



Participatie van cliënten binnen

Step Up Now

Een onderzoek naar maatregelen ter vergroting van cliëntparticipatie

Naam student: Annelie Goedhart 419609

Naam organisatie: Step Up Now jongerenbegeleiding

Contactpersoon: Miriam Kemerink

Voorwoord

Mijn naam is Annelie Goedhart en ik volg de deeltijd opleiding toegepaste psychologie aan het Saxion in Deventer. Om mijn opleiding af te ronden heb ik onderzoek mogen doen naar de participatie van de cliënten binnen Step Up Now jongerenbegeleiding. Tijdens het onderzoek en het schrijven van deze scriptie heb ik nauw contact gehad met mijn contactpersoon binnen de organisatie. Ik heb cliënten mogen interviewen en ik heb contact gehad met mijn twee beoordelaars vanuit school. Ik wil hen allen dan ook hartelijk bedanken voor het meewerken, de feedback die ik heb ontvangen en de overleggen die we hebben gehad.

Annelie Goedhart
19 februari 2020

Samenvatting

Vanuit het management van Step Up Now kwam de vraag hoe zij cliënten, die bij hen in zorg zijn, meer kunnen betrekken bij de organisatie om de kwaliteit van de zorg te kunnen vergroten. Step Up Now maakt gebruik van verschillende vormen van participatie, zowel individueel als collectief. Step Up Now rapporteert echter een tekort aan cliënten die participeren. Het doel van dit onderzoek is dan ook om maatregelen op te stellen die Step Up Now kan treffen om de cliëntparticipatie te vergroten.

Voor de uitvoering van het onderzoek werd gebruik gemaakt van de literatuur van Bakker en Mateman (2015). Zij beschrijven vijf werkzame factoren voor cliëntparticipatie, opgebouwd uit indicatoren, welke als volgt worden beschreven:

Inbedding in de bestuurlijke organisatie: Cliënten dienen betrokken te worden bij de organisatie en dienen zij gehoord te worden door de organisatie.

Passende processen: Deze factor gaat over duidelijkheid bieden over de beïnvloedingsruimte en de open communicatie, die voor het participeren van cliënten van belang is.

Persoonlijke houding en vaardigheden: Deze factor beschrijft hoe de motivatie van cliënten vergroot kan worden. De indicatoren vertrouwen, het gevoel dat inzet ertoe doet en een waardevolle beloning zijn van belang om motivatie te vergroten.

Representativiteit en samenstelling: Deze factor beschrijft hoe een collectieve participatievorm eruit moet zien. Zo moeten cliëntenraadsleden een goede samenstelling zijn van de achterban. Daarnaast moeten zoveel mogelijk cliënten kunnen participeren, waardoor de toegankelijkheid van individuele participatievormen van belang zijn.

Invloed: Invloed wordt opgedeeld in formele invloed, feitelijke invloed en beleefde invloed. Dit onderzoek is gericht op de mening van cliënten en daarmee is beleefde invloed van belang. Hierbij gaat het om gehoord voelen en serieus genomen voelen.

Er is gekozen is voor een kwalitatief onderzoek met gebruik van een semigestructureerd interview. De gebruikte vragenlijst, is opgesteld aan de hand van de literatuur van Bakker en Mateman (2015). Respondenten in dit onderzoek ontvangen allen begeleiding van Step Up Now. Er zijn vervolgens vijf criteria opgesteld en per criterium werden drie cliënten geïnterviewd. Cliënten werden vooraf geïnformeerd over het onderzoek door hun persoonlijk begeleiders. Vervolgens werden de interviews afgenomen aan het einde van een begeleidingsmoment. Iedere cliënt ondertekende een toestemmingsverklaring en de interviews werden opgenomen met audioapparatuur. Tot slot werden de resultaten geanalyseerd volgens de uitgangspunten van deductieve kwalitatieve analyse.

Met een responspercentage van 80% werden de volgende resultaten verkregen: Cliënten die op locatie wonen voelen zich voldoende betrokken door Step Up Now. De ambulante cliënten geven echter aan dat zij niet voldoende betrokken worden. Cliënten merken niet dat hun inbreng wordt gebruikt in het beslissingsproces, waardoor zij zich niet gehoord en serieus genomen voelen. De participatievormen worden als niet passend beschouwd door de respondenten. Cliënten geven aan voldoende vertrouwen te hebben in zichzelf, de organisatie en begeleiders. Step Up Now kan cliënten motiveren voor participatie door duidelijkheid te bieden, terugkoppeling te geven en cliënten serieus te nemen. Tot slot blijkt uit de resultaten dat het moment van informeren over de cliëntenraad niet passend is, waardoor de verstreekte informatie verloren gaat.

Naar aanleiding van de resultaten zijn in dit verslag meerdere maatregelen beschreven met betrekking tot participatievormen, maatregelen voor het informeren en betrekken van cliënten en maatregelen voor het afhandelen van inbreng. Dit onderzoek levert een bijdrage aan het inzicht van Step Up Now, wat betreft het vergroten van cliëntparticipatie. Het onderzoek kent echter ook beperkingen. Zo bleek doorvragen lastig en gaven cliënten aan dat enkele vragen in de vragenlijst op elkaar lijken, waardoor deze met hetzelfde antwoord werden beantwoord. Daarnaast is gebleken dat cliënten het lastig vinden om overstijgend te denken. Antwoorden waren met name gebaseerd op de eigen behoeften. Tot slot is er weinig informatie verkregen over de cliëntenraad. De betrouwbaarheid van dit onderzoek wordt als voldoende beschreven. De begripsvaliditeit is laag en de interne validiteit is voldoende. Tot slot geeft Step Up Now aan veel aan het onderzoek te hebben, waarmee de bruikbaarheid hoog is. Vervolgonderzoek wordt aangeraden, zodat een volledig beeld verkregen wordt van participatie binnen Step Up Now.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	3
Inhoudsopgave	5
1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding van het onderzoek	7
1.1.1 De opdrachtgever	7
1.1.2 De vraag van de opdrachtgever	8
1.1.3 Mogelijke oplossingen van het probleem	9
1.2 Onderzoeksvraag	9
1.3 Doelstelling van het onderzoek	10
2. Theoretisch kader	10
2.1 Theoretisch kader	11
2.2 Aanzet tot het onderzoek	14
3. Onderzoeksdesign	15
3.1 Onderzoeksmethode	15
3.2 Onderzoeksdoelgroep	15
3.3 Onderzoeksinstrument	16
3.4 Procedure	17
3.5 Analyse	17
4. Onderzoeksresultaten	18
4.1 Uitvoering van het onderzoek	18
4.2 Respons op het onderzoek	18
4.3 Resultaten van het onderzoek	19
4.3.1 Resultaten beschreven per deelvraag	19
5. Conclusie, discussie en aanbevelingen	23

5.1 Conclusie	23
5.1.1 Beantwoording van de deelvragen	23
5.1.2 Beantwoording van de onderzoeksvraag	27
5.2 Discussie	30
5.3 Betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid	30
5.4 Aanbevelingen	31
5.4.1 Aanbevelingen naar aanleiding van het onderzoek	31
5.4.2 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek	34
Literatuurlijst	35
Bijlagen	38
Bijlage 1 Informatie ter deelname	38
Bijlage 2 Vragenlijst	39
Bijlage 3 Toestemmingsverklaring	41
Bijlage 4 Conceptueel raamwerk	44
Bijlage 5 Analyse proces semigestructureerd interview	45
Bijlage 6 Eigen werkverklaring	60

1. Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de aanleiding van het onderzoek, met de vraag van de opdrachtgever, mogelijke oplossingen van het probleem en de relevantie van het onderzoek. Daarnaast zal de onderzoeksvraag helder worden beschreven en de gebruikte begrippen worden gedefinieerd. Tot slot zal de organisatie beschreven worden en wordt de doelstelling van het onderzoek geformuleerd.

1.1 Aanleiding van het onderzoek

1.1.1 De opdrachtgever

Step Up Now is een organisatie die zich richt op de begeleiding van jongeren en jongvolwassenen, in de leeftijd van 16 tot 25 jaar. Veel voorkomende problematiek bij de cliënten is hechtingsproblematiek, autisme en licht verstandelijke beperking. Momenteel biedt de organisatie begeleiding aan circa 40 cliënten. De organisatie biedt begeleiding binnen twee woonlocaties met de woonvormen kamertraining en zelfstandigheidstraining. Daarnaast kunnen cliënten die zelfstandig wonen ook ambulante begeleiding krijgen. De missie van Step Up Now is maatwerk leveren, met als doel kansen vergroten en een veilige plek bieden (Step Up Now, z.d.). Uit het gesprek met de contactpersoon blijkt dat cliënten op locatie in eerste instantie een veilige plek geboden krijgen door het onderdak dat wordt verzorgd en de begeleiding die aanwezig is. Wanneer cliënten vanuit een woonlocatie zelfstandig gaan wonen met ambulante begeleiding, blijft de persoonlijk begeleider betrokken die zij hadden tijdens het wonen op locatie. Dit behoudt het veiligheidsgevoel wat betreft begeleiding. Daarnaast kan het bijvoorbeeld zijn dat begeleiding in contact is met een woningbouwvereniging of dat cliënten geholpen worden in het contact met hun bureaus.

Tijdens de begeleiding wordt gewerkt aan het ontwikkelen van vaardigheden op de volgende leefgebieden: zelfverzorging, dagelijks leven, school-, werk- en daginvulling, omgangsvaardigheden, vrije tijd en zelfbepaling. Het uiteindelijke doel is een zo zelfstandig mogelijk leven leiden. Hulpvragen, kwaliteiten en vaardigheden worden in kaart gebracht en gefaciliteerd. Haalbare doelen, resultaatgericht werken en stabilisatie zijn hierbij van belang (Step Up Now, z.d.).

1.1.2 De vraag van de opdrachtgever

Step Up Now vindt de mening van de cliënten belangrijk. Vanuit het management van Step Up Now komt de vraag hoe zij cliënten, die bij hen in zorg zijn, meer kunnen betrekken bij de organisatie om de kwaliteit van de zorg te kunnen vergroten. Step Up Now maakt gebruik van verschillende vormen van participatie, zowel individueel als collectief. De meest gebruikte definitie van cliëntenparticipatie is het vroegtijdig betrekken van einddoelgroepen bij de vorming van beleid en verbetering van kwaliteit, waarbij in openheid en op basis van gelijkwaardigheid en onderling debat problemen in kaart worden gebracht en oplossingen worden verkend die van invloed zijn op het uiteindelijke besluit (Edelenbos, 2000). Step Up Now vraagt cliënten hun mening te geven en mee te denken met de organisatie, onder andere door middel van een cliëntenraad en een tevredenheidsonderzoek. Miriam Kemerink (persoonlijke communicatie, 16 juli 2019) geeft aan dat zij op een vrijblijvende manier de vormen van participatie onder de aandacht brengen bij jongeren. Naast deze

participatievormen kunnen cliënten knelpunten inbrengen bij het management of de persoonlijk begeleiders. Zij proberen hier zo goed mogelijk op te reageren en inbreng eventueel mee te nemen in beslissingen (persoonlijke communicatie, 16 juli 2019). Step Up Now ziet echter een tekort aan cliënten in de cliëntenraad en een laag responspercentage op tevredenheidsonderzoeken, waardoor zij zoekende zijn naar manieren om meer feedback en input van cliënten te krijgen.

Sinds 1996 zijn instellingen voor gezondheidszorg, maatschappelijke zorg of verslavingszorg verplicht een cliëntenraad te hebben. De verplichting van een cliëntenraad is opgenomen in de wet medezeggenschap cliënten in de zorg (WMCZ, 2016, §1, artikel 2). De invulling van zo'n cliëntenraad is vrij en wordt bepaald door de cliëntenraad zelf.

Binnen Step Up Now ziet de cliëntenraad er als volgt uit. De voorzitter is een gepensioneerd toegepast psycholoog en de notulist is een orthopedagoog. Zij zijn beide van buiten de organisatie en hebben een onafhankelijke positie binnen Step Up Now. Daarnaast zijn er momenteel vier cliënten lid van de cliëntenraad. Drie van deze jongeren wonen op een locatie van Step Up Now en één jongere wordt ambulant begeleid. Er is elk kwartaal één bijeenkomst. Miriam Kemerink (persoonlijke communicatie, 16 juli 2019) geeft aan dat een gemiddelde raad in de afgelopen jaren, heeft bestaan uit drie tot vier deelnemers, waar zes deelnemers gewenst is. In het jaar 2018 is er enkele maanden geen actieve cliëntenraad geweest door een tekort aan cliënten die zich wilden aansluiten bij de cliëntenraad. Miriam Kemerink (persoonlijke communicatie, 16 juli 2019) geeft aan dat met name cliënten die op een locatie van Step Up Now wonen, zich aanmelden voor de cliëntenraad. Het komt echter regelmatig voor dat deelnemers vlak voor een bijeenkomst afzeggen of dat ze stoppen met deelnemen wanneer zij zelfstandig gaan wonen.

Het internationaal verdrag inzake de rechten van het kind (2009, §1, artikel 12) beschrijft dat kinderen recht hebben op het uiten van hun mening in alle aangelegenheden die het kind betreffen, waarbij passend belang moet worden gehecht aan de mening van het kind. Step Up Now laat dan ook iedere twee jaar een tevredenheidsonderzoek uitvoeren door TRIQS, waarbij alle cliënten een brief krijgen met een link van de website waar ze de enquête kunnen invullen. Vervolgens werden de persoonlijk begeleiders (pb'ers) van de cliënten gevraagd om de cliënten aan te sporen om de enquête in te vullen. Naar aanleiding van het in 2017 uitgevoerde onderzoek rapporteerde TRIQS een responspercentage van 21,43%. Deze respons was te laag om een goed beeld te krijgen van de tevredenheid van cliënten (TRIQS, 2017). Tijdens het uitvoeren van het in dit verslag beschreven onderzoek, waren de resultaten van het tevredenheidsonderzoek 2019, nog niet bekend.

Sinds februari 2019 wordt er tijdens de halfjaarlijkse evaluatie van het zorgplan naar de tevredenheid van cliënten gevraagd. Cliënten mogen de organisatie en persoonlijk begeleider (pb'er) een cijfer geven en er wordt gevraagd om dit cijfer uit te leggen. Miriam Kemerink (persoonlijke communicatie, 16 juli 2019) benoemt echter dat de antwoorden regelmatig onvoldoende zijn uitgediept. Er wordt gemerkt dat cliënten het lastig vinden om te beschrijven wat goed gaat en wat beter kan. Dit maakt dat een gedetailleerd tevredenheidsonderzoek van belang blijft.

De woonlocaties in Enschede en Hengelo hebben een verplichte maandelijkse bewonersvergadering. Tijdens deze vergaderingen komen de bewoners van één locatie bij elkaar, onder leiding van een groepsbegeleider en/of locatieverantwoordelijke. Zij bespreken onderwerpen om cliënten te informeren. Deze onderwerpen gaan over het algemeen over de locatie, maar kunnen ook beleidszaken zijn. Cliënten kunnen tijdens deze vergaderingen ook zelf onderwerpen aandragen. Hier wordt echter weinig gebruik van gemaakt. Miriam Kemerink (persoonlijke communicatie, 16 juli 2019) noemt dat met name op de locatie in Enschede weinig tot geen cliënten onderwerpen willen

bespreken tijdens deze vergaderingen. Deze jongeren zijn minder ver in hun ontwikkeling dan de jongeren die op de locatie in Hengelo wonen, wat een mogelijke oorzaak kan zijn.

1.1.3 Mogelijke oplossingen van het probleem

De cliënten van Step Up Now participeren in mindere mate en Step Up Now wil dit graag vergroten. Step Up Now probeert op een vrijblijvende manier de participatievormen onder de aandacht te brengen van jongeren. Cliënten zullen echter niet snel vanuit zichzelf hun behoeften uiten en participeren in een organisatie (Engels et al, 2018). Binnen de organisatie zal voldoende draagvlak moeten zijn om cliënten te betrekken (Bakker & Mateman, 2015). Zorgverlener en begeleider moet haar cliënten goed kennen en deskundigheid in de benadering hebben (Engels et al., 2018). Open communicatie en duidelijkheid over de beïnvloedingsruimte zijn belangrijk voor een goede samenwerking. Cliënten moeten weten wat er van hen wordt verwacht en wat zij zelf kunnen verwachten (Bakker & Mateman, 2015). Daarnaast zullen cliënten zich betrokken en gewaardeerd voelen, indien de organisatie resultaten met hen deelt (Engels et al., 2018). Spelenderwijs en spontaan met cliënten in gesprek gaan, kan cliënten prikkelen om hun behoeften te uiten (Engels et al, 2018). Daarnaast kan het gevoel dat inzet ertoe doet en een voor de cliënt waardevolle beloning een motiverende werking hebben (Bakker & Mateman, 2015). Cliënten dienen gehoord te worden. Wanneer cliënten zich gehoord voelen en zich serieus genomen voelen, zal dat de beleefde invloed vergroten (Bakker & Mateman, 2015), waardoor zij een volgende keer eerder besluiten inbreng te doen (Engels et al., 2018). Tot slot moeten participatievormen zo toegankelijk mogelijk zijn, zodat de minder mondige cliënt ook ruimte krijgt om inbreng te doen (Bakker & Mateman, 2015).

