

Jongeren Tevredenheidsonderzoek 2021



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

Januari 2022

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1 Inleiding	2
2 Methode van onderzoek.....	3
2.1 Survey onderzoek	3
2.2 Populatie.....	3
2.3 Data-analyse	3
3 Resultaten per thema.....	4
Respons	4
3.1 Thema bereikbaarheid en beschikbaarheid van de begeleiding	4
3.2 Thema veiligheid en vertrouwen	5
3.3 Thema aansluiten bij jongeren	6
3.4 Thema ontwikkeling van de jongeren.....	7
3.7 Algemeen oordeel over de open vragen	7
4 Conclusie en aanbevelingen	9
4.1 Conclusie	9
4.2 Aanbevelingen	9
Bijlage: Vragenlijst	11

1 Inleiding

Sinds 2008 biedt Prins Heerlijk begeleiding aan jongeren met een lichte tot matige verstandelijke beperking en/of ernstige leerproblemen. De jongeren ontwikkelen zich tot dienstverlenende medewerkers in de horeca, detailhandel en zorg en dienstverlening. Zo krijgen ze een positief zelfbeeld en wordt hun zelfstandigheid vergroot. Prins Heerlijk realiseert dit doel in eigen leerwerkbedrijven in de horeca en detailhandel, en in samenwerking met werkgevers in de horeca, detailhandel en de zorg en dienstverlening. 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 woningen van Prins Heerlijk mogelijk.

Participatie en ontplooiing van jongeren met (ernstige) leerproblemen is de missie van Prins Heerlijk. In de methodiek van Prins Heerlijk staan voor de jongeren dan ook begrippen centraal als 'ontwikkeling, eigen regie, verantwoordelijkheid op eigen niveau, welzijn, zelfwaardering en meedoen'. Op het gebied van inspraak en medezeggenschap vindt Prins Heerlijk het belangrijk vanuit diezelfde uitgangsprincipes te handelen. Bij Prins Heerlijk bestaan verschillende vormen van inspraak door jongeren waarbij we vragen naar hun wensen en meningen. Bijv. op individueel niveau in de directe dagelijkse praktijk, op de woning in een huisvergadering, tijdens het werkoverleg op locatie en via Durf-te-vragen sessies. Ook het jongerentevredenheidsonderzoek is een vorm van inspraak.

In de periode oktober - december 2021 heeft Stichting Buitengewoon leren en werken – Prins Heerlijk (hierna: Prins Heerlijk) haar jongeren gevraagd om deel te nemen aan het jongerentevredenheidsonderzoek. In 2013 is Prins Heerlijk gestart met de meting, dit rapport is daarmee het vijfde rapport. Naar aanleiding van de aanbevelingen in 2019 zijn de thema's en de bijbehorende vragen aangepast. 2021 was een bijzonder jaar. In 2021 hebben de Corona maatregelen een grote rol gespeeld voor de jongeren en voor Prins Heerlijk. Bijvoorbeeld op de interne of externe werkplek van de jongeren. Jongeren die werkzaam zijn in de zorg & dienstverlening kregen vaak extra taken en ervoeren een hogere werkdruk. Jongeren die werken in de horeca & detailhandel konden soms niet meer terecht op hun werkplek of hun werkzaamheden werden aangepast. Jongeren die tijdelijk niet op hun externe werkplek terecht konden zijn zoveel als mogelijk in de eigen leerwerkbedrijven van Prins Heerlijk opgevangen. Ook het volgen van les en contact met begeleiders gebeurde soms vanuit huis. En niet te vergeten, Corona maatregelen zoals het houden van afstand en het beperken van bezoek, heeft invloed gehad op het welzijn van de jongeren Prins Heerlijk.

2 Methode van onderzoek

2.1 Survey onderzoek

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een nieuwe vragenlijst die online verspreid is. De vragenlijst gaat over de begeleiding van de jongeren en wat zij hiervan vinden. In totaal zijn er 34 meerkeuze vragen gesteld. Er is gebruik gemaakt van een vier puntschaal: helemaal mee eens, mee eens, niet mee eens en helemaal niet mee eens. Niet alle meerkeuze vragen zijn aan iedere jongeren gesteld. De vragen zijn namelijk situatie afhankelijk. De open vragen zijn wel aan alle jongeren gesteld. De vragenlijst is digitaal afgenomen. De vragenlijst is in eerste instantie verspreid in de klas. Tijdens de les hebben alle jongeren de vragenlijst in kunnen vullen. De jongeren die geen les volgen, zijn benaderd door hun trajectbegeleiders. Jongeren die geen les volgen en geen trajectbegeleider hebben, zijn benaderd door hun persoonlijk begeleider.

