

# Jongeren Tevredenheidsonderzoek 2023



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

Januari 2024

# 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 met hulpkrachtenteams binnen zorgcentra. Daarnaast is er een goede 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. Deze vindt iedere twee jaar plaats.

In november 2023 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 zesde rapport. De thema's zijn gelijk gebleven aan de thema's in 2021 ten tijden van het voorgaande onderzoek.

## **2 Methode van onderzoek**

### **2.1 Survey onderzoek**

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst die online verspreid is. Daarnaast kon de vragenlijst ook op papier ingevuld worden. 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 vierpuntschaal: 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 voornamelijk digitaal ingevuld (167 antwoorden). Daarnaast zijn er drie jongeren die de vragenlijst op papier hebben ingevuld en deze lijsten zijn door een medewerker digitaal verwerkt. 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 december 2023 in totaal 408 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 hier vragen over hadden.

### **2.3 Data-analyse**

De vragenlijst is gemaakt in Google Formulieren. De data zijn 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. Bij het analyseren van de antwoorden bleek dat 30 jongeren minimaal 1 keer meerdere antwoorden gegeven hebben op dezelfde vraag. Dit komt doordat de instellingen van de digitale vragenlijst dit toeliet, waarbij het technisch mogelijk is om meerdere antwoorden aan te vinken. Hierbij zijn ook regelmatig tegengestelde antwoorden gegeven, bijvoorbeeld zowel 'eens' als 'oneens'. Dit kan verklaard worden omdat jongeren vaak met meerdere begeleiders te maken hebben en ze met de een beter kunnen samenwerken als met de anderen. Er is gekozen om alle antwoorden te verwerken. Deze bevinding is meegenomen als lering voor toekomstige onderzoeken.

### 3 Resultaten per thema

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

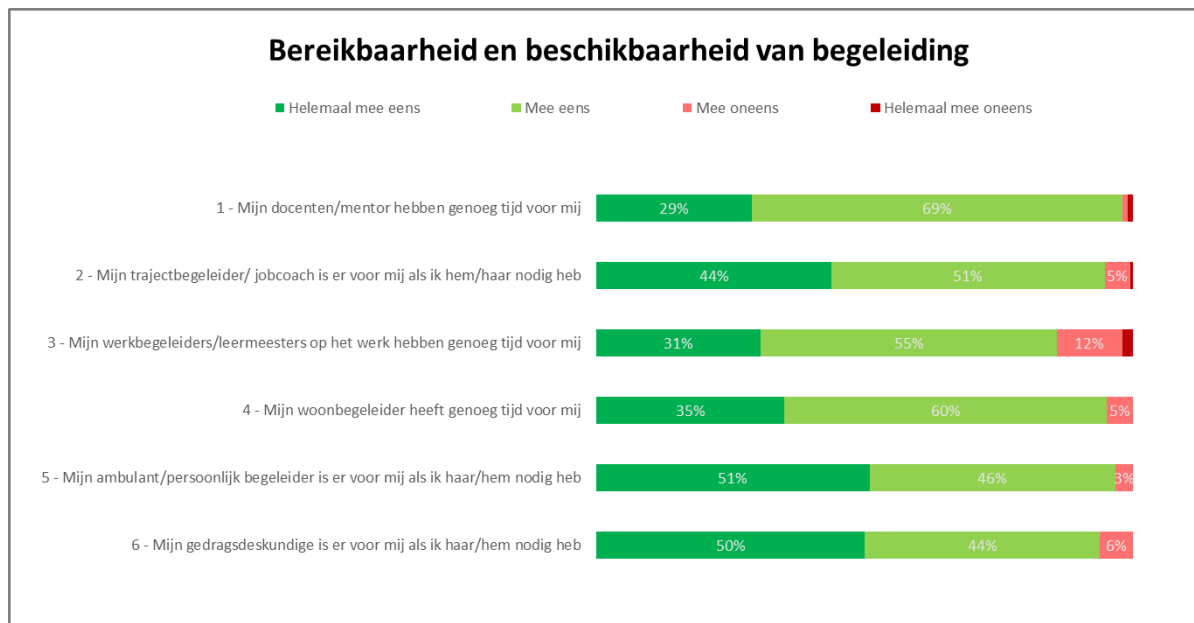
1. Bereikbaarheid en beschikbaarheid van de begeleiding
2. Veiligheid en vertrouwen
3. Aansluiten bij jongeren
4. Ontwikkeling van de jongeren

