

Samen bouwen aan vertrouwen

Een onderzoek binnen de residentiële voorzieningen van Pactum regio Deventer naar het creëren en behouden van vertrouwen tussen pedagogisch medewerkers en jongeren in het kader van vertrouwelijke informatie delen.



Namen: Lisanne de Bruin (495375)
Jaleesa Jonker (495708)
Klas: VH38
Docent: Astrid Kemper
Organisatie: Pactum Deventer
Begeleider: A. de Lange
Datum: 24 april 2015

Samen bouwen aan vertrouwen

Lisanne de Bruin & Jaleesa Jonker

Dit onderzoek is verricht ten behoeve van het studieonderdeel “Onderzoek & Innovatie” van de opleiding Pedagogiek aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, te Nijmegen. Het onderzoek is uitgevoerd voor Pactum Jeugd- en Opvoedhulp regio Deventer.

Nijmegen, 25 mei 2015

Voorwoord

Voor u liggen de resultaten van het onderzoek dat is uitgevoerd binnen de residentiële voorzieningen van Pactum regio Deventer. Pactum is een organisatie voor jeugd- en opvoedhulp. Het onderzoek is onderdeel van de afronding van de opleiding 'Pedagogiek' aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, in Nijmegen. Het onderzoek heeft betrekking op het creëren en behouden van vertrouwen binnen de relatie tussen een pedagogisch medewerker en een jongere in het kader van vertrouwelijke informatie delen.

Wij willen alle pedagogisch medewerkers en jongeren van de residentiële voorzieningen van Pactum regio Deventer bedanken voor hun inzet en enthousiasme tijdens het uitvoeren van het onderzoek. Deze inzet heeft ertoe geleid dat de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek is vergroot. Daarnaast heeft hun inzet geleid tot voldoende draagvlak voor de aangedragen veranderingen.

Als eerste willen wij J. de Ruyter bedanken voor het aandragen van het interessante en relevante onderwerp. In het bijzonder willen wij onze praktijkbegeleidster Alina de Lange en onze O&I- docente Astrid Kemper bedanken voor hun samenwerking en deskundige ondersteuning en begeleiding gedurende het onderzoek. Mede dankzij hun steun en begeleiding hebben wij een onderzoeksrapport kunnen afleveren waar wij trots op kunnen zijn.

We hebben met dit onderzoek een bijdrage geleverd aan het verbeteren van de vertrouwensrelatie tussen pedagogisch medewerkers en jongeren. We hopen dat dit bijdraagt aan de kwaliteit van de hulpverlening binnen Pactum.

Wij wensen u veel plezier met het lezen van ons onderzoeksrapport.

Jaleesa Jonker en Lisanne de Bruin
Nijmegen, 23 april 2015

Inhoudsopgave

Samenvatting	p. 6
1. Inleiding	p. 8
1.1 aanleiding	p. 8
1.2 introductie van de opdracht/vraag	p. 8
1.3 context van het onderzoek	p. 8
1.4 leeswijzer	p. 9
2. Probleemanalyse	p. 9
2.1 analyse van het probleem in de praktijk	p. 9
2.2 literatuurstudie	p. 12
2.2.1 privacy	p. 12
2.2.2 belang van een vertrouwensrelatie	p. 15
2.2.3 cliënt centraal	p. 18
2.3 conclusie	p. 19
2.4 probleemstelling	p. 19
3. Methode van onderzoek	p. 20
3.1 onderzoekaanpak	p. 20
3.2 betrouwbaarheid en validiteit	p. 27
3.3 draagvlak	p. 30
4. Resultaten	p. 30
4.1 resultaten deelvraag 1	p. 30
4.2 resultaten deelvraag 2	p. 35
4.3 resultaten deelvraag 3	p. 38
5. Conclusie en discussie	p. 39
5.1 conclusie	p. 40
5.2 discussie	p. 42
5.3 aanbevelingen	p. 46
Literatuurlijst	p. 48
Bijlagen	p. 52
1 begrippenlijst	p. 52
2 interviews oriëntatiefase	p. 54
3 gedetailleerde operationalisering van de enquête	p. 55
4 gestructureerde vragenlijst jongeren	p. 58
5 gedetailleerde resultaten gestructureerde vragenlijst	p. 64
6 interviewleidraad interview jongeren	p. 72

7 gedetailleerde codering interviews jongeren	P. 75
8 digitale enquête pedagogisch medewerkers	p. 78
9 gedetailleerde resultaten enquête	p. 87
10 interviewleidraad checkinterviews	p. 101
11 gedetailleerde resultaten checkinterviews	p. 105
12 interviewleidraad met topic(s) focusgroep- interview	p. 109
13 gedetailleerde resultaten focusgroep- interview	p. 111
14 samenwerkingscontract	p. 114
15 goedkeuring plan van aanpak	p. 117

Samenvatting

Dit onderzoeksrapport is geschreven voor de residentiële voorzieningen van Pactum regio Deventer. Pactum is een organisatie voor jeugd- en opvoedhulp en biedt hulp bij (complexe) opvoedings-, ontwikkelings- en gedragsproblemen (Pactum, z.d.-e). Dit onderzoek richt zich op de residentiële voorziening van Pactum regio Deventer waar jongeren wonen in de leeftijd van 12 t/m 18 jaar.

Uit de jongerenraad is naar voren gekomen dat jongeren die gebruik maken van de residentiële voorzieningen hun vertrouwelijke informatie vaak niet delen met pedagogisch medewerkers, omdat zij pedagogisch medewerkers niet vertrouwen als het gaat om vertrouwelijke informatie delen. Dit komt, omdat pedagogisch medewerkers nu vooral bepalen wat er met hun vertrouwelijke informatie gebeurt. Vertrouwen tussen pedagogisch medewerkers en de jongeren is echter een voorwaarde voor het delen van vertrouwelijke informatie (Traject Welzijn, z.d.). Als jongeren vertrouwelijke informatie niet delen, krijgt de pedagogisch medewerkers onvoldoende zicht op de belevingswereld van de jongeren. Hierdoor kunnen ze onvoldoende aansluiten bij de jongeren en kan er geen effectieve hulp worden verleend.

Voor dit onderzoeksrapport is een doelstelling opgesteld naar aanleiding van de praktijkanalyse die is uitgevoerd. De doelstelling luidt als volgt: "Kennis en inzicht verschaffen in hoe pedagogisch medewerkers vertrouwen kunnen creëren en behouden bij jongeren in de leeftijd van 12 tot 18 jaar die gebruik maken van een residentiële voorziening als het gaat om het delen van vertrouwelijke informatie." Om deze doelstelling te kunnen verwezenlijken is er een onderzoeksvraag opgesteld: "Hoe kunnen pedagogisch medewerkers in de residentiële voorzieningen van Pactum Deventer vertrouwen creëren en behouden bij jongeren in de leeftijd van 12 tot en met 18 jaar als het gaat om het delen van vertrouwelijke informatie?"

Het onderzoek is op kwalitatieve en kwantitatieve wijze uitgevoerd. Het antwoord op de centrale vraagstelling en de deelvragen is onderzocht door gebruik te maken van verschillende onderzoeksmethoden. Zo is er bij deelvraag 1 gebruik gemaakt van een schriftelijke vragenlijst en een gestructureerd open interview. Bij deelvraag 2 is er gebruik gemaakt van een schriftelijke digitale enquête en zijn er steekproefsgewijs gestructureerde mondelingen interviews afgenomen. Tot slot is er bij deelvraag 3 gebruik gemaakt van een focusgroep- interview om data te verzamelen.

Uit de resultaten van deelvraag 1 komt naar voren dat de jongeren onder andere de volgende houdingsaspecten van pedagogisch medewerkers nodig hebben: écht luisteren;

échte interesse tonen; begrip tonen; elkaar langer kennen; eerlijkheid; transparantie; geheimhouding; overleg over wat er met vertrouwelijke informatie gebeurt; humor; openheid; een klik; hulp bieden; respecteren; grenzen accepteren, aansluiten; zichzelf zijn; betrouwbaarheid; leuke dingen ondernemen. Daarnaast vinden de jongeren onder andere de volgende omgevingsfactoren van belang: geen aanwezigheid van derden; geen in- en uitloop. Uit de resultaten van deelvraag 2 komt naar voren dat de pedagogisch medewerkers zelf vinden dat ze bovenstaande houdingsaspecten al toepassen. De jongeren bevestigen de meeste houdingsaspecten maar niet allemaal. Zo vinden ze dat pedagogisch medewerkers onder andere meer betrouwbaar kunnen zijn en meer kunnen overleggen. Uit de resultaten van deelvraag 3 komt naar voren dat de pedagogisch medewerkers onder andere de behoeftes hebben bij het creëren van vertrouwen: een checklist om de vertrouwensrelatie inzichtelijk te maken; een lijst met afspraken omtrent het delen van vertrouwelijke informatie; 'waaroms' van het delen van vertrouwelijke informatie; tijdens het plaatsingsgesprek meteen mededelen wat er met de vertrouwelijke informatie gebeurt binnen Pactum.

Geconcludeerd kan worden dat de vertrouwensrelatie tussen een jongere en een pedagogisch medewerker meer bespreekbaar gemaakt moet worden. Daarnaast kan inzichtelijk gemaakt worden voor de jongeren wat er met hun informatie gebeurt en waarom. Tot slot kan geconcludeerd worden dat bepaalde houdingsaspecten (overleggen, betrouwbaarheid) meer toegepast zouden kunnen worden.

Hoofdstuk 1: inleiding

1.1 Aanleiding van het praktijkonderzoek

Aanleiding van het onderzoek is dat er signalen zijn opgevangen vanuit de jongerenraad omtrent het onderwerp 'de omgang met vertrouwelijke informatie'. Binnen Pactum regio Deventer is dit thema namelijk een terugkerend onderwerp van discussie in de jongerenraad. Deze jongerenraad vertegenwoordigt jongeren die jeugdhulp ontvangen van Pactum in alle vormen van zorg. Te denken valt aan onder andere: ambulante begeleiding, dagbehandeling, wonen op een groep, kamertraining en pleegzorg (Pactum, z.d. -b). Veel jongeren hebben problemen ondervonden met hoe er door pedagogisch medewerkers met vertrouwelijke informatie wordt omgegaan en willen graag zeggenschap omtrent het delen van vertrouwelijke informatie. De aanleiding heeft daarnaast raakvlakken met ontwikkelingen die plaatsvinden binnen de jeugdzorg. Ten eerste vormt het digitaliseren van het dossier, wat in de toekomst zal gaan plaatsvinden, een aanleiding voor dit onderzoek (J.de Ruyter, persoonlijke mededeling, 13 februari 2015). Jongeren mogen straks zelf gaan bepalen wie er in hun dossier meeleest, wie er informatie mag toevoegen aan het dossier en wat ze graag af willen screenen in hun dossier. Jongeren worden als het ware eigenaar van hun eigen dossier (A. de lange, persoonlijke mededeling, 28 januari 2015). Ten tweede wordt beoogd dat de jongere naar aanleiding van de transformatie jeugdzorg steeds meer regie over zijn eigen hulpverleningsproces heeft. Een gevolg is dat jongeren ook zeggenschap moeten kunnen hebben over hoe er met hun vertrouwelijke informatie moet worden omgegaan (J. de Ruyter, persoonlijke mededeling, 13 februari 2015).

1.1 Introductie van de totale opdracht/vraag

Pactum wil graag weten wat jongeren in leeftijd van 12 t/m 18 die gebruik maken van de residentiële voorzieningen in de regio Deventer nodig hebben om hun vertrouwelijke informatie te delen.

1.2 De context van het onderzoek

Pactum is een organisatie voor jeugd- en opvoedhulp in Noord- en Midden-Gelderland en een deel van Overijssel (Pactum, z.d -f). Ze helpen jeugdigen en ouders/verzorgers bij (complexe) opvoedings-, ontwikkelings- en gedragsproblemen (Pactum, z.d. -e).

Pactum omvat de missie en visie in drie kernwaarden: Pactum ziet altijd mogelijkheden; Pactum bouwt aan relaties; Pactum neemt verantwoordelijkheid (Pactum, z.d -d).

Werkwijze

Pactum werkt vraag- en oplossingsgericht. Binnen deze methodiek staat het gezin centraal. Er wordt uitgegaan van de competenties en mogelijkheden van de cliënt. Pedagogisch medewerkers versterken wat er al goed gaat. De cliënt wordt gestimuleerd om zelf naar oplossingen te zoeken. Deze oplossingen liggen meestal in het netwerk van het gezin en daarom wordt er ook gekeken hoe het netwerk versterkt kan worden en hoe zij kunnen bijdragen. Op deze manier wordt ervoor gezorgd dat ouders en kinderen weer op eigen kracht verder kunnen (Pactum, z.d -c).

Doelgroep

Pactum biedt hulp aan kinderen en jongeren in de leeftijd van 0 t/m 18 jaar en hun ouders/verzorgers. Het afstudeeronderzoek richt zich op de leeftijd 12 t/m 18 jaar. De doelgroep die onderzocht is maakt gebruik van de residentiële voorzieningen van Pactum regio Deventer. Een residentiële voorziening is een plek waar jongeren onder andere (tijdelijk) wonen en hulp en begeleiding ontvangen. In regio Deventer zitten twee leerhuizen en een kamertrainingcentrum (Pactum, z.d.-a).

1.3 Leeswijzer

Dit onderzoeksrapport bestaat uit 5 hoofdstukken. In *hoofdstuk 2* is er een analyse gemaakt van het probleem in de praktijk en in de literatuur. Door middel van de literatuurstudie is het probleem in de praktijk verkend. Daarna is de probleemstelling beschreven, die bestaat uit de doel- en vraagstelling van het onderzoek. Tot slot zijn de bijbehorende deelvragen uiteengezet. *Hoofdstuk 3* beschrijft de methoden van onderzoek. Hierin is beschreven wat de onderzoeksbenadering is, wie de respondenten zijn, wat de procedure van het onderzoek is, welke meetinstrumenten er zijn gebruikt en hoe de verworven data is geanalyseerd. Tot slot wordt er beschreven hoe de validiteit en betrouwbaarheid zal worden vergroot. In *hoofdstuk 4* zijn de resultaten op de deelvragen gepresenteerd. In *Hoofdstuk 5* is de conclusie en de discussie beschreven. Tot slot zijn er aanbevelingen toegevoegd.

Hoofdstuk 2: probleemanalyse

In dit hoofdstuk is het probleem geanalyseerd en omgezet in een probleemstelling die bestaat uit een onderzoeksdoel, onderzoeksvraag en onderzoeksdeelvragen.

2.1 Analyse van het probleem in de praktijk

In de oriëntatiefase van het onderzoek zijn er interviews (document transcripties: hoofdstuk 1) gehouden met diverse sleutelfiguren (bijlage 2). De interviews zijn vastgelegd met een

geluidsoptname en zijn later uitgewerkt. Op basis van de interviews is de praktijkanalyse beschreven. Voor de probleemanalyse is gebruikt gemaakt van de 5xW+H-methode. Dit is een methode om te komen tot een definitieve beschrijving van het praktijkprobleem (Migchelbrink, 2008 in Donk & Lanen, 2011, p. 111).

Wat is het probleem?

Het probleem is dat de pedagogisch medewerkers niet voldoende tot hulpverleners komen, omdat er geen vertrouwen is vanuit de jongeren richting de pedagogisch medewerkers in het kader van vertrouwelijke informatie delen (J. de Ruyter, persoonlijke mededeling, 13 februari 2015). Echter, vertrouwen is wel van belang om tot hulpverleners te komen (Nederlands Jeugdinstituut, 2009). Nu is het zo dat de pedagogisch medewerkers vooral bepalen welke informatie van jongeren gedeeld wordt en met wie, in plaats van dat er met een jongere een gesprek wordt aangegaan over wat er met wie gedeeld mag worden en wanneer dit gebeurt (J. de Ruyter, persoonlijk mededeling, 13 februari 2015). Hierdoor vertrouwen jongeren de pedagogisch medewerkers niet meer, waardoor jongeren vertrouwelijke informatie voor zichzelf houden (L. Korf, persoonlijke mededeling, 12 februari 2015). Vertrouwen tussen pedagogisch medewerkers en jongeren is een voorwaarde voor het delen van vertrouwelijke informatie (Traject Welzijn, z.d.). Als jongeren vertrouwelijke informatie wel delen, krijgt de pedagogisch medewerker meer zicht op de belevingswereld van de jongeren. Hierdoor kunnen ze beter aansluiten bij de jongeren en kan er effectiever hulp worden verleend.

Voor wie is het een probleem?

Het probleem is voornamelijk van toepassing op jongeren in de leeftijd van 12 tot en met 18, die gebruik maken van een residentiële voorziening. Zij zitten namelijk in de meest ingewikkelde situatie in relatie tot jongeren die gebruik maken van andere hulpverleningsvormen (J. de Ruyter, persoonlijke mededeling, 13 februari 2015). Dat komt doordat de groep hun 'thuis' is geworden en zij afhankelijk zijn van verschillende pedagogisch medewerkers die informatie delen via informatiekkanalen zoals Care4 (L. Korf, persoonlijke mededeling, 12 februari 2015). Care4 is een informatieverwerkingssysteem binnen Pactum waarin wordt gerapporteerd. Er wordt te weinig gehoor gegeven aan wat de jongeren in de residentiële voorzieningen zelf willen met hun informatie (J. de Ruyter, persoonlijk mededeling, 13 februari 2015; L. Korf, persoonlijke mededeling, 12 februari 2015). Daarnaast is het voor de pedagogisch medewerkers binnen Pactum regio Deventer een probleem. Zij kunnen namelijk onvoldoende aansluiten bij de jongeren en lopen er tegenaan dat jongeren hun hakken in het zand gaan zetten. Hierdoor komt de hulpverlening niet optimaal tot stand (F. Gerritsen, persoonlijke mededeling, 11 februari 2015).

Wanneer treedt het probleem op?

Het probleem is er altijd, omdat pedagogisch medewerkers en jongeren voortdurend te maken hebben met informatie die gedeeld wordt (J. de Ruyter, persoonlijke mededeling, 13 februari 2015). Het delen van informatie wordt echter een probleem wanneer er dingen gedeeld moeten worden waarvan ze niet willen dat het gedeeld wordt met anderen (A. de Lange, persoonlijke mededeling, 28 januari 2015).

Waarom is het een probleem?

In de eerste plaats is het een probleem, omdat de pedagogisch medewerkers op deze manier niet tot effectieve hulpverlening komen met de jongeren. Jongeren kunnen, als ze zich niet vertrouwd genoeg voelen, geen vertrouwelijke informatie delen. Vertrouwen tussen de pedagogisch medewerker en de jongere is namelijk een belangrijke voorwaarde voor het delen van vertrouwelijke informatie (Traject Welzijn, z.d.). Als jongeren hun vertrouwelijke informatie niet delen, krijgen de pedagogisch medewerkers weinig zicht op de belevingswereld van de jongeren. Hierdoor kunnen ze onvoldoende aansluiten bij de jongeren, geen verandering in gang zetten en kan er niet effectief hulp worden verleend.

Ten tweede is het een probleem, omdat de pedagogisch medewerkers op deze manier niet de visie van vraag- en oplossingsgericht werken kunnen uitdragen. Deze manier van werken stelt de cliënt centraal, wat wil zeggen dat de cliënt zoveel mogelijk zelf de regie voert over het hulpverleningsproces door een hoge mate van participatie (Pactum, z.d. -c; Bolt, 2014, pp. 23-24). Op dit moment bepalen de pedagogisch medewerkers hoe er met vertrouwelijke informatie wordt omgegaan en hebben jongeren hierin geen zeggenschap. Het is dus een probleem omdat er van de jongeren wordt verwacht dat ze participeren en de regie voeren over hun hulpverleningsproces, maar daarentegen geen inspraak hebben in hoe er met hun vertrouwelijke informatie wordt omgegaan. Hierdoor weten pedagogisch medewerkers niet goed wat cliënten van hen verwachten omtrent het delen van vertrouwelijke informatie. Dit maakt dat ze niet goed kunnen aansluiten bij wat de cliënt wil.

Ten derde is het een probleem, omdat er nu vaak vertrouwelijke informatie wordt gedeeld wat niet in het belang is van de jongere (M. Klein Hesselink, persoonlijke mededeling, 10 februari 2015; L. Korf, persoonlijke mededeling, 12 februari 2015). Het wordt gedeeld omdat pedagogisch medewerkers denken dat ze alles moeten delen met alle betrokken hulpverleners (F. Gerritsen, persoonlijke mededeling, 11 februari 2015). Volgens de wet bescherming persoonsgegevens hebben jeugdhulpverleners echter alleen het recht om gegevens te verstrekken aan betrokkenen en te verwerken als zij het nodig hebben bij het bieden van zorg aan de cliënt (Janssen, 2011a, p. 17).

Waar doet het probleem zich voor?

Het probleem speelt binnen heel Pactum. Maar de laatste tijd zijn de signalen vooral opgevangen in de regio Deventer in de residentiële voorzieningen (J. de Ruyter, persoonlijke mededeling, 13 februari 2015; L. Korf, persoonlijke mededeling, 12 februari 2015).

Hoe is het probleem ontstaan?

Het probleem is ontstaan doordat de pedagogisch medewerkers het idee hebben geen geheimen te mogen hebben en vertrouwelijke informatie te moeten delen met collega's (J. de Ruyter, persoonlijke mededeling, 13 februari 2015; F. Gerritsen, persoonlijke mededeling, 11 februari 2015). Pedagogisch medewerkers geven daarom aan voor jongeren geen vertrouwenspersoon te kunnen zijn, omdat zij informatie niet voor zich kunnen houden en het moeten delen met collega's (F. Gerritsen, persoonlijke mededeling, 11 februari 2015). Dit zorgt ervoor dat jongeren moeite hebben met het vertrouwen van pedagogisch medewerkers als het om vertrouwelijke informatie gaat. Het is echter niet altijd van belang om vertrouwelijke informatie te delen met andere hulpverleners volgens de jongeren. Echter gebeurt dit wel, waardoor jongeren zich niet meer veilig genoeg voelen om vertrouwelijke informatie te delen (L. Korf, persoonlijke mededeling, 12 februari 2015). Hierdoor houden jongeren deze informatie voor zichzelf waardoor pedagogisch medewerkers onvoldoende op de hoogte zijn van de belevingswereld van jongeren. Op deze manier kunnen pedagogisch medewerkers onvoldoende aansluiten (J. de Ruyter, persoonlijke mededeling, 13 februari 2015). Het probleem is onder andere aan het licht gekomen doordat jongeren uit de jongerenraad aangaven het niet eens te zijn met hoe er met hun vertrouwelijke informatie wordt omgegaan door pedagogisch medewerkers.

2.2 Literatuurstudie

In deze paragraaf zijn de belangrijkste begrippen uit de probleemanalyse van de praktijk toegelicht. De literatuurstudie is gedaan om het probleem vanuit de literatuur te verkennen en onderbouwen.

2.2.1 Privacy

Privacy is een dynamisch begrip. Dat wil zeggen dat het begrip steeds een nieuwe betekenis krijgt door sociale, economische en technologische ontwikkelingen. Hierdoor is privacy lastig te definiëren (Blok & Vedder, 2002 in Yoshikawa, 2012, p. 39). Warren en Brandeis (1896) omschreven privacy als het recht om met rust gelaten te worden (Terstegge, 2000, p. 11; Janssen, 2011a, p. 15). Privacyregels vragen van instellingen zoals Pactum om zich niet onnodig te mengen in het persoonlijke leven van burgers. Daarnaast vragen deze regels om zorgvuldig om te gaan met de persoonlijke informatie van burgers (Janssen, 2011a, p. 15).

Het recht op privacy wordt onderverdeeld in vier soorten privacy: ruimtelijke privacy, relationele privacy, lichamelijke integriteit en informationele privacy (Terstegge, 2000, pp. 14-15). Dit onderzoek richt zich op de informationele privacy en de relationele privacy, omdat deze raakvlakken hebben met het delen van informatie. Relationele privacy is het recht om te communiceren met wie je zelf wilt en het recht op geheimhouding van die communicatie (Azouz et al., 2007). Informationele privacy heeft betrekking op de verwerking van de persoonsgegevens (Terstegge, 2000, pp. 14-15). Dit is het recht van individuen, groepen of instanties om voor zichzelf te bepalen welke informatie over hen wanneer, hoe en in welke mate wordt gecommuniceerd (Azouz et al., 2007). De algemene privacywet van artikel 10 van de Grondwet ziet naast de algemene bescherming van een persoonlijke levenssfeer vooral toe op het recht van informationele privacy (Terstegge, 2000, p. 15). Op nationaal niveau speelt de wet bescherming persoonsgegevens een belangrijke rol bij het waarborgen van deze privacy. Deze wet is de Nederlandse uitwerking van de Europese privacyrichtlijn (College Bescherming Persoonsgegevens, z.d. -a).

De Wet Bescherming Persoonsgegevens

In de wet bescherming persoonsgegevens zijn de belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland vastgelegd (College Bescherming Persoonsgegevens, z.d. -b). Persoonsgegevens geven directe of indirecte informatie over een geïdentificeerde of een identificeerbare persoon. Directe persoonsgegevens hebben betrekking op directe en feitelijke informatie over een persoon, bijvoorbeeld iemands geboortedatum. Indirecte persoonsgegevens vertellen indirect iets over een bepaald persoon, bijvoorbeeld de maatschappelijke status van een persoon. Ook zijn er bijzondere persoonsgegevens. Dit zijn onder andere gegevens over iemands gezondheid, strafrechtelijke verleden en/of politieke gezindheid. Het verwerken van deze bijzondere persoonsgegevens kan zorgen voor een grote inbreuk op de privacy van personen. Om die reden gelden er strenge regels en voorwaarden voor de verwerking van deze bijzondere persoonsgegevens (Rijksoverheid, z.d.).

Privacyreglement Cliëntgegevens Brancheorganisatie Jeugdzorg Gelderland

Pedagogisch medewerkers hebben een eigen beroepscode, richtlijn en reglement. Deze moeten worden gezien als een toelichting en een nadere uitwerking voor de beroepspraktijk van de geldende wetgeving (Janssen, 2011b).

Dit privacyreglement voor de jeugdzorg is gebaseerd op: het model privacyreglement van de Brancheorganisatie Jeugdzorg Gelderland, het Wetboek van strafrecht, Het Burgerlijk Wetboek, de wet op de jeugdhulpverlening en de komende Wet op de jeugdzorg, de Wet

bescherming persoonsgegevens en de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Pactum, 2010, p. 1).

Informatie delen

Naast de algemene privacyregels hebben beroepskrachten die in de jeugdzorg werken een beroepsgeheim. De kern van een beroepsgeheim is dat de beroepskracht toestemming nodig heeft van de jongere en/of de ouder(s) om informatie over hen met anderen te delen (Janssen, 2011b; Pactum, 2010, p. 10).

In het privacyreglement van Pactum wordt nog gebruik gemaakt van de oude wet op de jeugdzorg, daarom wordt deze wet gehanteerd. Artikel 51 in de Wet op de jeugdzorg zegt dat pedagogisch medewerkers in de jeugdzorg zonder toestemming van de jeugdige en/of zijn/haar ouders geen informatie over hen aan anderen mogen verstrekken (Janssen, 2011b). Hier zijn uitzonderingen op. Zo mag een hulpverlener in de jeugdzorg zonder toestemming van de jongeren en/of zijn/haar ouders wel informatie verstrekken aan: andere jeugdhulpverleners die betrokken zijn bij dezelfde jongere/ouder en beroepskrachten die bij voorbereiding of uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel betrokken zijn. Te denken valt aan een jeugdbeschermer, de gezagsouders of voogd van de jongere tot zestien jaar. Tenzij, dit in strijd is met de belangen van de jongere en de organisatie waaraan de instelling op grond van de wet, van een rechtelijke uitspraak of op grond van een voorwaarde van het OM, verplicht is te rapporteren over de cliënt. Hierbij is het wel van belang dat de cliënt en/of zijn/haar ouders hierover zijn geïnformeerd (Pactum, 2010, p. 6). Ook als de toestemming wordt geweigerd of er geen contact kan worden gelegd om toestemming te vragen maar het wel van het belang is voor de veiligheid van het kind (of anderen) mag de informatie verstrekt worden, mits dit wel heel zorgvuldig gebeurt. Zeker in de jeugdzorg wordt nogal eens te gemakkelijk gesteld dat je 'altijd informatie mag delen vanwege het belang van het kind' (Janssen, 2011a, p. 32).

