
***Een veilig thuis begint met het
vragen van advies***



Froukje te Brinkhof en Romy Buenk
Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Neeltje Zegers

Veilig Thuis Gelderland-Midden
Floor Koukoulas

Voorwoord

Beste lezer,

Wij zijn Romy Buenk en Froukje te Brinkhof. Wij zijn vierdejaars studenten van pedagogiek aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. In deze laatste fase van onze opleiding studeren wij af door middel van een onderzoek. Dit onderzoek is gedaan bij Veilig Thuis Gelderland-Midden. De onderzoekers hebben beiden ongeveer evenveel gewerkt aan het onderzoek en vooral gebruik gemaakt van de kwaliteiten die beide onderzoekers bezitten.

Voor u ligt het onderzoek dat gaat over de naamsbekendheid van de adviesfunctie van Veilig Thuis Gelderland-Midden onder jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar. Het onderzoek richt zich op de vraag op welke wijze deze doelgroep meer weet van het bestaan van de adviesfunctie van Veilig Thuis Gelderland-Midden krijgt. Dit onderzoek is bedoeld voor jongeren die te maken hebben of kunnen gaan hebben met kindermishandeling en/of huiselijk geweld, maar ook voor omstanders die vermoedens hebben. Daarnaast geeft dit onderzoek professionals inzicht in de wensen en behoeften van jongeren die advies willen vragen omtrent kindermishandeling en/of huiselijk geweld.

Graag willen de onderzoekers hun medestudenten uit de coaching groep bedanken voor hun hulp en ondersteuning. Ook willen de onderzoekers diverse medewerkers van de Bureaudienst en Voorlichting van Veilig Thuis Gelderland-Midden bedanken voor hun input tijdens het gehele onderzoek. Naast de medewerkers van de Bureaudienst en Voorlichting willen de onderzoekers ook het managementteam van Veilig Thuis Gelderland-Midden bedanken voor hun feedback op het onderzoek en het product. Uiteraard willen de onderzoekers de jongeren die deelgenomen hebben aan de enquête in de vraagverhelderingsfase, maar ook de jongeren die deelgenomen hebben aan de interviews en de casusbespreking ter beantwoording van de deelvragen bedanken voor hun deelname. Ook communicatiemedewerkers van de 'Alles Oké? Supportlijn' en 'de Kindertelefoon' willen de onderzoekers bedanken voor hun bijdrage tijdens de vraagverhelderingsfase. Naast deze communicatiemedewerkers willen de onderzoekers ook een onafhankelijke afgestudeerde communicatiemedewerker bedanken voor de geleverde input omtrent het product. In het bijzonder willen de onderzoekers hun begeleider vanuit Veilig Thuis Gelderland-Midden bedanken voor de goede begeleiding en het altijd klaarstaan voor de onderzoekers met hun vragen. Naast de begeleider vanuit Veilig Thuis Gelderland-Midden willen de onderzoekers ook hun coach vanuit de HAN in het bijzonder bedanken voor het ondersteunen van hen tijdens het maken van het onderzoek. De onderzoekers willen alvast de twee docenten bedanken voor beoordelen van dit onderzoek en alle daarbij behorende documenten.

In het onderzoek zult u vaak de afkorting VTGM teruglezen. Deze afkorting staat voor Veilig Thuis Gelderland-Midden, onze opdrachtgever.

Wij wensen u veel leesplezier.

Inhoudsopgave

Voorwoord	0
Leeswijzer	4
Samenvatting.....	6
Hoofdstuk 1 Plan van aanpak.....	7
1.1 Aanleiding.....	7
1.1.1 Situatieschets, vraagverheldering en probleemstelling.....	7
1.2 Analyse praktijkverbetering	13
1.2.1 Vraag en doelstelling van het project.....	13
1.2.2 Resultaat.....	13
1.2.3 Belanghebbenden (stakeholders)	13
1.2.4 Afbakening van de praktijkverbetering	14
1.2.5 Uitwerking van de praktijkverbetering.....	14
1.2.6 Uitgangspunten en randvoorwaarden	16
1.2.7 Relatie met andere projecten/initiatieven.....	16
1.2.8 Risico's	16
1.3 Uitvoering.....	17
1.3.1 Kwaliteit.....	17
1.3.2 Organisatie	17
1.3.3 Tijd/fasering van sprintdoelen	17
1.3.4 Informatie/ communicatie	17
1.3.5 Tijd/geld.....	17
1.3.6 Ethische afwegingen.....	17
Hoofdstuk 2 Feedback op het plan van aanpak.....	19
2.1 Opdrachtbegeleider VTGM	19
2.2 Coach vanuit de HAN.....	24
2.3 Medestudenten.....	31
Hoofdstuk 3 Analyse van de data.....	35
Hoofdstuk 4 Conclusie	43
Hoofdstuk 5 Het innovatieve product.....	46
Hoofdstuk 6 Feedback op het product	48
6.1 Medestudenten uit coaching groep	48
6.2 Managementteam Veilig Thuis Gelderland-Midden.....	50
6.3 Opdrachtbegeleider VTGM	52
Hoofdstuk 7 Weergave van onderzoeks- en ontwerpstappen	54
Hoofdstuk 8 Bewijslast samenwerken en creatief handelen.....	55

8.1 Creatief handelen	55
8.2 Samenwerken en delen van bevindingen	56
Hoofdstuk 9 Feedback van betrokkenen	58
9.1 Respondenten casusbespreking.....	58
9.2 Medewerker voorlichting en advies VTGM.....	60
9.3 Medestudenten.....	62
9.4 Opdrachtbegeleider VTGM	64
Hoofdstuk 10 Verantwoording.....	68
10.1 Methodische keuzes en afwegingen	68
10.2 Ethische afwegingen.....	69
10.3 Betrouwbaarheid en validiteit.....	70
10.4 Afwijking planning	71
Literatuurlijst	72
Bijlagen	74
Bijlage A: algemeen proces Veilig Thuis	74
Bijlage B: gemeenten regio Gelderland-Midden.....	75
Bijlage C: organogram VTGM	76
Bijlage D: resultaten enquête.....	77
Bijlage E: persona	80
Bijlage F: planning	81
Bijlage G: value flow map	82
Bijlage H: casus voor casusbespreking	83
Bijlage I: uitwerking casusbespreking	84
Bijlage J: proces analyseren.....	86
Bijlage K: coderingen.....	87
Bijlage L: CIMO-analyse	90

Leeswijzer

In deze leeswijzer wordt een overzicht gegeven van waar de lezer bepaalde stukken kan vinden. Hierbij wordt ook beschreven waar de beoordelingscriteria terug te vinden zijn in het portfolio. Het portfolio bestaat uit drie onderdelen waar verschillende hoofdstukken onder beschreven staan.

Een korte samenvatting van dit onderzoeksverslag is te vinden op pagina 6.

Deel 1: onderzoeken en de praktijk verbeteren

Dit onderdeel begint met **hoofdstuk 1** waarin het plan van aanpak beschreven wordt.

Beoordelingscriterium 1: het vraagstuk op methodisch verantwoorde wijze verhelderen vanuit meervoudig perspectief en de relevante context van het vraagstuk op micro-, meso- en macroniveau in kaart brengen, is te lezen op pagina's 7 t/m 12. Daarbij is ook de vraag- en doelstelling van het project te vinden op pagina 13.

Beoordelingscriterium 2: praktijkkennis en theoretische kennis benutten bij het onderzoek van het vraagstuk, is ook opgenomen in het plan van aanpak. Op pagina's 11 en 12 is theoretische kennis beschreven in het plan van aanpak en op pagina's 39 en 40 in de resultaatbeschrijving van deelvraag 3 is zowel theoretische als praktijkkennis beschreven. Op pagina's 8, 10 en 11 is praktijkkennis beschreven vanuit de organisatie Veilig Thuis Gelderland-Midden en vanuit collega-organisaties de Kindertelefoon en Alles Oké? Supportlijn.

Daarnaast wordt in dit deel beoordelingscriterium 3 beschreven: de mate waarin het resultaat van het verbeterproces bruikbaar en vernieuwend is binnen de context. Hier is door verschillende betrokkenen ook feedback op gegeven. Het product zelf is te vinden op pagina's 46 en 47 en de feedbackformulieren zijn te vinden op pagina's 48 t/m 53.

In **hoofdstuk 2** bevindt zich de feedback op het plan van aanpak vanuit de opdrachtgever, de coach en medestudenten. Wanneer het plan van aanpak afgesloten is, leest u in **hoofdstuk 3** de resultaten van dit onderzoek naar aanleiding van diverse ingezette methodes. In **hoofdstuk 4** worden aan die resultaten conclusies verbonden en wordt er antwoord gegeven op de hoofdvraag. Aan het einde van de conclusie, op pagina's 44 en 45, staat de relatie tussen de resultaten van het onderzoek en het innovatieve product beschreven.

In **hoofdstuk 5**, op pagina's 46 en 47, wordt het innovatieve product beschreven en weergegeven. Het innovatieve product is te zien via de volgende link:

<https://video.han.nl/P2G/Player/Player.aspx?id=RedqS>

In **hoofdstuk 6**, op pagina's 48 t/m 53 staat de feedback op het product vanuit de opdrachtgever, de coach en medestudenten beschreven.

In **hoofdstuk 7**, op pagina 54, wordt er verwezen naar de opgenomen verantwoordingsvideo voor een weergave van de onderzoeks- en ontwerpstappen. Deze opgenomen presentatie is te zien via de volgende link: <https://video.han.nl/P2G/Player/Player.aspx?id=biuKNO>

Deel 2: samenwerken en creatief handelen

In **hoofdstuk 8** is bewijslast verzameld voor het samenwerken en creatief handelen.

Beoordelingscriterium 4: het constructief samenwerken met betrokkenen gedurende het onderzoeks- en verbeterproces, is te vinden op pagina's 56 en 57.

Beoordelingscriterium 5: het gebruik maken van creatieve werkvormen gedurende het onderzoeks- en verbeterproces, is te vinden op pagina 55. Op die pagina wordt verwezen naar verschillende bijlagen.

Beoordelingscriterium 6: het in dialoog met belanghebbenden overbrengen van kennis en inzichten, is te vinden op pagina 56. Voor dit beoordelingscriterium wordt daarnaast verwezen naar de opname van de PowerPointpresentatie die gegeven is aan het managementteam van Veilig Thuis Gelderland-Midden. De PowerPointpresentatie is te zien in het externe document 'Eindpresentatie MT'. De opname is te zien via de volgende link: <https://video.han.nl/P2G/Player/Player.aspx?id=bRh1Su>. De volgende fragmenten uit de video laten zien hoe we de opgedane kennis en inzichten overbrengen met belanghebbenden (in dit geval de teammanagers van VTGM): 04:35 t/m 05:45 en 06:50 t/m 07:47. In het fragment van 19:57 t/m 21:53 geven de belanghebbenden feedback op het product.

In **hoofdstuk 9**, op pagina's 58 t/m 67, staan de feedbackformulieren die zijn ingevuld door betrokkenen over het samenwerken en creatief handelen van de onderzoekers. Deze feedbackformulieren dienen tevens als bewijslast voor de bovenstaande beoordelingscriteria.

Deel 3: verantwoording

In **hoofdstuk 10**, op pagina's 68 t/m 71, hebben de onderzoekers de genomen methodische keuzes verantwoord die zijn gemaakt tijdens de onderzoeksfase en tijdens het proces van praktijkverbetering.

Beoordelingscriterium 7: verantwoorden welke methodische keuzes/afwegingen er zijn gemaakt gedurende de onderzoeksfase en het proces van praktijkverbetering, is te vinden op pagina's 68 en 69. Dit beoordelingscriterium is tevens te vinden in de opgenomen verantwoordingsvideo. In deze video worden meteen de genomen onderzoeks- en ontwerpenstappen weergegeven. Deze opname is te zien via de volgende link: <https://video.han.nl/P2G/Player/Player.aspx?id=biuKNO>

Beoordelingscriterium 8: het benutten van praktijkkennis en vakkennis bij de verantwoording, is ook te vinden in bovenstaande opname. In de opname zijn de genomen keuzes gedurende het onderzoeksproces verantwoord door middel van theorie. Op pagina's 68 en 69 is ook nog vakkennis te vinden ter verantwoording.

Beoordelingscriterium 9: het verantwoorden van ethische afwegingen die gedurende het onderzoeks- en verbeterproces zijn gemaakt, is te vinden op pagina's 69 en 70.

Samenvatting

Dit onderzoek is uitgevoerd ten behoeve van de praktijkverbetering voor het afstuderen van de studie Pedagogiek aan de HAN University of Applied Sciences in Nijmegen in het jaar 2022. De praktijkverbetering wordt uitgevoerd bij Veilig Thuis Gelderland-Midden.

Het doel van dit onderzoek is dat jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar contact opnemen met Veilig Thuis Gelderland-Midden voor advies. Dit is een belangrijk verbeterpunt, omdat Veilig Thuis Gelderland-Midden zich ervan bewust is dat veel jongeren geen weet hebben van het bestaan van de adviesfunctie.

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van het Double Diamond Model (Van 't Veer et al., 2021). Tijdens de oriëntatie op het vraagstuk hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van de volgende methodes: brainstormsessies, enquêtes en Persona. Voor het beantwoorden van de deelvragen hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van interviews, casusbespreking, Thematic analysis en CIMO-analyse. Op het moment dat de resultaten verwerkt waren en de onderzoekers een conclusie hadden getrokken kon er gewerkt worden aan een prototype van het product. Vervolgens hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van de methode Value flow mapping. Persona, Thematic analysis, CIMO-analyse en Value flow mapping komen uit het boek Ontwerpen voor zorg en welzijn van Van 't Veer et al. (2021).

Een belangrijke conclusie is dat de helft van de ondervraagde jongeren niet van de adviesfunctie van Veilig Thuis afwisten. Daarnaast is gebleken dat alle bevraagde jongeren (ten behoeve van de deelvragen) bang zijn voor de gevolgen van contact opnemen met Veilig Thuis. De jongeren hebben misvattingen als het gaat over wat er gaat gebeuren wanneer er contact opgenomen wordt met Veilig Thuis. Er mist kennis over de adviesfunctie, maar ook over wat er gebeurt met hun gegevens bij contact opnemen en in hoeverre de adviesvrager anoniem is. Jongeren vinden het prettig dat er meerdere manieren zijn om contact op te nemen en welke manier ze prettig vinden is afhankelijk van de situatie.

Het product is een animatievideo met diverse onderwerpen aangestipt die beschreven staan in een bijgeleverd draaiboek. Het product is een prototype, omdat Veilig Thuis Gelderland-Midden een professionele video laat maken door een extern bedrijf. Verder hebben de onderzoekers Veilig Thuis Gelderland-Midden aanbeveelt om sociale mediakanalen aan te maken waarop de video gepost kan worden. Daarnaast is er geadviseerd een jongerenraad op te richten dat dient als klankbord van de jongeren samenleving. Tot slot adviseren de onderzoekers VTGM om een poster te maken die kan fungeren als abri langs de weg. Daarnaast kan een poster gebruikt worden ter ondersteuning bij voorlichtingslessen op diverse soorten onderwijs.

Onderzoeken en de praktijk verbeteren

Hoofdstuk 1 Plan van aanpak

1.1 Aanleiding

1.1.1 Situatieschets, vraagverheldering en probleemstelling

Context organisatie

“Veilig Thuis is het advies- en meldpunt voor iedereen die te maken heeft met (vermoedens van) huiselijk geweld en/of kindermishandeling”. Veilig Thuis is er voor slachtoffers en plegers, maar ook voor omstanders en professionals. Samen wordt er aan een veilige thuissituatie gewerkt (Veilig Thuis Gelderland-Midden, z.d.-b). Veilig Thuis heeft als doel geweld, in welke vorm dan ook, te stoppen en het voor te zijn. Veilig Thuis is ontstaan in 2015 (VNG, 2020b). In figuur 1 (zie bijlage A) is het primair proces van Veilig Thuis weergegeven zoals het in het Handelingsprotocol Veilig Thuis wordt weergegeven (Baeten, 2019).

Veilig Thuis Gelderland-Midden, hierna te noemen VTGM, is een onafhankelijke stichting die valt onder de bestuurlijke verantwoordelijkheid van de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden. VTGM werkt in opdracht van 15 gemeenten die weergegeven zijn in figuur 2 (zie bijlage B). VTGM is aangesloten bij het Landelijk Netwerk Veilig Thuis. Dit is een netwerk ten behoeve van de 26 Veilig Thuis organisaties in Nederland die met elkaar werken aan verbetering van de kwaliteit van het werk (Veilig Thuis, z.d.).

In figuur 3 (zie bijlage C) staat het organogram van VTGM. Het onderzoek zal vooral plaatsvinden met behulp van medewerkers van de bureaudienst. Zij zijn namelijk verantwoordelijk voor de dienst advies, waar het onderzoek over gaat.

Missie, visie en waarden

De missie van VTGM is: “Bijdragen aan een veilige toekomst voor kwetsbare kinderen, partners, gezinnen en ouderen” (Veilig Thuis Gelderland-Midden, z.d.-b).

De visie van VTGM is: “Een veilige toekomst voor kwetsbare kinderen, partners, gezinnen en ouderen. Hiervoor zetten we onze kennis en deskundigheid in. Samen met onze ketenpartners en opdrachtgevers geven we inhoud aan deze opgave en streven we ernaar om huiselijk geweld en kindermishandeling te stoppen en (herhaling) te voorkomen. Bij VTGM zijn we met alle medewerkers samen - en ieder vanuit zijn eigen rol - verantwoordelijk voor het geheel van deze opdracht en alle activiteiten. Om deze gezamenlijke verantwoordelijkheid uit te dragen en te realiseren is het eigenaarschap zo laag mogelijk belegd in de organisatie door de implementatie van zelforganisatie. VTGM is een lerende organisatie waar reflectie en aanspreken op gedrag een belangrijke plaats heeft. We leren van klachten en incidenten en werken transparant. Tenslotte streven we ernaar om een herkenbare en toegankelijke organisatie te zijn, zowel voor burgers als voor professionals.” (Veilig Thuis Gelderland-Midden, persoonlijke communicatie, 10 februari 2022).

Vanuit de volgende waarden wil VTGM de missie en visie uitdragen:

- De directbetrokkene staat voor ons centraal
- We laten niemand wachten
- We benutten ons talent en ervaren werkplezier
- We werken vanuit vertrouwen, verbinding en vakmanschap

(Veilig Thuis Gelderland-Midden, persoonlijke communicatie, 10 februari 2022).

De dienst advies

In onderstaande stuk tekst wordt de werkwijze van de dienst advies uitgelegd. Wanneer een directbetrokkene of professional contact opneemt met Veilig Thuis, wordt de relatie van de betrokkene tot het gezin of huishouden in kaart gebracht. Daarnaast wordt er gekeken naar de samenstelling van het gezin, de bedoeling en verwachtingen van diegene die contact opneemt, de werkwijze en mogelijkheden van Veilig Thuis, consequenties van de verschillende vervolgtrajecten voor anonimiteit, verantwoordelijkheidsverdeling, registratie en informatieplicht, anonimiteit ten opzichte van het huishouden, beroepsgeheim en de Wet verplichte meldcode. Bij de keuze tussen advies of melding is degene die contact heeft opgenomen met Veilig Thuis leidend. Veilig Thuis geeft hier wel advies in. Enkel in heel uitzonderlijke gevallen kan Veilig Thuis ervoor kiezen om stappen te ondernemen zonder toestemming van de adviesvrager. Dit kan wanneer het veiligheidsrisico hoog en acuut is en de adviesvrager zelf de veiligheid niet wil of kan vergroten. Wanneer Veilig Thuis advies en ondersteuning geeft aan directbetrokkenen motiveren zij de directbetrokkene tot het nemen van stappen om de veiligheid te herstellen. Dit kan door middel van het informeren en adviseren over:

- De mogelijke gevolgen van het geweld
- Mechanismen die een rol spelen bij het in stand houden van het geweld
- Mogelijkheden om de bestaande situatie te doorbreken
- De stappen die de directbetrokkene zelf kan zetten
- De ondersteuning die Veilig Thuis daarbij kan bieden of organiseren

Veilig Thuis kan directbetrokkenen ook ondersteunen bij het doorbreken van het geweld. Dit kan door het leggen van contact tussen de directbetrokkene en hulpverleners en door deel te nemen aan één of meer gesprekken van directbetrokkene met een hulpverlener of de politie (Baeten, 2019).

Naast het geven van advies en ondersteuning aan directbetrokkenen geeft Veilig Thuis dit ook aan omstanders en professionals. Met omstanders die advies vragen bespreekt Veilig Thuis wat de adviesvrager zou kunnen doen om de onveiligheid met directbetrokkenen te bespreken, de onveiligheid aan te pakken en op welke manier Veilig Thuis de adviesvrager daarbij kan ondersteunen. Naast het geven van advies biedt Veilig Thuis ook ondersteuning aan de adviesvrager. Dit kan bestaan uit het ondersteunen in de voorbereiding van gesprekken met directbetrokkenen bij huiselijk geweld en kindermishandeling, het ondersteunen tijdens de gesprekken met directbetrokkenen hierover, het ondersteunen in het opstellen en/of bespreken van een veiligheidsplan en het bijwonen van een lokaal teamoverleg ter bespreking van de te nemen stappen in geval van huiselijk geweld of kindermishandeling. Van ieder gegeven advies worden de gegevens volgens een vast format vastgelegd. Deze registratie staat op naam van de adviesvrager, tenzij diegene daar geen toestemming voor geeft. Bij het geven van advies legt Veilig Thuis geen persoonsgegevens vast van directbetrokkenen (de persoon/het gezin waar het advies over gaat), maar wel van de adviesvrager. De bewaartermijn voor gegevens over een advies bedraagt twee jaar (Baeten, 2019).

Analyse van de probleemstelling en vraagverheldering

De analyse is uitgewerkt op micro-, meso- en macroniveau met behulp van het IWF-model (Pijnenburg, 2010).

Microniveau

Een signaal dat de onderzoekers vanuit VTGM hebben gekregen is het vermoeden dat, indien er sprake is van (vermoedens) van huiselijk geweld en/of kindermishandeling, jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar onvoldoende contact opnemen met Veilig Thuis voor advies. VTGM vermoedt dat deze doelgroep onvoldoende op de hoogte is van het bestaan van de adviesfunctie Veilig Thuis en weinig kennis heeft over kindermishandeling/huiselijk geweld, laat staan wat zij met eventuele zorgen moeten en/of kunnen doen. De naamsbekendheid is niet groot genoeg volgens de medewerkers van VTGM. Hier zouden ze graag verandering in zien.

Het signaal vanuit de medewerkers van VTGM is gecheckt onder de doelgroep door middel van een enquête. Deze enquête is ontwikkeld en uitgezet op sociale media door de onderzoekers en is ingevuld door 121 jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar. De uitkomsten van deze enquête zijn te vinden in bijlage D.

Uit de uitkomsten van de enquête blijkt dat het merendeel (81%) van de jongeren wel eens van Veilig Thuis heeft gehoord en de meesten daarvan (66,9%) ook weten waar ze Veilig Thuis voor kunnen benaderen. Opvallend is dat bijna de helft van de jongeren (45,5%) niet weet dat Veilig Thuis een adviesfunctie heeft en ze dus bij Veilig Thuis terecht kunnen voor een (anoniem) adviesgesprek of – chat. Het vermoeden van VTGM dat jongeren niet weten van het bestaan van de adviesfunctie, wordt hiermee bevestigd. Daarnaast komt uit de enquête naar voren dat het voor 39,7% van de jongeren een drempel is om contact te zoeken met Veilig Thuis. De redenen die hiervoor gegeven worden, hebben vooral te maken met angst: angst dat ze het erger zullen maken, angst voor de gevolgen van het contact en angst voor ingrijpende maatregelen (tijdelijk huisverbod, uithuisplaatsing, etc.). Daarnaast hebben jongeren het gevoel dat ze dan gelijk een heel hulpverleningstraject starten. Al deze (voor)oordelen die jongeren hebben, werken belemmerend voor het contact opnemen met Veilig Thuis. Jongeren denken over het algemeen dat er al snel iets ingrijpends gaat gebeuren na contact met Veilig Thuis, terwijl ze niet weten dat Veilig Thuis er ook is voor alleen advies.

Mesoniveau

Eén van de doelen uit het Strategisch Meerjarenbeleidsplan van VTGM is dat slachtoffers weten van het bestaan van de adviesfunctie van VTGM en hier gebruik van maken (Veilig Thuis Gelderland-Midden, persoonlijke communicatie, 10 februari 2022). In het Jaarplan van 2022 staat: “In 2022 willen we nagaan hoe we de adviesfunctie nog meer kunnen benutten en de bekendheid ervan uit kunnen bouwen. Het imago van VTGM maakt ook onderdeel uit van dit plan” (Veilig Thuis Gelderland-Midden, persoonlijke communicatie, 10 februari 2022). Deze doelen houden verband met het signaal dat vanuit de medewerkers van VTGM en de doelgroep – jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar – is verkregen.

De volgende informatie is verkregen door het maken van een kwestieanalyse. VTGM is net als andere Veilig Thuis organisaties sinds mei 2020 gestart met een chatfunctie vanwege de COVID-19-pandemie. Het is een laagdrempelige manier om contact op te nemen met Veilig Thuis. Uit onderzoek vanuit het Landelijk Netwerk Veilig Thuis is gebleken dat andere doelgroepen dan voorheen contact opnemen met Veilig Thuis; waaronder meer jongeren en vrouwen (Veilig Thuis Gelderland-Midden, persoonlijke communicatie, 10 maart 2022). “Chatten is laagdrempelig – zeker voor een relatief jonge doelgroep. Hiermee komt Veilig Thuis makkelijker in contact met een doelgroep die niet snel via de reguliere kanalen om hulp of advies vraagt” (VNG, 2020a).

