekt in het aanleren van werkzaamheden.

Tabel 3. Waarom zijn de jongeren (niet) tevreden over de activiteiten die ze doen bij of via Prins Heerlijk

Ik ben tevreden omdat...

- De lessen zijn goed en je wordt goed begeleid.
- Bij iedere leerling wordt individueel bekeken waar hij/zij goed in is.
- Dingen die ik moet leren worden eerst voor gedaan, of ze blijven er bij staan.
- Ik heb geleerd om thee doeken te vouwen, gemberkoekjes bakken en strijken.
- Dat er altijd de ruimte is om als je iets extra's wilt leren dat je ook kan.

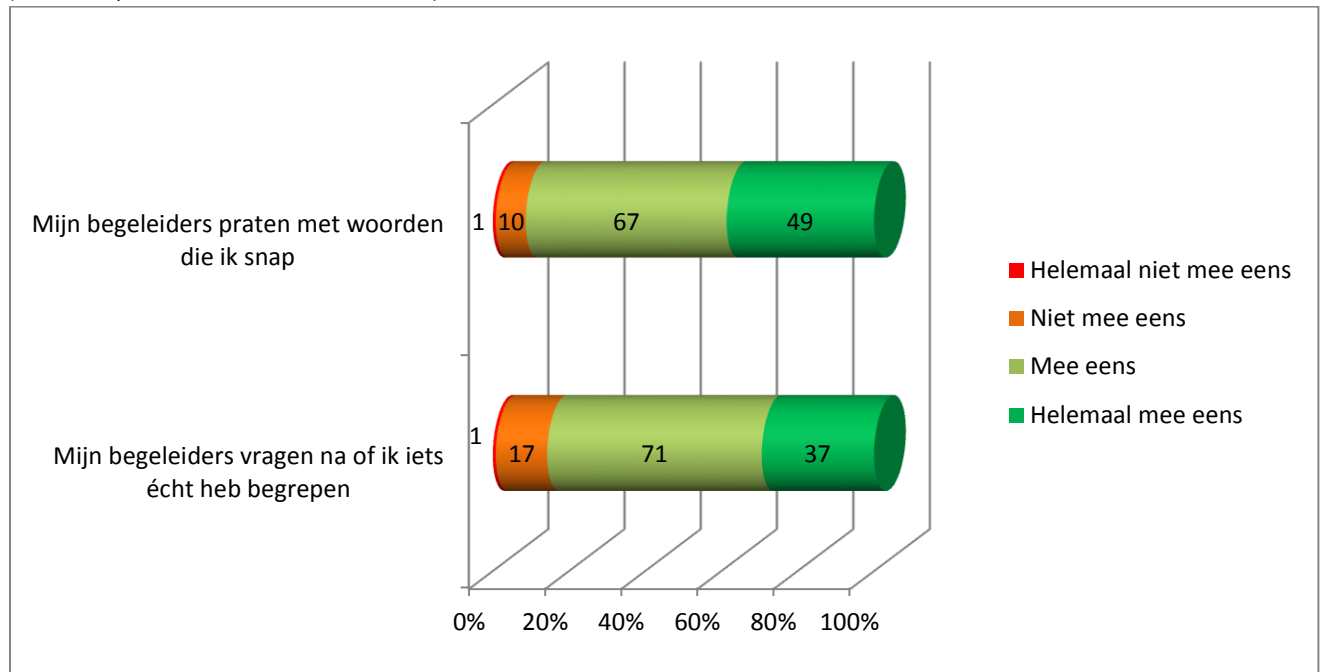
Ik ben nog niet tevreden omdat...

- Dat ze niet samen werken met een avond club. Zo zouden we bijvoorbeeld drankjes kunnen leren maken.
- Er zijn alleen opleidingen in de horeca en zorg.
- Er is soms onduidelijkheid over de werkzaamheden omdat iedere leidinggevende een eigen manier heeft.

4.4 De afstemming van de communicatie op het niveau van de jongere

Figuur 4. Wat vinden de jongeren van de afstemming van de communicatie op hun niveau?