Verstrekken van cliëntgegevens met een beroep op overmacht

Een hulpverlener kan zonder toestemming van zijn cliënt of zijn ouder(s) cliëntgegevens verstrekken als zijn cliënt zich in een ernstige situatie bevindt die alleen door verstrekken van cliëntgegevens aan een ander kan worden beperkt of opgeheven. Om van deze regeling gebruik te mogen maken moet aan de volgende voorwaarde worden voldaan: de hulpverlener kan niet om toestemming vragen of heeft deze toestemming niet gekregen; andere wegen, dan verstrekking van persoonsgegevens, leiden waarschijnlijk niet tot verbeteren van de ernstige situatie waarin de cliënt zich bevindt; de belangen die de cliënt heeft bij de verstrekking van gegevens wegen op tegen de belangen die de cliënt heeft bij geheimhouding; de hulpverlener voert hierover overleg met zijn/haar leidinggevende; de

hulpverlener verstrekt alleen deze cliëntgegevens aan een ander als deze persoon een bijdrage kan leveren aan de verbetering van de situatie van de cliënt; alleen de gegevens die noodzakelijk zijn voor het verbeteren van de situatie van de cliënt worden verstrekt; in geval van vermoeden van kindermishandeling is de hulpverlener bevoegd een melding te doen bij het AMK (Pactum, 2010, p. 8).

Recht op inzage, afschrift en vernietiging.

Een cliënt in de jeugdzorg heeft recht op informatie over, inzage in en afschrift van alle gegevens die de instelling verwerkt en die op hem of haar betrekking hebben. Daarnaast heeft een cliënt het recht op het vernietigen van persoonsgegevens (Janssen, 2011a, p. 57; Pactum, 2010, p. 5). Er zijn twee uitzonderingen: als de gegevens worden verwerkt in verband met gedwongen jeugdzorg en als het bewaren van de gegevens van belang kan zijn voor een ander dan de persoon die om de vernietiging vraagt (Janssen, 2011a, p. 58).

Uitoefenen van rechten

Het recht van de cliënt op informatie, inzage, afschrift en vernietiging wordt uitgeoefend door: de gezagsouder /voogd als de cliënt nog geen twaalf jaar of ouder is; de jongere en door de gezagsouder/voogd als de cliënt al wel twaalf maar nog geen zestien jaar is; de jongere als de jongere zestien jaar of ouder is (Janssen, 2011a, p. 58; Pactum, 2010, p. 5). Hierbij wordt wel een kanttekening gemaakt: als een ouder een recht namens zijn/haar kind uitoefent, mag de instelling dit recht beperken of weigeren als het uitoefenen van dit recht in strijd komt met het belang van het kind (Janssen, 2011a, p. 58). Ook mag de instelling dit recht inperken of weigeren van een jongere die al wel zestien jaar is maar naar oordeel van de hulpverlener niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen (Pactum, 2010, p. 5).

2.2.2 Het belang van een vertrouwensrelatie

Volgens Harder, Knorth en Zandberg (2006) noemen jongeren die in een residentiële voorziening verblijven ‘vertrouwen’, als kenmerk van een goede pedagogisch medewerker. Hierdoor voelen jongeren zich veilig als het gaat om het delen van vertrouwelijke informatie. De beleving van de jongeren van het vertrouwen dat zij krijgen van pedagogisch medewerkers hangt samen met een grotere behandelmotivatie en een grotere “interne locus of control”. Dit is de mate waarin jongeren het idee hebben zelf de controle te hebben over gebeurtenissen die een effect op hen hebben (Rigter, 2010, p. 458). Als vertrouwen in de hulpverlener echter ontbreekt, is dit een probleem, omdat de jongeren hierdoor geen vertrouwelijke informatie meer delen. Vertrouwen is namelijk een belangrijke basisvoorwaarde voor het delen vertrouwelijke informatie (Traject Welzijn, z.d.). Jongeren moeten zich veilig voelen om tot een gesprek te komen (Delfos, 2011, p. 131). Jongeren

vinden het belangrijk dat ze pedagogisch medewerkers kunnen vertrouwen. Dat wil zeggen dat zij vertrouwelijke informatie niet aan anderen doorvertellen (Luitjes & Zeeuw- Jans, 2011, p. 312). Om deze reden is het belangrijk dat er een vertrouwensrelatie met jongeren wordt opgebouwd. Dit is een relatie waarin er wederzijds vertrouwen heerst. Alleen als jongeren zich veilig en geaccepteerd voelen, zullen zij hun vertrouwelijke informatie delen (Traject Welzijn, z.d.). Op deze manier wordt er zicht verkregen op de belevingswereld van de jongeren, waardoor de pedagogisch medewerkers kunnen aansluiten en er effectief hulp kan worden verleend.

Aandachtspunten bij het opbouwen van een vertrouwensrelatie

In onderstaande tekst worden belangrijke houdingaspecten uiteengezet die volgens de literatuur belangrijk zijn voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie tussen de pedagogisch medewerkers en jongeren. Een vertrouwensrelatie is, zoals eerder al benoemd, van belang voor het delen van vertrouwelijke informatie.

Integriteit

Een kwaliteit van een pedagogisch medewerker die vertrouwen creëert is integriteit. Een pedagogisch medewerker die integer is handelt vanuit zuivere achterliggende motieven die gebaseerd zijn op aanvaarde sociale en ethische normen (Leijssen in Graste & Bauduin, 2000, pp. 79-80). De volgende aspecten vallen onder integriteit:

- Echtheid: Dat wil zeggen dat de pedagogisch medewerker zichzelf blijft en zich niet anders voordoet. Hetgeen wat de pedagogisch medewerker zegt is gelijk aan wat hij/zij non-verbaal uitstraalt (Traject Welzijn, z.d.).
- Betrouwbaarheid: Om vertrouwen te winnen moet een pedagogisch medewerker betrouwbaarheid tonen. Betrouwbaarheid tonen gebeurt door afspraken en beloften na te komen, terug te komen op wat cliënten eerder hebben verteld en zorgvuldig om te gaan met vertrouwelijke informatie (Bolt, 2014, p. 131).
- Transparantie: Als het nodig is om informatie van de jongere(n) met anderen te bespreken, moet de pedagogisch medewerker hier transparant over zijn (Traject Welzijn, z.d.). Dat wil zeggen dat het voor een cliënt helder is welke acties worden ondernomen en wat de reden is van die acties. Hierbij past ook bij dat het voor cliënten helder is wat je met informatie doet die je van ze krijgt (Bolt, 2014, p. 131).
- Oprechte interesse: Dat wil zeggen dat de pedagogisch medewerker de jongere het gevoel geeft dat er echt geluisterd wordt en dat de jongere serieus genomen wordt. Dit schept een sfeer van vertrouwen waarin de jongere zijn verhaal kwijt kan en wil. (IPOP, z.d.; Traject Welzijn, z.d.; Adriaansen & Caris, 2011, p. 43). Door oprechte interesse te tonen in de jongeren laat je hem/haar ook weten dat je hem/haar begrijpt.

Dit verstevigt tevens ook de onderlinge band, omdat hij/zij zich gewaardeerd voelt (Adriaansen & Caris, 2011, p. 44). Waardering is een belangrijke voorwaarde om vertrouwen te creëren (Delfos, 2011, p. 131).

- Zorgvuldigheid: Pedagogisch medewerkers moeten zorgvuldig omgaan met de vertrouwelijke informatie van jongeren. Zo hebben ze een beroepsgeheim. Hierin staat dat de beroepskracht toestemming nodig heeft van de jongere en/of de ouder(s) om informatie over hen met anderen te delen (Pactum, 2010, p. 6). Voor jongeren is het belangrijk dat ze vertrouwelijke informatie kunnen vertellen aan een pedagogisch medewerker zonder dat het meteen doorverteld wordt (Luitjes & Zeeuw- Jans, 2011, p. 312).

Contact maken

Contact maken is de belangrijkste en eerste stap voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie (Traject Welzijn, z.d.).

- Het eerste contact: Het is belangrijk dat de pedagogisch medewerker aandacht besteedt aan het eerste contactmoment met de jongere. De eerste indruk die de jongere van de pedagogisch medewerker heeft kan nog lang doorwerken. Dit kan onder andere gedaan worden door de jongere op zijn/haar gemak te stellen en niet teveel of moeilijke woorden te gebruiken (Traject Welzijn, z.d.).
- Aansluiten: Het is belangrijk dat de pedagogisch medewerker aansluit bij de belevingswereld van de jongere (Traject Welzijn, z.d.).
- Positief benaderen: Duidelijk aangeven wat goed gaat en gewenst is, goed gedrag benoemen, complimenten geven, positieve aanwijzingen geven en optimistisch zijn is belangrijk voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie (Profi-leren, z.d.).
- Empathie tonen: Dit wil zeggen dat de pedagogisch medewerker de jongere laat merken dat hij/zij zich kan inleven in de situatie van de jongere. Belangrijk is dat de pedagogisch medewerker de beleving van de jongere accepteert en respecteert en de jongere probeert te begrijpen (Traject Welzijn, z.d.).
- Engagement: Dat wil zeggen dat de pedagogisch medewerker betrokken is bij de jongere (IPOP, z.d.).
- Gelijkwaardigheid: Dit wil zeggen dat de pedagogisch medewerker de cliënt als van gelijke waarde behandelt. Gelijkwaardigheid is belangrijk voor een vertrouwensrelatie respect en aandacht staat hierin centraal (Jutz, 2012).
- Ruimte geven: Het is belangrijk dat de pedagogisch medewerker momenten van stilte inlast tijdens zware of persoonlijke gesprekken. Belangrijk is dat er doorgevraagd

wordt, maar dat de pedagogisch medewerker ook grenzen accepteert en respecteert die de jongere aangeeft (Traject Welzijn, z.d.).

- Professionele afstand: De pedagogisch medewerker moet blijven beseffen dat er sprake is van een professionele relatie. De pedagogisch medewerker moet niet teveel persoonlijke informatie over zichzelf vertellen en de feiten niet uit het oog verliezen door eigen emoties, sympathie of boosheid (Traject Welzijn, z.d.).
- Ongehaastheid: Dat wil zeggen dat de pedagogisch medewerker de tijd neemt voor de jongere(n) (Traject Welzijn, z.d.).
- Niet oordelen: Pedagogisch medewerkers moeten niet direct een oordelende reactie geven want een oordelende reactie kan, zeker als die negatief is, leiden tot het stokken van het gesprek, ervoor zorgen dat het gesprek wordt afgebroken of dat de ander in de verdediging schiet (Adriaansen & Caris, 2011, p. 50). Als er wel een oordeel nodig is, of de jongere vraagt hierom dan moet de pedagogisch medewerker laten merken dat je hem/haar niet als persoon afwijst maar enkel het gedrag niet accepteert (Traject welzijn, z.d.).

Omgevingsfactoren

Onderstaande omgevingsfactoren zijn van belang bij het delen van vertrouwelijke informatie:

- Ruimte waarin informatie wordt gedeeld: Hier wordt de plaats waar het gesprek plaatsvindt mee bedoeld. Het kan voor jongeren onprettig zijn als de ruimte gehorig is of dat er in- en uitloop van derden is.
- Aanwezigheid van derden: Als jongeren weten dat anderen kunnen meeluisteren, voelen zich niet (altijd) vrij genoeg om vertrouwelijke informatie te delen (Adriaansen & Caris, 2011, p. 17).

2.2.3 Cliënt centraal

Pactum draagt de visie vraag- en oplossingsgericht werken uit. Deze manier van werken stelt de cliënt centraal, wat wil zeggen dat de cliënt zoveel mogelijk zelf de regie voert over het hulpverleningsproces door een hoge mate van participatie (Pactum, z.d. -c; Bolt, 2014, pp. 23-24). Pedagogisch medewerkers werken samen met de cliënt als gelijkwaardige partners en hulp komt tot stand in een dialoog tussen pedagogisch medewerker en cliënt (Bolt, 2014, pp. 23-24). Dit zou mooi aan kunnen sluiten bij de steeds groter wordende behoefte aan zelfbepaling onder jongeren, dat wil zeggen dat ze behoefte hebben aan het nemen van eigen beslissingen over hun eigen leven (Kohnstamm, 2009, p. 83). Echter bepalen de pedagogisch medewerkers nu hoe er met vertrouwelijke informatie wordt omgegaan en hebben jongeren hierin geen zeggenschap. Dit is een probleem, omdat pedagogisch medewerkers nu niet de visie van vraag- en oplossingsgericht werken kunnen

uitdragen en pedagogisch medewerkers niet aan kunnen sluiten bij de behoeften van de cliënt. Hierdoor kan er niet effectief hulp worden verleend.

2.3 Conclusie praktijkprobleem

In de analyse komt naar voren dat pedagogisch medewerkers van de residentiële voorzieningen onvoldoende op de hoogte zijn van de belevingswereld van jongeren, omdat pedagogisch medewerkers bepalen welke vertrouwelijke informatie over de jongeren er met wie en wanneer gedeeld wordt in plaats van dat de jongere dit zelf beslist. Dit sluit niet aan bij de vraag- en oplossingsgerichte visie van Pactum, waarin de jongere zelf de regie krijgt over zijn/haar hulpverleningsproces (Pactum, z.d. -c). Jongeren vertrouwen de pedagogisch medewerkers niet meer, omdat pedagogisch medewerkers beslissen over hun vertrouwelijke informatie. Hierdoor houden ze vertrouwelijke informatie voor zichzelf. Dit komt omdat ze zich niet veilig genoeg voelen. Pedagogisch medewerkers zijn om die reden niet op de hoogte van de belevingswereld van de jongeren, waardoor ze niet kunnen aansluiten. Het gevolg hiervan is dat pedagogisch medewerkers niet tot effectief hulpverlening komen. Uit literatuur blijkt namelijk dat onder andere vertrouwen een basisvoorwaarde is om tot effectieve hulpverlening te komen (Ten Berge, 2003 in Nederlands Jeugdinstituut, 2009).

2.4 Probleemstelling

In deze paragraaf is de beoogde doelstelling van dit onderzoek beschreven. Ook zijn hier de vraagstelling en de bijbehorende deelvragen gepresenteerd.

Doelstelling

“Kennis en inzicht verschaffen in hoe pedagogisch medewerkers vertrouwen kunnen creëren en behouden bij jongeren in de leeftijd van 12 tot en met 18 jaar die gebruik maken van een residentiële voorziening als het gaat om het delen van vertrouwelijke informatie. Dit wordt gedaan door het bestuderen van literatuur en het ondervragen van jongeren en pedagogisch medewerkers. Deze kennis en inzicht moet een bijdrage leveren aan de effectiviteit van de hulpverlening.”

Vraagstelling

“Hoe kunnen pedagogisch medewerkers in de residentiële voorzieningen van Pactum Deventer vertrouwen creëren en behouden bij jongeren in de leeftijd van 12 tot en met 18 jaar als het gaat om het delen van vertrouwelijke informatie?”

Deelvragen

- 1) Wat hebben jongeren nodig van pedagogisch medewerkers om ze te vertrouwen in het kader van vertrouwelijke informatie delen?
- 2) Wat doen pedagogisch medewerkers er nu aan om vertrouwen te creëren bij jongeren in het kader van vertrouwelijke informatie delen?
- 3) Wat hebben pedagogisch medewerkers nodig om optimaal vertrouwen te creëren bij jongeren als het gaat om het delen van vertrouwelijke informatie?

Begripsbepaling:

- Effectieve hulpverlening: Effectief wil zeggen dat een persoon of organisatie activiteiten verricht die het doel van die persoon of organisatie realiseren (Encyclo, z.d.).
- Pedagogisch medewerkers: Hiermee worden de 6 pedagogisch medewerkers van het leerhuis 'de Grote Brander', de 7 pedagogisch medewerkers van het leerhuis 'de Schoutenweg' en de 3 pedagogisch medewerkers van het Kamertrainingscentrum aangeduid.
- Residentiële voorziening: Dit is een plek waar onder andere jongeren (tijdelijk) wonen en hulp en begeleiding ontvangen (Pactum, z.d. -a).
- Vertrouwen: Het geloof aan iemands eerlijkheid en trouw (Coenders, 2004, p. 461).
- Vertrouwelijke informatie: Ieder gegeven dat te herleiden is naar een individueel persoon (Janssen, 2011a, p. 96).
- Vertrouwelijk omgaan met informatie: Geheimhouding en vertrouwelijk omgaan met informatie, is van belang voor het vertrouwen van een cliënt. De cliënt moet ervan verzekerd zijn dat hetgeen dat hij/zij vertelt, niet doorverteld wordt aan derden (Mens en samenleving, 2015).

Hoofdstuk 3: methode van onderzoek

In dit hoofdstuk is de onderzoeksbenadering, de dataverzamelingsmethoden en de data-analyse per deelvraag beschreven. Vervolgens is uiteengezet op welke wijze er is gewerkt aan het vergroten van de betrouwbaarheid, validiteit en het draagvlak van het onderzoek.

3.1 Onderzoeksaanpak

Er is een beschrijvend onderzoek uitgevoerd. Het thema 'vertrouwelijke informatie delen' is namelijk in kaart gebracht en de onderzoekers zijn op zoek gegaan naar hoe het precies in elkaar zit (Donk & Lanen, 2011, p. 56). Door het thema in kaart te brengen zal er uiteindelijk

een passend product ontwikkeld kunnen worden die kan bijdragen aan de kwaliteit van de hulpverlening.

3.1.1 Deelvraag 1

“Wat hebben jongeren nodig van pedagogisch medewerkers om ze te vertrouwen in het kader van vertrouwelijke informatie delen?”

Onderzoeksbenadering

Er is ten eerste een kwantitatief onderzoek uitgevoerd gebaseerd op een interpretatief paradigma (Migchelbrink, 2012a, p. 34). Dit is een onderzoek waarin de onderzoeker kwantitatieve gegevens verzamelt. Dit zijn gegevens uitgedrukt in de vorm van cijfers (Migchelbrink, 2012b, p. 52). Bij een interpretatief paradigma wordt er van uitgegaan dat er geen eenduidige objectiviteit en realiteit bestaat, omdat die realiteiten ontstaan door de verschillende ervaringen die individuen beleven (Bergsma, 2003). Op deze manier is een zo duidelijk mogelijk beeld verkregen in wat jongeren nodig hebben om pedagogisch medewerkers te kunnen vertrouwen zodat zij vertrouwelijke informatie delen. Daarnaast is geprobeerd een zo eenduidig mogelijk beeld te schetsen van de behoeften van alle jongeren van de residentiële voorzieningen. Ten tweede is er een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Een kwalitatief onderzoek is een onderzoek waarin de onderzoeker kwalitatieve gegevens verzamelt. Kwalitatieve gegevens zijn beschouwend in de vorm van woorden en beelden en hebben betrekking op de aard, waarde, beleving en eigenschappen (Migchelbrink, 2012b, p. 52). Op deze manier is er zicht verkregen in wat jongeren nodig hebben bij het krijgen van vertrouwen in pedagogisch medewerkers, zodat zij zich vertrouwd voelen om vertrouwelijke informatie te delen.

Dataverzamelingmethoden

Voor het kwantitatieve onderzoek zijn jongeren schriftelijk ondervraagd door middel van een gestructureerde vragenlijst. Op deze manier is er een zo duidelijk mogelijk beeld verkregen in wat jongeren belangrijk vinden om pedagogisch medewerkers te kunnen vertrouwen zodat ze vertrouwelijke informatie durven te delen. Voor het kwalitatieve onderzoek is een gerichte steekproef gedaan onder de jongeren en is een gestructureerd open interview afgenomen. Op deze manier is enerzijds ruimte gegeven aan de persoonlijke opvattingen en belevingen van de jongeren, maar anderzijds wel sturing gegeven door middel van de vooraf opgestelde interviewleidraad. Daarnaast heeft het gestructureerde open interview ervoor gezorgd dat precies dezelfde soort informatie verkregen is bij de verschillende respondenten (Migchelbrink, 2012b, p. 301).

Procedure van onderzoek

De pedagogisch medewerkers zijn allereerst per mail op de hoogte gesteld over het afnemen van het onderzoek onder de jongeren. Vervolgens is er met de pedagogisch medewerkers een afspraak gemaakt om persoonlijk een brief af te leveren waarin de jongeren worden uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek. In deze brief zijn de belangrijkste aspecten over het onderzoek op een begrijpelijke manier toegelicht en is geprobeerd de jongeren enthousiast te maken (Migchelbrink, 2012b, p. 288). Voor het interview is een gerichte willekeurige steekproef gedaan onder de jongeren. Er is gevraagd welke jongeren een interview wilden doen. Er is bewust voor gekozen deze jongeren geen gestructureerde vragenlijst te laten invullen, zodat zij niet werden beïnvloed in hun antwoorden tijdens het interview. Er was namelijk een kans dat zij de gestructureerde antwoordmogelijkheden van de gestructureerde vragenlijst zouden overnemen, terwijl de onderzoekers echt het referentiekader van de respondenten wilden achterhalen. Aangezien er gebruik is gemaakt van twee dataverzamelingsmethoden is ervoor gekozen om de resultaten van de verschillende methoden apart van elkaar te beschrijven.

Voor het afnemen is er een interviewleidraad opgesteld. Sommige interviews zijn door beide onderzoekers afgenomen en sommige interviews zijn door één onderzoeker afgenomen. Deze keuze is gebaseerd op wat de respondenten prettig vonden en waar ze zich het veiligst bij voelde. Op die manier is er voor gezorgd dat jongeren zich zo veilig mogelijk voelden, zodat ze zo open mogelijk konden zijn in het interview. De onderzoekers hebben de jongeren die géén interview hebben ondergaan, de gestructureerde vragenlijst laten invullen. Voor de enquête is een variant op de collectemethode gehanteerd. Dit houdt in dat de gestructureerde vragenlijst persoonlijk aan de jongeren is gegeven en na het invullen direct weer is meegenomen. Deze methode garandeert een goede respons (Migchelbrink, 2012b, p. 287). De vragenlijst is opgesteld aan de hand van het theoretisch kader dat beschreven is in de literatuuranalyse. De vragenlijst is vervolgens geoperationaliseerd en richt zich op het begrip 'vertrouwen'. Het gedetailleerde operationaliseringsproces is terug te vinden in bijlage 3.

Participanten

De onderzoekspopulatie van de gestructureerde vragenlijst bestond uit 22 jongeren in de leeftijd van 12 tot en met 18 jaar van de residentiële voorzieningen van Pactum regio Deventer. 73% (N=16) heeft de enquête ingevuld. De hoge respons draagt bij aan de representativiteit van het onderzoek. Daarnaast zijn er aan de hand van een gerichte steekproef, 8 jongeren mondeling ondervraagd in een interview. Er is bewust voor gekozen om uit de drie residentiële voorzieningen minimaal twee jongeren te ondervragen, om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen.

Data- analyse

De schriftelijke gestructureerde vragenlijsten (bijlage 4) zijn als eerste handmatig verwerkt door middel van enkelvoudige turflijsten. De resultaten zijn vervolgens handmatig op de rekenmachine omgerekend naar percentages. De uitwerking hiervan is te vinden in bijlage 5. De resultaten zijn daarna beoordeeld op frequentie. De hoogste percentages waren leidend in de analyse (Migchelbrink, 2012b, pp. 289-294). Van de gestructureerde open mondelinge interviews zijn ten eerste geluidsopnames gemaakt met opname apparatuur en deze opnames zijn vervolgens getranscribeerd. De transcripties zijn te vinden in het document transcripties: hoofdstuk 2. Ten tweede hebben de onderzoekers de transcripties apart van elkaar gecodeerd vanuit een startlijst van de operationalisering (bijlage 3). Daarnaast is er open gecodeerd, zodat er geen data verloren gaat. Hierna zijn de transcripties met coderingen naast elkaar gelegd en in overeenstemming zijn er codes toegekend aan de tekstfragmenten. Vervolgens is gekeken in welke mate de codes voorkwamen in de transcripties en zijn percentages handmatig op een rekenmachine berekend. De codering is uitgewerkt in bijlage 7. Tot slot zijn de resultaten beschreven door een gedetailleerd antwoord te formuleren op deelvraag 1 aan de hand van de resultaten uit tabel 5 (bijlage 7). Om het antwoord op de deelvraag te onderbouwen zijn percentages toegevoegd. Hierbij is ervoor gekozen om alle percentages te noemen, aangezien de onderzoekers niet willen dat er resultaten verloren gaan en echt de visie van de jongeren willen achterhalen los van wat de literatuur beschrijft. Daarnaast zijn citaten van respondenten uit de transcripties toegevoegd, om de beschrijving van de resultaten meer kracht te geven (Migchelbrink, 2012b, pp. 307- 313).

3.1.2 Deelvraag 2

“Wat doen pedagogisch medewerkers er nu aan om vertrouwen te creëren bij jongeren in het kader van vertrouwelijke informatie delen?”

Onderzoeksbenadering

Er is een kwantitatief onderzoek uitgevoerd dat gebaseerd is op een interpretatief paradigma. Hier was voor gekozen, omdat het begrip ‘vertrouwen’ niet eenduidig te formuleren is en hieraan verschillende interpretaties en waardeoordelen gekoppeld kunnen worden vanuit de pedagogisch medewerkers. Door deze gegevens om te zetten in percentages is er zicht verkregen in wat de meerderheid van de pedagogisch medewerkers doet om vertrouwen bij de jongeren te creëren, zodat ze vertrouwelijke informatie delen.

Dataverzamelingsmethode

Er is een digitale enquête afgenomen onder alle pedagogisch medewerkers van de residentiële voorzieningen van Pactum regio Deventer. Op die manier is er een zo representatief mogelijk beeld geschetst van het handelen van de pedagogisch medewerkers omtrent het creëren van vertrouwen bij jongeren als het gaat om het delen van vertrouwelijke informatie. Op die manier is er in korte tijd een indruk verkregen van onder andere kennis, opinies, gevoelens en houdingen van pedagogisch medewerkers (Migchelbrink, 2014, p. 297). Daarnaast is er steekproefsgewijs een gestructureerd mondeling individueel checkinterview afgenomen, met de mogelijkheid tot doorvragen, onder de jongeren van de residentiële voorzieningen. Op die manier is het perspectief van de pedagogisch medewerkers vergeleken met het perspectief van de jongeren.

Procedure van onderzoek

Eerst zijn de pedagogisch medewerkers per mail op de hoogte gesteld van de methode van onderzoek en zijn ze gevraagd deel te nemen aan het onderzoek. De enquête is vervolgens opgesteld aan de hand van het theoretisch kader dat beschreven is in de literatuuranalyse. De enquête is vervolgens geoperationaliseerd en richt zich op het begrip: vertrouwen. Het gedetailleerde operationaliseringsproces is terug te vinden in bijlage 3. De operationalisering heeft geleid tot een digitale enquête (bijlage 8). Daarna is de enquête digitaal per mail naar de pedagogisch medewerkers verstuurd. Deze mail bevatte een link die leidde naar de digitale enquête. In de mail stond ook vermeld dat het inlevertermijn twee weken was. Na één week is er een herinneringsmail verstuurd om 'non-respons' zoveel mogelijk te voorkomen. Voor het gestructureerde mondelinge individuele checkinterview is een steekproef gedaan onder de jongeren. Er is voor gekozen om uit elke residentiële voorziening minimaal één jongere te ondervragen. Op die manier is een zo representatief mogelijk beeld verkregen. De pedagogisch medewerkers hebben de jongeren gevraagd wie er deel wilde nemen aan het interview. De jongeren die deel wilden nemen aan het interview hebben per brief een uitnodiging ontvangen. In deze uitnodiging werden de belangrijke aspecten over het onderzoek toegelicht. Voor het interview met de jongeren is een interviewleidraad (bijlage 10) opgesteld die gebaseerd is op de digitale schriftelijke enquête van de pedagogisch medewerkers.