Via de beleidsmedewerker van VTGM is de volgende informatie verkregen. De overige vijf Veilig Thuis organisaties in het oosten van Nederland geven aan, naast de chatfunctie, niets te doen in het verlagen van de drempel om contact op te nemen met Veilig Thuis voor jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar. Dit heeft ermee te maken dat Veilig Thuis er is voor iedere doelgroep en zich niet specifiek richt op één specifieke leeftijdscategorie (persoonlijke communicatie, 17 maart 2022).

Macroniveau

In dit onderzoek moet rekening gehouden worden met het wettelijke kader waarin VTGM haar diensten uitvoert. De verantwoordelijkheid voor de inrichting van Veilig Thuis wordt door de Wmo bij het gemeentebestuur gelegd. De verschillende gemeentes uit de regio Gelderland-Midden zijn er dus verantwoordelijk voor dat VTGM haar taken kan uitvoeren ter wille van de inwoners. Volgens de Wmo zijn de taken van Veilig Thuis:

1. Het geven van advies;
2. Het in ontvangst nemen van meldingen;
3. Het onderzoeken of er inderdaad sprake is van huiselijk geweld of kindermishandeling;
4. Het zo nodig in gang zetten van vervolgstappen (denk aan inzetten van vrijwillige hulp, het inschakelen van de Raad voor de Kinderbescherming en/of melding maken bij de politie) én het terugkoppelen van de genomen stappen aan de melder (Baeten, 2019).

Om de taken uit te voeren die in de Wmo zijn vastgelegd, beschikt Veilig Thuis over een sterke informatiepositie. Dit wil zeggen dat Veilig Thuis géén toestemming nodig heeft van de directbetrokkenen voor het verkrijgen en bewaren van informatie én het maken van een melding. Voor de adviesfunctie van Veilig Thuis geldt deze sterke informatiepositie niet. Het advies geven gebeurt op basis van anonieme gegevens van de directbetrokkene. Zonder toestemming van de directbetrokkene, mag Veilig Thuis ook geen gegevens vastleggen (Baeten, 2019). Uit de uitkomsten van de enquête blijkt dat jongeren ook geen advies durven vragen, omdat ze denken dat ze mensen verklekken en bang zijn om de vriendschapsrelatie op het spel te zetten, terwijl het advies geven gebeurt op basis van anonieme gegevens.

Het aantal jongeren tussen 18-25 jaar in de verschillende gemeentes van Gelderland varieert. In totaal wonen er 1.539.730 jongeren in deze leeftijdscategorie in Gelderland. De gemeente Wageningen staat bovenaan met 19,3% jongeren van het totaal aantal inwoners, gevolgd door Arnhem met 10,1%. In Ede en Barnveld is dit percentage gelijk, 9,3%. In de overige gemeenten ligt het percentage jongeren lager dan 9%, met Renkum als laagste: 5,8% van het totaal aantal inwoners (CBS, z.d.). In de provincie Gelderland studeert 16,3% van de jongeren aan het mbo-niveau 2 of 3. Aan het mbo-niveau 4 studeert 15,3% van de jongeren. Van de jongeren studeert 18,7% aan het hbo- en wo-bachelor en 9,9% hbo-, wo-master (CBS, 2019).

De onderzoekers hebben gekeken naar 'best practices'. Er is gekeken naar hoe andere, in dit geval nationale, organisaties hun aanbod bekend maken onder de doelgroep en ervoor zorgen dat zij contact opnemen. De Kindertelefoon is een organisatie die telefonische hulp biedt over verschillende onderwerpen aan kinderen in de leeftijd van 8 t/m 18 jaar (De Kindertelefoon, z.d.). Zij maken het aanbod onder hun doelgroep bekend door lesprogramma's aan te bieden, sociale media in te zetten en campagnes te voeren. Verder wordt er in speciale weken, zoals de week tegen pesten en de week van de lentekriebels, extra aandacht besteed aan de kindertelefoon op bovengenoemde manieren. Uit navraag bij de Kindertelefoon, blijkt dat zij ervan uitgaan dat drempelverlagend werkt dat het bellen anoniem en gratis is en kinderen bij hen terecht kunnen voor alles wat zij willen bespreken (persoonlijke communicatie, 8 maart 2022). De kindertelefoon werkt vraag-gestuurd, dus de doelgroep bepaald waar de behoefte ligt. Dit geven zij vorm door een jongerenraad in te zetten die vanuit hun ervaringsdeskundigheid vertelt wat er momenteel actueel is onder de doelgroep, maar ook bijvoorbeeld welke woorden zij moeten gebruiken in advertenties. Zij zijn de pijlers van de kindertelefoon en zij adviseren hen. Daarnaast kijkt de kindertelefoon op welke sociale media hun

doelgroep het meest actief waar zij bij aan kunnen sluiten (persoonlijke communicatie, 10 maart 2022).

Alles oké? Supportlijn is een initiatief van de kindertelefoon. Het is gericht op telefonische hulp aan jongeren in de leeftijd van 18 tot 25 jaar over allerlei onderwerpen (Alles Oké, z.d.). Alles Oké maakt gebruik van sociale media, radio, podcasts en advertenties in tijdschriften en op Spotify om zoveel mogelijk jongeren te bereiken. Zij zijn nog zoekende in het bereiken van de doelgroep die woonachtig zijn in achterstandswijken. Alles Oké wil aansluiten bij de belevingswereld van hun doelgroep en maakt gebruik van quotes waarin velen zich herkennen. Dit mogen scherpe quotes zijn. Contact opnemen met Alles Oké kan volledig anoniem, dit maakt het laagdrempelig. Daarnaast geven zij geen advies en leggen de regie volledig bij de beller. Er zitten geen verplichtingen aan het contact. Ook zijn de vrijwilligers van Alles Oké van dezelfde leeftijd als de doelgroep, waardoor zij zich goed kunnen inleven in de jongeren (persoonlijke communicatie, 24 maart 2022).

Conclusie vraagverheldering

Kort samengevat vraagt VTGM zich af hoe ze de doelgroep beter kunnen bereiken en wat daarin vanuit VTGM voor nodig is. Vanuit VTGM is de gewenste situatie dat jongeren meer contact opnemen voor advies. Dit is volgens de Wmo ook de wettelijke taak van Veilig Thuis (Baeten, 2019) en het sluit aan bij een doel uit het Strategisch Meerjarenbeleidsplan van VTGM (Veilig Thuis Gelderland-Midden, persoonlijke communicatie, 10 februari 2022). Door de uitgezette enquête is gebleken dat het merendeel van de jongeren geen weet heeft van de adviesfunctie. Om deze reden is besloten onderzoek te doen naar de vraag wat er nodig is om jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar meer contact op te laten nemen voor advies bij VTGM. Er is besloten het onderzoek niet in te kaderen op bepaalde gemeentes, maar te richten op de regio Gelderland-Midden waarin Veilig Thuis werkzaam is. In deze onderzoeksvraag is de doelgroep gekaderd per leeftijd.

Literatuuronderzoek

De volgende onderwerpen houden verband met het thema van het onderzoek.

Huiselijk geweld

Er is onderzoek gedaan door de Prevalentiemonitor Huiselijk geweld en Seksueel geweld naar huiselijk geweld onder jongeren. Van alle vormen van huiselijk geweld komt fysiek geweld met 12% het meeste voor onder jongeren. Onder huiselijk geweld wordt al het geweld verstaan dat door iemand in de huiselijke kring van het slachtoffer wordt gepleegd. Er bestaan verschillende vormen, zoals lichamelijk, psychisch of seksueel geweld. Stalking, partnergeweld en eerdergerelateerd geweld zijn ook verschillende vormen van huiselijk geweld (Nederlands Jeugdinstituut, 2021). In 2020 gaf 20% van de jongeren tussen de 16 en 24 jaar aan in het voorgaande jaar slachtoffer te zijn geweest van huiselijk geweld.

Kindermishandeling

Onder kindermishandeling wordt elke vorm van voor een minderjarige bedreigende of gewelddadige interactie verstaan, waarbij ouders of andere volwassenen zich actief of passief opdringen ten opzichte van de minderjarige. Hierdoor ontstaat er ernstige schade bij de minderjarige in de vorm van fysiek of psychisch letsel. Vormen van kindermishandeling zijn: lichamelijke mishandeling en -verwaarlozing, emotionele mishandeling en -verwaarlozing en seksueel misbruik. Het getuige zijn van huiselijk geweld valt ook onder kindermishandeling, omdat het een vorm is van emotionele mishandeling en emotionele verwaarlozing (Nederlands Jeugdinstituut, z.d.-a).

Naamsbekendheid

Een organisatie moet van alles doen om te zorgen dat (toekomstige) gebruikers op de hoogte zijn van een product/interventie en weten wat het product/de interventie inhoudt. Voordat een gebruiker met een interventie kan gaan werken, moet diegene weet hebben van het bestaan ervan.

Bewustwording gebeurt vaak via verspreiding: dat wil zeggen dat de belangstelling voor en de kennis over de interventie/het product, moet worden vergroot. Verspreiding is een cruciale voorwaarde om tot gebruik te komen. Het is daarbij handig om een verspreidingsplan te maken waarin wordt beschreven hoe de informatie over de interventie/het product wordt verspreid naar de doelgroep. Daarnaast is het wekken van de belangstelling van de doelgroep cruciaal. De informatie die wordt gegeven, moet afgestemd zijn op de behoeften van de (toekomstige) gebruikers. Het is van belang om de simpelheid en het voordeel van het product te benadrukken, in plaats van alleen te vertellen waarom het belangrijk is. Ook moet de informatie gebruiksvriendelijk en helder zijn (Van der Zwet & De Groot, 2018).

Doelgroep

Leeftijd zegt iets over je ontwikkeling, psychische vermogens en je gesteldheid. Het functioneert in de maatschappij als belangrijk organisatieprincipe dat aangeeft wat sociaal gezien mogelijk, toelaatbaar en wenselijk is. Burgers in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar behoren tot de grenzeloze generatie. Hermes, Naber en Dieleman (2018) zeggen dat zij weinig grenzen ervaren tijdens het opgroeien en worden getypeerd als achterbankgeneratie en Einsteingeneratie. Jongeren geboren na 1990 groeide als eerst op met technologie. Dit is voor hen vanzelfsprekend. Anders dan 50 jaar geleden is het scherm een middel geworden voor actieve betrokkenheid en interactie. Jongeren gebruiken dit om op hun eigen manier te communiceren. Jongeren kunnen via sociale media met bijna alles en iedereen in contact staan. Rond deze leeftijd beginnen jongeren ook seksueel actief te raken. Niet alle jongeren hebben uit eigen vrije wil seks. Eén op de acht meisjes (vooral jonge en laagopgeleide) worden overgehaald of gedwongen om iets te doen op seksueel gebied. Ditzelfde geldt voor één op de 25 jongens. Betaalde seks vindt bij meisjes vooral plaats na dwang, mogelijk door loverboys (Hermes, Naber & Dieleman, 2018). VTGM biedt ook hulp bij gedwongen seksueel en loverboyproblematiek (Veilig Thuis Gelderland-Midden, z.d.-a).

Om de doelgroep 18 t/m 23-jarigen beter in kaart te brengen hebben de onderzoekers een Persona gemaakt. Dit is een concrete, levendige beschrijving van een persoon als representatie van een doelgroep en is te vinden in bijlage E (Van 't Veer et al., 2021).

1.2 Analyse praktijkverbetering

1.2.1 Vraag en doelstelling van het project

Het doel van dit onderzoek is dat jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar contact opnemen met VTGM voor advies. Dit is een belangrijk verbeterpunt, omdat VTGM zich ervan bewust is dat veel jongeren geen weet hebben van het bestaan van de adviesfunctie. Dit is door jongeren bevestigd in de enquête. Wanneer jongeren wel weet hebben van het bestaan van de adviesfunctie en er gebruik van maken, kan er preventiever gehandeld worden omtrent kindermishandeling en huiselijk geweld.

De hierbij aansluitende onderzoeksvraag luidt: wat moet VTGM doen om jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar contact op te laten nemen voor advies? Om deze vraag te kunnen beantwoorden, zijn er een aantal deelvragen opgesteld.

1. Wat is er nodig om jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar contact op te laten nemen voor advies bij VTGM?
2. Welke kennis hebben jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar nodig over de adviesfunctie van VTGM?
3. Wat is er bekend om het thema huiselijk geweld en kindermishandeling bespreekbaar te maken onder jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar?
4. Welke ideeën hebben verschillende belanghebbenden over het te ontwerpen product?
5. Welke mogelijkheden heeft VTGM om bij te dragen aan verbetering in het contact opnemen voor advies onder jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar?

1.2.2 Resultaat

De praktijkverbetering gaat opleveren dat jongeren van 18 t/m 23 jaar weten waar ze VTGM voor kunnen benaderen en ze ook sneller contact opnemen voor advies bij eventuele zorgen. De onderzoekers willen concrete verbetervoorstellen uitwerken waarmee VTGM aan de slag kan. De wens vanuit VTGM is dat ze deze doelgroep meer in hun zicht krijgen. De wens vanuit de doelgroep is dat contact zoeken met Veilig Thuis laagdrempeliger wordt. Bijna de helft van de respondenten weet niet van de adviesfunctie af en veel geven ook aan dat het spannend is om contact op te nemen, omdat ze bang zijn voor de gevolgen die het met zich meebrengt. Of deze wensen ook tot het gewenste resultaat gaan leiden, is pas over een jaar te meten, omdat VTGM eens per jaar met cijfers komt over hoeveelheid van adviezen en meldingen.

1.2.3 Belanghebbenden (stakeholders)

De twee belangrijkste belanghebbenden zijn de jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar in Gelderland-Midden en de organisatie Veilig Thuis Gelderland-Midden.

Jongeren

Het belang voor de jongeren is dat zij op een autonome wijze advies en/of ondersteuning kunnen vragen bij VTGM (of andere Veilig Thuis organisaties) en hierdoor op eigen kracht de situatie kunnen (ver)helpen. Zij oefenen invloed uit op het onderzoek, omdat zij moeten aangeven waar hun behoefte ligt en wat ervoor nodig is om in die behoefte te voorzien. De onderzoekers betrekken de jongeren door hen te benaderen voor enquêtes, interviews en een casusbespreking. Ook zullen ze worden betrokken bij het ontwerpen van een product.

Organisatie VTGM

Het belang voor de organisatie VTGM is dat zij meer preventief kunnen werken wanneer de doelgroep sneller contact opneemt om advies en/of ondersteuning te vragen. Het is de wens van de organisatie dat zij de doelgroep meer in zicht krijgen. De invloed die de medewerkers hebben op het onderzoek is dat zij kunnen aangegeven wat voor hen haalbaar is met betrekking tot veranderingen in de organisatie. De onderzoekers betrekken de organisatie door hen mee te nemen in het

onderzoeksproces. Ons eerste aanspreekpunt hierin is de beleidsmedewerker van VTGM. Daarnaast worden medewerkers die relevant zijn voor het onderzoek benaderd voor medewerking op de hoogte gesteld van de ontwikkelingen. Ook zal de organisatie worden betrokken bij het ontwerpen van een product.

Alles Oké (Supportlijn)

In gesprek met de Alles Oké Supportlijn kwam naar voren dat ook zij het lastig vinden om laagdrempelig te zijn voor hun doelgroep. Om deze reden zijn zij ook een belanghebbende voor de uitkomsten van dit onderzoek. De onderzoekers gaan in gesprek met medewerkers van de organisatie en zullen hen op de hoogte houden van de ontwikkelingen.

Naast de drie belangrijkste belanghebbenden zijn er nog diverse stakeholders betrokken bij het onderzoek. Denk hierbij aan de lokale overheid (gemeenten) en collega-organisaties zoals de Kindertelefoon.

1.2.4 Afbakening van de praktijkverbetering

Volgens medewerkers van VTGM valt er, naast de leeftijdsgroep 18 t/m 23 jaar, ook nog winst te behalen op het gebied van voorlichting en naamsbekendheid bij leerlingen in het middelbaar onderwijs. De onderzoekers hebben de keuze gemaakt om het onderzoek af te bakenen op de oudere leeftijdsgroep. Daarnaast richten de onderzoekers zich specifiek op de dienst advies van VTGM.

1.2.5 Uitwerking van de praktijkverbetering

Onderzoekstype

Het onderzoek dat uitgevoerd gaat worden, is een ontwerponderzoek. Een organisatie is voortdurend bezig met de kwaliteit van de dienstverlening en wil deze verbeteren. In een ontwerponderzoek gaat het om inzichten uit het onderzoek die vertaald kunnen worden in een nieuw ontwerp – een innovatie. Daarnaast wordt er zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek uitgevoerd, wat ook wel de ‘mixed method’ aanpak wordt genoemd (Van der Donk & Van Lanen, 2017). Een kwantitatieve dataverzamelmethode die gebruikt wordt in de discoverfase is een enquête. Dit is gebruikt om te controleren of het signaal dat is afgegeven door VTGM ook speelt onder de doelgroep. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van kwalitatieve dataverzamelmethodes zoals interviews.

Onderzoeksbenadering

In dit onderzoek wordt er gebruikgemaakt van de constructivistische onderzoeksbenadering. Deze gaat er van uit dat er niet één versie is op de werkelijkheid, maar dat er meerdere versies van de werkelijkheid tegelijkertijd bestaan. De kennis in het onderzoek ontstaat in de interactie tussen de deelnemers en hun omgeving. Hierdoor bestaat er een sterke relatie tussen de onderzoeksresultaten en de beroepscontext (Van der Donk & Van Lanen, 2017).

Dataverzamelmethoden

Mocht er veel verschillende data binnenkomen in de discover fase, beslissen de onderzoekers in de definefase via de ‘Decision matrix’ welke inzichten prioriteit krijgen en welke niet (Van 't Veer et al., 2021). Dit omdat het onderzoek ook gekaderd moet blijven en er geen ruimte is om alles te onderzoeken. Tevens kan het van belang zijn om een ‘Customer journey map’ te maken. Dit is een visuele weergave van de ervaring van de doelgroep tijdens het hulpverleningsproces. Door de beleving van de cliënt in kaart te brengen, kunnen alle contactmomenten – zowel de goede als minder goede – aan het licht komen (Van 't Veer et al., 2021). Door de contactmomenten en belevingen daarbij in kaart te brengen, kan er vanuit daar gewerkt worden aan verbetering van die momenten. Als het onderzoek zich in de develop-fase bevindt, gaan de onderzoekers data

verzamelen door middel van het afnemen van semigestructureerde interviews. Het streven is om – in het kader van de beantwoording van de hoofd- en deelvragen – 4 interviews met jongeren te houden en daarnaast nog met een groep van ongeveer 3 tot 6 jongeren een casusbespreking te doen om tot verdere inzichten te komen die antwoord kunnen geven op de deelvragen. De onderzoekers zijn van plan een casus te bespreken in een groep van drie tot zes personen om verschillende perspectieven bij elkaar te brengen en discussie uit te lokken. Om veiligheid te waarborgen maken de onderzoekers gebruik van post-its. Op deze manier kunnen de respondenten anoniem blijven, maar ook toelichten wanneer die behoefte er is.

Analyse

Voorgestructureerde data, zoals de enquête, worden uitgedrukt in statistieken. De onderzoekers maken gebruik van beschrijvende statistieken, omdat de verzamelde data alleen betrekking heeft op de onderzoekseenheden waaraan de data is ontleend. De onderzoekers hebben hier genoeg aan, omdat de onderzoeksvragen gericht zijn op de beroepscontext waarbinnen de data verzameld wordt (Van der Donk & Van Lanen, 2017). Bij minder gestructureerde data zoals interviews en geluidsopnames is het van belang allereerst structuur aan te brengen. Indien er een geluidsopname is gemaakt van een interview, wordt hier eerst een transcript van gemaakt. Vervolgens worden de data open gecodeerd, dat wil zeggen dat de tekst wordt onderverdeeld in alinea's met hetzelfde onderwerp, waar een label aan toe wordt gevoegd. Tekstfragmenten die geen raakvlakken hebben met de onderzoeksvraag en deelvragen worden direct achterwege gelaten (Van der Donk & Van Lanen, 2017). Hierna wordt er axiaal gecodeerd, waarbij de labels inhoudelijk worden geclusterd, er overkoepelende thema's ontstaan en de lijst met codes kleiner wordt. Vervolgens worden de codes onderverdeeld in thema's en sub thema's. Deze methode wordt 'Thematic Analysis' genoemd. De onderzoekers brengen daarna doormiddel van 'CIMO-analyse' de belangrijkste inzichten in beeld en zoeken uit welke onderlinge verbanden er liggen (Van 't Veer et al., 2021).

Ontwerpmethoden

Als alle data zijn verzameld, zit het onderzoek richting het einde van de developfase van het double-diamond model (Van 't Veer et al., 2021). Om te komen tot een product waar alle betrokkenen zich in kunnen vinden, gaan de onderzoekers gebruik maken van brainstormsessies. Hierbij worden er in een groep veel verschillende ideeën gegenereerd die te maken hebben met het oplossen van het onderwerp/probleem. Naast de brainstormsessies zijn de onderzoekers van plan gebruik te maken van 'SCAMPER'. Dit is een creatieve methode die mensen vanuit verschillende perspectieven laat nadenken over mogelijke verbetering van het product, de interventie of dienst. Vervolgens wordt er in de deliverfase gebruik gemaakt van 'Value flow mapping'. Dit is een manier om de uitwisseling van producten, diensten, informatie en geld tussen samenwerkende partijen in kaart te brengen. Hierbij wordt er nagedacht over hoe het innovatieve product kan worden onderhouden (Van 't Veer et al., 2021).

Validiteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid

Validiteit wil zeggen dat je onderzoekt wat je daadwerkelijk wil onderzoeken. Om hier zeker van te zijn, worden enquêtes, interviews en andere methodes om data te verzamelen, gecontroleerd door de opdrachtbegeleider. Ook stemmen de onderzoekers elke week af met de opdrachtbegeleider en regelmatig met hun coach en medestudenten. Hiermee wordt de dialogische validiteit gewaarborgd. De validiteit wordt gewaarborgd door te streven naar een bruikbare oplossing voor het praktijkprobleem. Daarnaast is het streven dat het onderzoek overeenstemt met de wijze waarop VTGM normaliter ontwikkelingen in gang zet. Hiermee wordt er rekening gehouden met de resultaat- en procesvaliditeit. Er wordt gebruik gemaakt van interviews. De geïnterviewde blijft anoniem, om de privacy te waarborgen. Het interview wordt naderhand getranscribeerd en gecodeerd en wanneer dat proces volledig is afgerond, worden er pas conclusies getrokken. Wanneer de mogelijkheid er is, wordt het uitgewerkte interview aan de geïnterviewde voorgelegd om te controleren of het klopt wat er staat. Om de betrouwbaarheid te vergroten, streven de onderzoekers ernaar respondenten

van verschillende leeftijden en genders te benaderen die baat hebben bij de praktijkverbetering. De onderzoekers streven ernaar interviews te blijven houden totdat er geen nieuwe informatie wordt verkregen, dit wordt ook wel datasaturatie genoemd (Van 't Veer et al., 2021). Wanneer dit gezien de tijd niet haalbaar is, streven de onderzoekers naar minimaal zes interviews. Wanneer aan deze eisen wordt voldaan, verwachten de onderzoekers bruikbare data te hebben verzameld.

1.2.6 Uitgangspunten en randvoorwaarden

De beleidsmedewerker van VTGM en tevens opdrachtgever is beschikbaar op maandag t/m vrijdagochtend. De afstemming vindt eenmaal per week op donderdag plaats. Daarnaast zijn medewerkers van voorlichting en de bureaudienst beschikbaar. Het uitgangspunt is dat de onderzoekers in ieders agenda kunnen kijken en daar een afspraak kunnen inplannen voor overleg. VTGM heeft voor de onderzoekers een werkplek op locatie. Ook hebben de onderzoekers een laptop en telefoon tot hun beschikking om relevante informatie op te zoeken. De doelgroep wordt betrokken doordat de onderzoekers actief contact met ze zoeken. Het resultaat moet aan een aantal eisen voldoen. Zo dient het voor iedere belanghebbende herkenbaar en leesbaar te zijn. Een andere randvoorwaarde is geld. Er is door VTGM budget vrijgemaakt in de begroting van 2022 om een product te leveren in het kader van de doelstelling.

1.2.7 Relatie met andere projecten/initiatieven

VTGM is gestart met een chatfunctie op hun website. Hierdoor zijn ze al op een meer laagdrempelige manier bereikbaar voor (mogelijke) slachtoffers. In het strategisch meerjarenplan staat dat VTGM deze chatfunctie nog verder wil door ontwikkelen (Veilig Thuis Gelderland-Midden, persoonlijke communicatie, 10 februari 2022). De chatfunctie kan voor jongeren in de leeftijd 18 tot 23 een mogelijke manier zijn om met VTGM in contact te komen, wat de ontwikkeling van de chatfunctie relevant kan maken voor dit onderzoek.

1.2.8 Risico's

Risico's van het onderzoek kunnen zijn dat er weinig respons vanuit de jongeren op de uitgezette onderzoeksmethoden komt. Als er minder respons komt dan verwacht, kan dit de betrouwbaarheid van het onderzoek aantasten. Dit risico is te beheersen door van tevoren geen minimumaantal deelnemers te kiezen, maar te werken op basis van inhoudelijke verzadiging, oftewel datasaturatie. Dit wil zeggen dat er data wordt verzameld totdat daar geen nieuwe informatie meer uit komt (Van 't Veer et al., 2021). Een ander risico is dat mensen buiten de leeftijdscategorie (per ongeluk) de enquête invullen. De enquête is anoniem, dus er kan niet achterhaald worden of de juiste leeftijdsgroepen de enquête invullen. Dit maakt dus ook dat er geen stappen kunnen worden ondernomen als het risico zich voordoet.