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 408 jongeren benaderd. Hiervan hebben in totaal 170 jongeren de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 42%. Dit is een hogere respons dan in 2021 (36%).

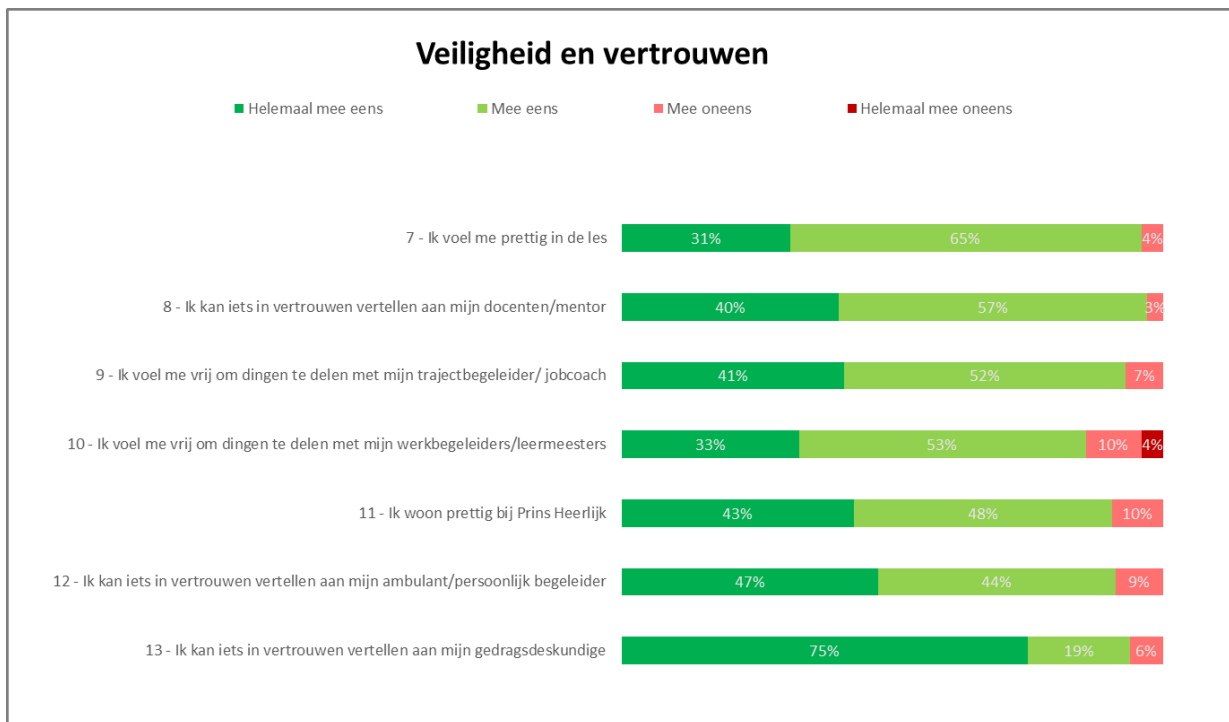
#### 3.1 Thema bereikbaarheid en beschikbaarheid van de begeleiding



Gemiddeld is 94% van de jongeren het eens of helemaal eens met de stellingen over de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de begeleiding. 86% van de jongeren vindt dat de werkbegeleiders/lermeesters voldoende tijd voor hen hebben. Dit is een kleiner percentage ten opzichte van de andere begeleiders en ook ten opzichte van het vorige onderzoek, toen was het 93%. De open vragen geven hier geen echte verklaring voor. De aanname is dat jongeren op de interne locaties de begeleiding wellicht anders ervaren, dan wanneer ze één op één met een begeleider aan tafel zitten.