Participanten

De onderzoekspopulatie voor de digitale enquête bestond uit 16 pedagogisch medewerkers die werkzaam zijn in de residentiële voorzieningen van Pactum regio Deventer. 94% (N=15) heeft de digitale enquête ingevuld. Dit draagt bij aan de representativiteit van het onderzoek. Daarnaast is er gericht een steekproef gedaan onder jongeren waarvan er 5 jongeren

mondeling zijn ondervraagd. Uit elke residentiële voorziening heeft er minimaal één jongere deelgenomen aan het checkinterview.

Data-analyse

De digitale enquêtes zijn als eerste handmatig verwerkt door middel van enkelvoudige turflijsten (Migchelbrink, 2014, pp. 273-274). De resultaten zijn vervolgens omgerekend naar percentages op de rekenmachine en uitgewerkt in een tabel. De uitwerking hiervan is te vinden in bijlage 9. De resultaten zijn daarna beoordeeld op frequentie. De hoogste percentages waren leidend in de analyse (Migchelbrink, 2012b, pp. 289-294). Op die manier is zichtbaar geworden wat de meerderheid van de pedagogisch medewerkers doet om vertrouwen te creëren bij jongeren als het gaat om het delen van vertrouwelijke informatie. Van de gestructureerde mondelinge checkinterviews zijn ten eerste geluidsopnames gemaakt met opname apparatuur en deze opnames zijn vervolgens getranscribeerd. De transcripties zijn te vinden in document transcripties: hoofdstuk 3. Aan de hand van de transcripties zijn de gestructureerde mondelinge checkinterviews handmatig verwerkt door middel van enkelvoudige turflijsten. De resultaten zijn vervolgens omgerekend naar percentages op de rekenmachine. De resultaten zijn beoordeeld op frequentie. De hoogste percentages waren leidend in de analyse. Daarna zijn de resultaten die voortkomen uit het checkinterview met de jongeren vergeleken met de resultaten van de pedagogisch medewerkers. De resultaten zijn beoordeeld op overeenkomsten en verschillen.

3.1.3 Deelvraag 3

“Wat hebben pedagogisch medewerkers nodig om optimaal vertrouwen te creëren bij jongeren als het gaat om het delen van vertrouwelijke informatie?”

Onderzoeksbenadering

Er is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Hier is voor gekozen, omdat de onderzoekers wilden achterhalen wat pedagogisch medewerkers van de verschillende residentiële voorzieningen nodig hebben. Het kan zijn dat pedagogisch medewerkers andere dingen nodig hebben om vertrouwen te kunnen creëren dan uit literatuur naar voren is gekomen.

Dataverzamelmethode

Er is een focusgroep- interview georganiseerd onder een aantal pedagogisch medewerkers van verschillende locaties van de residentiële voorzieningen. Een focusgroep is een groepsinterview met 6 tot 12 personen over één specifiek onderwerp (Migchelbrink, 2014, p. 354). Hierdoor is de data verzameld vanuit de verschillende perspectieven van de pedagogisch medewerkers (Migchelbrink, 2014, p. 355). Daarnaast zijn de pedagogisch

medewerkers met elkaar in gesprek gegaan over wat zij nodig hebben om vertrouwen te creëren in het kader van vertrouwelijke informatie delen.

Procedure van onderzoek

Voor de focusgroep zijn de pedagogisch medewerkers via de mail gevraagd of ze mee wilden doen aan het interview. In de mail werden de belangrijkste aspecten van het onderzoek uitgelegd. In de mail is daarnaast ook expliciet uitgelegd dat de onderzoekers graag uit ieder team (leerhuis 'de Grote Brander', 'Schoutenweg' en het Kamertrainingscentrum) minimaal twee deelnemers wilden hebben, om een zo representatief beeld te verkrijgen. Helaas is het interview de eerste keer niet doorgegaan, omdat een respondent niet kwam opdagen. Hierdoor waren er te weinig respondenten voor een focusgroep. De onderzoekers hebben de begeleider ingeschakeld en die heeft een nieuwe mail uitgezet naar alle locaties. Dit leverde uiteindelijk een nieuwe focusgroep op met voldoende respondenten waarvan er uit elk team minimaal één pedagogisch medewerker deelnam. Voor de focusgroep is een itemlijst opgesteld (bijlage 12) met aspecten van de onderwerpen die aan bod kwamen in het interview. Tijdens het focusgroep- interview is rekening gehouden met groepsaspecten (Migchelbrink, 2012a, p. 214). Zo hebben de onderzoekers rekening gehouden met groepsbehoeften zoals 'invloed hebben' (Luitjes & Zeeuw-Jans, 2011, p. 26), omdat het van belang is dat onderzoekers groepsdynamische aspecten hanteren (Michelbrink, 2012a, p. 214). Zo is ervoor gezorgd dat elke respondent invloed uit kon oefenen tijdens het interview door elke respondent aan het woord te laten.

Participanten

Er hebben 7 pedagogisch medewerkers deelgenomen aan het focusgroep- interview (N=7). Dit waren 3 pedagogisch medewerkers van leerhuis 'de Grote Brander', 3 van leerhuis de 'Schoutenweg' en 1 pedagogisch medewerker van het Kamertrainingscentrum.

Data-analyse

De gegevens zijn vastgelegd op geluidsopnames die met opname apparatuur zijn opgenomen. Het interview is volledig getranscribeerd (document transcripties: hoofdstuk 4). Daarna zijn tekstfragmenten uit de transcriptie geselecteerd op basis van relevantie. De onderzoekers vonden tekstfragmenten relevant als deze weergaven wat de pedagogisch medewerkers nodig hadden. Vervolgens is er een samenvatting gemaakt die in eigen woorden van de onderzoekers is gezet (Migchelbrink, 2014, pp. 238). Deze samenvatting is in bijlage 13 te vinden. Als laatste zijn de resultaten verwerkt aan de hand van de samenvatting.

3.1 Betrouwbaarheid en validiteit

Validiteit houdt in dat er datgene wordt onderzocht wat onderzocht moet worden.

Betrouwbaarheid houdt in dat er naar gestreefd wordt dat het onderzoek dezelfde onderzoekresultaten oplevert als het wordt herhaald of door een andere onderzoeker wordt uitgevoerd (Donk & Lanen, 2011, pp. 44-48).

3.2.1 Triangulatie

Ten eerste is gedurende het hele onderzoek zoveel mogelijk gebruik gemaakt van onderzoekerstriangulatie, omdat het onderzoek wordt uitgevoerd door twee onderzoekers. Op die manier is de data vanuit verschillende perspectieven verzameld en geanalyseerd. Dit heeft ervoor gezorgd dat de antwoorden op de deelvragen zijn verrijkt (Donk & Lanen, 2011, p. 51). Ten tweede is er gebruik gemaakt van brontriangulatie bij deelvraag twee. Door vanuit meerdere perspectieven van zowel jongeren als pedagogisch medewerkers te kijken en deze met elkaar te vergelijken is de betrouwbaarheid gecontroleerd en de validiteit vergroot. Dit heeft de onderzoeksresultaten krachtiger gemaakt (Donk & Lanen, 2011, pp. 49-50). Zo is er bij deelvraag twee zowel naar de perspectieven van de pedagogisch medewerkers gekeken als naar die van de jongeren omtrent het handelen van de pedagogisch medewerkers bij vertrouwelijke informatie. Ten derde is er gebruik gemaakt van methodische triangulatie bij deelvraag één. Dit is gedaan door de jongeren zowel mondeling als schriftelijk te ondervragen over wat zij nodig hebben om pedagogisch medewerkers te kunnen vertrouwen. Op deze manier is de betrouwbaarheid en validiteit vergroot, omdat de data is verzameld door twee verschillende meetinstrumenten (Donk & Lanen, 2011, p. 50).

3.2.2 Onderzoeksmethoden

In deze paragraaf is per dataverzamelingsmethode beschreven hoe er is gewerkt aan betrouwbaarheid en validiteit.

Groepsinterview

Als eerste is er gebruik gemaakt van onderzoekerstriangulatie, omdat het interview door twee onderzoekers is afgenomen. Op die manier is de data vanuit verschillende perspectieven verzameld en geanalyseerd. Daarnaast hebben de onderzoekers ervoor kunnen zorgen dat de één de inhoud van het interview en de ander het groepsproces van het interview in de gaten kon houden (Migchelbrink, 2012a, p. 214). Ten tweede was het onderwerp gevoelig om in een groep te bespreken, omdat het delen van vertrouwelijke informatie betrekking heeft op het handelen van pedagogisch medewerkers. Dit kon ervoor zorgen dat de pedagogisch medewerkers informatie voor zich hielden. Maar daarentegen heeft het er juist voor gezorgd dat de pedagogisch medewerkers gestimuleerd werden om

zich te uitten doordat anderen reacties uitlokten met wat zij inbrachten (Migchelbrink, 2012a, p. 214). De onderzoekers waren zich er bewust van dat bij het afnemen van een groepsinterview het gevaar van sociaal wenselijke antwoorden schuilde wat invloed kon hebben op de betrouwbaarheid en validiteit. Dit fenomeen is echter niet helemaal te voorkomen (Baarda, Goede, & Kalmijn, 2000, pp. 11-12). Sociaal wenselijkheid is het geven van antwoorden volgens wat de respondent denkt dat de norm is (Baarda, 2014, p. 88). Daarnaast bestaat het gevaar dat echte antwoorden niet prijs worden gegeven, omdat respondenten rekening kunnen houden met de mogelijke gevolgen van hun antwoorden (Donk & Lanen, 2011, p. 47). Een ander gevaar schuilde in de mate waarin respondenten gekleurde kennis hebben over hun eigen gedrag en zich niet bewust waren van hun motieven daarvoor. Dit kan leiden tot een vertekend beeld, omdat mensen dikwijls globale ideeën hebben over hun gedrag en vervolgens voorbeelden zoeken die deze ideeën bevestigen. Dit wordt ook wel selectief geheugen genoemd. Dit had deels voorkomen kunnen worden, wanneer de onderzoekers concrete vragen hadden gesteld (Baarda et al., 2000, p. 11). Hier is echter bewust niet voor gekozen, omdat de onderzoekers het groepsproces niet wilden beïnvloeden. Daarnaast kwam er een discussie op gang die de onderzoekers niet wilden doorbreken, omdat interactie-effecten (op elkaar reageren) bredere en diepere informatie op kon leveren (Migchelbrink, 2012a, p. 214).

Digitale enquête

Bij het afnemen van een enquête is er rekening gehouden met sociaal wenselijke antwoorden. Dit is deels voorkomen door de enquête anoniem te laten invullen (Baarda, 2014, p. 100). Ook is er rekening gehouden met de vraagformulering door concrete stellingen te presenteren. Hierdoor is voorkomen dat onduidelijke vragen verkeerd opgevat werden. Hierdoor is de validiteit getracht te waarborgen (Baarda, 2014, p. 90) en is er op deze manier rekening gehouden met het selectief geheugen. Door de stellingen concreet te formuleren is dit deels voorkomen (Baarda et al., 2000, p. 11). Daarnaast kunnen de omstandigheden (plaats, tijd, life events) waarin de respondenten verkeren van invloed zijn op de antwoorden die gegeven worden (Baarda, 2014, pp. 90-91). Hier kon geen rekening mee gehouden worden, omdat de onderzoekers geen invloed konden uitoefenen op de plaats en de tijd waarop de enquête is ingevuld door de pedagogisch medewerkers. Als laatste is 'non respons' geprobeerd te voorkomen door na één week een herinneringsmail te sturen met daarin de melding dat het inlevertermijn met een week zou verstrijken. Dit heeft ertoe geleid dat 94% de enquête heeft ingevuld. Dit maakt de betrouwbaarheid van deelvraag 2 groot, omdat er een zo representatief mogelijk beeld is verkregen.

Schriftelijke gestructureerde vragenlijst

Ten eerste is er rekening gehouden met de vraagformulering. Zo is ervoor gezorgd dat vaktaal werd vermeden, zodat de vraag niet verkeerd kon worden geïnterpreteerd. Hierdoor is gemeten wat beoogd werd te meten, wat de validiteit heeft gewaarborgd (Migchelbrink, 2012b, p. 286). Ten tweede is er een goede introductie gegeven op de vragenlijst, waardoor is getracht te voorkomen dat vragen werden overgeslagen door respondenten (Migchelbrink, 2012b, p. 287; Baarda, 2014, p. 96). Ten derde is er rekening gehouden met 'non respons'. Door de collectemethode toe te passen en door de vragenlijst ter plekke in te laten vullen in een groep is dit grotendeels voorkomen. Ten vierde is sociaal wenselijk gedrag voorkomen, door de respondenten anoniem de vragenlijst in te laten vullen (Baarda, 2014, p. 100). Ten vijfde is de validiteit getracht te waarborgen door de vragenlijst eerst aan 'een proefkonijn' te presenteren. Hierdoor is namelijk gecontroleerd of de vragenlijst duidelijk was en de vragenlijst zou meten wat er beoogd werd te meten (W. Grooteboer, persoonlijke mededeling, 6 maart 2015). Ten zesde heeft de operationalisering van de begrippen uit de literatuur ervoor gezorgd dat de inhoud van het onderzoek valide is, omdat er werd onderzocht wat er werd beoogd te onderzoeken. Tot slot was de respons van de vragenlijst groot (73%). Dit zorgt ervoor dat de onderzoeksresultaten betrouwbaarder zijn, omdat er een representatief beeld is verkregen.

Individuele interviews

Bij het afnemen van individuele interviews zijn er voorzorgsmaatregelen genomen om beïnvloeding door de interviewer te voorkomen. Dit is gedaan doordat de interviewers een neutrale houding hebben aangenomen, open vragen hebben gesteld en niet geoordeeld hebben over de antwoorden van de respondenten (Baarda, 2014, pp. 94-95). Ook is er bij het afnemen van een interview weinig bedenktijd. Dit kan invloed hebben op de betrouwbaarheid en validiteit (Baarda, 2014, p. 95). Hier is deels rekening mee gehouden door de respondent de ruimte en tijd te geven. Ook is er geen anonimiteit bij het afnemen van een interview, wat ervoor kan zorgen dat er sociaal wenselijke antwoorden worden gegeven. Dit was echter niet te voorkomen (Baarda, 2014, p. 94). Als laatste is er rekening gehouden met de veiligheid van de respondent door de keus aan de respondenten te laten of zij met één of twee interviewers in gesprek wilden gaan. Hierdoor is deels voorkomen dat de respondent zich onveilig zou voelen en hierdoor eventueel sociaal wenselijke antwoorden zou geven of zou dichtslaan. Op deze manier is de validiteit deels gewaarborgd.

3.3 Draagvlak

Draagvlak is de mate waarin betrokkenen een initiatief ondersteunen en erbij betrokken zijn. Op deze manier dragen zij bij aan de macht en middelen die nodig zijn om een initiatief te

realiseren (Kok, Molleman, Saan & Ploeg, 2005, p. 28). Er is in de oriënterende fase van het onderzoeksproces getracht draagvlak te creëren door oriënterende gesprekken te voeren met pedagogisch medewerkers, teammanagers en jongeren. Dit is onder andere gedaan door hen te laten meedenken over het probleem en hun belangen en motivatie te achterhalen. In de daarop volgende onderzoeksfasen is er draagvlak gecreëerd door tijdens het onderzoeksproces continue te communiceren en te overleggen met alle betrokkenen (Donk & Lanen, 2011, p. 51). Dit is ten eerste gedaan door de informerende brief over het onderzoek persoonlijk af te geven op de residentiële voorzieningen. Op die manier hebben de onderzoekers de respondenten enthousiast gemaakt voor het onderzoek en gestimuleerd om deel te nemen. Ten tweede zijn de onderzoekers meerdere keren met de begeleider om tafel gaan zitten om inzichtelijk te maken waar de onderzoekers mee bezig waren, om te overleggen over essentiële aspecten en feedback te ontvangen.

De hoge respons bij de dataverzamelmethode toont aan dat medewerkers bereid zijn actief mee te werken en mee te denken bij de uitvoering van het onderzoek. De medewerkers laten hiermee zien zich eigenaar van het probleem te voelen. Dit zorgt er voor dat er voldoende draagvlak wordt gecreëerd voor verandering binnen Pactum.

Hoofdstuk 4: Resultaten

In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste resultaten per deelvraag uit het praktijkonderzoek weergegeven. De volledige en gedetailleerde resultaten zijn per onderzoeksmethode terug te vinden in bijlage 5, 7, 9, 11 en 13.

4.1 Resultaten deelvraag 1

Deelvraag 1: “Wat hebben jongeren nodig van pedagogisch medewerkers om ze te vertrouwen in het kader van vertrouwelijke informatie delen?”

Vertrouwensrelatie

Tijdens de interviews is er gevraagd naar wat jongeren belangrijk vinden om vertrouwen te krijgen en te houden in pedagogisch medewerkers. De gedetailleerde resultaten zijn terug te vinden in bijlage 7. Ten eerste komt uit de gegevens naar voren dat de ondervraagden het nodig hebben dat de pedagogisch medewerkers *contact maken*. Zo heeft 12,5% van de ondervraagden het nodig dat ze op hun gemak gesteld worden. Ook vindt 75% van de ondervraagden het belangrijk dat er écht geluisterd wordt en échte interesse wordt getoond. Daarnaast vindt 62,5% van de ondervraagden het prettig als pedagogisch medewerkers laten merken dat ze hen begrijpen. Zo geeft respondent Y aan: “Ze moeten me wel begrijpen en weten wat er in mij omgaat, omdat ze me anders niet kunnen helpen.” 37,5% van de

ondervraagden heeft het nodig dat de pedagogisch medewerkers betrokken zijn. Ook vindt 25% van de ondervraagden het van belang dat pedagogisch medewerkers toenadering zoeken. Als laatste vindt 50% van de ondervraagden het van belang dat ze de pedagogisch medewerker(s) langer kennen.

Ten tweede komt naar voren dat 37,5% van de ondervraagden betrouwbaarheid van de pedagogisch medewerkers nodig heeft om ze te kunnen vertrouwen. 75% van de ondervraagden vindt eerlijkheid en transparantie belangrijk. Zo gaf respondent Z aan: "Ik vind het belangrijk dat ze ook vertellen wat ze met de dingen doen die ik ze vertel, dan is het voor mij duidelijk." Als laatste vindt 62,5% van de ondervraagden het belangrijk dat niet alle informatie wordt doorverteld.

Ten derde komt naar voren dat 87,5% van de ondervraagden het nodig heeft dat er met ze overlegd wordt, zodat ze inspraak hebben in hoe er met hun vertrouwelijke informatie wordt omgegaan.

Ten vierde komt naar voren dat de ondervraagden het nodig hebben dat pedagogisch medewerkers een *informele houding aannemen*. Zo vindt 50% van de ondervraagden humor belangrijk. Daarnaast vindt 25% van de ondervraagden het van belang dat pedagogisch medewerkers zichzelf zijn. Zo gaf respondent Q aan: "Ik vind het gewoon belangrijk dat groepsleiding niet nep is. Dat ze zich niet anders voordoen dan wie ze zijn." Ook vindt 50% van de ondervraagden het belangrijk dat de pedagogisch medewerkers open zijn over zichzelf. Als laatste vindt 37,5% het prettig dat er activiteiten worden ondernomen buiten de groep. Zo gaf respondent X aan: "Ik vind het leuk als we wat gaan doen. Soms zegt mijn begeleidster: "Kom we gaan naar de stad." Dit vind ik leuk, want dat is niet zo'n saai mentorgesprek."

Ten vijfde komt naar voren dat 62,5% van de ondervraagden het nodig heeft dat er een klik is. Of deze klik er wel of niet is heeft volgens de ondervraagden te maken met het karakter van de pedagogisch medewerkers.

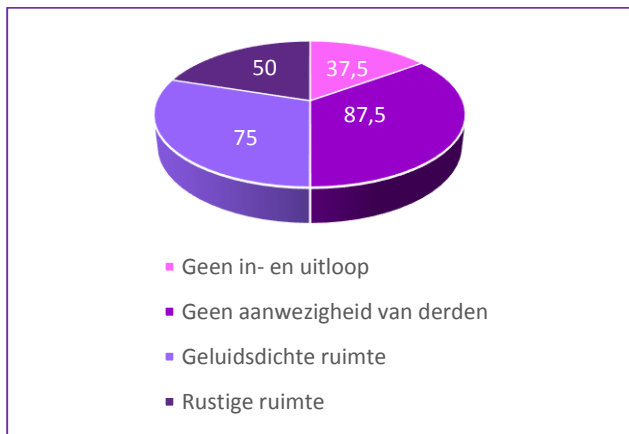
Ten zesde komt naar voren dat 25% van de ondervraagden het van belang vindt dat er tijd voor ze wordt genomen en tijd wordt vrij gemaakt. Alle ondervraagden geven aan vertrouwen te krijgen als er hulp wordt geboden.

Ten zevende komt naar voren dat de ondervraagden het belangrijk vinden dat ze *geaccepteerd worden*. Zo vindt 25% van de ondervraagden het van belang dat hun grenzen worden geaccepteerd. 62,5% van de ondervraagden vindt respect belangrijk. Zo gaf respondent Z aan: "Respect voor mijn verhaal. Dat ze me niet uitlachen en me serieus nemen." Als laatste gaf 37,5% van de ondervraagden aan dat het nodig is dat pedagogisch medewerkers niet oordelen.

Tot slot heeft 50% van de ondervraagden bij het delen van informatie voorkeur voor een geslacht. Zo gaf respondent W aan: “Als meisje zijnde snapt een vrouw je sneller dan een man.”

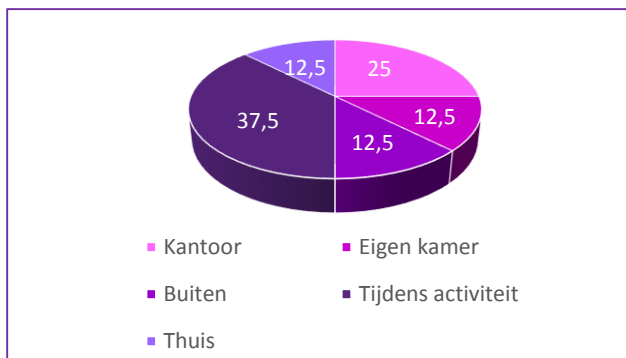
Omgevingsfactoren

Tijdens de interviews is er gevraagd naar wat jongeren belangrijk vinden in de omgeving waarin vertrouwelijke informatie wordt gedeeld, dit is weergegeven in figuur 2. Het grootste percentage, namelijk 87,5% geeft aan het prettig te vinden dat er geen derden aanwezig zijn in de ruimte als er vertrouwelijke informatie wordt gedeeld.



Figuur 2: Factoren in de omgeving waarin vertrouwelijke informatie wordt gedeeld uitgedrukt in percentages.

Tijdens de interviews is er gevraagd waar jongeren het prettig vinden om hun vertrouwelijke informatie te delen, dit is weergegeven in figuur 1. Het grootste percentage namelijk 37,5% van de ondervraagden vindt het prettig om hun informatie tijdens een activiteit te delen.

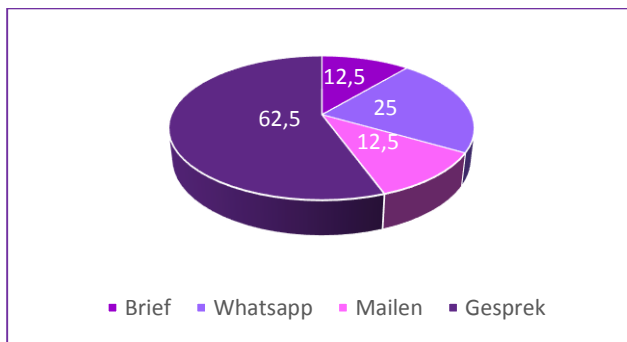


Figuur 1: De plek waar jongeren vertrouwelijke informatie willen delen uitgedrukt in percentages.

Manier van informatie delen

Tijdens de interviews is er gevraagd naar hoe jongeren hun vertrouwelijke informatie willen delen, dit is weergegeven in figuur 3. Het grootste percentage namelijk 62,5 procent van de ondervraagden verkiest mondelinge informatieoverdracht boven schriftelijke informatieoverdracht. Zo geeft respondent Z aan: “ik wil mijn informatie mondeling delen. Als

ik het mondeling doe dan gaat het vooral makkelijker, sneller en ik kan mezelf beter uitleggen.”



Figuur 3: De manier waarop jongeren vertrouwelijke informatie met pedagogisch medewerkers te delen willen delen uitgedrukt in percentages.

Vertrouwensrelatie

De resultaten van de schriftelijk vragenlijst (bijlage 5) laten zien dat het merendeel van de ondervraagde jongeren de onderstaande aspecten heel belangrijk vindt in het contact met hun pedagogisch medewerker(s) en dat dit hun vertrouwen vergroot. Ze vinden het heel belangrijk dat de pedagogisch medewerker(s): bij hen *aansluit* (56%), hen probeert te *begrijpen* (56%), hun *grenzen accepteert* tijdens een vertrouwelijk gesprek (62 %), *zichzelf blijft en zich niet anders voordoet* (69%), zijn/haar *afspraken en beloften nakomt* (81%), *overlegt wat er met de vertrouwelijke informatie gebeurt* (75%), *vertelt wat hij/zij met de vertrouwelijke informatie gaat doen en waarom hij/zij daarvoor kiest* (88%) en hen het gevoel geeft dat er *écht naar ze geluisterd wordt en ze serieus genomen worden* (56%).

Uit de schriftelijke vragenlijst komt ook naar voren dat het merendeel van de ondervraagde jongeren de onderstaande aspecten belangrijk vindt in het contact met hun pedagogisch medewerker(s) en dat dit hun vertrouwen vergroot. Ze vinden het belangrijk dat de pedagogisch medewerker(s): hen *op hun gemak stelt* tijdens een vertrouwelijk gesprek (50%), hen als persoon *accepteert en respecteert* (50%) en *tijd voor ze neemt* tijdens vertrouwelijke gesprekken (69%).

Ook komt er uit de schriftelijke vragenlijst naar voren dat het merendeel van de ondervraagde jongeren in het contact met hun pedagogisch medewerkers het een beetje belangrijk vindt dat de pedagogisch medewerker *positief* is naar hen (63%).

Tot slot geven ondervraagde jongeren die de vragenlijst hebben ingevuld aan het ook belangrijk vinden dat pedagogisch medewerkers *eerlijk* zijn, *advies geven*, *humor* hebben en *leuke dingen* met ze ondernemen.