(N= varieert per indicator van 126 tot en met 127)



Een meerderheid van bijna 92% vindt dat hun begeleider in begrijpbare taal met ze communiceert. Een groot aantal jongeren vindt dat hun begeleider snapt wat de jongere nodig heeft en daar op een heldere manier op inspeelt. Zo geven ze aan dat de lessen duidelijk zijn en zij goed weten bij wie zij welke vraag kunnen neerleggen. 11 jongeren zeggen dat hun begeleider soms woorden gebruikt die zij niet snappen. Daarnaast hebben twee jongeren in een aanvullende opmerking aangegeven zich niet altijd begrepen te voelen. Op de vraagstelling of begeleiders navragen of de jongeren iets écht begrepen hebben, zegt 86% dat dit daadwerkelijk door de begeleiders wordt gedaan. Zo'n 14% van de jongeren vindt dat dit onvoldoende wordt gecontroleerd door de begeleiders.

Tabel 4. Waarom zijn de jongeren (niet) tevreden over de afstemming van de communicatie op hun niveau?

Ik ben tevreden omdat...

- Ze leggen goed kunnen uitleggen.
- Het is door de trajectbegeleider duidelijker geworden bij wie je wat moet vragen.
- Alles wordt goed uitgelegd, je leert veel.
- De lessen zijn heel duidelijk.
- Er wordt goed gecommuniceerd.

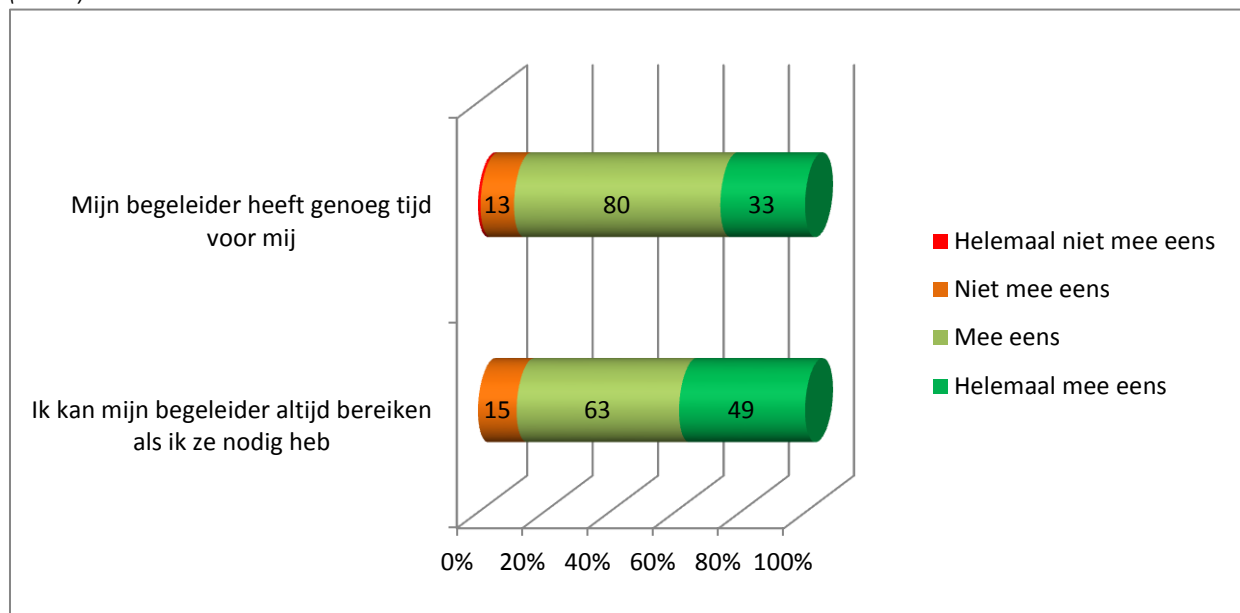
Ik ben nog niet tevreden omdat...

- Ik voel me niet altijd begrepen.
- Soms zijn dingen enorm onduidelijk.
- Dat het te kinderachtig is.
- De communicatie gaat niet altijd goed.

4.5 De bereikbaarheid van de begeleiders bij Prins Heerlijk

Figuur 5. Wat vinden de jongeren van de bereikbaarheid van de begeleiders van Prins Heerlijk?