1.2 Onderzoeksvraag

Step Up Now maakt gebruik van verschillende participatievormen. Zij geeft echter aan weinig feedback van haar cliënten te ontvangen. Step Up Now wil dan ook graag weten welke maatregelen zij kan treffen om meer feedback te ontvangen. Hiervoor is het van belang om te onderzoeken wat de mening van cliënten over Step Up Now is en wat zij belangrijk vinden, wanneer zij knelpunten bespreekbaar maken. Bakker en Mateman (2015) beschrijven in hun onderzoek verschillende indicatoren die van invloed zijn op het wel of niet participeren. Aan de hand van deze indicatoren zijn de volgende deelvragen geformuleerd. Daarnaast wil Step Up Now de cliënten in de cliëntenraad graag uitbreiden en wil zij weten of cliënten voldoende informatie krijgen over de cliëntenraad. Hiervoor is deelvraag 6 geformuleerd.

Onderzoeksvraag:

Welke maatregelen kan Step Up Now treffen om de cliëntenparticipatie te vergroten?

Deelvragen:

1. Voelen cliënten zich voldoende betrokken door de organisatie?
2. Voelen cliënten zich gehoord en serieus genomen door de organisatie?
3. Zijn de participatievormen voldoende toegankelijk voor de doelgroep?
4. Hebben cliënten voldoende vertrouwen om knelpunten in te brengen?
5. Welke beloning kan cliënten motiveren om te participeren in de organisatie?
6. Ontvangen cliënten voldoende informatie over de cliëntenraad?

1.3 Doelstelling van het onderzoek

Step Up Now wil graag inzicht in de behoeften van cliënten om te participeren. Zij vraagt om maatregelen die zij kan treffen om cliëntparticipatie te vergroten en daarmee in de toekomst meer feedback te ontvangen van cliënten. Het doel van dit onderzoek is om door middel van kwalitatief onderzoek inzicht te krijgen in de attitude van cliënten met betrekking tot cliëntparticipatie. Met de resultaten van het onderzoek wil Step Up Now maatregelen kunnen treffen die cliëntparticipatie zal vergroten.

2. Theoretisch kader

Dit hoofdstuk beschrijft de relevantie van het onderzoek en geeft middels een conceptueel model weer hoe de variabelen onderling samenhangen.

2.1 Theoretisch kader

Clënten kunnen verschillende motieven hebben om te participeren en niet iedereen is geboeid om mee te denken met een organisatie (Vansteenkiste, 2010). Motivatie wordt beschouwd als een te beïnvloeden neiging en niet als vaststaand persoonskenmerk (Van Bilsen, 1992). Bij motivatie gaat het om driften, gevoelens, cognities en bewuste redeneringen. Motivatie vloeit voort uit basale driften en motivatie kan vergroot worden door drijfveren (Metaal, 1997). De zelfdeterminatietheorie van Deci en Ryan veronderstelt dat mensen van nature proactief hun omgeving vormen en dat de activiteit gericht is op groei en integratie (Zimbardo, Johnson, & McCann, 2013).

Bakker en Mateman (2015) noemen dat het belang van cliëntparticipatie bekeken kan worden vanuit twee perspectieven, vanuit de gebruiker en vanuit de organisatie. Voor de cliënt is het van belang betrokken te zijn bij de behandeling en het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Ondanks de voordelen die participatie voor een cliënt heeft en de inspanningen van organisaties, participeren niet alle cliënten. Bakker en Mateman (2015) beschrijven vijf werkzame factoren, opgebouwd uit verschillende indicatoren die van invloed zijn op participatie. Deze factoren gaan over collectieve participatie. Step Up Now wil echter ook de individuele participatie vergroten. De factoren van Bakker en Mateman (2015) zullen dan ook bekeken worden in het licht van individuele participatie.

Inbedding in de bestuurlijke organisatie

Bakker en Mateman (2015) beschrijven dat er binnen de organisatie voldoende draagvlak moet zijn voor het betrekken van cliënten. Indien er voldoende draagvlak is vanuit de organisatie zullen cliënten actief betrokken worden door de organisatie. Daarnaast zullen cliënten zich ook uitgenodigd moeten voelen om knelpunten te bespreken.

Cliënten participeren vaker wanneer hen gevraagd is om te participeren en zij betrokken worden door de organisatie. Cliënten moeten dan ook het gevoel krijgen dat hun inbreng belangrijk is (Lowndes, Pratchett, & Stoker, 2006). Voor jongeren is het van belang om betrokken te worden bij het individuele beslissingsproces (Kroll, 1995). Deze keuze geeft hen het gevoel invloed te hebben op het eigen leven (Cashmore, 2001).

Hieruit wordt duidelijk dat het gehoord worden een belangrijke factor is voor cliënten om te participeren. Hoe groter het draagvlak binnen de organisatie hoe meer cliënten zich betrokken voelen.

Passende processen

Bakker en Mateman (2015) beschrijven dat heldere en open communicatie van belang is voor een goede samenwerking tussen organisatie en cliënt. Hierbij is de fase waarin cliënten betrokken worden van invloed op de effectiviteit van participatie. Daarnaast is het belangrijk dat er duidelijkheid is over de beïnvloedingsruimte bij cliënten. Indien cliënten betrokken worden wanneer het definitieve beleid vastgesteld, uitgevoerd of geëvalueerd moet worden, wordt de invloed als minder ervaren. VN comité voor de rechten van het kind beschrijft dat informatie, ervaring, omgeving, sociale en culturele verwachtingen en de mate van ondersteuning bijdragen aan het vermogen van een kind om een mening te vormen (2009, §1, artikel 12). Indien cliënten niet

voldoende worden geïnformeerd over een collectieve participatievorm, kan verwacht worden dat individuele problemen worden besproken, wat zal leiden tot vermindering van participatie (Bouverne-De Bie, Claeys, De Cock, & Vanhee, 2003).

Het gebeurt vaak dat een beleidsmaker informatie verzamelt bij cliënten, maar wat met deze informatie gedaan wordt, blijft dan onzeker (Sok, Kok, Royers, & Panhuijzen, 2009). Onduidelijkheid over wat de organisatie doet met de inbreng van cliënten kan leiden tot irritatie en demotivatie (Bakker & Mateman, 2015). Het geven van terugkoppeling werkt dan ook stimulerend (Loyens & Walle, 2006). Binnen de collectieve en individuele participatievormen varieert de terugkoppeling van geleverde input. Bij individuele participatievormen, wordt veelal gezien dat er weinig terugkoppeling is van de genomen actie (Loyens & Walle, 2006).

Duidelijkheid en open communicatie blijken belangrijke indicatoren in deze werkzame factor en hebben invloed op participatie.

Persoonlijke houding en vaardigheden

Bakker en Mateman (2015) beschrijven dat motivatie van cliënten een grote rol speelt bij participatie. Om motivatie te vergroten beschrijven zij drie indicatoren die invloed hebben op motivatie. Deze indicatoren beschrijven zij vanuit de expectancy theorie van Vroom. Motivatie van cliënten is van belang voor alle vormen van participatie. Daarom zullen deze drie indicatoren hieronder verder worden beschreven.

Cliënten zullen gemotiveerd zijn wanneer zij voldoende vertrouwen hebben in de eigen capaciteiten (Bakker & Mateman, 2015). Gebrek aan kennis of vaardigheden dragen bij aan een verminderd vertrouwen in de eigen capaciteiten, waardoor cliënten niet participeren (Verba, Schlozman, & Brady, 1995). Cliënten hebben vaak minder oog voor het langetermijnperspectief (Loyens & Walle, 2006), vinden het lastig om in het openbaar hun mening te geven of om te begrijpen waar een onderwerp precies over gaat. Dit kan ervoor zorgen dat zij weinig vertrouwen hebben in hun eigen competenties, wat demotiverend werkt (Jonker, 2008). Om te participeren is het ook van belang dat cliënten de organisatie of medewerkers van de organisatie vertrouwen (Tonkens, 2007).

Cliënten moeten het gevoel hebben dat hun inzet ertoe doet. Het is dan ook van belang dat een doel behaald kan worden door te participeren. Hiermee krijgt een cliënt bevestigd dat betrokkenheid voor een bepaald resultaat kan zorgen (Dreijerink, Kruize, & Van Kamp, 2009). Gezien er binnen Step Up Now momenteel weinig wordt geparticipeerd, betekent dit dat de organisatie de wensen, ervaringen en meningen moet bevragen (Sok et al., 2009). Het is van belang om als organisatie ervoor te zorgen dat alle deelnemers kunnen meepraten op hetzelfde niveau (Lowndes et al., 2006) en dat er waardering wordt uitgesproken naar degene die inbreng doet (Hurenkamp, Tonkens, & Duyvendak, 2006). Wanneer een cliënt participeert en het tempo ligt te hoog, de bijeenkomsten zijn te lang of het taalgebruik is te ingewikkeld of niet concreet, kan dat ervoor zorgen dat een cliënt niet het gevoel heeft dat de geleverde inzet ertoe doet (Keygnaert, 2005). Tot slot is het belangrijk om cliënten een terugkoppeling te geven over de rol die hun inbreng heeft gespeeld en hoe belangrijke zaken tot stand zijn gekomen (Lowndes et al., 2006).

Een waardevolle beloning is één van de indicatoren die cliënten kan motiveren om te participeren. Beloningen kunnen in verschillende vormen gegeven worden, zoals complimenten, geld of andere prikkels (Zimbardo et al., 2013). Ook kan het bespreken van een belang of een genomen actie naar aanleiding van een belang, als beloning worden gezien (Hermans, 2004). Uit onderzoek blijkt dat jongeren tussen de 20 en 28 jaar gevoelig zijn voor geld beloningen (Rademacher, Salama, Grunder, & Spreckelmeyer, 2014). Mogelijk komt dit doordat de financiële middelen van jongeren laag zijn. Het is echter voor Step Up Now van belang om duidelijk te hebben wat hun doelgroep de meest waardevolle beloning vindt. De beloning moet overeenkomen met de kwaliteit van de prestatie om

overrechtvaardiging te voorkomen. Overrechtvaardiging betekent dat de intrinsieke motivatie verminderd door een extrinsieke beloning (Zimbardo et al., 2013).

Representativiteit en samenstelling

Bakker en Mateman (2015) beschrijven dat representatie gezien kan worden als continuüm. Aan de ene kant van het continuüm staat het bestuur en aan de andere kant de participatie van alle individuen. Hierbij kijken zij naar de collectieve participatievormen, zoals een cliëntenraad. Deze vorm van participatie vraagt veel van de cognitieve en sociale vaardigheden van cliënten, waardoor deze vorm vaak niet toegankelijk is voor alle cliënten (Sok et al., 2009). In de wet medezeggenschap cliënten in de zorg (2016, §1, artikel 2) is echter opgenomen dat een zorginstelling verplicht is een cliëntenraad te hebben. De samenstelling van cliëntenraadsleden moet een goede vertegenwoordiging zijn van de achterban (Bakker & Mateman, 2015). Voor cliëntenraadsleden is het vertrouwen van hun achterban belangrijk. Zij zullen verantwoording moeten afleggen en openheid van zaken moeten geven om het vertrouwen te krijgen en te behouden (Van Stokkum, Beckum & Eikenaar, 2013). Daar komt bij dat zij het belang van hun achterban in het oog moeten houden (Van Gunsteren, 1992). Om rekening te houden met andermans belang, is het goed om de doelgroep te raadplegen. Tevens zal het gevoel van zelfvertrouwen versterkt worden, wanneer cliëntenraadsleden zelf in gesprek gaan met de doelgroep (Sok et al., 2009).

Participatie moet zo toegankelijk mogelijk gemaakt worden (Bakker & Mateman, 2015) en een cliëntenraad is dat niet voor iedereen. Organisaties zullen dan ook verschillende participatievormen moeten aanbieden om zoveel mogelijk cliënten te bereiken (Lowndes et al., 2006). Ook cliënten die minder mondig zijn moeten de ruimte krijgen om hun mening te geven (Bakker & Mateman, 2015), waardoor het kijken naar informele participatievormen van belang is (Sok et al., 2009). Minder intensieve of meer passieve vormen van participatie stellen lagere eisen aan cliënten, maar zijn niet bij voorbaat minder effectief.

Individuele en collectieve participatie zijn beide afhankelijk van de doelgroep. Tijd en mobiliteit is voor veel cliënten een reden om niet te participeren. Het is voor een organisatie dan ook van belang om hier rekening mee te houden, wanneer zij de vorm en frequentie van participatie gaan bepalen. Ook het informeren van cliënten over vorm en frequentie zijn hierbij van belang. Zo weten cliënten wat zij kunnen verwachten, wanneer zij willen participeren (Bakker & Mateman, 2015).

Invloed

Bakker en Mateman (2015) beschrijven dat invloed belangrijk is voor efficiënt participeren. Zij beschrijven drie soorten invloed.

- Formele invloed: de invloed van een participant, zoals vastgelegd in beleidsstukken.
- Feitelijke invloed: het resultaat van de inzet van een participant. Hierbij kan worden gedacht aan wat er is gebeurd met inbreng en de daadwerkelijke verandering in het beleid.
- Beleefde invloed: het serieus genomen voelen van een participant.

Cliënten serieus nemen kan motiveren (Bakker & Mateman, 2015). Er moet geluisterd worden naar wat cliënten zeggen, maar daarnaast moet ook duidelijk gemaakt worden dat inbreng niet gelijk staat aan een positieve uitkomst (Lowndes et al., 2006). Voor een cliënt is het dan van belang dat er een terugkoppeling gedaan wordt, waarbij wordt aangegeven hoe een bepaalde beslissing is genomen (Van Beveren, 2014).

2.2 Aanzet tot het onderzoek

De literatuur van Bakker en Mateman (2015) laten zien dat participatie vergroot kan worden aan de hand van vijf werkzame factoren. Deze factoren kennen verschillende indicatoren die invloed hebben op de factoren en daarmee op participatie. Indien Step Up Now gebruik maakt van deze indicatoren zal cliëntparticipatie vergroot worden en zal Step Up Now haar doelstelling bereiken. Step Up Now moet cliënten betrekken, horen en serieus nemen. Daarnaast zullen participatievormen passend moeten zijn bij de doelgroep, moeten cliënten voldoende vertrouwen hebben en moeten zij gemotiveerd worden om te participeren. Wanneer deze indicatoren aanwezig zijn, zullen meer cliënten participeren. Voor Step Up Now betekent dit dat zij met de feedback die zij zullen verkrijgen de kwaliteit van zorg kunnen verbeteren. Daarnaast zal dit een bijkomend positieve werking hebben op de ontwikkeling van cliënten. Het aandragen van ervaringskennis en de positieve ervaringen hiermee hebben invloed op het zelfvertrouwen van cliënten. Door gebruik te maken van een kwalitatief onderzoek onder cliënten van Step Up Now, kan worden gekeken in welke mate de beschreven indicatoren voldoende of onvoldoende aanwezig zijn voor participatie. Met deze resultaten kunnen maatregelen getroffen worden om participatie binnen Step Up Now te vergroten.

3. Onderzoeksdesign

Dit hoofdstuk geeft inzicht in de methode die gebruikt wordt en de doelgroep die met dit onderzoek wordt aangesproken. Vervolgens zal het onderzoeksinstrument beschreven worden en tot slot zal er inzicht gegeven worden in de procedure van het onderzoek.

3.1 Onderzoeksmethode

Onderzoek kan op twee manieren uitgevoerd worden, namelijk kwalitatief en kwantitatief. Kwalitatief onderzoek is niet gebonden aan het verzamelen van cijfermatige gegevens, de resultaten zijn echter gebaseerd op de interpretatie van de onderzoeker. Dit maakt een kwalitatief onderzoek open en flexibel en er wordt ingegaan op de achtergronden van de verzamelde gegevens (Verhoeven, 2010). Het vraagtype van de onderzoeksvraag “Welke maatregelen kan Step Up Now treffen om de participatie van haar cliënten te vergroten?” is voorschrijven. Het vraagtype voorschrijven geeft aan dat er verschillende suggesties gedaan moeten worden om de participatie van cliënten binnen de organisatie te vergroten (Verhoeven, 2010). In dit onderzoek is het van belang dat de cliënten die meewerken hun ideeën en meningen kunnen geven en ruimte krijgen voor hun eigen inbreng. Deze inbreng zal er uiteindelijk toe leiden dat de onderzoeker een advies kan geven dat passend is bij de cliënten. Dit maakt dat er gekozen is voor een kwalitatief onderzoek. Er is in dit onderzoek gekozen voor een semigestructureerd interview. Met betrekking tot dit onderzoek heeft een semigestructureerd interview het voordeel dat de respondenten de ruimte krijgen om zelf te vertellen en er is ruimte voor doorvragen, waardoor veel informatie verzameld kan worden (Baarda, De Goede, & Teunissen, 2005). Daarnaast kan de onderzoeksleider de structuur in het gesprek behouden en de belangrijke onderwerpen, die betrekking hebben op de onderzoeksvraag, uitvragen. Het nadeel van een semigestructureerd interview is beïnvloeding door sturing. Door samen te vatten, vragen om verduidelijking en doorvragen wordt getracht zo min mogelijk suggestief te werken (Sinoo, 2007).

3.2 Onderzoeksdoelgroep

De populatie binnen Step Up Now is jongeren tussen de 16 en 25 jaar met voornamelijk hechtingsproblematiek, autisme en licht verstandelijke beperking. Middels een selecte steekproef zijn er doelgericht 15 cliënten uitgezocht om geïnterviewd worden. Kenmerkend aan deze cliënten is dat zij allen woonbegeleiding of ambulante begeleiding van Step Up Now ontvangen en dat zij allen 16 jaar of ouder zijn. Daarnaast voldoen zij aan één van de volgende vijf criteria:

- Cliënten woonachtig op locatie, korter dan een half jaar.
- Cliënten woonachtig op locatie, langer dan een half jaar.
- Cliënten die zelfstandig wonen en ambulant begeleiding ontvangen.
- Cliënten die voorheen in de cliëntenraad hebben gezeten.
- Cliënten die momenteel in de cliëntenraad zitten.

