

GETALENTEERDEN BRENGEN EEN OPLOSSING!

Tevredenheidsonderzoek naar oplossingsgerichte gezinsbegeleiding binnen Talent



**Eindwerkstuk
Afstudeeropdracht Talent**

Social Work - Sociaal Pedagoog

Hogeschool Zuyd

Sittard, mei 2010

E. op den Camp - 0700665

G.J.C Nieste - 0622303

Getalenteerden brengen een oplossing!

Tevredenheidsonderzoek naar oplossingsgerichte gezinsbegeleiding binnen Talent.

Sittard, 28 mei 2010

E. op den Camp - 0700665

G.J.C. Nieste - 0622303

Leerjaar: SWVT4B

Afstudeerkring: Ouderschap, jeugd en opvoeding

Afstudeercoach: Miriam Stuijts

Opdrachtgever Talent: Marc Huijnen

Contactpersoon Talent: Karien Gubbels

Hogeschool Zuyd © 2010

Voorwoord

Wij zijn twee afstuderende studenten van de opleiding Social Work, Hogeschool Zuyd te Sittard. Binnen het vierde studiejaar hebben we een afstudeeropdracht uitgevoerd. Dit eindwerkstuk is voor ons het eindresultaat van een interessante en leerzame tijd.

Vanuit onze praktijkstages wisten we beiden dat we ons gedurende onze afstudeeropdracht graag wilden richten op de doelgroep ouders en kinderen. Gwenn heeft namelijk stage gelopen in het orthopedagogisch onderwijs en Elle binnen de residentiële en ambulante hulpverlening.

We hebben uiteindelijk een opdracht verworven binnen de instelling Talent, een AWBZ erkend gespecialiseerd zorgbureau voor kind en gezin. Talent werkt met een combinatie van verschillende zorgverleningsvormen. Wij richten ons met onze afstudeeropdracht op oplossingsgerichte gezinsbegeleiding. De inhoud van de opdracht bestond uit een onderzoek naar hoe tevreden de gezinssystemen zijn over de gezinsbegeleiding die ze ontvangen van Talent.

Het uitvoeren van de afstudeeropdracht en schrijven van het eindwerkstuk hebben we onder andere kunnen realiseren door de fijne samenwerking met en de medewerking van een aantal betrokkenen. Graag willen we deze betrokkenen dan ook bedanken voor hun medewerking, steun en begeleiding:

Miriam Stuijts - Afstudeercoach Hogeschool Zuyd;

Marc Huijnen - Mededirecteur Talent;

Karien Gubbels - Coördinator gezinsbegeleiding Talent;

Het gehele team van gezinsbegeleiders van Talent;

Het Secretariaat van Talent;

Alle gezinssystemen die meegewerkt hebben aan ons onderzoek.

Wij hopen dat ons eindwerkstuk u als lezer zal aanspreken, motiveren en stimuleren en dat u de ervaringen uit dit onderzoek mee zult nemen in de beroepspraktijk.

Elle op den Camp en Gwenn Nieste

Sittard, 28 mei 2010

Samenvatting

In dit afstudeerwerkstuk beschrijven wij ons onderzoek dat we uitgevoerd hebben bij Talent. Ons onderzoek was gericht op de tevredenheid van de gezinssystemen over de aangeboden oplossingsgerichte gezinsbegeleiding. De *huidige situatie* is te omschrijven als een situatie waarin Talent niet het overzicht heeft over de (on-)tevredenheid van de gezinssystemen die gezinsbegeleiding ontvangen en de factoren die hierop van invloed zijn. De huidige situatie beschouwen we als probleemstelling voor ons onderzoek. De gewenste of is te omschrijven als een situatie waarin Talent wel het overzicht heeft over de mate van tevredenheid van de gezinssystemen die gezinsbegeleiding ontvangen en de factoren die hierop van invloed zijn.

De doelstelling van ons onderzoek is inzicht krijgen in de tevredenheid van de gezinnen gericht op de gezinsbegeleiding die ze ontvangen en de factoren die hierop van invloed zijn. Dit om Talent een overzicht te kunnen geven van de resultaten en eventuele aanbevelingen. Op deze manier kunnen we richtlijnen bieden die aansluiten op hun visie en de uitgangspunten van oplossingsgerichte gezinsbegeleiding. Deze kunnen zij gebruiken bij het vormgeven en eventueel verbeteren van hun gezinsbegeleiding.

Met het onderzoeksdoel wordt dan ook de relevantie van het onderzoek aangegeven. Voor ons geldt *praktische relevantie*. De informatie die wij via ons onderzoek verzamelen wordt uiteindelijk gebruikt bij het veranderen van de huidige situatie in een meer gewenste situatie.

Naast ons onderzoeksdoel hebben we voor ons onderzoek de volgende vraagstelling geformuleerd:

“Hoe tevreden zijn de gezinssystemen die vanuit Talent oplossingsgerichte gezinsbegeleiding ontvangen en welke factoren spelen hierin mee?”

Hieronder vallen de volgende deelvragen:

1. Wat is gezinsbegeleiding?
2. Hoe wordt gezinsbegeleiding vormgegeven en ingezet binnen Talent?
3. Wat verwacht het gezinssysteem van oplossingsgerichte gezinsbegeleiding vanuit de visie van Talent?
4. Hoe ervaart het gezinssysteem de bejegening van de hulpverleners van Talent en is er verandering in bejegening wenselijk?

Om antwoord te kunnen geven op onze hoofdvraag en deelvragen en om te voldoen aan onze doelstelling hebben we een onderzoek uitgevoerd in de vorm van een tevredenheidsonderzoek. Dit onderzoek is zowel beschrijvend als explorerend van aard. Onze onderzoekspopulatie bestond uit negentien gezinssystemen. Er is sprake van

theoriegerichte selectie van onderzoekseenheden waarbij we toegewerkt hebben naar een bepaalde samenstelling van de onderzoeksgroep. De keuze van onze eenheden werd namelijk vooral gebaseerd op theoretische overwegingen. Ons onderzoek richtte zich alleen op de gezinssystemen die vanuit Talent de oplossingsgerichte gezinsbegeleiding ontvangen. Verder hebben we ons niet gericht op de gezinssystemen die in de opstartfase zaten en ook niet op gezinssystemen waarbij de begeleiding al was afgerond. Gezinnen in de opstartfase hebben namelijk nog geen of maar een beperkt beeld van wat de gezinsbegeleiding voor hen betekend. Gezinssystemen waarbij de begeleiding al is afgerond zouden meer een evaluatie weergeven in plaats van hun tevredenheid. Verder zullen voor deze laatste groep veranderingen niet meer van belang zijn, omdat ze zelf geen begeleiding meer ontvangen.

Ons onderzoek is een kwalitatief survey-onderzoek, waarbij we gebruik gemaakt hebben van verschillende dataverzamelmethode. Voor onze oriëntatie op de doelgroep hebben we gebruik gemaakt van analyse van bestaand materiaal. We hebben hiervoor dossiers doorgenomen en de meest relevante informatie hieruit opgenomen in onze doelgroepanalyse. Ook hebben we tijdens onze oriëntatie gebruik gemaakt van observeren als dataverzamelmethode. Deze observaties waren voor ons vooral beschrijvend van aard. We wilden namelijk graag inzicht krijgen in de manier waarop Talent gezinsbegeleiding biedt. Buiten het gebruik van observaties en bestaande gegevens hebben we ook nog gesprekken gevoerd met sleutelinformanten. Tijdens deze gesprekken zijn we ingegaan op de doelgroep. We hebben ervoor gekozen om naast bovengenoemde dataverzamelmethode ook nog deze gesprekken te voeren omdat de dossiers niet allemaal compleet waren. Onze sleutelinformanten waren Marc Huijnen, opdrachtgever en mededirecteur van Talent, en Karien Gubbels, contactpersoon en coördinator gezinsbegeleiders. Deze personen vervullen beiden een andere functie binnen de instelling en komen op een andere manier in aanraking met de doelgroep, waardoor we een breed beeld hebben gekregen als aanvulling op de doelgroepanalyse.

Verder hebben we gebruik gemaakt van literatuur als dataverzamelmethode.

Aan de hand van onze onderzoeksvraag en de bestaande gegevens hebben we onderwerpen samengesteld die we vanuit de literatuur verder wilden onderzoeken. We zijn gekomen op de onderwerpen; oplossingsgericht werken, gezinsbegeleiding en de kenmerken die vanuit de doelgroepanalyse naar voren zijn gekomen. Vanuit oplossingsgericht werken zijn we gaan kijken naar het Brugse Model, waarbij we ons ook hebben gericht op de acht-stappen-dans en de oplossingsgerichte flowchart.

De gezinsbegeleiding hebben we bekeken vanuit de methodiek Gezin Centraal. Vanuit oplossingsgericht werken en gezinsbegeleiding hebben we aandacht besteed aan de oplossingsgerichte gezinsbegeleiding van Talent.

In ons onderzoek hebben we gebruikt gemaakt van de schriftelijke vorm van interviewen in de vorm van het per post opsturen van vragenlijsten. We hebben bij deze keuze verschillende voor- en nadelen tegenover elkaar afgewogen. Er zaten wel een aantal nadelen aan verbonden die er bij een mondeling interview niet zijn, zoals kans op non-respons en onvolledige of geen antwoorden. Aansluiting vinden op de doelgroep vonden wij samen met onze opdrachtgever toch zwaarder wegen dan deze nadelen. Ook was de kans groot dat de gezinssystemen geen toestemming zouden geven voor een mondeling interview. Wij als onderzoekers waren voor de respondenten, die vaak al veel hulpverleners over de vloer krijgen, immers vreemden. Gericht op de verschillende problematieken is het voeren van een mondeling interview vaak ook erg belastend en moeilijk voor de respondenten. Ook had dit sturing van onze kant kunnen veroorzaken, waardoor de onderzoeksgegevens niet meer betrouwbaar zouden zijn.

De vragenlijst hebben we opgesteld aan de hand van een eerder uitgevoerde doelgroepanalyse en een literatuurstudie. De oplossingsgerichte benaderingswijze komt ook terug in de vragenlijst. De vragenlijst hebben we opgedeeld in categorieën: ouders, jeugdigen van 12 jaar en ouder, Talenten van 8 t/m 12 jaar en Talenten van 4 t/m 8 jaar.

Uiteindelijk hebben we acht van de negentien vragenlijsten ingevuld teruggekregen. Deze informatie hebben we geanalyseerd en verwerkt per leeftijdscategorie en weergegeven in onder andere staafdiagrammen. Uiteindelijk hebben we aan deze resultaten een conclusie verbonden. De conclusie is dat we geen antwoord kunnen geven op onze hoofdvraag en deelvragen. Wel hebben we in overleg met de opdrachtgever een aanbeveling geformuleerd. We hebben een evaluatieformulier ontwikkeld waarmee Talent tussentijds de gezinsbegeleiding kan evalueren door aan het einde van elk gezinsbegeleidingstraject het formulier door het gezin te laten invullen.

Door middel van het lezen van dit afstudeerwerkstuk hopen we Talent en andere lezers inzicht te kunnen geven in hoe ons onderzoek eruit heeft gezien.

Inhoudsopgave

Inleiding	10
1. Methodische verantwoording	13
Inleiding	13
1.1 Huidige situatie versus gewenste situatie	13
1.2 Onderzoeksdoel	13
1.2.1 Relevantie van het onderzoek	14
1.2.2 Ethische aanvaardbaarheid van het onderzoek	14
1.3 Onderzoeksvragen	14
1.3.1 Hoofdvraag	15
1.3.2 Deelvragen	15
1.3.3 Type onderzoeksvraag	15
Afsluiting	15
2. Het onderzoek	16
Inleiding	16
2.1 Informatieverzameling	16
2.2 Onderzoeksopzet	16
2.3 Onderzoekseenheden	17
2.3.1 Selectie van onderzoekseenheden	17
2.4 Kwalitatieve dataverzamelingsmethoden	18
2.4.1 Bestaande gegevens	18
2.4.2 Observaties	18
2.4.3 Gesprekken met sleutelinformanten	19
2.4.4 Literatuurstudie	20
2.4.5 Schriftelijke interviews	20
Afsluiting	21
3. Oplossingsgericht werken	22
Inleiding	22
3.1 Ontstaan oplossingsgericht werken	22
3.2 Het Brugse Model	23
3.2.1 De acht-stappen-dans	24
3.2.2 De oplossingsgerichte flowchart	25
Afsluiting	25

4. Gezinsbegeleiding	26
Inleiding	26
4.1 Gezin Centraal	26
Afsluiting	27
5. Oplossingsgerichte gezinsbegeleiding Talent	28
Inleiding	28
5.1 Visie en werkwijze Talent	28
Afsluiting	29
6. Doelgroep	30
Inleiding	30
6.1 Oriëntatie doelgroep	30
6.2 Overzicht doelgroepanalyse	31
6.2.1 DSM-IV	31
6.2.2 Omschrijving diagnose/problematieken	31
6.2.3 Gezinssamenstelling	34
6.2.4 Ouders	34
6.3 Sleutelinformanten	34
6.4 Observaties	35
6.5 Vragenlijsten	35
Afsluiting	37
7. Analyse en resultaten	38
Inleiding	38
7.1 Dataverwerking	38
7.2 Proces rond geretourneerde vragenlijsten	38
7.3 Fragmenteren en labelen	39
7.4 Resultaten	40
7.4.1 Resultaten ouders	40
7.4.2 Resultaten jeugdigen 12 jaar en ouder	45
7.4.3 Resultaten Talenten 8 t/m 12 jaar	47
7.4.4 Resultaten Talenten 4 t/m 8 jaar	49
Afsluiting	51

8. Discussie en conclusie	52
Inleiding	52
8.1 Discussie	52
8.2 Conclusie deelvragen en hoofdvraag	53
Afsluiting	55
9. Aanbevelingen	56
Inleiding	56
9.1 Evaluatieformulier	56
Afsluiting	56
Evaluatie	57
Referentielijst	63
Bijlagen	66
Bijlage 1 - Begrippenlijst	67
Bijlage 2 - Observatieschema	69
Bijlage 3 - Uitwerking technieken acht-stappen-dans	70
Bijlage 4 - Uitwerking oplossingsgerichte flowchart	72
Bijlage 5 - Oplossingsgericht Gespecialiseerd Gezinsbegeleidingsplan	74
Bijlage 6 - Stroomschema Procesflow Gespecialiseerde Gezinsbegeleiding	75
Bijlage 7 - Overzicht doelgroepanalyse	76
Bijlage 8 - DSM-IV	79
Bijlage 9 - Vragenlijst tevredenheidsonderzoek	80
Bijlage 10 - Totaaloverzicht ordening labels	97
Bijlage 11 - Evaluatieformulier gezinsbegeleiding	100
Bijlage 12 - Verantwoording tijdsbesteding	105

Dit afstudeerwerkstuk heeft betrekking op ons tevredenheidsonderzoek gericht op de oplossingsgerichte gezinsbegeleiding van Talent.

Talent is een AWBZ erkend gespecialiseerd zorgbureau voor kind en gezin. Zij richten zich op kinderen en jeugdigen met een gedrags- en/of psychiatrische problematiek en/of een lichte verstandelijke beperking.

Talent is een instelling die binnen een aantal jaren flink is gegroeid. Talent biedt het volgende zorgaanbod:

- Actieve gespecialiseerde vrijetijdsbesteding;
- Dagopvang, logeeropvang en crisisopvang;
- Oplossingsgerichte individuele- als ook groepsbegeleiding;
- Oplossingsgerichte gespecialiseerde gezinsbegeleiding;
- Oplossingsgerichte sociale vaardigheids- en weerbaarheidstraining;
- Dagbesteding voor jong volwassenen;
- Begeleid (zelfstandig) kamerwonen.

Het bestaande vrijetijds- en begeleidingsaanbod is vaak niet toereikend om de talenten van kinderen en jeugdigen met een gedrags- en/of psychiatrische problematiek en/of een lichte verstandelijke beperking maximaal te benutten. Daarnaast ontbreekt het vaak aan een gespecialiseerd aanbod met oog en oor voor de doelgroep. Talent wil deze kinderen en jeugdigen de kans geven om in kleine groepjes en met deskundige begeleiding bezig te zijn met leuke activiteiten, zodat ze hun talenten volledig kunnen benutten. Daarnaast wordt ook begeleiding geboden voor het gehele gezinssysteem waarbij ook de talenten van de gezinsleden benut worden.

Talent werkt vanuit de methodiek oplossingsgericht werken. Het belangrijkste streven hierbij is dat het kind en het gezin zelf gebruik leren maken van hun talenten en zichzelf als talent gaan ervaren. Daarnaast kiezen ze ervoor om het kind en zijn ouders of opvoeders te zien als individuen met positieve intenties en talenten en zien ze ouders en opvoeders als experts. Talent noemt de kinderen geen cliënten maar “Talenten”. Op deze manier worden kinderen als getalenteerden gezien en worden ze positief benaderd.

Talent heeft positieve ervaringen met oplossingsgericht werken in de dagelijkse praktijk van de kind- en jeugdpsychiatrie. Dit vormt de aanleiding om deze methodiek te introduceren in o.a. de gezinsbegeleiding om vaardigheden te ontwikkelen bij kind en gezin.

Oplossingsgericht werken heeft veel te bieden. Het geeft erkenning en waardering aan het Talent, focust op oplossingen en niet op problemen, schept optimisme, hoop en een positief toekomstperspectief voor het Talent. Talent kiest voor een brede positieve benadering (bijv.

complimenteren en beleven van succeservaringen), waarbij het voor kind en gezin duidelijk wordt dat ze in hen geloven (<http://www.talentonline.nl/>, n.d.).

Talent krijgt te maken met verschillende vormen van financiering, namelijk vanuit de AWBZ (PGB - persoonsgebonden budget), de WMO vanuit de gemeente, Jeugdzorg vanuit de provincie en met eigen middelen van ouders. De hoeveelheid zorg die wordt toegekend, en welke vorm van zorg dit is (AWBZ/WMO) wordt vastgesteld door de gemeente, het Centrum voor Indicatiestelling Zorg (CIZ) of Bureau Jeugdzorg.

Gedurende de afstudeermarkt van de Hogeschool Zuyd op 23 september 2009 was een aantal opdrachtgevers aanwezig om afstudeeropdrachten aan te bieden. Wij zijn op deze afstudeermarkt in aanraking gekomen met Talent. Na enkele gesprekken en na het bekijken van het zorgaanbod zijn we samen met de opdrachtgever tot de conclusie gekomen dat we ons gingen richten op gezinsbegeleiding. Om een opdracht samen te stellen op het gebied van gezinsbegeleiding zijn we gaan kijken hoe de situatie er op dat moment uit zag.

De *huidige situatie* is te omschrijven als een situatie waarin Talent geen overzicht heeft over de (on-)tevredenheid van de gezinssystemen die gezinsbegeleiding ontvangen en de factoren die hierop van invloed zijn. De huidige situatie beschouwen we als probleemstelling voor ons onderzoek waarop wij actie gaan ondernemen. De gewenste situatie is te omschrijven als een situatie waarin Talent het overzicht heeft over de mate van tevredenheid van de gezinssystemen die gezinsbegeleiding ontvangen en de factoren die hierop van invloed zijn.

De doelstelling van ons onderzoek is inzicht krijgen in de tevredenheid van de gezinnen gericht op de gezinsbegeleiding die ze ontvangen en de factoren die hierop van invloed zijn. Dit om Talent een overzicht te kunnen geven van de resultaten en eventueel aanbevelingen. Op deze manier kunnen we richtlijnen bieden die aansluiten op hun visie en de uitgangspunten van oplossingsgerichte gezinsbegeleiding. Deze kunnen zij gebruiken bij het vormgeven en eventueel verbeteren van hun gezinsbegeleiding.

Voor ons geldt *praktische relevantie*. De informatie die wij via ons onderzoek verzamelen wordt uiteindelijk gebruikt bij het oplossen van het probleem en dus bij het veranderen van de huidige situatie in een meer gewenste situatie (Baarda, & de Goede, & Teunissen, 2005).

Voor ons onderzoek hebben we de volgende vraagstelling geformuleerd:

“Hoe tevreden zijn de gezinssystemen die vanuit Talent oplossingsgerichte gezinsbegeleiding ontvangen en welke factoren spelen hierin mee?”

We hebben een onderzoek uitgevoerd in de vorm van een tevredenheidsonderzoek om antwoord te kunnen geven op onze hoofdvraag en om te voldoen aan onze doelstelling. Dit onderzoek is zowel beschrijvend als explorerend van aard. Hierbij bestond onze onderzoekspopulatie uit negentien gezinssystemen. We hebben het onderzoek uitgevoerd door middel van schriftelijke interviews in de vorm van per post verstuurd vragenlijsten. De vragenlijst hebben we opgesteld aan de hand van een uitgevoerde doelgroepanalyse en een literatuurstudie. De oplossingsgerichte benaderingswijze komt ook terug in de vragenlijst. Vanuit de resultaten voortgekomen uit dit onderzoek hebben wij conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

Ons eindwerkstuk bestaat uit negen hoofdstukken.

In hoofdstuk 1 gaan we in op de methodische verantwoording van ons onderzoek.

In hoofdstuk 2 hebben we aangegeven hoe wij aan de slag zijn gegaan met ons onderzoek.

Hoofdstuk 3 zal u meer informatie geven over oplossingsgericht werken. Vervolgens gaan we in hoofdstuk 4 in op de gezinsbegeleiding. In hoofdstuk 5 komen deze twee thema's bij elkaar en geven we de oplossingsgerichte gezinsbegeleiding van Talent weer. Hoofdstuk 6 geeft inzicht in onze doelgroep met behulp van onder andere een doelgroepanalyse. De resultaten voortgekomen uit ons onderzoek kunt u terugvinden in hoofdstuk 7. In hoofdstuk 8 worden deze resultaten vervolgens bediscussieerd en wordt er een conclusie uit getrokken. Deze conclusie leidt vervolgens tot hoofdstuk 9 waarin de aanbevelingen naar voren komen. In de evaluatie hebben we beschreven hoe we het werken aan de afstudeeropdracht hebben ervaren. Ook wordt ons persoonlijk leerproces hierin weergegeven.

Elle op den Camp en Gwenn Nieste

Inleiding

In het hoofdstuk methodische verantwoording komen de door ons geformuleerde hoofdvraag en deelvragen naar voren. Dit wordt vooraf gegaan door een beschrijving van de huidige situatie en de gewenste situatie. Gericht op de huidige situatie en de gewenste situatie hebben we een onderzoeksdoel geformuleerd. Om dit onderzoeksdoel te bereiken, hebben we een hoofdvraag en een aantal deelvragen geformuleerd. Ook de relevantie van ons onderzoek zal worden benoemd. Dit hoofdstuk is vormgegeven aan de hand van Basisboek Kwalitatief Onderzoek van Baarda, de Goede, & Teunissen (2005).

1.1 Huidige situatie versus gewenste situatie

We zijn als onderzoeksgroep samen met de opdrachtgever van Talent tot een afstudeeropdracht gekomen die gericht is op de oplossingsgerichte gezinsbegeleiding die geboden wordt. De huidige situatie is te omschrijven als een situatie waarin Talent geen overzicht heeft over de (on-)tevredenheid van die gezinssystemen die gezinsbegeleiding ontvangen en de factoren die hierop van invloed zijn. De opdrachtgever zou hier meer zicht op willen krijgen. Daarom kunnen wij de huidige situatie betitelen als probleemstelling voor ons onderzoek.

Samen met de opdrachtgever hebben we de volgende gewenste situatie voor ogen gehouden: Talent heeft het overzicht over de mate van tevredenheid van de gezinssystemen die gezinsbegeleiding ontvangen en de factoren die hierop van invloed zijn.

1.2 Onderzoeksdoel

Met de gewenste situatie en dus de vraag van de opdrachtgever in ons achterhoofd hebben we ons onderzoeksdoel als volgt samengesteld:

Door middel van ons onderzoek willen we inzicht krijgen in de tevredenheid van de gezinnen gericht op de gezinsbegeleiding die ze ontvangen en de factoren die hierop van invloed zijn. Dit om Talent een overzicht te kunnen geven van de resultaten en eventueel aanbevelingen. Op deze manier kunnen we richtlijnen bieden die aansluiten op hun visie en de uitgangspunten van oplossingsgerichte gezinsbegeleiding. Deze kunnen zij gebruiken bij het vormgeven en eventueel verbeteren van hun gezinsbegeleiding.