1.3 Uitvoering

1.3.1 Kwaliteit

Het onderzoek naar praktijkverbetering moet aan een aantal kwaliteitseisen voldoen. Ten eerste moet VTGM zich kunnen vinden in het opgeleverde product. De betrokkenen en belanghebbenden vanuit VTGM moeten het idee hebben dat het product een bijdrage levert aan de doelstellingen die VTGM de komende jaren nastreeft. Daarnaast moet de doelgroep zich herkennen in het opgeleverde product. Het product moet aansluiten bij hun wensen/behoefte.

1.3.2 Organisatie

Er is een heldere taakverdeling tussen de verschillende rollen, die er als volgt uit ziet. De onderzoekers hebben de taak om het onderzoek in opdracht van VTGM uit te voeren. Daarnaast hebben ze de taak om de betrokkenen, zoals de opdrachtgever, overige teamleden en andere belanghebbenden zoals de doelgroep, te informeren over alle genomen en te nemen stappen in het onderzoeksproces. De taak van de opdrachtgever is de onderzoekers te voorzien van belangrijke informatie en feedback. Overige teamleden, zoals medewerkers van voorlichting of de teammanager, hebben de taak om de onderzoekers te voorzien van de nodige informatie voor het uitvoeren van het onderzoek. De taak voor andere belanghebbenden, zoals de doelgroep, is een actieve deelname aan het onderzoek, als ze zich hiertoe geïnteresseerd hebben.

1.3.3 Tijd/fasering van sprintdoelen

De onderzoekers hebben een planning gemaakt om het proces inzichtelijk weer te geven. Deze planning is besproken met de opdrachtbegeleider. Zie bijlage F voor de planning.

1.3.4 Informatie/ communicatie

De betrokkenen/belanghebbenden worden tijdig geïnformeerd over het onderzoeksproces. De communicatie verloopt grotendeels via e-mail. Het draagvlak wordt gecreëerd door eens in de zoveel weken een teams-vergadering te plannen met alle betrokkenen vanuit VTGM. Hierin zullen de onderzoekers hen informeren over de stand van zaken. Tevens kan deze teams-vergadering gebruikt worden als een brainstormsessie voor de te nemen vervolgstappen. De doelgroep – de jongeren – die worden betrokken bij het onderzoek zullen door de onderzoekers geïnformeerd worden via e-mail. Zij zullen geïnformeerd worden over de uitkomsten van het onderzoek, maar ook over de conclusies die getrokken zijn op basis van hun input. Dit om te controleren of de onderzoekers hun ervaringen/meningen/behoefte juist hebben geïnterpreteerd.

1.3.5 Tijd/geld

Om te inventariseren of het probleem ook speelt bij onze doelgroep, hebben de onderzoekers een enquête gemaakt. Om deze resultaten goed te analyseren, is in afstemming met de opdrachtbegeleider gebruik gemaakt van de betaalde versie van Survio. Deze kosten kunnen gedeclareerd worden bij VTGM. Wanneer er een product/interventie wordt ontwikkeld die mensen vraagt, moet er gekeken worden of hier budget voor is en of de contracturen van de medewerkers dit toelaten. Er moet gekeken worden of de begroting van 2022 ruimte toelaat voor een product, omdat VTGM betaald wordt vanuit gemeenschapsgeld.

1.3.6 Ethische afwegingen

Om te zorgen dat de onderzoek/ontwerpmethodes die ingezet worden, ethisch verantwoord zijn proberen de onderzoekers een proces te volgen die de veiligheid van de doelgroep niet schaadt. De deelnemers aan het onderzoek zullen vooraf worden ingelicht wat er met de door hun gegeven informatie gebeurt. De onderzoekers vragen hen om een toestemmingsverklaring in te vullen, zodat de onderzoekers de informatie kunnen verwerken. Hun privacy zal gewaarborgd worden door alle

(persoons)gegevens anoniem te verwerken. Informatie en beeldmateriaal wordt opgeslagen op laptops verkregen van VTGM. Deze laptops zijn pas toegankelijk na het invoeren van inloggegevens. De onderzoekers streven ernaar een product te ontwikkelen dat voor iedereen uit de doelgroep toegankelijk is. Daarnaast moet het de autonomie van de persoon stimuleren. De onderzoekers staan gedurende het proces open voor feedback en reflecteren op henzelf. Er zal door de onderzoekers regelmatig feedback gevraagd worden aan hun begeleider vanuit VTGM en stellen zichzelf de vraag: doen we de goede dingen? De mens en zijn belevingswereld zijn leidend tijdens het gehele proces (Van 't Veer et al., 2021).

Hoofdstuk 2 Feedback op het plan van aanpak

2.1 Opdrachtbegeleider VTGM

Feedbackformulier Plan van aanpak

bij semesterprogramma 'Praktijkverbetering' 2021-2022

Deeltentamen: Praktijkverbetering: uitvoering en verantwoording

Student 1 Naam: Froukje te Brinkhof Studentnummer: 616144	Student 2 Naam: Romy Buenk Studentnummer: 615900	Naam Feedbackgever: Floor Koukoulas Functie / relatie : begeleider Datum: 28-02-2022
--	---	--

Probleemstelling	Positieve punten	Aandachtspunten
- In de probleemstelling is context voldoende beschreven - In de probleemstelling zijn verschillende perspectieven op de vraagstelling beschreven met voldoende aandacht voor het perspectief van de verschillende betrokkenen bij de vraagstelling - In de probleemstelling wordt gebruik gemaakt van verschillende bronnen, waaronder ervaringskennis, praktijk- en wetenschappelijke theorie	Goed geschreven! Jullie hebben al veel bronnen (en verschillende) verzameld. Ik ben benieuwd wat uit de navraag bij de andere organisaties komt.	Is het toch niet nog een idee om het 1^e onderzoek nog gerichter en naar meer organisaties te verspreiden? Dan heb je echt de resultaten over een hele maand van waarschijnlijk nog meer jongeren. De input die je er mee ophaalt is namelijk mooi. Kijk nog even naar stuk organogram. Zie verder mijn punten zoals meegegeven in het concept.

Analyse	Positieve punten	Aandachtspunten
- De vraagstelling en doelstelling zijn eenduidig geformuleerd en volgen logisch uit de probleemstelling - Het beoogde resultaat is helder en voldoende afgebakend - De onderzoeks/ontwerpzet is concreet en passend bij de vraagstelling - De keuze voor de betrokkenen bij de onderzoeks/ontwerpzet is onderbouwd - De onderzoeks/ontwerpzet is voldoende onderbouwd met relevante bronnen en verantwoord op basis van validiteit en betrouwbaarheid - De onderzoeks/ontwerpzet is haalbaar in de praktijk - De onderzoeks/ontwerpzet bevat een voldoende beschrijving van de uitgangspunten en randvoorwaarden. - Eventuele relaties met andere projecten en eventuele risico's zijn beschreven in de onderzoeks/ontwerpzet		We moeten nog even nagaan wat jullie 'resultaat' moet / kan zijn. Ga je werken naar verbetervoorstellen, of ...

Uitvoering	Positieve punten	Aandachtspunten
• In het plan van aanpak is aandacht voor kwaliteitseisen. • Het plan van aanpak bevat een voldoende gedetailleerde planning voor het gehele onderzoeks-verbetertraject. • De taakverdeling tussen studenten en andere betrokkenen is voldoende beschreven en evenwichtig verdeeld. • Het plan van aanpak bevat een communicatieplan waarin de afstemming met de betrokkenen helder staat beschreven. • Eventuele ethische of juridische kwesties worden voldoende toegelicht/uitgewerkt (zoals omgaan met privacy). - Het plan van aanpak bevat een beschrijving van de tijd en middelen die nodig zijn voor de uitvoering van het onderzoeks/ontwerp opzet.		

Overige feedback en opmerkingen van de feedbackgever	Positieve punten	Aandachtspunten
	Jullie hebben een planning opgesteld en vooraf aangegeven wanneer ik jullie plan van aanpak zou ontvangen. Super	

	communicatie en fijn om dit vooraf te weten! Mijn opmerkingen heb ik jullie schriftelijk meegegeven. Eerste indruk; jullie zijn ondanks alle corona perikelen en het feit dat we elkaar pas 1 keer live hebben gezien, heel goed op weg. Ik heb bewondering voor jullie zelfstandigheid en zelfredzaamheid in de organisatie. Je hebt snel dingen voor elkaar; bv het bedenken van de (goede!) vragen en het uitzetten van het onderzoek. Ik vind dat je/jullie goed schrijven! Het stuk dat ik heb gelezen leest goed en fijn!	
--	---	--

Wat vind je van de ontvangen feedback?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

De feedback is redelijk en begrijpelijk. De opmerkingen zijn relevante dingen om over na te denken. Veel feedback is vanuit Floor tussendoor ook al gegeven, omdat we veel afstemming zoeken met Floor – onze begeleidster.

Het is prettig om te horen dat Floor aangeeft dat we een prettige schrijfstijl hebben het verslag goed leesbaar is. Daarnaast is het prettig om te horen dat Floor de communicatie als prettig ervaart. Wij doen er ook veel aan om de communicatie en afstemming met Floor op te zoeken.

Wat heb je met de feedback gedaan?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

Wel gedaan:

- Doelstelling aangepast. Onze doelstelling was eerst heel groot, omdat we deze was afgeleid uit het meerjarenbeleidsplan van VTGM. De doelstelling is nu kleiner en specifieker gemaakt op ons onderzoek, waardoor het ook een meer haalbaar doel is. Floor attendeerde ons in haar feedback erop dat we nog goed naar ons resultaat moeten kijken en of dit wel haalbaar is. Dit hebben wij aangepast in het plan van aanpak. Omdat het doel kleiner is gemaakt, zullen we ook een meer passend resultaat kunnen behalen.
- We hebben nog gekeken naar het stuk van het organogram. Hierbij hebben we nu benoemd welke medewerkers het meest relevant zijn voor ons onderzoek.

Niet gedaan:

- Floor stelde in haar feedback voor om de enquête naar nog meer organisaties te verspreiden, omdat de input eruit mooi zou zijn. Dit hebben wij niet gedaan vanwege datasaturatie (we hadden namelijk van 121 jongeren respons) en tijdsdruk.

2.2 Coach vanuit de HAN

Feedbackformulier Plan van aanpak

bij semesterprogramma 'Praktijkverbetering' 2021-2022

Deeltentamen: Praktijkverbetering: uitvoering en verantwoording

Student 1	Student 2	Naam Feedbackgever:
Naam: Froukje te Brinkhof	Naam: Romy Buenk	Functie / relatie : Neeltje Zegers / Elle Verheljden
Studentnummer:	Studentnummer:	Datum: 15-03-2022

Probleemstelling	Positieve punten	Aandachtspunten
- In de probleemstelling is context voldoende beschreven - In de probleemstelling zijn verschillende perspectieven op de vraagstelling beschreven met voldoende aandacht voor het perspectief van de verschillende betrokkenen bij de vraagstelling - In de probleemstelling wordt gebruik gemaakt van verschillende bronnen, waaronder ervaringskennis, praktijk- en wetenschappelijke theorie	Goed dat jullie de context van de organisatie eerst beschrijven. Wat goed dat het signaal vanuit de organisatie is voorgelegd bij de doelgroep (hoge respons!) om te checken of dit probleem wordt herkend. Het is goed om duidelijk aan te geven dat jullie dit hebben gedaan, met iets meer context, wanneer en hoe? Goed dat jullie andere organisaties willen betrekken, jullie kunnen daar wel meer uitleg over geven (context). Mooi dat er bij andere organisaties wordt onderzocht hoe zij ervoor zorgen dat de doelgroep op een laagdrempelige wijze contact opneemt. Het perspectief van de jongeren is goed meegenomen, andere disciplines VT? Mooi gebruik gemaakt van persona; hoe hebben jullie dit gedaan? Bij ontwerpmethoden beschrijven jullie goed methoden die jullie kunnen	Het vraagstuk of het probleem kan vanuit de drie perspectieven (micro- meso en macro niveau) beschreven worden, zie ook beoordelingscriteria. Nu wordt de organisatie vanuit die perspectieven beschreven, maar het gaat om het vraagstuk en de relatie tussen die niveau's. - Je verheldert op een methodisch verantwoorde wijze het vraagstuk vanuit meervoudig perspectief (relevante belanghebbenden) en brengt op micro-, meso- en macroniveau de (voor het profiel) relevante context van het vraagstuk in kaart. - Je benut bij het onderzoek van het vraagstuk praktijkkennis en (vak) theoretische kennis. Perspectieven andere disciplines binnen VT?

	inzetten om samen met de doelgroep een ontwerp te maken, mooi! Jullie hebben al veel jongeren weten te bereiken. Gaan jullie bijv. met een representatieve groep (jongeren, medewerkers) aan de slag met de praktijkverbetering – wie zijn en blijven gedurende het hele proces betrokken?	
--	--	--

Analyse	Positieve punten	Aandachtspunten
- De vraagstelling en doelstelling zijn eenduidig geformuleerd en volgen logisch uit de probleemstelling - Het beoogde resultaat is helder en voldoende afgebakend - De onderzoeks/ontwerpopzet is concreet en passend bij de vraagstelling - De keuze voor de betrokkenen bij de onderzoeks/ontwerpopzet is onderbouwd - De onderzoeks/ontwerpopzet is voldoende onderbouwd met relevante bronnen en verantwoord op basis van validiteit en betrouwbaarheid - De onderzoeks/ontwerpopzet is haalbaar in de praktijk - De onderzoeks/ontwerpopzet bevat een voldoende beschrijving van de uitgangspunten en randvoorwaarden. - Eventuele relaties met andere projecten en eventuele risico's zijn beschreven in de onderzoeks/ontwerpopzet	Goede beschrijving van gewenste resultaat, voldoende afgebakend; let er wel op dat deze dus aansluit bij hoofdvraag + doelstelling. Onderzoeks/ontwerpopzet staat nu bij 'uitwerking van de praktijkverbetering', dit nog even aanpassen (zie aandachtspunt hiernaast), maar inhoud hiervan is zeker in de juiste richting. Nog even concreet uitwerken (interviews; bij wie, hoeveel, criteria, representativiteit etc.?), en kijken of de tool ook aansluit bij de fase (leg DD-model fases naast jullie plan voor onderzoek/ontwerp en kijk of dit passend is). Eventueel kan het helpen om de fases ook in dit plan van aanpak erbij te benoemen. Data-verzameling en analyse en betrouwbaarheid, validiteit, bruikbaarheid ook in de juiste richting; maar meer concretiseren; welke thema's etc. Verder verdiepen in begrip validiteit. Goed beschreven relevantie met ander initiatief van chatfunctie.	Het 7s model en DESTEP zijn modellen die ingezet kunnen worden om een analyse te maken gericht op het vraagstuk, deze verbinding moet dan ook zichtbaar en relevant zijn (geen doel op zich). Zijn er good practices over het vragen van advies, andere landen, andere delen VT? Wat is er vanuit de literatuur bekend over het vraagstuk, dat kan beter uitgewerkt worden (of willen jullie dit nader gaan uitwerken – deelvraag). De hoofdvraag gaat puur over hoe de jongeren weet krijgen van het bestaan van de adviesfunctie, terwijl het doel is dat de jongeren contact opnemen met / gebruik maken van VT als ze advies nodig hebben. De vraag kan beter aansluiten bij de doelstelling. Deelvragen richten op wat er nodig is om... (niet meer op het probleem). Deelvraag 'waar halen jongeren in het algemeen hun informatie vandaan' niet concreet genoeg (informatie waarover?). Deelvraag over imago sluit niet aan bij de doelstelling en hoofdvraag. Belanghebbenden iets meer toelichten en laten aansluiten; hoe zijn de 'stakeholders' betrokken, en best-practices zijn juist ook belanghebbenden? Het zou goed zijn om in de inleiding wat meer te schrijven of de adviesfunctie van VT en wat ze concreet kunnen betekenen voor de jongeren in leeftijd van 18-23 jaar – daar gaat het onderzoek over.

		Uitwerking van de praktijkverbetering gaat over wat jullie van plan zijn om te gaan doen.
--	--	--

Uitvoering	Positieve punten	Aandachtspunten
- In het plan van aanpak is aandacht voor kwaliteitseisen. - Het plan van aanpak bevat een voldoende gedetailleerde planning voor het gehele onderzoeks-verbetertraject. - De taakverdeling tussen studenten en andere betrokkenen is voldoende beschreven en evenwichtig verdeeld. - Het plan van aanpak bevat een communicatieplan waarin de afstemming met de betrokkenen helder staat beschreven. - Eventuele ethische of juridische kwesties worden voldoende toegelicht/uitgewerkt (zoals omgaan met privacy). Het plan van aanpak bevat een beschrijving van de tijd en middelen die nodig zijn voor de uitvoering van het onderzoeks/ontwerpzet.	De planning ziet er goed uit. Ethische afwegingen zijn voldoende beschreven.	De taakverdeling is niet helder, maar ik neem aan dat jullie hier samen goede afspraken over hebben gemaakt.

Overige feedback en opmerkingen van de feedbackgever	Positieve punten	Aandachtspunten
	Het is een interessante kwestie, mooi onderwerp en relevant voor de doelgroep (al kan dat nog veel sterker worden onderbouwd in het plan van aanpak). Prachtig hoe jullie dit echt samen met de doelgroep aanpakken! Goed dat jullie zo nauw contact hebben met de begeleidster van VT, en regelmatig feedback krijgen. Ook goed dat jullie feedback van medestudenten verwerkt hebben. Denk eraan alle feedback die je mondeling (?) tussendoor krijgt van	Zorg voor een heldere rode draad in het plan, dus een goede analyse van het probleem naar een aansluitende probleemstelling.

	begeleider en anderen ook goed bij te houden en verantwoorden wat je hiermee doet (ook voor verantwoording portfolio straks; nu benoemen jullie wel dat jullie meer feedback krijgen van begeleider, maar is nog niet helder welke en wat je n.a.v. deze feedback hebt gedaan).	
--	---	--

Wat vind je van de ontvangen feedback?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

De feedback is helpend voor ons onderzoek. We hebben veel aangepast aan de hand van de feedback, omdat we ons in de meeste dingen konden vinden. Anderzijds baalden wij ook van de hoeveelheid aandachtspunten, omdat wij dit niet verwacht hadden. We hadden het gevoel dat we iets goeds hadden aangeleverd, dus is het toch even lastig als er erg veel feedback op komt.

Wat heb je met de feedback gedaan?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

Wel gedaan:

- Hoofd- en deelvragen aangepast. De hoofdvraag was eerst meer gericht op de weet van het bestaan van de adviesfunctie, terwijl het eigenlijke doel is dat de jongeren meer contact opnemen met Veilig Thuis als ze advies nodig hebben. Ook de deelvragen zijn concreter gemaakt. Toen we het plan van aanpak inleverden, waren we zelf al op de hoogte dat dit nog niet de juiste deelvragen waren, maar we kwamen er nog niet helemaal uit. Toen hebben we er dus voor gekozen om de concept deelvragen in te leveren voor feedback, zodat we daarna verder konden. De deelvragen hebben we, aan de hand van de feedback, een positieve formulering gegeven, waardoor er wordt gekeken naar wat er wel nodig is i.p.v. naar waarom iets niet lukt of moeilijk is.
- Literatuur. We kregen feedback dat de literatuurstudie verder uitgewerkt kon worden in het plan van aanpak. Wij hebben ervoor gekozen om de literatuur verder uit te werken in een deelvraag, omdat deze literatuur van toegevoegde waarde kan zijn bij de beantwoording van onze hoofdvraag.
- Doelstelling aangepast. Onze doelstelling was eerst heel groot, omdat we deze was afgeleid uit het meerjarenbeleidsplan van VTGM. De doelstelling is nu kleiner en specifieker gemaakt op ons onderzoek, waardoor het ook een meer haalbaar doel is.
- Good practices van andere Veilig Thuis organisaties uitgevraagd. Helaas was hiervan de uitkomst dat andere Veilig Thuis organisaties ook (nog) niks doen voor jongeren in het verlagen van de drempel om contact op te nemen met Veilig Thuis. Hier hebben we dus geen good practices uit gehaald, maar het is waardevol om te weten dat andere Veilig

Thuis organisaties hier ook nog niks voor hebben. Dit duidt het belang van het onderzoek aan.

- Informatie over de adviesfunctie toegevoegd. Voor onszelf is het vanzelfsprekend dat we weten wat de adviesfunctie inhoudt, maar we beseften ons dat dit voor de lezer van het onderzoek niet vanzelfsprekend is. Daarom hebben we ervoor gekozen om hier informatie over te geven in het plan van aanpak.
- Analyse op micro-, meso-, macroniveau aangepast. Wij hebben dit in het begin verkeerd begrepen, waardoor we niet het vraagstuk op de verschillende niveaus hadden geanalyseerd, maar de context van de organisatie. Naar aanleiding van de feedback hebben we het aangepast en hebben we het vraagstuk op de 3 niveaus geanalyseerd.
- Creëren van een rode draad. In het plan van aanpak is er een kleine conclusie aan het einde van de vraagverheldering geschreven, die mooi overloopt in de hoofd- en deelvragen. Hierdoor wordt het één geheel.
- Ook de validiteit is uitgebreider beschreven aan de hand van Van der Donk en Van Lanen (2017).

Niet gedaan:

- Taakverdeling niet extra uitgewerkt. De feedback was dat de taakverdeling tussen Froukje en Romy niet helder genoeg was beschreven. We hebben er onderling goede afspraken over gemaakt dat we de taken eerlijk verdelen en de werkdruk voor ons beide evenredig verdeeld is, maar we ook nog niet van tevoren precies weten wie wat gaat doen in een later stadium van het onderzoek. Daarom hebben we ervoor gekozen om dit niet extra uit te werken in het plan van aanpak. Ook gezien het aantal woorden.
- Perspectieven van andere disciplines van VTGM hebben we er niet in meegenomen, omdat zij niks te maken hebben met en geen invloed hebben op de taak 'advies'.

2.3 Medestudenten

Feedbackformulier Plan van aanpak

bij semesterprogramma 'Praktijkverbetering' 2021-2022

Deeltentamen: Praktijkverbetering: uitvoering en verantwoording

Student 1	Student 2	Naam Feedbackgever:
Naam: Froukje te Brinkhof	Naam: Romy Buenk	Thymen & Marjan
Studentnummer: 616144	Studentnummer: 615900	Functie / relatie :
		Medestudenten coachgroep
		Datum:
		04-03-2022

Probleemstelling	Positieve punten	Aandachtspunten
- In de probleemstelling is context voldoende beschreven - In de probleemstelling zijn verschillende perspectieven op de vraagstelling beschreven met voldoende aandacht voor het perspectief van de verschillende betrokkenen bij de vraagstelling - In de probleemstelling wordt gebruik gemaakt van verschillende bronnen, waaronder ervaringskennis, praktijk- en wetenschappelijke theorie	Uitwerking van de organisatie overzichtelijk in micro/meso/macro Goed dat jullie een enquête hebben gebruikt, goed voor het eerste signaal. Veel good practices. Jullie hebben persoonlijke communicatie, praktijkbronnen en objectieve literatuur gebruikt. Leuk dat jullie een Persona hebben gemaakt!	- Wat maakt dat het pva hoofdstuk 1 is? - Diende de analyse op micro/meso/macro gefocust te zijn, zodat het probleem overzichtelijk vanuit verschillende perspectieven/gebieden helder is? Zo ja à hier ook kopjes bij? Micro: probleem onder jongeren, meso (waardoor komt het; geen voorlichting op school hierover bijv?); macro; welke factor heeft invloed op micro/meso (bijv reclames etc.) Zo nee à negeer deze vraag, zie positieve punt volgende feedbackpunt.

Analyse	Positieve punten	Aandachtspunten
---------	------------------	-----------------

• De vraagstelling en doelstelling zijn eenduidig geformuleerd en volgen logisch uit de probleemstelling • Het beoogde resultaat is helder en voldoende afgebakend • De onderzoeks/ontwerpo pzet is concreet en passend bij de vraagstelling • De keuze voor de betrokkenen bij de onderzoeks/ontwerpo pzet is onderbouwd • De onderzoeks/ontwerpo pzet is voldoende onderbouwd met relevante bronnen en verantwoord op basis van validiteit en betrouwbaarheid • De onderzoeks/ontwerpo pzet is haalbaar in de praktijk • De onderzoeks/ontwerpo pzet bevat een voldoende beschrijving van de uitgangspunten en randvoorwaarden. • Eventuele relaties met andere projecten en eventuele risico's zijn beschreven in de onderzoeks/ontwerpo pzet	Als jullie in de deelvragen dieper op de oorzaak/probleem ingaan ipv in micro/meso/macro uit de analyse, sluiten de deelvragen goed aan en lijkt het ons geen reden te geven om op micro/meso/macro te probleem analyseren. Jullie komen snel tot de kern, overloop vanuit analyse is logisch. Jullie gaan creatieve middelen gebruiken en hebben de juiste mensen als betrokkenen aangewezen. Jullie gebruiken relevante bronnen voor de verantwoording.. Jullie beschrijven andere organisaties.	Ontwerp vraag: 'Hoe ziet het [best passend ontwerp] eruit voor [probleem x] Er worden twee doelen beschreven: VT heeft meer zicht op doelgroep én jongeren durven meer contact op te nemen. Zie opmerking: <i>Jullie beschrijven twee doelen, die gekoppeld kunnen worden aan één doel: de naamsbekendheid vergroten, zodat ze meer contact gaan opnemen én er meer zicht is op de doelgroep. Het middel (naamsbekendheid vergroten) heeft invloed op het doel (meer contact opnemen).</i> Hoe gaan jullie meten of de drempel is verlaagd/de doelgroep meer in het zicht is (gezien het als een ontwerp-metingsonderzoek klinkt)?; misschien dat dit in de benadering staat, maar dit lezen we er zo 1-2-3 niet uit. (Behalve bij Scamper; anders bewust noteren hoe jullie het 'doel kunnen gaan meten'). Wat gaan jullie doen als het risico zich voordoet?
---	--	--

Uitvoering	Positieve punten	Aandachtspunten
• In het plan van aanpak is aandacht voor kwaliteitseisen. • Het plan van aanpak bevat een voldoende gedetailleerde planning voor het gehele onderzoeks-verbetertraject. • De taakverdeling tussen studenten en andere betrokkenen is voldoende beschreven en evenwichtig verdeeld. • Het plan van aanpak bevat een communicatieplan waarin de afstemming met de betrokkenen helder staat beschreven. • Eventuele ethische of juridische kwesties worden voldoende toegelicht/uitgewerkt (zoals omgaan met privacy). • Het plan van aanpak bevat een beschrijving van de tijd en middelen die nodig zijn voor de uitvoering van het onderzoeks/ontwerpproject.	Het klinkt haalbaar, ook aan de hand van jullie planning. Ziet er goed uit Taakverdeling, kwaliteitseisen en communicatieplan staat benoemd.	Handleiding van ethiek opnemen in de paragraaf/bijlages.

