

Jongeren Tevredenheidsonderzoek 2017



Prins Heerlijk

Rapportage over de tevredenheid van jongeren die begeleid worden vanuit Stichting Buitengewoon
leren & werken – Prins Heerlijk

December 2017
Morris Oosterling

Rapportage naar aanleiding van de onderzoeksrapportage van Loes Goossen

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1 Inleiding	2
2 Methode van onderzoek.....	3
2.1 Surveyonderzoek.....	3
2.2 Populatie	3
2.3 Data-analyse.....	3
3 Onderzoekresultaten	4
3.1 Respons	4
3.2 Tevredenheid over de begeleiding.....	4
3.2.1 De kwaliteit en de snelheid van de ondersteuning.....	4
3.2.2 De veiligheid en vertrouwddheid binnen Prins Heerlijk	5
3.2.3 De afstemming van de communicatie op het niveau van de jongere.....	6
3.2.4 De bereikbaarheid van de begeleiders bij Prins Heerlijk.....	6
3.3 Tevredenheid over de omstandigheden.....	7
3.3.1 De werkzaamheden bij of via Prins Heerlijk.....	8
3.3.2 De regels binnen Prins Heerlijk.....	8
3.3.3 Algemeen oordeel.....	10
4 Conclusie en aanbevelingen	11
4.1 Conclusie.....	11
4.2 Aanbevelingen.....	11
Bijlage 1: Vragenlijst	13

1 Inleiding

In de periode mei-oktober 2017 heeft Loes Goossen, studente SPH bij Avans Hogeschool 's-Hertogenbosch, haar onderzoeksoopdracht uitgevoerd bij Stichting Buitengewoon leren en werken – Prins Heerlijk (hierna: Prins Heerlijk).

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. Deze jongeren ontwikkelen zich tot dienstverlenende medewerkers in de horeca, detailhandel en zorg. Zo krijgen ze een positief zelfbeeld en wordt hun zelfstandigheid vergroot. Prins Heerlijk realiseert dit doel in zes eigen leerwerkbedrijven in de horeca en detailhandel, en in samenwerking met werkgevers in de horeca, detailhandel en de zorg. Voor een aantal jongeren is méér individuele ondersteuning nodig bij hun persoonlijke ontwikkeling. Daarvoor heeft Prins Heerlijk professionele begeleiders in dienst. Tot slot is ook begeleid wonen in de eigen woningen van Prins Heerlijk mogelijk.

Loes is vanuit Prins Heerlijk gevraagd het tweejaarlijks Jongeren Tevredenheidsonderzoek uit te voeren en hierover te rapporteren in de vorm van een eindverslag en een presentatie. De voorliggende rapportage is de publieksversie van het meer uitgebreide eindverslag van Loes. We hebben hierbij zo veel mogelijk gebruik gemaakt van (de teksten uit) het eindverslag.

Het tweejaarlijks meten van de tevredenheid van jongeren van Prins Heerlijk past binnen de eisen die diverse stakeholders aan Prins Heerlijk stellen. Meer voornamelijk echter is dat dit past binnen het kwaliteitskader dat Prins Heerlijk voor zichzelf stelt. De meting wordt sinds 2013 verricht. Deze rapportage is daarmee de derde op rij. In 2013 is een vragenlijst ontwikkeld die de tevredenheid onder alle jongeren meetbaar maakt. De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van een zestal thema's met betrekking tot de tevredenheid over de begeleiding en de omstandigheden binnen Prins Heerlijk. Deze vragenlijst is in 2013, 2015 en nu wederom in 2017 gebruikt om de tevredenheid te meten. De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

'Hoe ervaren de jongeren van Prins Heerlijk de begeleiding en omstandigheden?'

Loes heeft in haar onderzoek een literatuurstudie verricht, waarin zij een verkenning heeft gedaan van de (problematieken van) jongeren die bij Prins Heerlijk begeleid worden, en een survey om de tevredenheid van deze jongeren te achterhalen. In deze rapportage worden de resultaten van de survey besproken. In de navolgende hoofdstukken beschrijven we de onderzoeksmethode (hoofdstuk 2) en de resultaten van het onderzoek (hoofdstuk 3). In het laatste hoofdstuk komt de conclusie aan de orde en doen we aanbevelingen.

2 Methode van onderzoek

2.1 Surveyonderzoek

Surveyonderzoek is de meest gebruikte methode om van grote groepen een hoeveelheid informatie te meten. Surveyonderzoek is een gestructureerde dataverzamelmethode. Dit wil zeggen dat de vraagstelling van tevoren vaststaat (Verhoeven, 2011). Ook wordt een klein aantal antwoordmogelijkheden gegeven waaruit de respondenten kunnen kiezen. In de vragenlijsten bij dit soort onderzoek worden altijd de open vragen tot een minimum beperkt.

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een eerder ontwikkelde vragenlijst. Deze vragenlijst is in 2013 voor het eerst afgenomen onder de jongeren, in 2015 is deze opnieuw gebruikt en voor dit onderzoek in 2017 ook. De vragen die aan bod komen in deze vragenlijst zijn afgestemd op de doelgroep van Prins Heerlijk. De vragenlijst gaat specifiek over de begeleiding van de jongeren en wat zij hiervan vinden. In totaal zijn er vijftien vragen in opgenomen. Er is gebruik gemaakt van een vier puntschaal: helemaal niet mee eens, niet mee eens, mee eens en helemaal mee eens. Er is gekozen voor een vierpuntschaal omdat de jongeren zo altijd een keuze moesten maken en niet veilig in het midden kunnen gaan zitten.