1.2.1 Relevantie van het onderzoek

Voor ons geldt *praktische relevantie*. De informatie die wij via ons onderzoek verzamelen wordt uiteindelijk gebruikt bij veranderen van de huidige situatie in een meer gewenste situatie. Ten aanzien van het instellingsbeleid betekent dit dat Talent kijkt naar kwaliteit en naar verantwoordelijkheden die ze hebben. Het instellingsbeleid van Talent staat gekoppeld aan HKZ (harmonisatie kwaliteitsbeoordeling in de zorgsector) kwalificaties, waardoor ze inzicht krijgen in het perspectief van de zorgaanbieder. Door middel van ons doel en de gehele afstudeeropdracht willen wij een bijdrage leveren aan het perspectief van de gezinsbegeleiding. Ons onderzoek zal opgenomen worden in het kwaliteitshandboek en meegenomen worden in diverse audits die uitgevoerd worden.

1.2.2 Ethische aanvaardbaarheid van het onderzoek

We hebben met de opdrachtgever besproken dat het onderzoek op vrijwillige basis is en dat we de gegevens van de gezinssystemen anoniem zullen verwerken. Dit om nadelige gevolgen voor de respondenten te voorkomen.

Een overzicht van de mate van tevredenheid en de factoren die hierop van invloed zijn zullen in combinatie met aanbevelingen aangeboden worden aan Talent. Uitkomsten van dit onderzoek zullen dus positieve effecten met zich meebrengen voor de respondenten als Talent besluit iets met onze uitkomsten en aanbevelingen te doen. Zo niet, zal dit verder geen gevolgen hebben voor de respondenten. Vanuit deze opzichten is ons onderzoek dus ethisch aanvaardbaar. Wij hebben er geen enkel belang bij om het onderzoek niet eerlijk en oprecht uit te voeren, dus hiervan zal geen sprake zijn. We hebben met de opdrachtgever duidelijke afspraken gemaakt over het verstrekken van gegevens aan derden. We hebben samen met de opdrachtgever een soort contract opgesteld dat ondertekend zal worden voordat wij documenten aan personen binnen de opleiding zullen doorsturen. Er is op enkele momenten ook telefonisch toestemming verleend voor het doorsturen van documenten naar onze opleiding. We hebben met de opdrachtgever afgesproken dat het onderzoek, welke de vorm van een schriftelijk interview zal hebben, in de toekomst ook gebruikt mag worden om de tevredenheid van gezinnen die gezinsbegeleiding ontvangen te meten.

1.3 Onderzoeksvragen

Sinds de start van de opdracht hebben al verschillende formuleringen van onderzoeksvragen de revue gepasseerd. Uiteindelijk heeft oriëntatie, overleg en verdieping ons gebracht tot steeds concretere formuleringen van onze onderzoeksvragen zoals in deze paragraaf beschreven. De schuin gedrukte woorden in de hoofd- en deelvragen zijn geoperationaliseerd in *bijlage 1*.

1.3.1 Hoofdvraag

Hoe *tevreden* zijn de *gezinssystemen* die vanuit Talent oplossingsgerichte gezinsbegeleiding ontvangen en welke *factoren* spelen hierin mee?

1.3.2 Deelvragen

1. Wat is *gezinsbegeleiding*?
2. Hoe wordt *gezinsbegeleiding* vormgegeven en ingezet binnen Talent?
3. Wat *verwacht* het *gezinssysteem* van oplossingsgerichte gezinsbegeleiding vanuit de visie van Talent?
4. Hoe ervaart het *gezinssysteem* de *bejegening* van de hulpverleners van Talent en is er verandering in bejegening wenselijk?

1.3.3 Type onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag is zowel beschrijvend als explorerend van aard. Wij willen weten hoe tevreden de gezinssystemen zijn over de geboden oplossingsgerichte gezinsbegeleiding (beschrijvend), maar we willen ook weten welke factoren hierop van invloed zijn (explorerend). Het beschrijven van de factoren die hierop van invloed zijn doen wij niet vanuit een theorie, maar vanuit het perspectief van de gezinssystemen. Dit valt dus niet onder een verklarend onderzoek, maar nog onder een beschrijvend/explorerend onderzoek.

Afsluiting

In dit hoofdstuk hebben we de huidige situatie en gewenste situatie weergegeven. Vanuit hier hebben we onze hoofdvraag en deelvragen opgesteld en het onderzoeksdoel geformuleerd. Na in dit hoofdstuk ook de relevantie van ons onderzoek en onze onderzoeksvragen te hebben weergegeven zullen wij in het volgende hoofdstuk verder in gaan op de vormgeving van het onderzoek.

Inleiding

Dit hoofdstuk gaat over de vormgeving van ons onderzoek. We beschrijven hoe we tot deze vorm gekomen zijn. Ook geven we in dit hoofdstuk inzicht in hoe we tot onze onderzoekseenheid zijn gekomen. Verder gaan we in op de verschillende manieren van dataverzameling die we hebben ingezet bij ons onderzoek en welke keuzes we hierin gemaakt hebben. Dit hoofdstuk is vormgegeven aan de hand van Basisboek Kwalitatief Onderzoek van Baarda, de Goede, & Teunissen (2005).

2.1 Informatieverzameling

Bij ons onderzoek hebben we verschillende vormen van informatieverzameling gebruikt. Het was bijvoorbeeld nodig om begrippen als gezinsbegeleiding en oplossingsgericht werken uitgebreider te operationaliseren. Deze verdieping hebben we voornamelijk gecreëerd door literatuurstudie. Hiervoor hebben we verschillende boeken en artikelen geraadpleegd. Verder hebben we ook informatie verkregen van sleutelinformanten en daarnaast door het uitvoeren van een doelgroepanalyse. Ook hebben we observaties uitgevoerd en een schriftelijk interview gebruikt om informatie te verzamelen. Verderop in dit hoofdstuk gaan we hier nog verder op in.

2.2 Onderzoeksopzet

Ons onderzoek bestaat uit een kwalitatief survey-onderzoek. Uit onze vraagstelling blijkt dat er een inventarisatie van onderzoeksverschijnselen nodig is, in ons geval meningen. Een survey is daarvoor het meest geschikte onderzoeksontwerp. Met een survey worden onder andere opvattingen en betekenissen die mensen aan iets of iemand toekennen beschreven. Het gaat niet alleen om de mening van meerdere individuen - in ons geval een gezinssysteem - maar om de mening van een groep gezinnen in het algemeen. We willen immers de opvattingen en meningen van een grotere groep personen beschrijven. Ook kunnen we zo de overeenkomsten en verschillen over een onderwerp beschrijven. Ons onderzoek is een tevredenheidsonderzoek om te weten te komen wat de gezinnen van de oplossingsgerichte gezinsbegeleiding vinden en wat ze ervan verwachten. Dit is typisch voor een imago-onderzoek, dat meestal wordt gedaan aan de hand van een kwalitatief survey-onderzoek.

2.3 Onderzoekseenheden

De gezinssystemen die oplossingsgerichte gezinsbegeleiding ontvangen vormen de centrale eenheid waar wij uitspraken over gaan doen. In dit geval gaat het niet om een groep personen, want er is geen sprake van een sociale eenheid en van onderlinge interactie. Het gaat bij ons om meerdere individuen, we kunnen spreken van de gezinssystemen als respondenten.

Buiten onze respondenten hebben wij gebruikt gemaakt van sleutelinformanten. Deze personen behoren niet tot de respondenten en geven dus geen informatie over zichzelf maar over de respondenten. Dit zijn er in totaliteit twee. Het gaat hier om Marc Huijnen, mededirecteur Talent en opdrachtgever, en Karien Gubbels, coördinator gezinsbegeleiding en contactpersoon voor ons tevredenheidsonderzoek.

2.3.1 Selectie van onderzoekseenheden

In ons onderzoek is er geen sprake van een steekproef. In ons geval is er sprake van *theoriegerichte selectie* van onderzoekseenheden waarbij we toegewerkt hebben naar een bepaalde samenstelling van de onderzoeksgroep. De keuze van onze eenheden wordt dus vooral gebaseerd op theoretische overwegingen. Ons onderzoek richt zich namelijk alleen op de gezinssystemen die vanuit Talent de oplossingsgerichte gezinsbegeleiding ontvangen. Verder richten we ons niet op de gezinssystemen die in de opstartfase zitten en ook niet op gezinssystemen waarbij de begeleiding al is afgerond. Gezinnen in de opstartfase hebben namelijk nog geen of maar een beperkt beeld van wat gezinsbegeleiding voor hen betekent. Gezinssystemen waarbij de begeleiding al is afgerond zouden meer een evaluatie weergeven in plaats van hun tevredenheid. Verder zullen voor hen veranderingen niet meer van belang zijn, omdat ze zelf geen begeleiding meer ontvangen.

In totaal bestaat onze onderzoekspopulatie na de theoriegerichte selectie uit *negentien gezinssystemen*. In eerste instantie schrokken wij van dit aantal. Wij waren namelijk in de vooronderstelling dat het er ongeveer veertig zouden zijn. Toen het er uiteindelijk negentien bleken te zijn, was het voor ons even een moment van bewustwording. Wij hadden vragen bij dit aantal: “Zijn dit wel genoeg gezinnen voor ons onderzoek? Kunnen we hier wel onderzoeksuitspraken over doen? Zullen we dan wel genoeg reacties terugkrijgen op ons onderzoek?”. Na deze onzekerheden besproken te hebben kwam naar voren dat we moeten roeien met de riemen die we hebben. De opdrachtgever vertelde ons dat het niet anders was en dat we met dit aantal verder zouden gaan met ons onderzoek. We zijn dus gestart met negentien gezinssystemen als onderzoekspopulatie.

2.4 Kwalitatieve dataverzamelingmethoden

Gedurende ons onderzoek zijn wij niet eerst aan de slag gegaan met het verzamelen van alle informatie die we nodig hadden, maar zijn we tussendoor ook al gaan analyseren. Dit is kenmerkend voor een kwalitatief onderzoek. Gedurende de analyse zijn we een aantal keren opnieuw de literatuur ingedoken op momenten waarbij dit nodig was. We hebben bij ons onderzoek gebruik gemaakt van meerdere kwalitatieve dataverzamelingmethoden, hierbij is dus sprake van methodische triangulatie. Ook hebben we literatuurstudie, observaties, bestaande gegevens en schriftelijke interviews in de vorm van per post verstuurd vragenlijsten ingezet om informatie te verzamelen.

2.4.1 Bestaande gegevens

In ons onderzoek hebben we een analyse van bestaand materiaal gemaakt om onze doelgroep in kaart te brengen. We hebben hiervoor dossiers (*niet-persoonlijke documenten*) doorgenomen en de meest relevante informatie hieruit opgenomen in onze doelgroepanalyse. Door op deze manier onze doelgroep in kaart te brengen hebben we ernaar gestreefd de onderzoekssituatie op dit punt niet te verstoren (*unobstructive measures*). De relevante informatie bestaat vooral uit de diagnoses van de kinderen die in de gezinssystemen aan de orde zijn. Deze informatie is het beste toegankelijk door gebruik te maken van de Talentdossiers, al was hierbij wel het risico dat er een deel van de informatie niet aanwezig was. Dit nadeel hebben wij zelf ook ervaren. De Talentdossiers waren namelijk niet allemaal volledig qua inhoud. Daarom hebben wij naast het gebruik van bestaande gegevens vanuit de Talentdossiers ook gebruik gemaakt van sleutelinformanten om informatie te verkrijgen over onze doelgroep.

Het gebruik van bestaand materiaal in de vorm van Talentdossiers is in ons geval beter toegankelijk geweest dan bijvoorbeeld het verkrijgen van dezelfde informatie van de gezinssystemen zelf. Zodra we de gezinssystemen namelijk naar bijvoorbeeld medische gegevens en gezinsomstandigheden zouden gaan vragen, zou dit waarschijnlijk voor een negatieve ervaring bij de gezinssystemen zorgen. Dit past dus totaal niet binnen de oplossingsgerichte benaderingswijze.

2.4.2 Observaties

In de oriëntatiefase hebben we observeren als dataverzamelingmethode ingezet. Deze observaties waren voor ons vooral beschrijvend van aard. We wilden namelijk graag inzicht krijgen in de manier waarop Talent gezinsbegeleiding biedt. Elle had wel ervaring opgedaan met gezinsbegeleiding vanuit eerdere stages, maar nog nooit met gezinsbegeleiding geboden vanuit de oplossingsgerichte werkwijze.

Gwenn was voorheen nog niet eerder met gezinsbegeleiding in aanraking geweest en zag de observaties als een kennismaking met deze vorm van begeleiding.

Onze observatie was gedeeltelijk gestructureerd. Het niet-gestructureerde gedeelte van de observatie was vooral gericht op het verkrijgen van algemene informatie over de manier waarop oplossingsgerichte gezinsbegeleiding vormgegeven werd. Het gestructureerde gedeelte, dat we ook hebben weergegeven in het observatieschema (*zie bijlage 2*), was vooral gericht op algemene punten waarop je moet letten bij een observatie, zoals welke mensen zich in de onderzoekssituatie bevinden, welke functie ze hebben, welke indruk ze op ons maken enzovoorts.

We hebben bij onze observaties gekozen voor een open, onverhulde rolinvulling, in verband met het doel van de observaties en in verband met de context waarin de observaties steeds plaatsvonden. We hebben de rol van onderzoeker aangenomen en de betrokkenen verteld waarom wij kwamen observeren. In ons onderzoek was er sprake van participerende observatie, waarbij we plaats namen in de onderzoekssituatie. Doordat we het doel van onze observaties hadden verteld aan de betrokkenen, is de situatie verder ongestoord gebleven.

We hebben in totaal vijf observaties uitgevoerd, waarvan drie door Elle en twee door Gwenn. Er is bij de selectie van de gezinnen sprake geweest van een steekproef op toevalsbasis.

We hebben ervoor gekozen om niet bij alle negentien gezinnen te gaan observeren, omdat dit erg tijdsintensief zou zijn. Verder waren deze vijf observaties genoeg om een duidelijk beeld te krijgen van de vormgeving van de gezinsbegeleiding door Talent.

We hebben ervoor gekozen om achteraf de observaties vast te leggen en dus niet tussendoor al aantekeningen te maken om de situatie zo min mogelijk te verstoren.

Verder hebben we ook rekening gehouden met de betrouwbaarheid van onze observaties.

We hebben observatiegegevens van de gezinnen waarbij we allebei zijn gaan observeren achteraf gezamenlijk doorgenomen en vergeleken. Dit hebben we gedaan om onder andere te kijken of we geen foute interpretaties gedaan hadden. Er is dus sprake geweest van *inter-observerbetrouwbaarheid*.

2.4.3 Gesprekken met sleutelinformanten

Buiten het gebruik van observaties en bestaande gegevens hebben we ook nog gesprekken gevoerd met sleutelinformanten. Onze sleutelinformanten waren Marc Huijnen, opdrachtgever en mededirecteur van Talent, en Karien Gubbels, contactpersoon en coördinator gezinsbegeleiders. Deze personen vervullen beiden een andere functie binnen de instelling en komen op een andere manier in aanraking met de doelgroep, waardoor we een breed beeld hebben gekregen als aanvulling op de doelgroepanalyse.

2.4.4 Literatuurstudie

Literatuurstudie is voor ons ook een middel geweest om data te verzamelen. Aan de hand van onze onderzoeksvraag en de bestaande gegevens hebben we onderwerpen samengesteld die we vanuit de literatuur verder wilden onderzoeken. We zijn gekomen op de onderwerpen oplossingsgericht werken, gezinsbegeleiding en de kenmerken die vanuit de doelgroepanalyse naar voren zijn gekomen. Deze literatuur hebben we doorgenomen en opgenomen in een boomdiagram. Verderop in dit werkstuk wordt ingegaan op de verschillende benoemde onderwerpen van de literatuurstudie. Aan het einde van dit werkstuk is een referentielijst opgenomen met daarin alle literatuur en bronnen die wij geraadpleegd hebben.

2.4.5 Schriftelijke interviews

We hebben in ons onderzoek gebruik gemaakt van de schriftelijke vorm van interviewen. Een interview wordt gebruikt om erachter te komen wat mensen weten, denken, voelen en willen. In ons geval gaat het om hoe de gezinssystemen denken over de aangeboden oplossingsgerichte gezinsbegeleiding van Talent. Er zijn verschillende vormen van mondeling en schriftelijk interviewen. We kunnen er niet zomaar vanuit gaan dat elk gezinssysteem uit onze onderzoekspopulatie beschikt over internet, dus dit medium zullen we niet gebruiken. Daarom bestond voor ons de keuze uit telefonische interviews, per post verstuurde vragenlijsten en face-to-face individuele of groepsgesprekken. Gekeken vanuit de kosten die we natuurlijk zo laag mogelijk wilden houden vielen telefonische interviews voor ons onderzoek ook af. Zo bleven er de per post verstuurde vragenlijsten en de face-to-face individuele of groepsgesprekken over. We hebben de voor- en nadelen van beide opties op een rijtje gezet, zoals naar voren komt in *tabel 1* op de volgende pagina.

	Voordelen	Nadelen
Schriftelijk	- Respondent kan reageren op een zelf gekozen tijdstip en plaats; - Geen reistijd; - Minder impulsief dan bij een gesprek; - In korte tijd kun je veel mensen bereiken; - Wordt ethisch meer als sociaal wenselijk ervaren (anoniem);	- Je moet van tevoren de vragen vastleggen en zit dus vast aan die structuur; - Veel mensen schrijven niet graag; - Grote kans op non-respons; - Bij open vragen krijg je onvolledige of geen antwoorden.
Mondeling	- Je bent flexibel doordat je vragen kunt aanpassen aan de respondent/situatie; - Minder voorbereiding; - Respondenten praten meestal makkelijk; - Spontane reactie kan voordelig zijn; - Meeste respons.	- Vast tijdstip en vaste plek; - Respondent of interviewer moet reizen naar de plek van het interview; - Spontane reactie kan nadelig zijn; - Wordt als minder anoniem ervaren.

Tabel 1: Voor- en nadelen schriftelijk en mondeling interview.

Met deze voor- en nadelen en onze doelgroepanalyse in ons achterhoofd hebben we besloten om een schriftelijk interview te doen in de vorm van het per post opsturen van vragenlijsten. Er zitten natuurlijk wel een aantal nadelen hier aan verbonden die er bij een mondeling interview niet zijn, zoals kans op non-respons en onvolledige of geen antwoorden. Aansluiting vinden bij de doelgroep vonden wij samen met onze opdrachtgever toch zwaarder wegen dan deze nadelen. Ook is de kans groot dat de gezinssystemen geen toestemming zullen geven voor een mondeling interview. Wij als onderzoekers zijn voor de respondenten, die vaak al veel hulpverleners over de vloer krijgen, immers vreemden. Gericht op de verschillende problematieken is het voeren van een mondeling interview vaak ook erg belastend en moeilijk voor onze respondenten. Ook kan dit sturing van onze kant gaan veroorzaken tijdens een mondeling interview, waardoor de onderzoeksgegevens niet meer betrouwbaar zijn.

Afsluiting

Bovenstaande aanpak is de aanpak die volgens ons het beste past bij het bereiken van de doelstelling zoals deze in *hoofdstuk 1* is benoemd. We hebben tussendoor gedegen keuzes moeten maken, waardoor we deze aanpak hebben ontwikkeld. Bij deze aanpak hebben we uiteindelijk ook de methodiek oplossingsgericht werken gebruikt. Deze methodiek komt vooral terug bij het opstellen van de vragenlijsten. Door deze methodiek toe te passen blijven we dicht bij de werkwijze van onze opdrachtgever, welke herkenbaar is voor de respondenten. Hierdoor sluiten we aan bij zowel de opdrachtgever als bij de respondenten.

Inleiding

In dit hoofdstuk willen we graag aandacht besteden aan de oplossingsgerichte benadering. Omdat wij zelf voordat we aan deze afstudeeropdracht begonnen nog maar weinig hierover wisten, hebben wij ons hierin verdiept door middel van een literatuurstudie.

Dit hoofdstuk biedt voor de lezer inzicht in de belangrijkste aspecten van deze benaderingswijze.

3.1 Ontstaan oplossingsgericht werken

Oplossingsgericht werken is ontwikkeld door Steve de Shazer, Insoo Kim Berg en collega's in de jaren tachtig in het Brief Family Therapy Center in Milwaukee, VS (De Jong, & Berg, 2004, p. 15). Zij werden geïnspireerd door Milton Erickson. Erickson had zijn kanttekeningen bij alle algemene psychologische theorieën over de mens. Hij had veel bezwaar tegen een psychiatrische etikettering. Volgens hem gingen cliënten zich dan vaak naar hun probleem gedragen. Steve de Shazer en Insoo Kim Berg sloten zich bij de visie van Erickson aan en ontdekten dat cliënten gemotiveerder zijn voor het maken van kleine stappen als ze zelf deze zelf gekozen hebben. Kleine veranderingen bleken op den duur tot grote, blijvende veranderingen te kunnen leiden (Weerman, 2006, p. 230). Daarnaast ontdekten ze door zorgvuldig te observeren dat er geen noodzakelijk verband hoeft te zijn tussen een probleem en een oplossing. Ze wilden de cliënt zo kort mogelijk begeleiding bieden en de mensen helpen om hun eigen krachten te ontdekken (Teggelaar, Van den Bosch, & Monster, 2008, p. 18). De ontdekking van het oplossingsgericht werken leidde uiteindelijk tot de ontwikkeling van een therapie die op veel punten afwijkt van veel traditionele methodieken. De Jong en Berg (2004, pp. 24-25) stellen dat de hulpverlening in de twintigste eeuw gedomineerd is door het "medische model". Het medische model werkt vanuit het idee dat de hulpverlener eerst moet uitzoeken wat er met de cliënt aan de hand is, voordat ze deze kunnen helpen. Er moet volgens het medisch model eerste een diagnose zijn voordat er een behandeling kan starten.

Volgens Bolt (2008, pp. 32-33) kun je vanuit veel methoden een cliënt benaderen.

Bij de oplossingsgerichte benadering is dat andersom bekeken dan bij het medisch model. Oplossingsgericht werken gaat ervan uit dat de hulpverlener niet altijd de juiste visie heeft over een hulpverleningsproces, maar stelt de eigen visie van de cliënt centraal in het hulpverleningsproces.

De belangrijkste uitgangspunten van de oplossingsgerichte benadering zijn:

- De hulp focust zich op de oplossingen en niet op de problemen van de cliënten;
- Het uitgangspunt is dat cliënten in staat zijn om eigen oplossingen te bedenken;
- Er is altijd sprake van veranderingen en deze kunnen benut worden als kansen;
- De basis voor positieve veranderingen is herhaling van goede gedragingen, hoe klein deze ook zijn.

Bij deze uitgangspunten wordt er minder de focus gelegd op het verleden en meer op de toekomst en de wensen van cliënten. Bij oplossingsgericht werken wordt ervan uitgegaan dat het vaak niet nodig is veel over het probleem te weten. Binnen de oplossingsgerichte benadering wordt er ingezet op zowel individuele begeleiding, begeleiding voor paren en begeleiding voor gezinnen (Teggelaar, Van den Bosch, & Monster, 2008, p. 18). Cliënten worden vanuit de verschillende begeleidingswijzen gezien als experts van hun eigen leven. Het vertrouwen in de deskundigheid en krachten van cliënten staan hierbij centraal (De Jong & Berg, 2004, p. 37).

Berg (2000, pp. 21-22) en Le Fevere De Ten Hove (2009, p. 13) geven aan dat het belangrijk is om bij het begeleiden van gezinnen de volgende de stellingen in gedachten te houden:

- Als iets niet stuk is, repareer het dan niet. Met andere woorden: als er iets goed gaat in het gezin, verander het niet maar benadruk het liever.
- Als je weet wat werkt, doe het dan vaker. De basis voor het beter functioneren van een cliënt of een gezin is het versterken van die zaken die al goed zijn of gaan.
- Als het niet werkt, doe het dan niet nog een keer.

3.2 Het Brugse model

Vanuit de ontwikkelingen van het oplossingsgericht werken willen we graag ingaan op het “Brugse Model”, omdat dit model over het algemeen veel overeenkomsten met het oplossingsgericht werken heeft en het nodige te danken heeft aan de uitgangspunten van Steve de Shazer en Insoo Kim Berg.