Per criterium zijn er drie cliënten gekozen om te vragen voor deelname aan het onderzoek, zoals verder zal worden beschreven in paragraaf 3.4. De cliënten zullen in eerste instantie worden benaderd door de persoonlijk begeleiders. Cliënten en persoonlijk begeleiders hebben in de afgelopen maanden/jaren een vertrouwensband opgebouwd, waardoor cliënten eerder

gemotiveerd zullen zijn om mee te werken aan het onderzoek. De persoonlijk begeleiders ontvangen van de onderzoeksleider een informatieformulier (bijlage 1), waarmee zij de cliënten zullen informeren. Vervolgens zullen zij vragen of de cliënten mee willen werken aan het onderzoek. Het interview zal worden afgenomen aan het einde van een begeleidingsmoment, wat betekent dat afspraken in overleg met de cliënt en hun persoonlijk begeleider gemaakt zal worden. Een persoonlijk begeleider gebruikt het laatste half uur van het begeleidingsmoment voor rapportages schrijven, waardoor de onderzoeker deze tijd kan gebruiken voor het interview. Voorafgaand aan het interview zal de onderzoeker de cliënt een toestemmingsverklaring laten tekenen (bijlage 3). Het interview zal ongeveer een half uur duren, wat betekent dat meewerken aan het onderzoek, de cliënt geen vrije tijd zal kosten. Dit kan hen mogelijk motiveren om mee te werken aan het onderzoek. Het interview zal worden afgenomen in een ruimte waar alleen de onderzoeker en de cliënt zitten. Zo kan de cliënt niet worden afgeleid en kan de cliënt vrijuit zijn of haar mening geven.

3.3 Onderzoeksinstrument

Voor het semigestructureerd interview wordt een vragenlijst opgesteld (bijlage 2). Met de vragenlijst kan de structuur van het interview behouden worden en krijgt de respondent de ruimte om zelf te vertellen. Bij het opstellen van de vragenlijst is rekening gehouden met het niveau van de doelgroep, het opstellen van neutrale vragen en de lengte van de interviews (Verhoeven, 2010). De vragenlijst start met 3 demografische vragen. Er wordt gevraagd naar de leeftijd van de respondent, hoe lang de respondent begeleiding ontvangt van Step Up Now en of de respondent wel/niet in de cliëntenraad zit of heeft gezeten. De reden dat deze vragen worden gesteld zijn als volgt. Alle respondenten moeten een toestemmingsverklaring tekenen voor het meewerken aan dit onderzoek. Indien respondenten jonger zijn dan 16 jaar moet hun wettelijk vertegenwoordiger meetekenen. Daarnaast is de duur van begeleiding van Step Up Now van belang om te weten, gezien de gestelde criteria “Cliënten woonachtig op locatie, korter dan een half jaar” en “Cliënten woonachtig op locatie, langer dan een half jaar”. Tot slot de vraag of de respondent wel/ niet in de cliëntenraad zit of heeft gezeten, gezien de gestelde criteria “Cliënten die voorheen in de cliëntenraad hebben gezeten” en “Cliënten die momenteel in de cliëntenraad zitten”. Daarnaast werden er verschillende vragen geformuleerd voor respondenten die in de cliëntenraad zitten of hebben gezeten. Naast de demografische vragen, werden er 23 vragen geformuleerd aan de hand van de constructen: invloed, gehoord voelen, toegankelijke participatievormen, vertrouwen, beloning en informatie over de cliëntenraad. Er is voor deze constructen gekozen naar aanleiding van de literatuur van Bakker & Mateman (2015). Daarnaast zijn er vragen met betrekking tot het informeren over de cliëntenraad toegevoegd aan de vragenlijst aan de hand van de verkregen informatie van Miriam Kemerink (persoonlijke communicatie, 16 juli 2019).

De vragenlijst bevat open en gesloten vragen, waarbij bij enkele vragen een doorvraag beschreven is. Op alle antwoorden van de cliënt kan doorgevraagd worden, dit is echter afhankelijk van wat de cliënt vertelt. Na het afnemen van het eerste interview zal gekeken worden of er nog aanpassingen aan de vragenlijst gedaan moeten worden.

3.4 Procedure

De onderzoeker heeft van Step up now een lijst gekregen met de volgende informatie over de cliënten: de naam van de cliënt, de persoonlijk begeleider die betrokken is, de duur dat de cliënt begeleiding ontvangt en of de cliënt in de cliëntenraad heeft gezeten, zit of niet heeft gezeten. De

onderzoeksleider kiest op basis van deze gegevens welke cliënten zij wil benaderen. Dit maakt dat er geen onderscheid wordt gemaakt op grond van andere kenmerken, zoals geslacht, IQ of problematiek. De onderzoeker heeft vervolgens een informatiebrief geschreven (bijlage 1). De onderzoeker neemt contact op met de persoonlijk begeleiders van de gekozen cliënten met de vraag of zij de informatiebrief met de cliënt willen doornemen en hen willen vragen om mee te werken aan het onderzoek. Wanneer de cliënt instemt, zal de onderzoeker contact opnemen met de cliënt en de persoonlijk begeleider om een afspraak te plannen. De onderzoeker gaat mee naar een begeleidingsmoment en neemt het interview af in het laatste half uur van het begeleidingsmoment. Dit is het moment dat de persoonlijk begeleider gaat rapporteren. De onderzoeker kan dan in een aparte ruimte de cliënt interviewen. Voorafgaand aan het interview zal de onderzoeker een introductie geven. Deze introductie bestaat uit het waarderen voor deelname, uitleg geven over het doel van het onderzoek, uitleg geven over hetgeen gedaan wordt met de informatie en toestemming vragen voor het maken van een geluidsopname. Vervolgens overhandigd de onderzoeker een toestemmingsverklaring die getekend moet worden, waarbij de cliënt tijd krijgt om deze door te nemen. De onderzoeker zal de cliënt vragen of deze klaar is voor de eerste vraag, waarna het interview kan worden gestart. De onderzoeken zal gebruik maken bepaalde gesprekstechnieken tijdens het afnemen van de interviews. De onderzoeker moet een belangstellende, meelevende houding hebben gericht op wat de cliënt vertelt. Hiervoor is het van belang dat de juiste houding wordt aangenomen en de geïnterviewde de onderzoeker niet recht in de ogen hoeft te kijken. Het komt regelmatig voor dat er stiltes vallen tijdens interviews. Het is voor de onderzoeker van belang dit te laten gebeuren, omdat dit een manier van doorvragen is. Daarnaast is het belangrijk dat de onderzoeker zo nu en dan herhaalt wat er verteld wordt. Herhalen kan goed zijn om te controleren of je als onderzoeker goed begrijpt wat door de deelnemer wordt verteld (Verhoeven, 2010). Tot slot is het van belang dat de onderzoeker aandacht heeft voor zijn eigen objectiviteit en de leiding over het gesprek behoudt. Hiermee wordt de structuur in het gesprek behouden door de onderzoeker en stuurt de onderzoeker niet aan op een antwoord (verhoeven, 2010). Het interview wordt langzaam afgebouwd door aan te geven dat de laatste vraag gesteld zal worden, door een samenvatting van het gesprek te geven en door de cliënt de gelegenheid te bieden om aan te vullen of op te merken. Na afloop van het interview zal de opname worden getranscribeerd (uitgetypt) en geanalyseerd, zoals wordt beschreven in paragraaf 3.5.

3.5 Analyse

De opzet van dit onderzoek is gedaan aan de hand van de literatuur van Bakker & Mateman (2015). Waarbij verschillende indicatoren uit de literatuur zijn onderzocht. Dit maakt dat er is gekozen voor het analyseren volgens ordenen en bewerken, zoals Doorewaard (2019) beschrijft. Ten eerste zullen fragmenten uit interviews, die van belang zijn, gemarkeerd worden. Deze fragmenten worden vervolgens ondergebracht onder een indicator. De indicatoren vanuit de literatuur zijn betrokken worden, vertrouwen, beloning, toegankelijke participatievormen, gehoord voelen en serieus genomen voelen. Daarnaast wilde Step Up Now informatie over de cliëntenraad als indicator toegevoegd zien. Tot slot wordt er eerst een samenvatting geschreven uit de fragmenten per construct, per bron. Waarna er een samenvattend verslag geschreven kan worden per construct, op basis van de verzamelde gegevens van verschillende bronnen. In bijlage 5 wordt een tabel weergegeven van het analyseproces.

4. Onderzoeksresultaten

Dit hoofdstuk beschrijft in eerste instantie hoe het onderzoek is uitgevoerd, waarna de respons wordt besproken. Tot slot zullen de onderzoeksresultaten worden toegelicht aan de hand van de deelvragen.

4.1 Uitvoering van het onderzoek

Tijdens het uitvoeren van het onderzoek zijn er enkele zaken anders gegaan, dan van tevoren is bedacht. Zo is na het eerste interview besloten om de vragenlijst af te sluiten met de vraag of de respondent nog vragen of aanvullingen heeft. Verder leek tijdens dit interview dat de vragen passend zouden zijn bij de doelgroep. Het bleek echter soms lastig om tijdens de interviews door te vragen, mogelijk door de problematiek van enkele jongeren. Verschillende cliënten die hebben meegewerkt aan het onderzoek waren moeilijk lerend of licht verstandelijk beperkt. Veelal werden vragen beantwoord met individuele belangen en sommige vragen werden niet volledig beantwoord. Tot slot is tijdens het analyseproces gebleken dat indicatoren veelal met elkaar te maken hebben, zoals blijkt uit verschillende resultaten van dit onderzoek. Zo hebben enkele jongeren weinig vertrouwen, doordat ze voorheen niet gehoord zijn of hebben zij weinig motivatie, doordat zij weinig vertrouwen hebben.

4.2 Respons op het onderzoek

Om te weten te komen hoe de participatie van cliënten binnen Step up now vergroot kan worden, zijn 15 cliënten benaderd om deel te nemen aan het onderzoek, zoals beschreven in paragraaf 3.2. Uiteindelijk zijn 12 van de beoogde 15 cliënten geïnterviewd. In tabel 1 is te zien is dat 3 cliënten niet hebben meegewerkt aan het onderzoek. 2 cliënten binnen de criteria “oud cliëntenraad cliënten” hebben aangegeven niet te willen meewerken. Daarnaast heeft een cliënt binnen het criterium “woonachtig op locatie, korter dan een half jaar”, niet kunnen meewerken aan het onderzoek, doordat hij plotseling werd overgeplaatst naar een andere zorgorganisatie.

Tabel 1

Respons van het onderzoek

	Wel meegewerkt	Niet meegewerkt	Totaal
Cliënten woonachtig op locatie, korter dan een half jaar	2 (66,7%)	1 (33,3%)	3 (100%)
Cliënten woonachtig op locatie, langer dan een half jaar	3 (100%)	0 (0%)	3 (100%)
Cliënten die zelfstandig wonen en ambulant begeleiding ontvangen	3 (100%)	0 (0%)	3 (100%)
Cliënten die voorheen in de cliëntenraad hebben gezeten	1 (33,3%)	2 (66,7%)	3 (100%)
Cliënten die momenteel in de cliëntenraad zitten	3 (100%)	0 (0%)	3 (100%)

4.3 Resultaten van het onderzoek

Met dit onderzoek wordt geprobeerd antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag: “Welke maatregelen kan Step Up Now treffen om de cliëntenparticipatie te vergroten?”. Om antwoord te geven op deze vraag is de verkregen informatie uit interviews geordend en bewerkt, zoals beschreven door Doorewaard (2019). De indicatoren die in dit onderzoek gebruikt worden zijn betrokken worden, vertrouwen, beloning, toegankelijke participatievormen, gehoord voelen en serieus genomen voelen. Aangezien Step Up Now wil weten of cliënten voldoende informatie krijgen over de cliëntenraad is informatie over de cliëntenraad een indicator. In bijlage 4 is het analyseproces weergegeven. Hierbij zijn de onderzochte indicatoren beschreven en naar aanleiding van de antwoorden van de respondenten, zijn codes en subcodes beschreven. Achter de subcodes staat het getal tussen haakjes, voor het aantal respondenten die een soortgelijk antwoord hebben gegeven.

4.3.1 Resultaten beschreven per deelvraag

Voelen cliënten zich voldoende betrokken door de organisatie?

De respondenten geven aan dat Step Up Now de mening van cliënten wel belangrijk vindt. “Volgens mij vinden ze het wel gewoon belangrijk dat wij ons gewoon veilig voelen” is een reden die gegeven werd door één van de cliënten. Op de vraag “Heb je het gevoel invloed te kunnen hebben op het beleid van Step Up Now?” werd daarentegen door een meerderheid beantwoord met dat ze denken van niet. Een voorbeeld van een antwoord is “nee, nee ik denk niet dat als ik tegen begeleiding zeg, van begeleiding we gaan nu wat anders doen en dat begeleiding zegt van ja is goed”. Daarnaast werd er door een enkele cliënt aangegeven dat diegene bang is voor kritiek, indien een mening wordt gegeven. Er is echter ook gevraagd hoe belangrijk de respondenten het vinden om invloed te

hebben en hierover waren de resultaten verdeeld. Antwoorden als *“Ja belangrijk genoeg. Als ik dat niet doe dan ja dingen waar ik dan mee zit, wordt dan ook niet geregeld of wat aan gedaan”* en *“ja weet je, ik ben hier eigenlijk gewoon om mijn eigen ding te doen en naja ik vind gewoon andere dingen belangrijker”*, zijn dan ook verschillende keren gehoord.

Enkele respondenten geven aan dat zij wel uitgenodigd willen worden om mee te denken en dat het de band tussen de cliënt en de organisatie kan versterken. De meerderheid van de respondenten geeft echter aan dat dit niet nodig is. Er wordt veelal genoemd dat zij hun mening geven, wanneer zij dit nodig vinden. Dit blijkt uit de volgende antwoorden: *“omdat euhm ja, omdat ik gewoon zelf als ik iets heb, geef ik dat wel aan in principe, ja. zo makkelijk”* en *“Ik zeg sowieso alles wel snel”*.

Daarnaast geven enkele respondenten aan dat zij hun inbreng kunnen doen tijdens bewonersvergaderingen en dat dit voldoende is.

Opvallend is dat ambulant cliënten aangeven niet meer betrokken willen zijn. Deze cliënten gaven aan dat Step Up Now niks doet met een mening of dat het vertrouwen geschaad is door Step Up Now, wat in de beantwoording van de deelvragen *“Voelen cliënten zich gehoord en serieus genomen door de organisatie?”* en *“Hebben cliënten voldoende vertrouwen om knelpunten in te brengen?”* verder beschreven zal worden.

Voelen cliënten zich gehoord en serieus genomen door de organisatie?

De meeste respondenten geven aan wel eens inbreng te hebben gedaan, maar niet meer te weten wat Step Up Now hiermee heeft gedaan. De respondenten die aangeven geen inbreng te hebben gedaan, kregen de vraag *“Wat denk je dat Step Up Now met je mening zal doen?”*. Opvallend is dat deze respondenten aangeven dat er weinig tot niks wordt gedaan met inbreng, zoals blijkt uit de volgende antwoorden: *“ja gewoon. Ze doen niks, ik heb dat vaker gezien bij anderen”* en *“ja, je kunt het wel zeggen, maar of het dan ook aan de huisbaas wordt verteld is dan een tweede”*.

Enkele respondenten geven aan dat zij invloed willen op de communicatie van Step Up Now. Er wordt genoemd dat er weinig tot geen terugkoppeling van beslissingen wordt gegeven. Daarnaast zijn er drie cliënten die geen inbreng meer willen doen en geeft een cliënt aan dat inbreng niet op een fijne manier is teruggekoppeld, zoals blijkt uit: *“Je kan wel iets zeggen, maar dan zijn ze het er toch niet mee eens en doen ze er niks aan”* en *“SUN doet allemaal beloftes, maar komt ze gewoon niet na, ik weet dan niet waarom ik nog iets zou vertellen waar ze iets aan hebben”* en *“alles waar ik tegenaan liep, is in ieder geval goed afgerond, goed opgepakt. Behalve 1 keer is er iets voorgevallen, vond ik tenminste niet zo heel fijn hoe dat werd opgepakt. De terugkoppeling die ik te horen heb gekregen was ook gewoon niet chill”*.

Zijn de participatievormen voldoende toegankelijk voor de doelgroep?

Wat betreft de cliëntenraad geven echter meerdere respondenten aan niet van het bestaan te weten. Dit maakt dat de onderzoeker heeft moeten uitleggen wat de vorm en frequentie van het huidige systeem zijn, waarna de respondenten de volgende vraag beantwoorden: *“Wat vind je van de manier waarop zij werken en is dit passend bij jou?”*. Merendeel van de respondenten geeft aan de vergadervorm passend te vinden. Daarentegen vinden de meeste respondenten de frequentie niet passend met de volgende redenen: *“Ik denk hoe vaker je het doet dat het alleen maar minder tijd vergt, snap je, dus hoe minder, hoe vaker je het doet dat het alleen maar efficiënter wordt”*, *“Ja 4 keer in een jaar, wat is dat. Ik denk dat de helft van de cliënten alweer is vergeten waar het over is gegaan, ja”* en *“vind ik in principe 4 keer wel veelste weinig. Ja of je hebt het ergens*

opgeschreven en dan vergeet je dat weer mee te nemen. Dus 1 keer in de maand is veel beter”.

Enkele respondenten vinden echter de frequentie van de bijeenkomsten wel voldoende, waarvan twee cliënten in de cliëntenraad zitten.