Voor de jongeren die geen lessen volgen maar begeleiding krijgen tijdens de dagbesteding zijn boven de mogelijke antwoorden gezichtjes geplaatst zodat het voor hen duidelijker was wat het keuzeaanbod was. Na deze vijftien vragen volgde een algemene vraag over Prins Heerlijk. Deze was opgedeeld in een tienpuntschaal.

Tot slot werden hierna nog drie open vragen gesteld. Hier was voor gekozen omdat de jongeren zo hun keuzes verder konden toelichten. De vragenlijst is opgenomen in bijlage 1.

De vragenlijst is schriftelijk afgenomen.

2.2 Populatie

Onder een populatie worden alle 'eenheden' verstaan waarover in een onderzoek uitspraken gedaan worden (Verhoeven, 2011). Het jongerentevredenheidsonderzoek is gehouden onder de gehele jongerenpopulatie die bij Prins Heerlijk begeleiding kreeg of les volgde. Dit zijn in 2017 in totaal 251 jongeren. Deze jongeren krijgen hun begeleiding op verschillende locaties van Prins Heerlijk, in de woonsituatie of op de externe werkplek. Al deze jongeren hebben dezelfde vragenlijst ontvangen met de vraag of zij deze in wilden vullen. Voor Stichting Prins Heerlijk was het van belang om iedere jongere de kans te geven om zijn of haar mening te uiten. Vandaar dat er gekozen is om de gehele jongeren populatie te gebruiken voor dit onderzoek.

De mentoren/ jobcoaches en trajectbegeleiders hebben de instructie gekregen dat ze de stellingen mochten uitleggen indien de jongeren vragen hadden. Dit zodat de jongeren tot een goed antwoord konden komen op de gestelde vragen.

De medewerkers die betrokken waren bij dit onderzoek waren de trajectbegeleiders, mentoren en de jobcoaches van de jongeren.

2.3 Data-analyse

Voor het analyseren van alle vragenlijsten is gebruik gemaakt van het programma Excel. De antwoorden op de vragen zijn handmatig ingevoerd. Vervolgens zijn (cumulatieve) staafdiagrammen opgesteld. Per vraag is hier te zien hoeveel procent van de jongeren welk antwoord heeft gegeven.

Bij de open vragen is gekozen voor de analysemethode, horizontaal vergelijken (Donk & Lanen, 2011). De antwoorden zijn hierna per thema geordend en geanalyseerd (zie hoofdstuk 3).

3 Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van het surveyonderzoek. De vijftien meerkeuzevragen uit de vragenlijsten zijn opgedeeld in zes verschillende thema's. De volgende thema's worden behandeld:

1. De kwaliteit en de snelheid van de ondersteuning;
2. De veiligheid en vertrouwdheid binnen Prins Heerlijk;
3. De activiteiten bij of via Prins Heerlijk;
4. De afstemming van de communicatie op het niveau van de jongeren;
5. De bereikbaarheid van de begeleiders bij Prins Heerlijk; en
6. De regels binnen Prins Heerlijk.

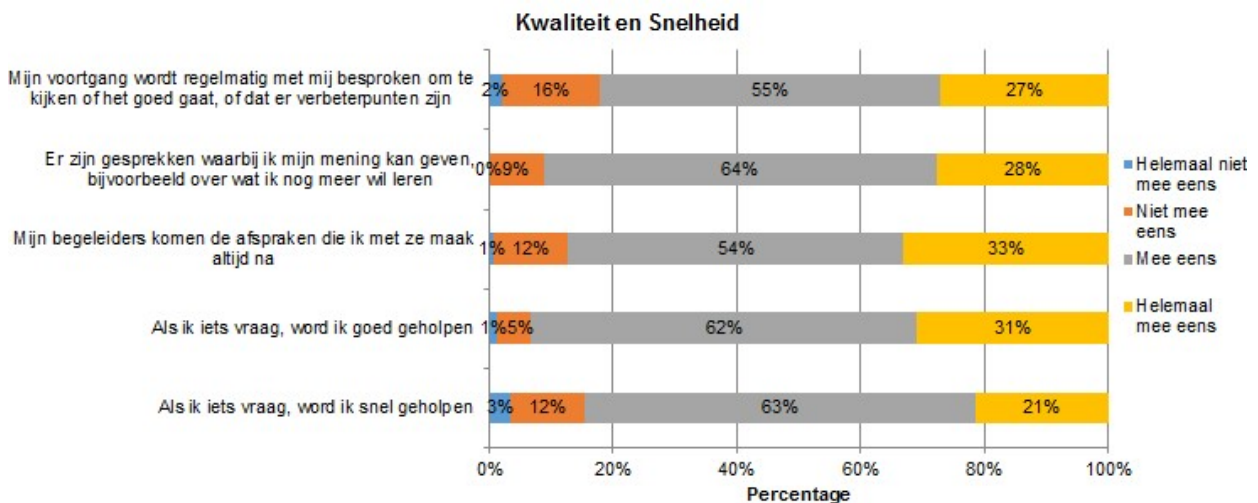
Aan het einde van de vragenlijst bestond de mogelijkheid om pluspunten en minpunten van Prins Heerlijk nader toe te lichten. Deze zijn per thema geordend. De antwoorden van deze jongeren zijn per paragraaf onder het kopje 'open vragen' te vinden.