(N= 127)



Het merendeel van de jongeren zegt tevreden te zijn over de tijd die de begeleider voor hem/haar heeft. Ruim 89% is tevreden over de tijd die de eigen begeleider voor hem/haar heeft. Zo geeft een aantal jongeren aan dat ze altijd terecht kunnen bij hun begeleider. Eén jongere merkt aanvullend op dat er altijd tijd wordt gemaakt voor hem/haar als dit nodig is. Een ruim aantal jongeren merkt op dat zij met al hun problemen terecht kunnen bij hun begeleider. Veertien jongeren vinden dat de eigen begeleider onvoldoende tijd voor hem/haar heeft. Eén jongere is van mening dat hij/zij vaak dezelfde vraag moet stellen voor er hulp geboden wordt. Eén jongere vindt het jammer dat ook een kort geprekje soms moet worden ingepland. Ongeveer 86% van de jongeren is van mening dat hij/zij de begeleider goed kan bereiken wanneer hij/zij deze nodig heeft. Twee jongeren merken aanvullend op dat zij goed en snel geholpen worden als ze hun begeleider nodig hebben. Ongeveer 12% van de jongeren vindt dat zij de eigen begeleider niet altijd te kunnen bereiken wanneer hij/zij deze nodig heeft.

Tabel 5. Waarom zijn de jongeren (niet) tevreden over de bereikbaarheid van de eigen begeleider?

Ik ben tevreden omdat...

-De leraren geven goede hulp, ik kan altijd met ze praten als ik ergens mee zit.

-Je kunt altijd terecht bij de begeleiding.

-Iedereen krijgt de ruimte.

-Je wordt goed en snel geholpen als dat nodig is.

-Ik vind het goed dat als je met privé dingen zit, je de tijd krijgt om dit te bespreken.

Ik ben nog niet tevreden omdat...

-Soms komt het vaag over dat er een afspraak gemaakt moet worden voor een kort gesprek.

-Soms is er weinig tijd voor een voortgangsgesprek.

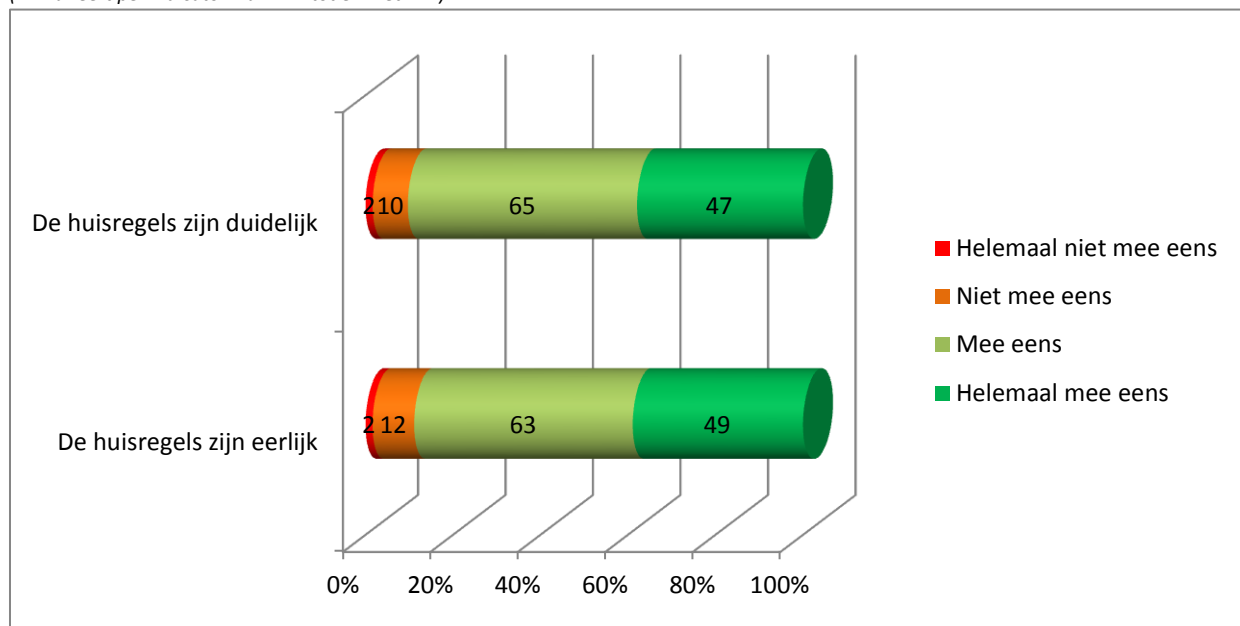
-Pas als je de hulpvraag vaak stelt wordt er hulp geboden.