In de open vragen wordt er bijvoorbeeld gezegd: "dat je goed geholpen wordt als er echt iets is" en "dat ze tijd maken voor je". Het gemiddelde tevredenheidscijfer ligt iets lager dan in 2021 (toen was het 96%). In de open vragen worden verder geen opmerkingen ter verbetering of onvrede over bereikbaarheid of beschikbaarheid aangegeven.

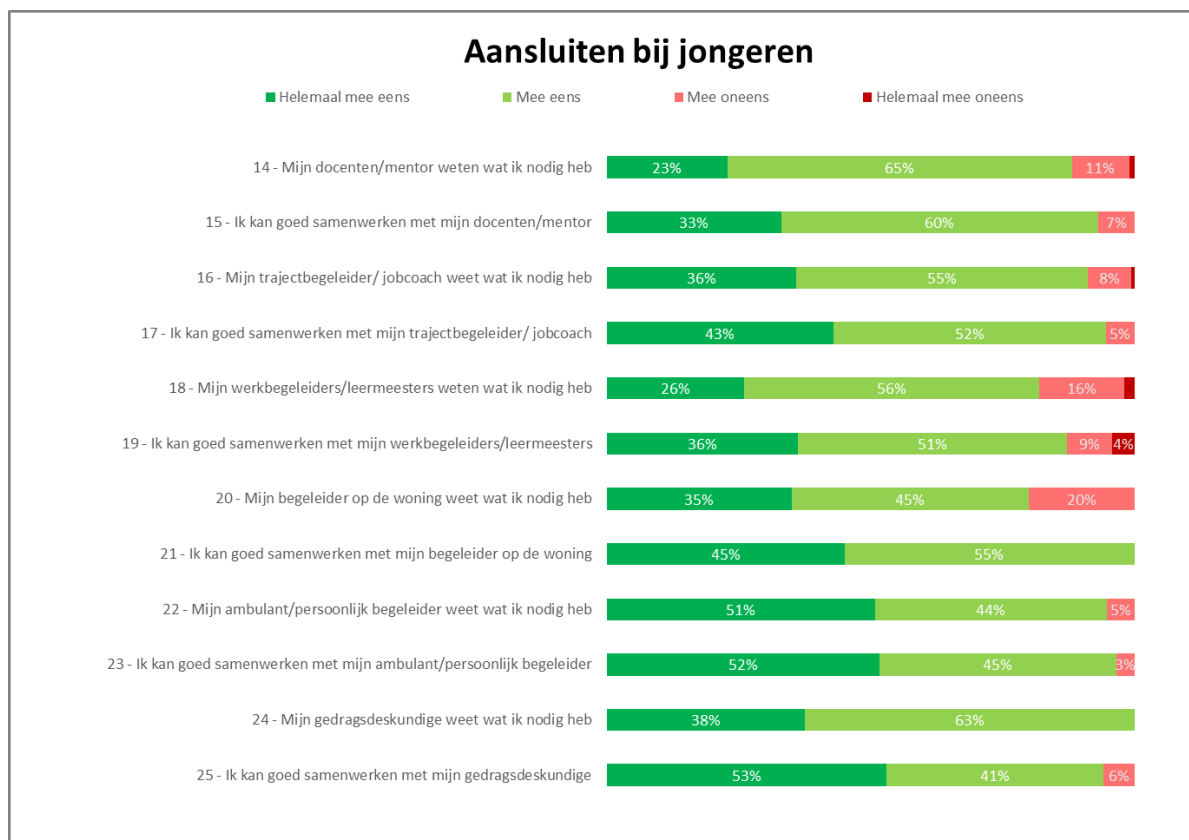
### 3.2 Thema veiligheid en vertrouwen



96% van de studenten voelt zich prettig in de les en 90% woont prettig bij Prins Heerlijk. 92% van de jongeren voelt zich vrij om dingen te bespreken en in vertrouwen te vertellen aan de begeleiders. 14 procent van de jongeren (dat zijn 7 jongeren) voelt zich niet vrij om dingen te bespreken met werkbegeleiders/leermeesters. Jongeren wordt geleerd dat ze sommige dingen beter met hun trajectbegeleider en/of ambulant begeleider kunnen bespreken, waardoor dit gevoel wellicht ontstaat. Deze vraag was in het vorige onderzoek anders gemeten ("ik kan iets in vertrouwen vertellen aan mijn werkbegeleiders/leermeesters"), waardoor het niet goed te vergelijken is.

In de open vragen wordt over veiligheid en vertrouwen onder andere over gezegd: "dat ze je niet alleen helpen op schoolgebied maar op privé dingen en dat ze je echt het gevoel geven dat er naar je geluisterd wordt" en "Goed begeleiding, ze zijn er echt voor mij! Ze luisteren, ze denken mee". Jongeren die hierop mee oneens of helemaal mee oneens hebben beantwoord, komen daar niet specifiek op terug in de open vragen.