Opvallende informatie van cliëntenraadsleden is dat zij aangeven nog geen bijeenkomst te hebben gehad, terwijl enkelen sinds september 2019 aangemeld zijn voor de cliëntenraad. De cliëntenraadsleden geven daarnaast aan, eerst een bijeenkomst bij te willen wonen, om te ervaren wat het inhoudt. Daarna zullen zij de keuze maken om te blijven of uit de cliëntenraad te stappen, zoals blijkt uit *“ik wou eerst zelf niet meedoen. maar ik heb gezegd ik ga 1 keer kijken hoe dat gaat en daarna wil ik wel zien of het werkt”.*

De respondenten van dit onderzoek is ook gevraagd naar hoe een tevredenheidsonderzoek eruit zou moeten zien. De respondenten vinden een enquête een passende vorm en noemen hierbij dat dit het beste op digitale wijze afgenomen kan worden, zoals blijkt uit *“euhm ja gezien jongeren wel van de mobieltjes zijn denk ik dat misschien digitaal wel het beste is”.* Daarnaast wordt genoemd dat een brief met link niet meer passend is zoals blijkt uit *“Als het een link is kun je daar het beste op klikken. Ik heb pas geleden gehad dat je zeg maar die hele link moet invoeren in je adresbalk. Dat is zo 2008 haha”.*

Tot slot is gevraagd naar wat de respondenten een passende manier vinden om hun mening te delen met de organisatie. Meerderheid van de respondenten geeft aan het liefst per individueel gesprek inbreng te doen. Daarnaast maakt het de meeste respondenten niet uit met wie het gesprek gevoerd wordt. Enkele gaven aan het het meest passend te vinden om in gesprek te gaan met het management, anderen gaven aan beter met hun persoonlijk begeleiders te kunnen praten. Tot slot noemt een

enkeling dat inbreng anoniem gedaan moet kunnen worden, zoals blijkt uit: *“met een brievenbusje ofzo. waar iemand wat in kan doen, zodat het ook een beetje anoniem kan blijven. Als diegene daar belang bij heeft. Natuurlijk kun je niet gekke dingen gaan verwachten”.*

Hebben cliënten voldoende vertrouwen om knelpunten in te brengen?

Het merendeel van de cliënten zegt Step Up Now of haar medewerkers voldoende te vertrouwen om knelpunten in te brengen. Daarnaast geven meerdere cliënten aan zelf knelpunten te durven in te brengen. De meeste cliënten noemen daarbij meerdere begeleiders die zij voldoende vertrouwen en die iets voor hen kunnen betekenen. Dit blijkt uit de volgende antwoorden: *“Dan kan ik gewoon mijn verhaal kwijt en dan wordt er tenminste naar geluisterd en zij weten gewoon hoe ik denk en hoe ik mij dan op dat moment voel en wat ik het beste kan doen”, “Bij sommigen heb ik wel steun, af en toe” en “euhm inbrengen tijdens een vergadering, dat het besproken wordt”.* Een enkele cliënt twijfelt over wat een begeleider kan doen. Zoals blijkt uit *“het is kamertraining, dat is heel lastig. Je moet heel veel zelf doen”* wil deze cliënt soms wel hulp bij het inbrengen van knelpunten, maar doordat veel wordt verwezen naar zelfstandigheid, kan het lastig zijn om hier hulp bij te vragen. Er zijn echter ook cliënten die aangeven weinig tot geen vertrouwen te hebben, waarvoor een cliënt het volgende argument geeft: *“Step Up Now doet allemaal beloftes, maar komt ze gewoon niet na. Dan euh ik weet dan niet waarom ik nog iets zou vertellen waar ze iets aan hebben”.* Tot slot geeft een cliënt de volgende reden, waarbij wordt aangegeven dat vertrouwen lastig kan zijn: *“euhm ja geen vertrouwen in begeleiding, ik denk niet dat het zozeer aan begeleiding ligt, maar misschien ook aan de jongeren zelf gewoon met het vertrouwen met jeugdzorg enzo, maar ja op zich, jewel, hier is wel te vertrouwen”.*

Een oud cliëntenraadslid geeft aan dat ze in de tijd van de cliëntenraad niet veel vertrouwen had in

de groep en het lastig vond om knelpunten in te brengen om de volgende reden: *“Heel veel cliënten stapten weer op en dan kwam er weer een nieuwe”*.

Welke beloning kan de cliënten motiveren om te participeren in de organisatie?

De respondenten zijn het er unaniem over eens dat een beloning waardevol is en motiverend kan werken. Op de vraag wat zij van Step up now verwachten wanneer zij inbreng doen, geeft de meerderheid aan dat zij verwachten dat er iets gedaan wordt met de inbreng, dat ze serieus genomen willen worden en dat er een terugkoppeling wordt gegeven van hetgeen beslist is. Dit blijkt uit de volgende antwoorden: *“ja zeker, ook een terugkoppeling van wat er verder gaat gebeuren”, “Dat je zelf ook kunt zien wat ermee gebeurt”* en *“euhm dat zij dat in ieder geval intern bespreken, want dan weet ik, het wordt gewoon in acht genomen en dat jullie naar mij luisteren”*. Daarnaast geven enkele respondenten aan dat, weten waarvoor je participeert ook motiverend kan werken. *“Ja, zo overbrengen dat de cliënten zelf ook inzien dat het nuttig is, dat ze er zelf ook wat aan hebben als ze het naar waarheid invullen en ze niet denken, er staat wat”* was dan ook één van de antwoorden. Ook zijn er respondenten die aangeven niet meer gemotiveerd te kunnen worden. De reden die gegeven is: *“Ik kan wel van alles vertellen maar als zij toch niet doen wat ze zeggen, waarom zou ik het dan vertellen”*, laat zien dat het vertrouwen in het verleden geschaad is. Dit vertrouwen zal eerst opnieuw moeten worden opgebouwd, voor de respondent te motiveren is.

Ontvangen cliënten voldoende informatie over de cliëntenraad?

Een opvallend antwoord op de vraag over wat de respondenten vinden van de manier van informeren over de cliëntenraad is dat meerdere cliënten aangeven nooit informatie te hebben ontvangen en niet van het bestaan van de cliëntenraad te weten. Vervolgens geeft merendeel van de respondenten aan dat het ontvangen van deze informatie tijdens het plaatsingsgesprek, niet passend is. De reden hiervoor luidt als volgt *“ja, diegene moet zichzelf eerst installeren daar, eerst zijn eigen plekje en zijn eigen regels weten en hoe de gang van zaken gaan”*. Cliënten hebben meegedacht over wanneer de informatie wel gegeven moet worden en hier waren de antwoorden zeer verschillend. Van één à twee weken na de plaatsing tot 6 maanden na de plaatsing. Daarnaast hadden enkele cliënten aangegeven, dat het geven van informatie gekoppeld kan worden aan een bewonersvergadering.

De cliënten hebben ook verschillende manieren van informeren aangedragen. Zo willen de meeste cliënten deze informatie verkrijgen tijdens een gesprek met de persoonlijk begeleider en enkelen willen deze informatie ontvangen per mail, app of brief. Er is een cliënt die een filmpje via social media aandraagt als idee, om cliënten te informeren over de cliëntenraad. Deze cliënt noemt hier het volgende over: *“Als je mij gewoon een instructieve video geeft waar alles uit wordt gelegd wat er is en wat gebeurt, denk ik en niet alleen ik, maar 10 miljoen andere mensen zouden dat allemaal beter opslaan en beter overkomen dan als je het leest”*.

5. Conclusie, discussie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt eerst ingegaan op de conclusie van het onderzoek. In de conclusie worden de deelvragen beantwoord, de conclusies bediscussieerd en gekoppeld aan relevante literatuur, waarna de paragraaf wordt afgesloten met het beantwoorden van de onderzoeksvraag. Vervolgens staan de validiteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid centraal in de discussie, waarna het hoofdstuk wordt afgesloten met het beschrijven van aanbevelingen en een plan van aanpak voor de opdrachtgever.

5.1 Conclusie

5.1.1 Beantwoording van de deelvragen

Deelvraag 1: Voelen cliënten zich voldoende betrokken door de organisatie?

In de jaren 80 en 90 werd inbreng in het hulpverleningsproces gestimuleerd door de overheid met invoering van enkele wetten. Zo beschrijft de Wmcz dat zorginstellingen een cliëntenraad moeten hebben (2016, §1, artikel 2). Zorgorganisaties worden tegenwoordig steeds meer gedwongen om concurrerend en vraaggestuurd te werken. Het is van belang te weten wat een cliënt wil en hoe hierbij aangesloten kan worden (Houten & Van Winsum, 2010). Het is echter zo, dat niet alle cliënten mee willen denken met de organisatie (Vandersteenkiste, 2010).

Step Up Now is dan ook opzoek naar een manier om meer cliënten te betrekken bij de organisatie. Zij geven aan open te staan voor individuele gesprekken met cliënten die knelpunten bespreekbaar willen maken. Zij rapporteren momenteel echter een tekort aan cliënten die meedenken met de organisatie en zij willen niet teveel aansturen op participatie. Slechts enkele cliënten geven aan zich niet betrokken te voelen door Step Up Now. Tijdens dit onderzoek wordt deze mening vooral gerapporteerd bij ambulante cliënten. Bakker en Mateman (2015) beschrijven dat cliënten zich uitgenodigd moeten voelen om te participeren. Enkele cliënten geven aan dat Step Up Now vaker mag vragen naar de mening van cliënten, maar ook hun mening te geven indien zij dat nodig vinden. Indien Step Up Now haar cliënten vaker informeert over zaken en vaker vraagt naar de mening van cliënten, zal dit cliënten het gevoel geven dat hun inbreng belangrijk is (Lowndes et al., 2006) en dat de organisatie open staat voor de mening van de cliënt (Bakker en Mateman, 2015).

Daarnaast geven de respondenten uit dit onderzoek aan dat Step Up Now de mening van cliënten inderdaad belangrijk vindt. Zij geven echter ook aan dat zij de mogelijkheid tot invloed op beleidszaken, niet zien of ervaren. Zoals Vandersteenkiste (2010) ook beschrijft, blijken de cliënten verdeeld wat betreft het belang om invloed te hebben op Step Up Now. Wellicht kan dit komen doordat cliënten vaak minder oog hebben voor het langetermijn perspectief (Loyens & Walle, 2006) en daarmee het nut van participeren niet zien.

Aan de hand van deze gegevens kan geconcludeerd worden dat cliënten die op locaties wonen zich voldoende betrokken voelen door Step Up Now. Ambulante cliënten voelen zich echter niet voldoende betrokken.

Deelvraag 2: Voelen cliënten zich gehoord en serieus genomen door de organisatie?

Het internationaal verdrag inzake de rechten van het kind (2009, §1, artikel 12) beschrijft dat kinderen recht hebben op het uiten van hun mening in alle aangelegenheden die het kind betreffen, waarbij passend belang moet worden gehecht in overeenstemming met leeftijd en rijpheid.

Step Up Now heeft aangegeven feedback belangrijk te vinden. Zij geven aan knelpunten te willen bespreken en de mening van cliënten te gebruiken in het beslissingsproces. Step Up Now noemt alle inbreng in overweging te nemen en daar zo goed mogelijk op te reageren. De mening van een individuele cliënt kan echter niet altijd leidend zijn in een beslissingsproces. Er zal ook gekeken moeten worden naar de collectieve belangen. Er zal hier echter duidelijk over gecommuniceerd moeten worden, willen cliënten zich serieus genomen voelen.

Cliënten geven aan niet te merken dat Step Up Now inbreng in overweging neemt tijdens het beslissingsproces. Er wordt genoemd dat dit komt doordat ze niet weten wat in het verleden met hun inbreng is gedaan en hier geen terugkoppeling van hebben gehad. Het is echter van belang dat er altijd een terugkoppeling wordt gegeven van hetgeen is besloten (Van Beveren, 2014). Bakker en Mateman (2015) beschrijven dat terugkoppeling vaak wordt gemist bij individuele participatie, maar onduidelijkheid over wat er gedaan is met inbreng invloed heeft op de motivatie van cliënten. Daarnaast beschrijven Dreijerink et al. (2009) dat een doel behalen van belang is voor participeren. Zolang cliënten geen terugkoppeling krijgen, zullen zij ook niet weten of ze hun doel behaald hebben en zal dat leiden tot demotivatie. Zoals bij de vorige deelvraag is beschreven hebben cliënten verschillende meningen over het belang van invloed. De meeste cliënten kunnen echter wel iets bedenken waar ze graag invloed op zouden willen hebben. Opvallend is dat hierin de communicatie meerdere keren is genoemd. De enkele respondent die aangeeft wel terugkoppeling te hebben gehad, geeft aan dat dit op een niet prettige manier is gegaan.

Step Up Now geeft aan inbreng te gebruiken in het beslissingsproces. Dit wordt echter niet opgemerkt door de cliënten. Hierdoor voelen cliënten zich niet gehoord en niet serieus genomen, waarmee de deelvraag beantwoord kan worden.

Deelvraag 3: Zijn de participatievormen voldoende toegankelijk voor de doelgroep?

In de Wmcz (2016, §1, artikel 2) is opgenomen dat zorginstellingen verplicht zijn een cliëntenraad te hebben. Daarnaast staat bij wet vast dat een cliëntenraad ten minste advies mag geven over elk voorgenomen besluit dat de instelling betreft (Wmcz, 2016, §1, artikel 3).

Naast dat Step Up Now gebruik maakt van de verplichte cliëntenraad, laten zij ook iedere 2 jaar een tevredenheidsonderzoek uitvoeren om feedback van haar cliënten te ontvangen. Daarnaast hebben zij voor cliënten op locatie maandelijkse bewonersvergaderingen en geeft Miriam Kemerink (persoonlijk communicatie, 16 juli 2019) aan dat zij altijd open staan om individuele gesprekken te voeren met cliënten om knelpunten te bespreken. Ondanks de verschillende participatievormen wil Step Up Now graag meer feedback van cliënten ontvangen. Bakker en Mateman (2015) beschrijven dat participatievormen voor de meeste cliënten toegankelijk moet zijn en dat de minder mondige cliënt ook ruimte moet krijgen om knelpunten bespreekbaar te maken. Indien dit niet het geval is, kan dat een reden zijn voor het verminderd participeren.

Step Up Now brengt de verschillende participatievormen op een vrijblijvende manier onder de aandacht. Op deze manier zullen cliënten zich niet verplicht voelen om mee te werken en zal inbreng meer oprecht zijn. Wat betreft de cliëntenraad geven zij aan geen invloed te willen hebben op wie zich aanmeldt. Alle cliënten ontvangen de informatie en cliënten moeten hierin zelf een keuze mogen maken. Er wordt echter wel gezien dat met name cliënten die op locatie wonen zich

aanmelden voor de cliëntenraad (persoonlijke communicatie, 16 juli 2019). Dit maakt dat cliënten zich kunnen aanmelden, terwijl zij mogelijk niet de juiste competenties hebben om zaken overstijgend te bekijken. Uit de resultaten blijkt dat cliënten de vorm van de bijeenkomsten passend vinden, over de frequentie zijn cliënten echter verdeeld. De meerderheid ziet graag meer bijeenkomsten per jaar. Cliënten noemen hiervoor redenen als vergeten wat er de vorige keer is gezegd en meer bijeenkomsten zorgt voor efficiënter werken. Tijdgebrek is echter volgens enkele respondenten de reden om niet vaker een bijeenkomst te houden, wat overeenkomt met Lowndes et al. (2006) beschrijven. De cliëntenraad zelf mag echter de invulling van bijeenkomsten bepalen. H Opvallend is dat cliëntenraadsleden aangeven dat zij echter nog geen enkele bijeenkomst hebben gehad, terwijl 1 respondent zich in september 2019 heeft aangemeld. De huidige cliëntenraadsleden geven aan nog niet te weten wat er gedaan wordt en besproken wordt tijdens bijeenkomsten en welke invloed zij kunnen hebben. Duidelijkheid over de beïnvloedingsruimte is van belang, zodat cliëntenraadsleden weten wat zij kunnen verwachten (Bakker & Mateman, 2015). Naast duidelijkheid over de beïnvloedingsruimte, geven cliënten aan dat zij aangespoord willen worden en duidelijkheid willen over het nut van inbreng doen. Bij duidelijkheid over het nut noemen meerdere cliënten dat zij meer gemotiveerd zullen zijn om knelpunten bespreekbaar te maken. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat de meerderheid van de cliënten een gesprek de prettigste manier vinden om inbreng te doen, ook wanneer het gaat om een tevredenheidsonderzoek.

De deelvraag: *“Zijn de participatievormen voldoende toegankelijk voor de doelgroep?”* kan beantwoord worden met dat de participatievormen van Step Up Now niet voldoende toegankelijk zijn voor haar doelgroep.

Deelvraag 4: Hebben cliënten voldoende vertrouwen om knelpunten in te brengen?

Kernwaarden uit de beroepscode van de jeugdzorg zijn verantwoordelijkheid, integriteit, respect en deskundigheid. De beroepscode bestaat uit richtlijnen waar een jeugd hulpverlener zich aan moet houden. Enkele richtlijnen uit de beroepscode zijn: eerlijkheid, het houden aan afspraken, verantwoordelijkheid nemen en op basis van vertrouwen een zakelijke relatie aangaan met de cliënt (Lozowski, 2018). Deze zaken zijn onder andere van belang om vertrouwen van een cliënt te krijgen. Indien een goede vertrouwensrelatie is ontstaan zal de cliënt zich open en kwetsbaar opstellen voor de organisatie en de begeleiding (Saw Digitale Content, z.d.). Naast de richtlijnen uit de beroepscode die van belang zijn voor een vertrouwensrelatie tussen hulpverlener en cliënt, worden enkele indicatoren ook als belangrijk gezien voor cliëntparticipatie. Deze indicatoren zijn: eerlijkheid, openheid en gelijkwaardigheid (Saw Digitale Content, z.d.).