-Soms duurt het lang voor ik antwoord op een mail krijg.

4.6. De regels binnen Prins Heerlijk

Figuur 6. Wat vinden de jongeren van de regels binnen Prins Heerlijk?

(N= varieert per indicator van 124 tot en met 127)



Aan de jongeren is gevraagd wat zij van de huisregels vinden zoals deze Prins Heerlijk breed gelden. Van de jongeren zegt 90% de huisregels duidelijk te vinden. Twaalf jongeren zeggen dat de huisregels niet of helemaal niet duidelijk zijn.

Van alle jongeren vindt 89% de huisregels van Prins Heerlijk ook eerlijk. Zo geeft één jongere aan dat de huisregel dat je respect voor elkaar moet hebben, goed wordt gehandhaafd. Eén jongere is van mening dat het opvolgen van nieuwe huisregels gaandeweg het jaar vaak steeds meer afzwakt. Ook vindt 11% van de jongeren de huisregels niet of helemaal niet eerlijk. Twee jongeren hebben aangegeven het niet eerlijk te vinden dat er voor hun opleiding andere kledingvoorschriften gelden dan voor jongeren van een andere opleiding.

Tabel 6. Waarom zijn de jongeren (niet) tevreden over de regels binnen Prins Heerlijk?

Ik ben tevreden omdat...

-Ik vind het goed hoe Prins Heerlijk met leerlingen omgaat.

-Iedereen is gelijk.

Ik ben nog niet tevreden omdat...

-De huisregels; zwarte broek en zwarte schoenen op school. Op andere locaties lopen leerlingen in normale en soms veel te korte/blote kleding.

-Het houden aan regels in sommige gevallen zwakt soms af nadat er nieuwe regels zijn ingevoerd .

-Ik wil mijn telefoon in de les er bij houden.

5. Concluderende opmerkingen

Zoals vooraan in deze rapportage beschreven is in 2013 voor het eerst een tevredenheidsonderzoek onder de jongeren van Prins Heerlijk gehouden. Kijkend naar het aantal deelnemende jongeren aan het onderzoek, blijkt Prins Heerlijk en daarna ook het aantal responderende jongeren sterk gegroeid te zijn in de afgelopen twee jaar. In 2013 is de jongeren ook gevraagd een overkoepelend rapportcijfer aan Prins Heerlijk te geven. Destijds scoorde Prins Heerlijk gemiddeld een 7.7 als rapportcijfer. Ook in het onderzoek waar deze rapportage voor geschreven is, is de jongeren gevraagd een rapportcijfer aan Prins Heerlijk toe te kennen. Uit de totale score is een gemiddelde van 8.2 berekend waarmee kan worden geconcludeerd dat Prins Heerlijk met 0.5 punten hoger beoordeeld is dan in het jaar 2013.

We veronderstellen dat de jongeren van Prins Heerlijk over het algemeen tevreden tot zeer tevreden zijn over de ondersteuning van Prins Heerlijk. In de antwoorden van de jongeren is met name terug te lezen dat zij het op eigen tempo mogen leren, als zeer prettig ervaren. Ook is een groot aantal jongeren zeer tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen van hun begeleider(s) vanuit Prins Heerlijk, waarbij door 14 jongeren opgemerkt wordt dat de werkzaamheden die zij bij Prins Heerlijk uitvoeren niet helemaal bij ze past. Ook geeft een groot aantal jongeren aan, blij te zijn dat Prins Heerlijk jongeren met een beperking en/of leerprobleem de kans biedt om een officieel erkend MBO diploma te behalen.

Wat uit de antwoorden van de jongeren opvalt, is de veelvuldig gemaakte opmerking dat de jongeren zich gehoord/gezien voelen, er voldoende ruimte is voor een persoonlijk gesprek met de begeleiders en vooral dat de lessen kwalitatief goed en duidelijk te begrijpen zijn. De meeste jongeren hebben geen aanvullende opmerkingen voor Prins Heerlijk gegeven. Zij geven aan dat Prins Heerlijk vooral door moet gaan met de manier waarop zij de jongeren de kans bieden om te leren en te werken.