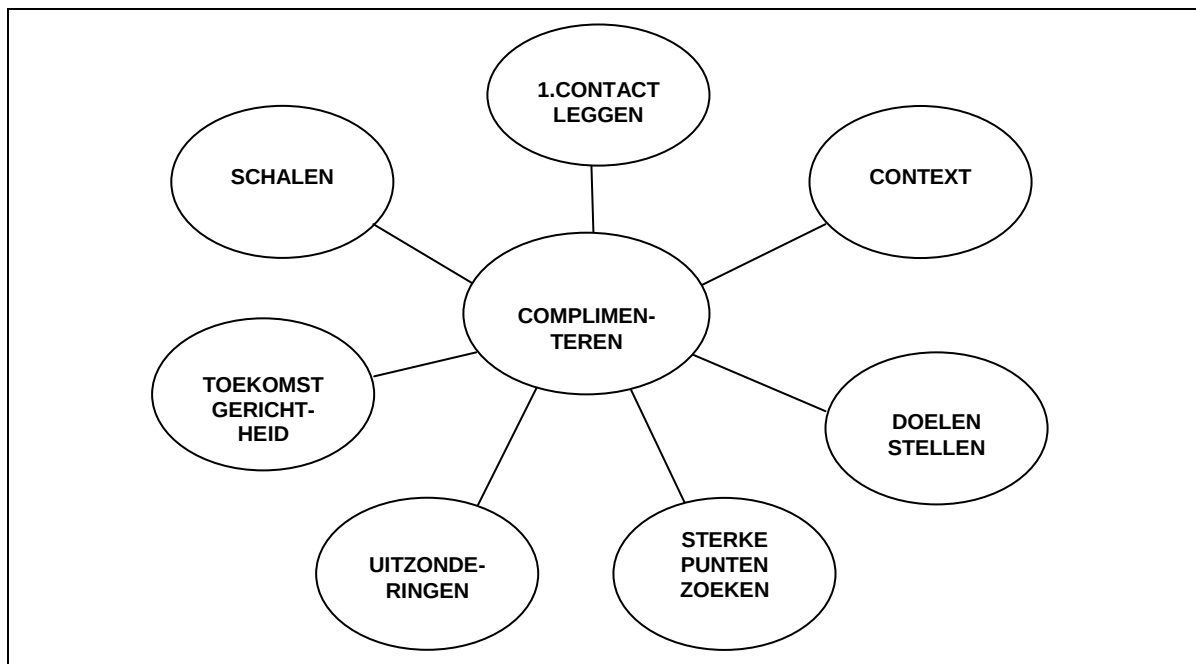
Het Brugse Model is een model voor korte oplossingsgerichte therapie en coaching. Het model heeft als belangrijkste uitgangspunt dat theorie en taalgebruik minder belangrijk zijn dan het doel van de cliënt (Van den Brink, 2006, p. 5). Bij het Brugse Model is “kort” vanzelfsprekend. “Kort” legt de nadruk op de duur en betekend niet langer dan nodig. Ook bij de kortdurende therapie was Milton Erickson een belangrijke inspirator (Le Fevere De Ten Hove, 2009, pp. 9-12). Invloeden van Erickson en de systeemtheorie komen onveranderd in het Brugse Model bijeen. Het model geeft ruimte aan andere modellen als

keuzemogelijkheden en is breed toepasbaar. Het wordt daarom ook wel “model van de keuze” genoemd. De oplossingsgerichte hulpverlener begeleidt een cliënt om tot een juiste keuze te komen en zet in op krachtbronnen. Er wordt weinig energie gestoken in oorzaken van problemen. De veronderstelling is dat je tot een oplossing kan komen via het achterhalen van de oorzaken. Toch worden bij oplossingsgericht werken de problemen serieus genomen en krijgt de cliënt erkenning.

Het Brugse Model kan binnen veel werkvelden worden toegepast, denkende aan de Geestelijke Gezondheidszorg, verslavingszorg, jeugdzorg, onderwijs, coaching, bedrijfsconsultatie en management. Alle coachingstechnieken en interventies zijn daarnaast goed toepasbaar in functies van Social Work (Van den Brink, 2006, p. 5).

3.2.1 De acht-stappen-dans

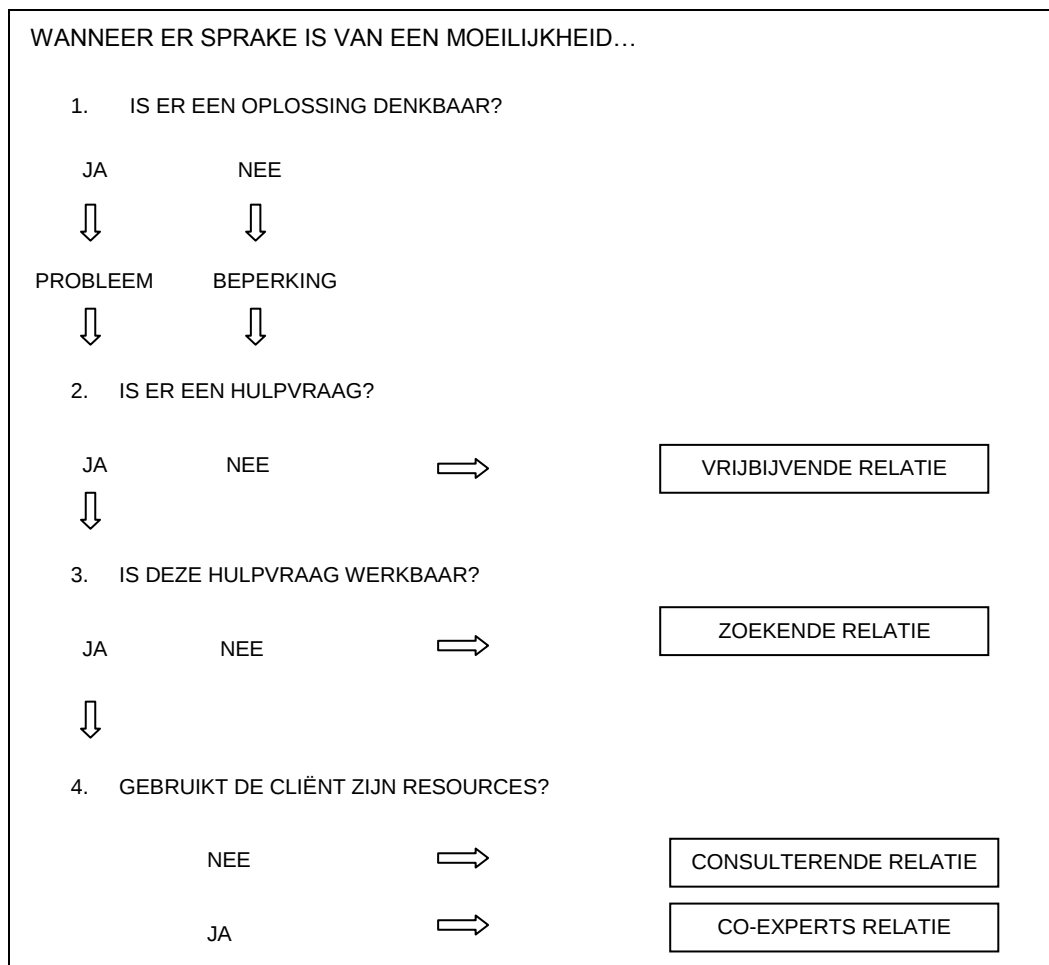
Het Brugse Model stelt een achttal oplossingsgerichte interventies centraal die de hulpverlener helpen om de cliënt efficiënt zijn doel te laten bereiken. Het gaat om een circulair proces. De cliënt geeft de route aan waar hij heen wil, de hulpverlener bepaalt welke stap(pen) op welk moment het meest nuttig zijn om in die richting te bewegen. Dit betekent dat er wel altijd bij contact leggen gestart wordt, maar de verdere “dans” nooit vooraf bepaald wordt. De acht belangrijkste oplossingsgerichte technieken van Korzybski-instituut uit Brugge worden in de onderstaande afbeelding weergegeven. In *bijlage 3* gaan we verder in op de uitwerking van deze technieken.



Afbeelding 1: De acht-stappen-dans (Cauffman, 2003).

3.2.2 De oplossingsgerichte flowchart

De oplossingsgerichte flowchart is een hulpmiddel om de werkrelatie tussen de cliënt en de hulpverlener te beschrijven. De oplossingsgerichte flowchart onderscheid vier posities. Aan de hand van vier vragen kan de positie op de flowchart bepaald worden. Het bespaart tijd en energie wanneer de hulpverlener zich vooral bezighoudt met interventies die passen bij de positie op de flowchart van dat moment. In onderstaande afbeelding wordt de oplossingsgerichte flowchart weergegeven. In *bijlage 4* worden de posities op de flowchart verder toegelicht.



Afbeelding 2: De oplossingsgericht flowchart (Cauffman, 2003).

Afsluiting

Door het bestuderen van veel literatuur over oplossingsgericht werken hebben we kunnen beschrijven hoe oplossingsgericht werken in de beroepspraktijk ingezet wordt. Het heeft ons laten zien hoe je gezinnen ook anders kunt benaderen dan enkel en alleen vanuit een probleem. Uit onze stage-ervaringen bleven we eerder te veel hangen in de problemen van de doelgroep, omdat we vanuit onze opleiding erg probleemgericht georiënteerd zijn. Met deze voor ons nieuwe benaderingswijze zien we dat het ook anders kan. Graag zouden wij dan ook in de praktijk aan de slag gaan met oplossingsgericht werken.

Inleiding

Dit hoofdstuk is gericht op gezinsbegeleiding. Net zoals bij het hoofdstuk oplossingsgericht werken hebben we ons hierin verdiept door middel van literatuurstudie. We hebben hier dan ook veel over gelezen, maar kwamen tot de conclusie dat niet alle theorieën die besproken werden in de door ons gelezen literatuur specifiek gericht waren op gezinsbegeleiding. We spreken hier onder andere over de methodiek ouderbegeleiding en over de methodiek gespecialiseerde gezinsbegeleiding. De methodiek ouderbegeleiding sprak ons wel op veel punten erg aan, maar is veel meer oudergericht in plaats van gezinsgericht. De methodiek gespecialiseerde gezinsbegeleiding vonden wij erg achterhaald in vergelijking met wat men nu onder gezinsbegeleiding verstaat. We hebben er daarom voor gekozen dit hoofdstuk vorm te geven aan de hand van de methodiek Gezin Centraal, beschreven vanuit het boek van Arjan Bolt. Deze methodiek sluit het meeste aan op de oplossingsgerichte werkwijze, waardoor we in het volgende hoofdstuk duidelijk de koppeling kunnen maken naar de oplossingsgerichte gezinsbegeleiding van Talent.

We hadden ons zelf graag breder willen oriënteren op gezinsbegeleiding met het idee om ook bij andere instellingen na te gaan hoe ze de gezinsbegeleiding vormgeven. Helaas waren er geen documenten beschikbaar en was er geen ruimte in ons onderzoek om hier nog extra aandacht aan te besteden.

4.1 Gezin centraal

Binnen de methodiek Gezin centraal staat oplossingsgericht werken centraal. We zullen niet de gehele methodiek Gezin centraal omschrijven maar alleen de kern, zodat we deze kunnen koppelen aan onze oriëntatie op gezinsbegeleiding.

Gezinsbegeleiding biedt gezinssystemen hulp bij het opvoeden. Deze hulp wordt geboden in de woonomgeving van het gezin. In deze omgeving kunnen problemen ontstaan, maar het is ook een plek om oplossingen te vinden. Het is een voordeel om oplossingen te ontdekken in de huiselijke situatie van het gezin, omdat deze oplossingen voor het gezinssysteem dan ook herkenbaar zijn. De methodiek Gezin centraal is een methodiek die ook aangeboden wordt in combinatie met semi-residentiële en residentiële plaatsingen. Gezinsbegeleiding kan hierbij ingezet worden als intensieve begeleiding, maar ook als lichte begeleiding bij verschillende doelgroepen. Er kan gedacht worden aan gezinnen waar kinderen of ouders een lichte verstandelijke beperking hebben of waar andere problematieken een rol spelen. Gezinsbegeleiding is geen standaard programma, het sluit namelijk aan bij wat ouders en kinderen zelf belangrijk vinden. Ten aanzien van de opvoeding kan ingezet worden op

verbetering van het contact tussen de ouders en de kinderen. Daarnaast kan er bij de gezinsbegeleiding ook gekeken worden naar hoe ouders kunnen omgaan met kinderen met een specifieke problematiek. Andere voorbeelden van hulpvragen van gezinnen zijn het functioneren van (een van) de ouders, gedragsproblemen bij (een van) de kinderen of omstandigheden rond het gezin en in hun sociale netwerk die van invloed zijn op het dagelijks leven en het functioneren van het gezin.

Bij bepaalde complexe gezinsomstandigheden kan de begeleiding samen met andere vormen van (specialistische) hulp worden aangeboden. Hierbij kan gedacht worden aan verslaving bij een van de ouders of kinderen, psychiatrische problematiek bij een van hen, zwakbegaafdheid van de ouder(s) of een recente ernstige traumatische situatie. Het blijft wel belangrijk dat het gezin zelf de regie in handen blijft houden over het hulpverleningsproces. Bij gezinsbegeleiding is de gezinsbegeleider gericht op de krachten van het gezin. Het uiteindelijke doel is het vergroten van zelfsturing bij de gezinssystemen. De cliënten wordt geleerd om de krachten en kwaliteiten die ze hebben te herkennen.

Vaak werkt het ook heel goed als het gezinssysteem steun uit het eigen netwerk kan gebruiken in het dagelijks leven.

Afsluiting

We hebben veel literatuur over gezinsbegeleiding doorgenomen en uiteindelijk de keuze gemaakt om alleen de methodiek Gezin centraal in ons eindwerkstuk op te nemen. Deze methodiek hebben we uiteindelijk samen met de informatie over oplossingsgericht werken goed kunnen koppelen aan de manier van werken van Talent. In het volgende hoofdstuk gaan we hier verder op in.

Inleiding

Door het bestuderen van de literatuur over oplossingsgericht werken en gezinsbegeleiding en door meerdere gesprekken met deskundigen (Marc Huijnen, Karien Gubbels en de gezinsbegeleiders van Talent) te hebben gevoerd, hebben we de koppeling kunnen leggen naar oplossingsgerichte gezinsbegeleiding van Talent. Het werd ons duidelijk dat de theorie van oplossingsgericht werken breed inzetbaar is. In het geval van ons onderzoek kijken wij naar gezinsbegeleiding. De theorie leent zich ervoor om het toe te passen op verschillende doelgroepen en oplossingen. Talent heeft deze theorie dan ook toegespitst op gezinsbegeleiding. Daaraan besteden we dan ook aandacht in dit hoofdstuk.

5.1 Visie en werkwijze Talent

Talent streeft naar een eenduidige aanpak vanuit de oplossingsgerichte werkwijze gebaseerd op het “Brugse Model”, zoals beschreven in het hoofdstuk oplossingsgericht werken. Dit betekent dat Talent samen met het gezinssysteem zoekt naar oplossingen voor problemen en hulpvragen in het gezinssysteem (Boundary Management, 2009). De nadruk ligt hierbij op een respectvolle benadering en het benutten van mogelijkheden en hulpbronnen, zodat de talenten die het gezinssysteem al bezitten zo effectief mogelijk benut worden. Talent helpt het gezinssysteem hiermee door concrete, haalbare en werkbare doelen te verwezenlijken vanuit de krachtbronnen van het gezinssysteem.

Vanuit de werkwijze van Talent wordt het kind en zijn gezin centraal gesteld. Er wordt voor gekozen om het gezinssysteem te zien als individuen met positieve intenties en talenten. Ouders en opvoeders worden gezien als expert. Talent zoekt hierbij naar uitgangspunten die aansluiten bij de doelgroep. Een goede werkrelatie is immers de motor voor verandering. (<http://www.talentonline.nl/>, n.d.). Het gezinsbegeleidingstraject wordt vormgegeven aan de hand van een oplossingsgericht gespecialiseerd gezinsbegeleidingsplan dat in samenspraak met het gezinssysteem wordt opgesteld. Het format van dit gezinsbegeleidingsplan is terug te vinden in *bijlage 5*.

Het *hoofddoel* van Talent is dat het “Talent” langs de korte weg naar zijn doel geleid wordt, door maximalisering van de algemene werkzame factoren, optimaliseren van de werkrelatie en ontsluiting van de aanwezige gezonde eigenschappen van de “Talenten” (Boundary Management, 2009).

Anders gezegd wordt het “Talent” op een gepaste manier naar hun eigen doel begeleid, door hierbij gebruik te maken van de krachtbronnen en de factoren die werken voor het “Talent”.

De werkrelatie tussen het “Talent” en de hulpverlener is hierin erg belangrijk. In ons geval wordt het woord “Talent” vervangen door het woord “gezinssysteem”.

Talent speelt in op verschillende en meervoudige problematieken binnen gezinssystemen. Alle vragen die gezinnen hebben worden serieus genomen. Hiervoor geldt ook dat dit gedaan wordt vanuit de krachtbronnen van de gezinssystemen. Ook is het een uitgangspunt om de zorg niet langer dan nodig te bieden. Bij de begeleiding van de gezinnen wordt zo veel mogelijk de begeleider ingezet waardoor het Talent ook begeleid wordt gedurende de groepsmomenten bij Talent.

Wel kan het vaak moeilijk zijn om bij elk gezin precies het oplossingsgerichte werken toe te passen zoals het staat beschreven in de theorie. In hulpverleningsprocessen is het namelijk soms ook nodig om gezinnen te adviseren, uitleg te geven, een gericht aanbod te bieden of situaties voor te structureren zodat ze beter kunnen functioneren. Vanuit oplossingsgericht werken zouden deze punten vanuit het gezin zelf naar voren moeten komen, maar dit is niet van alle gezinssystemen te verwachten. Het is in zulke gevallen veel belangrijker om aan te sluiten bij het gezinssysteem, gekeken naar een grotere hoeveelheid van problematieken die aanwezig kunnen zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan KOPP-gezinnen, kinderen van ouders met een psychiatrische problematiek (Weerman, 2006, p. 247).

Om inzichtelijk te maken hoe een gezinsbegeleidingsproces binnen Talent vorm wordt gegeven willen we u verwijzen naar het stroomschema in *bijlage 6*.

Afsluiting

In dit hoofdstuk hebben we een beeld gegeven van hoe Talent vormgeeft aan de oplossingsgerichte gezinsbegeleiding. We hebben hierbij weergegeven dat Talent werkt vanuit het Brugse Model en aansluiting zoekt bij het gezinssysteem. Ook hebben we weergegeven dat het bij sommige gezinnen moeilijk is om oplossingsgericht werken toe te passen zoals deze vanuit de theorie wordt beschreven. Hier kan een combinatie van verschillende theorieën een oplossing bieden.

In het volgende hoofdstuk zullen we ingaan op de doelgroep van Talent en de doelgroep van ons onderzoek.

Inleiding

Vanuit de theoretische aspecten van oplossingsgerichte gezinsbegeleiding van Talent willen we in ons werkstuk een overstap maken naar de doelgroep die we bij ons onderzoek betrokken hebben. Zoals we eerder benoemd hebben is Talent een zorgbureau voor kind en gezin. Zij richten zich op kinderen en jeugdigen met een gedrags- en/of psychiatrische problematiek en/of een lichte verstandelijke beperking. Om het tevredenheidsonderzoek te kunnen uitvoeren was het nodig om een oriëntatie uit te voeren gericht op onze onderzoekspopulatie, die bestaat uit gezinssystemen die oplossingsgerichte gezinsbegeleiding ontvangen. Op deze manier hebben we inzicht verworven in hoe de onderzoekspopulatie er uitziet en of er belangrijke aspecten zijn waar wij als onderzoekers rekening mee dienen te houden. In dit onderzoek is deze oriëntatie terug te vinden in de vorm van een doelgroepanalyse. In deze doelgroepanalyse gaan we onder andere in op de DSM-IV, de observaties en de gesprekken met sleutelinformanten. Vanuit deze punten gaan we in op het samenstellen van de vragenlijst.

6.1 Oriëntatie doelgroep

Voordat we daadwerkelijk aan de slag konden met het bepalen van onze onderzoekspopulatie en met onze doelgroepanalyse wilden we graag een totaaloverzicht hebben van alle gezinnen die begeleiding ontvangen of ontvangen hebben van Talent. Samen met Karien Gubbels, de coördinator van de gezinsbegeleiding, hebben we dit totaaloverzicht kunnen creëren. Dit ziet er als volgt uit:

Er zijn in totaal vierentwintig (**24**) gezinnen die *gezinsbegeleiding ontvangen* van een gezinsbegeleider van Talent. Vijf (**5**) gezinnen hiervan zijn *pas gestart* met de gezinsbegeleiding. Negentien (**19**) gezinnen ontvangen langere tijd gezinsbegeleiding. Ook hebben we kunnen achterhalen dat er momenteel twintig (**20**) gezinnen zijn waar de gezinsbegeleiding korte tijd geleden is *afgesloten*. Eén van deze gezinnen is afgesloten in verband met tekorten aan PGB-gelden en bij één ander gezin is de begeleiding tijdelijk gestopt. Er staan op dit moment geen gezinnen op de wachtlijst.

Zoals we al eerder aangehaald hebben willen we ons richten op de negentien gezinnen die langere tijd gezinsbegeleiding ontvangen. Op basis van deze populatie zijn we aan de slag gegaan met bestuderen van de doelgroep aan de hand van de Talentdossiers. Vanuit deze oriëntatie hebben we een aantal eigenschaftsbegrippen zoals “leeftijd kinderen” en

“gezinssamenstelling” opgenomen in onze doelgroepanalyse om een beeld te kunnen geven van de verschillende aspecten die naar voren gekomen zijn.

6.2 Overzicht doelgroepanalyse

De totaalgegevens van onze onderzoekspopulatie willen we graag inzichtelijk maken aan de hand van de *tabel Overzicht Doelgroepanalyse*, opgenomen in *bijlage 7*. In deze paragraaf gaan we in op de eigenschapsbegrippen die vanuit deze tabel naar voren komen.

6.2.1 DSM-IV

Gekeken naar de doelgroepanalyse hebben we ons verdiept in literatuur over de DSM-IV.

Deze algemene informatie is terug te vinden in *bijlage 8*.

Vanuit de DSM-IV wordt naar vijf verschillende assen gekeken. De assen waar wij vooral rekening mee hebben gehouden bij het opstellen van onze vragenlijsten zijn AS I: Klinische syndromen en AS II: Persoonlijkheidsstoornissen.

Gekeken naar de doelgroep komen er op AS I vooral klassiek autisme, PDD-NOS en ADHD naar voren. Op AS II komen verstandelijke beperkingen naar voren. Lichamelijke aandoeningen zullen niet van invloed zijn op het weergeven van de tevredenheid, evenals de psychosociale problemen en het GAF (Globaal Algemeen Functioneren). We hebben het wel als prettig ervaren een beeld van de doelgroep te hebben kunnen vormen op alle gebieden van de DSM-IV, maar als we kijken naar de afbakening van ons onderzoek zijn de laatste drie assen niet van invloed op het vervolg van ons onderzoek.

We willen graag aanhalen dat een DSM-diagnose soms van belang kan zijn om duidelijk te krijgen of om te accepteren dat sommige zaken een (aangeboren) beperking inhouden. Bij de oplossingsgerichte benadering wordt aangesloten bij de manier waarop de cliënt zijn probleem definieert, om op deze manier succeservaringen op te doen en haalbare actiepunten te realiseren (Weerman, 2006, pp. 233-234).

6.2.2 Omschrijving diagnose/problematieken

Als we kijken naar de doelgroepanalyse zijn de diagnoses en de problematieken belangrijk voor het benaderen van de gezinssystemen voor ons onderzoek. De diagnoses en problematieken van de kinderen zijn belangrijk om te weten, zodat we hen in ons onderzoek op een niveauvriendelijke manier kunnen benaderen. Ook kunnen we op deze manier inzetten op krachtbronnen, in het geval van ons onderzoek op benaderingswijzen waarmee ze bekend zijn.

Vanuit de doelgroepanalyse kwamen op AS I verschillende stoornissen aan de orde die we graag willen toelichten, omdat deze stoornissen van belang zijn om rekening mee te houden voor ons onderzoek.

Stoornissen in het autistisch spectrum

Als eerste willen we graag ingaan op de stoornissen in het autistisch spectrum. De afgelopen jaren is er meer wetenschappelijk onderzoek gedaan op het gebied van autistische stoornissen. Erfelijkheid - genetische aanleg - blijft een belangrijke factor bij autisme (Delfos, 2008, pp. 28 - 30). Autismen kan ook veroorzaakt worden door een rodehondinfectie tijdens de groei in de baarmoeder en door sommige hersenaandoeningen. Er werd ook een lange tijd gedacht dat autisme te maken kon hebben met de opvoeding (Delfos, 2008, pp. 95-96).

Er bestaan verschillende vormen van autistische stoornissen, ondergebracht in verschillende diagnoses. *Klassiek autisme* is er hier een van. Bij klassiek autisme zijn er een aantal belangrijke kenmerken, zoals extreme sociale isolatie. Ook de drang om alles hetzelfde te houden en fascinatie door bepaalde objecten zijn kenmerkend. Verder komt het gebrekkig gebruik van taal naar voren, evenals moeite met het inschatten en begrijpen van sociale interacties. Daarnaast kan er sprake zijn van gebrekkig empathisch vermogen (Delfos, 2008, pp. 95-96).