Overige feedback en opmerkingen van de feedbackgever	Positieve punten	Aandachtspunten
	- Nette schrijfstijl!	- Denk aan uitschrijven cijfers <i>Niet bij jaartallen maar wel bij 'derde kwartaal' etc.</i>

Wat vind je van de ontvangen feedback?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

De feedback van onze medestudenten achten we als redelijk. In de meeste feedbackpunten konden we ons goed vinden, wat maakt dat we sommige dingen nog hebben aangepast. Het is fijn om feedback te krijgen op grammaticale- en/of spellingsfouten, zoals het uitschrijven van bepaalde cijfers. Zelf lees je hier namelijk overheen, dus het was prettig dat we hier nog op gewezen werden. Net als van Floor, onze begeleidster, kregen wij van onze medestudenten te horen dat we een nette schrijfstijl hebben. Het is fijn om te horen dat ons verslag dus goed leesbaar is. Ook attendeerden onze medestudenten ons erop dat we nog goed naar ons resultaat moeten kijken en of dit wel haalbaar is. Dit hebben wij aangepast in het plan van aanpak.

Wat heb je met de feedback gedaan?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

Wel gedaan:

- Doelstelling en daarbij het resultaat aangepast. Het feedbackpunt over de doelstelling was erg helpend en dit hebben we dan ook aangepast in het plan van aanpak. Mede omdat we van meerdere personen een feedbackpunt kregen op de doelstelling.
- Analyse op micro-, meso- en macroniveau aangepast. Dit was ook feedback vanuit Neeltje, dus daarom hebben we dit aangepast. Wij hadden in eerste instantie de context van de organisatie uitgewerkt op verschillende niveaus in plaats van het vraagstuk. Dit hadden we verkeerd begrepen en nu hebben we het goed uitgewerkt.
- Eventuele risico's verder uitgewerkt. We hadden mogelijke risico's tijdens het onderzoek wel beschreven, maar niet specifiek uitgewerkt wat we in dat geval zouden doen.

Niet gedaan:

- Handleiding ethiek opgenomen in de bijlage. Wij hebben onze ethische afwegingen beschreven in het plan van aanpak, ook gekeken naar die handleiding. Daarom hebben we ervoor gekozen om niet nog eens de hele handleiding in de bijlage te zetten.

Hoofdstuk 3 Analyse van de data

1. Wat is er nodig om jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar contact op te laten nemen voor advies bij VTGM?

Dataverzamelings technieken: interviews en een casusbespreking. Respondenten 1, 2, 3 en 4 zijn geïnterviewd en respondenten 5, 6, 7 en 8 hebben een casusbespreking bijgewoond.

Drempelverhogend

Respondent 2 geeft aan het lastig te vinden om zich te bemoeien met andermans leven en dat leven door één telefoontje op zijn kop te zetten. Ook geeft respondent 2 aan het van belang te vinden te kijken welke omgevingsfactoren van invloed zijn. Respondent 2 zegt hierover:

Ik denk dat het er misschien ook wel aan kan liggen in welke wijk je bent of waar je woont. Stel nou dat je uh in een wijk woont waar veel sociale controle is en je uh bijvoorbeeld een familie naast je hebt wonen die een sterke invloed heeft in de omgeving en je zou daar over bellen, denk ik wel dat je eerder denkt, nou ik bel niet.

Twee van de vier geïnterviewde respondenten geven aan het lastig te vinden om contact op te nemen met Veilig Thuis wanneer de onveiligheid plaatsvindt in hun eigen familie. Een gegeven reden hiervoor is dat er is sprake van loyaliteit naar familieleden. Wanneer ervoor wordt gekozen contact op te nemen, verwachten zij gevoelens van verraad te ervaren. Daarnaast heerst er angst dat wanneer familieleden erachter komen dat er gebeld is, mishandelingen of huiselijk geweld verergeren. Zo geeft respondent 5 uit de casusbespreking ook aan dat ze dan niet Veilig Thuis zou bellen, maar eerder de politie. "Als het escaleert en er echt gevaar dreigt."

Iedere geïnterviewde respondent heeft benoemd bang te zijn voor de gevolgen van het contact opnemen met Veilig Thuis. Zij denken hierbij aan de volgende dingen:

- de politie staat direct op de stoep;
- uithuisplaatsingen;
- commotie in het gezin waarvan de beller dan de aanstichter zou zijn.

Respondent 3 zegt hierover: "Stel dat er echt een zware verwaarlozing plaatsvindt dacht ik wel . . . dat ze dan meteen ingrijpen, weet je wel." En: "Ik dacht wel dat als een situatie zo ernstig is dat hoe ik het vertel dat er dus wel meteen wordt ingegrepen . . . wat ik me dan interpreteer, heel overweldigend kan zijn, van oh shit wat heb ik ingang gezet." De respondenten uit de casusbespreking geven ook aan bang te zijn voor de gevolgen van het contact met Veilig Thuis, waarbij vooral de reactie van de ander (de betrokkene) een rol speelt. Zo zou respondent 7 wel voor advies naar Veilig Thuis willen bellen, maar twijfelt erover of hij/zij dit zou delen met de betrokkene. "Lastig of je dit moet delen. Het ligt er ook aan hoe de ander in de situatie staat."

Figuur 4

Gevolgen contact opnemen



Drempelverlagend

Het contact opnemen met Veilig Thuis ervaren de geïnterviewde respondenten als spannend, maar wanneer in acht genomen wordt met welk doel dit gedaan wordt, zouden ze het wel doen. Alle respondenten uit de casusbespreking geven aan ook uiteindelijk wel contact op te nemen met Veilig Thuis. Dit zouden ze naar eigen zeggen doen als de situatie al een langere tijd speelt, als het vaker gebeurt en als het een oplossing kan bieden voor de situatie. Respondenten 6 en 8 geven ook nog als reden het gevoel te hebben dat er iemand van Veilig Thuis, als derde partij, naar ze luistert en dat dit wellicht beter werkt dan praten met iemand in de persoonlijke kring.

Wanneer anonimiteit gewaarborgd kan worden, geven drie van de vier geïnterviewde respondenten aan sneller contact op te nemen, dit werkt drempelverlagend. Wanneer dit niet gewaarborgd kan worden, weerhoudt dit de respondenten ervan om contact op te nemen en eventueel een melding te maken, omdat zij bang zijn voor de gevolgen en acties die ondernomen worden.

Wat in de interviews ook naar voren is gekomen, is dat jongeren sneller contact op nemen met Veilig Thuis wanneer het werkgerelateerd is én wanneer het gaat om een naaste (kennis of vriend), dan wanneer het gaat om hun eigen situatie. Respondent 3 zegt hierover: "Nou een drempel zou voor mij echt zijn als het in privésferen plaatsvindt. Dat is echt een drempel, omdat je dan denk ik heel snel het gevoel hebt dat je iemand, uh, toch wel verraad." Daarnaast geeft respondent 3 aan dat wanneer je werkzaam bent met kinderen en iets signaleert, de drempel om contact op te nemen met Veilig Thuis lager is. Het vermoeden wordt dan eerst besproken met collega's en de leidinggevende, waardoor je niet alleen de beslissing neemt om Veilig Thuis te bellen. Wanneer het zou gaan om een naaste (kennis of vriend), geven respondenten 3 en 4 aan eerst zelf in gesprek te gaan met diegene, ondanks dat ze dit lastig zouden vinden. Respondent 4 zegt hierover: "Uh, nou ja ik zou het eerst, uh, met die vriendin zelf ook even uh, erover hebben, omdat het dan niet onverwachts binnenkomt." Op één na alle respondenten uit de casusbespreking geven ook aan eerst zelf in gesprek te gaan met de betrokkene. Zo zegt alleen respondent 7 in de casusbespreking direct advies te vragen aan Veilig Thuis.

Manieren van contact opnemen

Twee van de vier geïnterviewde respondenten geven aan dat de ernst en de frequentie van een situatie leidend is in de manier van contact opnemen. Wanneer het een casus is waarbij bekend is dat er meerdere situaties zijn voorgevallen, wordt er liever telefonisch contact opgenomen, zodat er een complete uitleg gegeven kan worden over de situatie. Daarnaast horen de beller en de medewerker van Veilig Thuis elkaars intonatie en de beller kan zo de ernst van de situatie aanstippen. Ook wordt dit als meer gepast ervaren over een onderwerp zoals dit, ondanks dat bellen wel spannender kan zijn dan bijvoorbeeld chatten. Respondent 1 geeft aan: "Nou... uhm ik ben persoonlijk niet zo van het bellen . . . maar voor hele serieuze en erge onderwerpen denk ik dat ik het toch wel fijn vind om iemand gewoon duidelijk aan de telefoon te hebben." En: "Ja, inderdaad. Voor lichtere en kleinere dingen zou ik liever de chat gebruiken, maar als het echt om zware mishandeling gaat, zou ik liever bellen." Alle respondenten uit de casusbespreking geven ook aan liever telefonisch contact op te nemen, omdat dit persoonlijker voelt. Respondent 5 zegt hierover: "Ik zou bellen. Dat is persoonlijker en makkelijker. Dan hoor je de emotie en kan je uitgebreid zijn." Respondent 6 geeft aan: "Via de chat kan alleen in situaties dat je niet kan bellen, het is namelijk minder persoonlijk en je hoort niet hoe iemand zich voelt qua emoties."

Chatten (via whatsapp of de chatfunctie) wordt al snel als zakelijk en onpersoonlijk ervaren volgens respondent drie, maar dat is wel een prettige manier wanneer het een kleine (advies)vraag betreft. Respondent 3 zegt hierover: "Ik vind chatten vind ik helemaal niks, zo zwart wit, vind ik heel onpersoonlijk en vooral over onderwerpen zoals dit uhm, want je gaat niet zomaar bellen, dan moet er echt wel iets aan de hand zijn." En: "Als je natuurlijk gaat chatten of mailen is het allemaal heel zakelijk. Dan voel je ook niet wat diegene er zelf ook bij voelt." Respondent 2 vindt de chat een laagdrempelige manier om contact op te nemen met Veilig Thuis. Drie van de vier respondenten uit de casusbespreking geven aan dat als zij zelf slachtoffers zouden zijn, zij eerder zouden chatten, omdat dit laagdrempeliger is. Respondent 8 zegt hierover: "Als ik zelf slachtoffer ben, is chatten met iemand van Veilig Thuis handiger, omdat niemand thuis je dan kan horen als je bijvoorbeeld zou gaan bellen." Respondent 5 geeft aan: "Als ik zelf het slachtoffer ben zou ik chatten een lagere drempel vinden." Respondent 4 vindt het prettig om samen contact op te nemen, op welke manier dan ook. Deze respondent geeft aan het prettig te vinden wanneer er een medewerker van Veilig Thuis op school langs zou komen, er dan ook een moment is dat er één op één gesproken kan worden over een situatie en in dit gesprek om advies te vragen. Ook de zorgen bespreken met een mentor of studieloopbaanbegeleider en samen contact opnemen met Veilig Thuis zou voor deze respondent helpend zijn.

2. Welke kennis hebben jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar nodig over de adviesfunctie van VTGM?

Dataverzamelingstechnieken: interviews en een casusbespreking. Respondenten 1, 2, 3 en 4 zijn geïnterviewd en respondenten 5, 6, 7 en 8 hebben een casusbespreking bijgewoond.

Kennis over Veilig Thuis

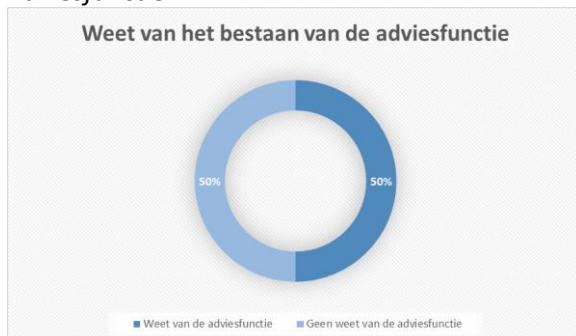
Uit de interviews is naar voren gekomen dat respondent 1 weet dat Veilig Thuis een instantie is waarnaar toe gebeld kan worden wanneer er vermoedens zijn van kindermishandeling en/of huiselijk geweld en dat volgens respondent 2 Veilig Thuis zich inzet voor het creëren van een veilige thuissituatie zodat mensen op een veilige manier thuis kunnen blijven wonen. Respondent 3 weet dat men bij Veilig Thuis advies kan vragen omtrent kindermishandeling en huiselijk geweld en weet dat er eventueel ook een melding gemaakt kan worden. Respondent 4 heeft wel eens van Veilig Thuis gehoord en weet dat de organisatie werkt voor kindermishandeling en huiselijk geweld. Wat er volgens gebeurt wanneer men belt naar Veilig Thuis en wat de mogelijkheden zijn, is niet bekend bij alle respondenten. Er heerst een imago dat er na één telefoontje politie op de stoep staat of er direct een kind uit huis geplaatst wordt. Daarnaast is het niet bekend welke vormen van kindermishandeling en huiselijk geweld er zijn en dat stalking daar bijvoorbeeld ook onder valt.

Kennis over adviesfunctie

Weet van het bestaan van de adviesfunctie is er onder de geïnterviewde respondenten nauwelijks, slechts één respondent van de vier weet dat deze functie bestaat. Wat er gebeurt wanneer iemand dan vervolgens contact opneemt voor advies, is bij alle geïnterviewde respondenten niet helder. Ook hier geven alle geïnterviewde respondenten aan bang te zijn dat er direct van alles in gang gezet wordt en dat zij daar dan de aanstichter van zijn. Dit noemen zij als reden om geen contact op te nemen. Respondent 2 zegt hierover: "Ik wist bijvoorbeeld niet van een adviesfunctie. Dat vind ik eigenlijk wel prettig om te weten. Dat er niet meteen bijvoorbeeld een politieauto op de stoep staat of zo." Daarentegen geven drie van de vier respondenten uit de casusbespreking wel aan te weten dat Veilig Thuis ook advies geeft in zowel wat je zelf kan doen en wat zij zouden kunnen doen. Respondent 7 zegt hierover: "Ze denken met je mee in de situatie. Wordt het een melding of niet? Misschien ook advies over hoe je het gesprek met diegene aan kan gaan of hoe je diegene in een veilige situatie houdt." Respondenten 2, 3 en 4 geven aan het prettig te vinden dat het vooraf duidelijk is wat er gebeurt wanneer er contact wordt opgenomen voor advies én wat de vervolgstappen daarvan zijn. Dit weten ze namelijk niet. Respondent 4 zegt: "Uhm, nou ja, in ieder geval wat voor stappen, stel ik heb om advies gevraagd, wat er dan met uh met mijn belletje gedaan . . . tussen welke tijden je eventueel zou kunnen bellen voor advies ja dat eigenlijk." Alle respondenten uit de casusbespreking geven aan niet te weten wat er gebeurt wanneer ze zouden bellen voor advies en wat dus de vervolgstappen zouden zijn. Ze geven echter allemaal aan dat ze dit wel zouden willen weten. Respondent 6 zegt hierover: "Ik wil weten wat de opties zijn in de praktijk."

Figuur 5

Adviesfunctie



Figuur 6

Vervolgstappen



Kennis over gegevens

Alle respondenten uit de casusbespreking weten niet wat er met hun gegevens gebeurt als ze contact op zouden nemen en twee van de vier geïnterviewde respondenten ook niet. Respondenten 1, 2 en 4 willen ook duidelijkheid over wat er met de verkregen data uit het telefoongesprek gedaan wordt en wat er met gegevens van de beller en de betrokkene (degene waarover de adviesvraag gaat) gedaan wordt. Drie van de vier respondenten uit de casusbespreking geven ook aan te willen weten wat er met hun gegevens gebeurt. Daarentegen maakt het één respondent niet veel uit. Respondent 7 geeft aan: "Ik weet niet precies wat er met je gegevens gebeurt. Het is wel prettig om van tevoren te weten. Ik denk dat dit ook een drempel kan zijn voor mensen om niet te bellen." Respondent 8 zegt: "Ik zou willen weten of het kenbaar wordt gemaakt bij de desbetreffende persoon." Ook de duidelijkheid in hoeverre de beller anoniem kan blijven tijdens dit adviesgesprek zou volgens respondent 4 prettig zijn. Dit draagt volgens de geïnterviewde respondenten bij aan of jongeren contact zouden opnemen. Respondent 4 zegt hierover: "Nou stel als ik uh, anoniem zou blijven zou ik wel sneller contact opnemen . . . maar stel diegene zou wel weten dat ik gebeld heb dan zou ik dat wel minder snel doen."

3. Wat is er bekend om het thema huiselijk geweld en kindermishandeling bespreekbaar te maken onder jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar?

Dataverzamelingstechnieken: literatuuronderzoek en een interview met ervaringsdeskundigen

Het kan volgens het Nederlands Jeugdinstituut (z.d.-c) voelen als een grote stap om het gesprek aan te gaan over huiselijk geweld en/of kindermishandeling, vooral als het over je eigen thuissituatie gaat. Het is lastig om een geschikte situatie of een geschikt moment te vinden om het gesprek er met een ander over aan te gaan. Het kan daarbij helpen om van tevoren al tegen iemand te zeggen dat je over een moeilijk onderwerp wil praten en je graag hebt dat de ander naar je luistert.

Daarnaast kan het helpen om te bedenken dat je niet de enige bent. Volgens een ervaringsdeskundige (persoonlijke communicatie, 25 mei 2022) is het een grote stap om aan anderen – die leven in een veilige thuissituatie – te vertellen wat je meemaakt als slachtoffer van kindermishandeling en/of huiselijk geweld. Er heerst een gevoel van schaamte. "Je geeft jezelf echt de schuld. Schuld en schaamte dat zijn echt dingen waar ik jaren mee geworsteld hebt." Naast schaamte heest er ook het gevoel van eenzaamheid wanneer niemand vraagt naar wat er speelt of hoe het gaat. "Ik had niemand, ik bedoel ik ga dit toch niet aan mijn vriendin vertellen, die begrijpen dat toch niet, die komen van een hele andere gezinssituatie, dus hoe ga je dit vertellen." Naast dat erover praten als slachtoffer met buitenstaanders lastig is, heeft het slachtoffer niet altijd het besef dat het echt gaat om huiselijk geweld. De slachtoffers zijn in deze situatie opgegroeid en weten vaak niet beter, totdat iemand anders het tegen hen zegt of ze zelf merken dat het bij anderen thuis anders gaat.

Als je iemand wil helpen of je zelf in een situatie zit die te maken heeft met huiselijk geweld, luidt het meest voorkomende advies: praat erover. Als je het vermoeden hebt dat een ander te maken heeft met een vorm van huiselijk geweld, is het een goed idee om met diegene te gaan praten. Laat daarbij merken dat je geïnteresseerd bent in hoe het met diegene gaat. Zo weet de ander dat hij of zij er niet alleen voor staat. Het helpt om het gesprek luchtig te beginnen, zodat de ander zich op zijn of haar gemak voelt. Stel daarna voorzichtig een open vraag over vermoedens die je hebt. Probeer in het gesprek niet te oordelen en kalm te blijven als de ander emotioneel wordt (Ik vermoed huiselijk geweld, z.d.). Dit is ook volgens het Expertisecentrum huiselijk geweld en kindermishandeling (z.d.) belangrijk. Een ervaringsdeskundige zegt hierover: "Dus het was niet zo van oh wat ik nu zie is niet goed, maar hij heeft het wel heel zorgvuldig aangepakt. Hij heeft ook niet meteen in het eerste gesprek gezegd van wat ik zie klopt niet." Het kan lastig zijn om niet te oordelen over de situatie, maar onthoudt dat iemand loyaal is naar zijn of haar familie en/of vrienden. Daarom is het belangrijk om niet negatief over hen te praten, maar je vooral te richten op de persoon zelf. Een ervaringsdeskundige zegt hierover: "Wat ze ook doen, je wil ze niet in het zwart, een kwaad daglicht zetten" (persoonlijke communicatie, 25 mei 2022).

Daarnaast is het belangrijk dat je geen beloftes doet die je niet waar kan maken (Expertisecentrum huiselijk geweld en kindermishandeling, z.d.). In plaats van beloftes doen, kan je vragen aan de ander of je bijvoorbeeld Veilig Thuis mag bellen voor advies. Het kan misschien voelen alsof je je bemoeit met andermans zaken, maar juist jouw aandacht kan de ander enorm helpen. Een ervaringsdeskundige zegt hierover: "Ik heb een hele lieve leraar gehad op de basisschool en die man heeft echt wel in de gaten gehad dat er iets niet klopte. . . en hij heeft het uh.. instinctief heeft hij het wel aangevoeld, maar hij heeft geen acties kunnen uitzetten. Dat was er toen niet." En: " Puur vanuit wat hij kon, heeft hij voor me gedaan en dat heb ik altijd gevoeld en ontzettend fijn gevonden" (persoonlijke communicatie, 25 mei 2022).

Een andere tip is om het woord mishandeling niet te gebruiken tijdens het gesprek. Mensen die mishandeld worden schamen daar zich vaak voor, omdat de meesten niet als slachtoffer gezien willen worden. De kans is dan ook groot dat diegene niet meteen in het eerste gesprek aangeeft wat

er aan de hand is. Het is een kwestie van vertrouwen winnen en geduld hebben (Ik vermoed huiselijk geweld, z.d.). Een ervaringsdeskundige zegt hierover: "Als je het hebt over gespreksvoering en hoe ga je die gesprekken aan, is het heel belangrijk dat je niet meteen je vermoedens uitspreekt" (persoonlijke communicatie, 25 mei 2022).

Marieke van Gemert vertelde in haar webinar 'Praten met kinderen over kindermishandeling' (persoonlijke communicatie, 10 mei 2022) dat kinderen (lees leeftijd 3 t/m 23 jaar) vaak vinden dat er te weinig over kindermishandeling gesproken wordt. Wanneer je in gesprek gaat met kinderen is het belangrijk geen suggestieve vragen te stellen, omdat hier het gesprek te veel door beïnvloed wordt. Daarnaast moet er niet te diep worden ingegaan in details. Douma en Hoes (2016) geven aan dat het belangrijk is altijd rekening te houden met het cognitieve niveau van de andere persoon en in duidelijke taal te praten.

Kinderen die te maken hebben gehad met kindermishandeling en/of huiselijk geweld hebben hoogstwaarschijnlijk last van een traumabrein. Dit brein staat altijd op scherp, zij zijn nooit helemaal ontspannen. Een ervaringsdeskundige zegt hierover: "Ik stond altijd strak van de spanning, ik had eigenlijk ook geen natuurlijke lichaamshouding meer" (persoonlijke communicatie, 25 mei 2022). In de webinar werd benoemd dat je als gesprekspartner moet proberen niet te veel bezig te zijn met je eigen behoeftes, maar echt te luisteren naar de ander. Ieder neemt zijn of haar eigen rugzak mee met eigen normen en waarden, overtuigingen en werk- en levenservaringen. Probeer dit in het gesprek te parkeren om het gesprek zonder oordeel te voeren. Geef duidelijk het doel van het gesprek aan, hierdoor ben je duidelijk in wat je gaat doen en dit vergroot het vertrouwen bij de ander, iets wat juist bij dat traumabrein zo van belang is. Door kinderen naar de situatie te vragen, hoeven zij er juist zelf niet over te beginnen. Dit werkt drempelverlagend. Geef het kind wel de regie in wat hij/zij wil vertellen (Marieke van Gemert, persoonlijke communicatie, 10 mei 2022).

Wanneer het gesprek wordt aangegaan is het vooral van belang een veilige setting te creëren, transparant en betrouwbaar te zijn, emoties te accepteren en grenzen te respecteren. Een ervaringsdeskundige zegt: "Ga bij die persoon zitten, onbevooroordeeld luisteren . . . er zit daar een mens, een mens die pijn heeft, een mens die verdriet heeft. Wat is nou jouw verhaal? En dat is vaak het verhaal achter het verhaal." In de webinar noemde Marieke van Gemert (persoonlijke communicatie, 10 mei 2022) dat jongeren (18 t/m 23 jaar) het over het algemeen prettig vinden om al lopend in gesprek te gaan over het onderwerp. Het is voor de jongere prettig als de gesprekspartner ook iets van zichzelf laat zien. Hierdoor groeit het vertrouwen, want zien delen, doet delen. Met transparant wordt bedoeld dat de ander het recht heeft om te weten waarover en waarom het gesprek wordt gevoerd. Door dit van tevoren al kenbaar te maken wordt de jongere niet overrompeld door het gesprek, maar weet diegene van tevoren al dat het gesprek hiernaartoe gaat. Met betrouwbaar wordt bedoeld dat je doet wat je zegt en zegt wat je doet. Het is van belang dat de gesprekspartner kalm, liefdevol duidelijk is. Geef aan de jongere eventuele vervolgstappen aan. Wees ook hierin transparant en neem de ander mee.