Uit onderzoek kan geconcludeerd worden dat de cliënten van Step Up Now over het algemeen vertrouwen hebben in zichzelf, organisatie en de begeleiders. Cliënten noemen knelpunten te kunnen bespreken met één of meerdere begeleiders, zodat zij dit kunnen bespreken in het team of met het management. Indien cliënten zelf knelpunten durven te bespreken met het management, zoals ook wordt gerapporteerd, is dit een teken van vertrouwen in de organisatie en in hun eigen competenties. Dit vertrouwen zal hen motiveren om te participeren (Bakker & Mateman, 2015). Enkele cliënten vertrouwt de organisatie weinig tot niet. Cliënten geven aan dat het verminderd vertrouwen een gevolg is van het tekortschieten op de overige indicatoren die genoemd worden in dit onderzoek. Zo zou Step Up Now haar beloftes niet nakomen, wordt er niet open en duidelijk gecommuniceerd en voelen cliënten zich niet gehoord. Dit maakt dat deze cliënten geen inbreng willen doen en niet meer betrokken willen zijn. Hetgeen wordt gezegd door een organisatie of begeleider moet waargemaakt kunnen worden (Saw Digitale Content, z.d.).

Verminderd vertrouwen hoeft niet direct aan de organisatie te liggen, geeft een cliënt aan. Hierbij wordt genoemd dat verminderd vertrouwen een gevolg is van jeugdzorg in het algemeen. Indien mensen een negatieve ervaring hebben gehad wat betreft vertrouwen en een organisatie of hulpverlener, zullen zij dit meenemen wanneer zij bij een andere organisatie of hulpverlener komen (Saw Digitale Content, z.d.). Daarnaast geeft Step Up Now aan dat een meerderheid van haar cliënten, hechtingsproblematiek hebben. Zimbardo et al. (2013) beschrijft dat kinderen met hechtingsproblematiek vaak wantrouwige volwassenen worden.

Met deze resultaten kan de deelvraag als volgt worden beantwoord. Cliënten hebben over het algemeen voldoende vertrouwen in zichzelf, Step up now en begeleiders om knelpunten in te brengen.

Deelvraag 5: Welke beloning kan de cliënten motiveren om te participeren in de organisatie?

Motivatie is een te beïnvloeden neiging (Van Bilsen, 1992) en niet alle cliënten zijn gemotiveerd om mee te denken met een organisatie (Vansteenkiste, 2010). Rademacher et al. (2014) beschrijven dat jongeren tussen de 20 en 28 jaar gevoelig zijn voor geld beloningen. Tijdens het gesprek met Miriam Kemerink (persoonlijke communicatie, 16 juli 2019) wordt ook gesproken over het motiveren met geld beloningen. Zij geeft aan dat cliënten mogelijk niet kunnen worden gemotiveerd voor deelname aan de cliëntenraad, doordat er geen vergoeding wordt gegeven. Step Up Now geeft aan hier wel voor open te staan, indien cliënten ook aangeven dat een vergoeding motiverend kan werken. Uit de resultaten blijkt echter dat geen enkele cliënt noemt dat een vergoeding hen kan motiveren voor participatie. Cliënten noemen dat met name gehoord voelen, serieus genomen worden en terugkoppeling belangrijke factoren zijn die hen kunnen motiveren. Dit komt overeen met wat Hermans (2004) beschrijft, over dat het bespreken van een belang of de genomen actie als beloning kan werken. Daarnaast blijkt uit de resultaten dat cliënten willen weten wat het nut van participeren is en dat communicatie een belangrijke factor is voor motivatie. Dit komt overeen met wat Bouverne-De Bie et al. (2003) beschrijven. Zij geven aan dat informatie ervoor zorgt dat cliënten reële verwachtingen hebben. Wanneer verwachtingen niet overeenkomen en de organisatie hierdoor een cliënt teleurstelt zal dit een demotiverend effect hebben op de participatie (Bouverne-De Bie et al., 2003).

Het antwoord op de deelvraag “*Welke beloning kan de cliënten motiveren om te participeren in de organisatie?*” is dan ook dat Step Up Now cliënten kan motiveren door duidelijkheid te bieden, terugkoppeling te geven en cliënten serieus te nemen.

Deelvraag 6: Ontvangen cliënten voldoende informatie over de cliëntenraad?

Tijdens het gesprek met Miriam Kemerink (persoonlijke communicatie, 16 juli 2019) wordt duidelijk dat Step Up Now zich afvraagt of cliënten voldoende informatie krijgen over de cliëntenraad. Hiervoor is het van belang om te kijken of de manier van informeren en of wanneer de informatie verstrekt wordt, passend is bij de doelgroep.

Zoals blijkt uit het onderzoek wordt deze vraag terecht gesteld. Meerdere cliënten geven aan geen informatie te hebben gehad over de cliëntenraad. Daarnaast blijkt dat cliënten het moment van informeren en de manier van informeren niet passend vinden. De cliënten geven aan dat er op een later moment, tijdens de begeleiding informatie moet worden gegeven over de cliëntenraad. Er kunnen enkele verklaringen zijn voor het op een later moment willen ontvangen van deze

informatie. Ten eerste kan er gekeken worden naar hoe informatie wordt opgeslagen. Het opslaan van belangrijke informatie verloopt bij de mens in 3 stadia. Het sensorisch geheugen bepaald of informatie interessant is en naar het werkgeheugen doorgaat. Het werkgeheugen kan vervolgens slechts 7 items bevatten die doorgaan naar het langetermijngeheugen (Zimbardo et al., 2013). De werking van het geheugen kan verklaren, waardoor cliënten niet hebben onthouden dat zij informatie hebben gekregen tijdens het plaatsingsgesprek. Daarnaast hebben cliënten verschillende problematieken die ervoor kunnen zorgen dat zij de informatie niet begrijpen en hierdoor niet onthouden. Mede hierom zal er gekeken moeten worden naar wat een passende manier van informeren is. Daarover geven vele cliënten aan graag het gesprek hierover te voeren en de informatie niet op papier krijgen.

Naar aanleiding van de resultaten kan de deelvraag worden beantwoord. Het moment van informeren is niet passend, waardoor de informatie veelal niet onthouden wordt. Dit maakt dat cliënten niet voldoende informatie krijgen over de cliëntenraad.

5.1.2 Beantwoording van de onderzoeksvraag

Zoals uit de resultaten blijkt voelen ambulant cliënten zich niet voldoende betrokken, voelen cliënten zich niet gehoord of serieus genomen, zijn de participatievormen onvoldoende toegankelijk, is het moment van informeren over de cliëntenraad niet passend en kunnen cliënten gemotiveerd worden door ze serieus te nemen, duidelijkheid te bieden en terugkoppeling te geven. Hierbij valt het op dat gehoord voelen en serieus genomen voelen invloed hebben op de motivatie en het vertrouwen van cliënten. Daarnaast zijn er niet onderzochte indicatoren naar voren gekomen als zijnde belangrijk. Informeren, open communicatie en duidelijkheid hebben invloed op het gehoord voelen, het serieus genomen voelen, de motivatie en het vertrouwen. Ook hebben informeren, open communicatie en duidelijkheid invloed op het betrekken van cliënten. Gezien de verbanden tussen de indicatoren, blijken er slechts enkele maatregelen nodig om de participatie van cliënten te vergroten. De maatregelen die hieronder beschreven zullen worden hebben betrekking op de volgende drie onderwerpen: maatregelen met betrekking tot participatievormen, Maatregelen voor het informeren en betrekken van cliënten en maatregelen voor het afhandelen van inbreng.

Maatregelen met betrekking tot participatievormen

De volgende maatregelen kunnen worden genomen met betrekking tot de participatievormen. Deze maatregelen hebben betrekking op de cliëntenraad en het tevredenheidsonderzoek

Cliëntenraad

- Cliëntenraad bijeenkomsten starten per direct.
- Step Up Now gaat in gesprek met de voorzitter en notulist van de cliëntenraad.
- Step Up Now moet bepalen op welke manier zij cliënten willen betrekken bij de cliëntenraad.

Uit het onderzoek is gebleken dat de cliëntenraadsleden nog geen bijeenkomst hebben gehad. Het is van belang dat deze bijeenkomsten per direct worden opgepakt. Daarnaast zal Step Up Now met de voorzitter en notulist, betrokken bij de cliëntenraad, in gesprek moeten gaan. Hierbij moet worden gekeken naar, wat maakt dat er bijeenkomsten niet zijn georganiseerd. Daarnaast moet er worden gesproken over de motivatie van beide en is eventuele vervanging nodig. Aangezien de cliëntenraad

de invulling, wat betreft frequentie en vorm, zelf mag bepalen is het van belang dat dit een agendapunt wordt voor de eerste bijeenkomst.

Gezien de doelgroep van Step Up Now, is het raadzaam om zelf te gaan bepalen wie in aanmerking komen voor cliëntenraadslid. Hierbij kan de keuze voor een cliënt gebaseerd worden op de competenties die de cliënt heeft. Een goede cliëntenraad moet mensen bevatten die overstijgend kunnen denken, maar ook mensen die ervaringskennis hebben. Daarnaast moet een cliëntenraadslid voldoende sociale vaardigheden hebben, zodat zij in gesprek kunnen met hun achterban (Bakker & Mateman, 2015). Indien Step Up Now met het huidige systeem wil blijven werken, is het van belang dat informatie over de cliëntenraad op een later tijdstip gegeven wordt. Hierbij kan worden gedacht aan twee weken nadat de begeleiding is gestart. Cliënten krijgen op deze manier eerst de ruimte om te wennen aan hun nieuwe situatie.

Tevredenheidsonderzoek

- Step Up Now moet contact opnemen met TRIQS over de manier van aanbieden en de enquête.
- Step Up Now moet haar medewerkers instrueren over hetgeen van hen wordt verwacht.
- Step Up Now moet de resultaten van het onderzoek delen met medewerkers en cliënten.

Wat betreft het tevredenheidsonderzoek, blijkt de manier waarop de enquête momenteel wordt afgenomen niet passend. De meeste cliënten vinden een gesprek, de prettigste manier om hun mening te delen met de organisatie. Een vorm die past bij de doelgroep, maar ook uitvoerbaar is voor Step Up Now, is hierin van belang. Momenteel biedt het onderzoeksbureau, TRIQS, het tevredenheidsonderzoek aan cliënten per post aan, waarna zij een link moeten invoeren op internet. Indien de link wordt gestuurd naar de persoonlijk begeleiders, moeten deze erop toezien dat hun cliënten de enquête invullen. De cliënt kan er dan voor kiezen om zelfstandig of door middel van gesprek en daarmee samen met de begeleider, de enquête in te vullen. Persoonlijk begeleiders zien hun cliënten doorgaans wekelijks, wat maakt dat het uitvoerbaar is. Daarnaast wordt hiermee tegemoet gekomen aan de wens van cliënten en zal er meer respons op het onderzoek zijn. Het is hierin echter wel van belang dat de enquête deels open vragen bevat en dat persoonlijk begeleiders doorvragen op de antwoorden die cliënten geven. Dit maakt dat persoonlijk begeleiders voor de start van het onderzoek moeten worden geïnstrueerd. Dit kan gedaan worden tijdens een maandelijkse teamvergadering ondersteund met een schriftelijke handleiding. Tot slot is het van belang de onderzoeksresultaten te delen met medewerkers en cliënten.

Maatregelen voor het informeren en betrekken van cliënten

De volgende maatregelen kunnen worden genomen om cliënten te informeren en betrekken bij de organisatie.

- informeren als terugkerend punt op de agenda van de bewonersvergadering.
- Ambulante cliënten laten informeren door persoonlijk begeleiders.

Gezien de resultaten van het onderzoek, is het van belang dat cliënten meer worden betrokken en dat er meer wordt gecommuniceerd met de cliënten. Step Up Now spoort cliënten momenteel aan, om te participeren, op een vrijblijvende manier. Dit kan cliënten echter de indruk geven dat participatie niet zo belangrijk is. Het is dan ook raadzaam om meerdere keren tijdens een begeleidingstraject cliënten te betrekken. Dit kan op meerdere manieren worden gedaan, waarbij onderscheid wordt gemaakt in ambulante cliënten en cliënten woonachtig op locatie. Cliënten die op locatie wonen hebben maandelijks een bewonersvergadering. Informeren moet als vast punt op de

agenda komen te staan. Hierbij gaat het om het bespreken van veranderingen of resultaten. Daarnaast krijgt een cliëntenraadslid ruimte om cliënten te vragen om inbreng te doen voor de komende cliëntenraad bijeenkomst. Cliënten kunnen geïnformeerd worden over hetgeen tijdens de cliëntenraad bijeenkomst is besproken of beslist. Voor ambulante cliënten is er geen bewonersvergadering, waardoor persoonlijk begeleiders cliënten moeten informeren. Persoonlijk begeleiders zien hun cliënten doorgaans iedere week, waardoor informatie op een snelle en bij de cliënt passende manier gebracht kan worden. De persoonlijke begeleiders zullen echter duidelijk geïnstrueerd moeten worden. Zij moeten eens per maand aangespoord worden om cliënten te informeren en zij moeten duidelijk hebben welke informatie zij met hun cliënten moeten delen. Dit is mogelijk door het gebruik van een informatieformulier. Aan de hand van het formulier kunnen persoonlijke begeleiders geen belangrijke informatie vergeten te delen. Wanneer deze manier van werken aangehouden wordt, zullen cliënten meer betrokken worden door de organisatie en ontvangen zij informatie over de cliëntenraad, wat hen mogelijk kan motiveren om zelf ook deel te nemen.

Maatregelen voor het afhandelen van inbreng

De volgende maatregelen kunnen worden genomen om op een juiste en gestructureerde manier de inbreng van cliënten af te handelen:

- Bepalen of inbreng collectief of individueel is.
- Inbreng bespreken met het team of met het management.
- Beslissing terugkoppelen aan cliënt.
- Medewerkers moeten worden geïnstrueerd over de manier van afhandelen van inbreng
- Inbreng van cliënten wordt een vast agendapunt voor de teamvergadering.

Wanneer cliënten inbreng doen is de manier van afhandelen bepalend voor de keuze die ze zullen maken, indien zij een volgende keer inbreng hebben. Dit maakt het van belang om de afhandeling van inbreng voor iedereen gelijk te stellen, zowel inbreng op basis van individueel als collectief belang. Indien een cliënt inbreng doet zal er eerst moeten worden gekeken of de inbreng collectief of individueel is. Collectieve inbreng zal moeten worden besproken in het team en individuele inbreng kan in de meeste gevallen worden afgehandeld door de persoonlijk begeleider. Het blijft echter van belang om de volgende stappen bij beide vormen van inbreng uit te voeren. Bij inbreng is het van belang dat de cliënt uitgelegd wordt wat de vervolgstappen zijn. Daarnaast moet duidelijk worden gemaakt wat een eventuele uitkomst kan zijn en hoe lang het ongeveer zal duren voor er een beslissing zal worden genomen. Aan de hand hiervan weet een cliënt wat hij/zij kan verwachten. Inbreng die gaat over een woonlocatie, zal besproken moeten worden in het team. Inbreng die gaat over beleidszaken, zal moeten worden besproken met het management. Wanneer een beslissing is genomen zal de medewerker waarbij de inbreng is gedaan, de beslissing moeten terugkoppelen naar de cliënt. Om ervoor te zorgen dat alle medewerkers de stappen volgen zoals is genoemd, zullen zij hiervan op de hoogte moeten worden gebracht. Eens in de maand is er een teamvergadering, waarin dit kan worden besproken. Daarnaast moet inbreng van cliënten een vast agendapunt worden tijdens teamvergaderingen.

5.2 Discussie

Dit kwalitatieve onderzoek heeft geleid tot enkele maatregelen die Step Up Now kan treffen om participatie van cliënten te vergroten. Tijdens de uitvoering van het onderzoek wordt echter duidelijk dat het onderzoek ook beperkingen kent. Zo blijkt tijdens de afname van de interviews dat cliënten enkele vragen dermate op elkaar vinden lijken, dat zij meerdere keren hetzelfde antwoordt geven. Hier had tijdens het opstellen van de vragenlijst meer rekening mee gehouden moeten worden. Daar komt bij dat in sommige gevallen doorvragen niet de gewenste uitkomst had. Cliënten bleven met gelijke antwoorden komen, ondanks het doorvragen of anders formuleren van de vraag. De vragenlijst was in zoverre opgesteld dat de belangrijkste onderwerpen bevraagd zouden worden en dat er door middel van doorvragen extra gegevens verkregen konden worden. Wellicht kan er met een volledig beschreven vragenlijst meer informatie verkregen worden. Daarnaast wordt duidelijk aan de beantwoording, dat slechts enkele cliënten van Step Up Now overstijgend kunnen denken. Problematiek van de cliënten kan de reden zijn voor het niet overstijgend kunnen denken. Zo hebben mensen met een licht verstandelijke beperking moeite met het inleven in anderen (De Beer, 2012). Daarnaast zien mensen met hechtingsproblematiek, relaties vaak als functioneel en voor bevrediging van de eigen behoeften (De Bie et al., 2002). Jongeren met een licht verstandelijke beperking zijn daarbij minder goed in het oplossen van problemen in sociale situaties (Nieuwenhuijzen et al., 2007). Deze beperkingen hebben ertoe geleid dat het onderzoek niet altijd heeft opgeleverd, wat van tevoren is bedacht. Ondanks dat cliënten hun eigen belang duidelijk hebben gemaakt, zijn er overeenkomsten gevonden in de antwoorden. Dit maakt dat bij het formuleren van conclusies, gekeken is naar wat de meerderheid van de cliënten heeft aangegeven. Hoewel conclusies niet direct generaliseerbaar zijn voor alle cliënten van Step Up Now, zijn er wel inzichten verkregen. Tot slot is er weinig inzicht verkregen in de cliëntenraad, doordat 2 van de 3 oud cliëntenraadsleden niet wilden meewerken aan het onderzoek. Daarnaast hebben de huidige cliëntenraadsleden geen bijeenkomst gehad en konden zij hier geen informatie over verstrekken.