De meeste jongeren die leren en werken bij Prins Heerlijk zijn tevreden over de begeleiding en ondersteuning die zij van Prins Heerlijk krijgen. Echter zijn we als stichting ook nieuwsgierig naar de lage scores op enkele onderdelen. Op basis van de scores uit het onderzoek zijn een aantal aanbevelingen voor Prins Heerlijk geformuleerd.

Veiligheid

De meeste jongeren binnen Prins Heerlijk voelen zich veilig en op hun gemak. Een aantal jongeren vult aan dat zij het gevoel hebben altijd bij hun begeleider terecht te kunnen met werk- en privéproblemen. Eén jongere heeft aangegeven dat hij/zij de eigen begeleider soms in een andere ruimte kan horen praten wanneer privacy gevoelige informatie wordt gedeeld. Nog één andere leerling heeft aangegeven dat sommige opmerkingen van zijn/haar begeleider niet door de beugel kunnen. Prins Heerlijk besteedt al aandacht aan het omgaan met privacy van leerlingen. Een aanbeveling voor Prins Heerlijk is om hier periodiek en Prins Heerlijk breed aandacht aan te blijven schenken. Bespreek daarbij het belang van het gevoel van veiligheid dat Prins Heerlijk de jongeren wil geven.

Kwaliteit en snelheid van de begeleiding

De meeste jongeren vinden het prettig dat zij op hun eigen tempo mogen leren. Eén jongere ervaart dit niet zo. Deze jongere heeft aangegeven dat vooraf is verteld dat hij/zij mag leren op eigen tempo, maar gedurende de opleiding het gevoel krijgt steeds een beetje sneller te moeten. Een aanbeveling voor Prins

Heerlijk is om tijdens individuele voortgangsgesprekken aandacht te besteden aan het leer- en werktempo van de jongeren. Bespreek met de jongeren hun ervaringen, en speel zo nodig individueel in op de behoefte van jongeren voor wie de lesstof soms te snel kan gaan. Maak echter ook duidelijk dat inspanning vereist is voor het behalen van een certificaat en/of diploma.

Huisregels

Prins Heerlijk breed gelden huisregels voor zowel begeleiding als de jongeren, welke aan de start van het schooljaar worden gecommuniceerd met de jongeren. Bij het niet naleven van de huisregels worden jongeren hier op aangesproken. De meeste jongeren vinden de huisregels duidelijk en eerlijk. Eén jongere vindt het niet eerlijk te vinden dat de kledingvoorschriften voor de horeca en zorg verschillend zijn. Daarnaast vindt één jongere het belangrijk dat hij/zij de telefoon in de les mag gebruiken. Binnen Prins Heerlijk worden de huisregels deels samen met de jongeren opgesteld. Prins Heerlijk vindt het belangrijk dat jongeren leren om met regels om te gaan. Een aanbeveling is om de huisregels periodiek te bespreken en te evalueren en daarbij uit te leggen waarom deze regels worden gehandhaafd. Blijf consequent in het handhaven van regels, en spreek zo nodig jongeren en begeleiders aan bij het niet opvolgen van de huisregels.

Communicatie

De meeste jongeren vinden de communicatie met hun begeleider goed. Vier jongeren zijn hier niet tevreden over te zijn. Zo merkt één jongere aanvullend op dat zijn/haar mail niet snel beantwoord wordt. Twee jongeren hebben aangegeven dat zij hun begeleiders niet altijd kunnen bereiken wanneer zij deze nodig hebben. Een aanbeveling voor Prins Heerlijk is om met de jongeren te bespreken hoe snel zij een reactie van hun begeleider mogen verwachten. De ervaring leert dat jongeren regelmatig een zekere mate van onmiddellijkheid verwachten wanneer zij op antwoord van hun begeleider wachten. Belangrijk is om heldere en reële afspraken te maken, zodat ook de begeleider zelf kan voldoen aan de gestelde antwoordtermijn. Een tweede aanbeveling is om bij de jongeren aan te geven waarom het niet altijd mogelijk is om er direct voor hen te zijn, en daarbij aan te geven dat zij ten alle tijden een reactie terug mogen verwachten van hun begeleiding.