Naast klassiek autisme kwam in onze doelgroepanalyse *PDD-NOS* veelvuldig voor.

PDD-NOS betekent: Pervasive Developmental Disorder - Not Otherwise Specified.

In Nederlandse termen wordt *NOS* omschreven als *NAO*. De toevoeging betekent dat de problematiek niet voldoet aan de beschrijving van de andere pervasieve stoornissen.

De benaming *PDD-NOS* wordt gebruikt voor de problematieken waarbij maar een aantal kenmerken van autisme voorkomen. Dat wil zeggen dat het niet geheel autisme is, anders zou er wel de diagnose autisme uitgesproken kunnen worden. Kenmerken van *PDD-NOS* zijn dat het taalgebruik niet sterk afwijkend is. Ook is de inschatting van sociale interactie minder slecht dan bij de andere diagnoses binnen het autismespectrum. Verder kan agressieproblematiek een rol spelen (Delfos, 2008, pp. 95-96).

ADHD

Uit onze doelgroepanalyse blijkt dat er ook kinderen gediagnosticeerd zijn met *ADHD*.

ADHD betekent letterlijk: Attention Deficit and Hyperactivity Disorder. In het Nederlands spreken we over "Aandachtstekort met hyperactiviteit". *ADHD* wordt getypeerd vanuit drie gedragsaspecten: Aandachtstekort, hyperactiviteit en impulsiviteit. Het woord *aandachtstekort* wil zeggen dat het voor kinderen met *ADHD* moeilijk is om hun aandacht te

bewaren. Het komt voor bij uiteenlopende situaties zoals taken, spel of sociale interacties. Daarnaast is het voor kinderen met ADHD moeilijk om details te zien, wat kan resulteren in slordigheid, rommelig werk en opdrachten niet af maken. Een ander gegeven is dat kinderen met ADHD gevoelig zijn voor prikkels, de reacties op deze prikkels leidt vaak tot chaotisch gedrag.

Daarnaast kan aandachtstekort zich ook op het sociale vlak uiten. Een duidelijk voorbeeld hierbij is dat kinderen afspraken niet mee krijgen of ze lijken niet horen wat er gezegd wordt. *Hyperactiviteit*, word in de volmond ook wel hyperactief genoemd. Wij willen spreken van motorische onrust bij kinderen. Kinderen met ADHD bewegen veel en vinden het heel moeilijk om stil te blijven zitten. Het zou op andere mensen over kunnen komen als zenuwachtigheid. Naast aandachtstekort en hyperactiviteit kan er bij ADHD ook sprake zijn van *impulsiviteit*. Kinderen reageren snel op omgevingsprikkels. Het is voor de kinderen moeilijk om deze reacties uit te stellen. Wachten is dan vaak ook een heel moeilijke opdracht waarbij er weinig herkenning is van gevaar (Van der Ploeg & Scholte, 1999, pp. 11-14).

Verstandelijke beperking

Bij AS II willen we ingaan op de verstandelijke beperking bij de Talenten. Verstandelijke handicap wordt ook wel een verstandelijke beperking genoemd. Een verstandelijke beperking wordt bepaald door de volgende drie criteria:

- Beperkingen in het intellectuele functioneren (IQ lager dan 70);
- Beperkingen in het adaptieve gedrag (beperkte sociale en praktische vaardigheden);
- Ontstaan in de ontwikkelingsleeftijd (vóór de leeftijd van 18 jaar).

Vaak gaat het bij kinderen met een verstandelijke beperking niet alleen om een achterstand in de cognitieve ontwikkeling en om problemen in het gedrag. Het kan ook gaan om achterstanden in de ontwikkeling van verschillende psychosociale aspecten. De gradatie van de verstandelijke handicap wordt zoals ook in *tabel 4* te zien is naast IQ ook door de mentale ontwikkelingsleeftijd aangegeven (Došen, 2005, pp. 19-20).

Graad van verstandelijke beperking	IQ	Ontwikkelingsleeftijd
Zeer ernstig verstandelijk beperkt	0-20	tot 2 jaar
Ernstig verstandelijk beperkt	20-35	2-4 jaar
Matig verstandelijk beperkt	35-50	4-7 jaar
Licht verstandelijk beperkt	50 - 70	7-12 jaar

Tabel 2: Graad van verstandelijke beperking (Došen, 2005).

6.2.3 Gezinssamenstelling

Bij de gezinssamenstelling hebben we gekeken vanuit de literatuur van Verhulst (2005, p. 44). Hij beschrijft het gezin als een complex subsysteem, namelijk de relaties tussen ouders, tussen ouders en kind en tussen kinderen onderling. De samenstelling en de rolverdeling binnen de Nederlandse gezinnen zijn de laatste jaren sterk veranderd. Er zijn bijvoorbeeld éénoudergezinnen, in meeste gevallen door echtscheidingen. Nieuwe partners van ouders kunnen in het gezin komen of kinderen kunnen na de adolescentie het gezin verlaten. In meer dan de helft van de Nederlandse gezinnen met kinderen werken beide ouders. De meeste kinderen krijgen ook te maken met broertjes of zusjes. De omschrijvingen van Verhulst (2005) zijn zeer duidelijk uit onze doelgroepanalyse te herleiden. Binnen het oplossingsgericht werken wordt ingezet op het gehele systeem. Vandaar dat het belangrijk is om te weten met wie je in gezinnen te maken krijgt. Ook is het voor ons onderzoek belangrijk om ons te realiseren dat een gezin niet standaard bestaat uit een vader en een moeder.

6.2.4 Ouders

De doelgroepanalyse is ook gericht op het eigenschapsbegrip ouders. Vanuit onze opdrachtgever werd aangegeven dat we bij het samenstellen van onze vragenlijst rekening moesten houden met de mogelijkheden en beperkingen van ouders. Door het uitvoeren van de doelgroepanalyse hebben we echter maar een beperkt beeld kunnen vormen van de problematieken en/of het niveau van de ouders, met uitzondering van twee van hen.

6.3 Sleutelinformanten

We hebben voor het compleet maken van onze doelgroepanalyse gesprekken gevoerd met de sleutelinformanten. Met Marc Huijnen, mededirecteur Talent, hebben we op 9 maart 2010 een gesprek gevoerd. Met Karien Gubbels, coördinator gezinsbegeleiding, hebben we op 15 maart 2010 een gesprek gevoerd. Vanuit zowel de oriëntatie op de doelgroep aan de hand van de dossiers en vanuit de gesprekken met de sleutelinformanten kunnen we stellen dat er in de gezinnen waar Talent mee werkt sprake is van DSM-IV classificatie bij de kinderen. Daarnaast kan er in de gezinssystemen die gezinsbegeleiding ontvangen ook sprake zijn van een licht verstandelijke beperking (LVG) in combinatie met een psychiatrische diagnose. Dan wordt er gesproken van een dubbele diagnose.

Door de gesprekken met twee sleutelinformanten hebben we rekening kunnen houden met bias (*selectiebias*). Dit houdt in dat we op deze manier rekening hebben gehouden met een mogelijk vertekend beeld dat zou hebben kunnen ontstaan als we ervoor gekozen hadden om maar één sleutelinformant te benaderen, die dan in het geval van onze opdrachtgever ook nog eens een directeursfunctie vervuld. Doordat we voor twee sleutelinformanten op verschillende niveaus gekozen hebben, voorkomen we deze vorm van bias.

6.4 Observaties

Gelijkertijd met de oriëntatie op de doelgroep hebben we vijf gezinsbegeleidingsmomenten bijgewoond en geobserveerd om een beeld te vormen van gezinsbegeleiding vanuit Talent. Voor de observatiemomenten hadden we een observatieschema opgesteld vanuit de theorie van Baarda, de Goede, & Teunissen (2005). Het observatieschema hebben we zoals eerder vermeld opgenomen in *bijlage 2*. Vanuit de observaties hebben we elk afzonderlijk aantekeningen gemaakt aan de hand van dit schema. Achteraf hebben we samen de aantekeningen besproken. Vanuit de vijf observaties die we hebben uitgevoerd kunnen we geen conclusies trekken gericht op ons onderzoek. Wel hebben de observaties ons geholpen bij de beeldvorming gericht op hoe Talent oplossingsgerichte gezinsbegeleiding biedt. Dit heeft ons laten inzien dat de gezinsbegeleiding heel divers wordt ingezet en wordt aangepast op elk individueel gezin. Hierbij komt ook naar voren dat het oplossingsgericht werken bij elk gezin een andere invulling krijgt. Bij het ene gezin is het makkelijk en goed toe te passen, terwijl er bij een ander gezin minder sprake is van oplossingsgericht werken. Dit kan onder andere te maken hebben met het vermogen tot reflectie dat het gezin bezit. Verder hebben de observaties ons doen inzien dat elk gezin anders is. Dit alles was ook voor ons de insteek van het uitvoeren van de observaties.

6.5 Vragenlijsten

Bij het opstellen van de vragenlijsten moesten we met verschillende dingen rekening houden die voortgekomen zijn uit de doelgroepanalyse, de observaties en de gesprekken met sleutelinformanten. Als eerste moesten we er rekening mee houden dat de gezinssystemen niet alleen uit ouders bestaan, maar ook uit kinderen, de Talenten. De kinderen die gezinsbegeleiding ontvangen zijn in de leeftijd van vier jaar tot en met ongeveer achttien jaar. Hier moeten we rekening mee houden bij het opstellen van onze vragenlijst. Omdat er veel verschil is tussen kinderen van vier tot en met achttien jaar, hebben we besloten om de vragenlijst voor de Talenten in drie categorieën op te delen:

- Talenten van 4 t/m 8 jaar;
- Talenten van 8 t/m 12 jaar;
- Jeugdigen van 12 jaar en ouder.

Door deze scheiding te maken kunnen we de vragen aanpassen aan de leeftijd van de Talenten. Kinderen van vier jaar zitten namelijk in een totaal andere ontwikkelingsfase dan kinderen van twaalf jaar en ouder. Daarbij speelt nog eens dat alle kinderen gediagnosticeerd zijn binnen de DSM-IV en dus qua ontwikkeling al op een ander niveau zitten.

Vanuit de DSM-IV, en dan voornamelijk de diagnoses op AS I en AS II, spelen verschillende kenmerken een rol waarmee we rekening moeten houden bij het samenstellen van de

vragenlijsten. Bij klassiek autisme is het bijvoorbeeld zo dat deze kinderen de drang hebben om alles hetzelfde te houden en dat ze niet goed kunnen omgaan met veranderingen. Ook speelt er gebrekkig taalgebruik bij deze doelgroep. Dit zijn twee redenen die voor ons de keuze hebben bepaald om smileys te gebruiken in de vragenlijst van de kinderen. Het gebruik van de smileys is voor de Talenten herkenbaar vanuit de werkwijze van Talent en dus voor hen makkelijk toe te passen. Verder sluit dit ook aan op het gebrekkig taalgebruik. Naast de smileys sluiten ook de picto's hierbij aan, die wij ook gebruikt hebben in onze vragenlijst. Talenten met een stoornis in het autistisch spectrum hebben ook moeite met het zich inleven in een situatie. Om het inleven in de situatie van het gezinsbegeleidingstraject voor de Talenten gemakkelijker te maken hebben we de vragen vanuit de ik-vorm opgesteld. Talenten die gediagnosticeerd zijn met ADHD vinden het vaak nogal moeilijk hun aandacht ergens bij te houden waarvan slordigheid, rommelig werk en het niet afmaken van werk de gevolgen zijn. Daarom hebben we ervoor gekozen de vragenlijst voor de kinderen niet te lang te maken. Bovenstaande sluit ook aan bij Talenten met een verstandelijke beperking, gekeken naar hun cognitieve niveau en hun ontwikkelingsniveau. Door bij het maken van de vragenlijst aan te sluiten bij de Talenten benadrukken wij hun krachten en we spelen in op de dingen die zij begrijpen, kennen en kunnen.

Verder bleek uit onze doelgroepanalyse en uit gesprekken met sleutelinformanten dat er onder de ouders ook een groot verschil is qua niveau. Er zijn een aantal ouders die ook gediagnosticeerd zijn binnen de DSM-IV, maar ook ouders die kampen met problematieken op andere gebieden. Marc Huijnen stelt op 9 maart 2010 dat er in tachtig procent van de gezinnen spraken is van erfelijkheid met betrekking tot een diagnose, denkende aan autisme, ADHD en borderline. Als dit in een gezin aanwezig is, spreken we van KOPP-kinderen (Kinderen van Ouders met Psychiatrische Problemen). Verder zijn er ouders die op normaal niveau functioneren. Met dit verschil, dat ook zorgt voor een verschil in reflectievermogen, moesten we dus ook rekening houden bij het opstellen van onze vragenlijsten. We moesten ervoor zorgen dat de vragen voor iedereen begrijpelijk en in te vullen waren. Ook bij ouders hebben we rekening gehouden met de krachten die ze bezitten. Ouders zijn bekend met de schaalvragen, omdat Talent deze zelf inzet. We hebben hierbij aangesloten door onze vragenlijst ook vorm te geven met behulp van schaalvragen. Verder hebben we aangesloten op de kwaliteiten van de ouders door hen te benaderen als experts. Naast al deze aspecten moesten we ook rekening houden met vormingsaspecten. Voor kinderen is het bijvoorbeeld belangrijk de vragenlijst aantrekkelijk te maken door ze een tekening te laten maken. Voor ouders moet de vragenlijst er ook aantrekkelijk uit zien, bijvoorbeeld door de opbouw en door het lettertype. De schalen met cijfers van één tot tien hebben we ingezet bij de vragen voor de ouders en bij de vragen voor de jeugdigen van twaalf jaar en ouder. Schaalvragen zijn vragen waarop de respondenten door middel van het

geven van een cijfer op een schaal van één tot tien antwoord kunnen geven op een vraag. Bij de Talenten van vier tot en met acht jaar en van acht tot en met twaalf jaar hebben we dit gedaan met behulp van smileys. We hebben bij een vraag telkens drie smileys weergegeven waarmee het Talent kan aangeven het al dan niet eens te zijn met de vraag die wordt gesteld door de betreffende smiley in te kleuren. Op deze manier hebben we de vragenlijst herkenbaar gemaakt voor zowel ouders als Talenten en hebben we de vragenlijst voor beiden zo aantrekkelijk mogelijk gemaakt.

We hebben na het uitvoeren van de doelgroepanalyse besloten de kinderen vanuit één gezin mondeling te begeleiden bij het invullen van de vragenlijsten. Dit gezin bestaat uit vier kinderen gediagnosticeerd binnen DSM-IV en een moeder gediagnosticeerd binnen DSM-IV. De kinderen zijn allemaal jonger dan twaalf jaar en hebben allen begeleiding nodig bij het invullen van de lijst. Ouders kunnen deze begeleiding niet bieden en als we ervoor zouden hebben gekozen de kinderen de vragenlijst samen met de gezinsbegeleider te laten invullen zou er “kleuring” in de onderzoeksgegevens kunnen ontstaan. Daarom hebben we besloten om samen met deze kinderen de vragenlijst in te vullen.

Bij het opstellen van de vragenlijst hebben we onder andere gebruik gemaakt van het boek: *Oplossingsgerichte Vragen* van Fredrike Bannink (2009). Onze uiteindelijke vragenlijst is opgenomen in *bijlage 9*.

Afsluiting

In dit hoofdstuk hebben we weergegeven hoe we tot het samenstellen van de vragenlijst voor ons tevredenheidsonderzoek zijn gekomen. We hebben hierbij rekening gehouden met de verschillende aspecten die naar voren gekomen zijn vanuit de doelgroepanalyse, vanuit de observaties en vanuit de gesprekken met sleutelinformanten. Verder hebben we ons verdiept in het oplossingsgericht werken en hebben we ons dit eigen gemaakt. Het is ons gelukt om in een korte periode het oplossingsgericht werken toe te passen bij het maken van de vragenlijst. We zien dit als een groot voordeel voor ons eigen leerproces en onze eigen beroepsontwikkeling. We hebben er veel van geleerd en zijn er trots op dat we de koppeling van het oplossingsgericht werken in onze vragenlijst hebben kunnen laten terugkomen. In het volgende hoofdstuk gaan we in op de gegevens die we verkregen hebben uit de terug ontvangen vragenlijsten.

Inleiding

Het is natuurlijk belangrijk om de verzamelde data te analyseren om hier vervolgens goede conclusies uit te trekken. In dit hoofdstuk gaan we dan ook in op de analyse van de door ons verzamelde data. We zullen beschrijven hoe we de data verwerkt hebben en dit inzichtelijk maken met behulp van tabellen en diagrammen. We hebben hierbij gewerkt met absolute getallen. Omdat we acht van de negentien vragenlijsten terug hebben ontvangen kunnen we geen uitspraken doen over de gehele populatie en dus niet met relatieve getallen werken.

7.1 Dataverwerking

Nadat we onze dataverzamelingmethoden hadden ingezet, moest de verzamelde informatie natuurlijk ook geanalyseerd en verwerkt worden. De literatuur hebben we verwerkt door er hoofdstukken over te schrijven in dit eindwerkstuk. De verzamelde informatie die we hebben verkregen door het gebruik van observaties hebben we verwerkt in het hoofdstuk doelgroep, evenals de informatie die we hebben verkregen vanuit de bestaande gegevens (Talentdossiers) en vanuit de gesprekken met de sleutelinformanten. In dit hoofdstuk zullen we hier dus niet meer verder op in gaan.

Het belangrijkste onderdeel van onze dataverwerking bestaat voor ons uit de informatie die we hebben verkregen vanuit de schriftelijke interviews in de vorm van per post verstuurd vragenlijsten, waar we dan ook op in gaan in dit hoofdstuk.

7.2 Proces rond geretourneerde vragenlijsten

We hebben in *hoofdstuk 2* beschreven op welke manier we de schriftelijke interviews hebben aangepakt, namelijk door het per post versturen van vragenlijsten. We hadden bij de vragenlijst een brief bijgevoegd met daarin de uiterlijke retourdatum, zodat we vanaf dat moment konden beginnen met het verwerken van de gegevens. We hebben op de betreffende retourdatum, namelijk 2 april 2010 geconstateerd dat er vier van de negentien ingevulde vragenlijsten teruggestuurd waren. Dit bracht enige spanning met zich mee.

Er kwamen weer vragen naar boven als: "Wat doen we nu er maar zo weinig vragenlijsten teruggekomen zijn?, Gaan we proberen om nog meer reactie te krijgen?". Daarnaast hebben we ons ook afgevraagd of we in een eerder stadium niet beter hadden kunnen kiezen voor mondelinge interviews, gezien het percentage respons ($\pm 21\%$). Hierbij hebben we nogmaals teruggekeken naar waarom we de keuze hebben gemaakt om schriftelijke interviews te doen, zoals we deze ook hebben beschreven in *hoofdstuk 2*. We zijn daarbij tot de conclusie gekomen dat we er alles aan hebben gedaan om zo goed mogelijk op de doelgroep aan te

sluiten. Ook hebben we de gezinsbegeleiders nog een tweetal keren aangestuurd om de gezinssystemen te attenderen op de gestuurde vragenlijst.

In samenspraak met de opdrachtgever hebben we besloten de gezinssystemen op 15 maart 2010 te bellen met de vraag of ze de vragenlijst al hadden teruggestuurd, en zo nee of ze dit alsnog zouden willen doen. Zo zijn we van twee gezinnen te weten gekomen dat ze niet wilden meewerken aan het onderzoek. Een van deze gezinnen heeft aangegeven nog te weinig ervaring met gezinsbegeleiding te hebben om de vragenlijst te kunnen invullen. Het andere gezin gaf aan hier niet open voor te staan. Vijf gezinnen hebben een nieuwe vragenlijst toegestuurd gekregen omdat de eerste vragenlijst weggegooid was. Deze vragenlijsten zouden alsnog teruggestuurd worden. Drie gezinnen hebben bij het telefonisch contact aangegeven de vragenlijst alsnog terug te sturen. Bij één gezin is op de voicemail ingesproken en één gezin zou nogmaals aan de vragenlijst herinnerd worden door de gezinsbegeleidster. Eén gezin hebben we persoonlijk benaderd over het invullen van de vragenlijst. Bij dit gezin hebben wij als onderzoekers ook samen met de Talenten de vragenlijst ingevuld.

Uiteindelijk zijn we op deze manier gekomen op een totaal van acht van de negentien teruggestuurde vragenlijsten, wat neerkomt op $\pm 42\%$ respons. We zijn tevreden met deze acht teruggestuurde vragenlijsten en vinden het fijn dat deze acht gezinssystemen zich hebben ingezet om bij te dragen aan de doorlopende ontwikkeling van de oplossingsgerichte gezinsbegeleiding. Verder realiseren we ons dat het invullen van dergelijke vragenlijsten voor gezinssystemen vanuit onmacht soms niet zal lukken, en dit respecteren we.

Met de acht vragenlijsten willen we inzichtelijk maken hoe tevreden deze gezinssystemen zijn. Ook zullen we hierbij uitzonderingen en opvallendheden benoemen, maar wel willen we hierbij nadrukkelijk benoemen dat dit niet als een totaalbeeld kan worden beschouwd. Dit houdt dus in dat we geen antwoord kunnen geven op onze deelvragen en op onze hoofdvraag.

7.3 Fragmenteren en labelen

We zijn de acht teruggestuurde vragenlijsten gaan verwerken aan de hand van de beschreven theorie vanuit Basisboek Kwalitatief Onderzoek van Baarda, de Goede en Teunissen (2005). Als eerste zijn we aan de slag gegaan met het fragmenteren van de vragenlijsten. Vanuit de fragmenten zijn we verder gegaan met het labelen van de informatie. We hebben dit per categorie van de vragenlijst met een apart labelingssysteem gedaan. We hebben dus onderscheid gemaakt in de ouders, de Talenten van 4 t/m 8 jaar, de Talenten van 8 t/m 12 jaar en de jeugdigen van 12 jaar en ouder. Gwenn is hier als eerste mee aan de slag gegaan en heeft alle fragmenten gelabeld. Achteraf heeft zij de labels die

gebruikt waren bij elkaar in een overzicht geplaatst en heeft Elle het labelen nogmaals gedaan met behulp van het door Gwenn opgestelde labelingssysteem. Naderhand hebben we gekeken of we tot dezelfde indeling van labels waren gekomen. Dit bleek zo te zijn, op enige toevoegingen van nieuwe labels door Elle na. We hebben deze nieuwe labels gezamenlijk besproken, en zijn tot de conclusie gekomen deze niet op te nemen in ons labelingssysteem omdat deze nieuwe labels eigenlijk synoniemen waren voor de labels die al in het systeem waren opgenomen. Dit alles hebben we gedaan om de betrouwbaarheid van de labeling te controleren. Deze betrouwbaarheid heet in dit geval intersubjectiviteit. Door vervolgens een ordening van de labels per categorie te maken hebben we kernthema's kunnen formuleren. Deze kernthema's komen in de samenvatting van de labeling van elke categorie aan de orde.

7.4 Resultaten

In deze paragraaf komen verschillende tabellen, staafdiagrammen en cirkeldiagrammen naar voren. Deze afbeeldingen geven de resultaten weer die zijn voortgekomen uit onze dataverwerking gericht op de per post verstuurd vragenlijsten.

In de verschillende tabellen zijn de samenvattingen van de kernthema's per categorie terug te vinden. Het totale overzicht van de ordening van de labels is terug te vinden in *bijlage 10*. In de tabellen hebben we gewerkt met pluspolen (+) en met minpolen (-). De pluspolen geven aan hoe vaak de thema's die onder de kernthema's vallen positief naar voren zijn komen in de vragenlijsten en de minpolen geven aan hoe vaak de gestelde thema's negatief naar voren zijn gekomen in de vragenlijsten.

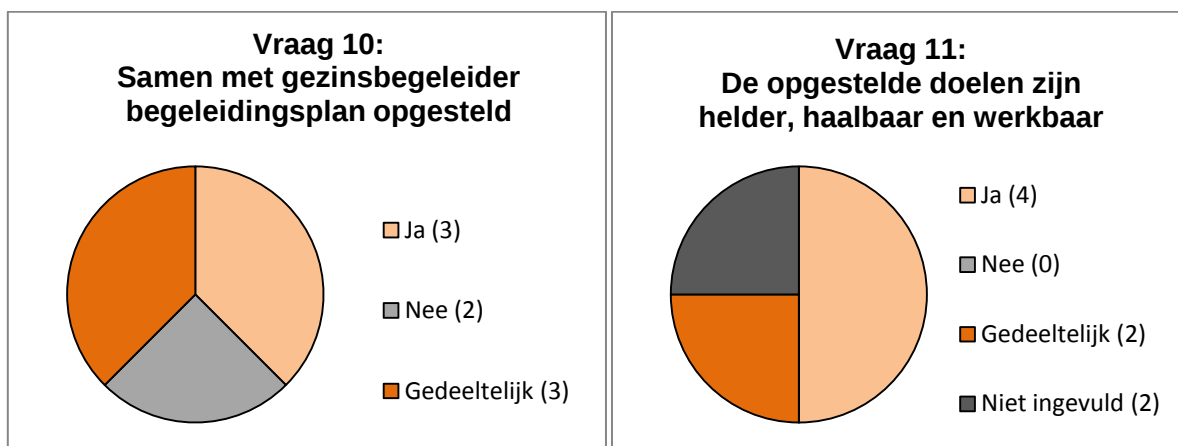
De verschillende staafdiagrammen en cirkeldiagrammen geven de verwerking en de resultaten van de schaalvragen weer.