2.2 Populatie

Alle jongeren van Prins Heerlijk zijn benaderd. Dit zijn in november 2021 in totaal 318 jongeren. Deze jongeren krijgen hun begeleiding op verschillende locaties van Prins Heerlijk, in de woonsituatie of op een externe werkplek. De begeleiders hebben de instructie gekregen dat ze de stellingen mochten uitleggen indien de jongeren vragen hadden.

2.3 Data-analyse

De vragenlijst is gemaakt in Google Formulieren. De data is geëxporteerd vanuit Google Formulieren naar Excel. Met behulp van Excel is er een analyse gedaan. Vervolgens zijn er staafdiagrammen gemaakt. Per thema is te zien hoeveel procent van de jongeren welk antwoord heeft gegeven. De antwoorden op de open vragen zijn hierna geordend en geanalyseerd.

3 Resultaten per thema

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van het onderzoek. De 34 meerkeuze vragen zijn opgedeeld in 4 thema's.

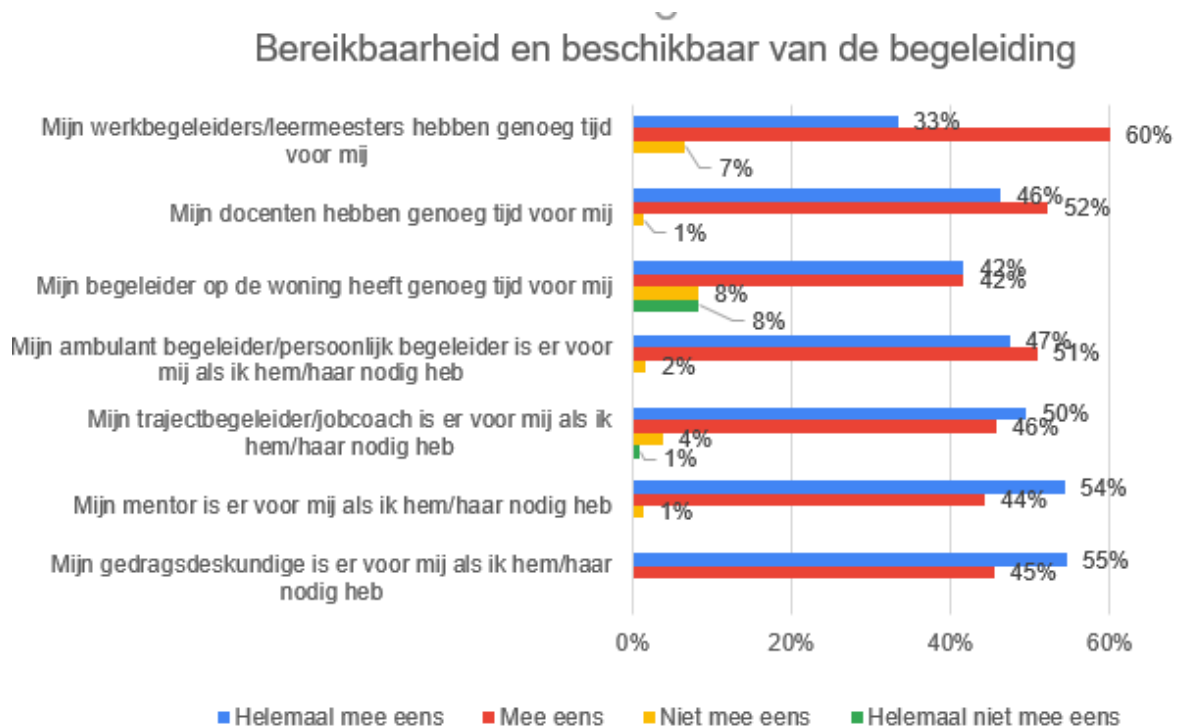
1. Bereikbaarheid en beschikbaarheid van de begeleiding
2. Veiligheid en vertrouwen
3. Aansluiten bij jongeren
4. Ontwikkeling van de jongeren

Niet iedere vraag is aan iedere jongere gesteld. Dit is afhankelijk of een jongere bijv. les volgt of woont bij Prins Heerlijk.