### 3.3 Thema aansluiten bij jongeren

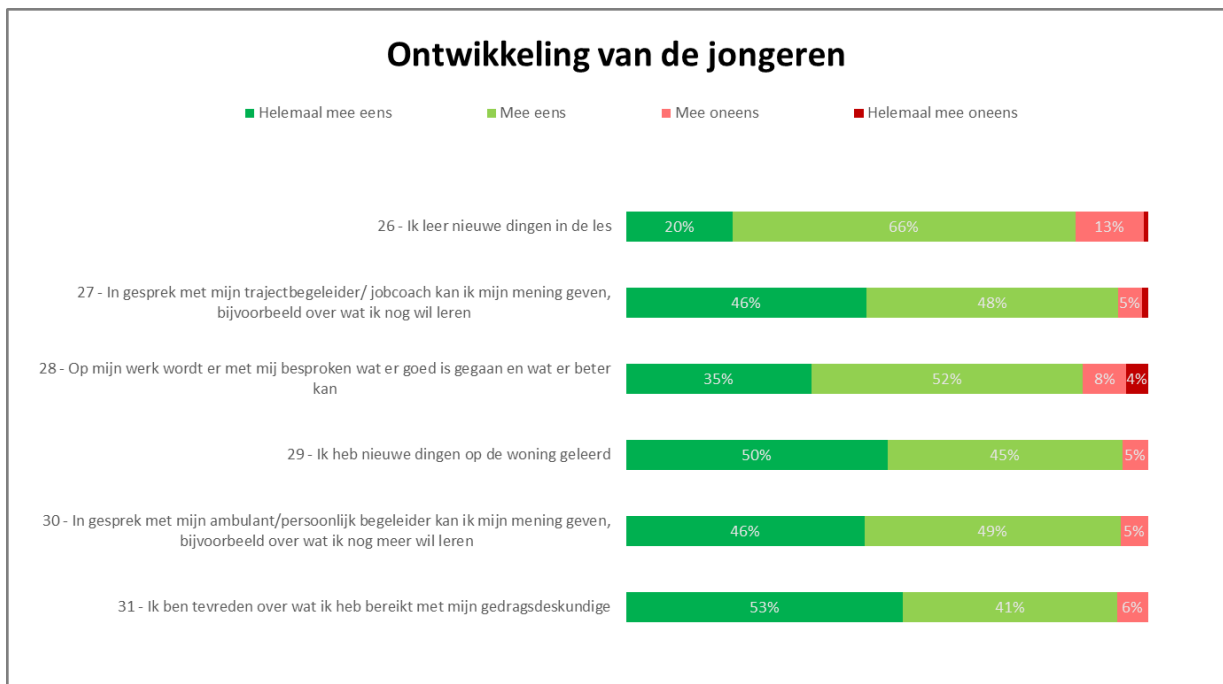


De overgrote meerderheid (89% van de jongeren) geeft aan dat begeleiding weet wat zij nodig hebben. Hierin is wel een verschil te zien tussen de verschillende begeleiders. In de open antwoorden wordt dit niet specifiek verklaard.

Er is te zien dat op de interne locaties (18%, 9 jongeren) en op de woning (20%, 4 jongeren) jongeren niet ervaren dat hun begeleiding daar weet wat ze nodig hebben. Binnen de interne locaties en woningen gelden ook algemene regels, waardoor het niet altijd aangepast kan worden naar de wensen van een individuele jongere. Dit zou de percentages kunnen verklaren. Bij het vorige onderzoek in 2021 weken de percentages iets af in vergelijking met die in 2023. In 2021 ervoer 6 % op de interne locaties dat de begeleiding niet wist wat ze nodig hadden en 8% dat de begeleiders op de woningen dit niet wisten.

94% van de jongeren ervaart een prettige samenwerking met hun begeleider. In de open vragen worden er veel complimenten gegeven over de ondersteuning die jongeren ervaren vanuit de begeleiding. Veel jongeren zijn blij dat ze op eigen tempo mogen leren, dat ze zich gesteund voelen. Er zijn ook wat kritische geluiden. Er zijn bijvoorbeeld 7 jongeren die de communicatie soms lastig vinden tussen hen en begeleiding. Er wordt dan vaak communicatie gemist of ze ervaren het als onduidelijk. Daarnaast zijn er 3 antwoorden gegeven die specifiek iets zeggen over de samenwerking met één specifieke medewerker.