3.1 Respons

In totaal zijn 251 vragenlijsten uitgezet onder de jongeren. Hieronder zijn ook de jongeren meegerekend die geen onderwijs volgden. Hiervan hebben 153 gerespondeerd (61%).

3.2 Tevredenheid over de begeleiding

3.2.1 De kwaliteit en de snelheid van de ondersteuning.



Tabel 1. Kwaliteit en snelheid van de ondersteuning

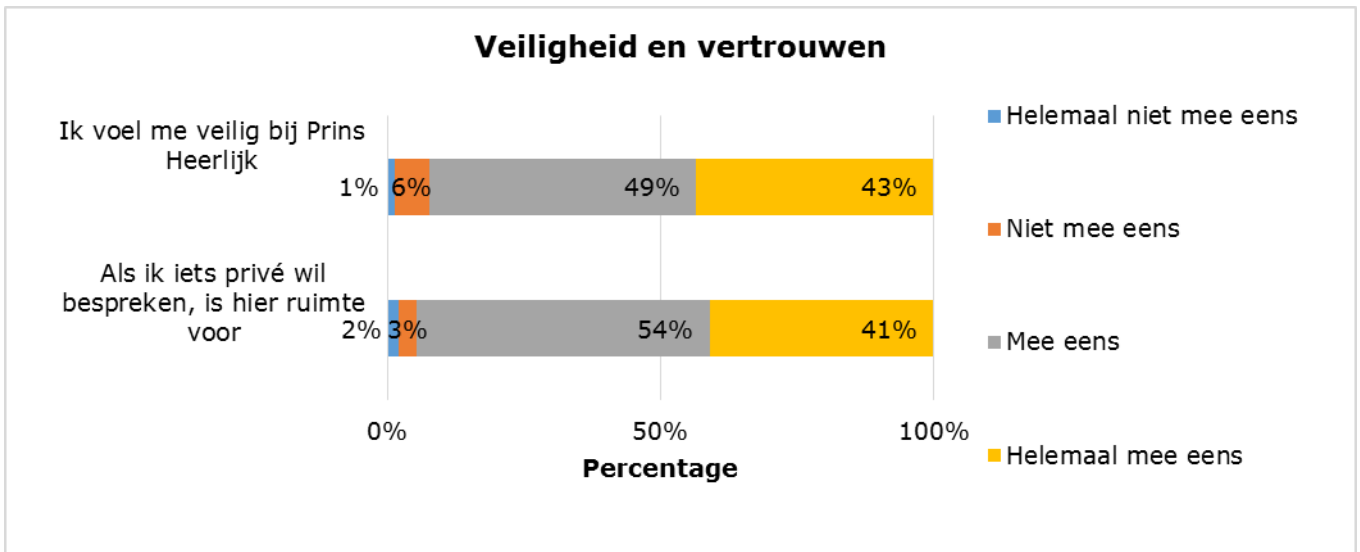
Zoals in bovenstaande tabel is te zien is het merendeel van de jongeren het eens met de stellingen. Dit betekent dat de meeste jongeren tevreden tot zeer tevreden zijn over de kwaliteit en de snelheid waarmee wordt gewerkt binnen Prins Heerlijk. Over de snelheid is 15% van de jongeren niet tot helemaal niet tevreden. Zij vinden dat ze niet snel worden geholpen. Op de stelling: 'Als ik iets vraag, word ik goed geholpen' hebben 6% van alle respondenten gereageerd dat zij het hier niet mee eens zijn. Dit zijn dus negen respondenten die dit geantwoord hebben. Op de vraag of de begeleiders van de jongeren de afspraken nakomen, geeft 13% van de respondenten aan, het hier niet tot helemaal niet mee eens te zijn. Dit zijn twintig jongeren. Dit betekent dat 86% het hier wel mee eens is. Dit is verreweg het merendeel van de respondenten. 91% van de respondenten geeft aan dat er gesprekken zijn waarbij hij/zij hun mening kunnen geven. Zij zijn het dus eens met de stelling. 91% van de respondenten zijn 140 van de 153 respondenten.

Bij de stelling 'Mijn voortgang wordt regelmatig met mij besproken om te kijken of het goed gaat, of dat er verbeterpunten zijn', geeft 85% aan het hier helemaal mee eens tot mee eens te zijn. Over het algemeen is te zien dat respondenten op de stellingen positieve reacties geven.

Open vragen

Wat uit de vraag 'Wat vind jij goed aan Prins Heerlijk?' het meest naar voren kwam is dat de jongeren het fijn vinden dat je in je eigen tempo kan werken en leren. Ook kwam vaak naar voren dat zij de begeleiding en uitleg goed vinden. Wat de jongeren minder goed vinden zijn de voortgangsgesprekken. Er komt hier vaak naar voren dat zij niet genoeg gesprekken hebben met hun begeleiding. Als reden hiervoor wordt vaak de communicatie tussen de jongeren en school genoemd.

3.2.2 De veiligheid en vertrouwdheid binnen Prins Heerlijk



Tabel 2. Veiligheid en vertrouwen binnen Prins Heerlijk

Zoals te zien is in de bovenstaande tabel is het merendeel van de jongeren tevreden over de veiligheid en de vertrouwdheid van Prins Heerlijk.