We hebben deze paragraaf opgedeeld in subparagrafen die genoemd zijn naar de categorie waarop de resultaten betrekking hebben, om zo een duidelijk leesbaar overzicht te creëren.

Om een duidelijk beeld van de resultaten te geven hebben we in de subparagrafen per categorie een conclusie van de resultaten geplaatst. Deze vier categorieën zullen we uiteindelijk samen nemen om een totaal te kunnen vormen van de acht gezinssystemen en dit te kunnen betrekken bij de conclusie. Verder vindt u in *bijlage 9* de vragenlijst welke u kunt raadplegen bij het lezen van de diagrammen.

7.4.1 Resultaten ouders

De nu volgende cirkeldiagrammen hebben betrekking op twee meerkeuzevragen uit de vragenlijst van de ouders. Deze vragen waren niet op te nemen in de labelingsprocedure of in de verwerking van de schaalvragen. Beide vragen hebben betrekking op het kernthema *gezinsbegeleidingsplan*.

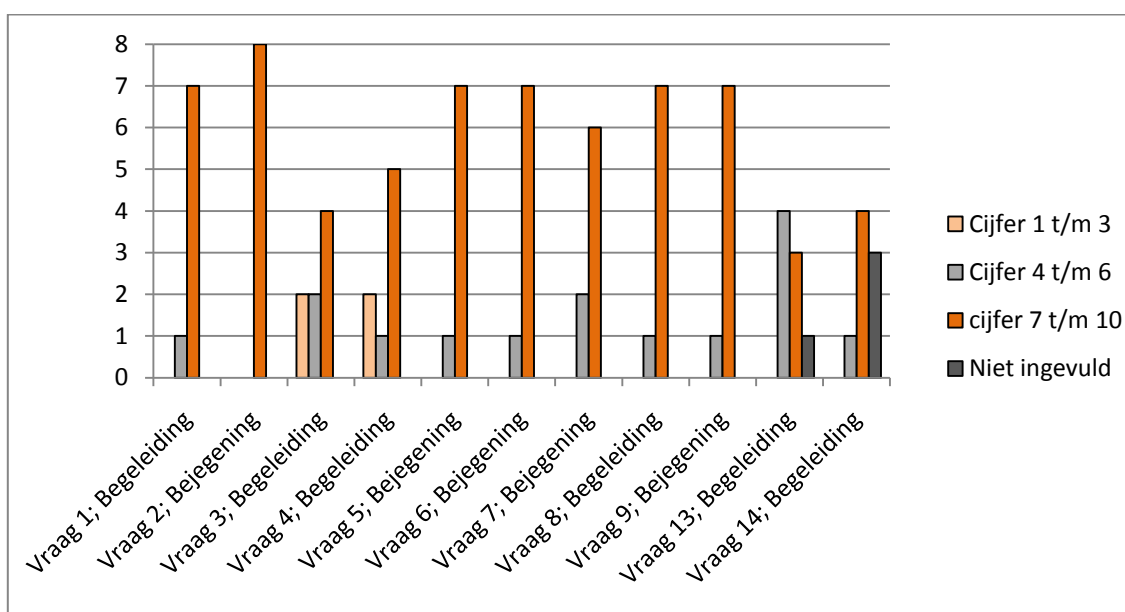


Cirkeldiagram 1: Samen begeleidingsplan opgesteld.

Cirkeldiagram 2: Mening ouders over opgestelde doelen.

In onderstaand staafdiagram hebben we de antwoorden op de schaalvragen vanuit de vragenlijst van de ouders inzichtelijk gemaakt. We hebben ervoor gekozen om op de horizontale as de vragen te benoemen, zodat terug te lezen is hoe er gescoord is bij de verschillende vragen. Ook hebben we de aantallen benoemd van ouders die vragen niet hebben ingevuld, om het totaal van acht ouders bij elke vraag inzichtelijk te maken. Op de verticale as worden de cijfers 0 t/m 8 genoemd. Deze getallen geven het aantal ouders/ouderparen weer.

De kernthema's die in het diagram naar voren komen zijn *bejegening* en *begeleiding*. Het kernthema overig komt niet naar voren. Dit kernthema heeft alleen betrekking op de toelichtingen die bij de schaalvragen gegeven zijn, en is dus niet inzichtelijk te maken in een staafdiagram of een cirkeldiagram.



Staafdiagram 1: Antwoorden ouders op schaalvragen.

In onderstaande tabel hebben we de samenvatting weergegeven van de kernthema's die naar voren zijn gekomen bij de labeling van de ingevulde vragenlijsten van de ouders. Zoals uit de tabel af te lezen is zijn we tot de volgende kernthema's gekomen: begeleiding, bejegening, gezinsbegeleidingsplan en overig. Deze kernthema's zijn onderverdeeld in kleinere thema's die zijn voortgekomen uit de labeling. Deze thema's zijn in de tabel terug te lezen.

Begeleiding	Bejegening	Gezinsbegeleidingsplan	Overig
Bereikbaarheid +(3) - (2)	Gevoelens en gedachten +(5)	Doelen +(2) - (3)	Veranderingen +(8) - (2)
Mate en structuur van begeleiding +(2) - (4)	Terugkoppelen +(3) - (1)	Handelplan +(3)	Gevoel ouders bij begeleiding +(1) - (1)
Kenmerken gezinsbegeleiders +(7)	Vertrouwen krijgen +(4)		Opdrachten kind +(1)
	Wat veranderd zou kunnen worden - (3)		Stap tot begeleiding +(2)

Tabel 3: Samenvatting kernthema's ouders.

Definiëren van de kernlabels ouders

- Begeleiding:** Wat vinden de ouders van de bereikbaarheid van de gezinsbegeleiders, van de mate en de structuur van de begeleiding en welke kenmerken van gezinsbegeleiders kwamen naar voren uit de vragenlijsten?
- Bejegening:** Hoe vinden de ouders dat ze door de begeleiding bejegend worden en wat zou hierin veranderd kunnen worden?
- Doelen:** Welke opmerkingen maken de ouders over de gestelde doelen en over het handelingsplan?
- Overig:** Dit zijn overige opmerkingen die uit de vragenlijsten naar voren zijn gekomen en die niet onder een specifiek kernlabel te plaatsen zijn.

Zoals blijkt hebben we vraag 12 en vraag 15 niet opgenomen in bovenstaande resultatenweergave. We hebben deze hier niet in verwerkt omdat deze betrekking hebben op vragen waarin een stuk eigen toevoeging gedaan kon worden. Bij het schrijven van de tussentijdse conclusie zijn deze vragen weergegeven in veranderingen die zijn opgetreden sinds de gezinsbegeleiding ontvangen wordt en veranderingen die kunnen bijdragen aan een hogere totaalscore voor de gezinsbegeleiding.

Conclusie resultaten ouders

Voor de categorie ouders willen we kijken naar de resultaten bij de verschillende kernthema's. De conclusie hebben we herleid uit de schaalvragen en de toelichtingen op de schaalvragen, eerder weergegeven als tabel, staafdiagram en cirkeldiagrammen.

Bejegening

Uit de resultaten komt naar voren dat alle acht de ouders het contact met de gezinsbegeleider als prettig ervaren, maar dat er toch één ouder is die het moeilijk vindt om begeleiding toe te laten in het gezin. Verder geven vrijwel alle ouders aan zich serieus genomen en gewaardeerd te voelen door de gezinsbegeleider. Ook geven zeven van de acht ouders aan dat ze vinden dat de gezinsbegeleider respectvol en oprecht handelt. Zes van de acht ouders geven aan dat ze zich begrepen voelen door de gezinsbegeleider, maar wat hierbij wel aangegeven wordt is dat het soms moeilijk kan zijn voor een begeleider om echt te begrijpen wat iemand voelt. Voelen is namelijk iets persoonlijks, invoelen kan een begeleider wel. Twee ouders geven aan hier gemiddeld (4 t/m 6) over te denken.

Begeleiding

De helft van de ouders is ten aanzien van de begeleiding tevreden over het aantal huisbezoeken. Twee ouders denken gemiddeld hierover, maar geven wel aan dat de mate van begeleiding voldoende is. De ouders van twee gezinnen geven aan dat er meer regelmaat wenselijk is in de huisbezoeken, maar dat het PGB-budget hier ook wel een rol bij speelt. Over de bereikbaarheid van de gezinsbegeleiders komt naar voren dat vijf van de acht ouders hier tevreden over zijn. Eén ouder heeft nog geen tussentijds contact met de begeleider nodig gehad en heeft dit daarom als neutraal beoordeeld. Twee ouders geven aan dat de gezinsbegeleider slecht bereikbaar is, omdat ze vaak meerdere pogingen moeten doen om deze te bereiken. Verder geeft het grootste deel van de ouders aan tevreden te zijn over de kennis en professionaliteit die de gezinsbegeleider bezit, één ouder is hierbij neutraal gestemd. De gezinsbegeleiding wordt momenteel als succesvol ervaren door drie ouders. Vier ouders hebben dit met neutraal beoordeeld. Een van de redenen hiervan is dat het korte tijdsbestek waarop de gezinsbegeleiding nu plaatsvindt. Eén ouder heeft geen antwoord gegeven op deze vraag. Vier van de ouders zijn ook tevreden over de totale gezinsbegeleiding, één ouder heeft aangegeven hier neutraal tegenover te staan. De andere ouders hebben hun mening hierover niet gegeven.

Gezinsbegeleidingsplan

Het opstellen van het gezinsbegeleidingsplan is door drie ouders geheel samen met de gezinsbegeleider gedaan, waarbij door één ouder wordt aangegeven dat er als gezin een duidelijke vraag geformuleerd was en dat deze is opgenomen in het begeleidingsplan.

Er zijn ook drie ouders die aangegeven gedeeltelijk samen met de gezinsbegeleider het begeleidingsplan op te hebben gesteld, gericht op dat wat de ouders hebben aangegeven waaraan gewerkt zou kunnen worden bij het Talent. Twee van de gezinnen hebben aangegeven het plan niet samen met de begeleider te hebben opgesteld.

Vier van de ouders hebben aangegeven dat de opgestelde doelen in dit plan helder, haalbaar en werkbaar zijn. Wel wordt hierbij aangegeven dat doelen tussentijds kunnen worden bijgesteld, dus dat de haalbaarheid hiervan afhankelijk is. Verder hebben twee ouders aangegeven de doelen gedeeltelijk helder, haalbaar en werkbaar te vinden, aangezien de doelen niet altijd behaald worden en resultaten soms achter blijven.

De overige twee ouders hebben geen mening gegeven over deze vraag.

Overig

Bij het kernthema overig gaan we in op de vragen over veranderingen. Vier ouders hebben aangegeven dat er verandering is opgetreden binnen hun gezinssysteem. Deze veranderingen houden in dat de sfeer in huis veranderd is, er minder begeleiding nodig is binnen het gezin en dat er duidelijk wordt welke hulp er precies nodig is. Ook wordt er door één ouder benoemd dat het Talent meer met vrienden afsprekt. Eén ouder geeft aan dat er nog geen veranderingen te benoemen zijn in verband met het korte tijdsbestek waarop de begeleiding tot nu toe heeft plaatsgevonden. Drie ouders hebben geen antwoord gegeven op deze vraag.

Daarnaast geven de ouders de volgende veranderingen aan die zouden kunnen bijdragen aan een eventuele hogere totaalscore voor de gezinsbegeleiding van Talent:

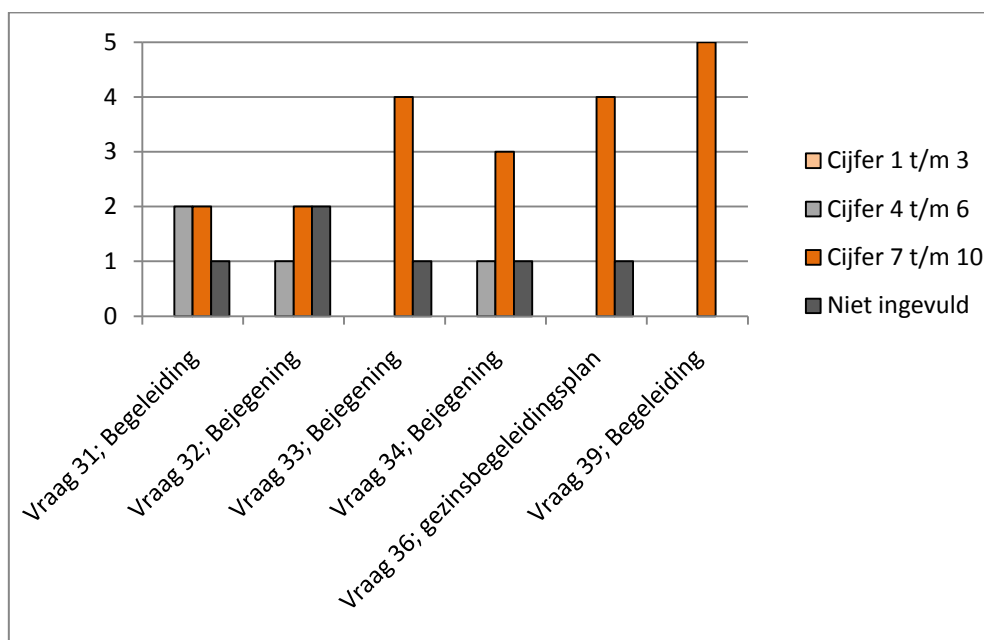
- Meer contactmomenten met gezinsbegeleider met meer structuur en regelmaat;
- Er behoefte is aan een kort verslag met resultaten of opmerkingen na elk bezoek;
- Eén ouder geeft aan het prettig te vinden zelf meer bij de begeleiding betrokken te worden. Nu is het contact voornamelijk met het Talent;
- Het opstellen van het gezinsbegeleidingsplan tijdens de intake laten plaatsvinden;
- Verbetering in de bereikbaarheid van de gezinsbegeleider.

Wat opvallend is bij de resultaten van de ouders is dat drie van de acht ouders nagenoeg bij elke vraag een 10 hebben gescoord, dus een score van 7 t/m 10. Wat verder ook opvalt is dat één van de ouders vanaf vraag vijf overal een 5 heeft gescoord, dus een score van

4 t/m 6. Een ander opvallend punt is dat alle ouders de schaalvragen t/m vraag 9 hebben ingevuld, maar dat de voorlaatste schaalvraag door één ouder niet is ingevuld en de laatste schaalvraag door drie ouders niet is ingevuld.

7.4.2 Resultaten jeugdigen 12 jaar en ouder

In onderstaand staafdiagram hebben we de antwoorden op de schaalvragen vanuit de vragenlijst van de jeugdigen van 12 jaar en ouder inzichtelijk gemaakt. We hebben er weer voor gekozen om op de horizontale as de vragen te benoemen. Ook hebben we weer de aantallen benoemd van de jeugdigen die vragen niet hebben ingevuld, om tot een totaal van vijf jeugdigen te komen bij elke vraag. Op de verticale as wordt het aantal jeugdigen weergegeven. De kernthema's die in het diagram naar voren komen zijn *bejegening*, *begeleiding* en *gezinsbegeleidingsplan*. Het onderwerp begeleiding komt hierin extra naar voren. Dit is namelijk niet opgenomen bij de samenvatting van het labelen omdat dit hier niet naar voren gekomen is, maar we hebben dit onderwerp wel betrokken bij het opstellen van de vragenlijst. Het kernthema overig komt niet naar voren. Dit kernthema heeft alleen betrekking op de toelichtingen die bij de schaalvragen gegeven zijn, en is dus niet inzichtelijk te maken in een staafdiagram of een cirkeldiagram.



Staafdiagram 2: Antwoorden jeugdigen 12 jaar en ouder op schaalvragen.

In onderstaande tabel hebben we de samenvatting weergegeven van de kernthema's die naar voren zijn gekomen bij de labeling van de ingevulde vragenlijsten van de jeugdigen van 12 jaar en ouder. Zoals uit de tabel af te lezen is zijn deze kernthema's: bejegening, gezinsbegeleidingsplan en overig. Hieronder vallen weer verschillende kleinere thema's. Deze thema's zijn in de onderstaande tabel terug te lezen.

Bejegening	Gezinsbegeleidingsplan	Overig
Gevoelens en gedachten +(16)	Handelplan +(25) -(1)	Persoonlijk +(1)
Beschikbaarheid begeleider voor Talent tijdens begeleidingsmoment -(1)		Verandering +(1)

Tabel 4: Samenvatting kernthema's jeugdigen 12 jaar en ouder.

Definiëren van de kernlabels jeugdigen 12 jaar en ouder

Bejegening:	Welke gevoelens hebben de jeugdigen van 12 jaar en ouder bij de begeleiding?
Gezinsbegeleidingsplan:	Welke begeleiding wordt ingezet bij het werken aan de doelen met de Talenten?
Overig:	Dit zijn overige opmerkingen die uit de vragenlijsten naar voren zijn gekomen en die niet onder een specifiek kernlabel te plaatsen zijn.

Conclusie resultaten jeugdigen 12 jaar en ouder

Voor de categorie jeugdigen van 12 jaar en ouder komt de conclusie van de resultaten net zoals bij de ouders neer op een weergave op de verschillende kernthema's. We hebben hierbij gekeken naar de schaalvragen en de toelichting op de schaalvragen, eerder weergegeven als tabel en staafdiagram.

Bejegening

Twee jeugdigen geven binnen het kernthema bejegening aan dat ze positief zijn over het feit dat ze met de gezinsbegeleider kunnen praten als zij dat willen. Eén jeugdige denkt hier gemiddeld over en twee jeugdigen hebben hier geen mening over gegeven. Op het gebied van het luistergedrag van de begeleider zijn alle jeugdigen die antwoord hebben gegeven op deze vraag tevreden.

Drie jeugdigen geven aan vertrouwen te hebben in de gezinsbegeleider. Hierbij wordt benoemd dat als de jeugdige niet wil dat er iets aan iemand anders verteld wordt dit ook niet gebeurd. Eén jeugdige denkt hier gemiddeld over en van één jeugdige hebben we geen mening gekregen op dit gebied.

Begeleiding

Twee jeugdigen geven aan het prettig te vinden dat er een gezinsbegeleider bij hun thuis komt. Beiden geven aan dit gezellig te vinden. Twee andere jeugdigen denken hier gemiddeld over, waarbij wordt aangegeven dat er toch ondersteuning geboden wordt.

Van de laatste jeugdige hebben we geen mening over dit onderwerp.

Daarnaast worden door de jeugdigen verschillende dingen genoemd die nu gedaan worden als de gezinsbegeleider bij hen thuis komt en wat volgens hen ook helpt. Hierbij wordt onder andere gesproken over praten samen met hen en de ouders, waarbij dingen besproken worden die belangrijk zijn voor jeugdigen van deze leeftijd. Luisteren en het doen van activiteiten worden ook benoemd als iets dat werkt. Verder wordt er niets anders door de jeugdigen aangehaald dat nog door de gezinsbegeleider gedaan zou kunnen worden dat volgens hen zou helpen.

Alle vijf de jeugdigen zijn tevreden over de totale gezinsbegeleiding. Hierbij wordt benoemd dat de gezinsbegeleider altijd de uiterste best doet om te luisteren, helpen en praten. Ook wordt benoemd dat de gezinsbegeleider “gewoon toppie” is voor de jeugdige. Bij de vraag hoe Talent nog hoger zou kunnen scoren op de gezinsbegeleiding komt naar voren dat het nog beter zou kunnen door nog meer te praten met de ouders in plaats van met de jeugdige zelf. Verder komt bij drie jeugdigen naar voren dat het al hoog is dus dat het niet nodig is om nog een hogere score te halen.

Gezinsbegeleidingsplan

De jeugdigen die zijn ingegaan op de vraag gericht op de doelen die gesteld zijn voor in het gezinsbegeleidingsplan hebben allemaal aangegeven dat de gezinsbegeleider samen met hen aan de doelen werkt die de jeugdige zelf belangrijk vindt. Hierbij wordt onder andere aangegeven dat de gezinsbegeleider goed heeft meegeholpen aan de doelen die de jeugdige heeft gesteld.

Opvallend bij de resultaten van de jeugdigen van 12 jaar en ouder is dat bij één van de ingevulde vragenlijsten benoemd staat dat de lijst door de ouder is ingevuld. De ouder geeft hiervoor als reden dat de begeleider vanuit Talent richting de jeugdige als vriend benoemd wordt en niet als begeleider en dat de jeugdige de vragenlijst dus niet zelf kan invullen.

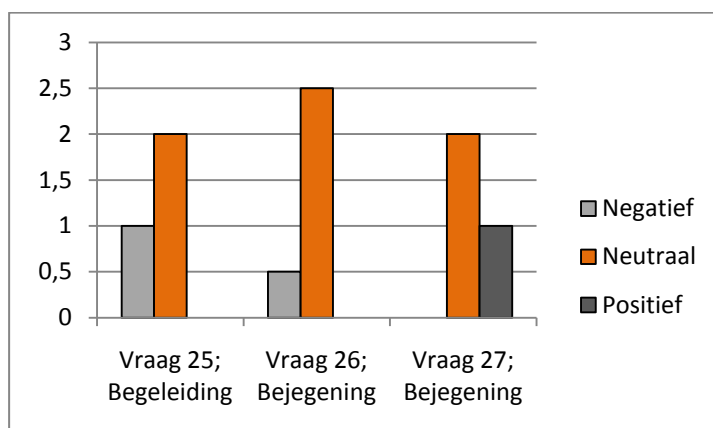
Vervolgens is de vragenlijst, op enkele vragen na, niet ingevuld.

Verder is het bij deze categorie opvallend dat alle jeugdigen uit de totaalscore laten blijken dat ze tevreden zijn over de totale gezinsbegeleiding van Talent, terwijl eerder op een aantal vragen met een score van 4 t/m 6 is geantwoord.

7.4.3 Resultaten Talenten van 8 t/m 12 jaar

In het volgende staafdiagram hebben we de antwoorden van de Talenten uit de leeftijdscategorie 8 t/m 12 jaar weergegeven die zij hebben ingevuld met behulp van de smileys uit de vragenlijst. Omdat we de smileys niet kunnen verwerken in de grafiek, hebben we ervoor gekozen om de drie smileys te benoemen als negatief, neutraal en positief.

Verder hebben we er weer voor gekozen om op de horizontale as de vragen te benoemen en op de verticale as het aantal Talenten in deze leeftijdscategorie, in totaal drie. Verder geldt hier ook weer dat niet alle vragen benoemd konden worden met een van de kernthema's zoals in de samenvattende tabel weergegeven, maar dat we de onderwerpen hebben benoemd die wij bij het maken van de vragenlijst verwerkt hebben.



Staafdiagram 3: Antwoorden Talenten 8 t/m 12 jaar vragen met smileys.

In onderstaande tabel hebben we de samenvatting weergegeven van de kernthema's die naar voren zijn gekomen bij de labeling van de ingevulde vragenlijsten van de Talenten van 8 t/m 12 jaar. Zoals uit de tabel af te lezen is zijn deze kernthema's: activiteiten, bejegening en overig. Ook hier vallen weer kleinere thema's onder zie terug te lezen zijn in de tabel.

Verder willen we benoemen dat we de tekeningen van de Talenten verder niet zullen betrekken bij de weergave van de resultaten. Dit was alleen een manier om de vragenlijst voor hun interessant te maken en geen middel om informatie uit te halen.

Activiteiten	Bejegening	Overig
Activiteiten +(6) -(2)	Bejegening -(3) +(1)	Persoonlijk +(2)
	Gevoelens en gedachten -(3)	Tekening +(3)

Tabel 5: Samenvatting kernthema's Talenten 8 t/m 12 jaar.

Definiëren van de kernlabels Talenten 8 t/m 12 jaar

Activiteiten: Wat doen de Talenten en wat hebben ze iets geleerd gedurende de begeleiding?

Bejegening: Welke gevoelens hebben de Talenten van 8-12 jaar bij de begeleiding?