4. Welke ideeën hebben verschillende belanghebbenden over het te ontwerpen product?

Dataverzamelingstechniek: verschillende brainstormsessies

Uit de brainstormsessie met medewerkers van VTGM kwam een aantal dingen naar voren die als belangrijk worden gezien voor het product. Aangegeven is dat het belangrijk is dat er nagedacht wordt over hoe je de jongeren precies gaat bereiken en wat maakt dat ze ook daadwerkelijk gebruik gaan maken van het product. De medewerkers vroegen zich af waar jongeren het beste op zouden aanhaken hoe ze de jongeren het beste zouden kunnen bereiken. Hetgeen wat hoe dan ook van belang zou zijn voor het product volgens de medewerkers, is dat de boodschap 'vraag advies' wordt herhaald. In het product moet dan duidelijk worden gemaakt wat er precies onder advies wordt verstaan en wat de adviesfunctie inhoudt. Medewerkers van VTGM hebben tijdens de

brainstormsessie verschillende opties over een nog te ontwerpen product gegenereerd. Zo noemen de medewerkers ideeën als: sociale media, een animatievideo en een poster. Voor elke optie zijn voor- en nadelen gegeven. Een voordeel van sociale media is dat dit tegenwoordig hét platform is om jongeren te bereiken. Een voordeel van een animatievideo is dat je je boodschap daarin helder kan laten overkomen en dat de animatievideo op verschillende platformen kan worden gepubliceerd. Hiervoor werden voorbeelden genoemd als: op de website van Veilig Thuis, sociale media, tijdens voorlichtingen op scholen of bijvoorbeeld jongerencentra. Een kanttekening hierbij is het risico dat jongeren de video wellicht niet afkijken als die te lang duurt. Een voordeel van een poster in bijvoorbeeld een bushokje (een abri) is dat deze voor elke doelgroep geschikt gemaakt kan worden. Een nadeel van zo'n abri is dat deze vaak maar twee weken blijft hangen.

Aan het einde van de brainstormsessie is geconcludeerd dat het ontwikkelen van een animatievideo het best passend zou zijn voor hetgeen wat VTGM wil bereiken en dat zo'n video ook goed aansluit bij de resultaten van het onderzoek. Het doel van een animatievideo is om met name de misvattingen over wat jongeren over Veilig Thuis verwachten, weg te nemen. Zo willen ze de zorgen wegnemen bij jongeren dat als ze advies vragen, niet meteen de politie erbij betrokken is. De medewerkers noemden dat sommige dingen best groot neergezet mogen worden in de video, zoals de gevolgen van het contact opnemen. Dit omdat uit de resultaten van de enquête, de interviews en de casusbespreking naar voren is gekomen dat onder andere angst voor de gevolgen maakt dat jongeren geen contact zoeken. Zo'n video zou volgens hen het beste ook op sociale media geplaatst kunnen worden.

Wanneer er gekozen wordt voor een animatievideo als product om jongeren (en eventueel andere doelgroepen) te informeren over de adviesfunctie van Veilig Thuis, wordt het noodzakelijk geacht herkenbare quotes terug te laten komen in de video. Het is belangrijk dat men zich herkent in de quotes en weet dat ze niet de enige zijn die te maken heeft met een vorm van huiselijk geweld. Daarnaast is het belangrijk ook de drempel te erkennen die er ligt om te bellen, maar ook om daarna de mogelijke voordelen van het contact opnemen te benoemen. Erkenning geven neemt ook een stuk angst weg. Daarnaast is het belangrijk om thema's in de video terug te laten komen die spelen in de leefwereld van de doelgroep – thema's waarin de doelgroep zich kan herkennen. Denk hierbij aan partnergeweld en loverboyproblematiek. Een animatievideo kan daarnaast preventief gebruikt worden voor kinderen op de basis- en middelbare school. Voor de doelgroep 18 t/m 23 jaar is het van belang dat zij zo'n animatievideo tegenkomen op sociale mediakanalen. Dat is tegenwoordig het instrument om jongeren te bereiken. Daarnaast zou het goed zijn als de organisatie Veilig Thuis jongeren dichtbij houdt als klankbord van de samenleving, om zo nog beter aan te sluiten bij hun leefwereld (oud student communicatie, persoonlijke communicatie, 11 mei 2022).

De respondenten uit de casusbespreking hadden gemiste informatie, zoals het bestaan van de adviesfunctie, de vervolgstappen van het contact opnemen en wat er gebeurt met de gegevens, wel graag willen weten. Zij geven aan dat ze deze informatie bijvoorbeeld op televisie in reclames zouden willen zien, op sociale media – bijvoorbeeld een campagne met bekende Nederlanders – of uitleg op school hierover zouden willen krijgen. Ook de respondenten uit de interviews noemen informatie te willen krijgen op sociale mediakanalen en via voorlichtingen op school. De respondenten uit de interviews geven ook aan dat het belangrijk is om mensen in te lichten over wat Veilig Thuis doet. Respondent 2 zegt hierover: "Het is natuurlijk misschien ook wel een gek onderwerp om reclame over te maken, maar je kan mensen er wel over informeren. Ik denk dat dat juist goed is." Op de vraag wat er nodig is zodat jongeren meer gebruik maken van Veilig Thuis, antwoordt respondent drie bijvoorbeeld: "Ik denk om echt duidelijk te maken dat een adviesgesprek om advies is en dat dat niet meteen een melding is. Dat dat echt wel twee verschillende dingen zijn." Ook geeft respondent drie aan dat het belangrijk is dat mensen zich ergens in kunnen herkennen, willen ze het onthouden. "Ja, ja, waar mensen zich echt bijvoorbeeld in kunnen vinden van voel je je even niet zo lekker of weet ik veel ... en dat je dan opeens dingen leest alsof het dan over jezelf gaat."

5. Welke mogelijkheden heeft VTGM om bij te dragen aan verbetering in het contact opnemen voor advies onder jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar?

Dataverzamelingstechniek: interview

Financieel

In de begroting 2022 van VTGM zit (financiële) ruimte ten behoeve van het ontwikkelen van een product om de bekendheid van de adviesfunctie te vergroten. In de begroting zit ook ruimte voor het implementeren van een product, in dit geval een animatievideo. In het strategisch communicatieplan dat eind mei begin juni 2022 gepubliceerd wordt is het maken van een animatievideo meegenomen, dit stond dus al op de agenda.

Makers van het product

VTGM besteedt het maken van een animatievideo uit aan een gespecialiseerd extern bedrijf, aangezien zij niet beschikken over medewerkers die dit kunnen realiseren. Communicatiemedewerkers vanuit de overkoepelende organisatie Veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland-midden kijken hierbij zijdelings mee om VTGM eventueel van advies te voorzien. Het is voor VTGM helpend wanneer de onderzoekers een prototype aanleveren van een animatievideo, zodat zij weten welke informatie er in de video moet komen en op welke manier de video de jongeren aanspreekt.

Tijd

Doordat VTGM het maken van een animatievideo wil uitbesteden aan een gespecialiseerd extern bedrijf, gaat het hen niet veel tijd kosten. VTGM zal het externe bedrijf wel moeten begeleiden om de wens vanuit VTGM goed over te laten komen. Wanneer de onderzoekers naast een prototype van een video ook een draaiboek aanleveren, geeft dit houvast voor de makers van de animatievideo. Ook scheelt dit tijd voor de communicatiemedewerkers van de Veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland-midden en voor de medewerkers van VTGM.

Implementatie video

Naast het maken van een video moet nagedacht worden over de implementatie van het product. Het maken van een animatievideo met informatie over de adviesfunctie van Veilig Thuis is de eerste stap. Daarna moet gekeken worden hoe ervoor wordt gezorgd dat de video de juiste mensen bereikt en dat de video dus ook echt helpend gaat zijn om het doel te bereiken. Sociale media lijken hier het beste middel voor te zijn. De beleidsmedewerker zegt hierover: "Hoe we het gaan verspreiden bijvoorbeeld. Ik denk dat sowieso dan sociale media een goede is." Dat betekent dat VTGM de keuze moet maken om gebruik te gaan maken van sociale mediakanalen, omdat ze dit nu nog niet hebben. Ook hier komen tijd en kosten bij kijken. De communicatiemedewerkers van de Veiligheids- en gezondheidsregio kunnen VTGM daarin adviseren. Daarnaast kunnen de voorlichters van VTGM de video laten zien, bijvoorbeeld op scholen.

Hoofdstuk 4 Conclusie

Wat moet VTGM doen om jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar contact op te laten nemen voor advies?

Uit alle verzamelde data, kan geconcludeerd worden dat er een aantal dingen nodig zijn om jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar contact op te laten nemen voor advies. Allereerst is gebleken dat de helft van de jongeren (vier van de acht) – uit de casusbespreking en de interviews – niet weet van het bestaan van de adviesfunctie. Daarbij wisten 55 van de 121 jongeren die de enquête hebben ingevuld, ook niet van de adviesfunctie. Daarmee kan geconcludeerd worden dat de helft van de betrokken jongeren niet van het bestaan van de adviesfunctie afwisten.

Daarnaast is uit de resultaten gebleken dat alle jongeren – zowel uit de interviews als uit de casusbespreking – angstig zijn voor de gevolgen van het contact opnemen voor advies met Veilig Thuis. Ze denken bijvoorbeeld dat er direct politie bij betrokken wordt of dat er een uithuisplaatsing plaats gaat vinden. De verwachting heerst dat er direct door Veilig Thuis ingegrepen gaat worden. Dit signaal kwam ook uit de resultaten van de enquête naar voren. Van de 121 jongeren die de enquête hebben ingevuld, gaven 48 jongeren aan dat het voor hen een drempel was om contact te zoeken met Veilig thuis. Redenen die hiervoor waren gegeven, waren – net als de argumenten uit de interviews en de casusbespreking – angst voor de vervolgstappen, angst om zich met andermans situatie te bemoeien en je het erger maakt of zelfs een vriendschap op het spel zet, etc. Als er gekeken wordt naar wat er daadwerkelijk gebeurt als je contact opneemt voor advies met Veilig Thuis blijkt dat de verwachtingen van de jongeren niet kloppen, want Veilig thuis grijpt niet direct in. De adviesvrager is bij de keuze tussen advies of het maken van een officiële melding, leidend. Veilig Thuis kan dus niet zonder toestemming van de adviesvrager stappen ondernemen, maar kan de adviesvrager wel voorzien van advies over wat het beste is om te doen. Enkel in heel uitzonderlijke gevallen kan Veilig Thuis ervoor kiezen om stappen te ondernemen zonder toestemming van de adviesvrager. Dit kan wanneer het veiligheidsrisico hoog en acuut is en de adviesvrager zelf de veiligheid niet wil of kan vergroten (Baeten, 2019). Het is dus vanuit VTGM nodig om de misvattingen over de gevolgen van het contact opnemen weg te nemen.

Met dat laatste punt kan de koppeling gemaakt worden naar dat jongeren kennis nodig hebben over wat er dan gebeurt en welke vervolgstappen kunnen worden genomen. Daarnaast blijkt uit de resultaten dat de jongeren kennis nodig hebben over wat er gebeurt met hun gegevens. De meerderheid, namelijk zeven van de acht respondenten, weet namelijk niet wat Veilig Thuis doet met de verkregen gegevens, maar zou dit wel graag willen weten. Als duidelijk is of je anonimiteit gewaarborgd kan worden, zou dit bijdragen aan of jongeren contact zouden opnemen. Vanuit de literatuur is bekend dat het belangrijk is dat het praten over kindermishandeling en/of huiselijk geweld gebeurt in een veilige setting (Marieke van Gemert, persoonlijke communicatie, 10 mei 2022). Het waarborgen van anonimiteit draagt bij aan het gevoel van veiligheid.

Iets wat tijdens het onderzoek sterk naar voren is gekomen, is dat het voor jongeren prettig is om de keuze te hebben in de manier van contact opnemen. Telefonisch contact opnemen met Veilig Thuis kon altijd al, maar sinds mei 2020 bestaat er ook een chatfunctie (Veilig Thuis Gelderland-Midden, persoonlijke communicatie, 10 maart 2022). De respondenten geven aan dat bellen persoonlijker voelt, ze zo de situatie beter uit kunnen leggen en ze zo ook de emotie bij het verhaal goed kunnen laten overkomen. Daarom zouden de respondenten in situaties waarin zware mishandeling plaatsvindt, liever telefonisch contact opnemen. Ze noemen dat de chat wat zakelijk en onpersoonlijk aan kan voelen, maar het wel een fijn middel is als ze advies willen vragen om wat kleinere zaken. De helft van de respondenten noemt dat chatten laagdrempeliger is dan bellen, bijvoorbeeld als ze zelf slachtoffer zouden zijn van huiselijk geweld. Ook Veilig Thuis begrijpt dat het chatten

laagdrempeliger is dan bellen, zeker voor de jongere doelgroep (VNG, 2020a). Ook de Kindertelefoon heeft aangegeven dat anoniem en gratis contact opnemen, drempelverlagend werkt (persoonlijke communicatie, 10 maart 2022). Ook het initiatief Alles Oké? Supportlijn geeft aan dat het laagdrempelig is dat contact opnemen anoniem kan (persoonlijke communicatie, 24 maart 2022).

Verschillende belanghebbenden hebben ideeën over hoe het beoogde doel – dat jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar contact opnemen voor advies bij VTGM – behaald kan worden. Zo zeggen de jongeren zelf dat ze bepaalde gemiste informatie graag hadden willen weten. Het is volgens hen belangrijk om mensen in te lichten over de adviesfunctie van Veilig Thuis. Zo zouden ze deze informatie willen verkrijgen via televisie, sociale media of voorlichtingen op school. Hierbij moet in ieder geval duidelijk naar voren komen dat er een verschil bestaat tussen het vragen van advies en het maken van een melding. Ook de medewerkers van VTGM hadden ideeën over via welke weg het doel het best bereikt kon worden. Verschillende ideeën kwamen ter sprake, maar uiteindelijk leek het VTGM het beste om een video te maken met daarin informatie over de adviesfunctie en deze te plaatsen op bijvoorbeeld sociale media. Ze willen hiermee bereiken dat misvattingen wegvallen die jongeren hebben over de gevolgen van het contact opnemen. Een kanttekening bij de video is dat die niet te lang moet duren. Daarnaast heeft een oud student communicatie benoemd dat het een product moet zijn waarin jongeren zich herkennen. Dit valt te bereiken door herkenbare quotes in de video terug te laten komen, maar ook door thema's te laten terugkomen die spelen in de leefwereld van de doelgroep. Denk hierbij aan loverboyproblematiek en partnergeweld. Ook Alles Oké? Supportlijn probeert aan te sluiten bij de belevingswereld van de doelgroep door gebruik te maken van herkenbare quotes (persoonlijke communicatie, 24 maart 2022).

Om het idee voor een product tot stand te laten komen, zijn er vanuit VTGM een aantal randvoorwaarden geformuleerd waarmee rekening gehouden moet worden. Zo moet er gekeken worden naar het financiële aspect, tijd, wie het product gaat maken en hoe het product geïmplementeerd gaat worden. Als het product een animatievideo wordt, gaat VTGM het maken hiervan uitbesteden aan een gespecialiseerd, extern bedrijf. Dit zal geld gaan kosten. Een andere grote uitgave zijn personeelskosten, omdat VTGM het externe bedrijf zal moeten begeleiden om de wens van VTGM goed over te laten komen. In de begroting van 2022 is er rekening gehouden met kosten die te maken hebben met de verbetering van de adviesfunctie, dus de financiële middelen zijn aanwezig. Om tijd voor de medewerkers van VTGM te besparen, is het handig als er vanuit dit onderzoek een draaiboek aangeleverd wordt met daarin punten die belangrijk zijn voor in de video. Zo hoeft VTGM dit niet nog zelf te onderzoeken en uit te leggen aan het externe bedrijf en blijft het haalbaar voor VTGM. Een ander punt waar rekening mee gehouden moet worden is hoe het product geïmplementeerd gaat worden en het dus bijdraagt aan het behalen van het doel; dat jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar contact opnemen voor advies. Hier komt weer het belang van sociale media terug. Dat is het platform om jongeren te bereiken. Het onderhouden van die sociale mediakanalen kost ook tijd en geld. Dit is iets waar de Veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland-midden VTGM in kan adviseren.

Conclusie en relatie tussen de resultaten en het product

Om korte weergave van het antwoord op de hoofdvraag te geven, moet VTGM een informatieve video maken. Dit sluit aan op de doelstelling om jongeren contact op te laten nemen voor advies. Uit de conclusie – volgend op de resultaten uit de deelvragen – blijkt dat dit product het meest passend is. Het moet een informatieve animatievideo worden waarin informatie wordt gegeven over het bestaan van de adviesfunctie, wat er gebeurt als je contact opneemt en wat de vervolgstappen kunnen zijn. Dit omdat jongeren niet allemaal weten dat Veilig Thuis een adviesfunctie heeft en ze misvattingen hebben over de gevolgen van het contact opnemen én dat dat mede een reden is dat ze geen contact opnemen voor advies. Ook moet in de animatievideo uitgelegd worden wat er met de gegevens gebeurt, aangezien dit volgens jongeren bij zal dragen aan of ze wel of niet contact opnemen. Daarnaast is het goed om te benoemen dat de mogelijkheid er is om te chatten en om te

bellen, omdat de jongeren aangaven dat beide manieren prettig kunnen zijn. De informatieve video moet onderdelen bevatten waarin jongeren zich kunnen herkennen. Om de jongeren te bereiken zou het helpend zijn voor VTGM om op sociale media te gaan, zoals Instagram en TikTok. Dit zijn platformen waar jongeren deze dagen erg actief op zijn.

Kijkend naar de doelen van VTGM uit het Strategisch Meerjarenbeleidsplan en het jaarplan 2022, wordt gezien dat het innovatieve product niet alleen aansluit bij de resultaten (zoals hierboven beschreven), maar ook bij de doelen van VTGM. Eén van de doelen uit het Strategisch Meerjarenbeleidsplan van VTGM is dat slachtoffers weten van het bestaan van de adviesfunctie van VTGM en hier gebruik van maken (Veilig Thuis Gelderland-Midden, persoonlijke communicatie, 10 februari 2022). In het jaarplan van 2022 staat dat VTGM wil nagaan hoe ze de adviesfunctie nog meer kunnen benutten en de bekendheid ervan uit kunnen bouwen (Veilig Thuis Gelderland-Midden, persoonlijke communicatie, 10 februari 2022). De animatieve video voor jongeren draagt bij aan het behalen van deze doelen.

Hoofdstuk 5 Het innovatieve product

In de laatste alinea van de conclusie wordt beschreven welk product – kijkend naar de resultaten van het onderzoek – het best passend is. Het innovatieve product is informatieve animatievideo geworden. De animatievideo is een prototype. Zoals uit de resultaten bleek, moet VTGM een professioneel, extern bedrijf in schakelen om er een professionele video van te maken. Bij de animatievideo wordt ook een draaiboek aangeleverd met daarin de belangrijkste punten die nodig zijn om er een – gezien de resultaten en het doel van het onderzoek – passende animatievideo van te maken. In het draaiboek zijn ook punten meegenomen uit de feedback over het product van belanghebbenden.

Draaiboek

De informatieve animatievideo moet de volgende onderdelen bevatten:

- Het bestaan van de adviesfunctie;
- Wat er gebeurt als je contact opneemt;
- Wat de gevolgen zijn van het advies vragen;
- Veilig Thuis grijpt niet zomaar zonder jouw toestemming in, enkel in heel uitzonderlijke gevallen;
- Wat er gebeurt met je gegevens;
- De mogelijkheid om zowel te bellen als te chatten;
- Thema's uit de leefwereld van jongeren waarin ze zich kunnen herkennen (quotes, thema's als stalking/ partnergeweld/ loverboyproblematiek);
- Bewegende beelden en woorden den ter ondersteuning.

Daarnaast is het belangrijk dat de video niet te lang is, om te voorkomen dat jongeren de video niet afkijken.

Animatievideo

De video is te zien in de volgende link: <https://video.han.nl/P2G/Player/Player.aspx?id=RedqS>

Aanbeveling

In de conclusie is beschreven dat het belangrijk is om de animatievideo voor jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar te plaatsen op sociale media zoals Instagram of TikTok. Op deze sociale mediakanalen zijn jongeren tegenwoordig erg actief. De respondenten (jongeren) hebben ook aangegeven dat ze informatie over Veilig Thuis graag zien op sociale mediakanalen. De theorie ondersteunt dat de aanbeveling VTGM om de adviesfunctie te gaan adverteren op sociale media, passend is bij de doelgroep die VTGM wil bereiken. Volgens Feldman (2016) beschikken adolescenten en jongvolwassenen over veel verschillende media en communicatiemiddelen. Dit varieert van traditionele vormen als radio en tv tot nieuwe vormen als smartphones, tablets en sociale media. De gemiddelde adolescent is namelijk ongeveer 18 á 19 uur per week online en jongvolwassenen zijn zelfs 23 uur per week online.

Daarnaast wordt er aan VTGM geadviseerd om een jongerenraad op te richten. De jongerenraad kan VTGM dan van advies voorzien in welke dingen aanspreken bij de doelgroep. Daarnaast fungeert een jongerenraad als een klankbord uit de samenleving.

Tot slot adviseren de onderzoekers VTGM om een poster te maken die kan fungeren als abri langs de weg bijvoorbeeld op een bushokje, want de doelgroep reist met het openbaar vervoer en eigen vervoer. Daarnaast kan een poster gebruikt worden ter ondersteuning bij voorlichtingslessen op diverse soorten onderwijs.

Implementatie

In figuur 7 (bijlage G) staat een uitgewerkte 'value flow map'. In deze uitwerking is zichtbaar gemaakt hoe het product geïmplementeerd kan worden. De methode 'value flow mapping' wordt ingezet om zichtbaar te maken hoe het innovatieve product kan worden onderhouden en doorontwikkeld (Van 't Veer et al., 2021). In de 'value flow map' is zichtbaar welke partijen betrokken zijn en wat hun bijdrage aan het product is.

Hoofdstuk 6 Feedback op het product

Van alle betrokkenen

6.1 Medestudenten uit coaching groep

Feedbackformulier Innovatieve product

bij semesterprogramma 'Praktijkverbetering' 2021-2022

Deeltentamen: Praktijkverbetering: uitvoering en verantwoording

Student 1 Naam: Froukje te Brinkhof Studentnummer: 616144	Student 2 Naam: Romy Buenk Studentnummer: 615900	Naam Feedbackgever: Medestudenten coaching groep Functie / relatie : Medestudenten Datum: 24 mei 2022
--	---	---

Feedbackpunten	Positieve punten	Aandachtspunten
De relatie tussen de uitkomsten van het onderzoek en het product is voldoende zichtbaar.	- Het maakt helder waarvoor jongeren contact op kunnen nemen (dat was het doel van het onderzoek) - Goede intonatie en benadrukking van het probleem dat speelt (waarom jongeren geen contact opnemen)	
Het product is op creatieve wijze tot stand gekomen.	- Pakkende en herkenbare quotes toegevoegd - Afbeeldingen maken het verhaal duidelijk	- Zorg voor bewegend materiaal in de video - Video ondersteunen met geschreven woorden of tekst - Afbeeldingen die passend zijn binnen de kaders van de video
Het product is binnen de context van de organisatie voldoende vernieuwend.		
Het product is bruikbaar voor de organisatie		

Het product sluit aan op de doelgroep waarvoor het bestemd is.	- Verwachting dat product echt aansluit bij de doelgroep - Pakkende quotes - Gaat in op de zorgen van de jongeren - Spreekt jongeren aan - Interessant filmpje	- Kortere video maken voor op sociale media
Er is voldoende draagvlak voor het product.		
Het product is uitvoerbaar in de context van de organisatie (bijvoorbeeld voldoende mensen en middelen)	- Naast het draaiboek wordt er een mooie, duidelijke visualisatie aangeleverd aan de organisatie door middel van de video	

Overige feedback en opmerkingen van de feedbackgever	Positieve punten	Aandachtspunten
	- Helder en overzichtelijk product - Goede opzet en duidelijke feiten - Als het door een professioneel bureau nog verder in elkaar gezet wordt, gaat het de doelgroep zeker aanspreken	- Tip: denk nog aan het meenemen in de aanbeveling om te adverteren op YouTube, Spotify advertenties, reels op Instagram - Let af en toe op spelling: vernederd moet vernedert zijn

Wat vind je van de ontvangen feedback?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

Feedback is helpend. Fijn om van medestudenten feedback te krijgen, omdat zij ook in de doelgroep passen qua leeftijd (18-23 jaar). Zo konden we van hen horen of het aansluit en of zij nog tips hadden om het nog meer passend te maken.

Wat heb je met de feedback gedaan?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

Aan de hand van de verkregen feedback hebben we de video nog wat aangepast. Zo is de video wat korter gemaakt, de taal en spelling is gecheckt en hebben we gezocht naar passende afbeeldingen en eventueel bewegend materiaal.