Er zijn twee jongeren die zich helemaal niet veilig voelen binnen Prins Heerlijk. Dan zijn er nog negen jongeren die zich niet veilig voelen. Dit betekent dat 7% van de respondenten zich niet veilig voelt bij Prins Heerlijk. 118 respondenten hebben ingevuld zich veilig te voelen binnen Prins Heerlijk, waaronder 54 die zich heel erg veilig voelen. Dit is 92% van alle respondenten.

Op de vraag of jongeren ruimte zien als zij iets willen bespreken hebben acht geantwoord dat zij het hier niet mee eens zijn. Waarvan drie het daar helemaal niet mee eens zijn. Dit zijn in totaal 5% van alle respondenten die het niet eens zijn met de stelling.

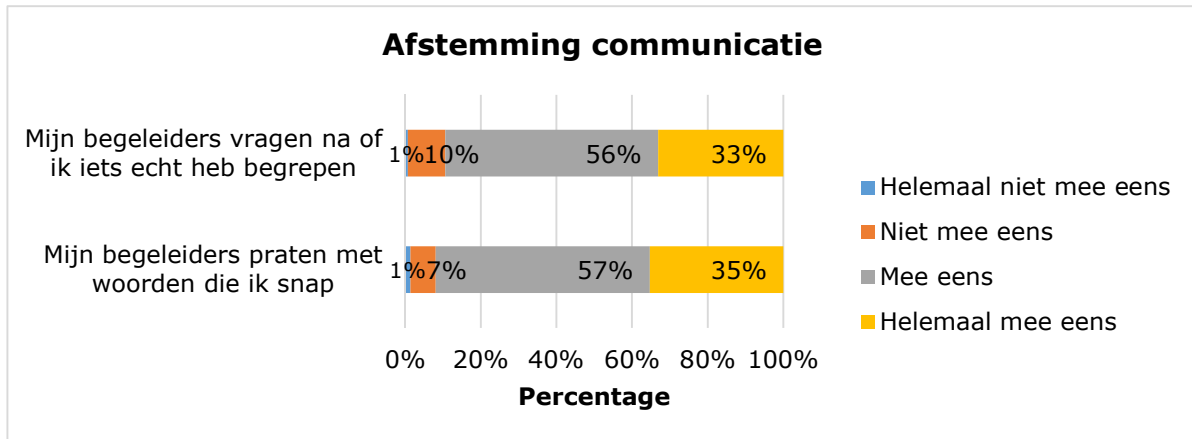
123 jongeren geven aan dat zij het wel met de stelling eens zijn en dus wel die ruimte krijgen om iets wat privé is te kunnen vertellen aan de begeleiding. Van deze 123 jongeren hebben 51 ingevuld het hier helemaal mee eens te zijn. Dit is 41%. 54% geeft aan het er mee eens te zijn. Dit zijn 63 respondenten.

Open vragen

Wat binnen dit thema vooral naar voren kwam in de open vragen is dat de jongeren het goed vinden dat er altijd tijd vrij gemaakt kan worden voor een gesprekje en hiervoor een luisterend wordt geboden. Zo is er gezegd 'Er is altijd tijd voor een gesprek en tijd om vragen te stellen'. Ook werd aangekaart dat de jongeren het fijn vinden dat ze zo serieus worden genomen. Wat zij binnen dit thema minder goed vinden gaan is dat er weinig plek is om privé te kunnen praten. Er wordt daarnaast een enkele keer gezegd dat begeleiders zich af en toe net te veel met de levens van de jongeren bemoeien. De jongeren geven als tips mee dat er meer eerlijkheid en duidelijkheid naar

de jongeren moet zijn 'we zijn samen 1 team laat dat ook zien!'. Een jongere gaf aan dat de jobcoaches meer initiatief naar de jongeren mochten tonen.

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



Tabel 3. De afstemming van de communicatie op het niveau van de jongere

Op de stelling of de begeleiders navragen of de jongeren het wel echt hebben begrepen geeft dit jaar 89% aan dat zij het hiermee eens zijn. Waarvan 33% hiervan aangeeft het helemaal eens te zijn en 56% het ermee eens te zijn. Dit zijn in totaal 136 respondenten die het eens tot helemaal eens zijn met de stelling.

1% geeft aan het hier helemaal niet mee eens te zijn.

10% geeft aan het hier niet mee eens te zijn. Dit zijn in totaal vijftien respondenten.

Ook bij de stelling over het taalgebruik van de begeleiders geeft 92% van de jongeren aan dat de begeleiders praten met woorden die zij snappen. Dit zijn 142 van de 153 respondenten.

8% van de respondenten geeft aan het niet eens te zijn met deze stelling. Waarvan 1% het er helemaal niet mee eens zijn en 7% er niet mee eens zijn.

Dit betekent dat in totaal twaalf respondenten het niet eens zijn met de stelling over het taalgebruik van de begeleiders.