Respons

In totaal zijn alle 318 jongeren benaderd. Hiervan hebben in totaal 113 jongeren de online vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 36%. Dit is een veel lager respons dan in 2019 (69%). In verband met de Corona maatregelen is er voor gekozen om de vragenlijsten online in te laten vullen. Het gebruik van online vragenlijsten lijkt minder geschikt voor de doelgroep van Prins Heerlijk.

3.1 Thema bereikbaarheid en beschikbaarheid van de begeleiding

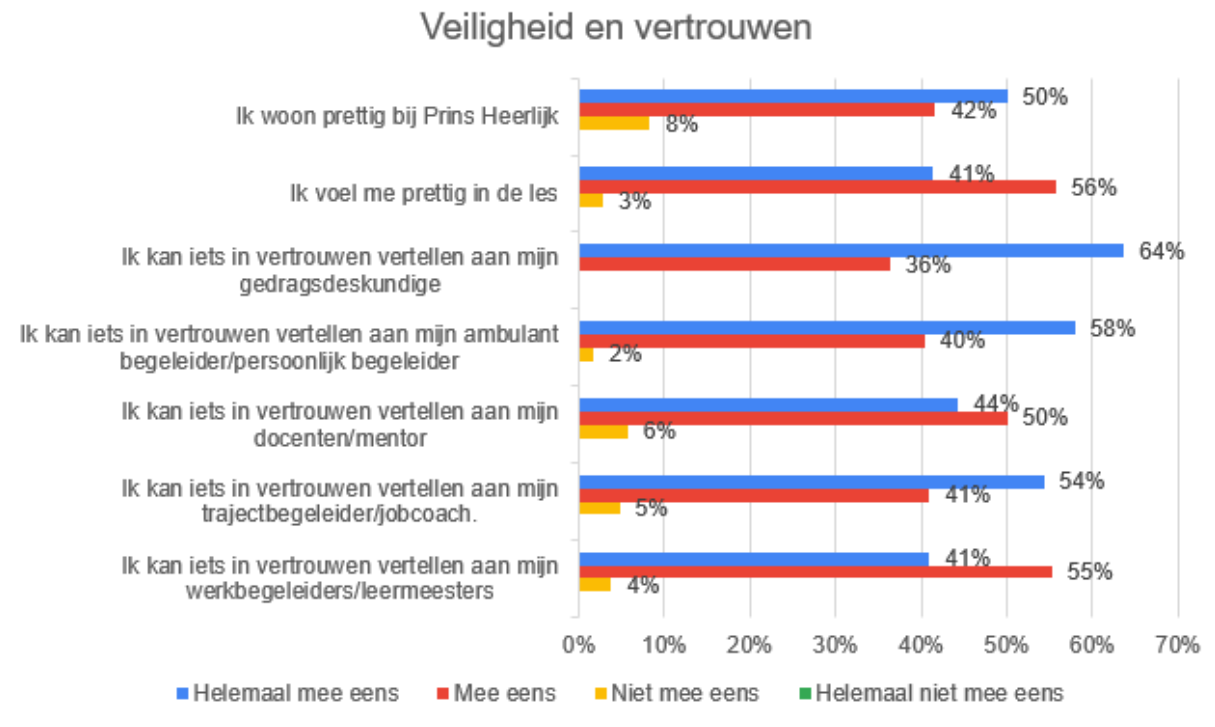


Gemiddeld 96% van de jongeren is het eens of helemaal eens met de stellingen over de beschikbaarheid en de bereikbaarheid van de begeleiding. De jongeren geven aan dat de verschillende begeleiders er zijn als ze hun nodig hebben. Ook ervaren de jongeren dat er genoeg tijd voor ze is. Van de jongeren die wonen bij Prins Heerlijk geven 2 jongeren aan dat ze ervaren dat de woonbegeleider onvoldoende tijd heeft voor hen.