6.2 Managementteam Veilig Thuis Gelderland-Midden

Feedbackformulier Innovatieve product

bij semesterprogramma 'Praktijkverbetering' 2021-2022

Deeltentamen: Praktijkverbetering: uitvoering en verantwoording

Student 1 Naam: Froukje te Brinkhof Studentnummer: 616144	Student 2 Naam: Romy Buenk Studentnummer: 615900	Naam Feedbackgever: Manon Wijnhout en Ingrid van Sluijs Functie / relatie : Teamleider en Manager VTGM Datum: 24 mei 2022
--	---	---

Feedbackpunten	Positieve punten	Aandachtspunten
De relatie tussen de uitkomsten van het onderzoek en het product is voldoende zichtbaar.	Dat is voldoende helder. Mooi resultaat.	
Het product is op creatieve wijze tot stand gekomen.	Ondanks dat jullie niet deskundig zijn op dit vlak, hebben jullie dit goed tot stand gebracht voor een eerste prototype.	
Het product is binnen de context van de organisatie voldoende vernieuwend.	Het MT werd enthousiast van het prototype en ziet hier zeker vernieuwing in.	
Het product is bruikbaar voor de organisatie	VTGM heeft een goed beeld gekregen van hoe de video eruit kan komen te zien en wat er allemaal in moet om de doelgroep te bereiken. Daarnaast sluit het goed aan bij het Strategisch meerjarenbeleidsplan en het Jaarplan 2022.	Het product moet nog professioneler gemaakt worden door een marketing bedrijf.
Het product sluit aan op de doelgroep waarvoor het bestemd is.	Het product sluit goed aan bij de doelgroep en is makkelijk aan te passen aan andere doelgroepen.	Het mag wel iets bondiger.

Er is voldoende draagvlak voor het product.	Door de presentatie aan het MT te geven wordt draagvlak gecreëerd.	Het is zinvol om deze presentatie ook te geven aan de voorlichters en bureaudienst van VTGM.
Het product is uitvoerbaar in de context van de organisatie (bijvoorbeeld voldoende mensen en middelen)	Het wordt uitbesteed en hier is budget voor.	

Overige feedback en opmerkingen van de feedbackgever	Positieve punten	Aandachtspunten
	De afbeeldingen die jullie gekozen hebben doet bijna alles. De tekst leidde bijna soms af op de afbeeldingen. Het waren pakkende afbeeldingen.	Het kan helpend zijn woorden vaker terug te laten komen, zodat ze blijven hangen.

Wat vind je van de ontvangen feedback?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

De feedback vanuit het Management Team ervaren wij als zeer belangrijk. Zij hebben uiteindelijk de laatste stem. Het was fijn om te horen wat zij als goed en passend ervoeren en waar eventueel nog verbeterpunten liggen. Ook was het fijn om te horen dat er naast onze doelgroep ook potentie is om de video aanpasbaar te maken voor andere doelgroepen.

Wat heb je met de feedback gedaan?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

Naar aanleiding van de feedback hebben we het prototype aangepast. We hebben de tekst van de video aangepast naar een kortere en bondigere tekst. Hierin hebben we woorden vaker terug laten komen.

Ook zijn we – naar aanleiding van feedback vanuit het MT – bezig met het plannen van een moment om het onderzoek en prototype van het product te presenteren aan de voorlichters van VTGM. Dit helpt ook bij het creëren van draagvlak.

6.3 Opdrachtbegeleider VTGM

Feedbackformulier Innovatieve product

bij semesterprogramma 'Praktijkverbetering' 2021-2022

Deeltentamen: Praktijkverbetering: uitvoering en verantwoording

Student 1 Naam: Froukje te Brinkhof Studentnummer: 616144	Student 2 Naam: Romy Buenk Studentnummer: 615900	Naam Feedbackgever: Floor Koukoulas Functie / relatie : Begeleider vanuit VTGM Datum: 8 juni 2022
--	---	---

Feedbackpunten	Positieve punten	Aandachtspunten
De relatie tussen de uitkomsten van het onderzoek en het product is voldoende zichtbaar.	Jullie hebben adhv jullie interviews een mooi product ontwikkeld. Je bent op basis van ons jaarplan en het strategische plan concreet aan de slag gegaan en bent gekomen tot praktische aanbevelingen.	
Het product is op creatieve wijze tot stand gekomen.	Ja, zie ook het andere feedbackformulier. Je hebt oa gebruik gemaakt van facebook, casusbesprekingen. Je hebt zelf een computerprogramma eigen gemaakt zodat je een animatie kon ontwikkelen.	
Het product is binnen de context van de organisatie voldoende vernieuwend.	Ja, zie hierboven.	
Het product is bruikbaar voor de organisatie	Ja, zie hierboven.	
Het product sluit aan op de doelgroep waarvoor het bestemd is.	Ja	
Er is voldoende draagvlak voor het product.	Ja	
Het product is uitvoerbaar in de context van de organisatie	Ja	

(bijvoorbeeld voldoende mensen en middelen)		
---	--	--

Overige feedback en opmerkingen van de feedbackgever	Positieve punten	Aandachtspunten
	Zie het andere formulier. Jullie zijn in korte tijd gekomen tot mooie aanbevelingen. Daarnaast vind ik het goed hoe jullie beschreven hebben wat voor jongeren drempels zijn om contact op te nemen met VT.	

Wat vind je van de ontvangen feedback?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

Fijn dat Floor tevreden is met het product dat we ontworpen hebben en ook tevreden is met de aanbevelingen waarmee we gekomen zijn. Daarnaast is het fijn dat ze ziet dat het product op een creatieve wijze tot stand is gekomen door in het onderzoek gebruik te maken van sociale media, een casusbespreking en het eigen maken van een computerprogramma voor de animatie. Als laatste zijn we blij dat Floor vindt dat het product en de aanbevelingen aansluiten op het jaarplan en strategisch meerjarenbeleidsplan van VTGM, waardoor het product aansluit bij de organisatie en er draagvlak is.

Wat heb je met de feedback gedaan?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

De feedback is met veel plezier gelezen en we hebben het besproken met Floor. We nemen de feedback mee voor het schrijven van de reflecties.

Hoofdstuk 7 Weergave van onderzoeks- en ontwerpstappen

Voor een weergave van de genomen onderzoeks- en ontwerpstappen wordt verwezen naar de opgenomen PowerPointpresentatie. Deze stappen samengevoegd met een deel van de verantwoording. In de PowerPointpresentatie vertellen de onderzoekers welke stappen ze tijdens het onderzoeks- en ontwerpproces hebben genomen en verantwoorden waarom deze stappen zijn ondernomen. De video zien via de volgende link:

<https://video.han.nl/P2G/Player/Player.aspx?id=biuKNO>

Samenwerken en creatief handelen

Hoofdstuk 8 Bewijslast samenwerken en creatief handelen

8.1 Creatief handelen

Tijdens het onderzoek zijn er verschillende creatieve werkvormen ingezet om data te verzamelen. Zo is er in de discoverfase gebruikt gemaakt van een enquête die verspreid is op Instagram en Facebook. Deze is uitgezet om de samenwerking met de doelgroep – jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar – ook al in de vraagverhelderingsfase op te zoeken en om het signaal vanuit de medewerkers van VTGM te checken. De enquête is, zoals ook al in het plan van aanpak beschreven, te vinden in bijlage D.

In de definefase is de creatieve tool ‘persona’ ingezet. Dit is gedaan om een zo concreet mogelijk beeld neer te zetten van de doelgroep waar het onderzoek op gebaseerd is (Van ’t Veer et al., 2021). De persona is, zoals ook al in het plan van aanpak beschreven, te vinden in bijlage E.

In de developfase zijn ook een aantal creatieve werkvormen ingezet. Naast het houden van semigestructureerde interviews, is de casusbespreking de eerste creatieve werkvorm die is ingezet in deze fase. Samen met een groep van vier jongeren is een casusbespreking gehouden. Hiervoor zijn samen met een medewerker van VTGM twee casussen bedacht aan de hand van een bestaande casussen uit de caseload van VTGM. De jongeren die deelnamen aan de casusbespreking hebben gezamenlijk één casus gekozen die hen het meest aansprak. De casus kan je vinden in bijlage H. De uitwerking van de casusbespreking kan je vinden in bijlage I. Een andere creatieve werkvorm die is ingezet zijn verschillende brainstormsessies. Er is een brainstormsessie gehouden met medewerkers van VTGM en een oud student van communicatie om na te denken over een te ontwerpen product. De uitwerking van die brainstormsessies zijn te vinden in het transcriptenboek. Om de deelvraag over kennis te beantwoorden, is er niet alleen gebruik gemaakt van theoretische kennis, maar is er ook op een creatieve manier kennis opgedaan door een interview te houden met ervaringsdeskundigen op het gebied van kindermishandeling en huiselijk geweld. De uitwerking van dat interview is te vinden in het transcriptenboek. De data die verkregen zijn uit alle interviews, zijn op een creatieve manier geanalyseerd. Dat is gedaan aan de hand van de analysemethode ‘thematic analysis’ (Van ’t Veer et al., 2021). Het proces hiervan is te vinden in bijlage J en de coderingen zijn te vinden in bijlage K. Door te analyseren zijn de data al teruggebracht naar belangrijke inzichten, maar om die inzichten met elkaar te verbinden is een ‘CIMO-analyse’ gemaakt. Deze analyse is een creatieve manier om de belangrijkste inzichten te gebruiken om te komen tot een product (Van ’t Veer et al., 2021). De uitwerking van de CIMO-analyse is te vinden in bijlage L.

In de deliverfase is ook een creatieve werkvorm ingezet, namelijk ‘value flow mapping’. Dit is een methode waarmee visueel wordt gemaakt hoe het innovatieve product kan worden onderhouden en doorontwikkeld (Van ’t Veer et al., 2021). De uitwerking van deze tool is, zoals eerder benoemd, te vinden in bijlage G.

8.2 Samenwerken en delen van bevindingen

Tijdens het onderzoeksproces is op zo veel mogelijk vlakken samengewerkt met belanghebbenden. Zo is er al vanaf de vraagverheldering samengewerkt met de doelgroep door ze een enquête te laten invullen. Ook tijdens het onderzoeksproces ter beantwoording van de hoofd- en deelvragen, is de doelgroep betrokken door ze te interviewen en ze te betrekken bij een casusbespreking. Ook hebben een aantal jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar feedback gegeven op het prototype van het product. Zie hiervoor het feedbackformulier in het volgende hoofdstuk.

Naast de samenwerking met de doelgroep is er ook samengewerkt met andere organisaties die belang hebben bij het onderzoek, zoals de Kindertelefoon en de Alles Oké? Supportlijn. Deze organisaties zijn betrokken geweest bij de analyse van het probleem. De uitkomsten van het onderzoek zijn gedeeld met de Alles Oké? Supportlijn, omdat zij aangaven nog wel wat te kunnen leren van dit onderzoek.

Ook is er nauw samengewerkt met de opdrachtbegeleider en is er gedurende het hele onderzoeks- en ontwerpproces afstemming gezocht. Daarnaast is de samenwerking opgezocht met medewerkers van VTGM door hen vanaf het begin af aan te betrekken bij de vraagverheldering, zodat het onderzoek passend was bij de wensen van de medewerkers. Hierdoor is er draagvlak gecreëerd bij de medewerkers. De medewerkers zijn ook in het verdere proces betrokken geweest, zoals bij het bedenken van een casus voor de casusbespreking, maar ook bij dataverzamelmethode ter beantwoording van deelvragen en bij het te ontwerpen product door middel van een brainstormsessie. Tijdens de brainstormsessie over het product, zijn de tot dan toe behaalde resultaten gedeeld met de medewerkers van VTGM.

Toen de onderzoekers begonnen met het ontwerpen van een product, hebben zij de samenwerking opgezocht met diverse disciplines die meer deskundig zijn over het te maken product. Zo is er samengewerkt met een oud student om tot informatie te komen waar er bij het product (de animatievideo) op gelet moest worden en hoe je bepaalde informatie het beste over kan brengen op de doelgroep die je wil bereiken.

Aan het einde van het onderzoeks- en ontwerpproces zijn de bevindingen gedeeld met het managementteam van VTGM door middel van een PowerPointpresentatie. In deze presentatie zijn de volgende onderdelen aan bod gekomen: de link tussen het onderzoek en de doelen van VTGM, de hoofd- en deelvragen, de resultaten van het onderzoek, het product (waaronder het prototype van de video als het draaiboek). De PowerPointpresentatie die is gepresenteerd aan het MT is te vinden in het externe document 'Eindpresentatie MT'. De opname van de presentatie is te zien via de volgende link: <https://video.han.nl/P2G/Player/Player.aspx?id=bRh1Su> De volgende fragmenten uit de video laten zien hoe we de opgedane kennis en inzichten overbrengen met belanghebbenden (in dit geval de teammanagers van VTGM): 04:35 t/m 05:45 en 06:50 t/m 07:47. In het fragment van 19:57 t/m 21:53 geven de belanghebbenden feedback op het product.

Naast samenwerking met anderen, zijn de onderzoekers ook samenwerking met elkaar aangegaan. Deze samenwerking is tot stand gekomen door de supervisielessen in leerjaar 3, hier zaten de onderzoekers bij elkaar in de groep. De samenwerking begon al bij het zoeken van een organisatie voor het afstudeerproject. De onderzoekers waren het snel met elkaar eens over bij welke organisaties de interesse wel lag, maar ook bij welke organisaties niet. Ook later in het onderzoek waren de onderzoekers het over het algemeen vaak met elkaar eens. Er is eenmaal een meningsverschil geweest, maar deze is direct daarna uitgesproken. De onderzoekers hebben de taken eerlijk verdeeld en eenieder laten doen waar diegene goed in is. Hier is geen discussie over ontstaan.

Ook zijn de onderzoekers tijdens de coaching bijeenkomsten de samenwerking aangegaan met medestudenten en hun coach. Ook deze samenwerking is goed verlopen zoals te lezen is in het feedbackformulier van de medestudenten.

De feedbackformulieren als bewijslast voor de samenwerking en het delen van de bevindingen zijn allemaal te vinden in hoofdstuk 9.

Hoofdstuk 9 Feedback van betrokkenen

9.1 Respondenten casusbespreking

Feedbackformulier Samenwerken en creatief handelen

bij semesterprogramma 'Praktijkverbetering' 2021-2022

Deeltentamen: Praktijkverbetering: uitvoering en verantwoording

Student 1 Naam: Froukje te Brinkhof Studentnummer: 616144	Student 2 Naam: Romy Buenk Studentnummer: 615900	Naam Feedbackgever: Respondenten casusbespreking (respondenten vijf, zes, zeven en acht) Functie / relatie : respondenten onderzoek Datum: 22 april 2022
--	---	--

Feedbackpunten	Positieve punten	Aandachtspunten
De student werkt zoveel mogelijk samen met alle betrokkenen.	Iedereen is betrokken door middel van post-its.	
De student zorgt voor draagvlak bij alle betrokkenen.	Er is uitleg gegeven over het onderzoek en later ook over punten die wij niet wisten omtrent Veilig Thuis en de adviesfunctie. Dit gaf verheldering voor de respondenten.	
De student heeft een goed beeld van de verbeterwensen die liggen bij de betrokkenen.	De betrokkenen hebben behoefte aan meer informatie over vervolgstappen naar aanleiding van contact opnemen met Veilig Thuis.	
De student werkt aan een gelijkwaardige relatie.	Dat doen de onderzoekers door het werken met post-its.	
De student benut talenten & kwaliteiten van alle betrokkenen.	De onderzoekers stelde goede vragen en vroegen door.	
De student verdiept zich in verschillende perspectieven en belangen van de betrokkenen.	Duidelijke uitleg gegeven over het onderzoek en onderwerpen waar de respondenten weinig vanaf	

	wisten. Dit gaf verheldering voor de respondenten.	
De student zorgt voor voldoende participatie van alle betrokkenen	De onderzoekers hebben alle respondenten betrokken en de respondenten konden toelichting geven wanneer daar behoefte voor was.	
De student heeft creatieve werkvormen gebruikt in de samenwerking met betrokkenen	Post-its en uitgewerkte casus.	
De student heeft bevindingen gedeeld met betrokkenen.	n.v.t.	

Overige feedback en opmerkingen van de feedbackgever	Positieve punten	Aandachtspunten
	Goede vragen, goede doorvragen. Juiste informatie verstrekt, duidelijk geworden wat Veilig Thuis is en wat de vervolgstappen zijn omtrent contact opnemen met Veilig Thuis. Goede gesprekken gehad. Post-its waren een leuke manier en maakte het overzichtelijk.	

Wat vind je van de ontvangen feedback?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

De verkregen feedback is erg positief, waar we erg blij mee zijn. We hebben alleen maar positieve feedback gekregen vanuit de jongeren en dit is voor ons een bevestiging van een goede en fijne casusbespreking.

Wat heb je met de feedback gedaan?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

De onderzoekers nemen de feedback mee voor hun reflecties en als bewijslast voor het samenwerken en creatief handelen.

9.2 Medewerker voorlichting en advies VTGM

Feedbackformulier Samenwerken en creatief handelen

bij semesterprogramma 'Praktijkverbetering' 2021-2022

Deeltentamen: Praktijkverbetering: uitvoering en verantwoording

Student 1 Naam: Froukje te Brinkhof Studentnummer: 616144	Student 2 Naam: Romy Buenk Studentnummer: 615900	Naam Feedbackgever: Grete Houwen Functie / relatie : Medewerker Veilig Thuis Datum: 10-05-2022
--	---	--

Feedbackpunten	Positieve punten	Aandachtspunten
De student werkt zoveel mogelijk samen met alle betrokkenen.	Voor zover ik kan zien wel. Dat merk ik uit hoe goed ze geïnformeerd zijn tijdens de tussentijdse besprekingen/ evaluaties.	
De student zorgt voor draagvlak bij alle betrokkenen.	Geen zicht op het geheel, maar in ieder geval wel bij mij	
De student heeft een goed beeld van de verbeterwensen die liggen bij de betrokkenen.	Ja, blijkt zeker in de evaluatie. De verbanden die gelegd worden en de aanbevelingen die overwogen worden komen logisch voort uit de vraag die gesteld is en resultaten die zijn opgehaald.	
De student werkt aan een gelijkwaardige relatie.	Ja	
De student benut talenten & kwaliteiten van alle betrokkenen.	In elk geval de kennis van medewerkers, verder geen zicht op.	
De student verdiept zich in verschillende perspectieven en belangen van de betrokkenen.	Ja, vanuit de interviews lijken ze een goed beeld te hebben in combinatie met de vraag die door VTGM is gesteld	
De student zorgt voor voldoende participatie van alle betrokkenen	Ik ben gevraagd bij de vraagverheldering en evaluatie. Dan gebeurt dat	

	zeker. Verder kan ik dat niet overzien, ik ben niet betrokken geweest bij het hele proces	
De student heeft creatieve werkvormen gebruikt in de samenwerking met betrokkenen	Geen zicht op heel het onderzoek. Advies voor VTGM lijkt wel vanuit eigen kracht/kennis en creativiteit te ontstaan	
De student heeft bevindingen gedeeld met betrokkenen.	Met mij als medewerker VTGM in elk geval wel, op een heldere manier.	

Overige feedback en opmerkingen van de feedbackgever	Positieve punten	Aandachtspunten

Wat vind je van de ontvangen feedback?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

Het is fijn om te horen dat deze medewerker van Veilig Thuis tevreden is met de samenwerking en dat er bij diegene voldoende draagvlak is. Ook is het fijn om te lezen dat ze voldoende op de hoogte is gesteld van de bevindingen door ons. Daarnaast is het prettig om te horen dat deze medewerker vindt dat de verbanden die gelegd worden en de aanbevelingen die gedaan worden, passend zijn bij de vraag vanuit VTGM.

Wat heb je met de feedback gedaan?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

Deze feedback wordt meegenomen voor het schrijven van de reflecties en wordt meegenomen als bewijslast voor samenwerking en creatief handelen.

9.3 Medestudenten

Feedbackformulier Samenwerken en creatief handelen

bij semesterprogramma 'Praktijkverbetering' 2021-2022

Deeltentamen: Praktijkverbetering: uitvoering en verantwoording

Student 1 Naam: Froukje te Brinkhof Studentnummer: 616144	Student 2 Naam: Romy Buenk Studentnummer: 615900	Naam Feedbackgever: Rodinde en Julie Functie / relatie : Medestudenten Datum: 02-06-22
---	--	--

Feedbackpunten	Positieve punten	Aandachtspunten
De student werkt zoveel mogelijk samen met alle betrokkenen.	Jullie hebben een vriendelijke en betrokken houding. Jullie wilden het beste uit het onderzoek naar boven halen en hierbij hebben jullie veel samengewerkt met de betrokkenen.	
De student zorgt voor draagvlak bij alle betrokkenen.	Veel overleg en samenwerking gehad met de betrokkenen, waardoor er draagvlak is ontstaan (wanneer deze er nog niet was).	
De student heeft een goed beeld van de verbeterwensen die liggen bij de betrokkenen.	Door veel contact met de doelgroep en de organisatie hebben jullie hier een goed beeld van.	
De student werkt aan een gelijkwaardige relatie.	-	-
De student benut talenten & kwaliteiten van alle betrokkenen.	-	-
De student verdiept zich in verschillende perspectieven en belangen van de betrokkenen.	Goed dat jullie erachter zijn gekomen dat de reden dat jongeren veilig thuis niet inschakelen, een andere reden was dan veilig thuis zelf misschien dacht.	
De student zorgt voor voldoende participatie van alle betrokkenen	Een goede enquête, waar erg veel respons op is gekomen.	

De student heeft creatieve werkvormen gebruikt in de samenwerking met betrokkenen	Een mooie en creatieve werkvorm gebruikt voor het werken met de doelgroep.	
De student heeft bevindingen gedeeld met betrokkenen.	Een mooie presentatie gehouden voor de medewerkers.	

Overige feedback en opmerkingen van de feedbackgever	Positieve punten	Aandachtspunten
	Jullie hebben een erg mooi eindproduct gemaakt ondanks dat jullie hier verder geen ervaring mee hebben.	

Wat vind je van de ontvangen feedback?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

Het is prettig om terug te lezen dat medestudenten vinden en zien dat wij veel samen hebben gewerkt met alle betrokkenen; zowel met de organisatie als de doelgroep.

Wat heb je met de feedback gedaan?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

Deze feedback wordt meegenomen voor het schrijven van de individuele reflecties en wordt meegenomen als bewijslast voor samenwerking en creatief handelen.

9.4 Opdrachtbegeleider VTGM

Feedbackformulier Samenwerken en creatief handelen

bij semesterprogramma 'Praktijkverbetering' 2021-2022

Deeltentamen: Praktijkverbetering: uitvoering en verantwoording

Student 1 Naam: Froukje te Brinkhof Studentnummer: 616144	Student 2 Naam: Romy Buenk Studentnummer: 615900	Naam Feedbackgever: Floor Koukoulas Functie / relatie: Begeleider vanuit VTGM Datum: 8 juni 2022
--	---	--

Feedbackpunten	Positieve punten	Aandachtspunten
De student werkt zoveel mogelijk samen met alle betrokkenen.	Onder betrokkenen versta ik alle betrokken medewerkers / collega's van VTGM en de geïnterviewde jongeren. In de korte tijd dat jullie bij VTGM zijn geweest hebben jullie (snel) veel collega's leren kennen. Daarnaast wist je al snel de lijnen binnen VTGM cq bij wie moet je zijn voor welke vraag. Jullie waren (heel erg) zelfredzaam. Je hebt zoals bovengenoemd je weg snel gevonden, je hebt ook veel collega's zelf benaderd. Antwoord op deze vraag: ja, indien van toepassing hebben jullie de juiste mensen om tafel weten te krijgen, waardoor je weer een stap kon zetten in het proces. Ook hebben jullie snel jongeren bereid gevonden om mee te werken aan het interview en aan het gesprek.	

	Mbv deze input hebben jullie een mooie product ontwikkeld.	
De student zorgt voor draagvlak bij alle betrokkenen.	Ja, zie ook boven. Je hebt collega's op de hoogte gehouden van jullie ontwikkelingen en (meermaals) om input gevraagd. Je hebt brainstorm sessies gevoerd en je hebt het commitment van het MT gekregen. Daarnaast hebben jullie ook veel contact gehad met de jongeren en heb je hen om feedback ten aanzien van het te ontwikkelen product gevraagd.	
De student heeft een goed beeld van de verbeterwensen die liggen bij de betrokkenen.	Ja, zie boven.	
De student werkt aan een gelijkwaardige relatie.	Ja. Ik heb jullie ervaren als twee hele verschillende personen, die elkaar erg goed aanvullen. Je hebt elkaar gemotiveerd. Je hebt aangegeven dat je iets net iets anders zou formuleren. Maar alles op een gelijkwaardige basis.	
De student benut talenten & kwaliteiten van alle betrokkenen.	Voor zover van toepassing; jullie hebben meermaals je ideeën bij collega's en bij de jongeren zelf neergelegd. De feedback heb je meegenomen.	
De student verdiept zich in verschillende perspectieven en belangen van de betrokkenen.	Dit is gebeurd. Wellicht was hier, gezien jullie toch relatief korte afstudeer periode, niet alle tijd voor.	
De student zorgt voor voldoende participatie van alle betrokkenen	Zie boven.	
De student heeft creatieve werkvormen gebruikt in de samenwerking met betrokkenen	Ja	

De student heeft bevindingen gedeeld met betrokkenen.	Ja, jullie hebben verschillende bijeenkomsten georganiseerd om iedereen te informeren.	
---	--	--

Overige feedback en opmerkingen van de feedbackgever	Positieve punten	Aandachtspunten
	Jullie waren heel snel; in korte tijd ben je gekomen tot een mooi product. Je hebt concrete aanbevelingen gedaan nav de interviews. Punten waar we (VTGM) al een actie op hebben uitgezet, zijn het opnemen van 'stalken' en 'het beter aangeven dat we niet tot actie overgaan indien iemand dit niet wil'. Jullie hebben creatief vormgegeven aan je onderzoek: het ontwikkelen van een vragenlijst op Facebook, jullie gesprek met jongeren over twee casussen.	