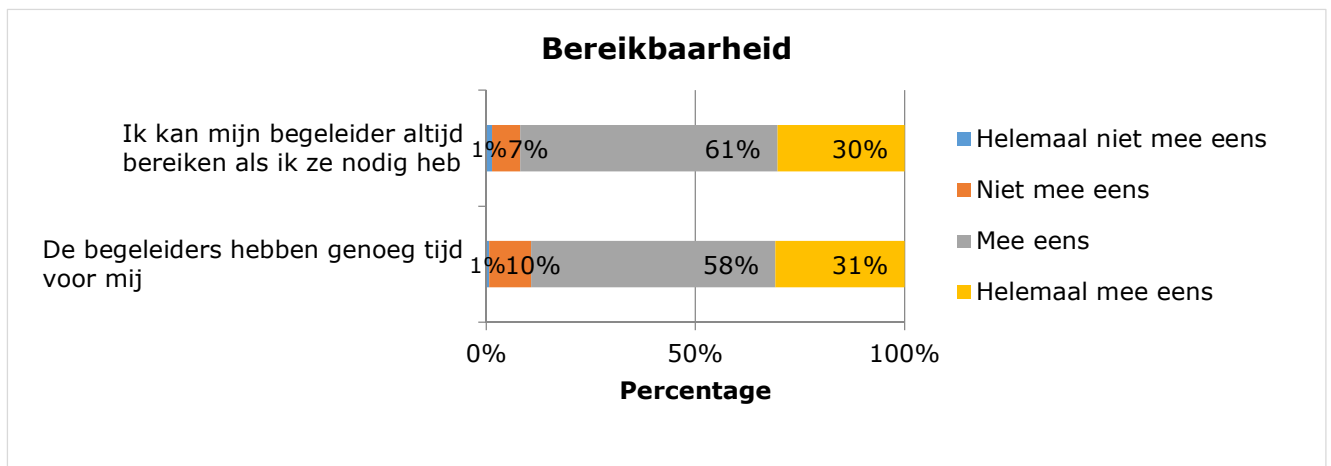
Open vragen

Over dit thema is in de antwoorden op de open vragen weinig gezegd. Wat hier naar voren kwam bij wat goed gaat bij Prins Heerlijk is dat goed wordt gekeken naar wie je bent en wat je precies snapt. Wat zij niet zo goed vinden is dat je niet al je examens op jouw niveau krijgt. Ook wordt gezegd dat ze zich af en toe niet helemaal begrepen voelen bij sommige begeleiders.

Wat de jongeren als tips meegeven voor dit thema zijn slechts enkele punten. Zo wordt gezegd dat bepaalde onduidelijkheden beter mogen worden uitgelegd en dat dit iets minder gehaast moet.

Maar ook dat goed moet worden geluisterd naar mensen die iets te vragen hebben.

3.2.4 De bereikbaarheid van de begeleiders bij Prins Heerlijk



Tabel 4. Bereikbaarheid van de begeleiders bij Prins Heerlijk

Een meerderheid van 91% van de responderende jongeren geeft aan dat zij hun begeleider altijd kunnen bereiken als zij deze nodig hebben. Dit zijn 139 van de 153 respondenten. Slechts 8% vindt dat dit niet zo is. Wat in aantallen twaalf respondenten zijn.

Ook het merendeel van de jongeren is het eens met de stelling dat begeleiders genoeg tijd voor hen hebben. Hier heeft namelijk 89% van de responderende jongeren op gereageerd het hiermee eens te zijn. 89% van de respondenten zijn 136 van de 153 respondenten. 11% heeft hierbij ingevuld het er niet mee eens of helemaal niet mee eens te zijn. Dit zijn 17 respondenten.