Overig: Dit zijn overige opmerkingen die uit de vragenlijsten naar voren zijn gekomen en die niet onder een specifiek kernlabel te plaatsen zijn.

Conclusie resultaten Talenten 8 t/m 12 jaar

Begeleiding

Twee van de Talenten hebben aangegeven dat ze het gewoon vinden dat er iemand van Talent bij hun thuis komt, in het staafdiagram komt dit terug als neutraal. Eén van de Talenten geeft aan het niet leuk te vinden. Hierbij wordt aangegeven dat het Talent dingen moet doen die hij niet leuk vindt en dat hij het daarom niet leuk vindt.

Bejegening

Er zijn twee Talenten die binnen het kernlabel bejegening aangeven soms (neutraal) te kunnen praten met de gezinsbegeleider. Zij geven hierbij persoonlijke dingen aan: dat ze er zelf geen zin in hebben en dat ze zelf al veel te doen hebben. Eén Talent scoort tussen nooit (negatief) en soms (neutraal) door beide smileys voor de helft in te kleuren. Dit is ook in het staafdiagram terug te lezen als de helft van een score. Hierbij wordt aangegeven dat de gezinsbegeleider er niet altijd is en soms geen tijd voor het Talent heeft vanwege drukte of andere kinderen. Gericht op het luistergedrag van de gezinsbegeleider geven twee Talenten aan hier neutraal tegenover te staan. Weer wordt hier aangehaald dat er al veel dingen zelf gedaan worden. Ook komt hierbij naar voren dat de gezinsbegeleider vaker niet oplet. Het derde Talent geeft aan hier positief tegenover te staan, maar weet niet waarom.

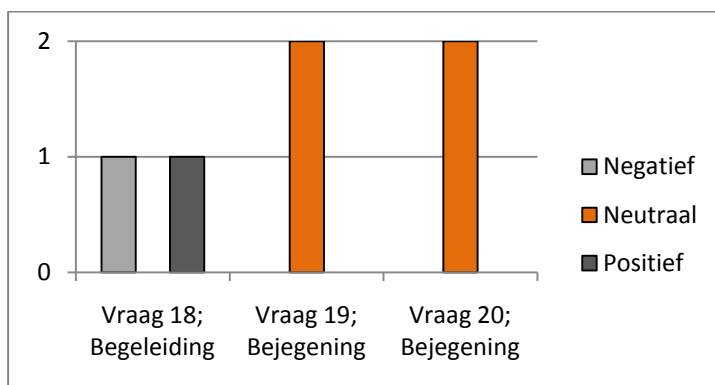
Activiteiten

Er worden door de gezinsbegeleider activiteiten gedaan met de Talenten. Uit de vragenlijst komen meerdere activiteiten naar voren zoals spelen, praten en leren. Op de vraag of de Talenten iets hebben geleerd gedurende de gezinsbegeleiding komt bij één van hen naar voren dat er nog niets geleerd is omdat de tijd te kort is. Verder worden lezen en basketbal benoemd als dingen die geleerd zijn.

7.4.4 Resultaten Talenten van 4 t/m 8 jaar

Voor het volgende staafdiagram geldt weer hetzelfde als voor het staafdiagram weergegeven bij de categorie Talenten 8 t/m 12 jaar. Ook bij dit staafdiagram geldt dat we de smileys hebben benoemd als negatief, neutraal en positief.

We hebben ervoor gekozen om op de horizontale as weer de vragen te benoemen, zodat terug te kijken is welk antwoord op welke vraag gegeven is. Op de verticale as staan de cijfers 0 t/m 2 weergegeven. Deze staan voor het aantal Talenten in deze leeftijdscategorie. Verder geldt hier ook weer dat niet alle vragen benoemd konden worden met een van de kernthema's zoals in de samenvattende tabel weergegeven, maar dat we de onderwerpen hebben benoemd die wij bij het maken van de vragenlijst verwerkt hebben.



Staafdiagram 4: Antwoorden Talenten 4 t/m 8 jaar op vragen met smileys.

In onderstaande tabel hebben we de samenvatting weergegeven van de kernthema's die naar voren zijn gekomen bij de labeling van de ingevulde vragenlijsten van de Talenten van 4 t/m 8 jaar. Zoals uit de tabel af te lezen is zijn deze kernthema's: activiteiten en overig. In tegenstelling tot de tabel van de ouders is er in deze tabel geen sprake van pluspolen en minpolen. De labels die naar voren zijn gekomen bij deze leeftijdscategorie waren namelijk niet positief en ook niet negatief. Wel staat benoemd hoe vaak het thema naar voren gekomen is.

Activiteiten	Overig
Activiteiten (4)	Persoonlijk (2)

Tabel 6: Samenvatting kernthema's Talenten 4 t/m 8 jaar.

Definiëren van de kernlabels Talenten 4 t/m 8 jaar

Activiteiten: Wat doen de Talenten en wat hebben ze iets geleerd gedurende de begeleiding?

Overig: Dit zijn overige opmerkingen die uit de enquêtes naar voren zijn gekomen en die niet onder een specifiek kernlabel te plaatsen zijn.

Conclusie resultaten Talenten 4 t/m 8 jaar

Begeleiding

Beide Talenten antwoorden verschillend op de vraag hoe ze het vinden dat er iemand van Talent bij hun thuis komt. Eén Talent geeft aan dit heel leuk te vinden, dus staat er positief tegenover. Het andere Talent geeft aan het helemaal niet leuk te vinden, dus staat hier negatief tegenover.

Bejegening

Op de vraag over of het Talent kan praten met de gezinsbegeleider als hij dat wil en de vraag over het luistergedrag hebben beide Talenten neutraal geantwoord.

Activiteiten

Vanuit de kernlabels geven de Talenten aan dat ze verschillende activiteiten doen met de gezinsbegeleiders. Beide Talenten hebben niet benoemd wat ze geleerd hebben gedurende de gezinsbegeleiding.

Afsluiting

In dit hoofdstuk hebben we de resultaten besproken die naar voren gekomen zijn uit het onderzoek onder de gezinssystemen. We hopen een beeld te hebben kunnen geven van de tevredenheid van de acht gezinssystemen die de vragenlijst hebben teruggestuurd, maar nogmaals willen wij hierbij benoemen dat dit geen beeld is dat voor alle gezinssystemen geldig is. In het volgende hoofdstuk gaan we verder met de discussie, waarna we vervolgens in zullen gaan op de conclusie die betrekking heeft op onze hoofdvraag en deelvragen.

Inleiding

In het hoofdstuk discussie en conclusie willen we graag ingaan op de resultaten van ons onderzoek. Deze resultaten stellen we ter discussie met in achtneming van onze hoofd- en deelvragen, waarna we vervolgens verder ingaan op de conclusie. In onze conclusie willen we graag antwoord geven op deelvraag één en deelvraag twee van ons tevredenheidsonderzoek. De deelvragen drie en vier kunnen we niet beantwoorden, gezien het aantal van teruggestuurde vragenlijsten, namelijk acht van de negentien. We hebben onvoldoende resultaten om een antwoord te formuleren op deze deelvragen en de hoofdvraag.

8.1 Discussie

Graag willen we in deze paragraaf onze resultaten ter discussie stellen. Het is daarom nodig om na te gaan hoe onze resultaten van de acht gezinnen zich verhouden ten aanzien van onze hoofdvraag en het onderzoeksdoel.

Eerder hebben we al benoemd dat we acht van de negentien vragenlijsten ingevuld retour hebben gekregen. Gericht op de vraagstelling en de doelstelling van ons onderzoek kunnen we dus verschillende kanten op. We zouden er voor kunnen kiezen om vanuit de resultaten die we vanuit deze vragenlijsten hebben gehaald een antwoord te geven op de vraagstelling en dus vanuit de doelstelling de opdrachtgever inzicht te bieden in de tevredenheid en de factoren die hierbij een rol spelen. Anderzijds zouden we er ook voor kunnen kiezen om dit niet te doen, omdat deze acht gezinnen geen totaalbeeld bieden van alle gezinssystemen die gezinsbegeleiding ontvangen. Dit is dus een discussiepunt. Zoals we al eerder hebben beschreven hebben we uiteindelijk de keuze gemaakt om wel inzicht te bieden in de resultaten voortgekomen uit deze acht vragenlijsten, maar dat we door middel van deze resultaten geen antwoord zullen gaan geven op onze vraagstelling, en dus ook niet aan onze doelstelling zullen voldoen. Onderzoekstechnisch kunnen we dit niet doen, omdat de verkregen resultaten niet als representatief gezien kunnen worden voor alle gezinssystemen. Als we aan de hand van deze resultaten wel uitspraken zouden doen, zouden we de opdrachtgever een verkeerd beeld geven over de situatie.

We hebben ons zelf de vraag vaker gesteld of we niet nog iets anders hadden kunnen doen om meer resultaten te halen uit het onderzoek. Dit is ook naar voren gekomen tijdens de afstudeerkring. Hadden we niet voor een andere vorm van interviewen kunnen kiezen of meer kunnen aansluiten bij de doelgroep? Daarnaast hebben we dit ook uitvoerig met de

opdrachtgever besproken. Samen zijn we tot de conclusie gekomen dat we hebben aangesloten bij de praktijk, bij de wensen van de opdrachtgever en bij de werkwijze van Talent. Ook hebben we duidelijk overwogen voor welke dataverzamelmethode we zouden kiezen. We stellen dus vast dat we voldoende hebben gedaan om het maximale resultaat uit ons onderzoek te halen en zijn dan ook trots op wat we bereikt hebben.

8.2 Conclusie deelvragen en hoofdvraag

In deze paragraaf zullen we ingaan op de antwoorden op onze gestelde deelvragen. Als we hiernaar kijken kunnen we stellen dat we bij deelvraag één en twee kunnen beschrijven hoe we hierbij te werk zijn gegaan. De hoofdvraag en deelvraag drie en vier zullen we maar beperkt aanhalen, omdat we hier niet echt een conclusie aan kunnen verbinden.

Deelvraag 1: Wat is gezinsbegeleiding?

We hadden deze deelvraag opgesteld als een oriëntatie op onze afstudeeropdracht. Om het antwoord op deze vraag helder te krijgen hebben we een literatuuronderzoek gedaan. Hieruit is het hoofdstuk gezinsbegeleiding voortgekomen. Dit hoofdstuk is ook meteen het antwoord op deze eerste deelvraag. Kernachtig kunnen we zeggen dat gezinsbegeleiding het volgende inhoudt: aan de hand van een hulpverleningsplan wordt er begeleiding vormgegeven voor het hele gezin maar ook met het hele gezin. Dit wordt gedaan door veel te empoweren en door alle gezinsleden te betrekken bij de begeleiding als dat nodig is. Wat verder naar voren is gekomen is dat gezinsbegeleiding vanuit veel verschillende benaderingswijzen wordt vormgegeven. Een verschil met vroeger is dat er nu meer gekeken wordt naar wat een gezin zelf wil doen aan een bepaalde situatie, terwijl voorheen vooral uitgegaan werd van de diagnose van de hulpverlener en het plan dat deze eraan verbond.

Deelvraag 2: Hoe wordt gezinsbegeleiding vormgegeven en ingezet binnen Talent?

Bij het beantwoorden van deze deelvraag kunnen we kort en krachtig zijn. Talent werkt vanuit het Brugse model en gebruikt hierbij de acht-stappen-dans om als proces te doorlopen en de flowchart om zichzelf vragen te stellen om te bepalen op welke manier het gezin het beste kan worden begeleid. Wat er uitspringt in de begeleiding is dat het gehele gezinssysteem bij de begeleiding betrokken wordt als het nodig is. Wat blijkt is dat de gezinsbegeleiding heel divers ingezet kan worden. Iedere vraag van de gezinssystemen wordt serieus genomen en er wordt bekeken hoe hiervoor haalbare en werkbare doelen gesteld kunnen worden.

Zoals beschreven kunnen we op deelvraag drie en vier en op onze hoofdvraag geen antwoord formuleren. Wel willen we hier graag kort naar voren laten komen welke resultaten naar voren zijn gekomen uit de acht vragenlijsten die we hebben teruggekregen.

Tevens willen we hierbij ook weergeven welke mogelijke veranderingen door deze acht gezinssystemen worden aangehaald.

Om een algeheel overzicht te kunnen geven van hoe tevreden deze acht gezinssystemen zijn over de oplossingsgerichte gezinsbegeleiding van Talent zullen we de tussentijdse conclusies van de resultaten gebruiken om hier een conclusie over te schrijven. Wel willen we nogmaals benadrukken dat deze conclusie niet geldt voor de gehele groep gezinssystemen die gezinsbegeleiding ontvangt. Deze conclusie is alleen een overzicht voor de opdrachtgever over de tevredenheid van deze *acht* gezinssystemen.

Uit de resultaten blijkt dat alle ouders het contact met de gezinsbegeleider als prettig ervaren, terwijl maar twee jeugdigen benoemen het echt prettig te vinden dat er een gezinsbegeleider bij hun is huis komt. Twee andere jeugdigen benoemen dit als neutraal. Bij de twee jongste categorieën Talenten wordt dit heel uiteenlopend ervaren, van positief, tot neutraal tot negatief.

Uit de resultaten blijkt dat de ouders en de jeugdigen van 12 jaar en ouder tevreden zijn op het gebied van bejegening. Echte uitschieters zijn hier niet in terug te zien. De categorieën van 4 t/m 8 jaar en van 8 t/m 12 jaar beoordelen de bejegening als neutraal.

Over het luistergedrag van de gezinsbegeleider zijn de jeugdigen allemaal tevreden. Over het kunnen praten met de gezinsbegeleider als zij dit willen zijn er twee tevreden en benoemd één jeugdige dit als neutraal. De Talenten van 8 t/m 12 jaar geven vooral aan neutraal tegenover beiden te staan, evenals de Talenten van 4 t/m 8 jaar.

Door de twee jongste categorieën worden verschillende activiteiten genoemd die gedaan worden tijdens de gezinsbegeleidingsmomenten. De jongste Talenten kunnen nog niet aangeven wat ze geleerd hebben gedurende de begeleiding, terwijl de Talenten van 8 t/m 12 jaar hierbij aangeven hebben wel iets te hebben geleerd.

Opvallend is dat de helft van de ouders aangeeft tevreden te zijn over de totale gezinsbegeleiding en er twee ouders aangeven hier neutraal tegenover te staan, terwijl uit de resultaten blijkt dat de jeugdigen hier allemaal tevreden over zijn.

De jeugdigen van 12 jaar en ouder laten geen duidelijke punten naar voren komen die voor een hogere score op een schaal van 1 t/m 10 zouden kunnen zorgen voor Talent en geven aan dat het nu helemaal goed is, terwijl er vanuit de ouders toch nog een aantal punten benoemd worden.

Daarnaast geven de ouders een aantal veranderingen aan die zouden kunnen bijdragen aan een eventuele hogere totaalscore voor de gezinsbegeleiding van Talent. Er wordt bijvoorbeeld aangegeven dat er meer contactmomenten met de gezinsbegeleider wenselijk zijn met daarin meer structuur en regelmaat. Ook wordt benoemd dat er na elk begeleidingsmoment behoefte is aan een kort verslag met resultaten of opmerkingen. Verder wordt door één ouder aangegeven dat deze het prettiger zou vinden meer bij de begeleiding betrokken te worden. Nu is het contact namelijk vooral het met Talent. Het opstellen van het gezinsbegeleidingsplan tijdens de intake en de verbetering van de bereikbaarheid van de gezinsbegeleiders worden ook als verbeterpunten benoemd.

Afsluiting

Wij hopen u als lezer door middel van deze discussie en conclusie een duidelijke weergave te hebben gegeven van waartoe ons tevredenheidsonderzoek uiteindelijk heeft geleid. We hebben geen antwoord kunnen geven op de deelvragen en de hoofdvraag. We hebben de opdrachtgever wel inzicht gegeven in de conclusie die we kunnen trekken uit de acht geretourneerde vragenlijsten. Vanuit de discussie en de conclusie gaan we verder in op de aanbevelingen.

Inleiding

Na ons onderzoek volledig uitgewerkt te hebben willen we in dit hoofdstuk ingaan op de aanbeveling die wij willen doen. Deze aanbeveling bestaat uit een praktisch uitgangspunt dat ingezet kan worden bij de voortdurende ontwikkeling van de oplossingsgerichte gezinsbegeleiding van Talent.

9.1 Evaluatieformulier

Zoals eerder benoemd kunnen we Talent geen inzicht bieden in de tevredenheid van alle gezinssystemen gericht op de oplossingsgerichte gezinsbegeleiding en de factoren die hierbij een rol spelen. Omdat Talent heeft aangegeven toch graag te willen inzetten op voortdurende ontwikkeling van de gezinsbegeleiding hebben we het samen gehad over hoe dit proces gaande gehouden kan worden. We zijn uitgekomen op het ontwikkelen van een evaluatieformulier gericht op de gezinsbegeleiding. Dit evaluatieformulier is voortgevloeid uit de vragenlijst die was opgesteld voor het tevredenheidsonderzoek. Het evaluatieformulier is bedoeld voor een eindevaluatie van de gezinsbegeleiding van een gezin. Uitkomsten hiervan kunnen dan door Talent meegenomen worden in de voortdurende ontwikkeling van hun oplossingsgerichte gezinsbegeleiding. Wij willen aanbevelen het evaluatieformulier niet samen met de gezinsbegeleider in te laten vullen, want dit kan ertoe leiden dat het gezin hun mening niet duidelijk durft te geven. Ook bestaat de kans dat de gezinsbegeleider onbewust invloed uitoefent op het gezinssysteem. Het is wel belangrijk dat er door de gezinsbegeleider duidelijke instructies worden gegeven over hoe het evaluatieformulier ingevuld dient te worden. Als hier geen duidelijke instructies bij worden gegeven kan het namelijk zo zijn dat de vragenlijsten onvolledig worden ingevuld of dat de vragen anders geïnterpreteerd worden door het gezinssysteem. Daarom hebben we er ook voor gekozen om een handleiding voor de gezinssystemen toe te voegen waarin voorbeeldvragen staan opgenomen, zodat duidelijk wordt hoe de vragen ingevuld dienen te worden. Deze handleiding kan de gezinsbegeleider ook gebruiken bij het geven van instructies bij de vragenlijst. In *bijlage 11* hebben we het evaluatieformulier opgenomen.

Afsluiting

Wij willen Talent graag het evaluatieformulier aanbieden. Wij hopen dat Talent dit formulier zal gaan implementeren aan het einde van een gezinsbegeleidingstraject. Door hiermee aan de slag te gaan zal het team van gezinsbegeleiders kunnen ervaren of dit een geschikt middel is om de geboden gezinsbegeleiding te evalueren. Door ervaring in de praktijk kan het formulier steeds worden aangepast en hanteerbaar blijven voor alle gezinssystemen.

We zijn in september 2009 begonnen aan onze afstudeeropdracht bij Talent. We zagen deze opdracht als een uitdaging om mee aan de slag te gaan. Bij de uitvoering van deze opdracht hebben zowel succesfactoren en risicofactoren een rol gespeeld. Deze zullen we weergegeven in deze evaluatie. Verder zullen we een koppeling maken van wat het oplossingsgericht werken betekent voor ons als Sociaal Pedagogen. Ook hebben we beiden onze persoonlijke reflectie weergegeven.

Succesfactoren en positieve punten.

Als eerste willen we benoemen dat onze samenwerking een zeer grote succesfactor is geweest gedurende het afstudeertraject. We hebben al vaker met elkaar samengewerkt en ervaren dit dan ook als erg prettig. We zijn namelijk goed op elkaar ingespeeld en kunnen inzetten op elkaars kwaliteiten. We weten wat we aan elkaar hebben en hebben onze individuele verwachtingen goed naar elkaar uitgesproken. Soms waren er ook momenten waarop we wel eens geïrriteerd op elkaar reageerden, maar dit was uiteindelijk dan weer een punt om verder te kunnen gaan en keuzes te kunnen maken. Daarnaast zijn we beiden kritisch en dit is dan ook ten goede gekomen van ons onderzoek.

We zijn heel erg tevreden over de begeleiding die Miriam Stuijts ons heeft geboden. Zij had een coachende rol en heeft ons een aantal keren aan het denken gezet, wat voor ons zeer motiverend was. Verder hebben Marc Huijnen en Karien Gubbels ons goed begeleid en het proces in de praktijk samen met ons bewaakt. Het was erg prettig om tussentijds met Karien Gubbels te spreken en de stand van zaken te bepalen, zodat we weer beide benen op de grond konden plaatsen en ons proces verder konden vervolgen. Beiden hebben zij ons gestuurd in correct handelen naar teamleden en ouders/verzorgers toe. Ook de teamleden waren heel behulpzaam en maakten daar waar nodig tijd voor ons om onder andere de observatiemomenten te bespreken. Ze gaven ook aan dat de vragenlijst voor hen zelf al erg verfrissend was en inzicht gaf in wat vanuit het oplossingsgericht werken van hun verwacht wordt.

Toen we onze vragenlijst af hadden hebben we deze uitvoerig besproken met onze opdrachtgever en kregen we de feedback dat dit een hele goede vragenlijst was en dat hij enthousiast was over ons proces.

Het verwerken van de resultaten was een intensief proces, omdat we hier beiden niet zo bekend mee waren. Uiteindelijk hebben we naar onze mening de resultaten naar veel onderlinge discussies op een goede manier inzichtelijk kunnen maken.

Momenteel ervaren wij dat Talent al bezig is met het implementeren van het evaluatieformulier binnen de gezinsbegeleiders. Dit gaat door de gezinsbegeleiders als

nazorg ingezet worden. Ook wordt het evaluatieformulier opgenomen in het handboek kwaliteit. We vinden het leuk en we zijn er trots op om nu al te ervaren dat er daadwerkelijk aan de slag gegaan wordt met onze aanbeveling.

Risicofactoren en punten die we anders hadden kunnen doen.

Als we kijken naar de risicofactoren en dingen die we anders hadden kunnen doen willen we als eerste aanhalen dat we in het begin van de afstudeerperiode heel veel dingen samen hebben gedaan. Dit had te maken met het feit dat we beiden nog nooit een volledig onderzoek hadden uitgevoerd. Achteraf heeft ons dit veel tijd gekost.

Soms merkten we ook dat Elle meer de voorgrond betrad in gesprekken. Gwenn had hier echter geen moeite mee. We zijn hier wel op gaan letten door voorafgaande aan een gesprek één van ons tweeën als voorzitter te benoemen. Zoals eerder benoemd hebben we naar onze mening te veel tijd gestoken in de plannen die we voorafgaand aan het eindwerkstuk hebben geschreven. Het was dan wel een goede basis, maar daarentegen hadden we hierdoor ook minder tijd voor het schrijven van het eindwerkstuk, waardoor we hier nog extra tijd in hebben moeten investeren. Gedurende de eindperiode van ons afstuderen merkten we dat we er misschien voor hadden moeten kiezen om stukken die we afzonderlijk gemaakt hadden tussentijds van elkaar door te lezen. Achteraf was dit namelijk nog veel werk om elkaars stukken kritisch door te lezen. Dit is uiteindelijk wel gelukt, maar heeft naar onze mening meer tijd gekost dan nodig was.

Achteraf gezien hebben we kritisch gekeken naar het onderzoek dat we hebben uitgevoerd. We hadden zelf het idee dat de gezinssystemen misschien geschrokken zijn van de lange vragenlijst. Dit kwam omdat we vier categorieën in ons onderzoek opgenomen hadden, wat naar onze mening ook nodig was. Door de indeling in deze categorieën te maken leek de vragenlijst inderdaad heel erg veel. We hadden gekozen voor de verschillende categorieën omdat we hierbij ook wilden aansluiten op ontwikkelingsniveaus, maar achteraf gezien hadden we er misschien ook voor kunnen kiezen om alleen de jeugdigen van 12 jaar en ouder bij ons onderzoek te betrekken. Uit de twee lagere leeftijdscategorieën hebben we namelijk maar beperkte relevante informatie kunnen verkrijgen. De afweging die we hier eerder bij gemaakt hadden was dat ook de jongere Talenten bij het gehele gezinssysteem horen.

Reflectie op Social Work – uitstroomprofiel Sociaal Pedagoog

Vanuit het uitstroom profiel Sociaal Pedagoog hebben we de afgelopen jaren op de opleiding en gedurende de stages gewerkt vanuit verschillende methodieken. Dit vormt de basis van ons werkprofiel in de praktijk. In leerjaar vier hebben we gedurende één blok aandacht besteed aan oplossingsgerichte gespreksvoering. Dat was tevens ook onze eerste

kennismaking in de praktijk met deze manier van werken. Omdat we vanuit de opleiding nog maar weinig in aanraking zijn gekomen met de oplossingsgerichte benadering, willen we graag vermelden hoe deze benadering zich verhoudt ten aanzien van het uitstroomprofiel Sociaal Pedagoog.