Omgevingsfactoren

Uit de schriftelijke vragenlijst naar voren dat het merendeel van de ondervraagde jongeren onderstaande factoren in de omgeving heel belangrijk vindt tijdens het delen van

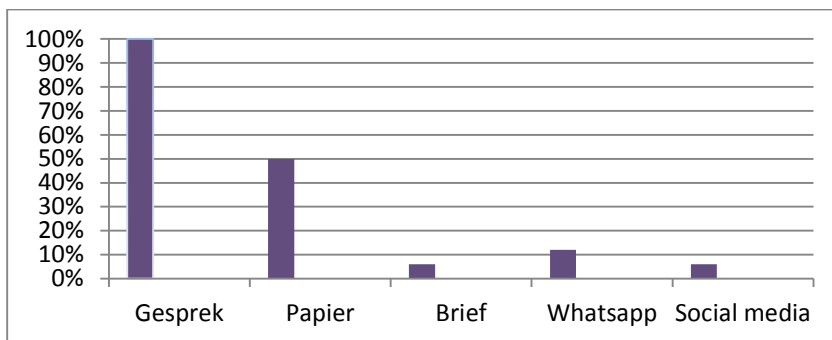
vertrouwelijke informatie. Ze vinden het heel belangrijk dat in de ruimte waarin ze vertrouwelijke informatie delen: niemand *mee* kan *luisteren* (75%) en dat er geen *in- en uitloop* is van mensen (50%).

Ook komt uit de schriftelijke enquête naar voren dat het merendeel van de ondervraagde jongeren het belangrijk vindt dat er *geen andere mensen in de ruimte* aanwezig zijn tijdens het delen van vertrouwelijke informatie (50%).

Tot slot noemden de ondervraagden dat een *rustige ruimte* als belangrijke factor.

Manier van informatie delen

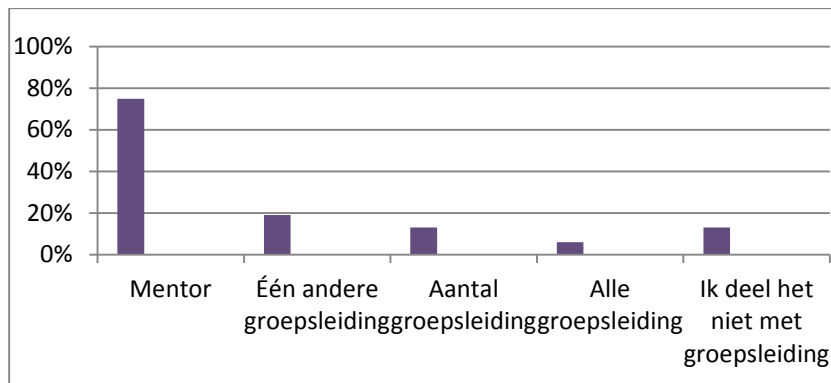
In de schriftelijke vragenlijst is de jongeren gevraagd op welke manier zij het prettig vinden om hun informatie te delen, dit is weergegeven in figuur 4. Ze hadden de keus om meerdere variabelen aan te kruisen. Alle ondervraagde jongeren, namelijk 100% vindt het prettig om hun informatie mondeling tijdens een gesprek te delen. De helft van de ondervraagde jongeren vindt het prettig om hun informatie op papier te delen.



Figuur 4: Percentages van de manier waarop jongeren hun vertrouwelijke informatie willen delen.

Persoon waarmee informatie wordt gedeeld

In de schriftelijke vragenlijst is jongeren gevraagd met wie zijn hun vertrouwelijke informatie het liefst willen delen, dit is weergegeven in figuur 5. Ze hadden de keus om meerdere antwoorden aan te kruisen. Het merendeel van de jongeren, namelijk 75% geeft de voorkeur aan de mentor waarmee zij informatie delen. De ondervraagden geven aan dat dit komt door het vertrouwen van zij in hen hebben. 13% van de ondervraagden deelt helemaal geen vertrouwelijke informatie met pedagogisch medewerkers.



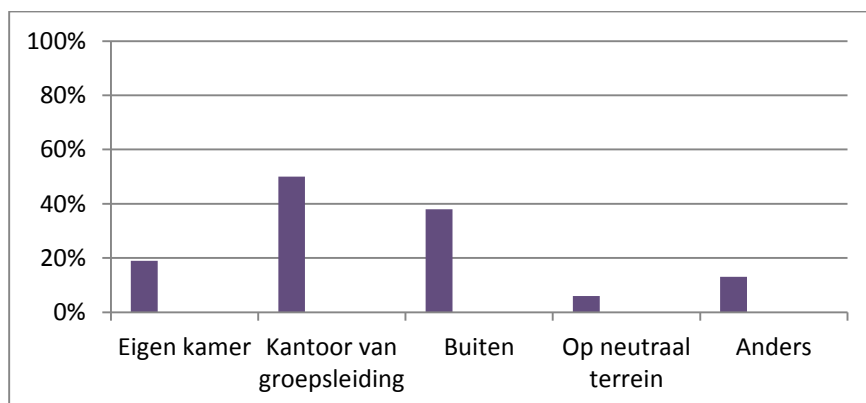
Figuur 5: Percentages van de persoon/personen waarmee jongeren hun vertrouwelijke informatie willen delen.

Voorkeur voor geslacht

In de schriftelijke vragenlijst is de jongeren gevraagd of ze een voorkeur voor een man of een vrouw hebben als het gaat om het delen van hun vertrouwelijke informatie. Het merendeel van de jongeren, namelijk 88%, geeft aan geen voorkeur te hebben voor een man of voor een vrouw. Degenen die aangeven wel een voorkeur te hebben, namelijk 12%, vinden het prettiger om hun vertrouwelijke informatie te delen met iemand van het eigen geslacht.

Plek van informatie delen

In de schriftelijke vragenlijst is de jongeren gevraagd op welke plek ze het liefst vertrouwelijke informatie delen, dit is weergegeven in figuur 6. Ze hadden de keus om meerdere variabelen aan te kruisen. De helft van de jongeren, namelijk 50% geeft aan het prettig te vinden om hun vertrouwelijke informatie te delen op het kantoor van de pedagogisch medewerkers. 38% geeft aan het prettig te vinden om buiten zijn/haar informatie te delen. 13% wil zijn/haar vertrouwelijke informatie nergens delen.



Figuur 6: De plek waar jongeren hun vertrouwelijke informatie willen delen uitgedrukt in percentages.

4.2 Resultaten deelvraag 2

Deelvraag 2: “Wat doen pedagogisch medewerkers er nu aan om vertrouwen te creëren bij jongeren in het kader van vertrouwelijke informatie delen?”

Vertrouwensrelatie

In de digitale enquête is de pedagogisch medewerkers gevraagd in hoeverre zij het eens zijn met stellingen over hoe zij een vertrouwensrelatie opbouwen en onderhouden met de jongeren. De gedetailleerde resultaten zijn terug te vinden in bijlage 9. Ten eerste komt uit de gegevens naar voren dat 47% van de pedagogisch medewerkers het er helemaal mee eens is dat ze altijd in het contact er aandacht aan besteden om de jongere op zijn/haar gemak te stellen. Uit de checkinterviews met de jongeren is gebleken dat 80% van de jongeren dit beaamt.

Ten tweede komt uit de enquête naar voren dat de pedagogisch medewerkers het eens zijn met de volgende houdingsaspecten en deze altijd toepassen: *zichzelf zijn* (80%), *oprechte interesse tonen* (73%), *aansluiten bij de jongere* (87%), *positieve benadering* (73%), *accepteren en respecteren van de belevingswereld van de jongere* (67%), *betrokken zijn* (60%), *gelijkwaardig opstellen* (73%) en *de tijd nemen voor de jongere* (73%). In de checkinterviews met de jongeren is bevestigd dat pedagogisch medewerkers: *zichzelf zijn* (100%), *oprecht geïnteresseerd zijn* (80%), *de jongere op zijn/haar gemak stelt* (80%), *aansluiten bij zijn/haar belevingswereld* (80%), *een positieve benadering hanteren* (80%), *de jongere accepteren en respecteren* (60%), *betrokken zijn* (100%) en *zich gelijkwaardig opstellen* (80%). Daarnaast geeft slechts 40% aan dat de pedagogisch medewerkers *de tijd* voor hen *nemen tijdens* een vertrouwelijk gesprek.

Daarnaast komt uit de gegevens van de enquête naar voren dat 67% betrouwbaar is in zijn/haar handelen richting jongeren. Dit doen zij door: afspraken en beloften na te komen (100%), terug te komen op wat is verteld door de jongere (71%), zorgvuldig om te gaan met vertrouwelijke informatie (64%), geen beloften en toezeggingen te doen als die niet waar gemaakt kunnen worden (93%) en te zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen (79%). In de checkinterviews met de jongeren komt daarentegen naar voren dat slechts 40% vindt dat de pedagogisch medewerkers altijd betrouwbaar zijn.

Ook is 73% van de pedagogisch medewerkers altijd transparant naar de jongeren door: te laten weten wat ze met de informatie gaan doen en te laten weten wat de reden is voor het wel of niet delen van de informatie (80%). Uit de checkinterviews met de jongeren komt echter naar voren dat 20% vindt dat de pedagogisch medewerkers altijd transparant zijn.

Verder geeft 67% aan dat ze ruimte geven aan jongeren in vertrouwelijke gesprekken door: momenten van *stilte in te lassen* (60%), *grenzen te accepteren en respecteren* (87%) en *aan te geven dat er op een ander moment op terug gekomen kan worden* (80%). 60% van de

jongeren bevestigd in het checkinterview dat hen ruimte wordt geboden tijdens vertrouwelijke gesprekken.

Tot slot geeft 60% van de pedagogisch medewerkers in de enquête aan dat ze altijd zorgvuldig omgaan met de vertrouwelijke informatie van de jongere door: toestemming te vragen aan de jongere om de informatie te mogen delen (53%) en alleen benodigde en relevante informatie te delen met derden (60%). Ook geven twee respondenten aan zich aan wetten en protocollen te houden. Uit de checkinterviews met de jongeren komt naar voren dat slechts 40% vindt dat de pedagogisch medewerkers altijd zorgvuldig omgaan met hun vertrouwelijke informatie.

Als laatste geven de pedagogisch medewerkers aan dat ze de volgende houdingsaspecten inzetten om vertrouwen te creëren bij jongeren: *rust uitstralen*, *voorspelbaar zijn*, *eerlijk zijn*, een *open houding* aannemen, *humor* gebruiken en *niet-oordelen*.

Omgevingsfactoren

In de digitale enquête is de pedagogisch medewerkers gevraagd in hoeverre zij het eens zijn met de stelling dat zij er altijd rekening mee houden dat er geen derden in de ruimte aanwezig tijdens een vertrouwelijk gesprek met een jongere. Uit deze gegevens komt naar voren dat 40% het hier mee eens is. Uit het interview met de jongeren komt daarentegen naar voren dat alle jongeren vinden dat pedagogisch medewerkers ervoor zorgen dat er geen derden in de ruimte aanwezig zijn als er een vertrouwelijk gesprek plaatsvindt.

Delen van vertrouwelijke informatie

In de digitale enquête is de pedagogisch medewerkers gevraagd hoe zij omgaan met het delen van de vertrouwelijke informatie van de jongeren. Ten eerste komt uit de gegevens naar voren dat 53% van de pedagogisch medewerkers, als zij vertrouwelijke informatie willen delen, overlegt met de jongeren. Als zij overleggen, vraagt 60% van de pedagogisch medewerkers aan de jongeren wie het gaat delen. Daarnaast overlegt 40% van de pedagogisch medewerkers met wie de vertrouwelijke informatie gedeeld mag worden.

Uit de resultaten van het checkinterview (bijlage 11) met de jongeren komt daarentegen naar voren dat slechts 20% aangeeft dat pedagogisch medewerkers overleggen wie de informatie deelt en met wie het gedeeld wordt.

Ten tweede is de pedagogisch medewerkers gevraagd wat zij doen als jongeren niet willen dat hun vertrouwelijke informatie gedeeld wordt. Uit de gegevens komt naar voren dat 53% van de pedagogisch medewerkers dan aangeeft dat de informatie wel gedeeld moet worden

maar dat ze de jongere de tijd en ruimte geven om te beslissen wanneer, met wie en hoe het gedeeld wordt.

Uit het checkinterview met de jongeren komt daarentegen naar voren dat 80% vindt dat pedagogisch medewerkers aangeven dat ze de informatie moeten delen en hen niet de ruimte geven om te beslissen wanneer, met wie en hoe hun vertrouwelijke informatie gedeeld moet worden.

Ten derde komt uit de gegevens van de enquête naar voren dat 80% van de pedagogisch medewerkers veiligheid van de jongere en de omgeving een factor vinden om de vertrouwelijke informatie van de jongere toch te delen los van wat de jongere vindt. Daarnaast deelt 20% het ook los van wat de jongere vindt als het van belang is voor het traject van de jongere.

De pedagogisch medewerkers geven aan het niet van belang te vinden om vertrouwelijke informatie van een jongere te delen als het niet relevant en niet belangrijk is voor zijn/haar ontwikkeling. Daarnaast geven sommige pedagogisch medewerkers aan dat ze nooit vertrouwelijke informatie van een jongere voor zichzelf houden.

Tot slot komt uit de gegevens van de enquête naar voren dat het de pedagogisch medewerkers de volgende dingen oplevert om vertrouwelijke informatie met anderen te delen: expertise verkrijgen (80%), overleggen (73%), overdragen (73%) en omdat het in het belang is van de jongeren (93%).

4.3 Resultaten deelvraag 3

Deelvraag 3: “Wat hebben pedagogisch medewerkers nodig om optimaal vertrouwen te creëren bij jongeren als het gaat om het delen van vertrouwelijke informatie?”

Tijdens het focusgroep- interview is er gevraagd wat pedagogisch medewerkers nodig hebben om vertrouwen te creëren bij jongeren. De gedetailleerde resultaten zijn te vinden in bijlage 13. Uit de gegevens komt ten eerste naar voren dat respondent 5 het belangrijk vindt dat er *contact* wordt gemaakt, dat je als pedagogisch medewerker *betrouwbaar* bent en *veiligheid* biedt. Daarnaast vindt deze respondent het belangrijk dat er goed *geluisterd* wordt naar wat de jongere te zeggen heeft en dat je als pedagogisch medewerker *open* bent over wat je doet. Respondent 7 bevestigt dit en geeft aan dat een *klik* ook van belang is bij het opbouwen van vertrouwen. Respondent 1 is het hier ook mee eens en geeft aan dat een *veilige leefomgeving* ook belangrijk is. Daarnaast vindt deze respondent het van belang om *meer gesprekken* aan te gaan. Respondent 2 geeft aan dat het belangrijk is om te

overleggen met de jongere door hem/haar bijvoorbeeld de *tijd* en de *ruimte* te geven.

Respondent 4 vindt het daarnaast ook belangrijk om te *overleggen* wat de jongere met zijn/haar informatie wil. Daarnaast benoemt deze respondent dat je als pedagogisch medewerker kunt *aansluiten* door gevoelsreflecties te geven en op die manier kunt bereiken dat de jongere vertrouwelijke informatie gaat delen. Respondent 7 vindt het daarnaast belangrijk dat er puur *feitelijk wordt geschreven* in de rapportages over de jongeren, zodat je de jongeren hun eigen rapportages na kan laten lezen. Respondent 2 is het hier mee eens, omdat je hierdoor nog *transparanter* wordt richting de jongere.

Ten tweede komt uit de gegevens naar voren dat respondent 2 aangeeft een *checklist*, zoals de JAS, nodig te hebben gericht op vertrouwen tussen de pedagogisch medewerker en de jongere. Hierdoor wordt het bespreekbaar wat er goed gaat en wat er beter kan in het vertrouwen tussen de pedagogisch medewerker en de jongere. Volgens de respondent is het mooiste van de checklist dat zowel de pedagogisch medewerker als de jongere het los van elkaar invullen en er later met elkaar over in gesprek gaan. Daarnaast word je er als pedagogisch medewerker beter van, omdat je inzicht krijgt in wat je doet en uitstraalt. Respondent 3,4 en 5 vinden dit een mooie manier.

Respondent 2 geeft ten derde ook aan dat er een termijn nodig is, waarbinnen er met de jongere uitgezocht kan worden wat hij/zij wil met de vertrouwelijke informatie en hoe ze dit kunnen gaan realiseren. De respondent heeft behoefte aan *een lijstje met de mogelijkheden rondom het delen van vertrouwelijke informatie*. Respondent 3 en 7 sluiten hierbij aan.

Ten vierde geeft respondent 7 aan dat de '*waaroms*' *inzichtelijk moeten worden* gemaakt voor de jongeren, zodat ze weten waarom hun vertrouwelijke informatie wordt gedeeld. Respondent 2 en 4 vinden dit ook belangrijk. Respondent 4 benoemt daarnaast dat het nodig is dat er bij het plaatsingsgesprek al uitgelegd wordt wat er met vertrouwelijke informatie gebeurt. Hierbij is het handig volgens deze respondent dat hierover *vaste punten op de agenda* voor het plaatsingsgesprek komen te staan. Respondent 2 geeft aan dat dit ook in een *wegwijzer* benoemd kan worden.

Hoofdstuk 5: Conclusie en discussie

De conclusie, discussie en aanbevelingen van het onderzoek zijn in dit hoofdstuk beschreven. In paragraaf 5.1 zijn de conclusies uitgewerkt op basis van praktijkresultaten en literatuuronderzoek. In paragraaf 5.2 zijn de beperkingen vanuit het onderzoek beschreven en worden er suggesties gedaan voor vervolgonderzoek. In paragraaf 5.3 zijn vervolgens aanbevelingen uitgewerkt.

5.1 Conclusie(s)

Vraagstelling: “Hoe kunnen pedagogisch medewerkers in de residentiële voorzieningen van Pactum Deventer vertrouwen creëren en behouden bij jongeren in de leeftijd van 12 tot en met 18 jaar als het gaat om het delen van vertrouwelijke informatie?”

Vertrouwensrelatie opbouwen

Uit de literatuur komt naar voren dat jongeren die in een residentiële voorziening verblijven onder andere *vertrouwen* als kenmerk noemen van een goede hulpverlener. Hierdoor voelen jongeren zich veilig als het gaat om het delen van vertrouwelijk informatie en veiligheid is een basisvoorwaarde voor een goede ontwikkeling en dus tot het komen van hulpverleners (Nederlands Jeugdinstituut, 2009; Kompaan en de Bocht, z.d.). De volgende aspecten kwamen uit de literatuur naar voren over hoe pedagogisch medewerkers kunnen handelen om een vertrouwensrelatie te creëren en te onderhouden: jongeren op hun gemak stellen; echtheid; betrouwbaarheid, transparantie, oprechte interesse; zorgvuldigheid; aansluiten; positief benaderen; empathie tonen; betrokkenheid; gelijkwaardigheid; ruimte geven; ongehaastheid; niet oordelen; grenzen accepteren en respecteren (Traject Welzijn, z.d.).

Uit het checkinterview en de vragenlijst die onder jongeren is afgenomen komen bovenstaande houdingsaspecten ook naar voren. Opvallend is dat jongeren aangeven dat zij een positieve benadering minder belangrijk vinden om vertrouwen te krijgen, terwijl dit in de literatuur wel nadrukkelijk naar voren komt als aandachtspunt in de vertrouwensrelatie. Uit de digitale enquête onder pedagogisch medewerkers en het gestructureerde interview onder jongeren die zijn afgenomen blijkt dat pedagogisch medewerkers met name de volgende houdingsaspecten hanteren om vertrouwen te creëren bij jongeren: de jongere op zijn/haar gemak stellen, zichzelf zijn, aansluiten bij de belevingswereld, een positieve benadering hanteren, de jongeren accepteren en respecteren, betrokken zijn, gelijkwaardig opstellen en ruimte geven in vertrouwelijke gesprekken. Het merendeel van de ondervraagde jongeren bevestigt dat de pedagogisch medewerkers deze aspecten inzetten om vertrouwen te creëren en te behouden. Ook geven de pedagogisch medewerkers aan dat ze betrouwbaar zijn, de tijd nemen, transparant zijn en zorgvuldig omgaan met de informatie om zo vertrouwen te creëren bij jongeren. Het merendeel van de jongeren is het hier niet mee eens en vinden dat de pedagogisch medewerkers deze houdingsaspecten niet hanteren.

Naast de eerder genoemde houdingsaspecten van pedagogisch medewerkers uit de literatuur vinden jongeren de volgende aspecten belangrijk om vertrouwen te krijgen: eerlijkheid; humor; advies geven; leuke dingen ondernemen; echt luisteren; elkaar langer

kennen; begrip tonen; informatie geheimhouden; overleg over wat er met informatie gebeurt; een klik; respect. Pedagogisch medewerkers zetten tevens de volgende houdingsaspecten in om vertrouwen te creëren: rust uitstralen; voorspelbaar zijn; eerlijkheid; een open houding aannemen; humor gebruiken. De aspecten eerlijkheid en humor komen overeen met wat jongeren belangrijk vinden.

De pedagogisch medewerkers geven aan dat zij het nodig hebben om meer inzicht te krijgen in de vertrouwensrelatie die zij met jongeren hebben. Hierdoor wordt de vertrouwensrelatie bespreekbaar gemaakt en wordt er meer zicht op verkregen, waardoor verandering in die relatie mogelijk is. Het grootste deel van de pedagogisch medewerkers hebben in het focusgroep- interview aangegeven dat zij er baat bij zouden hebben als er een checklist komt die gericht is op het vertrouwen tussen de pedagogisch medewerker en de jongere.

Vertrouwelijke informatie delen

Volgens alle geïnterviewde jongeren houden de pedagogisch medewerkers er ten eerste altijd rekening mee dat er geen derden in de ruimte aanwezig zijn. Opvallend is dat slechts 40% van de pedagogisch medewerkers aangeeft dat ze er altijd rekening mee houden dat er geen derden in de ruimte aanwezig zijn. Dit is echter volgens literatuur wel een belangrijk aspect om rekening mee te houden (Adriaansen & Caris, 2011, p. 17). Uit zowel de interviews als de vragenlijst blijkt ook dat het grootste deel van de jongeren het belangrijk vindt dat er geen derden aanwezig zijn in de ruimte als er vertrouwelijke informatie wordt gedeeld.

Ten tweede komt uit de vragenlijst naar voren dat het merendeel van de ondervraagde jongeren het belangrijk vindt dat in de ruimte waarin vertrouwelijke informatie wordt gedeeld: er niemand mee kan luisteren; dat de ruimte rustig is; er geen in en uitloop is van mensen. Dit zijn ook volgens de literatuur belangrijke aspecten bij het delen van vertrouwelijke informatie (Adriaansen & Caris, 2011, p. 17).

Het merendeel van de jongeren die middels de interviews en schriftelijke enquête ondervraagd zijn vinden het ten derde prettig om de informatie in een mondeling gesprek te delen.

Ten vierde komt uit zowel de interviews als enquêtes naar voren dat het merendeel van de ondervraagde jongeren het prettig vindt om vertrouwelijke informatie op het kantoor van de pedagogisch medewerkers of tijdens een activiteit te delen.

Uit de enquête blijkt dat het merendeel van de ondervraagde jongeren ten vijfde de voorkeur geeft aan de mentor om vertrouwelijke informatie mee te delen. Het merendeel heeft hierbij geen voorkeur voor het geslacht van de pedagogisch medewerker.

Tot slot geeft het merendeel van de pedagogisch medewerkers aan dat wanneer ze vertrouwelijke informatie van jongeren willen delen zij overleggen met de jongeren wie de informatie gaat delen. Slechts 20% van de jongeren geeft aan dat dit daadwerkelijk gebeurt. Daarnaast geeft het merendeel van de pedagogisch medewerkers aan dat wanneer ze de informatie van een jongere delen terwijl de jongere dit niet wil, ze de jongere wel de tijd en ruimte geven om te beslissen wanneer, met wie en hoe het gedeeld wordt. 80% van de jongeren geven aan dat dit niet gebeurt. Pedagogisch medewerkers en jongeren hebben duidelijk een andere visie op hoe pedagogisch medewerkers omgaan met vertrouwelijke informatie.

De pedagogisch medewerkers geven in het focusgroep- interview aan de volgende zaken nodig te hebben bij het omgaan met vertrouwelijke informatie van jongeren: een lijstje met afspraken omtrent het delen van vertrouwelijke informatie en ze willen de 'waaroms' van het delen van vertrouwelijke informatie inzichtelijk hebben. Tot slot werd genoemd dat het handig kan zijn om tijdens het plaatsingsgesprek meteen mede te delen wat er met de vertrouwelijke informatie gebeurt binnen Pactum. Dit kan als agendapunt op de agenda van het plaatsingsgesprek komen te staan.

5.2 Discussie

In deze paragraaf is een discussie uiteengezet over de beperkingen van het onderzoek ten aanzien van de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek en de generaliseerbaarheid van het onderzoek. Daarnaast zijn er verbeterpunten aangedragen en zijn er aanbevelingen gedaan voor een eventueel vervolgonderzoek.

Betrouwbaarheid en validiteit

De kans bestaat dat respondenten tijdens het afnemen van de gestructureerde open interviews sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven. Dit hebben de onderzoekers geprobeerd te voorkomen door bij aanvang van het interview de respondenten ervan op de hoogte te stellen dat er in de ogen van de onderzoekers geen foute antwoorden bestaan, dat eerlijke antwoorden erg op prijs werden gesteld en dat de respondenten anoniem zouden blijven. Daarnaast is er de respondenten de keus voorgelegd om met één of twee onderzoekers het interview af te nemen, om de respondenten zich meer op hun gemak te laten voelen. Desondanks bestaat er de mogelijkheid dat de respondenten sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven. Als dit het geval is, zegt dit iets over de onderzoeksresultaten, deze kunnen minder betrouwbaar zijn dan nu wordt aangenomen.

Daarnaast bestaat er de kans dat er tijdens de gestructureerde open interviews niet valide antwoorden zijn verkregen doordat er vakjargon of te formeel taalgebruik is

gehanteerd. Hierdoor kan het zijn dat jongeren de vraagstelling verkeerd hebben begrepen of geïnterpreteerd. De onderzoekers hebben geprobeerd dit te voorkomen door het interviewleidraad te testen met een 'proefkonijn' en moeilijk taalgebruik aan te passen. Echter hebben verschillende respondenten aangegeven de vraagstelling niet altijd te begrijpen. Als respondenten daardoor niet valide antwoorden hebben gegeven, kunnen de onderzoeksresultaten minder betrouwbaar zijn dan nu wordt aangenomen.

De kans bestaat dat er tijdens het focusgroep- interview beïnvloeding heeft plaatsgevonden. Ten eerste zou het kunnen dat er beïnvloeding heeft plaatsgevonden door de andere deelnemers van de focusgroep. Zo kan het zijn dat (sommige) respondenten sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven, omdat ze wilden voldoen aan de norm van de groep, omdat ze bang waren voor reacties van anderen of omdat het onderwerp te gevoelig lag. Hierdoor kunnen de antwoorden minder betrouwbaar zijn. Ten tweede zou het kunnen zijn dat er beïnvloeding heeft plaatsgevonden door de onderzoekers. Zo kan het zijn dat de respondenten beïnvloed zijn door de eerder verspreide gestructureerde vragenlijst, omdat deze gebaseerd was op theoretische aspecten. Hierdoor zou het kunnen zijn dat de respondenten sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven, omdat ze dachten dat de onderzoekers dat wilden horen. De onderzoekers hebben beïnvloeding geprobeerd te voorkomen tijdens het interview door open vraagstellingen en door zelf zo min mogelijk deel te nemen aan de discussie die op gang kwam. Desondanks bestaat er de mogelijkheid dat de respondenten beïnvloed zijn en sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven. Als dat het geval is, maakt dit de resultaten minder betrouwbaar dan nu wordt aangenomen.