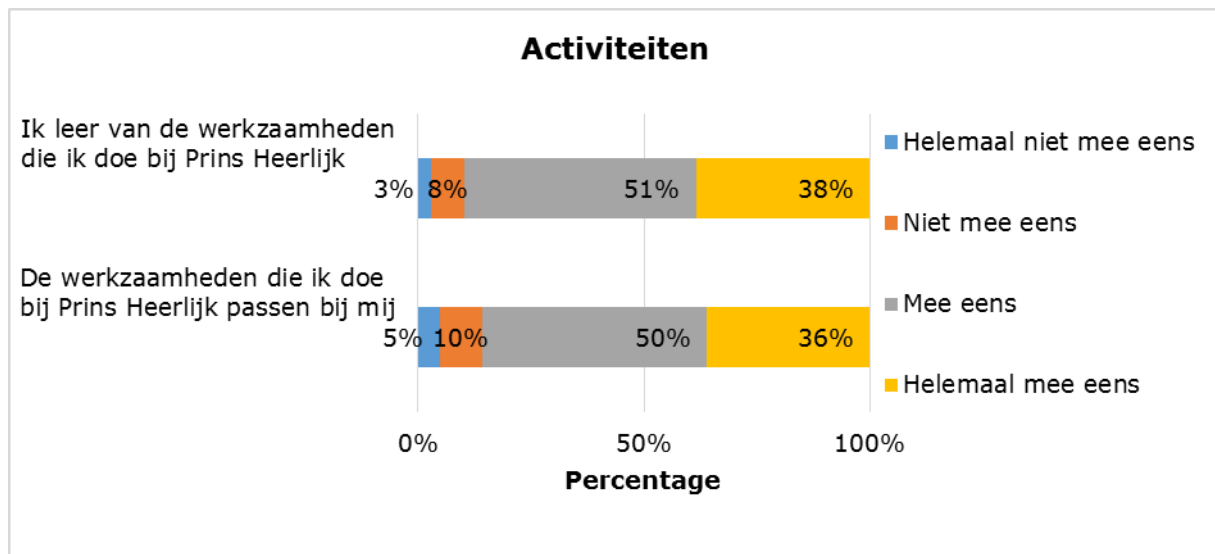
Open vragen

In dit onderdeel kwamen veel tegenstrijdigheden naar voren. Er zijn verschillende jongeren die aangaven dat er goed contact is tussen hen en de begeleiders en dat zij de tijd voor je nemen. Aan de andere kant zijn er ook jongeren die aangeven dat sommige mensen helemaal niet bereikbaar zijn via telefoon of WhatsApp. Zij geven hierbij ook aan dat je soms heel lang moet wachten op antwoord via de mail. Wat de jongeren als tips meegeven is het afspreken van vaste tijden voor wanneer iets moet worden besproken met de begeleiding.

3.3 Tevredenheid over de omstandigheden

In deze paragraaf worden de resultaten van de thema's werkzaamheden en regels gegeven. Onder iedere tabel staan de antwoorden op de open vragen. Na deze twee thema's volgt het algemeen oordeel van de jongeren. In de vragenlijst is gevraagd wat de jongeren voor rapportcijfer geven. Deze antwoorden zijn verwerkt in een grafiek.

3.3.1 De werkzaamheden bij of via Prins Heerlijk



Tabel 5. Activiteiten bij of via Prins Heerlijk

89% van de respondenten geeft aan dat zij leren van de werkzaamheden die zij doen bij Prins Heerlijk. Dit zijn 136 van de 153 responderende jongeren. Dit betekent dat 11% van de respondenten zegt niet veel te leren van de werkzaamheden die zij doen bij Prins Heerlijk. Dit zijn 17 respondenten.

In totaal geven 86% van de jongeren aan dat zij werkzaamheden doen bij Prins Heerlijk die bij hun passen. Dit zijn er 131. Ongeveer 15% van de responderende jongeren geven aan het hier niet mee eens te zijn. Zij geven aan dat zij werkzaamheden uitvoeren die niet bij hun passen. Dit zijn 22 responderende jongeren.

Open vragen

Wat de jongeren goed vinden aan Prins Heerlijk binnen dit thema is dat goed rekening wordt gehouden met de beperkingen van de jongeren en dat ze altijd goed helpen bij het leren van nieuwe dingen. Ook werd gezegd dat ze het gevarieerde werk leuk vinden en blij zijn dat je dingen mag doen die bij je passen.

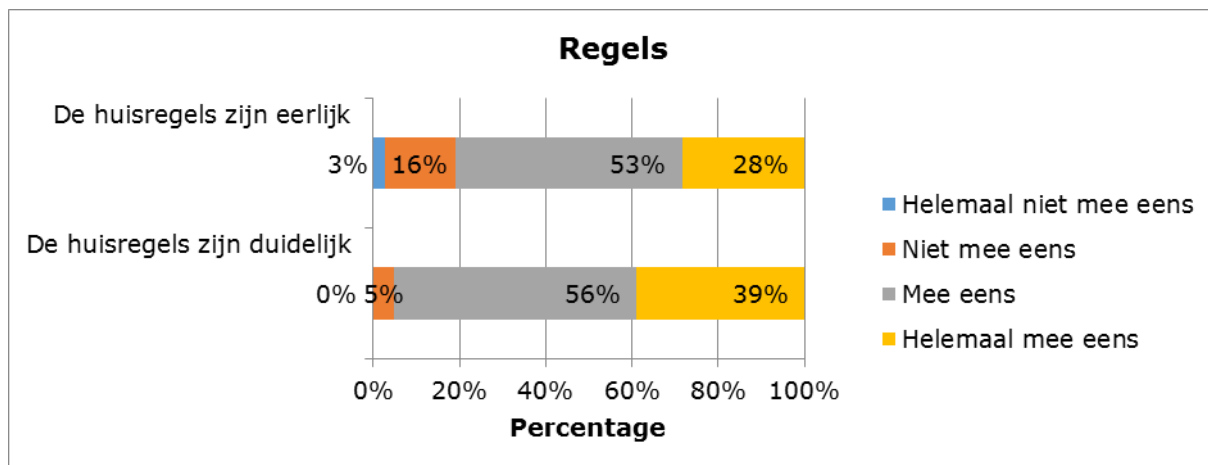
Wat de jongeren minder goed aan Prins Heerlijk vinden is dat er niet genoeg opleidingen zijn. Zo wordt gevraagd naar een opleiding dierenverzorging en een opleiding sport en beweging. Daarnaast wordt gezegd dat er soms iets te veel zelfstandig wordt gewerkt en dat er te weinig les is.

Door de groei van Prins Heerlijk komen er steeds meer nieuwe jongeren. Wat de jongeren hierover zeggen is dat de jongeren die al verder zijn, niet verder kunnen. Ze blijven eerder hangen en gaan mee op het niveau van de pas ingestroomde jongeren.

De jongeren zouden bij Prins Heerlijk wat meer externe stages willen doen en meer praktijk in de lessen willen. Dit in de vorm van kijken hoe het op andere locaties of werkplekken gaat.

Daarnaast schrijft een jongere dat het leuk zou zijn als er ooit trainingen komen waar je certificaten mee kan halen. Bijvoorbeeld een certificaat voor kennis van medicatie of psychische aandoeningen. Dit zodat er meer specialisatie komt.