In de beroepspraktijk van de Sociaal Pedagoog werken we binnen het alledaagse leven van mensen die door bijzondere omstandigheden, beperkingen en belemmeringen professionele hulpverlening nodig hebben. Dit geldt voor de mensen die als gevolg van een combinatie van factoren en omstandigheden (handicap, ziekte, stoornissen, relatie- of gezinsproblemen) in hun ontwikkeling worden bedreigd of belemmerd. Met deze mensen kunnen we werken binnen de ambulante, semi-residentiële en de residentiële context. Daarbij willen we stellen dat het individu wordt benaderd in het systeem en het netwerk waarin het participeert. Er wordt bij de zorg ingezet op behoud, herstel en het ontwikkelen van competenties op zowel het gebied van zelfredzaamheid en zelfzorg, functioneren en richting geven aan de eigen leefsituatie en het onderhouden van een sociaal netwerk. Dit kan gedaan worden door middel van het opstellen van een behandelingsplan en door het inzetten van verschillende middelen en methoden op onder andere het gebied van sociale, emotionele en motorische ontwikkelingen (Goossens en Verharen (Ed.), 2007).

Gerelateerd aan onze afstudeeropdracht en de methodiek oplossingsgericht werken kunnen we stellen dat deze methodiek een goede toevoeging is aan het uitstroomprofiel Sociaal Pedagoog. Deze benaderingswijze sluit aan bij een aantal verschillende benaderingswijzen die we al in ons “koffertje” hebben. Bij de cliëntgerichte benadering sluit de hulpverlener namelijk aan bij de belevingen van de cliënt. Dit is een overeenkomst met het oplossingsgericht werken. Als je niet aansluit bij de beleving van de cliënt zul je moeilijk een werkrelatie kunnen opbouwen. Vanuit de systeemtheoretische benadering is het zo dat net als bij de oplossingsgerichte benadering een individu altijd in een relationele context geplaatst wordt. De individuele cliënt wordt altijd gezien als onderdeel van een groter, sociaal systeem. De oplossingsgerichte benadering is kort door de bocht gezegd de moderne variant van de systeemtheorie.

Daarnaast heeft de oplossingsgerichte benadering ook raakvlakken met de gedragsmatig-cognitieve benadering. Dat wil zeggen dat er vanuit beide benaderingen ingezet wordt op positieve bekrachtiging en het stimuleren van de cliënt. Het specifieke aan oplossingsgericht werken is dan wel dat de cliënt als expert wordt gezien en er niet voorafgaand een oplossing voor een probleem wordt bedacht (Weerman, 2006, pp. 230-231).

Individueel Procesverslag Elle op den Camp

Terugkijkend op het proces dat ik afgelopen periode heb doorgemaakt, heb ik veel geleerd over het opzetten en het uitvoeren van een onderzoek. Onderzoek was voor mij een minder bekend gedeelte van het afstuderen. Afgelopen studiejaar heb ik ook kunnen gebruiken om mezelf te specialiseren in het oplossingsgericht werken met gezinnen. De succesvolle afstudeeropdracht bij Talent heeft me bekend gemaakt met het oplossingsgericht werken in de praktijk. Het is een werkwijze waar ik nog niet mee heb kunnen oefenen in de praktijk. Ik zie er dan ook echt naar uit om oplossingsgericht te werk te gaan met kinderen en hun ouders (gekoppeld aan competentie 3.3, 3.4). Daarbij wil ik dan ook graag mijn eigen kwaliteiten voorop stellen, ik ben namelijk:

Behulpzaam - Beleefd - Correct - Effectief - Enthousiast - Gezellig - IJverig - Initiatiefrijk - Opgewekt - Precies - Realistisch - Serieus - Spontaan - Stellig - Betrouwbaar - Vriendelijk - Vrolijk - Zorgvuldig.

Graag wil ik ook terugkijken naar mijn eerder gestelde leerdoelen aan het begin van het afstudeertraject. Door de afstudeeropdracht ben ik in contact gekomen met verschillende disciplines binnen de instelling Talent. Ik vond dat we heel erg prettig benaderd werden vanuit de instelling en er was een zeer prettige samenwerking. Dat kwam met name ook omdat we als subgroep ervoor zorgde dat we met regelmaat contact hadden met de contactpersonen van Talent en iedereen voldoende op de hoogte stelden van ons proces (gekoppeld aan competentie 2.2, 2.5).

Naar mijn beleving heb ik me daarnaast gedurende de afstudeeropdracht voldoende gericht op de verschillende niveaus. Namelijk op de doelgroep (microniveau), de medewerkers van Talent (mesoniveau) en het beleidsniveau rondom het tevredenheidsonderzoek (macroniveau) (gekoppeld aan competentie 2.4).

In het begin van het vierde leerjaar was ik vaker onzeker over mijn eigen keuzes en vond ik het moeilijk om keuzes te maken. Een citaat dat mij bij is gebleven is: Ik twijfel, ik denk, dus ik ben. Twijfelen helpt mij om afwegingen te maken bij een bepaalde keuze. Daarbij reflecteer ik dan gelijktijdig op mijn eigen beroepshouding. Het lukte me daardoor om op een gepaste manier om te gaan met veranderingen en om niet te lang te blijven hangen in onzekerheden, maar duidelijke keuzes te maken. Ik heb de keuzes gemaakt vanuit mijn functie als beginnend professional en wil vertrouwen op mijn eigen mening en visie. Met deze basisgedachte wil ik de beroepspraktijk instappen (gekoppeld aan competentie 3.2).

Graag wil ik hierbij ook de gelegenheid aangrijpen om Gwenn te bedanken voor de fijne samenwerking gedurende de afstudeerperiode.

Individueel procesverslag Gwenn Nieste

Gericht op het afstudeertraject heb ik mezelf één leerdoel gesteld waaraan ik voor mijn eigen gevoel eerder nog maar weinig aandacht heb besteed gedurende de eerste drie jaar van de opleiding. Het aanbrengen van verdieping op macroniveau was een aandachtspunt voor mij voor tijdens het vierde leerjaar en was gericht op het leerdoel:

“Aan het einde van leerjaar 4 heb ik me aantoonbaar beziggehouden met het macro/beleidsniveau, en koppel dit aan het microniveau en het mesoniveau.”

Dit leerdoel is gekoppeld aan competentie 1.2 en competentie 2.4. Tijdens het vierde leerjaar heb ik me zeker verdiept in het macroniveau. Mede hierop gericht had ik de keuze gemaakt voor deze afstudeeropdracht. Al leek het mij heel leuk om praktisch aan de slag te gaan met mijn afstudeeropdracht, dat stuk verdieping in het macroniveau was voor mij toch ook erg belangrijk. Tijdens mijn afstudeerproject heb ik me hier dan ook mee bezig gehouden door het verdiepen in de politiek en in de wetgeving e.d. Hierbij heb ik bijvoorbeeld gekeken naar het programmaministerie voor Jeugd en Gezin en dit in relatie gesteld tot onze afstudeeropdracht. Verder heb ik landelijke ontwikkelingen bijgehouden door het lezen van krantenartikelen en het vakblad Sozio.

Gedurende het werken aan de afstudeeropdracht heb ik me ook verdiept in het instellingsbeleid van onze opdrachtgever Talent. Omdat de afstudeeropdracht bestond uit het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek was het natuurlijk belangrijk aansluiting te vinden bij het beleid dat de instelling voert. Hierbij hoort ook verdieping in de visie en de werkwijze, en de manier waarop ze deze tot uitvoering brengen. Gericht op het feit dat ons onderzoek opgenomen zal worden in het kwaliteitshandboek en besproken zal worden tijdens een audit was deze verdieping ook meer dan noodzakelijk.

Gericht op competentie 1.1 en competentie 1.5 had ik het volgende leerdoel voor mezelf gesteld:

“Als ik daadwerkelijk aan mijn afstudeeropdracht begin kan ik observeren en de verworven informatie in een verslag weergeven.”

Dit leerdoel had ik omschreven als een leerdoel dat ik wilde bereiken aan de hand van een literatuurstudie, om daarna mijn verworven kennis in te zetten binnen mijn afstudeertraject. Achteraf is dit anders verlopen. Ik heb dit leerdoel uiteindelijk niet behaald voordat ik aan het afstudeertraject ben begonnen, maar heb wel gewerkt aan het leren observeren en de verslaglegging van een observatie. Dit heb ik gedaan gedurende de observaties die we hebben uitgevoerd binnen onze afstudeeropdracht. Door bij deze observaties te werken met een observatieschema de observaties achteraf met Elle te bespreken, weet ik nu hoe ik te werk moet gaan tijdens een observatie. Toch heb ik ervoor gekozen om alsnog mijn

literatuurstudie gericht op dit onderwerp uit te voeren, om mijn observatievaardigheden optimaal te kunnen ontwikkelen.

De visie en de werkwijze van Talent zijn sterk oplossingsgericht. Met deze manier van werken heb ik in leerjaar vier voor het eerst kennis gemaakt. Door het bestuderen van de visie en werkwijze van Talent, en literatuur die hierbij hoort, heb ik me hier verder in verdiept. De oplossingsgerichte benaderingwijze heeft mij doen inzien dat een probleem ook vanaf een ander oogpunt aangepakt kan worden, namelijk juist vanuit de oplossing. Door oplossingsgericht werken treedt er een hele andere samenwerkingsrelatie op tussen de hulpverlener en de cliënt, waardoor het hulpverleningstraject veel positiever wordt vormgegeven. Dit is zag ik ook terug in de gezinsbegeleidingsmomenten waarbij ik aanwezig ben geweest. Oplossingsgericht werken is dan ook zeker een werkwijze die mijn voorkeur geniet en welke ik graag zou willen toepassen na afsluiting van deze opleiding. Deze afstudeeropdracht heeft mij dus veel opgeleverd.

Vanuit het oplossingsgericht werken wordt ook ingezet op de kwaliteiten van een persoon. Vandaar dat Elle en ik er ook voor gekozen hebben om bij het werken aan onze afstudeeropdracht in te zetten op elkaars kwaliteiten. Elle heeft aan het begin van het afstudeertraject de volgende kwaliteiten voor mij opgesteld: Doorzettingsvermogen - Kritisch - Realistisch - Toegewijd - Spontaan - Luisteren - Standvastig - Nuchter - Toegankelijk - Bescheiden - Opgewekt - Oprecht - Vertrouwen - Inlevingsvermogen - Doordachtzaam - Inschattingsvermogen.

Buiten alle theoretische informatie en praktische oefening die ik heb verworven gedurende het afstudeertraject heeft de samenwerking met Elle mij ook veel opgeleverd. Ik wil Elle dan ook bedanken voor een jaar lang zeer prettig samenwerken, en ik kijk er met veel plezier en leuke herinneringen op terug.

Gezamenlijke afsluiting

Hoe hebben Elle en Gwenn de totale afstudeeropdracht bij Talent ervaren?

Wij hebben de afstudeeropdracht als.....ervaren!



Niet leuk



Neutraal



Heel leuk

Boeken:

- American Psychiatric Association (2000). *Diagnostic and Statistical Manual for Mental Disorders, DSM-IV-TR*. Washington DS (USA): American Psychiatric Association.
- Baarda, D.B., Goede, M. de, & Teunissen, J. (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff BV.
- Bannink, F. (2009). *Oplossingsgerichte vragen. Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering*. Amsterdam: Harcourt Assessment B.V.
- Berg, I.K. (2000). *Ik wil mijn kind niet kwijt*. Haarlem: Uitgeverij de Toorts.
- Bolt, A. (2008). *Het gezin centraal. Handboek voor ambulante hulpverleners*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Delfos, M. (2008). *Een vreemde wereld*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Došen. A. (2005). *Psychische stoornissen, gedragproblemen en verstandelijke handicap*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- De Jong, P., & Berg, I.K. (2004). *De kracht van oplossingen*. Lisse: Harcourt Assessment BV.
- Le Fevere de Ten Hove, M. (2009). *Korte therapie: Handleiding bij het 'Brugse model' voor psychotherapie met een toepassing op kinderen en jongeren*. Apeldoorn: Uitgeverij N.V. Fontys OSO & Garant.
- Nabuurs, M. (2007). *Basisboek systeemgericht werken*. Baarn: HB Uitgevers.
- Van der Ploeg, J., & Scholte, E. (1999). *ADHD in kort bestek. Achtergronden, diagnostiek en hulpverlening*. Utrecht: SWP.
- Teggelaar, J., Van den Bosch, J., & Monster, T. (2008). *Oplossingsgericht werken met mensen met een verstandelijke handicap*. Barneveld: Uitgeverij Nelissen.

(Eds., 2005). *Van Dale, Groot woordenboek van de Nederlandse taal* (veertiende, herziene druk, Vols. A-Z). Utrecht/Antwerpen: Van Dale Lexicografie.

Vandereycken, W. & Van Deth, R. (2004), *Psychiatrie, van diagnose tot behandeling*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

Verhulst, F.C. (2005). *De ontwikkeling van het kind*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.

Weerman, A. (2006). *Zes psychologische stromingen & één cliënt*. Soest: Uitgeverij Nelissen.

Vaktijdschrift:

Van den Brink, E. (2006). Zoek geen problemen van oplossingen. *GGZet wetenschappelijk*. 10 (2), 4-13.

Internet:

Encyclo online encyclopedie (n.d.). *Bejegening*. Geraadpleegd op 4 november 2009 op het World Wide Web: <http://www.encyclo.nl/begrip/bejegening>

Goossens, W., & Verharen, M. (Ed.). (2007, september). *Competenties van de Social Worker*. Geraadpleegd op 20 april 2010 op het World Wide Web: http://blackboard.hszuyd.nl/webapps/portal/frameset.jsp?tab_id=_2_1&url=%2fwebapps%2fblackboard%2fexecute%2flauncher%3ftype%3dCourse%26id%3d_6365_1%26url%3d

Thesaurus Zorg en Welzijn (2009). *Gezin*. Geraadpleegd op 7 december 2009 op het World Wide Web: <http://multites.telcom.net/cgi-bin/mtw.exe?k=nizw&l=103&linktype=term&w=1056&n=1&s=5&t=2>

Thesaurus Zorg en Welzijn (2009). *Gezinsbegeleiders*. Geraadpleegd op 7 december 2009 op het World Wide Web: <http://multites.telcom.net/cgi-bin/mtw.exe?k=nizw&l=103&linkType=term&w=10725&n=1&s=5&t=2>

Thesaurus Zorg en Welzijn (2009). *Gezinsbegeleiding*. Geraadpleegd op 7 december 2009 op het World Wide Web: <http://multites.telcom.net/cgi-bin/mtw.exe?k=nizw&l=103&linkType=term&w=1935&n=1&s=5&t=2>

Wikipedia, de vrije encyclopedie (2008, 22 augustus). *Systeem (systeemtheorie)*.

Geraadpleegd op 7 december 2009 op het World Wide Web:

[http://nl.wikipedia.org/wiki/Systeem_\(systeemtheorie\)](http://nl.wikipedia.org/wiki/Systeem_(systeemtheorie))

Zorgbureau Talent voor kind en gezin (n.d.). *Werkwijze, visie*. Geraadpleegd op 4 november

2009 op het World Wide Web: <http://www.talentonline.nl/>

Ongepubliceerde bron:

Boundary Managment. (2009, juni) *Handboek kwaliteitsmanagementsysteem Talent*:

Niet-gepubliceerde bron, Talent, Eckelrade, Nederland.

Bijlagen

- Bijlage 1 - Begrippenlijst
- Bijlage 2 - Observatieschema
- Bijlage 3 - Uitwerking technieken acht-stappen-dans
- Bijlage 4 - Uitwerking oplossingsgericht flowchart
- Bijlage 5 - Oplossingsgericht Gespecialiseerd Gezinsbegeleidingsplan
- Bijlage 6 - Stroomschema - Procesflow Gespecialiseerde Gezinsbegeleiding
- Bijlage 7 - Overzicht doelgroepanalyse
- Bijlage 8 - DSM-IV
- Bijlage 9 - Vragenlijst tevredenheidsonderzoek
- Bijlage 10 - Totaaloverzicht ordening labels
- Bijlage 11 - Evaluatieformulier gezinsbegeleiding
- Bijlage 12 - Verantwoording tijdsbesteding

- *Bejegening:*

Op encyclo online wordt bejegening omschreven als de manier waarop de zorgverlener en cliënten met elkaar omgaan. Dit moet op een respectvolle manier met wederzijds vertrouwen gebeuren. De zorgverlener en de cliënten behoren als gelijkwaardige met elkaar om te gaan.

- *Factoren:*

Op Van Dale Online (2009) worden factoren omschreven als omstandigheden die invloed op iets uitoefenen. In de context van onze hoofdvraag zijn factoren de omstandigheden die de gezinssystemen aanduiden die volgens hen van invloed zijn op de tevredenheid van de geboden gezinsbegeleiding.

- *Gezin:*

Thesaurus Zorg en Welzijn; standaardnotatie voor informatieprofessionals (2009) legt het begrip gezin uit als: elk leefverband van een of meerdere volwassene die verantwoordelijkheid dragen voor de verzorging en opvoeding van één of meer kinderen.

- *Gezinsbegeleiding:*

Thesaurus Zorg en Welzijn; standaardnotatie voor informatieprofessionals (2009) legt het begrip gezinsbegeleiding uit als: begeleiding en ondersteuning van gezinnen, zowel ouders als kinderen. Onder gezinsbegeleiders verstaan zij verder: ambulante hulpverleners in de jeugdzorg en gehandicaptenzorg die gezinnen met problemen begeleiden en ondersteunen.

- *Gezinssysteem:*

Onder het gezinssysteem verstaan wij alle betrokken gezinsleden, die met elkaar een leefeenheid vormen. Zij vormen met elkaar een systeem van krachten dat elkaar in evenwicht houdt. We stellen dat dit alle betrokkenen in de directe woonsituatie van de cliënt zijn. Bijvoorbeeld: ouders/verzorgers, (stief-)broertjes/(stief-)zusjes, opa en oma.

- *Systeem:*

Het begrip systeem wijst op een eenheid, opgebouwd uit deelverhoudingen; het gaat niet alleen om de delen op zich, ook niet om het geheel, maar om de doelgerichte betrekking tussen dit alles (Nabuurs, 2007, p. 17).

- *Tevredenheid:*

In de van Dale Groot Woordenboek van de Nederlandse Taal wordt onder tevredenheid voldoening verstaan. In de context van ons onderzoek willen we voldoening nagaan die gezinssystemen uiten tegenover oplossingsgerichte gezinsbegeleiding. Dit willen we doen aan de hand van het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek waarbij we gebruik maken van schaalvragen en de toevoeging op deze schaalvragen.

- *Verwachtingen:*

In de van Dale Groot Woordenboek van de Nederlandse Taal wordt het begrip verwachtingen uitgelegd als hoop en uitzicht.

In onze vraagstelling van de afstudeeropdracht doelen wij met de term verwachtingen op het volgende: Welke ideeën en inzichten ouders hebben ten aanzien van gezinsbegeleiding. Deze ideeën kunnen in eerste instantie erg uiteenlopend en breed zijn. Deze ideeën willen we later in ons onderzoek omzetten in haalbare en werkbare doelen.

Plaats:

Datum

Situatie:

Tijdstip:

Half gestructureerde observatielijst

We gaan uit van een gedeeltelijke vrije observatie - gebeurtenissen signaleren, waarbij we wel een aantal hoofdpunten in ons achterhoofd willen houden.

Beschrijvende observatie aantekeningen (komen tot eventuele eigen interpretaties):

-
-
-

Voor gestructureerd gedeelte (waarnemen, onthouden, wat en hoe je iets opschrijft).

Actoren:

- Welke mensen bevinden zich in de onderzoekssituatie?
- In welke functie en met welk doel zijn ze daar, en wat is hun onderlinge relatie?
- Wat doen ze daar (zowel geplande als onverwachtse activiteiten)?
- Tussen wie vindt er interactie plaats en tussen wie juist niet (non-verbaal en verbaal), wat valt op?
- Wat voor een indruk maken actoren op je? Gespannen, ontspannen enz.?
- Andere kenmerken?
- Wat doet de gezinsbegeleider in deze situatie?

Situatie:

- Hoe ziet de situatie eruit?
- Zijn er dingen of personen die niet aanwezig zijn die je er wel had verwacht?

Nabespreking:

Contact leggen

De eerste stap is gericht op een werkrelatie. Een werkrelatie begint met contact leggen, door oprecht belangstelling te tonen voor de cliënt. Daarnaast is het belangrijk om aan te sluiten bij de cliënt. Als hulpverlener is het belangrijk om met een open houding te luisteren naar de cliënt. Contact maken is altijd de eerste stap in de dans, de andere stappen hebben geen bepaalde volgorde.

Context verhelderen

Bij de context verhelderen is het van belang om een goed beeld te vormen van de context waarin het probleem zich voordoet. De intentie hierbij is het signaleren van omgevingsfactoren waarin (deel-)oplossingen schuilen. Om de context te verhelderen kun je een cliënt bijvoorbeeld de opdracht geven om door de ogen van de ander naar de situatie te kijken.

Doelen formuleren

Binnen de acht-stappen-dans is ook het formuleren van doelen opgenomen. Doelen zijn ervoor bedoeld om een gewenste verandering aan te duiden. Voor de cliënt zijn de doelen alleen de moeite waard als deze ook van de cliënt zelf zijn. De uitgangspunten van nuttige doelen zijn dat ze praktisch, realistisch en realiseerbaar zijn en zijn te herleiden uit gedrag dat een cliënt vertoont. De doelen beschrijven de aanwezigheid van iets en worden van klein naar groot geformuleerd, zodat het haalbare en concrete stappen zijn.

Resources zoeken

Onder resources worden hulpbronnen verstaan. Als hulpverlener ga je gedurende de probleembeschrijvingen op zoek naar sterke punten van de cliënt. Elk individu beschikt over resources, het is de taak van de hulpverlener de cliënt te helpen deze te ontdekken en zich deze (weer) toe te eigenen.

Uitzonderingen zoeken

Geen enkel probleem is voortdurend aanwezig. Met uitzonderingen worden de momenten bedoeld waarop het probleem zich niet of in mindere mate voordoet. In een uitzondering is (het begin van) een oplossing aanwezig. Vandaar dat het heel erg belangrijk is te informeren naar de details van de omstandigheden waarbinnen zich de uitzondering voordoet (wie, wat, waar, wanneer, hoe). Onderzoek als hulpverlener vooral of de cliënt een eigen bijdrage aan

de uitzondering levert, zodat deze bijdrage vergroot kan worden en er ingezet kan worden op herhaling.

Complimenteren

Complimenteren is ook een van de stappen die is opgenomen in de acht-stappen-dans. Complimenten zijn krachtige middelen om een werkrelatie te versterken, hoop en vertrouwen te wekken, en de aandacht te verleggen van het probleem naar de oplossingen.

Schalen

Van belang bij de acht-stappen-dans is dat de cliënt niet blijft steken ten aanzien van het zwart-wit denken. De cliënten kun je ook wijzen op de grijsvariant die een meer realistische weerspiegeling van de werkelijkheid geeft. Het inzetten van schaalvragen is hierbij een nuttig hulpmiddel. Schaalvragen kunnen differentiatie aanbrengen gedurende een hulpverleningsproces. Je kunt een cliënt op meerder momenten vragen om een beoordeling te geven over het veranderingsproces op de schaal van 0-10. De schaal geeft ook aan dat er beweging in de cliënt zit. Er is geen sprake van een vaststaand, onbeweeglijk probleem. Het is uiteindelijk een essentieel onderdeel om erkenning te geven voor de situatie. Let hierbij ook op kleine haalbare stapjes (Van den Brink, 2006, pp. 6-9). Bij kinderen of verstandelijk gehandicapten kun je met “smileys” werken, met plussen (+) en minnen (-) of met plaatjes van regenbuien en zonnetjes (Weerman, 2006, p. 240).

Toekomstgerichtheid

Oplossingen behoren per definitie tot de toekomst, vandaar dat er wordt gesproken over toekomstgerichtheid. Een krachtig middel om op het spoor van oplossingen te komen is om een wondervraag te stellen aan de cliënt. De wondervraag kan een cliënt helpen om te kijken naar een wenselijke realiteit. Een voorbeeld van een wondervraag is:

“Stel u wordt ’s ochtends wakker en er is een wonder gebeurd. Het wonder is dat uw probleem is verdwenen. Wat is het eerste waaraan u merkt dat het wonder heeft plaatsgevonden? Wat doet u anders, wat merken anderen aan u?”

Stel bij wondervragen veel vragen naar details die in het dagelijkse leven anders zouden zijn als er een wonder gebeurd zou zijn, om op deze manier tot een realiseerbaar toekomstbeeld te komen. (Van den Brink, 2006, pp. 6-9).