De kans bestaat dat de pedagogisch medewerkers bij het invullen van de digitale enquête gekleurde kennis hadden over hun gedrag en zich niet bewust waren van hun motieven daarvoor (selectief geheugen). Als dit het geval was, kan dit geleid hebben tot een vertekend beeld van hun handelen in de resultaten. Dat komt doordat zij de globale ideeën die zij over hun gedrag hebben dan gevonden hebben tussen de antwoordmogelijkheden in de enquête (Baarda et al., 2000, p. 11). Hierdoor zouden de onderzoeksresultaten minder betrouwbaar kunnen zijn. Dit is deels voorkomen door de stellingen concreet te formuleren (Baarda et al., 2000, p. 11). Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat de pedagogisch medewerkers sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven, omdat ze dachten dat de onderzoekers of Pactum dit wilde(n) horen. Als dit is gebeurd, kunnen de onderzoeksresultaten minder betrouwbaar zijn. Aangezien de onderzoekers zich hier van tevoren al bewust van waren, hebben zij nog checkinterviews afgenomen onder jongeren. Hiermee hebben zij brontriangulatie toegepast. Hierdoor konden de onderzoekers de resultaten van de pedagogisch medewerkers vergelijken met de resultaten van de jongeren.

De onderzoekers hopen de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten hiermee te hebben vergroot. Opvallend was dat de visie van de pedagogisch medewerkers met betrekking tot hun eigen handelen omtrent het creëren van een vertrouwensrelatie niet altijd overeen kwam met de visie van de jongeren. Hierdoor was het niet mogelijk om een eenduidig antwoord te formuleren op deelvraag 2.

Kadering onderzoek

Vanwege de beperkte tijd om het onderzoek te voltooien is het onderzoeksterrein gekaderd. Het onderzoek is gericht op het creëren van een vertrouwensrelatie tussen de pedagogisch medewerkers en de jongeren van de residentiële voorzieningen van Pactum regio Deventer in het kader van vertrouwelijke informatie delen. Het kaderen van het onderzoek is belangrijk om een grondig en goed onderzoek te kunnen uitvoeren. Als de onderzoekers een te breed onderzoek uitgevoerd hadden, had het onderzoek niet goed en grondig uitgevoerd kunnen worden. De onderzoekers hebben aangenomen op basis van literatuuronderzoek dat een vertrouwensrelatie van belang is voor het delen van vertrouwelijke informatie. Echter als het onderzoek breder getrokken was, waren er wellicht ook andere aspecten onderzocht die van invloed zijn op het delen van vertrouwelijke informatie.

Tijdens het uitvoeren van de individuele gestructureerde open interviews zijn niet alle jongeren geïnterviewd. Het interviewen van alle jongeren van de residentiële voorzieningen had een positieve bijdrage kunnen leveren aan de validiteit en betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten. Gezien de beperkte tijd voor het onderzoek in combinatie met het aantal jongeren waarvan een groot deel verspreid in Deventer woont, was dit niet haalbaar. Nu is ervoor gekozen om de overige jongeren een vragenlijst te laten invullen om toch een representatief beeld te verkrijgen. Echter was er hierdoor wel minder diepgang mogelijk. Daarnaast zijn niet alle jongeren ondervraagd door middel van de gestructureerde vragenlijst. Desondanks was de respons hoog en zijn de onderzoekers er in geslaagd om een duidelijk beeld te krijgen van de situatie.

Tijdens het focusgroep- interview van de pedagogisch medewerkers zijn ook niet alle pedagogisch medewerkers van de residentiële voorzieningen ondervraagd. Gezien de beperkte tijd in combinatie met het rooster van de pedagogisch medewerkers was dit niet haalbaar. Het ondervragen van alle pedagogisch medewerkers, wellicht door middel van twee focusgroep- interviews, had een positieve bijdrage kunnen leveren aan de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek. Desondanks was er uit elk team van de residentiële voorzieningen minimaal één pedagogisch medewerker aanwezig en waren er genoeg deelnemers voor de focusgroep. Hierdoor hebben de onderzoekers alsnog een duidelijk beeld verkregen van de opvattingen uit de diverse teams.

De onderzoekers hebben geen vertrouwensrelatie op kunnen bouwen met de respondenten. Het opbouwen van vertrouwen bij respondenten is nodig om sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen, omdat ze zich dan veiliger voelen. Bij een ruimere onderzoeksperiode had er aandacht en tijd besteed kunnen worden aan het contact maken met respondenten om vertrouwen te creëren. Het vergroten van het vertrouwen bij respondenten is namelijk nodig om betrouwbare informatie te verzamelen.

Het feit dat het onderzoek ingekaderd is, betekent dat de onderzoeksresultaten alleen iets zeggen over het creëren van vertrouwen tussen de pedagogisch medewerkers en de jongeren van de residentiële voorzieningen van Pactum regio Deventer. Als het onderzoek uitgevoerd was met een andere onderzoekspopulatie en in andere (residentiële) voorzieningen, waren er wellicht andere onderzoeksresultaten naar boven gekomen. Dit wil zeggen dat de resultaten alleen generaliseerbaar zijn voor leerhuis 'de Grote Brander', leerhuis 'de Schoutenweg' en het Kamertrainingscentrum. Echter wil dit niet zeggen dat de resultaten niet nuttig kunnen zijn voor andere residentiële voorzieningen.

Verbeterpunten ten aanzien van de opzet van het onderzoek

De onderzoekers zouden achteraf gezien andere keuzes hebben gemaakt bij het uitvoeren van deelvraag 1 en 2. Zo hadden de onderzoekers ervoor gekozen om in de vragenlijst/enquête ook open vragen aan de respondenten voor te leggen. Echter kwamen de onderzoekers er bij het analyseren van de resultaten achter dat open vragen in een gestructureerde vragenlijst lastig zijn om te verwerken. Respondenten antwoorden immers zelden hetzelfde, waardoor er lastig percentages aan te verbinden zijn. Daarnaast zijn deze antwoorden niet altijd even relevant te noemen, omdat de vraag bijvoorbeeld verkeerd is geïnterpreteerd door de respondent. Aangezien er geen mogelijkheid is bij een vragenlijst/enquête om door te vragen blijft een relevant antwoord uit. Deze vragen hebben daardoor niet bijgedragen aan de validiteit, omdat er niet werd geantwoord zoals de onderzoekers hadden gehoopt. De onderzoekers zouden er daarom niet weer voor gekozen hebben om open vragen in een vragenlijst/enquête te verwerken.

Daarnaast zouden de onderzoekers achteraf gezien minder moeilijk (formeel) taalgebruik gehanteerd hebben tijdens de individuele interviews bij deelvraag 1. Respondenten gaven meerdere malen aan de vraag niet te snappen. Hierdoor was er veel uitleg nodig door de onderzoekers. Dit had tot gevolg dat er soms ingevuld werd door de onderzoekers waardoor de vraag suggestief werd. Suggestieve vragen geven reeds een invulling, het eigen denken van de volwassene wordt opgelegd. Kinderen zijn hier gevoelig voor (Delfos, 2010, p. 71). Wat er dan dus kan gebeuren is dat de respondent meegaat met

wat de onderzoeker zegt, terwijl de onderzoekers juist de ervaringen van de respondent wilden weten. Als dit het geval was, kan dit de betrouwbaarheid van de resultaten hebben beïnvloed. Daarnaast kan het ook zo geweest zijn dat de respondenten de vragen niet begrepen, maar dit niet zeiden. Hierin schuilt het gevaar dat respondenten antwoorden geven die niet betrouwbaar of niet valide zijn.

Vervolgonderzoek

Voor vervolgonderzoek is er aan te bevelen dat er ten eerste meer respondenten ondervraagd worden om beperkingen binnen de onderzoeksresultaten te voorkomen en de validiteit en betrouwbaarheid te vergroten. Wellicht kunnen dan ook andere locaties van de residentiële voorzieningen van Pactum worden ondervraagd. Dit levert meer resultaten op waardoor de onderzoeksresultaten meer onderbouwd en generaliseerbaar zijn.

Ten tweede is aan te bevelen om een diepgaand grondig (vervolg)onderzoek uit te voeren naar wat jongeren willen met hun vertrouwelijke informatie. Welke informatie willen zij delen? Met wie willen zij hun informatie delen? Waar mag de informatie worden gedeeld? Wanneer mag de informatie worden gedeeld? Hoe mag de informatie worden gedeeld? De onderzoekers hebben getracht dit te onderzoeken, maar hebben deze resultaten niet (uitgebreid) kunnen verwerken gezien het feit dat deze resultaten geen direct antwoord geven op de onderzoeksvraagstelling van dit onderzoek. Daarnaast lopen de resultaten erg uiteen, omdat de situatie per jongere erg verschilt. Als laatste moeten er meer jongeren worden ondervraagd om een betrouwbare uitspraak te kunnen doen.

Tot slot kan er een vervolgonderzoek gestart worden naar andere aspecten die van invloed zijn op het delen van vertrouwelijke informatie. Zo hebben de onderzoekers zich gericht op de vertrouwensrelatie, omdat het onderzoek gekaderd moest worden. Wellicht kan verder onderzocht worden in hoeverre het hele emotionele (pedagogische) klimaat veilig genoeg is om vertrouwelijke informatie te delen. Zo bleek uit de literatuur namelijk dat emotionele veiligheid een voorwaarde is voor ontwikkeling en het verloop van het hulpverleningstraject (Nederlands Jeugdinstituut, 2009).

5.3 Aanbevelingen

In deze paragraaf zijn er op basis van de beantwoording van de onderzoeksvraagstelling en de bijbehorende deelvragen een aantal aanbevelingen geformuleerd. De aanbevelingen zullen leiden tot een vertrouwensrelatie tussen de pedagogisch medewerkers en de jongeren van de residentiële voorzieningen, zodat jongeren bereid zijn vertrouwelijke informatie te delen met de pedagogisch medewerkers. Een vertrouwensrelatie met jongeren is namelijk een voorwaarde om over vertrouwelijke onderwerpen te kunnen praten (Traject Welzijn, z.d.).

De onderzoeksresultaten hebben laten zien dat zowel de pedagogisch medewerkers als de jongeren goed in staat zijn om mee te denken over wat zij nodig hebben om vertrouwen te creëren (en te onderhouden). De antwoorden van de pedagogisch medewerkers en de jongeren zijn meegenomen in het formuleren van de aanbevelingen en de praktische uitvoering ervan.

Aanbevelingen voor het opbouwen en onderhouden van de vertrouwensrelatie

- Pedagogisch medewerkers maken de vertrouwensrelatie bespreekbaar aan de hand van een checklist met belangrijke handelingsaspecten rondom vertrouwen. Zowel de jongere als de pedagogische medewerker vullen de checklist apart van elkaar in en gaan aan de hand hiervan met elkaar in gesprek over wat er goed gaat in de vertrouwensrelatie en wat er beter kan.
- Pedagogisch medewerkers hanteren de volgende houdingsaspecten: jongeren op hun gemak stellen; echtheid; betrouwbaarheid; transparantie; oprechte interesse; zorgvuldigheid; aansluiten; empathie tonen; betrokkenheid; gelijkwaardigheid; ruimte geven; ongehaastheid; niet oordelen; grenzen accepteren en respecteren; eerlijkheid; humor; advies geven; leuke dingen ondernemen; echt luisteren; elkaar langer kennen; begrip tonen; informatie geheimhouden; overleg over wat er met informatie gebeurt; een klik; respect.

Aanbevelingen voor het delen van vertrouwelijke informatie

- Pedagogisch medewerkers maken aan het begin van een hulpverleningstraject van een jongere al duidelijk dat vertrouwelijke informatie gedeeld moet worden. Bijvoorbeeld in 'de wegwijzer' die jongeren krijgen.
- Er wordt in een lijstje inzichtelijk gemaakt wat mogelijkheden zijn rondom het delen van vertrouwelijke informatie. Denk aan: wettelijke bepaling en protocol(len).
- Pedagogisch medewerkers overleggen meer met de jongeren over wie de vertrouwelijke informatie gaat delen, met wie het gedeeld mag worden, wanneer het gedeeld mag worden en hoe het gedeeld mag worden.
- Pedagogisch medewerkers kunnen jongeren meer ruimte en tijd geven om te beslissen wanneer, met wie en hoe hun vertrouwelijke informatie gedeeld mag worden.
- Pedagogisch medewerkers zijn vaker transparant: ze zeggen wat ze met de vertrouwelijke informatie van de jongeren gaan doen en waarom ze dat doen.

Literatuurlijst

- Adriaansen, M., & Caris, J. (2011). *Elementaire sociale vaardigheden* (3^e druk). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Azouz, A., Gardeniers, H., Jorg, P., Polman, F., Pluut, B., & Zuurmond, A. (2007, 1 augustus). *De toekomst van persoonsinformatiebeleid: Een dynamische kijk op privacy*. Gedownload op 19 februari 2015, van <http://bettinepluut.nl/wp-content/uploads/2010/09/toekomst-van-persoonsinformatiebeleid.pdf>
- Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek! Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek* (2^e druk). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Baarda, D. B., Goede, M. P. de, & Kalmijn, M. (2000). *Basisboek enquêteren en gestructureerd interviewen*. Groningen: Wolters-Noordhoff BV.
- Bergsma, M. (2003). *Betrouwbaarheid en Validiteit van Kwalitatief georiënteerde Operational Audits* (referaat). Gedownload op 16 februari 2015, van <http://www.iaa.nl/sitefiles/pdf/betrouwbaarheden%20validiteit.pdf>
- Bolt, A. (2014). *Het gezin centraal: Handboek voor ambulante hulpverleners*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Coenders, H. (2004). *Kramers Compactwoordenboek Nederlands* (6^e druk). Houten: Het Spectrum.
- College Bescherming Persoonsgegevens. (z.d. -a). *Europese privacyrichtlijn*. Geraadpleegd op 18 februari 2015, van <https://cbpweb.nl/nl/over-privacy/wetten/europese-privacyrichtlijn>
- College Bescherming Persoonsgegevens. (z.d. -b). *Wet bescherming persoonsgegevens*. Geraadpleegd op 18 februari 2015, van <https://cbpweb.nl/nl/over-privacy/wetten>
- Dancet, L., Dammers, W., & Kager, P. (2013). *Privacy. Deskundig en praktisch juridisch advies*. Eindhoven: Lus Mentis.
- Delfos, M. (2010). *Luister je wel naar mij?* (15^e druk). Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Delfos, M. (2011). *Ik heb ook wat te vertellen! Communiceren met pubers* (7^e druk). Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Donk, C. van der., & Lanen, B. van. (2011). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho.
- Eyclo. (z.d.). *Effectief*. Geraadpleegd op 20 februari 2015, van <http://www.encyclo.nl/begrip/Effectief>
- Graste, J., & Bauduin, D. (2000). *Waardenvol werk*. Assen: Van Gorcum & Comp. B.V.

- Harder, A. T., Knorth, E. J., & Zandberg, T. (2006). *Residentiële jeugdzorg in beeld: Een overzichtsstudie naar de doelgroep, werkwijzen en uitkomsten*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- IPOP. (z.d.). *Een vertrouwensband opbouwen*. Geraadpleegd op 16 maart 2015, van <https://ipopinfo.wordpress.com/de-basisfase-theorie-en-praktijk/begeleidershouding/een-vertrouwensband-opbouwen/>
- Janssen, L. (2011a). *De kleine gids omgaan met privacy en beroepsgeheim in de jeugdzorg 2011. Moeilijke zaken makkelijk uitgelegd*. Deventer: Kluwer.
- Janssen, L. (2011b). *De Kleine Gids Omgaan met privacy en beroepsgeheimen in de jeugdzorg 2011*. Gedownload op 18 februari 2015, van <http://shop.kluwer.nl/attachment-download.ep?aNamE=9789013082852.pdf>
- Jutz. (2012). *Vrijwilliger Kind aan Huis*. Geraadpleegd op 17 maart 2015, van <http://www.jutz.nl/werken/vacatures/vrijwilliger-kind-aan-huis/>
- Kohnstamm, R. (2009). *Kleine ontwikkelingspsychologie III, de puberjaren* (3^e druk). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Kok, H., Molleman, G., Saan, H., & Ploeg, M. (2005). *Handboek Preffi 2.0: richtlijn voor effectieve gezondheidsbevordering en preventie*. Woerden: NIGZ.
- Kompaan en de Bocht. (z.d.). *Veilig verder*. Geraadpleegd op 16 februari 2015, van <http://www.kompaanendebocht.nl/professionals/moduleboek/m/groepsbehandeling/veilig-verder/>
- Luitjes, M., & Zeeuw- Jans, L. de. (2011). *Ontwikkeling in de groep: Groepsdynamica bij kinderen en jongeren*. Bussum: Coutinho.
- Mens en samenleving. (2015). *Werkrelatie in maatschappelijk werk: kenmerken en aspecten*. Geraadpleegd op 16 maart 2015, van <http://mens-en-samenleving.infonu.nl/sociaal/34082-werkrelatie-in-het-maatschappelijk-werk-kenmerken-aspecten.html>
- Migchelbrink, F. (2012a). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn* (16^e druk). Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Migchelbrink, F. (2012b). *Projectmatig werken en onderzoek: Een handleiding voor professionals in onderwijs, zorg, welzijn en wonen*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Migchelbrink, F. (2014). *Handboek praktijkgericht onderzoek: Zorg, welzijn, wonen en werken* (2^e druk). Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Nationale Beroepengids. (z.d.). *Beroepsprofiel pedagogisch Medewerker (Niveau B)*. Geraadpleegd op 4 mei 2015, van http://www.nationaleberoepengids.nl/Pedagogisch_Medewerker_%28Niveau_B%29

- Nederlands Jeugdinstituut. (2009, augustus). *Veilig thuis rapport*. Gedownload op 18 februari 2015, van <http://www.nji.nl/nl/Veiligthuisrapport.pdf>
- Pactum. (2010). *Privacyreglement Cliëntgegevens Brancheorganisatie Jeugdzorg Gelderland*. Gedownload op 18 februari 2015, van <http://intranet.pactum.org/dynamic/media/1/documents/Hulpverlening/Protocolen-en-formulieren/privacyreglement%20clientgegevens%20brancheorganisatie%20jeugdzorg%20 gelderland.pdf>
- Pactum. (z.d. -a). *Hulp aan jongeren van 12 tot 18 jaar en hun ouders*. Geraadpleegd op 29 januari 2015, van <http://www.pactum.org/page/209/12-tot-18-jaar.html>
- Pactum. (z.d. -b). *Jongeren laten hun stem horen*. Geraadpleegd op 29 januari 2015, van <http://intranet.pactum.org/page/56/jongeren-laten-hun-stem-horen.html>
- Pactum. (z.d. -c). *Meerjarenbeleidsvisie*. Gedownload op 29 januari 2015, van <http://intranet.pactum.org/dynamic/media/1/documents/Organisatie/Beleid/Meerjarenbeleidsvisie%202011-2014.pdf>
- Pactum. (z.d. -d). *Onze missie en kernwaarden*. Geraadpleegd op 29 januari 2015, van <http://intranet.pactum.org/page/138/onze-missie-en-kernwaarden.html>
- Pactum. (z.d. -e). *Professionele jeugd- en opvoedhulp*. Geraadpleegd op 29 januari 2015, van <http://www.pactum.org/page/255/wie-zijn-we.html>
- Pactum. (z.d. -f). *We zijn in de buurt*. Geraadpleegd op 29 januari 2015, van <http://www.pactum.org/page/257/waar-vindt-u-ons.html>
- Profi-leren. (z.d.). *Vertrouwensrelaties*. Gedownload op 16 maart 2015, van http://www.profi-leren.nl/files/saw_dc51.pdf
- Rigter, R. (2010). *Ontwikkelingspsychopathologie bij kinderen en jeugdigen*. Bussum: Coutinho.
- Rijksoverheid. (z.d.). *Wat zijn persoonsgegevens?* Geraadpleegd op 18 februari 2015, van <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/persoonsgegevens/vraag-en-antwoord/wat-zijn-persoonsgegevens.html>
- Terstegge, J. (2000). *De nieuwe wet bescherming persoonsgegevens: Handleiding voor de praktijk*. Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Traject Welzijn. (z.d.). *Vertrouwensrelatie*. Geraadpleegd op 16 maart 2015, van <http://www.trajectwelzijn.nl/wild-leerdoel3-vertrouwensrelatie>
- Yoshikawa, J. (2012). *Zelfregulering van web 2.0. toepassingen in het hoger onderwijs. Auteurs- en privacyrechtelijke aspecten aan het gebruik van studentwerk en gegevens in het kader van Open Educational Resources and Learning Analytics* (masterscriptie). Gedownload op 16 februari 2015, van

[http://rechten.eldoc.ub.rug.nl/FILES/root/Scripties/zelfvawe2/SCRIPTIE_JIRO_YOSH
IKAWA_FINALVERSION.pdf](http://rechten.eldoc.ub.rug.nl/FILES/root/Scripties/zelfvawe2/SCRIPTIE_JIRO_YOSH
IKAWA_FINALVERSION.pdf)

Bijlagen

Bijlage 1: Begrippenlijst

Beroepsgeheim

De verplichting van de beroepskracht om toestemming aan zijn cliënt te vragen voor het verstrekken van informatie over hem/haar aan anderen (Janssen, 2011a, p. 95).

Effectieve hulpverlening

Effectief wil zeggen dat een persoon of organisatie activiteiten verricht die het doel van die persoon of organisatie realiseren (Encyclo, z.d.).

Informationele privacy

Informationele privacy heeft betrekking op de verwerking van de persoonsgegevens (Terstegge, 2000, pp. 14-15). Dit is het recht van individuen, groepen of instanties om voor zichzelf te bepalen welke informatie over hen wanneer, hoe en in welke mate wordt gecommuniceerd (Azouz et al., 2007).

Inzagerecht

Het recht van jongeren om de informatie die een instelling of een hulpverlener over hem/haar heeft vastgelegd in te zien en een afschrift te ontvangen (Janssen, 2011a, p. 95).

Pedagogisch medewerkers:

Een pedagogisch medewerker stimuleert de ontwikkeling van kinderen en/of jongeren die geplaatst zijn in een residentiële instelling. De pedagogisch medewerker heeft de taak voor een groep jongeren een veilige en verantwoorde omgeving te creëren binnen de instelling. Op deze manier kan de behandeling en opvoeding van jongeren het beste worden gestimuleerd (Nationale Beroepengids, z.d.)

Persoonlijke gegevens/informatie

Ieder gegeven dat te herleiden is naar een individueel persoon (Janssen, 2011a, p. 96).

Privacy

Privacy is een dynamisch begrip. Dat wil zeggen dat het begrip steeds een nieuwe betekenis krijgt door sociale, economische en technologische ontwikkelingen. Hierdoor is privacy lastig te definiëren (Blok & Vedder, 2002 in Yoshikawa, 2012, p. 39). Warren en Brandeis (1896)

omschreven privacy als het recht om met rust gelaten te worden (Terstegge, 2000, p. 11; Dancet, Dammers & Kager, 2013, p. 1; Janssen, 2011a, p. 15). Privacy wordt daarnaast ook wel omschreven als het eerbiedigen van de persoonlijke levenssfeer (Dancet et al, 2013, p. 2).

Relationele privacy

Dit is het recht om te communiceren met wie je zelf wilt en is het recht op geheimhouding van die communicatie (Azouz et al., 2007).

Residentiële voorziening

Dit is een plek waar onder andere jongeren (tijdelijk) wonen en hulp en begeleiding ontvangen (Pactum, z.d. -a).

Vertrouwen

Het geloof aan iemands eerlijkheid en trouw (Coenders, 2004, p. 461).

Vertrouwelijke informatie

Ieder gegeven dat te herleiden is naar een individueel persoon (Janssen, 2011a, p. 96).

Vertrouwelijk omgaan met informatie

Geheimhouding en vertrouwelijk omgaan met informatie, is van belang voor het vertrouwen van een cliënt. De cliënt moet ervan verzekerd zijn dat hetgeen dat hij/zij vertelt, niet doorverteld wordt aan derden (Mens en samenleving, 2015).

Vertrouwensrelatie

Een relatie dat gebaseerd is op wederzijds vertrouwen (Traject Welzijn, z.d.).

Vraag- en oplossingsgericht werken

Deze manier van werken stelt de cliënt centraal, wat wil zeggen dat de cliënt zoveel mogelijk zelf de regie voert over het hulpverleningsproces door een hoge mate van participatie. De hulpverleners werken samen met de cliënt als gelijkwaardige partners en hulp komt tot stand in dialoog tussen hulpverlener en cliënt (Pactum, z.d. -c; Bolt, 2014, pp. 23-24).

Wet bescherming persoonsgegevens

In de wet bescherming persoonsgegevens zijn de belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland vastgelegd (College Bescherming Persoonsgegevens, z.d. -b).

Bijlage 2: Interviews oriëntatiefase

Geïnterviewde: A. de Lange (begeleider)

Functie: Teammanager Pactum regio Deventer

Datum: 28 februari 2015

Interviewer: Lisanne de Bruin & Jaleesa Jonker

Geïnterviewde: M. Klein Hesselink & R. Eckringa

Functie: Teammanagers ambulante en pleegzorg

Datum: 10 februari 2015

Interviewer: Lisanne de Bruin & Jaleesa Jonker

Geïnterviewde: J. Boersen

Functie: Ambulant hulpverlener

Datum: 11 februari 2015

Interviewer: Lisanne de Bruin & Jaleesa Jonker

Geïnterviewde: F. Gerritsen

Functie: Hulpverlener residentieel

Datum: 11 februari 2015

Interviewer: Lisanne de Bruin & Jaleesa Jonker

Geïnterviewde: L. Korf

Functie: Jongere Pactum en vertegenwoordiger jongerenraad

Datum: 12 februari 2015

Interviewer: Lisanne de Bruin & Jaleesa Jonker

Geïnterviewde: J. de Ruyter (opdrachtgever)

Functie: Adjunct directeur

Datum: 13 februari 2015

Interviewers: Lisanne de Bruin & Jaleesa Jonker

Geïnterviewde: M. Luitjes

Functie: docente Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Datum: 26 maart 2015

Interviewers: Lisanne de Bruin & Jaleesa Jonker

Bijlage 3: Gedetailleerde operationalisering van de enquête

Operationaliseren is het concreet maken en daarmee meetbaar maken van een begrip uit de onderzoeksvraag (Baarda et al., 2000, p. 32). In deze bijlage is het operationaliseringsproces weergegeven door het begrip *vertrouwen* te concretiseren en onder te verdelen in theoretische dimensies, indicatoren en enquêtestellingen. De indicatoren worden gemeten door de antwoorden van respondenten op de bijbehorende stellingen. De antwoorden op deze stellingen vormen de variabelen bij het analyseren van de factoren die invloed hebben op de mate van vertrouwen.

Tabel 1: Operationalisering van het begrip vertrouwen

Begrip	Theoretische dimensie	Sub-dimensie	Indicatoren	Stellingen in de enquête hulpverleners	Stellingen in de vragenlijst van de jongeren
Vertrouwen	Vertrouwens-relatie	Contact	Eerste contactmoment	“Ik besteed aandacht aan het eerste contactmoment met de jongere door hem/haar op zijn/haar gemak te stellen”.	
			Aansluiten	“Ik sluit in gesprekken aan bij de belevingswereld van jongeren”	“Ik vind het belangrijk dat groepsleiding bij mij aansluit. Met aansluiten bedoelen wij dat de groepsleider probeert aan te sluiten bij wat jij leuk vindt, niet te moeilijke woorden gebruikt en je op je gemak stelt”. “Ik vind het belangrijk dat de groepsleiding mij probeert te begrijpen. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen”.
			Positief benaderen	“Ik benader de jongere positief”	“Ik vind het belangrijk dat de groepsleiding positief is naar mij, door bijvoorbeeld complimenten te geven. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen”.