### 3.4 Thema ontwikkeling van de jongeren



92% van de jongeren is het helemaal eens of eens met de stellingen over het thema ontwikkeling. In vergelijking met het vorige jongerentevredenheidsonderzoek zijn er twee vragen aangepast ("ik leer veel in de les" en "ik leer veel op de woning") en twee vragen zijn niet meer gesteld ("door de ondersteuning die ik krijg bij Prins Heerlijk, ben ik zelfstandiger geworden" en "door de ondersteuning die ik krijg bij Prins Heerlijk, voel ik me beter"). Deze vragen leidden tijdens de vorige uitvoering van het jongerentevredenheidsonderzoek tot te veel vragen, namelijk wat is 'veel' en wanneer voel je je beter? Er is ook een vraag toegevoegd ("op mijn werk wordt er met mij besproken wat er goed is gegaan en wat er beter kan"). In de open vragen benoemen meerdere jongeren dat ze blij zijn met de kansen die ze krijgen, bijvoorbeeld om toch een diploma te behalen of een passende baan te vinden.

### 3.7 Algemeen oordeel over de open vragen

Er zijn drie open vragen gesteld aan de jongeren. Op de vraag "Wat vind je goed aan Prins Heerlijk" vielen er twee categorieën op in de gegeven antwoorden. 90 jongeren gaven een positieve opmerking over de begeleiding. Daarnaast zijn er 28 antwoorden gegeven die te maken hadden met de ontwikkelmogelijkheden die jongeren ervaren. Bijvoorbeeld dat ze een diploma kunnen behalen en op hun eigen tempo mogen leren. Een paar voorbeelden van de antwoorden: "Je wordt er goed begeleid. Ik kom altijd vrolijk naar stage of school."

"Dat het de kans biedt om op een fijne manier je diploma te halen. Zonder alle eisen die je moet hebben op een grote school. Dat levert mij vaak veel stress."