Open vragen

In de open vragen wordt de vraag gesteld: 'wat vind jij goed aan Prins Heerlijk'. Over bereikbaarheid en beschikbaarheid van de begeleiding wordt het volgende gezegd: Begeleiders zijn er voor me, ze nemen de tijd voor me en zijn geduldig. Ik kan altijd bij mijn begeleider terecht. Er worden geen aandachtspunten door de jongeren genoemd met betrekking tot beschikbaarheid en bereikbaarheid.

3.2 Thema veiligheid en vertrouwen

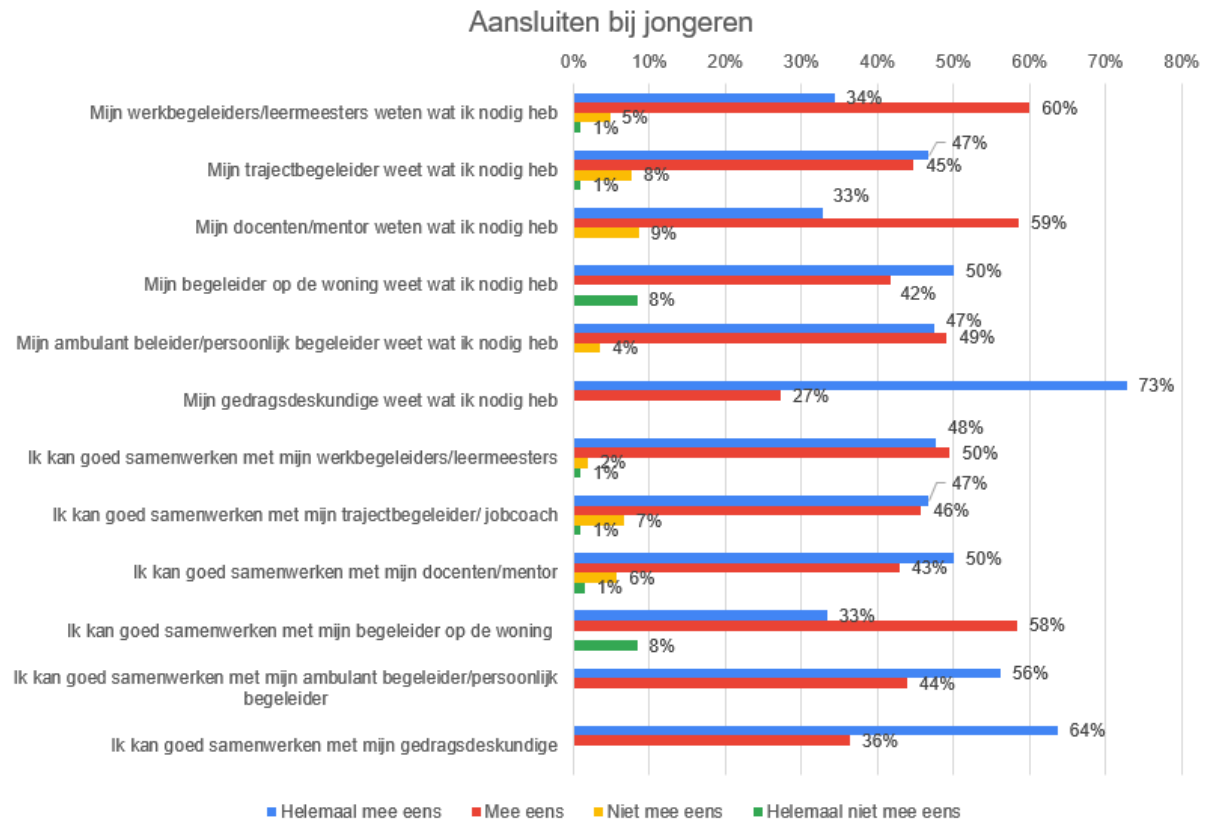


Van de jongeren geeft 96% zich prettig te voelen bij Prins Heerlijk. Ook voelen jongeren zich veilig om iets in vertrouwen te zeggen tegen een begeleider.

Open vragen

Over het thema veiligheid en vertrouwen hebben de jongeren weinig opmerkingen. Enkele keren wordt bevestigd dat de jongeren zich veilig voelen en ze iets in vertrouwen kunnen zeggen. Een thema waar niet specifiek naar is gevraagd, maar wat 10 jongeren wel benoemd hebben, is dat begeleiders aardig en vriendelijk zijn. Dat ze de sociale contacten fijn vinden. De aanname is dat dit zal bijdragen aan het gevoel van veiligheid en vertrouwen.