			Empathie tonen Niet oordelen	“Ik toon empathie voor de beleving van de jongere door de beleving te accepteren en te respecteren”.	“Ik vind het belangrijk dat de groepsleiding mij als persoon accepteert en respecteert. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen”.
			Engagement	“Ik ben betrokken bij de jongere(n)”.	
			Gelijkwaardigheid	“Ik behandel de jongere(n) gelijkwaardig door de jongere te accepteren en te respecteren”.	
			Ruimte geven	“Ik geef ruimte aan de jongere(n) in vertrouwelijke gesprekken”.	“Ik vind het belangrijk dat de groepsleiding mijn grenzen accepteert als ik tijdens een gesprek niet verder wil praten. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen”.
			Ongehaastheid	“Ik neem de tijd voor de jongere(n) tijdens vertrouwelijke gesprekken”.	“Ik vind het belangrijk dat mijn groepsleiding de tijd voor mij neemt tijdens vertrouwelijke gesprekken. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen”.
		Integriteit	Betrouwbaarheid	“Ik ben betrouwbaar in mijn handelen richting jongeren als het gaat om vertrouwelijke informatie delen”.	“Ik vind het belangrijk dat mijn groepsleiding afspraken en beloften nakomt. Hierdoor krijg ik meer vertrouwen in hen”.
			Echtheid	“Ik ben in het contact met de jongere(n) mezelf en doe me niet anders voor”.	“Ik vind het belangrijk dat mijn groepsleiding zichzelf blijft en zichzelf niet anders voordoet. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen”.
			Transparantie	“Ik ben transparant naar jongeren als het	“Ik vind het belangrijk dat mijn groepsleiding vertelt

				gaat om hun vertrouwelijke informatie".	wat hij/zij met mijn vertrouwelijke informatie gaat doen en waarom hij/zij dat doet. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen".
			Oprechte interesse	"Ik ben oprecht geïnteresseerd in de jongere door echt te luisteren en de jongere serieus te nemen".	"Ik vind het belangrijk dat mijn groepsleiding mij het gevoel geeft dat er echt geluisterd wordt en dat de ik serieus genomen word. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen".
			Zorgvuldigheid	"Ik ga zorgvuldig om met de vertrouwelijke informatie van jongeren".	"Ik vind het belangrijk dat mijn groepsleiding met mij overlegt wat er met mijn vertrouwelijke informatie mag gebeuren. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen".
	Omgevingsfactoren		Ruimte	- "Ik zorg ervoor dat vertrouwelijke gesprekken plaatsvinden in een ruimte waarin er niet afgeluisterd kan worden door derden". - "Ik zorg ervoor dat vertrouwelijke gesprekken plaatsvinden in een ruimte waarin de jongere zich prettig voelt".	"Ik vind het belangrijk dat er in de ruimte waarin ik vertrouwelijke informatie deel niemand mee kan luisteren". "Ik vind het belangrijk dat er in de ruimte waarin ik vertrouwelijke informatie deel niet steeds mensen in en uit lopen".
			Aanwezigheid van derden	"Ik zorg ervoor dat er geen derden in de ruimte aanwezig zijn tijdens een vertrouwelijk gesprek met een jongere".	

Vragenlijst: vertrouwelijke informatie

Via deze vragenlijst kun jij jouw **stem** laten horen over wat jij nodig hebt om je groepsleiding te vertrouwen, zodat jij je vertrouwelijke informatie wil delen met groepsleiding. Daarnaast kun je laten weten wat er met jouw vertrouwelijke informatie mag gebeuren. Vertrouwelijke informatie is informatie waarvan je niet wilt dat iedereen het te weten komt. Dit wil je graag in vertrouwen met iemand delen, misschien je mentor.

In deze vragenlijst gaan we jou 32 vragen stellen. Dit zal ongeveer 10 minuten duren. Je kan geen foute antwoorden geven. We willen echt weten wat jij vindt, daarom is het belangrijk dat je de vragenlijst eerlijk en volledig invult. Je antwoorden blijven anoniem. Dit betekent dat wij niet weten wie welke vragenlijst heeft ingevuld.

Mocht je vragen hebben over bijvoorbeeld de vragen die gesteld worden, kom gerust naar ons toe. Wij zijn in de buurt.

Fijn dat jij deze vragenlijst wilt invullen!

Algemene gegevens

Geslacht

- ☐ Ik ben een jongen
- ☐ Ik ben een meisje

Leeftijd



Deel 1

In dit deel zie je telkens een stelling staan. Graag willen wij van jou weten hoe belangrijk jij het vindt wat er in de stelling staat.

Contact met jouw groepsleiding

De stellingen gaan over wat jij belangrijk vindt in het contact met jouw groepsleiding, zodat je hen kunt vertrouwen en je vertrouwelijke informatie durft te delen.

1) Ik vind het belangrijk dat de groepsleiding mij op mijn gemak stelt in gesprekken. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.

- ☐ heel belangrijk
- ☐ belangrijk
- ☐ een beetje belangrijk
- ☐ onbelangrijk

2) Ik vind het belangrijk dat groepsleiding bij mij aansluit. Met aansluiten bedoelen wij dat de groepsleider probeert aan te sluiten bij wat jij leuk vindt en niet te moeilijke woorden gebruikt. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.

- ☐ heel belangrijk
- ☐ belangrijk
- ☐ een beetje belangrijk
- ☐ onbelangrijk

3) Ik vind het belangrijk dat de groepsleiding positief is naar mij, door bijvoorbeeld complimenten te geven. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.

- ☐ heel belangrijk
- ☐ belangrijk
- ☐ een beetje belangrijk
- ☐ onbelangrijk

4) Ik vind het belangrijk dat de groepsleiding mij als persoon accepteert en respecteert. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.

- ☐ heel belangrijk
- ☐ belangrijk
- ☐ een beetje belangrijk
- ☐ onbelangrijk

5) Ik vind het belangrijk dat de groepsleiding mij probeert te begrijpen. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.

- ☐ heel belangrijk
- ☐ belangrijk
- ☐ een beetje belangrijk
- ☐ onbelangrijk

6) Ik vind het belangrijk dat de groepsleiding mijn grenzen accepteert als ik tijdens een gesprek niet verder wil praten. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.

- ☐ heel belangrijk
- ☐ belangrijk
- ☐ een beetje belangrijk
- ☐ onbelangrijk

7) Ik vind het belangrijk dat mijn groepsleiding de tijd voor mij neemt tijdens vertrouwelijke gesprekken. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.

- ☐ heel belangrijk
- ☐ belangrijk
- ☐ een beetje belangrijk
- ☐ onbelangrijk

8) Ik vind het belangrijk dat mijn groepsleiding zichzelf blijft en zichzelf niet anders voordoet. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.

- ☐ heel belangrijk
- ☐ belangrijk
- ☐ een beetje belangrijk
- ☐ onbelangrijk

9) Ik vind het belangrijk dat mijn groepsleiding afspraken en beloften nakomt. Hierdoor krijg ik meer vertrouwen in hen.

- ☐ heel belangrijk
- ☐ belangrijk
- ☐ een beetje belangrijk
- ☐ onbelangrijk

10) Ik vind het belangrijk dat mijn groepsleiding met mij overlegt wat er met mijn vertrouwelijke informatie mag gebeuren. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.

- ☐ heel belangrijk
- ☐ belangrijk

- ☐ een beetje belangrijk
- ☐ onbelangrijk

11) Ik vind het belangrijk dat mijn groepsleiding vertelt wat hij/zij met mijn vertrouwelijke informatie gaat doen en waarom hij/zij dat doet. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.

- ☐ heel belangrijk
- ☐ belangrijk
- ☐ een beetje belangrijk
- ☐ onbelangrijk

12) Ik vind het belangrijk dat mijn groepsleiding mij het gevoel geeft dat er echt geluisterd wordt en dat de ik serieus genomen word. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.

- ☐ heel belangrijk
- ☐ belangrijk
- ☐ een beetje belangrijk
- ☐ onbelangrijk

13) Waardoor krijg jij nog meer vertrouwen in je groepsleiding, zodat je vertrouwelijke informatie gaat delen?

Omgeving

De stellingen gaan over wat jij belangrijk vindt in de ruimte waarin je vertrouwelijke informatie deelt, zodat je je veilig genoeg voelt om vertrouwelijke informatie te delen met één groepsleider.

14) Ik vind het belangrijk dat er in de ruimte waarin ik vertrouwelijke informatie deel niemand mee kan luisteren.

- ☐ heel belangrijk
- ☐ belangrijk
- ☐ een beetje belangrijk
- ☐ onbelangrijk

15) Ik vind het belangrijk dat er in de ruimte waarin ik vertrouwelijke informatie deel niet steeds mensen in en uit lopen.

- ☐ heel belangrijk
- ☐ belangrijk
- ☐ een beetje belangrijk
- ☐ onbelangrijk

16) Ik vind het belangrijk dat er geen andere mensen (denk aan: andere groepsleiding en groepsgenoten) in de ruimte aanwezig zijn als ik vertrouwelijke informatie deel.

- ☐ heel belangrijk
- ☐ belangrijk
- ☐ een beetje belangrijk
- ☐ onbelangrijk

17) Wat vind jij nog meer belangrijk bij het delen van vertrouwelijke informatie?

Deel 2

18) Wat vind jij vertrouwelijke informatie?

19) Welke vertrouwelijke informatie deel jij met groepsleiding? Geef een aantal voorbeelden.

20) Welke vertrouwelijke informatie deel jij niet met groepsleiding? Geef een aantal voorbeelden.

21) Wat vind jij een prettige manier om jou informatie te delen?

Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Mondeling in een gesprek
- ☐ Telefonisch
- ☐ Op papier (blocnote etc.)
- ☐ Per brief
- ☐ Per e-mail
- ☐ Via Whatsapp
- ☐ Via social media (Facebook chat, Twitter, Instagram etc.)
- ☐ Anders, namelijk.....

22) Met wie deel jij vertrouwelijke informatie op jouw groep?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ met mijn mentor van de groep
- ☐ met één andere groepsleider
- ☐ met een aantal van de groepsleiding
- ☐ met alle groepsleiding
- ☐ ik deel mijn vertrouwelijke informatie niet met groepsleiding (waaronder mentor)

Waarom deel jij het met deze persoon/personen?

23) Wat doet/doen deze persoon/personen waardoor jij informatie met hen wil delen? (Die je hierboven hebt aangekruist).

24) Ik heb het liefst dat de persoon (die ik bij vraag 22 heb aangekruist):

- ☐ Een man is
- ☐ Een vrouw is
- ☐ Dit maakt geen verschil

Waarom kies je voor dat antwoord?

25) Mag/mogen deze personen (die jij bij vraag 22 hebt aangekruist) terugkomen op wat jij ze in vertrouwen verteld hebt?

- ☐ Ja,
want.....
- ☐ Nee,
want.....

26) Je hebt je vertrouwelijke informatie gedeeld met één of meerdere van de bovenstaande personen. Aan wie mag die persoon jouw vertrouwelijke informatie ook vertellen?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ aan één andere groepsleider in het bijzonder
- ☐ aan een aantal groepsleiding in het bijzonder
- ☐ aan alle groepsleiding
- ☐ aan mijn trajectbegeleider
- ☐ aan de leidinggevende van het leerhuis van 'de Schoutenweg'
- ☐ aan de gedragswetenschapper van het leerhuis van 'de Schoutenweg'
- ☐ aan mijn ouders
- ☐ aan andere familieleden
- ☐ aan school
- ☐ aan de jeugdbeschermer, bijvoorbeeld een gezinsvoogd (vroeger Bureau Jeugdzorg)
- ☐ aan andere hulpverleners waarvan jij hulp krijgt buiten Pactum, bijvoorbeeld Accare.
- ☐ aan niemand

Waarom heb jij voor deze persoon/personen gekozen?

27) Wat doet/doen deze persoon/personen waardoor zij deze informatie ook mogen weten? (Die je hierboven hebt aangekruist).

28) Mag/mogen deze personen (die jij bij vraag 26 hebt aangekruist) erover met jou in gesprek gaan?

- ☐ Ja,
want.....
.....
- ☐ Nee,
want.....
.....

29) Waar wil jij jouw vertrouwelijke informatie delen? Hiermee bedoelen wij een ruimte.

- ☐ Mijn eigen kamer
- ☐ Het kantoor van de groepsleiding
- ☐ Buiten, namelijk.....
- ☐ In de auto van een groepsleider
- ☐ Op school
- ☐ Thuis
- ☐ Op neutraal terrein (denk aan: een winkel, een restaurant etc.),
namelijk.....
- ☐ Anders, namelijk.....

30) Wanneer mag jou vertrouwelijke informatie gedeeld worden?

- ☐ wanneer de persoon aan wie ik mijn vertrouwelijke informatie heb gedeeld dit wil delen
- ☐ wanneer ik wil dat mijn vertrouwelijke informatie gedeeld word

31) Door wie mag jou vertrouwelijke informatie gedeeld worden?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ door de persoon met wie ik mijn vertrouwelijke informatie gedeeld heb
- ☐ ik deel mijn vertrouwelijke informatie zelf
- ☐ ik deel het samen met de persoon

- ☐ door een ander persoon, namelijk.....(denk aan: ouders, groepsgeenoot, voogd etc.)

Waarom kies je voor dit antwoord?

32) Hoe mag jouw vertrouwelijke informatie gedeeld worden?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ mondeling
- ☐ per telefoon
- ☐ per e-mail
- ☐ in Care4 (waar groepsleiding de overdracht in schrijft)
- ☐ schriftelijk (bijvoorbeeld per brief)

Waarom mag het op die manier/manieren gedeeld worden?

Dit is het einde van de vragenlijst. Heel erg bedankt voor het invullen!

Bijlage 5: Gedetailleerde resultaten gestructureerde vragenlijst

In deze bijlage zijn de gedetailleerde onderzoeksresultaten van de vragenlijst die onder jongeren is afgenomen terug te vinden in tabel 3. Ten eerste worden de algemene gegevens weergegeven om vervolgens de antwoorden van de stellingen geclusterd weer te geven. De antwoorden op de stellingen zijn geclusterd volgens het operationaliseringsschema in bijlage 3. Ten tweede zijn de antwoorden van de meerkeuze vragen weergegeven. Als laatste zijn de antwoorden van de open vragen en toelichtingsvragen weergegeven.

In tabel 2 staat de verhouding tussen respondenten (N) en het percentage (%) aangegeven. Dit schema is gebruikt als hulpmiddel om inzichtelijk te maken waar de percentage uit afgeleid zijn. Voorbeeld: op regel drie is te zien dat 2 van het totaal aantal respondenten voor een bepaald antwoord hebben gekozen. Dit is in de tweede kolom uitgedrukt in 12,5 % van alle respondenten. In de derde kolom staat het afgeronde percentage dus 13%. Dat betekent dat 13% van alle respondenten voor een bepaald antwoord heeft gekozen.

Tabel 2: *Afgeronde percentages per som van respondenten.*

Respondenten (N)	Percentages (%)	Percentages afgerond (%)
1	6,25	6
2	12,5	13
3	18,75	19
4	25	25
5	31,25	31
6	37,5	38
7	43,75	44
8	50	50
9	56,25	56
10	62,5	63
11	68,75	69
12	75	75
13	81,25	81
14	87,5	88
15	93,75	94
16	100	100

Deel 2: De vertrouwensrelatie opbouwen en onderhouden

Algemene gegevens		
Geslacht		
Variabele	Antwoorden	Percentage
Jongen	5	31%
Meisje	11	69%
Leeftijd		
Variabele	Antwoorden	Percentage
14 jaar	3	19%
15 jaar	4	25%
16 jaar	5	31%
17 jaar	3	19%
18 jaar	1	6%

Tabel 3: Gedetailleerde uitkomsten van de gestructureerde schriftelijke vragenlijst

Stellingen: contact met jou groepsleider

- 1. Ik vind het belangrijk dat de groepsleiding mij op mijn gemak stelt tijdens gesprekken. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.**

Variabele	Antwoorden	Percentage
Heel belangrijk	7	44%
Belangrijk	8	50%
Een beetje belangrijk	1	6%
Onbelangrijk	0	0%

- 2. Ik vind het belangrijk dat groepsleiding bij mij aansluit. Met aansluiten bedoelen wij dat de groepsleider probeert aan te sluiten bij wat jij leuk vindt en niet te moeilijke woorden gebruikt. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.**

Variabele	Antwoorden	Percentage
Heel belangrijk	9	56%
Belangrijk	3	19%
Een beetje belangrijk	4	25%
Onbelangrijk	0	0%

- 3. Ik vind het belangrijk dat de groepsleiding positief is naar mij door bijvoorbeeld complimenten te geven. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.**

Variabele	Antwoorden	Percentage
Heel belangrijk	1	6%
Belangrijk	5	31%
Een beetje belangrijk	10	63%
Onbelangrijk	0	0%

- 4. Ik vind het belangrijk dat groepsleiding mij als persoon accepteert en respecteert. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.**

Variabele	Antwoorden	Percentage
Heel belangrijk	7	44%
Belangrijk	8	50%
Een beetje belangrijk	1	6%
Onbelangrijk	0	0%

5. Ik vind het belangrijk dat groepsleiding mij probeert te begrijpen. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Heel belangrijk	9	56%
Belangrijk	7	44%
Een beetje belangrijk	0	0%
Onbelangrijk	0	0%

6. Ik vind het belangrijk dat groepsleiding mijn grenzen accepteert als ik tijdens een gesprek niet verder wil praten. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Heel belangrijk	10	62%
Belangrijk	6	38%
Een beetje belangrijk	0	0%
Onbelangrijk	0	0%

7. Ik vind het belangrijk dat groepsleiding de tijd voor mij neemt tijdens vertrouwelijke gesprekken. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Heel belangrijk	4	25%
Belangrijk	11	69%
Een beetje belangrijk	1	6%
Onbelangrijk	0	0%

8. Ik vind het belangrijk dat mijn groepsleiding zichzelf blijft en zich niet anders voordoet. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Heel belangrijk	11	69%
Belangrijk	2	13%
Een beetje belangrijk	3	19%
Onbelangrijk	0	0%

**9. Ik vind het belangrijk dat mijn groepsleiding afspraken en beloften nakomt.
Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.**

Variabele	Antwoorden	Percentage
Heel belangrijk	13	81%
Belangrijk	2	13%
Een beetje belangrijk	1	6%
Onbelangrijk	0	0%

10. Ik vind het belangrijk dat mijn groepsleiding met mij overlegt wat er met mijn vertrouwelijke informatie mag gebeuren. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Heel belangrijk	12	75%
Belangrijk	4	25%
Een beetje belangrijk	0	0%
Onbelangrijk	0	0%

11. Ik vind het belangrijk dat mijn groepsleiding vertelt wat hij/zij met mijn vertrouwelijke informatie gaat doen en waarom hij/zij dat doet. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Heel belangrijk	14	88%
Belangrijk	2	12%
Een beetje belangrijk	0	0%
Onbelangrijk	0	0%

12. Ik vind het belangrijk dat mijn groepsleiding mij het gevoel geeft dat er echt geluisterd wordt en dat ik serieus genomen word. Hierdoor krijg ik vertrouwen in hen.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Heel belangrijk	9	56%
Belangrijk	6	38%
Een beetje belangrijk	1	6%
Onbelangrijk	0	0%

13. Waardoor krijg je nog meer vertrouwen in je groepsleiding, zodat je vertrouwelijke informatie gaat delen?

Respondent	Antwoord
Respondent 1	"Op tijd bij een ruzie komen."
Respondent 2	"Activiteit of zo, leuk toch."
Respondent 3	"Als ze humor gebruiken, eerlijk zijn, dingen ondernemen samen."
Respondent 4	"Weet niet."
Respondent 5	"Ik wil horen hoe het zit, ook al is dit kwetsend."
Respondent 6	"Heb ik niet."
Respondent 7	"Ik vind belangrijk dat we dat dingetjes samen kunnen doen, zodat we elkaar leren kennen beter."
Respondent 8	-
Respondent 9	"Begrip tonen."
Respondent 10	"Sneller iets aan een probleem doen als er bijvoorbeeld een ruzie is."
Respondent 11	"Eerlijkheid."
Respondent 12	"Eerlijk zijn, luisteren, advies geven, troosten, leuke dingen samen doen."
Respondent 13	"Niks."
Respondent 14	"Niks."
Respondent 15	"Dat de groepsleiding geen verhalen doorzegt."
Respondent 16	"Door het meedenken en ook soms persoonlijke dingen vertelt, dan komt niet alles van één kant."

Omgevingsfactoren

14. Ik vind het belangrijk dat in de ruimte waarin ik vertrouwelijke informatie deel niemand mee kan luisteren.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Heel belangrijk	12	75%
Belangrijk	2	13%
Een beetje belangrijk	1	6%
Onbelangrijk	1	6%

15. Ik vind het belangrijk dat er in de ruimte waarin ik vertrouwelijke informatie deel niet steeds mensen in en uit lopen.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Heel belangrijk	8	50%
Belangrijk	6	38%
Een beetje belangrijk	1	6%
Onbelangrijk	1	6%

16. Ik vind het belangrijk dat er geen andere mensen (denk aan andere groepsleiding en groepsgenoten) in de ruimte aanwezig zijn in de ruimte als ik vertrouwelijke informatie deel.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Heel belangrijk	4	25%
Belangrijk	8	50%
Een beetje belangrijk	4	25%
Onbelangrijk	0	0%

17. Wat vind jij nog meer belangrijk bij het delen van vertrouwelijke informatie?

Respondent	Antwoorden
Respondent 1	"Goed luisteren en toestemming vragen en laten weten met wie ze het allemaal gaan delen."
Respondent 3	"Rustige ruimte."
Respondent 9	"Begrip tonen."
Respondent 10	"Goed luisteren en toestemming vragen over wat er met de informatie gebeurt."
Respondent 11	"Rustig."
Respondent 12	"Beetje rust, heb concentratieproblemen."
Respondent 16	"Dat er wel een beetje wordt overlegd met wie alles gedeeld wordt."

Bijlage 6: Interviewleidraad interview jongeren

Interviewer(s)	Jaleesa Jonker en Lisanne de Bruin
Respondent(en)	Jongeren van de leerhuis 'de Grote Brander', leerhuis 'Schoutenweg' en Kamertrainingscentrum.
Doel(en)	Gegevens verzamelen voor het beantwoorden van deelvraag 1: • “Wat hebben jongeren nodig om zich vertrouwd te voelen om vertrouwelijke informatie te delen?” • “Wat willen jongeren dat er met hun vertrouwelijke informatie gebeurt?” • Jongeren door middel van dit interview een stem geven.
Vastlegging	In overleg wordt er een geluidsopname gemaakt. Mocht de respondent(en) hier niet mee akkoord dan wordt er mee getypt tijdens het gesprek. Deze geluidsopnamen worden later getranscribeerd.
Anonimiteit	• De anonimiteit van de respondent(en) wordt gewaarborgd door ervoor te zorgen dat de gegevens niet te herleiden zijn naar één persoon. • Jongeren en pedagogisch medewerkers die door de respondent(en) genoemd worden tijdens het interview, blijven ook anoniem. • Er wordt ook toestemming gevraagd om de verkregen informatie te mogen verwerken in het onderzoeksrapport.
Datum	De interviews vinden plaats in week 14 en 15.
Locatie	Leerhuis 'de Grote Brander', leerhuis 'de Schoutenweg', Kamertrainingscentrum.

Inleiding

- Het doel van ons interview is om jou een stem te geven. We willen graag te weten komen wat jij nodig hebt om jou groepsleider(s)/begeleider(s) te vertrouwen, zodat je vertrouwelijke informatie durft te delen. Daarnaast willen wij graag weten hoe jij wil dat er met jouw vertrouwelijke informatie omgegaan mag worden.
- We zouden graag een geluidsopname willen maken van het interview, zodat we de informatie zo betrouwbaar mogelijk kunnen uitwerken en omdat we dan met onze volle aandacht kunnen concentreren op het gesprek met jou. Deze geluidsopname

wordt vervolgens letterlijk uitgewerkt. We zouden graag jou toestemming willen vragen om een geluidsopname te maken? En om de gegevens te mogen gebruiken voor ons onderzoeksrapport. Ga jij hiermee akkoord?

- Jij blijft anoniem, dus niemand komt te weten welke antwoorden jij hebt gegeven.
- Je kunt geen foute antwoorden geven. We willen graag weten wat jij vindt, dus het is belangrijk dat je zo eerlijk en volledig mogelijk antwoord probeert te geven.
- Het interview duurt ongeveer 20 minuten.
- Heb je tot zover vragen?

Kern

- Wat vind jij belangrijk/nodig om je groepsleider/begeleider te kunnen vertrouwen, zodat je vertrouwelijke informatie durft te delen?
- Waarom vind je dit belangrijk?
- Wat vind jij vertrouwelijke informatie?
- Waarom vind jij dit vertrouwelijke informatie?
- Wat vind jij een prettige manier om jou informatie te delen?
- Wat vind jij belangrijk in de omgeving waarin je vertrouwelijke informatie deelt?
- Wanneer voel jij je veilig genoeg om vertrouwelijke informatie te delen?
- Welke vertrouwelijke informatie deel jij met groepsleiding? Kun je een aantal voorbeelden geven?
- Waarom deel jij deze informatie met je groepsleiding?
- Welke vertrouwelijke informatie deel jij niet met groepsleiding?
- Waarom deel jij deze informatie niet met je groepsleiding?
- Met wie deel jij vertrouwelijke informatie op jouw groep?
- Waarom deel je dit juist met deze personen?
- Wat doet deze persoon dat jij je vertrouwd genoeg voelt om deze vertrouwelijke informatie te delen?
- Heb jij voorkeur voor een man of een vrouw waarmee jij je vertrouwelijke informatie deelt?
- Waarom kies je juist voor een man/vrouw?
- Waarom heb je geen voorkeur?
- Mag/mogen deze persoon/de personen er later bij jou op terugkomen in een gesprek?
- Welke vertrouwelijke informatie, die je al hebt gedeeld met een persoon, mag wel aan anderen worden verteld? Waarom?

- Welke vertrouwelijke informatie, die je al hebt gedeeld met een persoon, mag niet aan anderen worden verteld? Waarom?
- Aan wie mag die persoon, met wie jij vertrouwelijke informatie hebt gedeeld, dit ook vertellen?
- Waarom die persoon/personen?
- Mogen die personen er bij jou op terugkomen in een gesprek? Of mag alleen die persoon dat, aan wie jij het persoonlijk verteld hebt?
- Waar wil jij jouw vertrouwelijke informatie delen? Hiermee bedoelen wij een ruimte.
- Hoe mag jouw vertrouwelijke informatie gedeeld worden?
- Waarom mag het op deze manier gedeeld worden?

Slot

- Heb je nog aanvullingen of vragen?
- Dankjewel voor je deelname aan dit onderzoek.

Bijlage 7: Gedetailleerde codering interviews jongeren

Er zijn acht gestructureerde open interviews afgenomen onder de jongeren van de residentiële voorzieningen van Pactum regio Deventer. Er zijn geluidsopnames gemaakt van de interviews met mobiele telefoons, de interviews zijn vervolgens getranscribeerd (document transcripties: *hoofdstuk 2*) en open gecodeerd. In deze bijlage zijn de codes/labels uiteengezet in tabel 5. In de tabel is te zien hoe vaak de codes/labels voorkomen en wat het bijbehorende percentage is.

In tabel 4 staat de verhouding tussen respondenten (N) en het percentage (%) aangegeven. Dit schema is als hulpmiddel gebruikt om inzichtelijk te maken waar de percentages uit afgeleid zijn. Voorbeeld: op regel drie is te zien dat 2 van het totaal aantal respondenten voor een bepaald antwoord hebben gekozen. Dit is in de tweede kolom uitgedrukt in 25 % van alle respondenten. Dat betekent dat 25% van alle respondenten voor een bepaald antwoord heeft gekozen.