5.3 Betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid

Zoals beschreven kunnen er enkele maatregelen getroffen worden om cliëntparticipatie te vergroten. Enkele factoren kunnen echter invloed hebben gehad op dit resultaat. Ten eerste kan het te maken hebben met de respondenten die hebben deelgenomen aan dit onderzoek. De onderzoeker heeft een bepaalde periode meegelopen in de organisatie. In een andere periode hadden resultaten anders kunnen zijn door wisseling van begeleiders of cliënten. Daarnaast zijn er middels een selecte steekproef 15 cliënten uitgezocht. Indien er 15 andere cliënten uitgezocht waren geweest, had dit invloed kunnen hebben op de resultaten. Tot slot kan de problematiek van de cliënten ook van invloed zijn op het resultaat. Enkele cliënten waren licht verstandelijk beperkt en vonden het soms lastig om vragen te begrijpen. Ook is door enkele cliënten aangegeven dat vragen op elkaar lijken, wat het resultaat van het onderzoek beïnvloed kan hebben. Ondanks dat deze factoren invloed hebben op het resultaat er wel mogelijke aanwijzingen gevonden, voor het niet participeren van cliënten. Gezien de resultaten overeenkomen met de literatuur, zoals beschreven in paragraaf 2.1, kan verwacht worden dat het treffen van de beschreven maatregelen een positieve uitwerking zal hebben.

Bij het opstellen van het meetinstrument zijn niet alle indicatoren uit de theorie van Bakker en Mateman (2015) meegenomen. Daarnaast is door enkele cliënten aangegeven dat de vragen op elkaar lijken en tijdens het afnemen van de interviews blijkt dat niet alle respondenten alle vragen begrijpen, waardoor voorbeelden gegeven moesten worden. Dit maakt de begripsvaliditeit laag. Er wordt echter wel gezien dat de probleemomschrijving en de gevonden resultaten met elkaar in verband staan. Zo geeft Step Up Now aan dat zij weinig cliënten hebben die participeren en geven cliënten aan dat zij niet gemotiveerd zijn, doordat ze niet het gevoel hebben dat er naar hen wordt geluisterd. De meeste deelvragen worden dan ook beantwoord met onvoldoende. Dit alles maakt dat de interne validiteit van het onderzoek voldoende is.

Dit onderzoek is een praktijkgericht onderzoek en opgezet om bepaalde veranderingen binnen Step Up Now in gang te zetten. Dit houdt in dat het onderzoek instrumenteel gebruikt zal worden (Verhoeven, 2010). Voorafgaand aan het onderzoek heeft de contactpersoon van Step Up Now het probleem omschreven. Vervolgens is er literatuur gevonden die hierop van toepassing is, waarna het onderzoek is uitgevoerd. Uiteindelijk blijken de resultaten van het onderzoek passend bij de literatuur en worden er verschillende overeenkomsten gezien. Deze overeenkomsten zijn dan ook de redenen dat cliënten weinig tot niet participeren. Aan de hand van deze resultaten zijn verschillende maatregelen beschreven die Step Up Now kan gebruiken om cliëntparticipatie kan vergroten. Doordat de onderzoeker een periode mee heeft gelopen in de organisatie is participatie meerdere keren het gesprek onderwerp geweest, waardoor er direct al een verschil zichtbaar is in het bewustzijn van cliënten en begeleiders over participatie. Daarnaast is de contactpersoon van mening dat de onderzoeker de resultaten moet delen met het team van begeleiders, wanneer het volledige onderzoek is goedgekeurd door de beoordelaars van Hogeschool Saxion. Uit deze gegevens kan geconcludeerd worden dat de onderzoeksresultaten een hoge bruikbaarheid hebben voor Step Up Now.

5.4 Aanbevelingen

In deze paragraaf worden aanbevelingen gedaan naar aanleiding van het onderzoek. Hierbij wordt een plan van aanpak geschreven voor de beschreven maatregelen van paragraaf 5.1. Vervolgens wordt er een aanbeveling gedaan voor vervolgonderzoek.

5.4.1 Aanbevelingen naar aanleiding van het onderzoek

Maatregelen met betrekking tot participatievormen

Maatregelen voor de cliëntenraad

Step Up Now wil meer feedback ontvangen en een cliëntenraad kan hierin bijdragen. Gezien er momenteel geen cliëntenraad bijeenkomsten worden georganiseerd, zullen er maatregelen moeten worden getroffen om dit zo snel mogelijk van start te laten gaan. Hierbij is het van belang te achterhalen, wat ervoor heeft gezorgd dat deze bijeenkomsten niet zijn georganiseerd. Daarnaast ziet Step Up Now graag dat er zes cliënten deelnemen aan de cliëntenraad. Hiervoor kunnen verschillende maatregelen getroffen worden. Indien Step Up Now op basis van competenties cliënten gaat vragen voor deelname, zal er vanuit de cliëntenraad goed advies komen, waar de organisatie iets mee kan. Indien Step Up Now alle cliënten de kans wil geven om deel te nemen aan de cliëntenraad zal zij op een ander moment en andere manier cliënten moeten informeren. Op

deze manier hebben cliënten mogelijk niet de juiste competenties, maar zal de cliëntenraad eerder uit zes leden bestaan.

Wie, wat en wanneer:

Management: Er moet binnen zo snel mogelijk een gesprek worden gepland met de voorzitter en notulist van de cliëntenraad. Hierbij moet worden besproken wat ervoor heeft gezorgd dat er gedurende een lange periode geen bijeenkomst is georganiseerd. Daarnaast moet worden besproken of de voorzitter en notulist nog gemotiveerd zijn voor hun functie. Indien dit niet het geval is, zullen zij de functie moeten blijven vervullen tot er vervanging is gevonden, zodat bijeenkomsten door kunnen blijven gaan.

Voorzitter en notulist cliëntenraad: Er moet per direct een bijeenkomst worden georganiseerd voor de cliëntenraad. Daarnaast moet de frequentie en vorm van de bijeenkomsten op de agenda worden gezet van de eerste bijeenkomst.

Management en toegepast psycholoog:

Met een half jaar moet een gesprek worden gepland, waarin besproken wordt op welke manier Step Up Now cliënten wil betrekken bij de cliëntenraad.

Gedragswetenschapper: Indien beslist wordt, dat cliënten met de juiste competenties worden gevraagd voor deelname, is het aan de gedragswetenschapper om te bepalen welke cliënt wel of niet geschikt is om deel te nemen aan de cliëntenraad.

Toegepast psycholoog: De toegepast psycholoog zal de cliënt, binnen enkele weken na plaatsing, moeten informeren over de cliëntenraad en de cliënt vragen of deze wil deelnemen.

Evaluatie:

Na drie cliëntenraad bijeenkomsten moet de invulling van de bijeenkomsten worden geëvalueerd. Zes maanden na invoering, moet de keuze wat betreft cliënten betrekken bij de cliëntenraad, worden geëvalueerd.

Maatregelen voor het tevredenheidsonderzoek

Gezien TRIQS een laag responspercentage rapporteert en Step Up Now wel graag feedback wil ontvangen is het van belang te kijken naar maatregelen die een positieve werking hebben op het aantal respondenten van tevredenheidsonderzoeken. Uit de resultaten blijkt dat de manier van het onderzoek aanbieden niet passend is bij de doelgroep. Daarnaast blijkt dat cliënten meer aangespoord moeten worden en dat zij duidelijkheid willen over het doel van een dergelijk onderzoek.

Wie, wat en wanneer:

Toegepast psycholoog: Er moet contact worden opgenomen met het onderzoeksbureau (TRIQS). Hierbij moet de wijze waarop de enquête zal worden aangeboden worden besproken en aangepast naar aanbieden per mail. Daarnaast zullen de vragen in de enquête moeten worden aangepast naar deels open vragen en deels meerkeuzevragen. Eind 2022 moet er een tevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd, wat betekent er begin 2022 contact moet worden gezocht met TRIQS.

Gedragswetenschapper: De cliënt kan ervoor kiezen om met de begeleider, door middel van een gesprek, antwoord te geven op de enquêtevragen. De gedragswetenschapper zal de persoonlijk begeleiders moeten instrueren, zodat zij weten wat ze moeten doen en wat er van hen wordt verwacht. Twee weken voor het onderzoek zal starten, zullen de persoonlijk begeleiders moeten worden geïnstrueerd.

Persoonlijk begeleiders: Cliënten moeten worden aangespoord om deel te nemen aan het onderzoek. Voor de start van het onderzoek moeten cliënten hierover worden ingelicht.

Gedragswetenschapper: De resultaten van het tevredenheidsonderzoek worden mondeling gedeeld

met medewerkers tijdens de teamvergadering.

Toegepast psycholoog: De resultaten van het tevredenheidsonderzoek worden mondeling gedeeld met cliënten woonachtig op locatie, tijdens een bewonersvergadering.

Persoonlijk begeleider: De persoonlijk begeleiders van ambulant cliënten ontvangen een brief met informatie over de uitkomsten van het onderzoek. Deze informatie moet worden besproken met ambulant cliënten.

Evaluatie: Nadat het tevredenheidsonderzoek is uitgevoerd in 2022 zal de manier waarop gewerkt is, geëvalueerd moeten worden.

Maatregelen voor het informeren en betrekken van cliënten

Step Up Now zegt open te staan voor feedback van haar cliënten. Uit resultaten blijkt echter dat cliënten dit gevoel niet hebben. De gestelde maatregelen wat betreft informeren en betrekken, zijn dan ook van belang om cliënten de mogelijkheid te geven om te participeren.

Wie, wat en wanneer:

Toegepast psycholoog: Tijdens de maandelijkse bewonersvergaderingen zal informeren als vast punt op de agenda komen te staan. Hierbij moet worden gesproken over veranderingen en resultaten binnen de organisatie.

Cliëntenraadslid: Tijdens de maandelijkse bewonersvergadering krijgt een cliëntenraadslid ruimte om informatie te verzamelen en te delen met cliënten. Voorafgaand aan een cliëntenraad bijeenkomst wordt gevraagd of er inbreng is, vanuit cliënten. Na een cliëntenraad bijeenkomst worden cliënten op de hoogte gebracht van hetgeen besproken en besloten is.

Toegepast psycholoog: Persoonlijk begeleiders moeten worden geïnstrueerd welke informatie over veranderingen of resultaten moeten worden gedeeld met ambulant cliënten.

Toegepast psycholoog en een cliëntenraadslid:

Informatie over veranderingen en resultaten vanuit Step Up Now en hetgeen besproken en besloten tijdens cliëntenraad bijeenkomsten, zal iedere drie maanden worden beschreven in de vorm van een brief.

Toegepast psycholoog: Persoonlijk begeleiders moeten geïnstrueerd worden, wat betreft het bespreken van de brief met ambulant begeleiders.

Persoonlijk begeleiders: De opgestelde brief moet worden besproken met ambulant cliënten.

Evaluatie:

Tijdens de evaluatie van het zorgplan zal de nieuwe werkwijze met de cliënten worden geëvalueerd. Dit zal echter pas kunnen vanaf zes maanden nadat de nieuwe werkwijze wordt gehanteerd. Tijdens de evaluatie zal de cliënt worden gevraagd naar de mening over het informeren en naar de mening over de informatie die ze hebben ontvangen. Zes maanden na aanvang van de nieuwe werkwijze, zal de manier van informeren binnen het team worden geëvalueerd tijdens een teamvergadering.

Maatregelen voor het afhandelen van inbreng

Uit de resultaten blijkt dat cliënten niet tevreden zijn over de afhandeling van inbreng. Er wordt aangegeven dat er niks mee wordt gedaan, ze zich niet gehoord voelen en ze geen terugkoppeling ontvangen van de genomen beslissing. Daarnaast maakt dit dat cliënten zich minder gemotiveerd voelen om te participeren. Deze maatregel is gebaseerd op meerdere conclusies uit het onderzoek en is daarmee zeer van belang.

Wie, wat en wanneer:

Pedagogisch medewerker en toegepast psycholoog: Wanneer een cliënt inbreng doet, moet worden bepaald of de inbreng op individueel of collectief niveau is. Een medewerker kan hiervoor

overleggen met de toegepast psycholoog. Inbreng op individueel niveau, kan direct worden behandeld.

Pedagogisch medewerker: Bij inbreng op collectief niveau moet de cliënt uitgelegd krijgen wat de vervolgstappen zullen zijn, wat een eventuele uitkomst kan zijn en hoe lang het ongeveer zal duren voor een beslissing wordt genomen.

Pedagogisch medewerkers, toegepast psycholoog en management: Inbreng over een woonlocatie wordt tijdens de eerstvolgende locatie vergadering ingebracht. Inbreng over beleidszaken wordt binnen twee weken met het management besproken. Binnen vier weken zal er een beslissing moeten worden genomen.

Pedagogisch medewerker: De beslissing zal vervolgens moeten worden teruggekoppeld aan de cliënt.

Toegepast psycholoog: Indien van toepassing, worden alle cliënten tijdens de volgende bewonersvergadering of brief aan ambulante cliënten op de hoogte gebracht van de beslissing.

Toegepast psycholoog: Pedagogisch medewerkers moeten tijdens de eerstvolgende teamvergadering worden geïnstrueerd over de zojuist beschreven werkwijze.

Toegepast psycholoog: Inbreng van cliënten moet als vast agendapunt tijdens een locatie vergadering worden besproken. Daarnaast zal de werkwijze eens in de drie maanden tijdens een teamvergadering besproken worden.

Evaluatie:

Zes maanden na aanvang van de werkwijze, zal de werkwijze geëvalueerd worden met het team, tijdens een teamvergadering. Tussen de vier tot zes weken na terugkoppeling aan de cliënt, wordt de werkwijze met de cliënt geëvalueerd.

5.4.2 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Gezien de beperkingen van dit onderzoek, zoals beschreven in paragraaf 5.2 en om toch een compleet beeld te krijgen van participatie binnen Step Up Now, is vervolgonderzoek van belang. De doelgroep van dit onderzoek is te klein om nogmaals de mening van cliënten te bevragen, wat betreft participatie. Een vervolgonderzoek kan zich richten op medewerkers en mensen die een rol spelen in de cliëntenraad. Wat vinden zij van participatie, hoe denken zij participatie te kunnen vergroten en hoe kan dit worden omgezet in beleid?

Begeleiders hebben een grote rol in de begeleiding van cliënten en zijn vaak het eerste aanspreekpunt. Indien begeleiders tot de doelgroep behoren, kan de deskundige benadering onderzocht worden (Bakker & Mateman, 2015). Daarnaast kan het onderzoek uitgebreid worden, waarbij begeleiders bevestigd kunnen worden over wat zij doen om participatie te vergroten en waar zij tegenaan lopen wanneer inbreng vanuit een cliënt is gedaan. Zoals al beschreven kan het vervolgonderzoek zich ook richten op betrokkenen van de cliëntenraad. Met betrokkenen worden de voorzitter en notulist van de cliëntenraad bedoeld. Welke ervaringen hebben zij met de cliëntenraad, wat zou er volgens hen anders kunnen en wat zou volgens hen meer cliënten kunnen trekken om mee te werken aan de cliëntenraad?

Zoals de resultaten beschrijven, geeft de meerderheid van de cliënten aan dat zij frequenter een bijeenkomst zouden organiseren. Het is raadzaam om gebruik te maken van deze gegevens. De cliëntenraadsleden zullen echter zelf moeten beslissen wat de invulling van bijeenkomsten zal zijn. De cliëntenraad mag hiervoor gebruik maken van de resultaten uit het onderzoek.

Tot slot kunnen de uitkomsten van dit onderzoek worden samengevoegd met het vervolgonderzoek, waardoor Step Up Now meer inzichten krijgt in het vergroten van participatie. Hierbij kan gekeken worden waar de onderzoeken op elkaar aansluiten en waar nog aan gewerkt kan worden.

Literatuurlijst

Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de, & Teunissen, J. (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff.

Bakker, I. & Mateman, H. (2015, september). *In Dossier: Wat werkt bij cliëntenparticipatie*. Geraadpleegd op 28 augustus 2019, van [http://www.invoorzorg.nl/docs/ivz/literatuur/Wat-werkt-bij-cli%C3%ABntenparticipatie%20\[MOV-7741618-1.0\].pdf](http://www.invoorzorg.nl/docs/ivz/literatuur/Wat-werkt-bij-cli%C3%ABntenparticipatie%20[MOV-7741618-1.0].pdf)

Boeije, H., & Bleijenbergh, I. (2019) *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*. Den Haag: Boom.

Bouverne-De Bie, M., Claeys, A., De Cock, A., & Vanhee, J. (2003). *Armoede en participatie*. Gent: Academia Press.

Cashmore, J., (2001). Promoting the participation of children and young people in care. *Elsevier*, 26 (8), 743-884. Geraadpleegd op 23 januari 2020, van <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.459.697&rep=rep1&type=pdf>

De Beer, Y. (2012). *De Kleine Gids. Mensen met een licht verstandelijke beperking. Moeilijke zaken makkelijk uitgelegd*. Deventer: Kluwer.