3.3 Thema aansluiten bij jongeren



Het thema aansluiten bij jongeren is een nieuw thema in het jongerentevredenheidsonderzoek. Hiermee bedoelen we dat we jongeren niet willen overvragen en niet ondervragen en aansluiten bij wat de jongere nodig heeft. Aan dit thema is ook aandacht besteed tijdens deskundigheidsbevordering voor de begeleiders. In deze vragenlijst is er gevraagd naar samenwerking tussen de jongeren en de begeleiders. Ook is de jongeren gevraagd of zij ervaren dat de begeleiders weten wat zij nodig hebben.

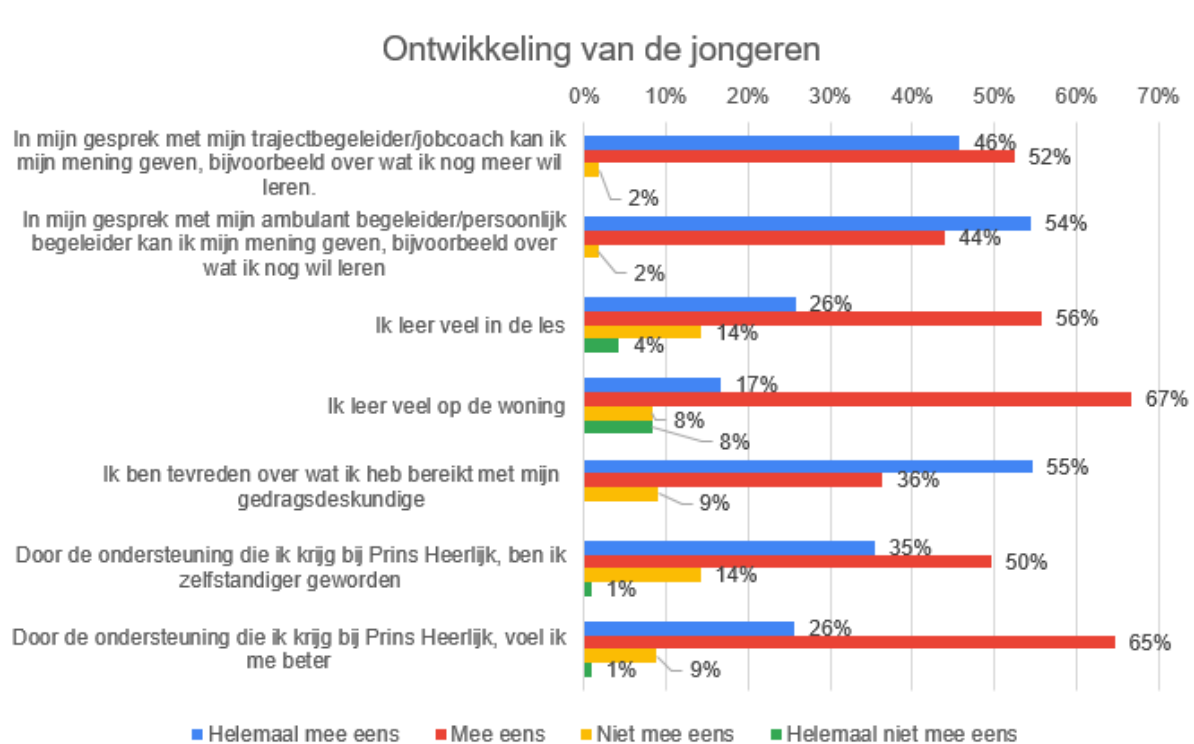
Jongeren zijn erg tevreden over de samenwerking met de begeleiders, 94% van de jongeren geeft dit aan. Ook vinden de jongeren dat de begeleiders weten wat zij nodig hebben. Naast deze positieve reacties zijn bovenstaande stellingen 41 keer negatief beantwoord (21 jongeren). Deze antwoorden zijn niet te herleiden naar een specifieke groep jongeren of begeleiders.