Tabel 4: *Percentages per som van respondenten.*

Respondenten (N)	Percentages (%)
1	12,5
2	25
3	37,5
4	50
5	62,5
6	75
7	87,5
8	100

Tabel 5: *Gedetailleerde resultaten mondelinge interviews met jongeren.*

Opbouwen en onderhouden van de vertrouwensrelatie		
Variabelen	Aantallen	Percentages (%)
Activiteit ondernemen buiten de groep	3	37,5%
Een klik hebben	5	62,5%
Iemand op zijn gemak stellen	1	12,5%
Vertrouwelijke informatie geheimhouden	5	62,5%
Écht luisteren	6	75%
Begrijpen	5	62,5%
Pedagogisch medewerker(s) langer kennen	4	50%
Voorkeur voor geslacht	4	50%
Openheid van de pedagogisch medewerker(s)	4	50%
Oprechte interesse tonen	6	75%
Transparant zijn	6	75%
Betrouwbaar zijn	3	37,5%
Eerlijk zijn	6	75%
Betrokken zijn	3	37,5%
Toenadering zoeken	2	25%
Hulp bieden	8	100%
Ongehaast zijn	2	25%
Tijd vrij maken	2	25%
Niet oordelen	3	37,5%
Humor gebruiken	4	50%
Zichzelf zijn	2	25%
Grenzen van de jongere(n) accepteren	2	25%
Respecteren van de jongere(n)	5	62,5%
Overleggen met de jongere(n)	7	87,5%

Manier van informatie delen door de jongeren		
Variabelen	Aantallen	Percentages
Brief	1	12,5%
Whatsapp	2	25%
E- mail	1	12,5%
Gesprek	5	62,5%

Omgevingsfactoren		
Variabelen	Aantallen	Percentages
Geen in- en uitloop	3	37,5%
Geen aanwezigheid van derden	7	87,5%
Geluidsdichte ruimte	6	75%
Rustige ruimte	4	50%

Plek van informatie delen		
Variabelen	Aantallen	Percentages
Op kantoor	2	25%
Eigen kamer	1	12,5%
Buiten	1	12,5%
Tijdens activiteit	3	37,5%
Thuis	1	12,5%

Bijlage 8: Digitale enquête

17%



Enquête vertrouwen creëren

Beste pedagogisch medewerker,

Wij zijn Lisanne de Bruin en Jaleesa Jonker, twee pedagogiekstudenten van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Momenteel studeren wij af binnen Pactum regio Deventer.

Wij gaan onderzoeken hoe pedagogisch medewerkers van de residentiële voorzieningen, vertrouwen creëren bij jongeren, zodat er emotionele veiligheid ontstaat waardoor jongeren vertrouwelijke informatie kunnen delen. Veiligheid (o.a. vertrouwen) is een voorwaarde voor het delen van vertrouwelijke informatie. Als jongeren informatie delen, krijgen pedagogisch medewerkers zicht op de belevingswereld van jongeren. Als zij zicht hebben op de belevingswereld kunnen pedagogisch medewerkers beter aansluiten bij de jongere(n), wat het hulpverleningsproces weer ten goede komt.

Deze enquête gaat over uw handelen op dit moment met betrekking tot het creëren en waarborgen van vertrouwen, waardoor er emotionele veiligheid ontstaat waardoor jongeren vertrouwelijke informatie wel of niet delen.

De enquête bestaat uit 28 vragen en het invullen zal ongeveer 10 minuten van uw tijd in beslag nemen.

Voor de resultaten van het onderzoek is het belangrijk dat de vragen zo eerlijk en volledig mogelijk worden ingevuld. Uw anonimiteit blijft gewaarborgd door ervoor te zorgen dat de gegevens niet te herleiden zijn tot u.

De enquête sluit op 10 april 2015.

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking!

verder

Vorige Pauzeren Stoppen

33%



1

Wat is uw geslacht?

- ☐ man
☐ vrouw

2

Wat is uw leeftijd?

Verder

Informatie delen

In onderstaande vragen zal u gevraagd worden hoe u omgaat met het delen van vertrouwelijke informatie.

3

Als ik vertrouwelijke informatie van een jongere wil delen dan:

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Overleg ik dit eerst met de jongere zelf voordat ik de informatie deel
- ☐ Overleg ik met de jongere wie van ons de informatie gaat delen (de jongere zelf, ik of samen)
- ☐ Vraag ik wanneer ik de informatie mag delen
- ☐ Vraag ik met wie ik de informatie mag delen
- ☐ Vraag ik hoe ik de informatie mag delen (schriftelijk/mondeling)
- ☐ Vraag ik waar ik de informatie mag delen (Care4, mail etc.)
- ☐ Geef ik aan dat ik het moet delen en deel ik het.

4

Wat doet u als de jongere niet wil dat de vertrouwelijke informatie gedeeld wordt?

Licht uw keuze achter het antwoord toe.

- ☐ Dan geef ik aan dat ik de informatie toch moet delen en deel ik het
- ☐ Dan geef ik aan dat de informatie wel gedeeld moet worden, maar ik geef de jongere de ruimte en tijd om te beslissen wanneer, met wie en hoe het gedeeld wordt
- ☐ Dan accepteer ik dit
- ☐ Dan deel ik het alsnog zonder dat de jongere dit weet
- ☐ Anders, namelijk

5

Wanneer vindt u het van belang om vertrouwelijke informatie van een jongere te delen, los van wat de jongere vindt?

Licht uw antwoord hieronder toe.

6

Wanneer vindt u het niet van belang om vertrouwelijke informatie van een jongere te delen?

Licht uw antwoord hieronder toe.

7

Waarom deelt u vertrouwelijke informatie van jongeren met anderen? (Denk aan collega's, andere instanties)

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Om te spuien/klagen
- ☐ Om mijn hart te luchten
- ☐ Om expertise te verkrijgen
- ☐ Om te overleggen
- ☐ Om over te dragen
- ☐ Omdat het in het belang is van de jongere
- ☐ Anders, namelijk

67%



Stellingen vertrouwen creëren

In dit onderdeel komen stellingen aan bod over hoe u een vertrouwensrelatie opbouwt met jongeren. Er wordt u gevraagd in welke mate u handelt zoals in de stelling is aangegeven.

8

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stelling:

Ik ben in contact met een jongere altijd mezelf en doe me niet anders voor. Licht uw antwoord zo nodig toe.

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Helemaal mee oneens

9

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling:

Ik ben altijd betrouwbaar in mijn handelen richting jongeren als het gaat om vertrouwelijke informatie. Licht uw antwoord zo nodig toe.

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Helemaal mee oneens

10

Als ik betrouwbaar ben in mijn handelen richting jongeren uit zich dat in:

Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Afspraken en beloften nakomen
- ☐ Terugkomen op wat mij is verteld door jongeren
- ☐ Zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie
- ☐ Geen beloften of toezeggingen doen als ik niet zeker weet of ik die kan waarmaken
- ☐ Ik zeg wat ik ga doen en doe wat ik zeg
- ☐ Anders, namelijk

11

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling:

Ik ben altijd transparant naar jongeren als het gaat om hun vertrouwelijke informatie. Licht uw antwoord zo nodig toe.

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Helemaal mee oneens

12

Ik ben transparant in het contact met jongeren doordat:

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Ik de jongere laat weten wat ik met de vertrouwelijke informatie ga doen
- ☐ Ik de jongere laat weten wat mijn reden is voor het wel of niet delen van de informatie
- ☐ Anders, namelijk

13

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling:

Ik ben altijd oprecht geïnteresseerd in de jongere door echt te luisteren en door de jongere serieus te nemen. Licht uw antwoord zo nodig toe.

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Helemaal mee oneens

14

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling:

Ik ga altijd zorgvuldig om met de vertrouwelijke informatie van de jongere. Licht uw antwoord zo nodig toe.

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Helemaal mee oneens

15

Mijn zorgvuldigheid omtrent vertrouwelijke informatie van de jongere uit zich doordat:

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Ik toestemming vraag aan de jongere om vertrouwelijke informatie te delen met derden
- ☐ Ik alleen de benodigde en relevante informatie deel met derden in overleg met de jongere
- ☐ Anders, namelijk

16

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling:

Ik besteed altijd aandacht aan het eerste contactmoment met een jongere door hem/haar op zijn/haar gemak te stellen. Licht uw antwoord zo nodig toe.

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Helemaal mee oneens

17

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling:

Ik sluit in gesprekken altijd aan bij de belevingswereld van de jongere. Licht uw antwoord zo nodig toe.

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Helemaal mee oneens

18

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling:

Ik benader de jongere altijd positief. Licht uw antwoord zo nodig toe.

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Helemaal mee oneens

19

Ik benader de jongere positief door:

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Duidelijk aan te geven wat goed gaat en gewenst is
- ☐ Goed gedrag te benoemen
- ☐ Complimenten te geven
- ☐ Positieve aanwijzingen te geven
- ☐ Optimistisch te zijn
- ☐ Anders, namelijk

20

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling:

Ik toon altijd empathie voor de beleving van de jongere door de beleving van de jongere te accepteren en te respecteren. Licht uw antwoord zo nodig toe.

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Helemaal mee oneens

21

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling:

Ik ben altijd betrokken bij de jongere. Licht uw antwoord zo nodig toe.

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Helemaal mee oneens

22

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling:

Ik behandel de jongere altijd als gelijkwaardig door de jongere te accepteren en te respecteren. Licht uw antwoord zo nodig toe.

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Helemaal mee oneens

23

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling:

Ik geef altijd ruimte aan de jongere in vertrouwelijke gesprekken. Licht uw antwoord zo nodig toe.

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Helemaal mee oneens

24

Ik geef de jongere ruimte in een vertrouwelijk gesprek door:*Meerdere antwoorden mogelijk.*

- ☐ Momenten van stilte in te lassen
- ☐ Grenzen te accepteren en respecteren die de jongere aangeeft
- ☐ Aan te geven dat er op een ander moment teruggekomen kan worden op het onderwerp
- ☐ Anders, namelijk

25

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling:

Ik neem altijd de tijd voor de jongere tijdens vertrouwelijke gesprekken. Licht uw antwoord zo nodig toe.

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Helemaal mee oneens

verder

26

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling:

Ik zorg er altijd voor dat vertrouwelijke gesprekken met jongeren plaatsvinden in een ruimte waarin er niet afgeluisterd kan worden door derden. Licht uw antwoord zo nodig toe.

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Helemaal mee oneens

27

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling:

Ik zorg er altijd voor dat er geen derden in de ruimte aanwezig zijn tijdens een vertrouwelijk gesprek met een jongere. Licht uw antwoord zo nodig toe.

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Helemaal mee oneens

28

Wat doet u nog meer om vertrouwen te creëren bij de jongeren, zodat zij vertrouwelijke informatie gaan delen?

Licht uw antwoord hieronder toe

verder

Hartelijk dank voor uw deelname aan dit onderzoek! Vergeet niet onderstaande vragen nog even in te vullen en op verzenden te klikken.

Heeft u nog vragen of wilt u meer weten over dit onderwerp dan kunt u contact opnemen met Lianne de Bruin (Lisannedebruin@outlook.com) & Jaleesa Jonker (JaleesaJonker@hotmail.com)

Bijlage 9: Gedetailleerde resultaten digitale enquête

In deze bijlage zijn de gedetailleerde onderzoeksresultaten van de digitale enquête die onder pedagogisch medewerkers is afgenomen terug te vinden in tabel 7. Ten eerste worden de algemene gegevens weergegeven. Ten tweede zijn de antwoorden van de meerkeuze vragen weergegeven. Ten derde zijn de antwoorden van de stellingen geclusterd weergegeven. De antwoorden op de stellingen zijn geclusterd volgens het operationaliseringsschema in bijlage 3. De antwoorden van de stellingen zijn afgewisseld met de antwoorden van de meerkeuze vragen. Als laatste is het antwoord op de open vraag weergegeven.

In tabel 6 staat de verhouding tussen respondenten (N) en het percentage (%) aangegeven. Dit schema is als hulpmiddel gebruikt om inzichtelijk te maken waar de percentages uit afgeleid zijn. Voorbeeld: op regel drie is te zien dat 2 van het totaal aantal respondenten voor een bepaald antwoord hebben gekozen. Dit is in de tweede kolom uitgedrukt in 13,33 % van alle respondenten. In de derde kolom staat het afgeronde percentage dus 13%. Dat betekent dat 13% van alle respondenten voor een bepaald antwoord heeft gekozen.

Tabel 6: *Afgeronde percentages per som van respondenten.*

Respondenten (N)	Percentages (%)	Percentages afgerond (%)
1	6,67	7
2	13,33	13
3	20,00	20
4	26,67	27
5	33,33	33
6	40,00	40
7	46,67	47
8	53,33	53
9	60,00	60
10	66,67	67
11	73,33	73
12	80,00	80
13	86,67	87
14	93,33	93
15	100,00	100

Tabel 7: Gedetailleerde resultaten digitale enquête pedagogisch medewerkers.

Algemene gegevens		
Geslacht		
Variabele	Antwoorden	Percentage
Man	5	33%
Vrouw	10	67%
Leeftijd		
Variabele	Antwoorden	Percentage
20-25 jaar	4	27%
26-30 jaar	2	13%
31-35 jaar	4	27%
36-40 jaar	2	13%
41-45 jaar	2	13%
46-50 jaar	1	7%

Omgaan met het delen van vertrouwelijke informatie

18. Als ik vertrouwelijke informatie van een jongere wil delen dan:

Meerdere antwoorden mogelijk.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Overleg ik dit eerst met de jongere zelf voordat ik de informatie deel.	8	53%
Overleg ik met de jongere wie van ons de informatie gaat delen.	9	60%
Vraag ik wanneer ik de informatie mag delen.	1	7%
Vraag ik met wie ik de informatie mag delen.	6	40%
Vraag ik hoe ik de informatie mag delen (schriftelijk/mondeling).	2	13%
Vraag ik waar ik de informatie mag delen (care 4, mail).	1	7%
Geef ik aan dat ik het moet delen en deel ik het.	5	33%
N=15	32	

19. Wat doet u als de jongere niet wil dat de vertrouwelijke informatie gedeeld wordt?

Variabele	Antwoorden	Percentage
Dan geef ik aan dat ik de informatie toch moet delen en deel ik het.	3	20%
Dan geef ik aan dat de informatie wel gedeeld moet worden, maar ik geef de jongere de ruimte en tijd om te beslissen wanneer, met wie en hoe het gedeeld wordt.	8	53%
Dan accepteer ik dit.	1	7%
Dan deel ik het alsnog zonder dat de jongere dit weet.	0	0%
Anders, namelijk	3	20%
N= 15	15	

Anders, namelijk	
Respondent	Antwoord
Respondent 3	“Ik deel het altijd met directe collega’s en/of gedragswetenschapper/leidinggevende.”
Respondent 10	“Ik geef de jongere aan dat ik vertrouwelijke informatie moet delen met mijn team. De jongere heeft dan zelf de keus om het mij te vertellen. Het mag de behandeling van de cliënt nooit in de weg staan.”
Respondent 13	“Wordt al besproken met jongere in het delen van die informatie naar mij toe.”

5. Wanneer vindt u het van belang om vertrouwelijke informatie van een jongere te delen, los van wat de jongere vindt?

Respondent	Antwoorden
Respondent 1	“Wanneer het niet delen van de informatie schadelijk is voor de jongere.”
Respondent 2	“Als het gevolgen heeft voor de veiligheid van de andere jongeren of voor de jongere zelf.”
Respondent 3	“Als de veiligheid van de jongere of mensen om hem heen in gevaar is dan deel ik informatie altijd. Ook houd ik me aan de leeftijdsgrens. Van jongeren onder de 14 moet ik alles delen met ouders.”
Respondent 4	“Als veiligheid van de jongere of anderen in het gedrang komt.”
Respondent 5	“Op het moment dat de jongere zichzelf of anderen in gevaar brengt”.
Respondent 6	“Op het moment dat de veiligheid van de jongere/omgeving in het geding komt.”
Respondent 7	“Wanneer de veiligheid van de jongere of andere jongeren of medewerkers in het geding komt.”
Respondent 8	“Wanneer het een bedreiging is voor de veiligheid van de jongere, mijzelf of de omgeving van de jongere.”
Respondent 9	“Wanneer veiligheid in het geding is altijd.”
Respondent 10	“Wanneer er een misdrijf is gepleegd.”

Respondent 11	“Wanneer het betrekking heeft op zijn/haar verblijf binnen Pactum, wanneer het te maken heeft met zijn/haar ontwikkeling of het proces waar hij/zij in zit.”
Respondent 12	“Als het om heftige dingen gaat zoals b.v. zelfmoord poging, comadrinken, regels overtreden met officiële waarschuwing.”
Respondent 13	“Als dit informatie is welke in zekere zin helpend kan zijn bij zijn/haar traject of voortgang.”
Respondent 14	“Als ouders ernaar vragen en als het met drugs, seks, mishandeling of een ander belangrijk thema te maken heeft.”
Respondent 15	“Wanneer ik zelf denk dat dit gedeeld moet worden als het gaat om belang van de jongere of veiligheid.”

6. Wanneer vindt u het niet van belang om vertrouwelijke informatie van een jongere te delen?

Respondent	Antwoorden
Respondent 1	“Wanneer de informatie niet dermate belangrijk is dat het gerelateerd is aan zijn/haar ontwikkeling.”
Respondent 2	“Ik vind het bijna altijd van belang om te zorgen voor een goede samenwerking en overdracht naar andere collega's.”
Respondent 3	“Als een jongere 16 jaar of ouder is en het niet om veiligheid gaat heeft hij wettelijk te bepalen wat hij wel/niet gedeeld wil hebben.”
Respondent 4	“Als hij van plan is deze zelf met anderen te delen.”
Respondent 5	“Op het moment dat de informatie niet relevant is voor anderen.”
Respondent 6	“Op het moment dat het geen veiligheid van de jongere in gevaar brengt.”
Respondent 7	“Wanneer dit kan niet kan schaden aan de behandeling van de betreffende jongere.”
Respondent 8	“Als dit geen meerwaarde heeft.”
Respondent 9	“Nooit, tenzij jongere 16+ is en niet wil delen.”
Respondent 10	“Nooit.”
Respondent 11	“Wanneer het niet in de weg staat.”
Respondent 12	“Daar weet ik geen voorbeeld van. Ik deel het in care4 of persoonlijk met hun netwerk en collega's, andere professionals.”
Respondent 13	“Als het niet noemenswaardig is.”

Respondent 14	“Als het iets onbelangrijks is wat hier in huis speelt, wat niet met de doelen te maken heeft. En als ouders er niet naar vragen, niet betrokken zijn.”
Respondent 15	“Wanneer ik denk dat het (nog) niet relevant is om te delen.”

7. Waarom deelt u vertrouwelijke informatie van jongeren met anderen?

Meerdere antwoorden nodig.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Om te spuien/klagen	4	7%
Om mijn hart te luchten	12	27%
Om expertise te verkrijgen	11	80%
Om te overleggen	11	73%
Om over te dragen	11	73%
Omdat het in het belang van de jongere is	14	93%
Anders, namelijk	0	0%
N=15	53	

Stellingen: vertrouwensrelatie opbouwen en onderhouden

8. Ik ben in contact met een jongere altijd mezelf en doe me niet anders voor.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Helemaal mee eens	2	13%
Mee eens	12	80%
Neutraal	1	7%
Mee oneens	0	0%
Helemaal mee oneens	0	0%
N=15	15	

9. Ik ben altijd betrouwbaar in mijn handelen richting jongeren als het gaat om vertrouwelijke informatie.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Helemaal mee eens	4	27%
Mee eens	10	67%
Neutraal	0	0%
Mee oneens	1	7%
Helemaal mee oneens	0	0%
N=15	15	

10. Als ik betrouwbaar ben in mijn handelen richting jongeren uit zich dat in:

Meerdere antwoorden mogelijk.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Afspraken en beloften nakomen.	15	100%
Terugkomen op wat mij is verteld door de jongeren.	10	71%
Zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie.	9	64%
Geen beloften/toezeggingen doen	13	93%

als ik niet zeker weet of ik die kan waarmaken.		
Ik zeg wat ik ga doen en doe wat ik zeg.	11	79%
Anders, namelijk	0	0%
N=15	57	

11. Ik ben altijd transparant naar jongeren als het gaat om hun vertrouwelijke informatie.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Helemaal mee eens	3	20%
Mee eens	11	73%
Neutraal	1	7%
Mee oneens	0	0%
Helemaal mee oneens	0	0%
N=15	15	

12. Ik ben transparant in het contact met jongeren doordat:

Meerdere antwoorden mogelijk.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Ik de jongere laat weten wat ik met de vertrouwelijke informatie ga doen.	12	80%
Ik de jongere laat weten wat mijn reden is voor het wel of niet delen van de informatie.	12	80%
Anders, namelijk	0	0%
N=15	24	

13. Ik ben altijd oprecht geïnteresseerd in de jongere door echt te luisteren en door de jongere serieus te nemen.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Helemaal mee eens	4	27%

Mee eens	11	73%
Neutraal	0	0%
Mee oneens	0	0%
Helemaal mee oneens	0	0%
N=15	15	

14. Ik ga altijd zorgvuldig om met de vertrouwelijke informatie van de jongere.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Helemaal mee eens	4	27%
Mee eens	9	60%
Neutraal	1	7%
Mee oneens	1	7%
Helemaal mee oneens	0	0%
N=15	15	

15. Mijn zorgvuldigheid omtrent vertrouwelijke informatie van de jongere uit zich doordat:

Meerdere antwoorden mogelijk.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Ik toestemming vraag aan de jongere om vertrouwelijke informatie te delen met derden.	8	53%
Ik alleen de benodigde en relevante informatie deel met derden in overleg met de jongere.	9	60%
Anders, namelijk	5	33%
N=15	22	

Anders, namelijk

Respondent	Antwoord
Respondent 3	“Ik op de hoogte ben van de wet en protocol.”
Respondent 9	“Indien wettelijk (16+) toegestaan.”

Respondent 10	"Zie hierboven."
Respondent 12	"Ik dus wel info deel."
Respondent 14	"Ik de jongere wel informeer als dit ter sprake komt."

16. Ik besteed altijd aandacht aan het eerste contactmoment met een jongere door hem/haar op zijn/haar gemak te stellen.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Helemaal mee eens	7	47%
Mee eens	6	40%
Neutraal	2	13%
Mee oneens	0	0%
Helemaal mee oneens	0	0%
N=15	15	

17. Ik sluit in gesprekken altijd aan bij de belevingswereld van de jongere.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Helemaal mee eens	0	0%
Mee eens	13	87%
Neutraal	2	13%
Mee oneens	0	0%
Helemaal mee oneens	0	0%
N=15	15	

18. Ik benader de jongere altijd positief.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Helemaal mee eens	2	13%
Mee eens	11	73%
Neutraal	2	13%
Mee oneens	0	0%
Helemaal mee oneens	0	0%
N=15	15	

19. Ik toon altijd empathie voor de beleving van de jongere door de beleving van de jongere te accepteren en te respecteren.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Helemaal mee eens	2	13%
Mee eens	10	67%
Neutraal	3	20%
Mee oneens	0	0%
Helemaal mee oneens	0	0%
N=15	15	

20. Ik ben altijd betrokken bij de jongere.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Helemaal mee eens	2	13%
Mee eens	9	60%
Neutraal	4	27%
Mee oneens	0	0%
Helemaal mee oneens	0	0%
N=15	15	

21. Ik behandel de jongere altijd als gelijkwaardig door de jongere te accepteren en te respecteren.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Helemaal mee eens	3	20%
Mee eens	11	73%
Neutraal	0	0%
Mee oneens	1	7%
Helemaal mee oneens	0	0%
N=15	15	

22. Ik geef altijd ruimte aan de jongere in vertrouwelijke gesprekken.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Helemaal mee eens	4	27%
Mee eens	10	67%
Neutraal	1	7%
Mee oneens	0	0%
Helemaal mee oneens	0	0%

N=15	15	
-------------	-----------	--

23. Ik geef ruimte in een vertrouwelijk gesprek door:

Meerdere antwoorden mogelijk.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Momenten van stilte in te lassen.	9	60%
Grenzen te accepteren en respecteren.	13	87%
Aan te geven dat er op een ander moment teruggekomen kan worden op het onderwerp.	12	80%
Anders, namelijk	3	20%
N=15	37	

Anders, namelijk

Respondent	Antwoord
Respondent 4	“Open houding.”
Respondent 10	“Vragen hoe de jongere erover denkt en doorvragen.”
Respondent 11	“Zoals hierboven al aangegeven. De jongere bepaalt wat wel of niet te vertellen.”

24. Ik neem altijd de tijd voor de jongere tijdens vertrouwelijke gesprekken.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Helemaal mee eens	3	20%
Mee eens	11	73%
Neutraal	1	7%
Mee oneens	0	0%
Helemaal mee oneens	0	0%
N=15	15	

Stellingen: omgevingsfactoren

25. Ik zorg er altijd voor dat vertrouwelijke gesprekken met jongeren plaatsvinden in een ruimte waarin er niet afgeluisterd kan worden door derden.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Helemaal mee eens	2	13%
Mee eens	5	33%
Neutraal	6	40%
Mee oneens	2	13%
Helemaal mee oneens	0	0%
N=15	15	

26. Ik zorg er altijd voor dat er geen derden in de ruimte aanwezig zijn tijdens een vertrouwelijk gesprek met een jongere.

Variabele	Antwoorden	Percentage
Helemaal mee eens	2	13%
Mee eens	6	40%
Neutraal	4	27%
Mee oneens	3	20%
Helemaal mee oneens	0	0%
N=15	15	

27. Wat doet u nog meer om vertrouwen te creëren bij jongeren?

Respondent	Antwoorden
Respondent 1	"Rust uitstralen."
Respondent 2	"Transparant zijn."
Respondent 3	"De tijd nemen, hypothesen delen."
Respondent 4	"Zo voorspelbaar mogelijk zijn in mijn gedrag en mezelf zijn."
Respondent 5	"Investeren in contact. Vertrouwen duurt even om op te bouwen, daar pas ik mijn verwachtingen op aan."
Respondent 6	"Eerlijk zijn, dingen over mezelf vertellen, proberen mijn afspraken na te komen."
Respondent 7	"Ik probeer me altijd open op te stellen. Hierdoor verlopen gesprekken met jongeren makkelijker, en praten ze sneller vrijuit. Doen wat je zegt en wat je belooft is erg belangrijk!"

Respondent 8	“Zoveel mogelijk open gooien naar de jongere toe.”
Respondent 9	“Letten op signalen waaruit blijkt dat een jongere niet lekker in zijn vel zit, en hem/haar uitnodigen om zaken waar hij/zij mee zit te delen.”
Respondent 10	“Mezelf zijn, humor gebruiken, vertrouwen geven.”
Respondent 11	“Vertrouwen moet je over het algemeen verdienen bij een jongere en er moet een klik zijn. Dat kan je niet altijd afdwingen.”
Respondent 12	“Sfeer, aandacht, ruimte, rust, niet oordelend.”
Respondent 13	“Proberen uit te leggen wat het belang zou kunnen zijn om het te gaan delen, b.v. hun eigen route, of hun omgeving.”
Respondent 14	“Interesse tonen, vragen hoe het met zaken is die spelen, hun mening vragen, willen weten wat zij willen en als oplossing zien en daar iets mee doen, met of zonder hen. Daar weer op terugkomen vervolgens.”
Respondent 15	“Aangeven dat het ook prima is om informatie met anderen te delen wanneer zij zich daarbij op hun gemak voelen.”

Bijlage 10: Interviewleidraad checkinterviews

Interviewer(s)	Jaleesa Jonker en Lisanne de Bruin
Respondent(en)	Jongeren van het kamertrainingscentrum, leerhuis 'de Schoutenweg' en leerhuis 'de Grote Brander'.
Doel	Het perspectief van de pedagogisch medewerkers bij deelvraag 2 vergelijken met het perspectief van de jongeren.
Vastlegging	In overleg met de respondent maken de onderzoekers een geluidsopname die later getranscribeerd zal worden. Mocht de respondent hier niet mee akkoord gaan wordt er mee getypt/geschreven tijdens het interview door de onderzoekers.
Anonimiteit	• De jongeren blijven anoniem. De gegevens zullen niet tot één persoon te herleiden zijn. • Jongeren en pedagogisch medewerkers die door de respondent genoemd worden tijdens het interview blijven anoniem. • Er wordt ook toestemming gevraagd om de verkregen informatie te mogen verwerken in het verslag.
Datum	10 april en 13 april
Locatie	Leerhuis 'de Grote Brander, leerhuis 'de Schoutenweg' en kamers van het Kamertrainingscentrum.