6. Bijlagen



Instructie format: Leerling tevredenheidsonderzoek

Voor u ligt het instructie format leerling tevredenheidsonderzoek van Stichting Buitengewoon Leren & Werken – Prins Heerlijk. Dit onderzoek heeft als doel het meten van de kwaliteit van zorg vanuit het perspectief van jongeren aan de hand van de kwaliteitscriteria. Dit instructie format dient als hulpmiddel bij het voorbereiden en afnemen van het onderzoek. Het onderzoek is opgesteld door medewerkers van Prins Heerlijk.

Over het onderzoek.

Het onderzoek betreft een individuele vragenlijst welke is samengesteld op basis van het kwaliteitskader Gehandicapten zorg. Deze vragenlijst wordt periodiek voorgelegd aan leerling medewerkers (respondenten) van Prins Heerlijk Tilburg.

Vorbereiding van het onderzoek.

De vragenlijsten inclusief rapportages van voorgaande jaren zijn te raadplegen in het Prins Heerlijk werkdomein onder de map → Organisatie → Kwaliteitszorg → Leerlingtevredenheid.

De vragenlijst kent 3 versies; horeca, bibliotheek/factorium, zorg. Voorafgaand aan het verspreiden van de vragenlijst dient de volledige vragenlijst te worden herzien op eventuele wijzigingen, bijgesteld te worden en opnieuw definitief gemaakt te worden .

Eenmaal definitief wordt het aantal respondenten in kaart gebracht. **LET OP:** Oud leerlingen die géén les meer volgen maar wel job coaching of ambulante begeleiding ontvangen worden meegeteld als respondent in het onderzoek.

Afname onderzoek.

De vragenlijsten worden per locatie verspreid. Afname van het onderzoek geschiedt voor de meesten op de lesdag van leerling-medewerkers. Voor wie geen les volgt, zal de jobcoach de vragenlijst verspreiden en weer innemen in een envelop. De docent of jobcoach van de leerlingen is aanwezig bij afname van het onderzoek en kan vragen van de leerling-medewerkers beantwoorden en uitleg geven over de vragenlijst.

LET OP: Het is de bedoeling dat de vragenlijst zo objectief mogelijk wordt ingevuld. Het is niet de bedoeling om de antwoorden van leerling-medewerkers positief en/of negatief te beïnvloeden.

Voor het invullen van de vragenlijst staat ongeveer 10 minuten. Uiteraard mag een leerling-medewerker de tijd pakken die hij/zij nodig heeft voor het invullen van de vragenlijst.

Deelname aan het onderzoek is niet verplicht en geheel anoniem. Leerling-medewerkers hoeven niet hun naam op de vragenlijst te schrijven. De privacy van leerlingen wordt gewaarborgd met behulp van een kartonnen doos met afgesloten deksel waar in de leerling-medewerker de vragenlijst kan inleveren. De ingevulde vragenlijsten worden opgehaald door de onderzoeker.



Communicatie rondom het onderzoek.

Per e-mail of mondeling wordt aan docenten, jobcoaches en anderen die een rol hebben in verspreiding kenbaar gemaakt dat er een kwaliteitsonderzoek gaat plaatsvinden en gecommuniceerd welke periode geschikt is voor het afnemen van het onderzoek. Ook alle andere begeleiders van Prins Heerlijk worden per e-mail geïnformeerd dat er een leerlingtevredenheidsonderzoek plaatsvindt.

Na het afnemen van het onderzoek wordt de data geanalyseerd en verwerkt in een onderzoeksrapport. Voorbeelden hier van zijn te vinden onder de map *leerlingtevredenheid*. De onderzoeksresultaten worden onder zowel personeel als leerling-medewerkers gepubliceerd. Ook worden ze openbaar gemaakt door plaatsing op de website.

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: tot ca. 30 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. We vinden het belangrijk dat jij als leerling-medewerker de mogelijkheid krijgt om te vertellen wat je van Prins Heerlijk vindt. 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? _____