Wat vind je van de ontvangen feedback?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

De feedback is voor ons niet nieuw. Floor heeft dit tijdens het proces regelmatig met ons gedeeld. Echter is het ontzettend fijn om te lezen en erg prettig om te zien dat er geen aandachtspunten zijn. We kunnen ons ook goed vinden in de feedback. We hebben snel kennis gemaakt met meerdere medewerkers, waaronder het MT, van Veilig Thuis Gelderland-Midden en hadden ook snel door bij wie we waarvoor konden zijn. Ook het werven van jongeren is ons goed afgegaan, ook omdat wij ons in de doelgroep bevinden. Wij vinden wel dat Floor hierin ook erg goed ondersteund heeft. Ze heeft ons op weg geholpen en ons ook voorzien van de juiste personen om onze vraag of input mee te delen. Floor benoemd ons te zien als twee heel verschillende personen, die elkaar goed aanvullen. Wij kunnen ons vinden in het feit dat wij twee verschillende persoonlijkheden zijn, maar toch zijn er ook veel gelijkenissen. Dat wij elkaar goed kunnen aanvullen hebben wij ook ervaren. Onze kwaliteiten hebben elkaar op de juiste manier aangevuld en hebben geleid tot een mooi onderzoek en product.

Wat heb je met de feedback gedaan?

(in te vullen door de student, nadat deze bovenstaande feedback heeft gekregen en verwerkt)

Op dit moment in het onderzoek hebben we deze feedback met veel plezier gelezen en zijn we vooral trots op deze teruggekregen feedback. We hebben hier niks meer van verwerkt in het onderzoek zelf. Het zijn wel punten waarna we refereren in onze reflectieverslagen.

Verantwoording

Hoofdstuk 10 Verantwoording

10.1 Methodische keuzes en afwegingen

De methodische keuzes en afwegingen die zijn gemaakt gedurende het onderzoeks- en ontwerpproces, zijn verantwoord in een opgenomen PowerPointpresentatie. Hierin wordt ook beschreven op welke punten is afgeweken van het plan van aanpak en waarom. Hierbij wordt praktijkkennis en theoretische kennis benut. Deze presentatie is te zien via de volgende link: <https://video.han.nl/P2G/Player/Player.aspx?id=biuKNO>

In onderstaande stukken worden bepaalde keuzes nog verder toegelicht met theoretische kennis.

“Participatie vraagt vooral een houding en mindset van volwassenen die uitdraagt dat de mening van kinderen en jongeren ertoe doet” (Nederlands Jeugdinstituut, z.d.-b). In dit onderzoek hebben de volwassenen uitgedragen dat de mening van de jongeren ertoe doet, omdat zij de onderzoekers hebben voorzien van antwoorden op de hoofd- en deelvragen. Daarmee is de mening van de jongeren het meest urgent geweest in dit onderzoek en zijn de respondenten eigenaar geweest van de uitkomsten.

In dit onderzoek is er sprake van samenwerkende participatie, omdat er partnerschap is gezocht met jongeren. De jongeren die deelgenomen hebben aan het onderzoek hebben invloed gehad op de praktijkverbetering, zowel op het proces als op de uitkomst ervan (Dedding & Moonen, 2013).

Jeugdparticipatie is zinvol wanneer de inbreng van jongeren serieus wordt genomen en er zichtbaar is wat er met hun inbreng gedaan is (Nederlands Jeugdinstituut, z.d.-b). In dit onderzoek is de inbreng van de jongeren (de respondenten) zichtbaar geworden in de conclusie en het product. In het product wordt namelijk informatie gegeven die de jongeren graag wilden verkrijgen. Dit bleek uit de resultaten van het onderzoek. Daarnaast paste de participatievorm (interviews en casusbespreking) bij de leeftijd van de respondenten, wat ook de inbreng betekenisvol maakt (Nederlands Jeugdinstituut, z.d.-b).

Socioloog Roger Hart (1992) heeft de participatieladder ontwikkeld. De vorm waarin de jongeren in dit onderzoek geparticipeerd hebben is adviserend. De onderzoekers coördineren het onderzoek en de jeugd wordt bij onderdelen betrokken en om advies gevraagd (Nederlands Jeugdinstituut, z.d.-b).

Sommigen zien participatief onderzoek als te impressionistisch en te onbetrouwbaar (Dedding & Moonen, 2013, p. 28). Er wordt genoemd dat een kwalitatief hoogwaardig en verantwoord onderzoek niet gebaat is bij het alleen beschrijven van positieve argumenten. De beperkingen en risico's van participatief onderzoek moet gereflecteerd worden om misstanden te voorkomen. Ook om participatie zo op een verantwoorde wijze te versterken. Dat maakt dat de onderzoekers niet alleen maar de positieve dingen hebben benadrukt tijdens dit onderzoek, maar ook hebben beschreven welke factoren nog niet optimaal zijn. Zoals dat jongeren bang zijn voor de gevolgen van het bellen en bang zijn dat VTGM direct ingrijpt als ze bellen. De onderzoekers zouden kunnen beschrijven dat dit nooit gebeurt, maar VTGM heeft het recht om in te grijpen in het geval van een

acute, onveilige situatie (Baeten, 2019). Als de onderzoekers dit niet zouden beschrijven of niet zouden melden aan de respondenten, is dat niet verantwoord.

In de toestemmingsformulieren is beschreven dat de jongeren zich ten alle tijden mogen terugtrekken uit het onderzoek, zoals ook beschreven in artikel 134 van de General Comment (Dedding & Moonen, 2013). De respondenten die deelgenomen hebben aan dit onderzoek, hebben dat op vrijwillige basis gedaan en hebben het toestemmingsformulier voor het anoniem gebruiken van hun persoonsgegevens ondertekend.

Er zijn diverse redenen om jongeren te betrekken bij een onderzoek volgens Dedding & Moonen (2013, p.21):

- Jongeren beschikken over de capaciteit om te participeren;
- Participatie leidt tot betere beslissingen;
- Participatie is een recht;
- Participatie draagt bij aan de persoonlijke ontwikkeling van kinderen en jongeren;
- Participatie versterkt betrokkenheid en begrip van democratie.

Omdat participatie van jongeren leidt tot betere beslissingen, zijn er tijdens dit onderzoek jongeren betrokken. Om tot het best mogelijke product te komen, die uiteindelijk door de jongeren zelf gebruikt moet gaan worden, zijn er jongeren benaderd. Zij kunnen het beste aangeven wat ze nodig hebben.

Een deel van de jongeren die hebben deelgenomen aan dit onderzoek bevinden zich volgens Piaget in de formeel operationele fase. Deze kenmerkt zich door de ontwikkeling van logisch en abstract denken. Zij zijn in staat om naast op een concrete manier, ook abstract te kijken naar problemen die zich voordoen. Ze toetsen hun inzichten en ontdekken welke gevolgen hun acties hebben. In deze leeftijdsfase zijn ze ook in staat propositioneel te denken. Hierdoor kunnen ze beter begrijpen dat een conclusie juist moet zijn op het moment dat bepaalde vooronderstellingen juist zijn (Feldman, 2016). Dit maakt dat de jongeren geschikt zijn om deel te nemen aan het onderzoek, omdat ze breed over het onderwerp na kunnen denken.

10.2 Ethische afwegingen

De onderzoekers hebben het onderzoek uitgevoerd op een zoveel mogelijk ethisch verantwoorde wijze. Jongeren zijn kwetsbaarder dan volwassenen in participatief onderzoek. De onderzoekers moeten dus extra veel aandacht hebben voor voorzorgsmaatregelen zodat het welzijn van jongeren niet in het geding komt door het onderzoek (Lauwers, 2013).

De onderzoekers zijn met respect voor autonomie van de respondenten omgegaan. De respondenten hebben vrijwillig toestemming gegeven om deel te nemen aan het onderzoek. In het toestemmingsformulier stond voldoende informatie beschreven over wat die deelname precies in zal houden. In de toestemmingsformulieren werden de respondenten van de volgende informatie voorzien over het onderzoek: het onderzoeksdoel, wat er van de respondenten verwacht zou worden, wat er met de onderzoeksgegevens gebeurt en hoe deze worden geanalyseerd én hoe de anonimiteit gewaarborgd wordt. Dit is volgens Lauwers (2013) belangrijk. De respondenten hebben allemaal toestemming gegeven voor hun betrokkenheid bij het onderzoek, de zogenaamde 'informed consent'. Ze hebben het recht gehad om toe te stemmen, te weigeren of op ieder moment de participatie te beëindigen (Lauwers, 2013). Daarnaast staat in de toestemmingsformulieren opgenomen dat de gegevens en tevens het toestemmingsformulier, na de bewaartermijn worden vernietigd. Zo hebben de onderzoekers de vertrouwelijkheid van de gegevens gegarandeerd. Om de anonimiteit verder te waarborgen, hebben de onderzoekers alle verwijzingen naar identiteit en woonplaats verwijderd in het onderzoeksverslag. De onderzoekers hebben er zo voor gewaakt dat de respondenten niet te herleiden zijn, wat volgens Lauwers (2013) belangrijk is. Alle deelnemende

respondenten aan het onderzoek zijn meerderjarig en dus is er geen toestemming van ouders/opvoeders vereist.

De respondenten hebben voordeel bij de uitkomsten van het onderzoek wanneer zij of mensen in hun omgeving te maken krijgen met kindermishandeling en/of huiselijk geweld. Er kunnen psychologische nadelen zijn na deelname aan dit onderzoek, want er kunnen gevoelens bij de respondenten opkomen wanneer ze gevoelige of beschamende informatie delen en op dat moment niet juist behandeld worden. Daarnaast kunnen er sociale nadelen zijn, want de onderzoekers dringen binnen in het persoonlijke leven van de respondenten en ook kunnen er juridische nadelen zijn wanneer jongeren crimineel gedrag onthullen en de onderzoekers dit verplicht zijn te melden (Lauwers, 2013). Van sociale nadelen is geen sprake geweest. Van juridische nadelen in dit onderzoek ook niet, maar het had wel gekund wanneer een jongere onthuld had dat hij/zij of iemand uit zijn/haar omgeving aan een vorm van mishandeling werd blootgesteld. Als professionals hebben de onderzoekers dan te maken met de verplichte meldcode. De onderzoekers kunnen moeilijk beoordelen of er sprake is geweest van psychologische nadelen, omdat zij niet weten welke gevoelens erboven zijn gekomen bij de jongeren. De onderzoekers kunnen zich wel voorstellen dat dit gevoelige onderwerp emoties of gevoelens heeft opgewekt, maar om die reden hebben de respondenten er ook altijd voor mogen kiezen om geen antwoord te geven op een vraag of deelname aan het onderzoek te beëindigen. Hiermee hebben de onderzoekers respect getoond voor de autonomie van de respondent en de regie bij hen gelaten.

De onderzoekers zijn op een gelijkwaardige manier omgegaan met de respondenten. Beide partijen zijn expert geweest in het onderwerp. De onderzoekers hebben hun expertise in bestaande kennis omtrent het onderwerp meegebracht en de respondenten zijn expert over hun eigen kennis, ervaringen en belevingen (Fischer, 2006, in Lauwers, 2013). De onderzoekers beschikken over voldoende competentie, expertise en capaciteit om jongeren te betrekken bij hun onderzoek, wat de kwaliteitseisen van het onderzoek vergroot (Lauwers, 2013).

10.3 Betrouwbaarheid en validiteit

Betrouwbaarheid

In de vraagverhelderingsfase is er een enquête ingevuld door 121 jongeren. Echter bleken dat dit niet allemaal jongeren zijn geweest in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar. De onderzoekers kregen reactie van een persoon die 60+ is. Deze resultaten zijn daarom dus niet volledig betrouwbaar. Daarnaast is de enquête door 66,9% in minder dan één minuut ingevuld. Dit kan betekenen dat de respondenten de vragen niet goed gelezen hebben en er (te) snel een antwoord op hebben gegeven. Ook dit kan de betrouwbaarheid kan aantasten.

De onderzoekers hebben de gehouden interviews ten behoeve van de dataverzameling ter beantwoording op de hoofd- en deelvragen getranscribeerd en eerst afzonderlijk van elkaar gecodeerd. Dit vergroot de betrouwbaarheid. Tijdens de casusbespreking hebben de respondenten zelf opgeschreven wat hun antwoord op de vraag was, wat ook neerkomt op betrouwbaarheid. De onderzoekers hebben namelijk geen invloed gehad op wat zij opschreven. Omdat de casusbespreking in een groep plaatsvond, kan er sprake zijn geweest van beïnvloeding onder de respondenten, waardoor zij niet geheel autonome antwoorden hebben gegeven. Dit kan de betrouwbaarheid aantasten.

De respondenten die deelgenomen hebben aan het onderzoek waren ongeveer van dezelfde leeftijd. Echter was één van de geïnterviewde respondenten onder de 20 jaar. De rest van de respondenten zijn tussen de 20 en 23 jaar. Doordat hier weinig diversiteit in zat kan dit de resultaten beïnvloeden en daarmee de betrouwbaarheid aantasten. Echter was er wel diversiteit in gender wat de

betrouwbaarheid vergroot en ook het opleidingsniveau varieerde tussen mbo en wo werk- en denkniveau.

Validiteit

De enquêtes, interviews en de casus uit de casusbespreking zijn in samenwerking met de begeleider vanuit VTGM en een medewerker van de bureaudienst gemaakt. Dit vergroot de validiteit van het onderzoek, want meerdere ogen controleren of er onderzocht wordt wat de onderzoekers willen onderzoeken. De dialogische validiteit is gewaarborgd doordat het onderzoek kritisch is gevolgd door de begeleider vanuit VTGM, coach van de HAN en medestudenten uit de coaching groep. Tijdens de vraagverheldering en het onderzoek is er in gesprek gegaan met collega's, jongeren en andere betrokkenen binnen en buiten de organisatie. Dit vergroot de democratische validiteit. Het onderzoek stemt overeen met de wijze waarop VTGM normaliter ontwikkelingen in gang zet. Hiermee wordt er rekening gehouden met de resultaat- en procesvaliditeit. Uit de interviews is naar voren gekomen dat de respondenten meer inzicht hebben gekregen in de processen die zich in de organisatie afspelen, zoals hoe de adviesfunctie werkt. Dit draagt bij aan katalyserende validiteit (Van der Donk & Van Lanen, 2017).

10.4 Afwijking planning

De planning die van tevoren gemaakt is in het plan van aanpak liep op schema tot en met de dataverzamelmethode. Echter hebben de dataverzamelmethode gebruiken meer tijd nodig gehad. De onderzoekers hadden gepland elke week één interview te verrichten, echter was dit planning technisch met de respondenten niet haalbaar en zat er langer tussen. Daarbij komt dit mede doordat de onderzoekers in vrijwel dezelfde week corona hebben gehad en allebei niet veel voor het onderzoek gedaan hadden gedurende één week lang. Daarnaast was het lastig om met de jongeren die deelnamen aan de casusbespreking één datum waarop het iedereen schikte te plannen. Door deze uitloop zijn de onderzoekers later gestart met het beginnen met het product. De planning was om 18 april met het product te beginnen, echter zijn de onderzoekers na 9 mei begonnen met het product. De onderzoekers hebben het wel gered om rond 23 mei 2022 de presentatie voor het MT te houden, deze was namelijk op 24 mei 2022. Ook hebben we de deadline voor het inleveren bij onze begeleider vanuit VTGM gehaald op 6 juni 2022.

Literatuurlijst

- Alles Oké? Supportlijn. (z.d.). *Over de organisatie*. Geraadpleegd op 18 februari 2022, van [Over de organisatie | Alles Oké? Supportlijn \(allesoke.nl\)](#)
- Baeten, P. (met Van Beurden, M., Haxe, I., Janssen, L., Mourits, E., & Hille Ris Lambers, N.). (2019). *Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019*. Landelijk Netwerk Veilig Thuis. Geraadpleegd op 11 februari 2022, van [veiligthuis-interactief-protocol v3.pdf \(vng.nl\)](#)
- CBS. (z.d.). *Jongeren*. Geraadpleegd op 14 februari 2022, van [Jongeren \(cbs.nl\)](#)
- CBS. (2019, 8 mei). *Percentage mensen in opleidingsniveau en leeftijdsgroep*. Geraadpleegd op 14 februari 2022, van [Percentage mensen in opleidingsniveau en leeftijdsgroep \(cbs.nl\)](#)
- Dedding, C., & Moonen, X. (2013). Kinderen en onderzoek: gaat dat samen? In C. Dedding, K. Jurrius, X. Moonen, & L. Rutjes (Reds.), *Kinderen en jongeren actief in wetenschappelijk onderzoek: Ethiek, methoden en resultaten van onderzoek met en door jeugd* (pp. 11-39). Uitgeverij LannooCampus.
- De Kindertelefoon. (z.d.). *De Kindertelefoon als organisatie*. Geraadpleegd op 18 februari 2022, van [Over De Kindertelefoon](#)
- Douma, L. & Hoes, M. (2016). *Handelen bij kindermishandeling en huiselijk geweld: Van signalering tot besluit*. Boom.
- Expertisecentrum huiselijk geweld en kindermishandeling. (z.d.). *Hoe bespreek ik zorgen?* Geraadpleegd op 29 april 2022, van [Hoe bespreek ik zorgen? - Expertisecentrum huiselijk geweld en kindermishandeling \(expertisecentrum-hgkm.nl\)](#)
- Feldman, R. S. (2016). *Ontwikkelingspsychologie*. Uitgeverij Coutinho.
- Hermes, J., Naber, P., & Dieleman, A. (2018). *Leefwerelden van jongeren: Thuis, school, media en populaire cultuur*. Uitgeverij Coutinho.
- Ik vermoed huiselijk geweld. (z.d.). *Praat met het slachtoffer*. Geraadpleegd op 3 mei 2022, van [Praat met het slachtoffer | Partnermishandeling | Ik vermoed huiselijk geweld](#)
- Lauwers, H. (2013). Ethische overwegingen. In C. Dedding, K. Jurrius, X. Moonen, & L. Rutjes (Reds.), *Kinderen en jongeren actief in wetenschappelijk onderzoek: Ethiek, methoden en resultaten van onderzoek met en door jeugd* (pp. 40-63). Uitgeverij LannooCampus.
- Nederlands Jeugdinstituut. (2021, 30 september). *Cijfers over huiselijk geweld*. Geraadpleegd op 14 februari 2022, van [Cijfers over huiselijk geweld | Nederlands Jeugdinstituut \(nji.nl\)](#)
- Nederlands Jeugdinstituut. (z.d.-a). *Definitie en vormen van kindermishandeling*. Geraadpleegd op 14 februari 2022, van [Definitie en vormen van kindermishandeling | Nederlands Jeugdinstituut \(nji.nl\)](#)
- Nederlands Jeugdinstituut (z.d.-b). *Jeugdparticipatie vormgeven*. Geraadpleegd op 8 juni 2022, van [Jeugdparticipatie vormgeven | Nederlands Jeugdinstituut \(nji.nl\)](#)

- Nederlands Jeugdinstituut. (z.d.-c). *Waarom is het moeilijk om over kindermishandeling te praten?* Geraadpleegd op 29 april 2022, van [Waarom is het moeilijk om over kindermishandeling te praten? | Nederlands Jeugdinstituut \(nji.nl\)](#)
- Pijnenburg, H. (2010). *Zorgen dat het werkt*. HAN Lectoraat Werkzame Factoren in de Zorg voor Jeugd. Geraadpleegd op 28 februari 2020, van [Intreerede: ruw materiaal per thema/werkzame factor \(canonsociaalwerk.eu\)](#)
- Van der Donk, C., & Van Lanen, B. (2017). *Praktijkonderzoek in de zorg en welzijn* (2e herziene druk). Uitgeverij Coutinho.
- Van der Zwet, R., & De Groot, N. (2018, 8 februari). *Wat werkt bij implementatie van sociale interventies*. Movisie. Geraadpleegd op 15 februari 2022, van [Wat werkt bij implementatie van sociale interventies | Movisie](#)
- Van 't Veer, J., Wouters, E., Veeger, M., & Van der Lugt, R. (2021). *Ontwerpen voor zorg en welzijn*. Uitgeverij Coutinho.
- Veilig Thuis Gelderland-Midden. (z.d.-a). *Mensenhandel en loverboys*. Geraadpleegd op 22 februari 2022, van [Mensenhandel en loverboys | Veilig Thuis - Gelderland-Midden \(veiligthuisgm.nl\)](#)
- Veilig Thuis Gelderland-Midden. (z.d.-b). *Wat is Veilig Thuis*. Geraadpleegd op 10 februari 2022, van [Wat is Veilig Thuis | Veilig Thuis - Gelderland-Midden \(veiligthuisgm.nl\)](#)
- Veilig Thuis. (z.d.). *Contact*. Geraadpleegd op 17 februari 2022, van [Contact met Landelijk Netwerk - Veilig Thuis](#)
- VNG. (2020a). *Best practice Chatfunctie Veilig Thuis*. Geraadpleegd op 14 februari 2022, van [best-practice-chatfunctie-veilig-thuis.pdf \(vng.nl\)](#)
- VNG. (2020b, 25 mei). *Chatfunctie ingevoerd bij Veilig Thuis*. Geraadpleegd op 14 februari 2022, van [Chatfunctie ingevoerd bij Veilig Thuis | VNG](#)

Bijlage B: gemeenten regio Gelderland-Midden

Figuur 2

De gemeenten waar Veilig Thuis Gelderland-Midden voor werkt



Opmerking. Overgenomen uit intern kwaliteitsmanagementsysteem 2021, Veilig Thuis Gelderland-Midden.

Bijlage C: organogram VTGM

Figuur 3

Organogram VTGM



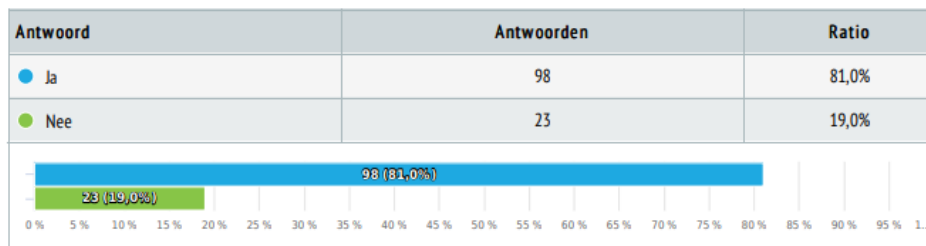
Opmerking. Overgenomen uit intern kwaliteitsmanagementsysteem 2021, Veilig Thuis Gelderland-Midden.

Bijlage D: resultaten enquête

Resultaten

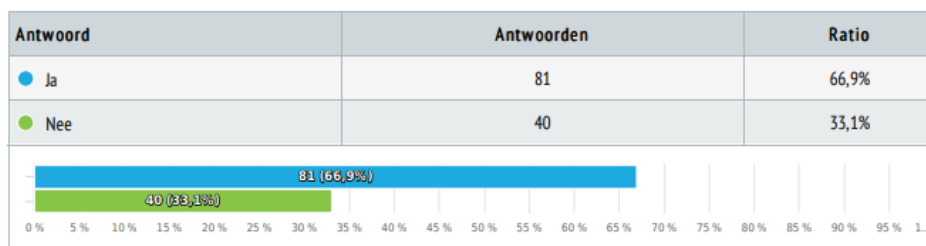
1 Heb je wel eens van Veilig Thuis gehoord?

Enkele keuze, Antwoorden 121 x, onbeantwoord 0 x



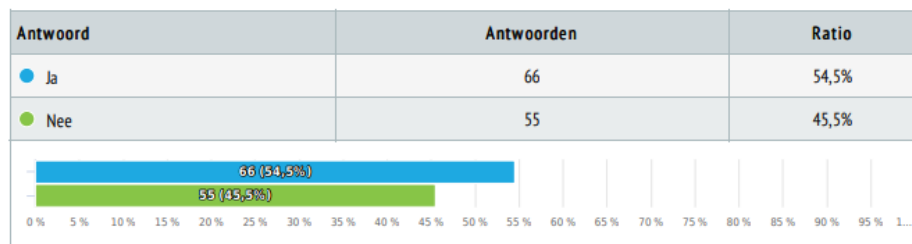
2 Weet je waarvoor je bij Veilig Thuis terecht kan?

Enkele keuze, Antwoorden 121 x, onbeantwoord 0 x



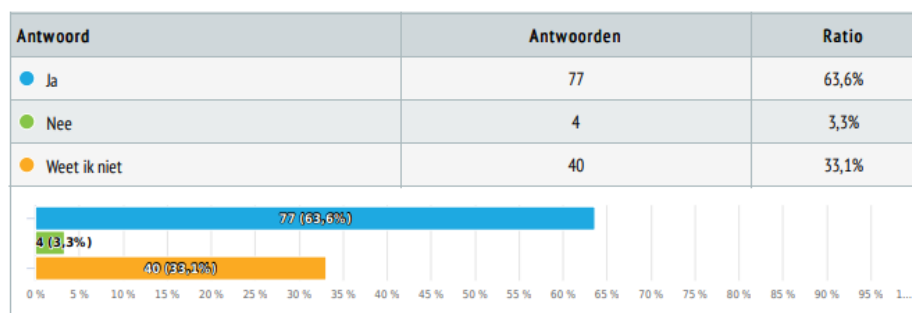
3 Wist je dat je bij Veilig Thuis ook terecht kan voor advies: een (anoniem) gesprek of chat met een medewerker van Veilig Thuis?