"Prins Heerlijk heeft mij heel hart gesteund om te knokken voor mijn op leiding te behalen en het is gelukt heb me niveau 2 behaald."

"Ze hebben geduld en begrijpen dat ik mijn talenten wil ontwikkelen."

Er is ook gevraagd: "Wat vind je niet goed aan Prins Heerlijk?". Hierbij hebben 105 jongeren (62%) de vraag opengelaten of aangegeven dat ze niets niet goed vinden. Dit is een mooi compliment. In de overige antwoorden vallen een paar categorieën op. Er zijn 17 antwoorden (10%) die over praktische zaken gaan (producten bij de lunch, internet, lange lesdagen etc). Er zijn 7 jongeren (4%) die specifiek iets benoemen over een werknemer of functie. Daarnaast zijn er 11 jongeren (6%) die iets benoemen over de werkwijze binnen Prins Heerlijk.



"Soms mogen ze nog iets strenger zijn/sneller actie ondernemen bij jongeren."  
"Ze willen alles weten."

De jongeren is ook gevraagd wat zij zouden veranderen als ze de directeur van Prins Heerlijk waren. Hierbij hebben 2 jongeren aangegeven dat ze echt niet de directeur van Prins Heerlijk willen zijn, met een verontschuldiging hierbij. Bij deze vraag geeft 62% van de jongeren aan dat ze niks zouden veranderen of dat deze vraag niet van toepassing is. Verder noemen 5 jongeren dat ze iets aan de luchtkwaliteit in het lokaal willen doen. Vakanties (meer vakanties en vasthouden aan schoolvakanties) zou voor 6 jongeren iets zijn om te veranderen. En er zijn 16 jongeren (9%) die graag een uitbreiding van Prins Heerlijk aanbod zouden willen zien. Hierbij gaat het om meer opleidingen, meer locaties en meer appartementen.

Het rapportcijfer voor de begeleiding door Prins Heerlijk is gemiddeld een 7,8. Dit is hetzelfde rapportcijfer als twee jaar geleden. 89% van de jongeren geeft een cijfer 7 of hoger. Er is 16 keer een 10 gegeven en 1 keer een 1. De jongeren die het kortst binnen Prins Heerlijk zijn (0-1 jaar) geven een 7,4. Jongeren die tussen de 1-3 jaar bij Prins Heerlijk zijn geven gemiddeld een 7,8 en de jongeren die langer dan 3 jaar begeleiding ontvangen geven een 8,2.

## 4 Conclusie en aanbevelingen

### 4.1 Conclusie

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 **94%** 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: **92%** 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 geeft **92%** van de jongeren aan dat zij goed kunnen samenwerken met hun begeleider en dat de begeleiders weten wat ze nodig hebben.

Ontwikkeling van de jongeren: Gemiddeld **92%** 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. Hieronder doen we een aantal aanbevelingen.

#### **Respons verhogen en passende vorm van tevredenheidsonderzoek**

De respons is in 2023 6% hoger dan het voorgaande onderzoek in 2021, maar blijft met 42% nog flink achter bij het percentage in 2019 (69%). Bij het vorige onderzoek was de aanname gedaan dat door de coronaperiode en het digitaal aanbieden van het onderzoek de respons lager was. Daarom is dit jaar ook de mogelijkheid geboden om het onderzoek op papier in te vullen. Hier is echter minimaal gebruik van gemaakt (3 jongeren).

Afgelopen jaren is het tevredenheidsonderzoek afgenomen door middel van een vragenlijst. Het is de vraag of dit voor de doelgroep van Prins Heerlijk de passende vorm is voor het meten van de jongerentevredenheid. Het vraagt een vrij hoog taalbegrip en daarnaast wordt door de meerkeuzevragen niet duidelijk waarom bepaalde antwoorden gegeven worden. Het wordt aangeraden om voor het volgende onderzoek opnieuw te bepalen wat een passende vorm van onderzoek is naar de tevredenheid van jongeren en daarmee ook de respons verhoogd kan worden.