De Bie, D., Bobbink, A. F., Van Bommel, M., Heemelaar, M., Magnee, M., & Ravelli, A. J. (2002). *Voor jou zeker...?! Over gehechtheid en basisvertrouwen*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Doorewaard, H., Kil, A., & Van de Ven, A. (2019). *Praktijkgericht kwalitatief onderzoek. Een praktische handleiding*. Den Haag: Boom.

Dreijerink, L., Kruize, H., & Van Kamp, I. (2009). *Burgerparticipatie in beleidsvorming. Resultaten van een verkennende literatuurreview*. Bilthoven: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu.

Edelenbos, J. (2000). *Proces in vorm. Procesbegeleiding van interactieve beleidsvorming over lokale ruimtelijke projecten* (proefschrift). Technische Universiteit Delft, Delft.

Engels, J., Haan, J., Suijkerbuijk, S., Nethe, A., Hermsen, S., & Bergen, L. (2018, januari). *Wegwijzer: Op weg met cliënten, familie en verwanten*. Geraadpleegd op 19 augustus, 2019, van <https://www.vilans.nl/8-principes-van-succesvolle-clientenparticipatie>

Hermans, E. (2004). *Participatie in besluitvormingsprocessen omtrent lokale milieudruk. Over mogelijkheden, barrières en sociale ongelijkheid* (Master thesis). Faculteit sociale geografie en planologie, Rijksuniversiteit Groningen, Groningen.

Houten, M. & Winsemius, A. (Red) (2010, december). *Participatie ontward*. Geraadpleegd op 3

- september 2019, van
<https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Participatie%20ontward%20%5BMOV-222582-0.3%5D.pdf>
- Hurenkamp, M., Tonkens, E., & Duyvendak, J. (2006). *Wat burgers bezielt: een onderzoek naar burgerinitiatieven*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam/NICIS Kenniscentrum Grote Steden.
- Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (2009). Geraadpleegd op 15 augustus 2019, van <https://www2.ohchr.org/english/bodies/crc/docs/AdvanceVersions/CRC-C-GC-12.pdf>
- Jonker, J. J. H. (2008). *Ambtelijke perspectieven op burgerparticipatie: Over opvattingen en opzetten*. (Master thesis). Bestuurskunde, Universiteit van Twente, Enschede.
- Keygnaert, I. (2005). *Participatie aan het lokaal sociaal beleid van groepen met minder behartigde belangen. Participatiehefboom Methodes*. Brussel: Vlaams Netwerk voor verenigingen waar armen het woord nemen & Samenlevingsopbouw Vlaanderen.
- Kroll, B. (1995). *Working with children*. In F. Kaganas, M. King, & C. Piper (Eds.), *Legislating for harmony: Partnership under the Children Act 1989*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Loyens, K., & Van de Walle, S. (2006). *Methoden en technieken van burgerparticipatie: strategieën voor betrokkenheid van burgers bij het Federaal Plan Duurzame Ontwikkeling*. Leuven: Public Management Institute.
- Lowndes, V., Pratchett, L., & Stoker, G. (2006). *Diagnosing and Remediating the Failings of Official Participation Schemes: The CLEAR Framework*. Social Policy and Society, Montfort University, Manchester.
- Lozowski, W. (2018). *Kompas in de jeugdhulp en jeugdbescherming*. Geraadpleegd op 3 januari 2020, van <https://professionaliseringjeugdhulp.nl/assets/pdf-overig/PJJ-1815-Kompas-def.pdf>
- Metaal, N. (1997). *Motivatie wordt weer met een hoofdletter geschreven*. De Psycholoog, 32 (2), 47-51.
- Rademacher, L., Salama, A., Grunder, G., & Spreckelmeyer, K. N. (2014). Differential patterns of nucleus accumbens activation during anticipation of monetary and social reward in young and older adults. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 9, 825-831.
doi:10.1093/scan/nst047
- Saw Digital Content (z.d.). DC51 *Vertrouwensrelaties*. Geraadpleegd op 29 januari 2020, van http://www.profi-leren.nl/files/saw_dc51.pdf
- Sinoo, M. (2007). *Evidence based practice: Basisbegrippen onderzoek en kritisch lezen*. Ridderkerk: Uitgeverij Luiten.
- Sok, K., Kok, E., Royers, T., & Panhuijzen, B. (2009, 18 maart). *Clëntenparticipatie in beeld: Inventarisatie praktijkvoorbeelden van cliëntenparticipatie*. Geraadpleegd op 12 december 2019, van <https://www.kindengezin.be/img/RapportClientenparticipatie.pdf>

- Step Up Now (z.d.). *Over ons. Perspectief en traject*. Geraadpleegd op 16 juli 2019 van <https://stepupnow.nl/over-ons/>
- Tonkens, E. (2007). *Een uitnodigende en verbindende overheid. Mogelijkheden en risico's van een ontluikend model in het licht van de WMO*. TSS tijdschrift voor sociale vraagstukken, 2007 (6), 12-15.
- TRIQS (2017). *Clïënttevredenheidsonderzoek Step Up Now*. Rapporten. Zwolle.
- Valkeneers, G., & Mestdag, S. (2011). *Gedrag in organisaties*. Den Haag: Uitgeverij Acca.
- Vandersteenkiste, M. (2010). Hoe we kinderen en jongeren kunnen motiveren. Toepassing van de zelfdeterminatietheorie. *Caleidoscoop*, 1, 6-15. Geraadpleegd op 21 december 2019, van https://www.researchgate.net/publication/292609994_Hoe_we_kinderen_en_jongeren_kunnen_motiveren_toepassingen_van_de_zelfdeterminatietheorie
- Van Beveren, P. (2014). *Bewonersparticipatie in de Bijlmermeer: Inbreng en invloed bij stedelijke vernieuwing* (proefschrift). Universiteit van Amsterdam, Amsterdam.
- Van Bilsen, H. (1992). *Motivatatie als voorwaarde en brug tussen ongemotiveerde cliënt en overgemotiveerde hulpverlener*. Nederlands Tijdschrift voor Opvoeding, Vorming en Onderwijs, 8 (3). 206-213.
- Van Gunsteren, H. (2006). *Vertrouwen in democratie. Over de principes van zelforganisatie*. Amsterdam: Van Gennep.
- Van Nieuwenhuijzen, M., Bijman, E., Lamberix, I., Wijnroks, L. Orobio de Castro, B., Vermeer, A., & Matthys, W. (2007). Sociale informatieverwerking van kinderen met lichte verstandelijke beperkingen. *Kind en Adolescent* 28(3). 97-103.
- Van Stokkum, B., Becker, M., & Eikenaar, T. (2013). *Burgers als trustees Participatie, informele vertegenwoordiging en representativiteit*. Amsterdam: Boom Lemma.
- Verba, S., Schlozman, K., & Brady, H. (1995). *Voice and Equality: Civic Voluntarism in American Politics*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Verhoeven, N. (2010). *Wat is onderzoek?: Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Den Haag: Boom Lemma.
- Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (2016, 1 januari). Geraadpleegd op 23 oktober 2019, van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0007920/2016-01-01>
- Zimbardo, P.G., Johnson, R.L., & McCann, V. (2013). *Psychologie, een inleiding*. Amsterdam: Pearson.

Bijlagen

Bijlage 1 Informatie ter deelname

Informatie aan cliënten over het onderzoek

Wie ben ik?

Mijn naam is Annelie Goedhart. Het zou kunnen dat je mij al kent of mijn naam een keer hebt gehoord. Ik heb namelijk vorig schooljaar stage gelopen bij Step Up Now en werk momenteel voornamelijk op de locatie in Enschede. Om mijn opleiding Toegepaste psychologie af te ronden moet ik een onderzoek uitvoeren en ik heb ervoor gekozen dit binnen Step Up Now te doen.

Onderzoek?

Met mijn onderzoek ga ik op zoek naar maatregelen die Step Up Now kan treffen om meer gebruik te maken van jouw mening, behoefte en ideeën. Het is de bedoeling dat Step Up Now de resultaten van het onderzoek kan gebruiken om zich te ontwikkelen en daarbij gebruik te maken van jouw behoefte.

Wat kan je verwachten als je mee werkt?

Als je mee wilt werken aan dit onderzoek zal er 1 afspraak gepland worden, waarin het interview wordt afgenomen. Deze afspraak duurt ongeveer 45 minuten. Tijdens dit interview stel ik vragen gericht op jouw behoeften. Voorbeelden van vragen die gesteld worden zijn: "Hoe belangrijk vind je het om invloed te hebben op Step Up Now?" en "Zou je willen dat Step Up Now jou vaker vraagt naar jouw ideeën en mening?". Omdat er gevraagd wordt naar jouw mening is er geen goed of fout. Er zal een geluidsopname gemaakt worden van het interview, zodat het gesprek later op papier kan worden uitgewerkt.

Jouw gegevens blijven anoniem!

Jouw naam zal niet beschreven worden in het onderzoek en iedereen die meedoet krijgt een nummer. Dit zorgt ervoor dat jij niet herkenbaar bent en dat je vrij je mening kunt geven. Deelname is vrijwillig, als je een vraag niet wilt beantwoorden hoeft dat niet en je kunt op ieder moment jouw deelname aan het onderzoek stoppen.

Graag hoor ik **voor 1 november** via jouw pb'er of je mee wilt werken aan dit onderzoek. Zodra je hiermee instemt zal ik contact met je opnemen om een afspraak te plannen.

Bijlage 2 Vragenlijst

Demografische gegevens:

Leeftijd:

Woont op een begeleidend wonen locatie/ zelfstandig met ambulante zorg

Ontvangt begeleiding van Step Up Now sinds:

In cliëntenraad/ in cliëntenraad gezeten/ niet in cliëntenraad gezeten

Invloed:

Hoe belangrijk vind jij het om invloed te hebben op Step Up Now?

Hoe belangrijk denk jij dat Step Up Now jouw inbreng over de organisatie vind?

Heb je het gevoel dat je invloed kan hebben op het beleid van Step Up Now?

Kan je uitleggen waar je invloed op zou willen hebben?

Zou je willen dat Step Up Now jou vaker vraagt naar jouw ideeën en mening? En waarom is dat belangrijk voor jou?

Heb je er wel eens over nagedacht om deel te nemen aan de cliëntenraad?

Zo ja: Wat maakt dat je er niet voor gekozen hebt?

**** Wat maakt dat je in het verleden ervoor gekozen hebt om deel te nemen aan de cliëntenraad?**

Gehoord voelen:

Heb je in het verleden wel eens een idee of mening over de organisatie, geuit richting Step Up Now

Zo nee, Wat denk jij dat Step Up Now met jouw inbreng zal doen? Waarom denk je dat?

Zo ja, wat is hiermee gedaan? En zou je een volgende keer opnieuw jouw mening of idee delen?

**** Heb je tijdens een overleg met de cliëntenraad wel eens inbreng gehad?**

**** Zo nee, waarom niet?**

**** Zo ja, wat is hiermee gedaan?**

Toegankelijkheid:

Wat is voor jou een passende manier om jouw idee of mening te delen met de organisatie?

Wanneer zou jij je idee of mening delen met de organisatie?

Step Up Now heeft een cliëntenraad die vier keer per jaar samenkomt om ideeën en meningen te delen. Wat vind je van de manier waarop zij werken en is dit passend bij jou?

Step Up Now houdt één keer in de twee jaar een tevredenheidsonderzoek onder de jongeren. Wat is voor jou een passende manier om deel te nemen aan dit onderzoek?

** Is/ was de manier waarop de cliëntenraad werkt passend bij jou?

** Wat zou je graag anders zien?

Vertrouwen:

Heb je voldoende vertrouwen in Step Up Now om je mening met hen te delen?

Zo nee, wat kunnen Step Up Now of medewerkers doen om voldoende vertrouwen te krijgen, zodat jij je mening of idee met hen deelt?

Zijn er mensen binnen Step Up Now die je voldoende vertrouwt om jouw ideeën mee te delen? En wat zouden zij voor jou kunnen doen?

Zou je het prettig vinden om op de hoogte te worden gehouden over veranderingen of resultaten binnen Step Up Now?

Waarom wel of niet?

Op welke manier zouden ze dit volgens jou het beste kunnen doen?

** Heb/had jij voldoende vertrouwen in de mensen die bij de cliëntenraad zitten om jouw mening of idee te delen?

Beloning:

Hoe zou Step Up Now jou kunnen motiveren om jouw ideeën en/of mening te geven?

Wat verwacht jij van Step Up Now, wanneer je jouw mening of idee met hen hebt gedeelt?

** Hoe heeft Step Up Now jou weten te motiveren om deel te nemen aan de cliëntenraad?

Cliëntenraad:

Step Up Now maakt gebruik van een cliëntenraad.

Hoe zou Step Up Now jou het beste kunnen informeren over de cliëntenraad?

Wanneer zouden ze dit het beste kunnen doen?

De vragen met ** zijn specifiek gericht op cliënten die wel eerder hebben deelgenomen aan de cliëntenraad.

Bijlage 3 Toestemmingsverklaring

Beste jongere,

Voor de opleiding toegepaste psychologie doe ik binnen Step Up Now onderzoek naar de betrokkenheid van cliënten die door hen begeleid worden. De naam van het onderzoek is “De participatie van cliënten binnen Step Up Now”.

Dit onderzoek wordt geleid door Annelie Goedhart. Het doel van dit onderzoek is inzicht krijgen in de behoeften van cliënten, zodat de organisatie maatregelen kan treffen om cliënten meer te betrekken bij de organisatie.

Tijdens uw deelname aan het interview zullen vragen worden gesteld, zoals “hoe belangrijk vind jij het om invloed te hebben op Step Up Now?”.

Om deel te nemen aan dit onderzoek dien je tenminste 16 jaar te zijn en begeleiding te ontvangen van Step Up Now.

Voorafgaand aan het onderzoek zal gevraagd worden naar achtergrondinformatie, zoals jouw leeftijd en hoe lang je begeleiding ontvangt van Step Up Now. Tijdens het interview zal aan de hand van een vragenlijst dieper worden ingegaan op hoe Step Up Now jou zou kunnen betrekken bij de organisatie. Van het interview zal een audio-opname worden gemaakt, zodat het gesprek later woord voor woord kan worden uitgewerkt. Deze uitwerking zal later worden gebruikt in het verdere onderzoek.

Je hoeft geen vragen te beantwoorden die je niet wilt beantwoorden en deelname is op vrijwillige basis. Je kunt je deelname op ieder gewenst moment stoppen.

Je ontvangt voor deelname aan dit onderzoek geen vergoeding

Jouw privacy is en blijft maximaal beschermd. Er wordt op geen enkele wijze vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens van of over jou naar buiten gebracht, waardoor iemand jou zal kunnen herkennen.

Voordat onze onderzoeksgegevens naar buiten gebracht worden, worden uw gegevens anoniem gemaakt. Enkele voorbeelden hiervan:

- Jouw naam wordt vervangen door een getal
- De periode dat je begeleiding ontvangt van Step Up Now wordt in een categorie geplaatst. Bijvoorbeeld: korter dan een half jaar begeleiding/ langer dan een half jaar begeleiding

In een publicatie zullen de anonieme gegevens worden gebruikt. De audio-opnamen, formulieren en andere documenten die tijdens dit onderzoek gemaakt of verzameld worden, worden opgeslagen op een beveiligde locatie.

De onderzoeksgegevens worden alleen in anonieme vorm ter beschikking gesteld aan Step Up Now en aan Hogeschool Saxion. Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig.

Je kunt als deelnemer jouw medewerking aan het onderzoek te allen tijde stoppen, of weigeren dat jouw gegevens voor het onderzoek mogen worden gebruikt, zonder opgaaf van redenen.

Dit betekent dat als je voorafgaand aan het onderzoek besluit om af te zien van deelname aan dit onderzoek, dit op geen enkele wijze gevolgen voor jou zal hebben. Tevens kun je tot 5 werkdagen (bedenktijd) na het interview alsnog de toestemming intrekken die je hebt gegeven om gebruik te maken van jouw gegevens.

In deze gevallen zullen jouw gegevens uit onze bestanden worden verwijderd en vernietigd. Het stopzetten van deelname heeft geen nadelige gevolgen voor jou of de eventueel reeds ontvangen vergoeding.

Als je tijdens het onderzoek, na de bedenktijd van 5 werkdagen, besluit om jouw medewerking te staken, zal dat eveneens op geen enkele wijze gevolgen voor je hebben. Echter: de gegevens die u hebt verstrekt tot aan het moment waarop uw deelname stopt, zal in het onderzoek gebruikt worden, inclusief de bescherming van uw privacy zoals hierboven beschreven. Er worden uiteraard geen nieuwe gegevens verzameld of gebruikt.

Als u besluit om te stoppen met deelname aan het onderzoek, of als u vragen of klachten heeft, of uw bezorgdheid kenbaar wilt maken, of een vorm van schade of ongemak vanwege het onderzoek, neemt u dan aub contact op met de onderzoeksleider: Annelie Goedhart, 419609@student.saxion.nl.