Inleiding

- Allereerst willen we onszelf graag even voorstellen. Wij zijn Jaleesa Jonker en Lisanne de Bruin. We zijn studenten Pedagogiek en gaan nu ons laatste fase in van onze studie. Namelijk de afstudeerfase. We hebben ervoor gekozen om bij Pactum te willen afstuderen omdat Pactum ten eerste een jeugdzorginstelling is en wij beiden het uitstroomprofiel jeugdzorg volgen. Ten tweede heeft Jaleesa stage gelopen bij Pactum (Okkenbroek) en inmiddels is zij werkzaam op de groep de Grote Brander.
- Het doel van ons interview is om jouw perspectief te achterhalen als het gaat om wat de pedagogisch medewerkers nu al doen om vertrouwen bij jou te creëren, zodat jij je vertrouwelijke informatie gaat delen.
- We zouden graag een geluidsopname willen maken van het interview, zodat we de informatie zo betrouwbaar mogelijk kunnen uitwerken en omdat we dan met onze volle aandacht kunnen concentreren op het gesprek met jou. Deze geluidsopname werken wij later uit en daarna zal de geluidsopname verwijderd worden. We zouden

graag jouw toestemming willen vragen om een geluidsopname te maken? En om de informatie te mogen gebruiken voor ons onderzoek. Ga jij hiermee akkoord?

- Het interview duurt ongeveer 15 minuten.
- Heb je tot dusver vragen?

Korte introductie onderwerp

We hebben een enquête opgesteld voor de pedagogisch medewerkers. Het doel van die enquête is om erachter te komen wat pedagogisch medewerkers er nu al aan doen om vertrouwen bij jongeren te creëren, zodat jullie vertrouwelijke informatie met ze gaan delen. Wij willen deze vragen ook graag aan jou voorleggen, omdat we jou perspectief hierop ook graag willen weten en willen vergelijken met het perspectief van de pedagogisch medewerkers.

Kern

- **Hoe handelt de pedagogisch medewerker als hij/zij jou vertrouwelijke informatie wil delen?** *Laat de jongere een keuze maken.*
 - ✓ De pedagogisch medewerker overlegt eerst met mij voordat mijn vertrouwelijke informatie wordt gedeeld.
 - ✓ De pedagogisch medewerker overlegt eerst met mij wie de vertrouwelijke informatie gaat delen.
 - ✓ De pedagogisch medewerker vraagt mij wanneer hij/zij de vertrouwelijke informatie mag delen.
 - ✓ De pedagogisch medewerker vraagt mij met wie hij/zij de vertrouwelijke informatie mag delen.
 - ✓ De pedagogisch medewerker vraagt mij hoe de vertrouwelijke informatie gedeeld mag worden.
 - ✓ De pedagogisch medewerker vraagt mij waar mijn vertrouwelijke informatie gedeeld mag worden.

Hoe handelt de pedagogisch medewerker als jij niet wil dat jouw vertrouwelijke informatie gedeeld wordt? *Laat de jongere een keuze maken.*

- ✓ De pedagogisch medewerker geeft aan dat hij/zij de informatie toch moet delen en deelt het.
- ✓ De pedagogisch medewerker geeft aan dat de informatie wel gedeeld moet worden, maar geeft jou de ruimte om te beslissen wanneer, met wie en hoe het gedeeld wordt.
- ✓ De pedagogisch medewerker accepteert dit en deelt het niet.

- ✓ De pedagogisch medewerker deelt jouw vertrouwelijke informatie alsnog zonder dat jij dit weet.

Hoe handelt de pedagogisch medewerker in het contact met jou?

Laat de jongere 'ja' of 'nee' antwoorden.

- Zijn de pedagogisch medewerkers in het contact met jou altijd zichzelf en doen zich niet anders voor?
- Zijn de pedagogisch medewerkers altijd betrouwbaar als het om jouw vertrouwelijke informatie gaat? Dus ze doen wat ze zeggen en komen afspraken na etc.
- Zijn de pedagogisch medewerkers altijd transparant als het om jouw vertrouwelijke informatie gaat? Dus ze zeggen o.a. waar ze mee bezig zijn en geven jou hier inzicht in?
- Zijn de pedagogisch medewerkers altijd oprecht geïnteresseerd in jou?
- Gaan de pedagogisch medewerkers altijd zorgvuldig om met jouw vertrouwelijke informatie?
- Stellen de pedagogisch medewerkers jou altijd op je gemak als je vertrouwelijke informatie met ze deelt?
- Sluiten de pedagogisch medewerkers altijd aan bij jouw belevingswereld? Dus door op jouw niveau te praten, te praten over dingen die jij leuk vindt, door bij jou denken aan te sluiten etc.
- Benaderen de pedagogisch medewerkers je altijd positief als je vertrouwelijke informatie met ze deelt?
- Accepteren en respecteren de pedagogisch medewerkers jouw mening en hoe jij tegen dingen aankijkt?
- Zijn de pedagogisch medewerkers altijd betrokken bij jou?
- Word jij altijd door de pedagogisch medewerkers als gelijkwaardige behandeld?
- Wordt er door de pedagogisch medewerkers altijd ruimte aan jou gegeven in vertrouwelijke gesprekken?
- Wordt er altijd de tijd voor jou genomen door pedagogisch medewerkers tijdens vertrouwelijke gesprekken?
- Zorgen de pedagogisch medewerkers er altijd voor dat de vertrouwelijke gesprekken met jou plaatsvinden in een ruimte waarin er niet afgeluisterd kan worden door anderen?
- Zorgen de pedagogisch medewerkers er altijd voor dat er geen anderen in de ruimte aanwezig zijn tijdens een vertrouwelijk gesprek?

Slot

- Heb je nog vragen en/of opmerkingen?
- We zullen de geluidsopname die we hebben gemaakt van het interview uitwerken in een document en daarna zullen we de opname verwijderen.
- Dankjewel voor je tijd en moeite.

Bijlage 11: Gedetailleerde resultaten checkinterviews

In deze bijlage zijn de gedetailleerde onderzoeksresultaten van de checkinterviews die onder jongeren zijn afgenomen terug te vinden in tabel 9. De getranscribeerde geluidsopnamen van de interviews zijn terug te vinden in het 'document transcripties': *hoofdstuk 3*. In tabel 9 is in de eerste kolom de handeling van de pedagogisch medewerker genoemd en in kolom 2 en 3 staat het percentage jongeren dat 'ja' of 'nee' heeft geantwoord.

In tabel 8 staat de verhouding tussen respondenten (N) en het percentage (%) aangegeven. Dit schema is gebruikt als hulpmiddel om inzichtelijk te maken waar de percentage uit afgeleid zijn. Voorbeeld: op regel drie is te zien dat 2 van het totaal aantal respondenten voor een bepaald antwoord hebben gekozen. Dit is in de tweede kolom uitgedrukt in 40% van alle respondenten. Dit betekent dat 40% van alle respondenten voor een bepaald antwoord heeft gekozen.

Tabel 8: *Percentages per som van respondenten*

Respondenten (N)	Percentages (%)
1	20%
2	40%
3	60%
4	80%
5	100%

Tabel 9: Gedetailleerde resultaten checkinterviews jongeren

Gedetailleerde resultaten

1. Hoe handelt de pedagogisch medewerker als hij/zij jouw vertrouwelijke informatie wil delen?

Handeling van de pedagogisch medewerker	Antwoord: ja (%)	Antwoord: nee (%)
De pedagogisch medewerker overlegt altijd eerst met jou voordat jouw vertrouwelijke informatie wordt gedeeld.	40%	60%
De pedagogisch medewerker overlegt altijd eerst met jou wie de vertrouwelijke informatie mag delen.	20%	80%
De pedagogisch medewerker vraagt jou altijd wanneer hij/zij jouw vertrouwelijke informatie mag delen.	0%	100%
De pedagogisch medewerker vraagt jou altijd met wie hij/zij de informatie mag delen.	20%	80%
De pedagogisch medewerker vraagt jou altijd hoe de informatie gedeeld mag worden.	0%	100%
De pedagogisch medewerker vraagt jou altijd waar jouw informatie gedeeld mag worden.	0%	100%

2. Hoe handelt de pedagogisch medewerker als jij niet wil dat jouw vertrouwelijke informatie wordt gedeeld?

Handeling van de pedagogisch medewerker	Antwoord: ja (%)	Antwoord: nee (%)	Niet van toepassing
De pedagogisch medewerker geeft aan dat hij/zij de	80%		20%

informatie toch moet delen en deelt het.			
De pedagogisch medewerker geeft aan dat de informatie wel gedeeld moet worden maar geeft mij de ruimte om te beslissen wanneer, met wie en hoe het gedeeld wordt.	0%	80%	20%
De pedagogisch medewerker accepteert dat ik het niet wil delen en deelt het niet.	0%	80%	20%
De pedagogisch medewerker deelt mijn informatie alsnog zonder dat ik ervan op de hoogte wordt gebracht.	20%	60%	20%

3. Hoe handelt de pedagogisch medewerker als hij/zij met jou in contact is?

Handeling van de pedagogisch medewerker	Antwoord: ja (%)	Antwoord: nee (%)
De pedagogisch medewerkers zijn in het contact met mij altijd <u>zichzelf</u> en doen zich niet anders voor.	100%	0%
De pedagogisch medewerkers zijn altijd <u>betrouwbaar</u> als het om mijn vertrouwelijke informatie gaat. Ze doen wat ze zeggen en komen afspraken na etc.	40%	60%
De pedagogisch medewerkers zijn altijd <u>transparant</u> als het om mijn vertrouwelijke informatie gaat. Ze zeggen o.a. waar ze mee bezig zijn en geven mij hier inzicht in.	20%	80%
De pedagogisch medewerkers zijn altijd <u>oprecht geïnteresseerd</u> in mij.	80%	20%
De pedagogisch medewerkers gaan altijd <u>zorgvuldig</u> om met mijn vertrouwelijke informatie.	40%	60%

De pedagogisch medewerkers <u>stellen</u> mij altijd op <u>mijn gemak</u> als ik vertrouwelijke informatie met ze deel.	80%	20%
De pedagogisch medewerkers <u>sluiten</u> altijd <u>aan</u> bij mijn belevingswereld. Ze praten op mijn niveau, praten over dingen die ik leuk vind etc.	80%	20%
De pedagogisch medewerkers benaderen mij altijd <u>positief</u> als ik vertrouwelijke informatie met ze deel.	80%	20%
De pedagogisch medewerkers <u>accepteren</u> en <u>respecteren</u> mijn mening en hoe ik tegen dingen aankijk.	60%	20%
De pedagogisch medewerkers zijn altijd <u>betrokken</u> bij mij.	100%	0%
De pedagogisch medewerkers behandelen mij altijd als <u>gelijkwaardig</u> .	80%	20%
De pedagogisch medewerkers geven mij altijd <u>ruimte</u> in vertrouwelijke gesprekken.	60%	40%
De pedagogisch medewerkers nemen altijd <u>de tijd</u> voor mij tijdens vertrouwelijke gesprekken.	40%	60%
De pedagogisch medewerkers zorgen er altijd voor dat de vertrouwelijke gesprekken met mij plaatsvinden in een ruimte waarin er niet afgeluisterd kan worden door anderen.	60%	40%
De pedagogisch medewerkers zorgen er altijd voor dat er geen anderen in de ruimte aanwezig zijn tijdens een vertrouwelijk gesprek.	100%	0%

Bijlage 12: Interviewleidraad met topic(s) focusgroep- interview

Interviewer(s)	Jaleesa Jonker en Lisanne de Bruin
Respondent(en)	2 medewerkers leerhuis 'de Schoutenweg', 2 medewerkers leerhuis 'de Grote Brander' en 1 medewerker Kamertrainingscentrum.
Doel	Antwoord krijgen op de vraag: Wat hebben pedagogisch medewerkers nodig om vertrouwen te creëren bij jongeren als het gaat om het delen van vertrouwelijke informatie?
Vastlegging	Er wordt in overleg een geluidsopname gemaakt die uitgetypt zal worden. Mocht de respondent hier niet mee akkoord gaan dan wordt er mee getypt.
Anonimiteit	• De anonimiteit van de respondent(en) wordt gewaarborgd door ervoor te zorgen dat de gegevens niet te herleiden zijn naar één persoon. • Jongeren en pedagogisch medewerkers die door de respondent(en) genoemd worden tijdens het interview, blijven ook anoniem. • Er wordt toestemming gevraagd om de verkregen informatie te mogen verwerken in het onderzoeksrapport.
Datum	9 april 2015
Locatie	Pactum regio Deventer, locatie Schurenstraat 8A.

Inleiding

- We zullen ons eerst aan elkaar voorstellen. Handig is om je naam en de locatie waar je werkt te noemen.
- Het doel van ons interview is om te achterhalen wat jullie nodig hebben om vertrouwen te kunnen creëren bij jongeren, zodat ze vertrouwelijke informatie met jullie durven/willen delen.
- Wij zullen één onderwerp inbrengen en het is de bedoeling dat jullie daarover met elkaar in gesprek gaan.
- We zouden graag een geluidsopname willen maken van het interview, zodat we de informatie zo betrouwbaar mogelijk kunnen uitwerken en omdat we dan met onze volle aandacht kunnen concentreren op dit interview. Deze geluidsopname wordt vervolgens letterlijk uitgewerkt. We zouden graag jullie toestemming willen vragen om een geluidsopname te maken? En om de gegevens te mogen gebruiken voor ons onderzoeksrapport. Gaan jullie hiermee akkoord?

- Jullie blijven anoniem.
- Het interview duurt ongeveer 1 uur.
- Hebben jullie tot zover vragen?

Kern

- “Wat denk jij dat er nodig is om vertrouwen te creëren bij jongeren, zodat ze vertrouwelijke informatie met je gaan delen?”
 - Wat hebben jongeren nodig om jullie te kunnen vertrouwen?
 - Wat heb jij nodig om dit vertrouwen te kunnen creëren bij jongeren?
 - Hoe ga jij dit aanpakken, zodat je vertrouwen creëert?
 - Wat zou jou hierbij kunnen helpen, zodat je vertrouwen kan bieden?
 - Wat voor een product/hulpmiddel zouden wij kunnen ontwikkelen wat jullie handvatten geeft voor het creëren van vertrouwen bij jongeren?

Slot

- Hebben jullie nog vragen of opmerkingen?
- Hartelijk bedankt voor jullie tijd en moeite.

Bijlage 13: Gedetailleerde resultaten focusgroep- interview

In deze bijlage is een samenvatting opgenomen van de transcriptie van het focusgroep-interview. Deze samenvatting is gebaseerd op geselecteerde tekstfragmenten uit de volledige transcriptie en deze fragmenten zijn vervolgens geordend en in eigen woorden van de onderzoekers gezet. De volledige transcriptie is te vinden in 'het document transcripties': hoofdstuk 4.

Samenvatting

Respondent 5 noemt dat *contact maken* belangrijk is om een samenwerkingsrelatie aan te gaan. Daarbij noemt de respondent dat het belangrijk is dat je als pedagogisch medewerker *betrouwbaar* bent en *veiligheid* biedt. Ook vindt de respondent het belangrijk dat er goed *geluisterd* wordt naar wat de jongere te zeggen heeft en dat je als pedagogisch medewerker *open* bent over wat je doet. De respondent vindt dat dit aspecten zijn die je naar een jongere moet uitdragen, zodat de jongere zich veilig voelt en dingen met je wil delen. Respondent 7 beaamt dit en geeft aan dat dit de basis is. Deze respondent geeft daarnaast aan dat *een klik* ook van belang is bij het opbouwen van vertrouwen. Respondent 1 bevestigt dit en geeft aan dat *een veilige leefomgeving* ook belangrijk is. Daarnaast vindt deze respondent het van belang om meer gesprekken aan te gaan met de jongeren door bijvoorbeeld te *evalueren* hoe het weekend was. Hierdoor creëer je volgens deze respondent meer vertrouwen. Respondent 2 geeft aan dat het belangrijk is om te *overleggen* met de jongere door hem/haar bijvoorbeeld de *tijd* en de *ruimte* te geven en te zoeken naar een uitweg. Respondent 4 zegt dat jongeren er wel behoefte aan kunnen hebben om dingen te kunnen delen zonder dat dat met iedereen gedeeld wordt en opgeschreven wordt. De eerste stap die in het team van de respondent is bedacht is dat er afgesproken is dat er wel dingen worden opgeschreven maar dat andere collega's er dan niet met hem/haar over praten. Het is dan een gesprek tussen de jongere en de mentor die hij/zij daarvoor heeft uitgekozen. Tot slot benoemt respondent 5 dat je als pedagogisch medewerker kunt *aansluiten* door gevoelsreflecties te geven en op die manier kunt bereiken dat de jongere vertrouwelijke informatie gaat delen.

Respondent 2 geeft aan een *checklist* nodig te hebben, net zoiets als de Jeugd Alliantie Schaal alleen dan meer gericht op vertrouwen tussen de pedagogisch medewerker en de jongere. Hierdoor wordt het bespreekbaar wat er goed gaat en wat er beter kan in het vertrouwen tussen de pedagogisch medewerker en de jongere. Respondent 2 geeft aan dat dit nu niet besproken wordt met de jongere. De respondent geeft ook aan dat de checklist in te zetten kan zijn bij elke jongere, maar vooral bij jongere waarbij de pedagogisch medewerker het gevoel heeft dat het contact moeizaam verloopt. Volgens de respondent is

het mooiste van de checklist dat zowel de pedagogisch medewerker als de jongere het los van elkaar invullen en er later met elkaar over in gesprek gaan. Hierdoor wordt er minder geïnterpreteerd vanuit de pedagogisch medewerker. Tot slot benoemt deze respondent dat je er als pedagogisch medewerker ook beter van wordt, doordat je input krijgt van de jongere. Je krijgt zicht in wat je doet en wat je uitstraalt naar een jongere. Respondent 3 vindt dit een mooie manier, omdat er hierdoor meer de samenwerking wordt opgezocht. Respondent 4 sluit hier bij aan, omdat het vertrouwen onderling bespreekbaar wordt gemaakt. Als laatste vindt respondent 5 dit ook een goed idee omdat vertrouwen inzichtelijk wordt gemaakt hierdoor.

Respondent 2 geeft ook aan dat er een termijn nodig is, waarbinnen er met de jongere uitgezocht kan worden wat hij/zij wil met de vertrouwelijke informatie en hoe ze dit kunnen gaan realiseren. De respondent heeft behoefte aan *een lijstje met de mogelijkheden rondom het delen van vertrouwelijke informatie*, zodat het ook inzichtelijk gemaakt kan worden richting de jongeren wat de mogelijkheden zijn. Respondent 3 vindt dit goed, omdat er dan samen gekeken wordt naar wat er nodig is. Respondent 7 geeft aan dat er behoefte aan is om te weten waar de grens ligt van wat je wel en niet met derden mag delen. Het is volgens deze respondent wel lastig om dit in een lijstje of protocol te verwerken, omdat het lastig dicht te metselen is. Respondent 5 geeft aan het niet eens te zijn met een dergelijk lijstje, omdat de respondent dan bang is dat jongeren dan helemaal niks meer gaan vertellen. Ze weten namelijk al dat de informatie toch wel bij anderen terecht komt.

Respondent 7 geeft aan dat ook de *'waaroms' inzichtelijk moeten worden* gemaakt voor de jongeren, zodat ze weten waarom hun vertrouwelijke informatie wordt gedeeld. Respondent 2 bevestigt dit. Daarnaast plaats de respondent wel een kanttekening door te zeggen dat dit niet haalbaar is omdat je dan alle situaties zou moeten uitschrijven. Respondent 4 vindt dat het niet noodzakelijk is om alle situaties uit te schrijven. Volgens deze respondent ben je betrouwbaar als je bij het plaatsingsgesprek al uitlegt wat er met de vertrouwelijke informatie gebeurt, zodat ze dit van tevoren al weten en er niet later achter komen. Hierbij is het handig volgens deze respondent als er *vaste punten* hierover *op de agenda* voor het plaatsingsgesprek komen te staan. Respondent 2 geeft aan dat dit ook in *een wegwijzer* benoemt kan worden. Respondent 7 vindt het daarnaast belangrijk dat er puur *feitelijk wordt geschreven* in de rapportages over de jongeren zonder interpretaties. Later kun je de jongere inzichtelijk maken wat er wordt geschreven door hem/haar de rapportages te laten lezen. Respondent 2 is het hier mee eens, omdat je hierdoor nog *transparanter* wordt richting de jongere.

Respondent 4 vindt het belangrijk dat er van tevoren wordt gevraagd aan de jongere wat hij/zij precies wil met de informatie die wordt gedeeld. Respondent 5 vindt dit een goede vraag om te stellen aan jongeren.

Bijlage 14: Samenwerkingscontract

Samenwerkingscontract	
Groep: PED-VH038 Projectbegeleider: Astrid Kemper Datum: 26-01-2015 Student: Lisanne de Bruin Studentnummer: 495375 Student: Jaleesa Jonker Studentnummer: 495708	
Planning	▪ We maken iedere vrijdag een planning met wat we de aankomende week gaan doen. ▪ We gaan een logboek bijhouden om de tijd die we aan het onderzoek besteden te verantwoorden en onze taakverdeling overzichtelijk weer te geven. ▪ We willen tussen de 30 à 40 uur per week aan het onderzoek besteden. ▪ We spreken af dat als één van ons te laat komt of niet kan komen op een gemaakte afspraak, we dit vroegtijdig aan elkaar doorgeven. Hierna plannen we een nieuwe afspraak. Als iemand drie keer te laat is geweest, gaan we met elkaar in gesprek om erachter te komen wat die betreffende persoon nodig heeft om wél op tijd te komen.
Geld	De kosten die gemaakt worden delen we.
Kwaliteit	▪ We stellen allebei hoge eisen aan de kwaliteit van het eindproduct. Dit komt omdat we allebei perfectionistisch zijn ingesteld. Dit kwam ook uit de Belbin teamrollen test naar voren. We streven ernaar om een product te leveren met een zo hoog mogelijke kwaliteit. ▪ We stellen zowel de kwaliteit als gezelligheid op prijs. Gezelligheid vinden wij belangrijk omdat dit de samenwerking ten goede komt. Maar als het puntje bij paaltje komt gaan wij voor kwaliteit.

- We zijn niet snel tevreden over het kwaliteit, omdat we vinden dat het altijd beter kan. Maar als we de opdrachtgever handvatten hebben kunnen bieden en de school het onderzoeksrapport, de productverantwoording en het implementatieplan met een 'goed' beoordeeld, dan zijn wij tevreden.

Informatie

- We gaan elkaar informeren door middel van mondelinge (te denken valt aan: face-to-face contact en telefonisch) en schriftelijke berichtgeving (te denken valt aan: Whatsapp, Facebook, E-mail en Dropbox).
- De begeleider informeren we via face- to- face contact, e-mail en telefonisch.
- We informeren elkaar via de mail of via Whatsapp als een afspraak verzet moet worden. De begeleider zullen via telefonisch contact of via de e-mail informeren.
- De informatie en notulen bewaren en verspreiden we via de dropbox en de mail.

Organisatie

A. Hoe gaan we aan de opdrachten werken?

- We vergaderen gemiddeld 3 keer per week op school en 1 keer in de maand op locatie van de opdrachtgever.
- De taken worden verdeeld tijdens de planning die wij op vrijdag maken.
- De notulen houden wij schriftelijk bij en wordt beurtelings thuis uitgewerkt en op dropbox gezet.
- Conflicten worden opgelost in een persoonlijk gesprek. En mochten we hier echt niet uitkomen dan vragen we hulp aan onze O&I docent *Astrid Kemper*.
- Besluitvorming vindt plaats in overleg. Als we er niet uitkomen zoeken we naar een compromis.
- Eén keer per week evalueren we ons werk. We geven tussentijds feedback via de mail of dropbox.

B. Hoe werken jullie als team samen?

- We hebben allebei de Belbin test gedaan om te kijken wat onze rol is in een team, zodat we hier ons voordeel mee kunnen doen tijdens het samenwerken. Bij ons allebei kwam eruit dat we zowel een bedrijfsman als een zorgdrager zijn. We herkennen ons zelf hier wel in. Zo beschikken we allebei over de volgende kwaliteiten: gedisciplineerd, systematisch en ijverig. Door deze kwaliteiten zorgen we ervoor dat we ruim op tijd eraan beginnen en dus niet achter de feiten moeten aanlopen en we streven ernaar dat we een product

afleveren die van hoge kwaliteit is. Naast een bedrijfsman waren we dus ook beide een zorgdrager. Onze valkuil is duidelijk dat we allebei tobberaars zijn. Hierbij moeten we ervoor oppassen we elkaar hierin niet versterken. Onze kwaliteiten zijn dat we allebei een groot verantwoordelijkheidsgevoel hebben en nauwkeurig zijn.

- Als we de planning maken op vrijdag bespreken we wat we gezamenlijk gaan doen en welke taken we individueel op ons nemen. Aangezien we veel gezamenlijk op school afspreken is er veel overleg mogelijk.
- Op onze individuele geschreven stukken geven we via de mail en op dropbox feedback en lichten dit tijdens de bijeenkomsten toe. Ook geven we elkaar mondeling feedback. We geven zowel positieve en opbouwende feedback aan elkaar.
- We complimenteren elkaar voor de inzet en motivatie, zodat we allebei gemotiveerd blijven om aan het onderzoek te werken. We geven elkaar ook waardering voor de individueel geschreven teksten.

C. Welke sanctiemaatregelen worden er getroffen?

We treffen geen sanctiemaatregelen van tevoren, omdat we twee volwassen meiden zijn en dit daarom niet nodig is. Mochten er problemen opspelen dan gaan we hierover met elkaar in gesprek en anders vragen we om hulp bij onze O&I docente *Astrid Kemper*

Bijlage 15: Goedkeuring plan van aanpak

Bijlage 5: Goedkeuring Plan van aanpak

Naam student Jaleesa Jonker
Naam student Lianne de Bruin
Naam student
Naam student

Het plan van aanpak is helder en relevant:

Wat betreft de probleemanalyse:

- Er is sprake van een heldere analyse van het probleem in de praktijk vanuit verschillende perspectieven
- Er is sprake van een heldere analyse van het probleem in de literatuur, waarbij diverse bronnen zijn gebruikt
- De onderzoeksvraag en eventuele deelvragen vloeien logisch voort uit de analyse van het probleem
- De onderzoeksvraag en eventuele deelvragen zijn helder geformuleerd

Wat betreft de methode van onderzoek

Helder beschreven zijn:

- De onderzoeksbenadering:
- Participanten
- Procedure van onderzoek
- Meetinstrumenten
- Analyse
- Betrouwbaarheid en validiteit

Wat betreft tijdspad:

- het tijdspad voor het gehele onderzoek is duidelijk beschreven en haalbaar

Wat betreft nauwkeurige taakverdeling

- de taakverdeling is duidelijk beschreven en de taken zijn evenwichtig verdeeld onder de groepsleden

Datum 16 maart

Naam begeleidende docent Arnold Kleuper

Docent gaat akkoord met het plan van aanpak

Toelichting Helder, logische lgn

Naam opdrachtgever Pactus Alina de Lange

Opdrachtgever gaat akkoord met het plan van aanpak

Toelichting Helder omschreven


Ja Nee

Ja / Nee 