#### **Onderzoek naar samenwerking binnen de interne locaties**

Over het algemeen is een ruime meerderheid (zeer) tevreden over hun interne werkplek binnen Prins Heerlijk. Toch valt ook op dat er ook vaker 'oneens' of 'zeer oneens' wordt gekozen als het gaat over de interne werkplekken, bijvoorbeeld bij de vraag "mijn werkbegeleiders/leermeesters weten wat ik nodig heb". In de open vragen wordt niet duidelijk waar dit door veroorzaakt wordt. Het is aan te raden om te onderzoeken waar dit vandaan komt.

#### **Onderzoek naar aansluiten bij jongeren op de woning**

Bij het thema aansluiten bij jongeren is een opvallend verschil te zien tussen twee antwoorden die gaan over de begeleiding op de woning. Op de stelling 'mijn begeleider weet wat ik nodig heb op de woning' geeft 20% van de jongeren (dat zijn 4 bewoners van de woningen) het oneens hiermee

te zijn. Dit lijkt een tegenstelling omdat 100% van de jongeren aangeeft tevreden te zijn over de samenwerking met de begeleiding op de woning. Dit kan op de woningen besproken worden om dit verschil beter te begrijpen.

#### **Onderzoek naar praktische suggesties van jongeren**

Zoals in paragraaf 3.7 beschreven wordt, zijn er een aantal praktische suggesties gedaan door jongeren. Het wordt aangeraden om te kijken of dit passende suggesties zijn.

#### **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.

#### **Aanpassen technische instellingen vragenlijst**

In de volgende uitvoering van het onderzoek is het van belang om goed te controleren dat er maar één antwoordmogelijkheid gegeven kan worden.

# Bijlage: Vragenlijst

## Thema's en vragen 2023

### 1) Thema 1: Beschikbaarheid en bereikbaarheid van de begeleiding

- Mijn docenten/mentor hebben genoeg tijd voor mij
- Mijn trajectbegeleider/jobcoach is er voor mij als ik hem/haar nodig heb
- Mijn werkbegeleiders/leermeesters op het werk hebben genoeg tijd voor mij
- 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 voel me prettig in de les
- Ik kan iets in vertrouwen vertellen aan mijn docenten/mentor
- Ik voel me vrij om dingen te delen met mijn trajectbegeleider/jobcoach
- Ik voel me vrij om dingen te delen met mijn werkbegeleiders/leermeesters
- Ik woon prettig bij Prins Heerlijk
- 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 docenten/mentor weet wat ik nodig heb
- Ik kan goed samenwerken met mijn docenten/mentor
- Mijn trajectbegeleider/jobcoach weet wat ik nodig heb
- Ik kan goed samenwerken met mijn trajectbegeleider/jobcoach
- Mijn werkbegeleiders/leermeesters weten wat ik nodig heb
- Ik kan goed samenwerken met mijn werkbegeleiders/leermeesters
- Mijn begeleider op de woning weet wat ik nodig heb
- Ik kan goed samenwerken met mijn begeleider op de woning
- Mijn ambulante begeleider/persoonlijk begeleider weet wat ik nodig heb
- Ik kan goed samenwerken met mijn ambulante begeleider/persoonlijk begeleider
- Mijn gedragsdeskundige weet wat ik nodig heb
- Ik kan goed samenwerken met mijn gedragsdeskundige

### 4 Thema 4: Ontwikkeling van de jongeren

- Ik leer nieuwe dingen in de les.
- In mijn gesprek met mijn trajectbegeleider/jobcoach kan ik mijn mening geven, bijvoorbeeld over wat ik nog meer wil leren.
- Op mijn werk wordt er met mij besproken wat er goed gaat en wat er beter kan.
- Ik heb nieuwe dingen op de woning geleerd
- 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

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?