Sommige stellingen gaan over de begeleiders van Prins Heerlijk. Daarmee bedoelen we iedereen die jou op je werkplek, in de les of thuis begeleidt en ondersteunt. Dat kunnen zijn je jobcoach, docent, leermeester, woonbegeleider of je persoonlijk begeleider van Prins Heerlijk.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik kan mijn begeleiders altijd bereiken als ik ze nodig heb.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De begeleiders hebben genoeg tijd voor mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De huisregels zijn duidelijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De huisregels zijn eerlijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn begeleiders praten met woorden die ik snap.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn begeleiders vragen na of ik iets echt heb begrepen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik iets vraag, word ik snel geholpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik iets vraag, word ik goed geholpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn begeleiders komen de afspraken die ik met ze maak altijd na.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik iets privé wil bespreken, is hier ruimte voor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik voel me veilig bij Prins Heerlijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er zijn gesprekken waarbij ik mijn mening kan geven, bijvoorbeeld over wat ik nog meer wil leren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn voortgang wordt regelmatig met mij besproken om te kijken of het goed gaat, of dat er verbeterpunten zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De werkzaamheden die ik doe bij Prins Heerlijk passen bij mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik leer van de werkzaamheden die ik doe bij Prins Heerlijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

Beste leerling-medewerker,

Fijn dat je deze vragenlijst wilt invullen over Prins Heerlijk. We vinden het belangrijk dat jij als leerling-medewerker de mogelijkheid krijgt om te vertellen wat je van Prins Heerlijk vindt.

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?

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik kan mijn begeleiders altijd bereiken als ik ze nodig heb.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De begeleiders hebben genoeg tijd voor mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De huisregels zijn duidelijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De huisregels zijn eerlijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn begeleiders praten met woorden die ik snap.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn begeleiders vragen na of ik iets echt heb begrepen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik iets vraag, word ik snel geholpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik iets vraag, word ik goed geholpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn begeleiders komen de afspraken die ik met ze maak altijd na.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik iets privé wil bespreken, is hier ruimte voor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik voel me veilig bij Prins Heerlijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er zijn gesprekken waarbij ik mijn mening kan geven, bijvoorbeeld over wat ik nog meer wil leren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn voortgang wordt regelmatig met mij besproken om te kijken of het goed gaat, of dat er verbeterpunten zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De werkzaamheden die ik doe bij Prins Heerlijk passen bij mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik leer van de werkzaamheden die ik doe bij Prins Heerlijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sommige stellingen gaan over de begeleiders van Prins Heerlijk. Daarmee bedoelen we iedereen die jou op je werkplek, in de les of thuis begeleidt en ondersteunt. Dat kunnen zijn je jobcoach, docent, leermeester, woonbegeleider of je persoonlijk begeleider van Prins Heerlijk.

Als je een stelling niet helemaal snapt mag je je begeleider vragen om de vraag nog eens uit te leggen. Ben je het eens met de volgende stellingen?

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
Omcirkel het rapportcijfer.

Wat vind jij goed aan Prins Heerlijk?

Wat vind jij niet goed aan Prins Heerlijk?

Heb je nog tips voor Prins Heerlijk?

Bedankt voor het invullen!

Beste leerling-medewerker,

Fijn dat je deze vragenlijst wilt invullen over Prins Heerlijk. We vinden het belangrijk dat jij als leerling-medewerker de mogelijkheid krijgen om te vertellen wat je van Prins Heerlijk vindt.

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? _____

Ben je het eens met de volgende stellingen?

Sommige stellingen gaan over de mensen die jou begeleiden op je werkplek. Daarmee bedoelen we bijvoorbeeld Meggie, Saliha, Eva, Andrea, Helma, Bas, Chris en Michiel.

				
	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik kan mijn begeleiders altijd bereiken als ik ze nodig heb.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De begeleiders hebben genoeg tijd voor mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De huisregels zijn duidelijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De huisregels zijn eerlijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn begeleiders praten met woorden die ik snap.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn begeleiders vragen na of ik iets echt heb begrepen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik iets vraag, word ik snel geholpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik iets vraag, word ik goed geholpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn begeleiders komen de afspraken die ik met ze maak altijd na.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik iets privé wil bespreken, is hier ruimte voor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik voel me veilig bij Prins Heerlijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er zijn gesprekken waarbij ik mijn mening kan geven, bijvoorbeeld over wat ik nog meer wil leren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn voortgang wordt regelmatig met mij besproken om te kijken of het goed gaat, of dat er nog verbeterpunten zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De werkzaamheden die ik doe bij Prins Heerlijk passen bij mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik leer van de werkzaamheden die ik doe bij Prins Heerlijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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 Prins
Heerlijk?

Bedankt voor het invullen