3.3.2 De regels binnen Prins Heerlijk



Tabel 3. De regels binnen Prins Heerlijk

Er is aan de jongeren gevraagd wat zij van de huisregels vinden binnen Prins Heerlijk.

Van alle responderende jongeren geeft 81% aan dat de huisregels eerlijk zijn.

81% wil in zeggen dat er 124 respondenten dit geantwoord hebben.

Daarbij geeft dus 19% aan het hier niet tot helemaal niet mee eens te zijn. Dat zijn 29 respondenten.

Op de stelling 'De huisregels zijn duidelijk' heeft ongeveer 94% van responderende jongeren geantwoord het hiermee eens te zijn. Dit is de stelling met het hoogste percentage aan de antwoorden 'mee eens' tot 'helemaal mee eens'. Namelijk 144 respondenten.

In het huidige jongerentevredenheidsonderzoek geeft 0% aan dat zij het helemaal niet eens zijn met de duidelijkheid van de regels. Wel geeft 5% aan dat zij het niet geheel duidelijk vinden. 19% van de jongeren geeft aan dat zij het niet of helemaal niet eens zijn met de stelling: 'De regels zijn eerlijk'. Dit zijn 29 van de 153 responderende jongeren.

Open vragen

Het onderwerp regels is (erg) populair bij het invullen van de vragenlijst. Hier hebben de jongeren het meest over gezegd bij de open vragen. Er worden maar drie positieve antwoorden gegeven over de regels binnen Prins Heerlijk. Een jongere geeft aan dat het goed is dat er altijd netjes en schoon wordt gewerkt en dat er goede samenwerking is en ze respect voor elkaar hebben. Zo geeft ook één jongere aan dat zij de kleding mooi vindt.

Dit laatste komt ook vaak aan bod bij hetgeen wat de jongeren niet goed vinden aan Prins Heerlijk. Zo vinden zij het niet goed dat je in de les ook aan de kledingregels moet voldoen.

Er wordt door de jongeren veel kritiek gegeven op de leermeesters. Wat hier (erg) vaak naar voren komt is het telefoongebruik. Zij vinden dat de leermeesters niet het goede voorbeeld geven.

Leermeesters zitten wel op hun telefoon terwijl de jongeren dit niet mogen. Hier wordt dan vooral over gepraat tijdens de pauzes.

Niet alleen het telefoon gebruik komt hier naar voren. Ook het goede voorbeeld geven in de vorm van opgestoken haar en kleding.

Wat de jongeren nog meer aangeven is het verdraaien, niet hanteren of aanpassen van de regels. Volgens de jongeren zijn niet op alle Prins Heerlijk scholen dezelfde regels van kracht. Dit is volgens hen niet eerlijk. Ook worden per jongere verschillende afspraken gemaakt. Dit maakt het in de beleving van de jongen voor hen oneerlijk. Zo komt ook naar voren dat wordt gezegd dat Prins Heerlijk iedereen gelijk behandelt maar dat helemaal niet zo is.

Wat de jongeren als tips meegeven is het eerlijk houden van de regels. Houd het voor iedere jongere gelijk door iedereen zich strikt aan de regels te laten houden.

Buiten het aspect 'eerlijk' om wordt er ook aangegeven dat ze graag schoolvakanties willen zoals ze dat op andere scholen ook hebben.

3.3.3 Algemeen oordeel

Net als in 2013 scoort Prins Heerlijk een 7,7 als gemiddeld rapportcijfer. Dit is 0,5 punt lager dan in 2015. Omdat jongeren in de vragenlijst hun gemiddelde duur van hun begeleiding binnen Prins Heerlijk moesten aangeven, hebben we kunnen kijken naar een verband tussen jongeren die korter of langer dan een jaar begeleiding krijgen.

Jongeren die korter dan één jaar begeleiding krijgen van Prins Heerlijk, geven gemiddeld de begeleiding een lager cijfer dan de jongeren die al langer dan één jaar bij Prins Heerlijk begeleid worden. Jongeren die al langer dan één jaar worden begeleid door Prins Heerlijk geven gemiddeld een 7.8. Dit verschil is dermate klein, dat niet gesproken kan worden van een verband tussen lengte van begeleiding en het cijfer dat wordt gegeven.

Open vragen

Naast de open antwoorden die te zijn categoriseren, hebben jongeren ook antwoorden gegeven die moeilijk te plaatsen waren onder een specifiek thema/categorie. Hieronder volgt een korte beschrijving van de gegeven antwoorden door de jongeren.

Tops

Jongeren van Prins Heerlijk geven aan dat Prins Heerlijk jongeren met problemen/een beperking goed helpt en hen een kans geeft. Daarnaast wordt aangegeven dat de jongeren vinden dat ze het als prettig ervaren dat Prins Heerlijk groeit en ondanks de groei ervoor zorgt dat zij de jongeren op bijna alle vlakken kan helpen, zoals wonen, werk en sociaal.

Tips en adviezen

Jongeren van Prins Heerlijk geven aan dat ze minder tevreden zijn over praktische zaken. Zo geven de jongeren aan dat zij stagevergoeding zouden willen ontvangen op externe contracten, een ov-chipkaart te willen krijgen en gelijke schoolvakanties zouden willen met andere scholen.