Open vragen

In de open vragen worden veel opmerkingen gegeven die betrekking hebben op het thema aansluiten bij jongeren. Er wordt door een grote groep jongeren benoemd dat dat ze de algemene begeleiding en hulp goed vinden. Daarnaast zijn er 33 positieve opmerkingen gemaakt over het thema aansluiten bij jongeren. Voorbeelden die worden genoemd zijn: begeleiders denken met je mee, er wordt naar je geluisterd, er is maatwerk, je mag op je eigen tempo werken en leren. Er wordt aangegeven door jongeren dat ze zichzelf mogen zijn.

Ook worden aandachtspunten genoemd. Met betrekking tot het lesaanbod wordt door enkele jongeren (4) een behoefte genoemd aan meer aanbod in verschillende opleidingen en in niveaus. De behoefte aan meer structuur wordt door 10 jongeren genoemd. De helft van de opmerkingen zijn te herleiden naar structuur en een passende uitleg in de les. De behoefte aan structuur is kenmerkend voor de doelgroep van Prins Heerlijk. Het is van belang om aan te geven dat het om een kleine groep van de jongeren gaat, aangezien 94% erg tevreden is. Daarnaast zijn er nog enkele jongeren (5) die ervaren dat begeleiders soms te veel pushen.

3.4 Thema ontwikkeling van de jongeren



Ook het thema ontwikkeling is een nieuw thema. Dit thema sluit goed aan bij de missie van Prins Heerlijk, namelijk participatie en ontplooiing van jongeren. 90% van de jongeren is het eens met de stellingen in dit thema. Er zijn twee vragen die relatief het minst goed worden gescoord door de jongeren. Zo geven 13 jongeren aan dat ze het niet eens zijn met de stelling 'ik leer veel in de les' en/of 'ik leer veel op de woning'. Daarnaast geven 17 jongeren aan dat ze niet zelfstandiger zijn geworden door de ondersteuning van Prins Heerlijk. Deze 17 jongeren zijn niet de jongeren die al langer dan 3 jaar bij Prins Heerlijk zijn, maar korter dan 1 jaar of tussen de 1 en 3 jaar. Dit is een mogelijke verklaring, omdat zelfstandig worden tijd en begeleiding nodig heeft.

Open vragen

In de open vragen worden er 15 opmerkingen over het thema ontwikkeling genoemd. Hierin benoemen jongeren dat ze kansen krijgen, dat ze leren, dat ze groeien en dat ze zelfstandiger zijn.

3.7 Algemeen oordeel over de open vragen

De antwoorden op de vraag 'wat vind je niet goed aan Prins Heerlijk' is ook gesteld aan de jongeren. Niet alle antwoorden konden in één van de 4 thema's gecategoriseerd worden. Bijna de helft van de jongeren (46%) heeft aangegeven dat deze vraag niet van toepassing is of dat ze 'geen idee' hebben, dat ze alles goed vinden aan Prins Heerlijk.

Een andere open vraag die is gesteld is: 'als je directeur was van Prins Heerlijk, wat zou jij dan veranderen?'. Het is een groot compliment voor Prins Heerlijk dat 49% van de jongeren aangeeft dat ze niks zouden veranderen of dat deze vraag niet van toepassing is. Een klein groepje jongeren (7) geeft aan dat als zij directeur zouden zijn, ze een schoolreis of een uitstapje zouden organiseren voor de jongeren. Ook geven enkele (6) jongeren aan dat ze meer Prins Heerlijk locaties zouden openen. Zodat Prins Heerlijk meer beschikbaar is voor anderen en in verband met de reisafstand. De drie opmerkingen over de reisafstand voor jongeren uit Eindhoven naar Tilburg

sluiten hier ook bij aan. Enkele jongeren (5) benoemen op verschillende manieren de behoefte aan duidelijkheid en structuur. Dit zijn een beperkt aantal opmerkingen, maar in de andere open vragen komt deze behoefte ook meerdere keren naar voren. Overige opmerkingen worden door individuele jongeren genoemd en worden buiten beschouwing gelaten.