Akkoord onderzoeker:

Akkoord deelnemer:

Datum:

Datum:

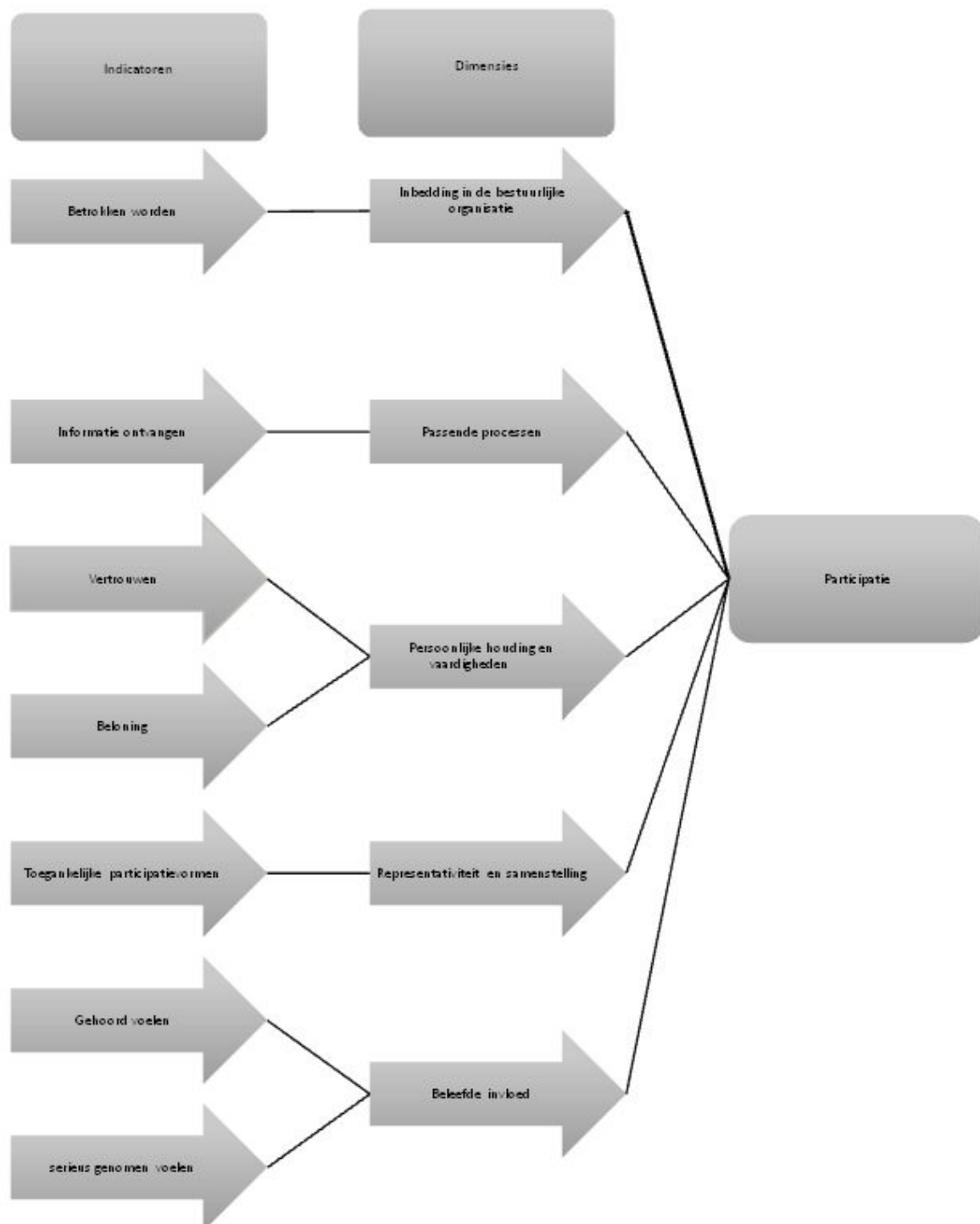
Naam:

Naam:

Handtekening:

Handtekening

Bijlage 4 Conceptueel raamwerk



Bijlage 5 Analyse proces semigestructureerd interview

Onderstaand is het analyseproces weergegeven. Achter de subcodes staan getallen tussen haakjes,

Indicatoren	Code	Subcode	Fragment
-------------	------	---------	----------

Betrokken worden.	Belang van invloed voor Step Up Now.	Belangrijk (8)	<i>'Ze vinden het wel belangrijk'.</i>
		Niet belangrijk (2)	<i>'Dat denk ik niet heel erg belangrijk'.</i>
		Weet niet (2)	<i>'Ja, naja dat weet ik niet'.</i>
		Afhankelijk van cliënt (1)	<i>'De mening van de serieuze jongeren vinden ze altijd belangrijk'.</i>
	Belang van invloed voor cliënten.	Belangrijk (5)	<i>'Als ik dat niet doe dan ja dingen waar ik dan mee zit, wordt dan ook niet geregeld of wat aan gedaan'.</i>
		Niet nodig (1)	<i>'Onbelangrijk eigenlijk, omdat in mijn optiek de zaken gewoon goed gaan'.</i>
		Niet belangrijk (6)	<i>'Naja ik vind gewoon andere dingen belangrijker'.</i>

	Mogelijkheid invloed hebben.		<i>'Ik denk dat ik dat wel zou kunnen hebben'.</i>
		Invloed hebben kan (3)	<i>'Je kunt altijd wel je eigen dingen aandragen, of ze er wat mee doen is een tweede'.</i>
		Twijfel over invloed (1)	<i>'Niet zozeer in hun standpunten'.</i>
			<i>'Dat weet ik zo echt niet haha'.</i>
		Invloed hebben kan niet (5)	<i>'Ja ik denk dat cliënten ook meer mogen aangeven wat ik prettig vind en we meer onze eigen mening mogen geven'.</i>
		Weet niet (1)	<i>'Ja ik vind het wel belangrijk als hier veranderingen zijn'.</i>
	Geïnformeerd worden.	Zou vaker moeten kunnen (1)	<i>'Ja, als het voor mij interessant is, dan is het wel belangrijk dat wij dat ook weten'.</i>
		Graag (7)	<i>'Wel prettig is om, sommige situaties te weten hoe dat zit'.</i>

		Alleen informatie op mij van toepassing (1)	<i>'Nee ik hoef niks met ze te maken te hebben verder'.</i>
			<i>'Het zou wel fijn zijn'.</i>
		Afhankelijk van informatie (3)	<i>'Ze mogen wel vragen naar ideeën of meningen, dan geef ik ook wel antwoord, maar het hoeft niet'.</i>
		Nee, bedankt (2)	<i>'Ze vragen me eigenlijk al best wel vaak'.</i>
		Ja, graag (3)	<i>'Nee in principe is dat niet nodig omdat we bewonersvergadering hebben'.</i>
	Gevraagd worden om mening te delen.	Mag wel (3)	<i>'Nee dat laat ik vanzelf wel horen'.</i>
		Gebeurd al (1)	

		Hoeft niet ivm bewonersvergadering (1) Nee, bedankt	
--	--	---	--

Informatie over cliëntenraad.	Bestaan cliëntenraad	Wist niet van bestaan (4)	<i>'Ik wist niet eens dat we een cliëntenraad hadden'.</i>
	Moment van informeren	Tijdens intake of plaatsing (3)	<i>'Zulke dingen die jongeren moeten weten, moeten ze gewoon vertellen bij een intake'.</i>
		Later dan tijdens plaatsingsgesprek (7)	<i>'Nou niet gelijk de eerste week, want diegene is er net pas'.</i>
		Tijdens eerste bewonersvergadering (3)	<i>'Bij een vergadering ofzo, bij een groepsvergadering, want dan zit iedereen er toch'.</i>
	Reden uitstellen informatiemoment	Installeren en wennen (3)	<i>'Ik vind wel dat iemand de ruimte moet hebben om te kunnen wennen aan de situatie'.</i>
		Interesse peilen (1)	<i>'Dat de inloop euh, een beetje peilen of iemand dat interessant vind ja of nee'.</i> <i>'Kunnen ze me beter in het echt doen'.</i>

	Passende manier van informeren	Gesprek met begeleider (6) Gesprek met cliëntenraadslid (1) Op papier (3) Digitaal (3) Video (1) Gesprek (1)	<i>‘Door zelf de cliënten die al in de cliëntenraad zitten, door hun met die cliënten te laten praten, want ja vaak klikt dat best wel goed dan. cliënten onder elkaar laten praten denk ik’.</i> <i>‘Dat je ook gelijk een papier krijgt’.</i> <i>‘Ja gewoon via een appje ofzo’.</i> <i>‘Instructieve video geeft waar alles uit wordt gelegd wat er is en wat gebeurd’.</i> <i>‘Weet je als jij het face to face vertelt, tenminste ik vergeet het dan nog wel eens’.</i> <i>‘Boekjes vinden jongeren niet leuk’.</i> <i>‘Ik denk dat als het via de app of mail gaat, de</i>
--	--------------------------------	--	---

	Niet passende manier van informeren	Op papier (3) Digitaal (2)	<i>helpt niet eens gaat kijken'.</i>
--	--	-----------------------------------	--

Vertrouwen.	In organisatie	Volledig vertrouwen (4)	<i>'Ik durf ook alles wel gewoon te zeggen tegen ze'.</i>
		Voldoende vertrouwen (4)	<i>'Jewel, hier is wel te vertrouwen'.</i>
		Geen vertrouwen (2)	<i>'Nee, daarvoor is teveel gebeurd'.</i>
		Afhankelijk van situatie (1)	<i>'Ligt heel erg aan over wat het gaat natuurlijk'.</i>
	In begeleiding	Meerdere begeleiders (6)	<i>'Ja, bij bepaalde mensen'.</i>
		Één begeleider (5)	<i>'Als er iets is zeg ik dat wel gewoon tegen mijn pb'er, ik heb haar nu wat langer en begin haar wel steeds meer te vertrouwen'.</i>
		Weinig tot geen vertrouwen (2)	<i>'Had ik wel, maar doe ik minder gauw tegenwoordig omdat ik euh dingen wel zijn doorgespeeld uiteindelijk'.</i>

	Overig	Jeugdzorg (1) <i>'Ik denk niet dat het zozeer aan begeleiding ligt, maar misschien ook aan de jongeren zelf gewoon met het vertrouwen met jeugdzorg enzo'.</i> <i>'Zou je daar geen vertrouwen in kunnen hebben, dan ga je er denk ik al met een foute instelling heen'.</i> <i>'Heel veel cliënten stapten weer op en dan kwam er weer een nieuwe'.</i> Vertrouwen cliëntenraadsleden onderling (1) <i>'Euhm inbrengen tijdens een vergadering, dat het besproken wordt'.</i> Weinig vertrouwen cliëntenraadsleden onderling (2) <i>'Dan kan ik gewoon mijn verhaal kwijt en dan wordt er tenminste naar geluisterd en zij weten gewoon hoe ik denk en hoe ik mij dan op dat moment voel en wat ik het beste kan doen'.</i>
--	--------	--

	Wat begeleider kan betekenen	Als tussenpersoon fungeren (5) Er zijn voor de cliënt (4) Afhankelijk van de situatie (1) Niks Altijd (5)	<i>'Ligt aan de situatie en de vraag die er is. Misschien is het wel iets dat ik echt privé vind, wat ik liever niet wil dat andere begeleiders dat weten'.</i> <i>'Niks, vertrouw begeleiding niet voldoende'.</i> <i>'Ik zeg altijd wel wat ik vind'.</i> <i>'Het moet me wel irriteren zeg maar voor ik er iets van zeg'.</i>
--	------------------------------	--	--

	Mening delen	Bij frustratie (6)	
--	--------------	--------------------	--

Beloning	Motivatie niveau	Is gemotiveerd (4)	<i>'Eigenlijk ja, hoef je me niet eens over te halen. voor jullie is dat juist heel opbouwend'.</i>
		Kan niet gemotiveerd (2)	<i>'Nou ik denk niet dat hun mij kunnen motiveren'.</i>
	Om motivatie te vergroten	Terugkoppeling (6)	<i>'Dat je zelf ook kunt zien wat ermee gebeurt'.</i>
		Duidelijkheid bieden (3)	<i>'Zo overbrengen dat de cliënten zelf ook inzien dat het nuttig is'.</i>
		Handelen (11)	<i>'Dat ze er dan wel daadwerkelijk wat mee gaan doen'.</i>
			<i>'Nou dat ze het wel serieus nemen'.</i>
		Serieus nemen (5)	<i>'Ja op de feiten drukken wat je niet goed doet en wel goed doet'.</i>
		Consequent zijn (2)	

			<i>'Dat het tussen ons blijft'.</i>
		Anonimiteit (2)	<i>'Ik kan wel van alles vertellen maar als zij toch niet doen wat ze zeggen, waarom zou ik het dan vertellen'.</i>
		Beloftes nakomen (2)	
			<i>'Boeit het hun (cliënt) ook niet, dan gaan ze het ook niet doen'.</i>
			<i>'Van pak het dan ook zelfstandig op'.</i>
		Individueel belang (2)	<i>'Nee, lastig. Vast wel iets, maar voor zover ik nu weet niet'.</i>
		Aansturen op zelfstandigheid (1)	
		Weet niet (2)	

Toegankelijke participatievormen.	Cliëntenraad	Vergadervorm (12)	<i>'Ik denk dat ze sowieso moeten vergaderen'.</i>
		4 bijeenkomsten per jaar (3)	<i>'Euhm ja in principe wel genoeg, omdat je hier ook al de bewonersvergadering'.</i>
		6-8 bijeenkomsten per jaar (2)	<i>'In keer in de twee maand ofzo'.</i>
		8 of meer bijeenkomsten per jaar (5)	<i>'1 keer per maand'.</i>
		Volledig afschaffen (2)	<i>'Afschaffen'.</i>
	Cliëntenraadsleden	Geen bijeenkomst gehad (3)	<i>'Het is nog niet begonnen'.</i>
		Gesprek (3)	<i>'Tijdens een persoonlijk begeleider gesprek. dat dat daarin wordt behandeld'.</i>
	Afname tevredenheidsonderzoek		<i>'Digitaal wel het beste is'.</i>

		Enquête digitaal (6)	<i>'Ik denk een vragenlijstonderzoek, op papier graag'.</i>
		Enquête papier (1)	<i>'Je moet gewoon zeggen ja het is verplicht en dan doen ze het wel weet je'.</i>
		Verplicht stellen (2)	<i>'Zo'n onderzoek komt in principe toch op niks uit. Er gebeurt niet veel verandering of iets'.</i>
		Afschaffen (1)	<i>'Ja het beste is bellen met eigenaar'.</i>
			<i>'Ik zou het gewoon met pb'er delen in een gesprek'.</i>
		Gesprek management (2)	<i>'Misschien een postvakje ofzo, of euh iets met hints of tips'.</i>
	Passende vormen individueel	Gesprek begeleider (7)	<i>'Waar iemand wat in kan doen, zodat het ook een beetje anoniem kan blijven'.</i>

	Passende manier informatie ontvangen	Brievenbus voor inbreng (2)	<i>‘Dus dan zou dat gewoon met de begeleiding over kunnen hebben’.</i>
		Mogelijkheid anonimiteit (2)	<i>‘Ja gewoon euh ja dan euh gewoon in de groepsvergadering ofzo’.</i>
		Gesprek begeleider (5)	<i>‘Een nieuwsbrief ofzo’.</i> <i>‘Ik denk gewoon via een sms of een mail of een appje’.</i>
		Bewonersvergadering (1)	
		Nieuwsbrief (4)	
		What’s app (2)	<i>‘Elke keer gesprekken dit dat over SUN, dat vind ik niks, De gesprekken en de tijd’.</i> <i>‘Ik zeg het het liefst wel gewoon waar geen anderen bij zijn’.</i>

	Niet passende manier informatie ontvangen	Gesprek begeleider (1) Bewonersvergadering (1) Nieuwsbrief (2) E-mail (2)	<i>‘Boekjes of brieven vinden jongeren niet leuk’.</i> <i>‘Want niemand checkt hier de e-mail zoveel’.</i>
--	---	---	--

Gehoord voelen/ Serieus genomen voelen.	Inbreng	Inbreng gedaan (10)	<i>'Ja, toen ik een keer een andere begeleiding kreeg, toen kon ik niet zo goed met haar opschieten'.</i>
		Geen inbreng gedaan (2)	<i>'Ik heb het zelf niet gedaan'.</i>
	Handelen Step Up Now na inbreng	Gehandeld (3)	<i>'Ja ze hebben gekeken naar een andere begeleiding'.</i>
			<i>'Euh niks'.</i>
		Niet gehandeld (1)	<i>'Volgens mij niet veel'.</i>
		Onbekend (8)	<i>'Alles waar ik tegenaan liep, is in ieder geval goed afgerond, goed opgepakt'.</i>
		Tevreden over handelen (3)	<i>'1 keer is er iets voorgevallen, vond ik tenminste niet zo heel fijn hoe dat werd opgepakt'.</i>
		Ontevreden over handelen (1)	<i>'Begeleiden van jongeren'.</i>

	Cliënt wil invloed op	Begeleiding (5)	<i>'Dan zou ik denk ik euhm meer over de communicatie denk ik'.</i>
		Communicatie (4)	<i>'Ik zou wel graag een andere kamer willen'.</i>
			<i>'Ik heb niks met ze te maken, dus nergens'.</i>
		Individuele problemen (2)	<i>'Ja, ik heb geen idee. Voor wat moet ik invloed hebben'.</i>
		Nergens op (1)	
		Weet niet (2)	

Bijlage 6 Eigen werkverklaring

Eigen werkverklaring

Ondergetekende: Annelie Goedhart

.....

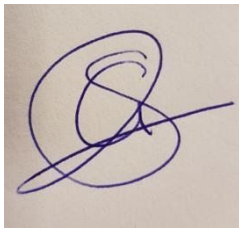
verklaart ondubbelzinnig dat:

- 1) dit werkstuk eigen werk is en daarom geen inbreuk maakt op het auteursrecht van een ander,
- 2) alle gebruikte bronnen (waaronder internetpagina's) zijn voorzien van bronvermelding,
- 3) het verslag voor niet meer dan 5 % aan overgenomen passages uit 'werk van anderen' bevat.
- 4) dit verslag ook digitaal is ingeleverd via Safe Assign (Blackboard).

Plaats: Enschede

Datum: 4 januari 2020

Handtekening:



N.B. Schending van bovengenoemde 'Eigen werkverklaring' wordt als fraude aangemerkt als bedoeld in Art. 19 OER.