Enkele keuze, Antwoorden 121 x, onbeantwoord 0 x



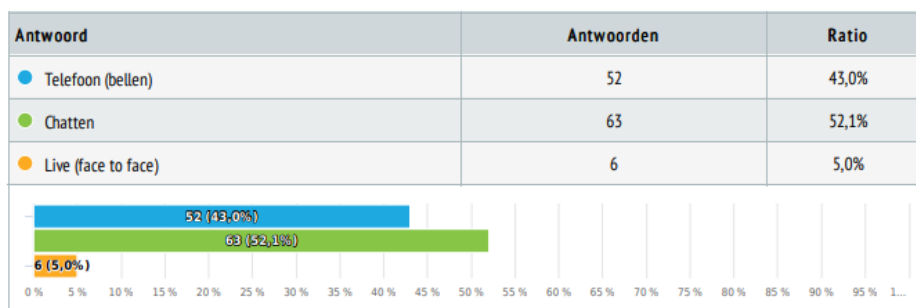
4 Stel je voor dat je zelf (of vrienden, familie) te maken hebt met huiselijk geweld of kindermishandeling, zou je dan contact opnemen met Veilig Thuis?

Enkele keuze, Antwoorden 121 x, onbeantwoord 0 x



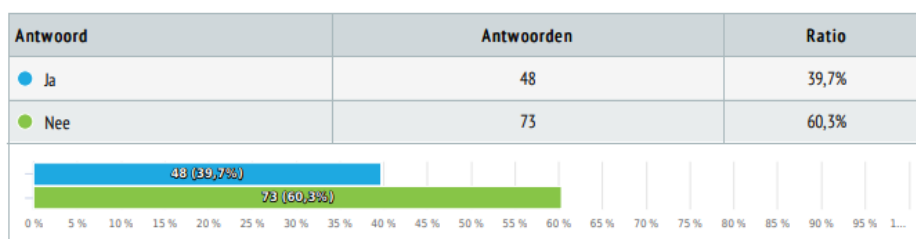
5 Op welke manier zou je contact willen opnemen met Veilig Thuis?

Enkele keuze, Antwoorden 121 x, onbeantwoord 0 x



6 Is het voor jou een drempel om contact te zoeken met Veilig Thuis?

Enkele keuze, Antwoorden 121 x, onbeantwoord 0 x



7 Zo ja, waarom vind je dat?

Tekst antwoord, Antwoorden 121 x, onbeantwoord 0 x

- (80x)
-
- (2x) -
- (3x) -
- ...
- Als professional kan dit niet anoniem. Dat maakt dat er vaak (te) lang gewacht wordt met melden.
- Als verloskundige dien je een melding te maken bij veilig thuis als bepaalde situaties of verleden van client hierop wijzen. Echter, een melding bij veilig thuis zorgt niet altijd voor een betere toekomst voor het (ongeboren) kind. Ik kan je aanraden om de docu op NPO te kijken: goede moeders.
- Angst dat je het erger maakt
- De angst voor vervolgstappen die genomen worden. Je wil niet dat je verkeerde vermoedens hebt gehad en daarmee een gezin oid uit elkaar drijft/trekt. Ookal weet je dat het wss wel het beste is voor het kind
- De feiten onder ogen komen te zien
-
- Dit ligt ook aan de situatie. En of ik het zou durven
- Er kunnen grote stappen gezet worden en je weet niet hoe dit uit zal pakken
- Gelijk te heftig. 1 praten met persoon in kwestie 2 contact zoeken met school 3z contact zoeken met huisarts 4. Contact zoeken met gemeente 5 contact zoeken met veilig thuis
- Grote organisatie. Vaak duurt het erg lang voor er iets in gang gezet kan worden.
- Het gebeurt thuis, niemand weet ervan en het is geheim. Het voelt gek ofzo om er dan open over te gaan spreken
- Het gevoel dat je meteen in een hulpverleningstraject gaat
- Het is eng om zo'n grote stap te maken, ondanks dat je weet dat het jou gaat helpen
- Het lijkt me lastig om me met iemand anders zijn situatie te bemoeien. Mocht het voor mezelf zijn is het lastig omdat je waarschijnlijk je thuissituatie aanspreekt en het gevoel geeft dat je ze verklíkt
- Het opnemen van contact met veilig thuis kan zorgen voor grote veranderingen in iemand zijn leven, zowel positief als negatief.
- Hoor meerdere verhalen dat het tóch niet anoniem is en dan zet ik een vriendschap op het spel met de moeder (gescheiden ouders)
- Hulp zoeken is altijd lastig
- Chat is laagdrempeliger, niet gelijk veroordelend
- Ingrijpende maatregelen (tijdelijk huisverbod, bescherming kinderen etc.)
- Je kent de mensen niet
- Je voelt je wellicht kwetsbaar of het verhaal ligt gevoelig
- Je weet nooit wat je kan verwachten
- Misschien een grote drempel omdat de situatie dan 'echt' is en openbaar wordt
- Nee, het kan anoniem dus niemand hoeft erachter te komen dat jij het bent
- Niet bekend met de organisatie
- Nog nooit gedaan
- Nvt
- Of het een situatie van mij of van iemand dicht bij me gaat, het is toch spannend om zoiets te vertellen. Toch ergens angst dat er veel problemen van komen. Maar uiteindelijk weegt voor mij veiligheid zwaarder. De problemen zijn er al, en door contact op te nemen is er een mogelijkheid die problemen te stoppen/minderen. Maar spannend blijft het wel.
- Omdat het dichtbij je is
- Omdat het ook anoniem kan
- Schaamte
- Spannend, druk, beladen onderwerp.
- tijdens de les van c21 veel over gehoord. Als professionele apothekersassistent hoort dit onderwerp bij mijn werk
- toch lastig om gevolgen te overzien en spanning om verstandhouding in vriendschapsrelatie erna
- Wanneer je een 'probleem' ondervindt wil je daar liever niet een ander mee lastig vallen. Daarbij is de angst voor onbegrip erg groot, ondanks dat het een gespecialiseerde organisatie betreft.

Bijlage E: persona



Ik ben Bodhi Vaes, 20 jaar en woon momenteel op kamers in Arnhem omdat ik hier ook aan de HAN Management en Bedrijfskunde studeer. Ik ben doordeweeks vier dagen met mijn studie bezig en werk op vrijdag, zaterdag en zondag bij de Vero Moda als verkoopster. Het is mijn ambitie om door te groeien naar manager na mijn studie. Ik vind het leuk om organisatorisch en leidend bezig te zijn. In mijn verleden heb ik te maken gehad met kindermishandeling, omdat mijn beste vriendin thuis mishandeld werd. Ik vond het toen lastig hiervoor contact op te nemen met instanties, omdat ik bang was dat mijn vriendin dan nog meer mishandeld zou worden door haar vader vanwege het inschakelen van hulpverlening.

Bodhi Vaes

20 jaar

Vrouw

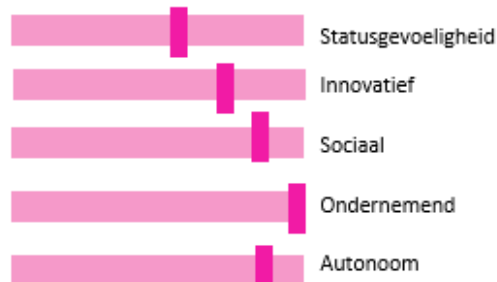
Verkoopster bij Vero Moda

HBO Management en
bedrijfskunde

Hechte band met familie en
vrienden

Arnhem

Student



Status is voor mij belangrijk, maar dat is niet waarvoor ik mijn doelen nastreef. Ik ben innovatief en sociaal. Daarnaast ben ik ondernemend, omdat ik manager wil worden. Hiervoor moet ik autonoom zijn en dat ben ik nu in mijn studie en werkzaamheden ook.

Doelen en wensen

1 Manager worden bij Vero Moda > hiervoor doe ik mijn studie, het is mijn ambitie sinds ik hier werk.

2 Mijn sociale leven onderhouden > vrienden zijn een steun en uitlaatklep voor mij en ik voor hen.

Emoties/ gedachten/ zorgen?



Een gelukkige student die haar doelen en wensen waar aan het maken is.



Spannende tijd > behalen studie, van student naar werken, corona tijd waarin sociaal leven onderhouden soms Lastig is.

Bijlage F: planning

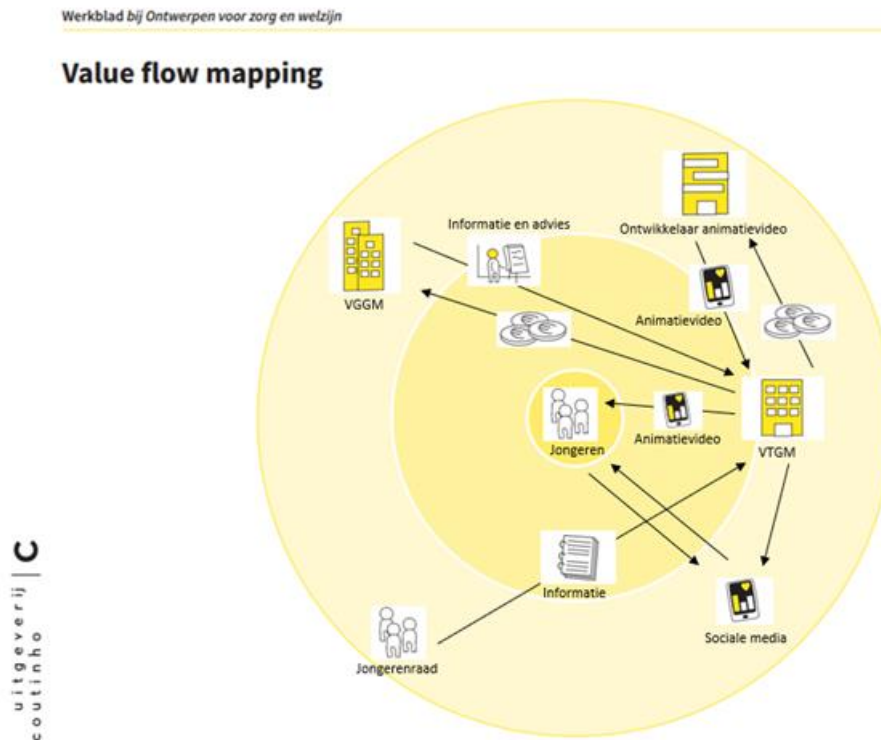


Week	Datum	To Do	Fase	Af?
7	18 februari 2022	Projectovereenkomst	Discover	
8	25 februari 2022	DEADLINE PVA Floor	Discover	
9	2 maart 2022	Feedback Floor verwerken PVA	Discover	
10	7 maart 2022	DEADLINE PVA SCHOOL	Discover	
11	14 maart 2022	PVA aanpassen a.d.h.v. feedback	Discover	
11	14 maart 2022	Werkvormen voorbereiden en inplannen	Define	
12	21 maart 2022	Eerste werkvormen afnemen + analyseren	Define	
13	28 maart 2022	Tweede ronde werkvormen + analyseren	Define	
14	4 april 2022	Derde ronde werkvormen + analyseren	Define	
15	11 april 2022	Vierde ronde werkvormen + analyseren (reserve)	Define	
15	11 april 2022	Beginnen met conclusies trekken + Challenge statement hebben	Define	
16	18 april 2022	Beginnen aan product	Develop	
17	25 april 2022	Product ontwikkelen	Develop	
18	2 mei 2022	VAKANTIE	Develop	
19	9 mei 2022	Product ontwikkelen	Develop	
20	16 mei 2022	Product implementeren + feedback betrokkenen verkrijgen	Deliver	
21	23 mei 2022	Product implementeren + feedback betrokkenen verkrijgen	Deliver	
22	30 mei 2022	Product implementeren + feedback betrokkenen verkrijgen	Deliver	
23	6 juni 2022	DEADLINE ONDERZOEK inleveren Floor		
24	13 juni 2022	DEADLINE ONDERZOEK inleveren school		
24	15 juni 2022	DEADLINE REFLECTIE inleveren school		

Bijlage G: value flow map

Figuur 7

Value flow mapping



Opmerking. Overgenomen uit *Ontwerpen voor zorg en welzijn* (online werkblad) door J. van 't Veer et al., 2021, Uitgeverij Coutinho. Copyright 2020, Uitgeverij Coutinho.

Bijlage H: casus voor casusbespreking

Casus Noa, 20 jaar.

Noa is 20 jaar en de oudste uit een gezin met drie kinderen.

Beide ouders werken. Moeder is leidinggevende in de kinderopvang en vader is docent op een MBO. Beide ouders hebben moeite gehad met werken in tijd van corona, de aanpassingen die dat vroeg zoals thuiswerken.

Ouders zijn Noa in deze tijd Noa als 'lui en brutaal' gaan ervaren, 'die niet altijd de waarheid spreekt' (dit zijn woorden van ouders).

Zij hebben hun dochter daar meerdere keren op aangesproken en erbij benadrukt dat zij als oudste in het gezin een voorbeeldfunctie heeft. Want de jongere kinderen lijken het gedrag van Noa te kopiëren.

Noa vindt dat haar ouders zeuren, dat zij hun eigen problemen op moeten lossen en haar vooral met rust moeten laten. Dat zou volgens Noa voor iedereen beter zijn.

De sfeer in huis is ondertussen vaak gespannen, ruzies komen regelmatig voor, waarbij er niet alleen sprake is van veel verbale agressie, maar ook fysieke agressie komt soms voor (Noa ontvangt in dit geval dan vaak de klappen).

Noa heeft een paar vriendinnen en met één van hen heeft zij meer contact.

Noa appt deze vriendin vanaf haar kamer, dat er een ruzie is geweest waarbij moeder haar geslagen heeft, dat zij weg wil maar niet weet waar naartoe en dat zij denkt deze situatie niet meer vol te kunnen houden.

Wat zou jij doen als je die vriendin van Noa was?

(Noa is een fictieve naam)

Bijlage I: uitwerking casusbespreking

Casus Noa

1. wat zou jij doen als je vriend/vriendin was?

Ze mag weten waar hij trekt en daar zo lang mogelijk blijven. Samen overleggen wat of wie veilig thuis is.

Wat zou haar dochter en opa's en oma's weten? Ze is in de buurt.

Op de straat lopen. Wat is er nu? Is het veilig? Is het veilig? Is het veilig?

Wat zou haar dochter en opa's en oma's weten? Ze is in de buurt.

2. wel /niet contact opnemen met Veilig Thuis?

Wel. Als de situatie al een lange tijd speelt.

Wel. Om alles aan te pakken.

Wel. Om alles aan te pakken.

Wel. Om alles aan te pakken.

↓

duurt lang

niet voor mezelf

3. manier van contact:

Wat zou contact opnemen door in de buurt van de deur.

Wat zou contact opnemen door in de buurt van de deur.

Wat zou contact opnemen door in de buurt van de deur.

Wat zou contact opnemen door in de buurt van de deur.

4. weet je wat Veilig Thuis kan betekenen als je contact opneemt?

Wat zou contact opnemen door in de buurt van de deur.

Wat zou contact opnemen door in de buurt van de deur.

Wat zou contact opnemen door in de buurt van de deur.

Wat zou contact opnemen door in de buurt van de deur.

5. Wat gebeurt er wanneer je belt? Wat wil je weten?

nee, want niet want
de kennis stoppen
van veilig. Dus zijn
waarschijnlijk de
aanpak is geweest

nee, wat de
omgevingen
zijn

nee
in het niet wat er
dan gebeurt

ik wil weten wat
of het zijn in de praktijk

nee
ik zou eerder
niet weten wat
de kennis stoppen
is

6. Wat er gebeurt er met je gegevens? Wat wil je weten?

ik wil weten hoe
men de kennis kan
houden

Geef me met
kennis

Hier is wat kennis
om het te weten of
kennis om het te
gebruiken. Gebruik
in de praktijk dat ook
een beetje kan zijn
wat mensen om het
te weten

ik wil weten hoe
kennis er met je
gegevens gebeurt

Wat weten mensen
kennis of het
kennis kan
gebruiken. Het is
de kennis die mensen
die kennis gebruiken
in de praktijk

feedback:

- goede vragen die
goed doorgeslagen
of antwoorden die
kennis geven
- ben met de kennis
de kennis over kennis
kennis

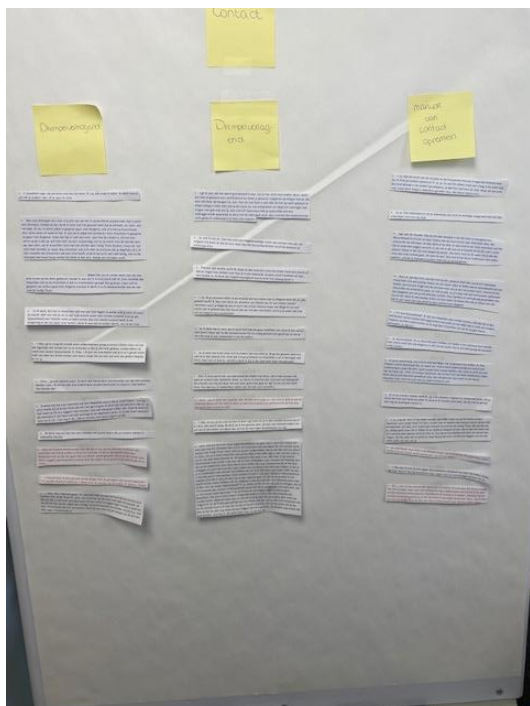
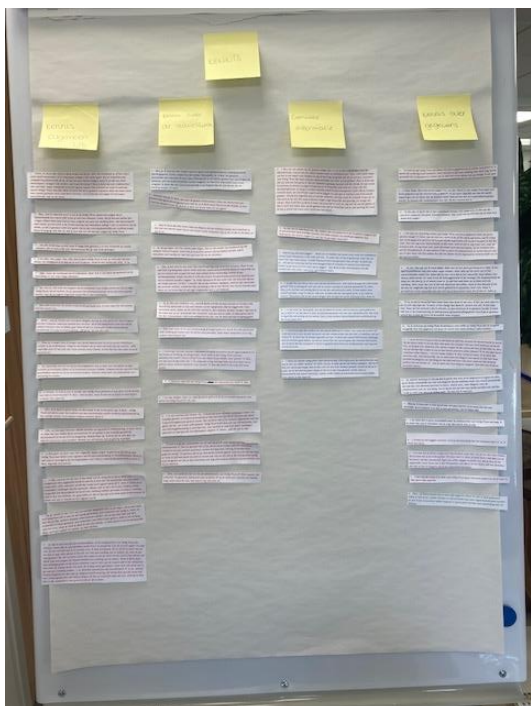
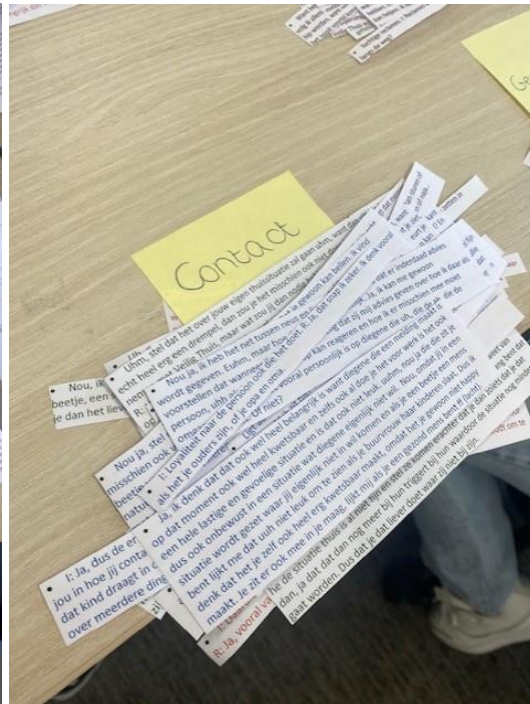
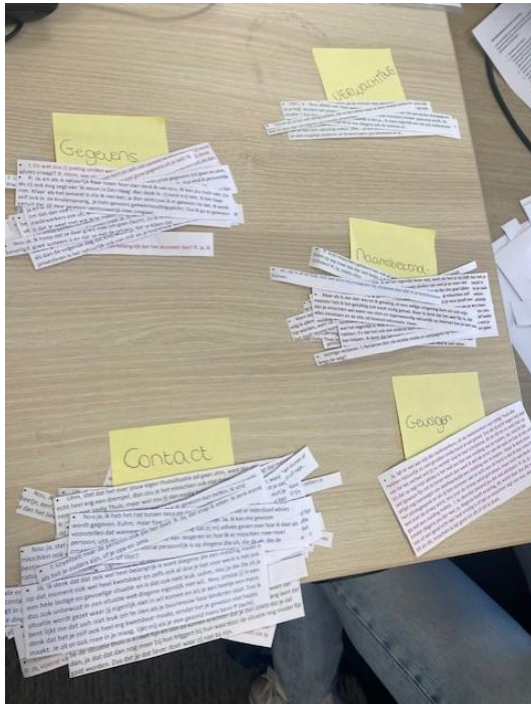
- goede vragen
kennis, kennis
en duidelijk
- duidelijke vragen
- goede antwoorden
in de praktijk
als je er nog niet
wilt weten

Feedback
ik vond het duidelijk
met goede vragen
het was goed
en je moet niet jufte
er het niet weten
dat het vragen stellen
kennis

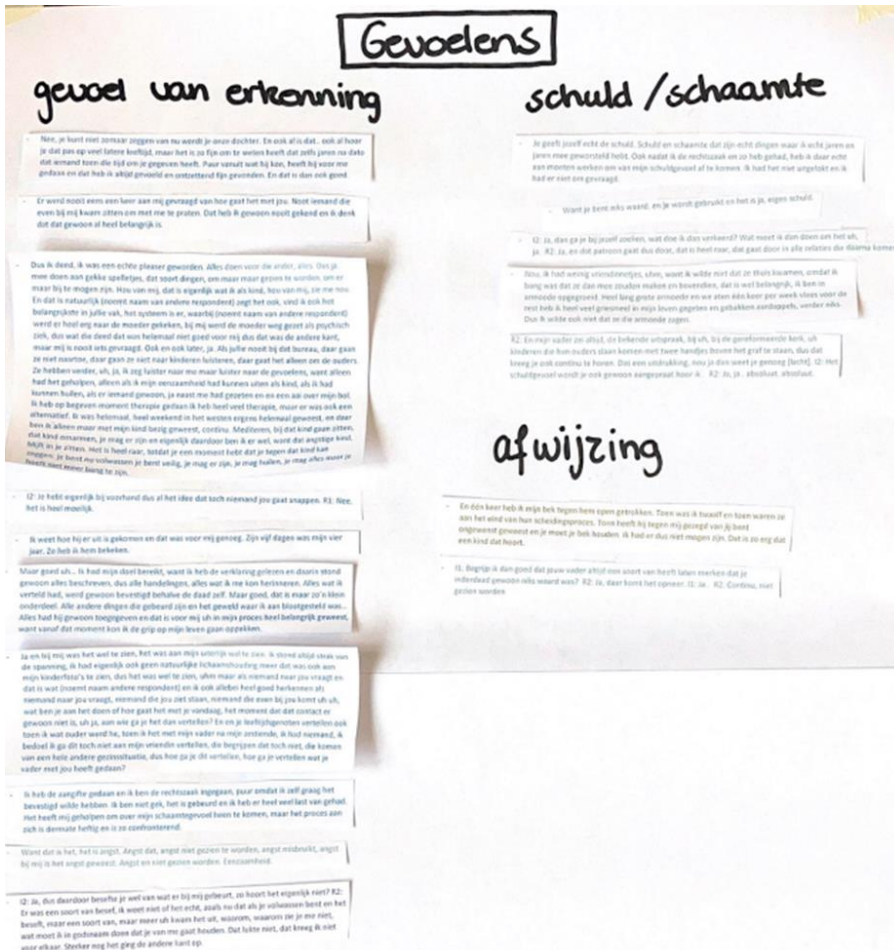
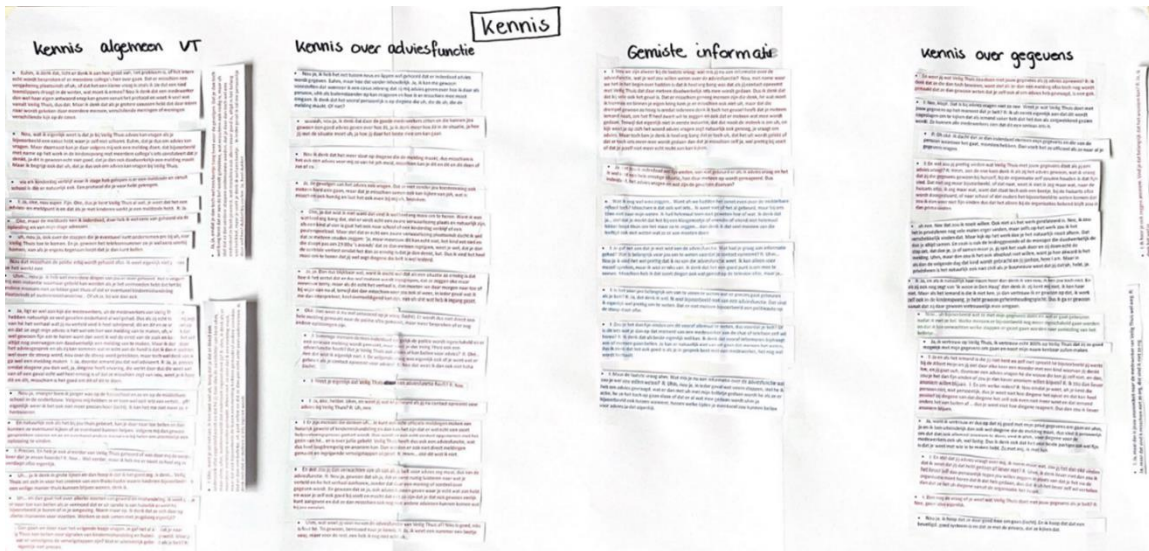
- hebben of de vragen
die wij stellen, om
antwoorden die niet
kennis geven

- goed en duidelijk
antwoorden van vragen
en kennis er van ons
gebruikt wordt
- duidelijke antwoorden
wat kennis is
en de kennis stoppen
om kennis
kennis

Bijlage J: proces analyseren



[illegible]



CIMO-analyse