Prins Heerlijk is trots op een gemiddeld rapportcijfer van een 7,8. Vergeleken met vorig jaar is dit iets hoger. In 2017 gaven de jongeren Prins Heerlijk 7,7 in 2017 en een 7,6 in 2019. Er is geen verschil tussen jongeren die intern of extern werken. Wel is er een klein verschil te zien in hoe lang jongeren al bij Prins Heerlijk zijn. Jongeren die langer dan 3 jaar bij Prins Heerlijk zijn geven gemiddeld een 8.3. Jongeren die minder dan 1 jaar bij Prins Heerlijk zijn die geven gemiddeld een 7.9. De groep die tussen de 1 en 3 jaar bij Prins Heerlijk is scoort wat lager, namelijk een 7.4.

Een laatste open vraag die aan de jongeren is gesteld is 'hoe wil je op de hoogte worden gebracht van dit onderzoek'? Een grote groep (48%) geeft aan terugkoppeling via email of via een begeleider te willen (20%) te willen, 23% van de jongeren geeft aan geen terugkoppeling te hoeven.

4 Conclusie en aanbevelingen

4.1 Conclusie

Bij het lezen van de conclusies is het belangrijk om in gedachten te houden dat de respons vergeleken met voorgaande onderzoeken lager is. Er mag worden geconcludeerd dat de meerderheid van de jongeren die de vragenlijst heeft ingevuld 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:

Beschikbaarheid en bereikbaarheid van de begeleiding: Hier geeft meer dan **96%** van de jongeren aan dat begeleiders genoeg tijd voor hun hebben en dat begeleiders er zijn voor hun als het nodig is.

Veiligheid en vertrouwdheid binnen Prins Heerlijk: **96%** van de jongeren geeft aan dat ze iets in vertrouwen kunnen vertellen aan hun begeleider, ook voelen ze zich prettig in de les en wonen ze prettig bij Prins Heerlijk.

Aansluiting bij de jongeren: Hier geven **94%** van de jongeren aan dat zijn goed kunnen samenwerken met hun begeleider en dat de begeleiders weten wat ze nodig hebben.

Ontwikkeling van de jongeren: Gemiddeld **90%** van jongeren geeft aan tevreden te zijn over het thema ontwikkeling. Door de begeleiding van Prins Heerlijk leren en ontwikkelingen ze zichzelf.

4.2 Aanbevelingen

Kijkend naar de positieve bevindingen van het jongerentevredenheidsonderzoek is de belangrijkste aanbeveling dat Prins Heerlijk de dingen blijft doen waar ze goed in is, namelijk participatie en ontwikkeling op maat voor iedere jongere. Prins Heerlijk mag trots zijn op de mooie resultaten. Ook doen we enkele aanbevelingen die, door de lage respons, vooral zijn gericht op het verder onderzoeken van resultaten.

Onderzoek naar leren en structuur in de les

Naast de complimenten over de persoonlijke begeleiding, reageert 16% van de jongeren negatief op de vraag 'ik leer veel in de les'. Mogelijk is de stelling niet goed beschreven of leert een deel van de jongeren onbewust. In de open vragen zijn er meer opmerkingen geweest over structuur en uitleg in de les. Een aanbeveling is om dit te bespreken met de jongeren in de les. Om te kijken bij hoeveel jongeren dit leeft en de behoefte per opleiding op te halen.

Onderzoek naar voldoende tijd van begeleiders op de woning

Door 2 jongeren die bij Prins Heerlijk wonen én de vragenlijst hebben ingevuld wordt ervaren dat de begeleider op de woning onvoldoende tijd heeft. In verband met de lage respons is het moeilijk om te zeggen of dit representatief is. Een aanbeveling is om dit bespreekbaar te maken tijdens een woonoverleg of in individuele gesprekken met jongeren op de woning.

Organiseren van activiteiten

Uit de antwoorden blijkt dat een deel van de jongeren behoefte heeft aan een gezamenlijke activiteit. Een aanbeveling is om een activiteit of een uitje met de jongeren te organiseren, zodra dit weer mogelijk is.

Terugkoppeling naar de jongeren

Een aanbeveling is om alle jongeren via een mail op de hoogte te brengen van de resultaten. Ook is het advies om de resultaten in de les te bespreken. Daarnaast worden jongeren die geen les volgen uitgenodigd in deze mail om eventuele vragen aan hun begeleider te stellen.