Naast tips, gaven de jongeren Prins Heerlijk ook adviezen voor verbetering. Zo gaven zij aan dat ze het leuk zouden vinden als er een opleiding dierenverzorging zou komen, dat de werkroosters niet per week maar per twee weken gepresenteerd zouden worden en dat het logo van Prins Heerlijk op de werkkleding bedrukt moet worden.

4 Conclusie en aanbevelingen

4.1 Conclusie

In de conclusie wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag. De hoofdvraag van dit onderzoek is:

'Hoe ervaren de jongeren van Prins Heerlijk de begeleiding en omstandigheden?'

Hiervoor is de tevredenheid gemeten met het een bestaand meetinstrument. Hieruit kan worden geconcludeerd dat de meerderheid van de jongeren tevreden tot zeer tevreden is over de begeleiding en ondersteuning van Prins Heerlijk. Dit blijkt uit de antwoorden die zij geven bij de volgende thema's:

Kwaliteit en snelheid van de begeleiding: Hier geven meer dan 82% van de jongeren aan tevreden tot zeer tevreden te zijn. Dit zijn 125 van de 153 responderende jongeren.

Veiligheid en vertrouwdheid binnen Prins Heerlijk: Hier zijn de jongeren het meest tevreden over. Namelijk: meer dan 92%. Dit zijn 141 van de 153 responderende jongeren.

Afstemming van de communicatie op het niveau van de jongere: Hier geven 89% van de jongeren aan tevreden tot zeer tevreden te zijn. Dit zijn 136 van de 153 responderende jongeren.

Bereikbaarheid van de begeleiders van Prins Heerlijk: Bij dit thema geeft ook 89% van de jongeren aan tevreden tot zeer tevreden te zijn. Dit zijn ook hier 136 van de 153 responderende jongeren.

De werkzaamheden bij of via Prins Heerlijk: 86% en meer van de jongeren geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over deze werkzaamheden. Dit betekent dat 132 van de 153 jongeren hier tevreden zijn.

De regels binnen Prins Heerlijk: Hier geven meer dan 81% van de jongeren aan tevreden tot zeer tevreden te zijn. Dit zijn 124 van de 153 jongeren.

Wat het meest naar voren kwam bij de openvragen was dat de jongeren dankbaar zijn dat zij toch een opleiding kunnen volgen ondanks de beperking die zij hebben. Uit de opmerkingen van de jongeren kan worden geconcludeerd dat de leermeesters, wat telefoongebruik betreft, geen goed voorbeeld geven.

4.2 Aanbevelingen

De onderzoeker komt op basis van het onderzoek tot enkele aanbevelingen voor Prins Heerlijk waar het gaat om de inhoud en het proces van het onderzoek, maar ook over de begeleiding zelf.

- Aandacht voor respons verhogende maatregelen
Er zijn in totaal 251 vragenlijsten afgenomen. Hiervan zijn er 153 teruggekomen. Dit betekent dat er bijna 100 vragenlijsten niet zijn gerespondeerd (39%). Hoewel de respons hiermee voldoende is voor getrouwe uitspraken, was de verwachting dat de respons hoger zou zijn. Deze was ook in de eerdere metingen hoger. Wat hier de reden van is, is onduidelijk.
- Aanpassen van bestaande vragenlijst
Bij het afnemen van de vragenlijst hebben de jongeren hulp kunnen vragen aan hun begeleider indien dit nodig was. Uit gesprekken met begeleiders kwam naar voren dat een aantal jongeren moeite hadden met het begrijpen van een tweetal woorden: 'ruimte' en 'begeleiding'. Deze woorden kunnen anders geïnterpreteerd worden door hun dubbele

betekenis. In de vragenlijsten zou er rekening gehouden moeten worden met moeilijkheden op het gebied van tekstbegrip en abstractievermogen van de jongeren. Ook kan rekening gehouden worden met de indeling van de vragenlijst. In de huidige vragenlijst staan alle stellingen onder elkaar. Voor sommige jongeren is het moeilijk om hierdoor goed overzicht te houden. Een mogelijkheid is dat jongeren de vragenlijst digitaal kunnen invullen en daarbij één vraag per keer op hun beeldscherm krijgen. Dit zorgt voor meer overzicht.

- Meten van verschillen tussen begeleiders

Binnen Prins Heerlijk worden jongeren door verschillende begeleiders (jobcoaches, docenten, mentoren, ambulante begeleiders) ondersteund in hun ontwikkeling. Het is belangrijk om duidelijk te maken over welke begeleider een uitspraak wordt gedaan. Er kunnen grote verschillen bestaan tussen verschillende begeleiders. Dit wordt in de huidige vragenlijst niet opgemerkt.

- Het invoeren van algemene overleggen.

Uit de open antwoorden van de jongeren maken we op dat het voor hen onvoldoende helder is dat de huisregels specifiek voor de jongeren zijn. Door deze onduidelijkheid vinden zij de regels oneerlijk en vinden ze dat de leermeesters geen goede voorbeeldrol vervullen. De huisregels en de wijze waarop hierover gecommuniceerd wordt bespreken tijdens algemene overleggen kan helpen om duidelijkheid te verschaffen.

Bijlage 1: Vragenlijst

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.

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?

	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.

Mijn voortgang wordt regelmatig met mij besproken om te kijken of het goed gaat, of dat er 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
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!