Respons verhogen

Een aanbeveling is voor het volgende jongerentevredenheidsonderzoek goed na te denken over hoe Prins Heerlijk ervoor kan zorgen dat de respons zo hoog mogelijk is. Een aanbeveling is om nader te onderzoeken waarom het respons zo laag was. De aanname is nu dat het digitaal invullen niet goed aansluit bij een groot deel van de jongeren. Een mogelijkheid zou kunnen zijn dat jongeren de keuze wordt geboden de vragenlijst digitaal óf op papier in vullen. Het advies is om bij het bespreken van de resultaten de jongeren te vragen hoe Prins Heerlijk het respons kan vergroten.

Bijlage: Vragenlijst

Thema's en vragen 2021

1) Thema 1: Beschikbaarheid en bereikbaarheid van de begeleiding

- Mijn werkbegeleiders/leermeesters op het werk hebben genoeg tijd voor mij
- Mijn trajectbegeleider/jobcoach is er voor mij als ik hem/haar nodig heb
- Mijn docenten hebben genoeg tijd voor mij
- Mijn mentor is er voor mij als ik hem/haar nodig heb
- Mijn woonbegeleider heeft genoeg tijd voor mij
- Mijn ambulante begeleider/persoonlijk begeleider is er voor mij als ik hem/haar nodig heb
- Mijn gedragsdeskundige is er voor mij als ik hem/haar nodig heb

2. Thema 2: De veiligheid en vertrouwen

- Ik kan iets in vertrouwen vertellen aan mijn werkbegeleiders/leermeesters
- Ik kan iets in vertrouwen vertellen aan mijn trajectbegeleider/jobcoach.
- Ik voel me prettig in de les
- Ik woon prettig bij Prins Heerlijk
- Ik kan iets in vertrouwen vertellen aan mijn docenten/mentor
- Ik kan iets in vertrouwen vertellen aan mijn ambulante (woon)begeleider/persoonlijk begeleider.
- Ik kan iets in vertrouwen vertellen aan mijn gedragsdeskundige

3. Thema 3: Aansluiten bij jongeren

- Mijn werkbegeleiders/leermeesters weten wat ik nodig heb
- Mijn trajectbegeleider/jobcoach weet wat ik nodig heb
- Mijn docenten/mentor weet wat ik nodig heb
- Mijn begeleider op de woning weet wat ik nodig heb
- Mijn ambulante begeleider/persoonlijk begeleider weet wat ik nodig heb
- Mijn gedragsdeskundige weet wat ik nodig heb
- Ik kan goed samenwerken met mijn werkbegeleiders/leermeesters
- Ik kan goed samenwerken met mijn trajectbegeleider/jobcoach
- Ik kan goed samenwerken met mijn docenten/mentor
- Ik kan goed samenwerken met mijn begeleider op de woning
- Ik kan goed samenwerken met mijn ambulante begeleider/persoonlijk begeleider
- Ik kan goed samenwerken met mijn gedragsdeskundige

4 Thema 4: Ontwikkeling van de jongeren

- Op mijn werk wordt er met mij besproken wat er goed gaat en wat er beter kan.
- Ik leer veel in de les
- In mijn gesprek met mijn trajectbegeleider/jobcoach kan ik mijn mening geven, bijvoorbeeld over wat ik nog meer wil leren.
- Ik leer veel op de woning
- In mijn gesprek met mijn ambulante begeleider/persoonlijk begeleider kan ik mijn mening geven, bijvoorbeeld over wat ik nog meer wil leren.
- Ik ben tevreden over wat ik heb bereikt met mijn gedragsdeskundige (Marieke, Evelien, Bart de Greef of Ricardo)
- Door de ondersteuning die ik krijg van Prins Heerlijk, ben ik zelfstandig geworden
- Door de ondersteuning die ik krijg van Prins Heerlijk, voel ik me beter.

4 Hoe lang ben je al bij Prins Heerlijk? (korter dan 1 jaar, tussen de 1 en 3 jaar, langer dan 3 jaar)

5 Geef een rapportcijfer (1 - 10)

6 Wat vind jij goed aan Prins Heerlijk?

7 Wat vind jij niet goed aan Prins Heerlijk?

8 Als jij directeur was van Prins Heerlijk, wat zou jij dan veranderen?

9 Hoe wil jij op de hoogte worden gebracht van de resultaten van dit onderzoek?