Deze bijlage hoort bij de afbeelding van de oplossingsgerichte flowchart in *hoofdstuk 3*.

1. Is er een oplossing denkbaar?

Een probleem wordt gedefinieerd door zijn oplossing. Als er geen denkbaar probleem is, zoals bij chronische handicaps, dan spreken we niet van een probleem, maar van een beperking. Deze is niet te genezen. Wanneer de cliënt de beperkingen accepteert kan de aandacht gevestigd worden op de gevolgen van de beperking en het leren omgaan met de beperking. Dan zijn het weer problemen en zijn oplossingen denkbaar.

2. Is er een hulpvraag?

Wanneer er geen hulpvraag is dan is er sprake van een vrijblijvende relatie. Als hulpverlener bied je geen hulp zonder de toestemming van cliënt. Je kunt er wel op inzetten om een samenwerkingsrelatie op te bouwen waarbij het formuleren van eventuele hulpvragen toch mogelijk wordt. In het geval van een “ongemotiveerde” cliënt die alleen maar wil klagen of gestuurd wordt door een ander zoek je naar competenties waar de cliënt mee gecompimenteerd kan worden.

3. Is deze hulpvraag werkbaar?

Bij een zoekende relatie is de hulpvraag niet werkbaar en is de cliënt een “zoeker”. De hulpvraag is bijvoorbeeld vaag omschreven, of er zijn heel veel (deel-)problemen. De volgende interventies kunnen helpen om tot een werkbare hulpvraag te komen. Bekrachtig het zoekgedrag positief en geef aan dat er hoop is tot verandering en zoek naar uitzonderingen op het probleem vanuit het verleden naar de toekomst. Aan de hand van schaalvragen kunnen er kleine haalbare stappen aangegeven worden. Als blijkt dat er weinig dingen zijn wat behouden kunnen worden, wordt het duidelijk wat er daadwerkelijk veranderd moet worden.

4. Gebruikt de cliënt zijn resources?

Bij een consulterende relatie is de cliënt iemand met een werkbare hulpvraag en één of meer haalbare doelen. Alleen weet deze cliënt nog niet hoe hij deze hulpvraag wil bereiken en welke resources hij daarbij moet inzetten. Als hulpverlener ga je na wat er al geprobeerd is aan de hand van de wie, wat, waar, wanneer en hoe vragen. Daarbij staat voorop dat je niet moet herhalen wat niet werkte. Als iets eerder resultaat had kan dit nogmaals ingezet worden.

Het is belangrijk om een heldere context te creëren van keuzemogelijkheden, zodat de cliënt overzicht krijgt welke middelen toegepast kunnen worden om zijn doel te bereiken. Bij het consulterende niveau behoren doe-opdrachten. Als een tweede of volgende sessie plaatsvindt, zou je de cliënt het volgende kunnen vragen: “Wat heeft u goed gedaan en wat was er moeilijk?”. De cliënt kan eventueel vertellen over de krachtbronnen die zijn ingezet. Als er geen resources ter beschikking zijn voor de cliënt wordt er gekeken hoe deze alsnog ingezet kunnen worden of de keuze wordt gemaakt om hier niet langer heen te zoeken.

Als een cliënt weet hoe hij zijn doelen wil gaan bereiken en daarbij de behorende resources inzet, is er sprake van een co-experts relatie. De cliënt is “co-therapeut”. De cliënt wordt gecoacht om meer te doen van wat werkt. Zodat uiteindelijk het hulpverleningsproces afgesloten kan worden.

Gedurende het hulpverleningsproces moet er ingezet worden op basis van vertrouwen.

Een goede werkrelatie is de motor van verandering.

De flowchart is bedoeld om “meer te bereiken met minder”. Wanneer de hulpverlener de cliënt behandelt alsof hij zich al verder op flowchart bevindt dan hij in werkelijk is, zal er “weerstand” optreden. De weerstand die er ontstaat zegt meer over de hulpverlener dan over de cliënt. De hulpverlener wil dan te snel gaan, vandaar dat het heel belangrijk is om de flowchart niet te overschatten. Een te lage inschatting is veiliger, de cliënt zal maar al te graag willen bewijzen dat hij verder is (Van den Brink, 2006, pp. 10-13).

Naam oplossingsgericht Gespecialiseerd gezinsbegeleider:.....

Naam Talent:.....

Adres:.....

Geboortedatum: ..-..-....

Diagnose:

.....

.....

.....

.....

.....

Systeemanalyse (bv genogram / heteroamnese)

Krachtbronnen van primaire steungroep:

.....

.....

.....

.....

.....

Hoofddoelen

Subdoel:

.....

Motivatie (beschrijven de talenten waar men gebruik van maakt om deze doelen te bereiken)

.....

Methodiek(en): Bijv. Kids Skills / Video-training / Huis vol gevoelens / Gartnerspel.

.....

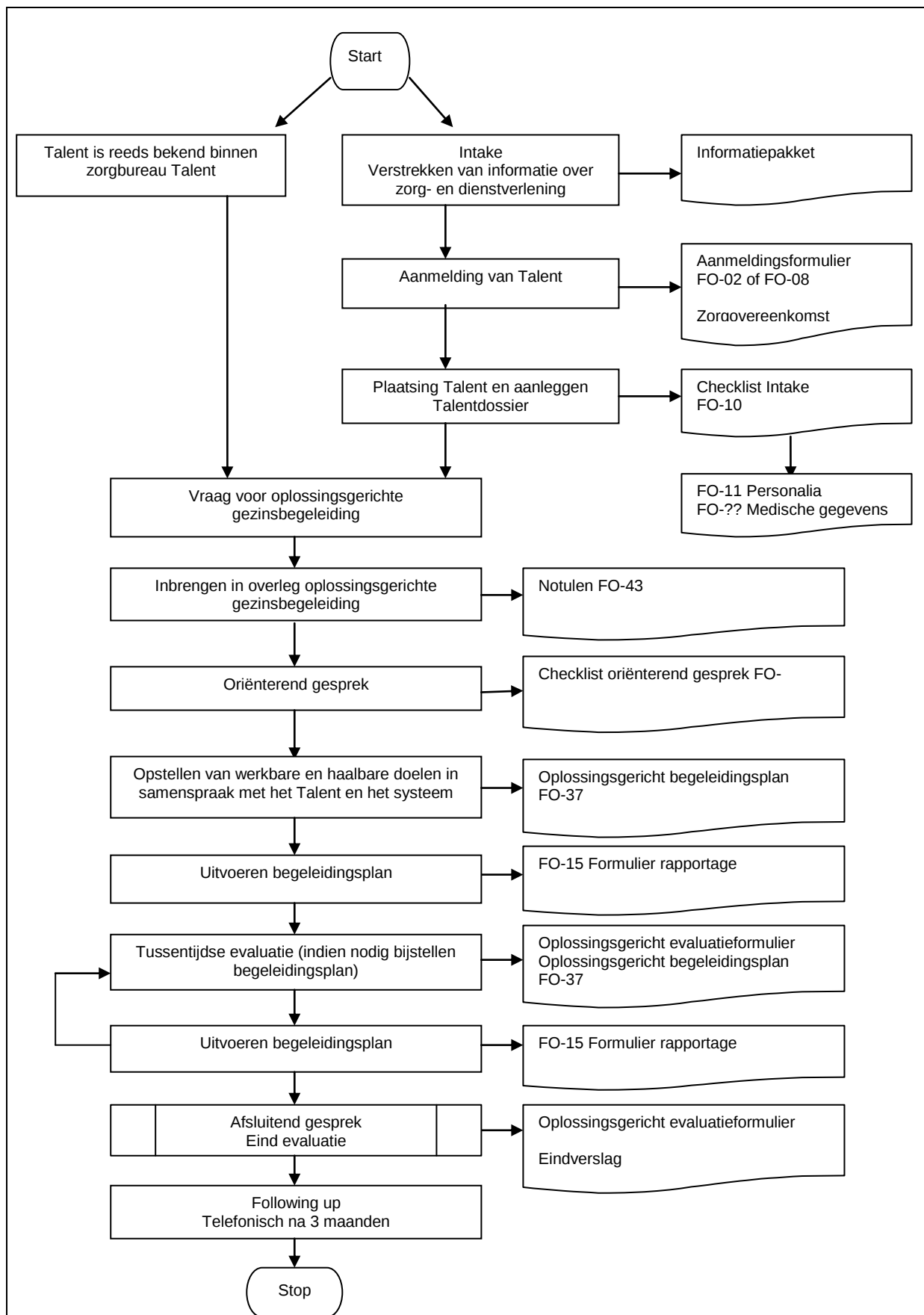
Tijdsduur:

.....

Evaluatie:

.....

Bijlage 6 - Stroomschema Procesflow Gespecialiseerde Gezinsbegeleiding



(Boundary Management, 2009).

Bijlage 7 - Overzicht doelgroepanalyse

Aantal Gezinnen	19 gezinnen
Leeftijd kinderen	• Er zijn 8 kinderen van 4 - 8 jaar die we aanschrijven voor ons onderzoek; • Er zijn 10 kinderen van 8 - 12 jaar die we aanschrijven voor ons onderzoek; • Er zijn 5 kinderen van 12 en ouder die we aanschrijven voor ons onderzoek. In totaliteit gaan we 23 kinderen bij ons onderzoek betrekken.
Diagnoses en problematieken kinderen	Alle kinderen die begeleiding vanuit Talent ontvangen hebben een diagnose. We zullen per as een weergave geven van de verschillende problematieken. Wel willen we benoemen dat er vanuit de oplossingsgerichte benadering de diagnose wordt gebruikt om in te zetten op krachtbronnen en om haalbare en werkbare doelen te stellen (Weerman, 2006, pp. 233-234). Binnen AS I komen de volgende problematieken voor: • Er zijn 5 kinderen met klassiek autisme, waarvan 1 kind dyslexie heeft. Bij 1 kind is er sprake van opvoedingsproblemen; • Er zijn 10 kinderen die op AS I met PDD-NOS gediagnosticeerd zijn. Daarnaast hebben 6 van deze kinderen nog één of meerdere verwanten problematieken, denkende aan: ▪ ADHD kenmerken; ▪ ADHD; ▪ Dysthyme stoornis (lichte depressie); ▪ Angststoornis; ▪ Leerstoornis; ▪ Taalstoornis. • Er zijn 10 kinderen met de diagnose ADHD. Hierbij geldt ook dat er in 7 gevallen sprake is van een combinatie van één of meerdere stoornissen; • Er is 1 kind op AS I dat geen ADHD of PDD-NOS heeft, maar er is dan sprake van de volgende problemen: ▪ Aanpassingsstoornis; ▪ Disharmonisch intelligentieprofiel met mogelijke problemen in de gehechtheid; ▪ Angstige persoonlijkheidsstructuur. • Ook is er 1 kind met een Gedragsstoornis. Er zijn binnen AS II: • 4 Kinderen met een lichte verstandelijke beperking, waarvan er bij 1 kind de problemen gebonden zijn aan de sociale omgeving; • 2 Kinderen met een verstandelijke beperking; • 1 Kind met matige verstandelijke beperking. Binnen AS III zijn er de volgende feitelijke gegevens: • Er is 1 kind met problemen op motorisch gebied; • Er is 1 kind met: ▪ Zuurstof tekort bij de geboorte; ▪ Epilepsie; ▪ Gehoorproblemen met hoortoestel; ▪ Bronchopulmonale dysplasie - longaandoening; ▪ Idiopathische pulmonale fibrose - longziekte.

	Als we kijken naar de gegevens van AS IV kunnen we stellen dat deze in relatie staan met AS I of AS II: • Er zijn 8 kinderen die problemen hebben in de primaire steungroep; • Er zijn 2 kinderen waar de problemen verbonden zijn aan de sociale omgevingen; • Er is 1 kind met schoolproblemen; • Er is 1 kind met een uitgebreide medische geschiedenis; • Er zijn 2 kinderen met psychosociale omstandigheden; • Er zijn 2 kinderen met bijzonderheden in de opvoedings- en onderwijssituatie. Ten aanzien van AS V zijn er van 12 kinderen de Globaal Algemeen Functioneren (GAF) gegevens bekend. • Er zijn 6 kinderen met GAF 51-60: ▪ Matige symptomen (bijv. soms paniekaanvallen); ▪ Enkele problemen op sociaal vlak; ▪ Matige beperking in algemeen functioneren. • 5 Kinderen met GAF 41-50: ▪ Ernstige symptomen (bijv. suïcidegedachten); ▪ Ernstige problemen op sociaal vlak; ▪ Sterke beperking in algemeen functioneren. • 1 Kind met GAF 31-40: ▪ Matige verstoring van oordeel en communicatie; ▪ Belangrijke problemen op sociaal vlak; ▪ Belangrijke beperking in algemeen functioneren; • Van 11 kinderen zijn de GAF gegevens niet bekend. (Vandereycken, 2004, p. 22). Als er sprake is van het tegelijkertijd hebben van twee of meer stoornissen of aandoeningen spreken we van comorbiditeit (Delfos, 2008, p. 103).
Gezinssamenstelling	• Er zijn 13 gezinnen waar beide ouders de verzorgers zijn; • In 5 Gezinnen zijn de moeders de verzorgers, 4 van deze moeders zijn gescheiden, waarvan 1 moeder een nieuwe partner heeft en van 1 moeder is de partner overleden; • In 1 gezin zijn er twee moeders die voor het gezin zorgen. • Er zijn 4 gezinnen waar het kind enig kind is; • 9 Gezinnen met 2 kinderen; • 4 Gezinnen met 3 kinderen; • 2 Gezinnen met 4 kinderen. In totaliteit betekent dit dat we 19 gezinnen konden aanschrijven voor ons onderzoek. Wel willen wij stellen dat alleen de Talenten en ouders benaderd zullen worden bij het onderzoek, de andere kinderen van het gezin vallen onder de gehele gezinsbegeleiding.
Ouders	De doelgroepanalyse is ook gericht op het eigenschapsbegrip ouders. We willen hierbij een weergave geven van zowel aandachtspunten en kwaliteiten van ouders. Ouders willen we in ons onderzoek benadert als experts. Ouders weten zelf het beste waar zij en de kinderen goed in zijn. Als voorbereiding op onze vragenlijst is het wel belangrijk om rekening te houden met het niveau van ouders. <i>Diagnose/problematiek:</i> • Van 1 gezin is bekend dat er binnen de familie van moeders kant ADHD en PDD-NOS voor komt; • Van 1 gezin is bekend dat ouders zwakbegaafd zijn, worden getest op

	autisme; • Er is 1 ouder waarbij de ouderproblematiek bekend is in het dossier - borderline; • Er is 1 moeder met postnatale depressie, moeder krijgt begeleiding vanuit een instelling voor mensen met psychiatrische problemen; • Verdere gegevens van ouders hebben we niet kunnen terugvinden in de dossiers van de Talenten. <i>Hulpverleningsproces:</i> • Bij 1 gezin verschillen de meningen van vader en moeder over leerproces van kind; • In 2 dossier wordt benoemd dat ouders betrokken en heel erg gemotiveerd zijn; • In andere dossiers werd hier niet op in gegaan. <i>Werk gerelateerd:</i> • Van 4 vaders is bekend dat ze werken; • 1 Moeder werkt parttime; • 2 Moeders zijn huisvrouw; • Verdere gegevens over werk van andere ouders zijn niet bekend.
--	--

Als we kijken naar de schematische uitwerking van de doelgroepanalyse staan er een aantal eigenschapsbegrippen centraal waar wij ons in verdiept hebben. Wij vinden de termen gezinssamenstelling, leeftijden, en anders (overige punten) voor zichzelf spreken vanuit het schema. Graag willen wij extra aandacht besteden aan de volgende eigenschapsbegrippen: diagnose en problematieken kinderen, gezinssamenstelling en ouders.

In het totaaloverzicht van de doelgroepanalyse hebben we de diagnoses en problematieken van de Talenten uit de dossiers overgenomen. Deze diagnoses en problematieken vallen onder de DSM-IV categorisering. De DSM-IV (Diagnostic and Statistical Manual, de vierde editie) is een handleiding voor psychiatrische stoornissen, opgesteld door de vereniging van Amerikaanse psychiaters (de American Psychiatric Association). De eerste editie stamt al uit 1952 en in 2012 word een nieuwe editie verwacht, de DSM-V.

Het doel van de DSM-IV is om onderlinge vergelijkingen van (groepen) psychiatrische patiënten mogelijk te maken door definities op te stellen waaraan iemand moet voldoen om in een bepaalde groep te vallen (Vandereycken, & Van Deth, 2004). Een DSM-IV diagnose wordt meestal gebruikt voor het huidige beeld van een persoon en wordt in het algemeen niet gebruikt om te verwijzen naar eerdere diagnoses waarvan de betrokkene hersteld is (American Psychiatric Association, 2000).

Een van de belangrijkste kenmerken van de DSM-IV is het geven van diagnostische criteria om de betrouwbaarheid van de diagnose te vergroten. Het is niet de bedoeling het te gebruiken als een soort “kookboek”, maar is alleen bedoeld om richtlijnen te geven. De diagnose mag alleen door een opgeleide professional gesteld worden (American Psychiatric Association, 2000).

De DSM-IV is in totaal onderverdeeld in 5 assen:

- As I: Klinische syndromen.
- As II: Persoonlijkheidsstoornissen.
- As III: Lichamelijke aandoeningen.
- As IV: Psychosociale problemen.
- As V: Globaal Algemeen Functioneren (GAF).

Bijlage 9 - Vragenlijst tevredenheidsonderzoek

Talent
Klompenstaat 12
6251 NE Eckelrade

Eckelrade, 16 maart 2010

Betreft: Tevredenheidsonderzoek gezinsbegeleiding

Bijlage: Vragenlijst

Beste ouder(s)/verzorger(s), beste Talenten,

Graag willen wij ons aan jullie voorstellen. Wij zijn Elle op den Camp en Gwenn Nieste, vierdejaars studenten van de opleiding Social Work aan de Hogeschool Zuyd te Sittard. Wij zijn op dit moment bezig met het uitvoeren van onze afstudeeropdracht binnen Talent. Wij worden hierbij begeleid door Marc Huijnen en Karien Gubbels.

Onze afstudeeropdracht is gericht op het meten van jullie tevredenheid over de gezinsbegeleiding die jullie ontvangen. Aan de hand van een vragenlijst willen wij graag jullie mening weten over de gezinsbegeleiding, want jullie zijn de experts die ons kunnen helpen bij ons onderzoek. Op deze manier kunnen wij Talent een overzicht bieden over de mate waarin jullie tevreden zijn, welke punten behouden kunnen worden en of er eventueel aanpassingen gedaan kunnen worden aan de invulling van de gezinsbegeleiding.

De vragenlijst is niet alleen bedoeld voor ouders/verzorgers. Een gedeelte van de vragenlijst is namelijk bedoeld voor de Talenten, omdat we het ook belangrijk vinden dat we de meningen van de kinderen/jongeren mee kunnen nemen in ons onderzoek.

Wij zouden jullie als gezin willen vragen om de bijgevoegde vragenlijst in te vullen en deze in de bijgesloten gefrankeerde retourenvelop **uiterlijk 2 april** terug te sturen naar Talent of de gesloten retourenvelop mee te geven aan de gezinsbegeleider die bij u thuis komt.

We zullen de gegevens anoniem verwerken en jullie op de hoogte brengen van de uitkomsten van ons onderzoek zodra we dit afgerond hebben.

Alvast bedankt voor jullie medewerking.

Met vriendelijke groet,

Elle op den Camp
Gwenn Nieste

Opleiding Social Work – leerjaar 4



Tevredenheidsonderzoek gezinsbegeleiding - Talent

Algemene informatie/Gezinssamenstelling

Vader/moeder/verzorger (omcirkel het juiste antwoord)

Nationaliteit:.....

Aantal kinderen:.....

Datum: .. - .. - 2010

Het vragenformulier bestaat uit twee verschillende delen. Het eerste gedeelte is gericht op het tevredenheidsonderzoek voor ouders ouder(s)/verzorger(s), vraag **1** tot en met **15**. Het tweede gedeelte van het tevredenheidsonderzoek is gericht op de Talenten (kinderen en jongeren).

Vragen Talenten:

Ben je 4 tot en met 8 jaar, dan mag je de vragen **16** tot en met **22** samen met je ouder(s)/verzorger(s) invullen.

Ben je 8 tot en met 12 jaar, dan mag je de vragen **23** tot en met **29** invullen.

Ben je 12 jaar of ouder, dan mag je de vragen **30** tot en met **40** invullen.

Vragen ouder(s)/verzorger(s):

Graag zouden wij u willen vragen om onderstaand vragenformulier in te vullen, zodat u de gezinsbegeleiding die u ontvangt kunt beoordelen. U kunt op dit formulier aangeven wat voor een cijfer u wilt geven voor het onderwerp dat in de vraag aangegeven wordt. Omcirkel het cijfer dat het meest in de richting komt van uw gevoel. Daarnaast kunt u bij een aantal vragen ook nog een toelichting geven over uw gekozen cijfer en uw eigen ervaringen.

Vult u dit vragenformulier met twee personen in, vervang het woord 'ik' dan door het woord 'wij'.

VOORBEELDVRAAG:

Ik vind het dat ik begeleiding krijg van Talent;

1 = Helemaal niet fijn

5 = Neutraal

10 = Heel erg fijn

1 2 3 4 5 **6** 7 8 9 10

Toelichting:

Ik vind het een 6 omdat ik het soms niet fijn vind dat er iemand anders bij mij thuis komt en we het hebben over persoonlijke dingen, maar ook merk ik dat het mijn gezin toch stapje voor stapje helpt.

1. Ik vind het dat er iemand van Talent begeleiding biedt binnen ons gezin;

1 = Helemaal niet prettig
5 = Neutraal
10 = Heel prettig

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Ik ervaar het contact met de gezinsbegeleiders van Talent als;

1 = Helemaal niet prettig
5 = Neutraal
10 = Heel erg prettig

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Ik vind het aantal huisbezoeken per week;

1 = Te weinig
5 = Neutraal
10 = Voldoende

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Ik kan de gezinsbegeleiders tussentijds goed bereiken via telefoon of e-mail;

1 = Helemaal mee oneens
5 = Neutraal
10 = Mee eens

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. Ik voel me door de gezinsbegeleider serieus genomen;

1 = Helemaal mee oneens
5 = Neutraal
10 = Mee eens

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. Ik voel me gewaardeerd door mijn gezinsbegeleider;

1 = Helemaal mee oneens
5 = Neutraal
10 = Mee eens

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. Ik vind dat de gezinsbegeleider begrijpt en snapt wat ik bedoel en voel;

1 = Helemaal mee oneens
5 = Neutraal
10 = Helemaal mee eens

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8. Ik vind dat de gezinsbegeleider voldoende kennis en professionaliteit bezit;

1 = Helemaal mee oneens
5 = Neutraal
10 = Helemaal mee eens

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. Ik vind de gezinsbegeleider respectvol en oprecht;

1 = Helemaal mee oneens
5 = Neutraal
10 = Mee eens

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. Ik heb samen met mijn gezinsbegeleider een begeleidingsplan opgesteld;
(Omcirkel het juiste antwoord)

- Ja
- Nee
- Gedeeltelijk

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

11. Ik vind de doelen die zijn opgesteld voor de gezinsbegeleiding helder, haalbaar en werkbaar;
(Omcirkel het juiste antwoord)

- Ja
- Nee
- Gedeeltelijk

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

12. Sinds ik gezinsbegeleiding ontvang is het volgende veranderd;
(Omcirkel het antwoord of de antwoorden die het meest van toepassing zijn bij jullie gezin)

- De sfeer in huis is veranderd;
- We hebben er veel van geleerd;
- We hebben minder begeleiding nodig;
- Anders, namelijk:

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

13. Ik ervaar de gezinsbegeleiding op dit moment als;

1 = Niet succesvol
5 = Neutraal
10 = Zeer succesvol

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

14. Ik geef de gezinsbegeleiding van Talent in totaliteit de volgende score:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

15. Talent kan naar mijn mening een hogere score krijgen door het veranderen van;

(Omcirkel het antwoord of de antwoorden die het meest van toepassing zijn bij jullie gezin)

- Bereikbaarheid;
- Meer contactmomenten met de gezinsbegeleiders;
- De benadering van ons gezin;
- Anders, namelijk:

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

♦ Bedankt voor het invullen van de vragenlijst ♦

Vragen kinderen 4 t/m 8 jaar

Ben je tussen 4 jaar en 8 jaar, dan mag je samen met je ouders de vragen **16** tot en met **22** invullen.

16. Ik ben jaar oud.

17. Teken jezelf in het vakje dat hier beneden staat. Je mag er ook dingen bij tekenen die je leuk vindt en waar je goed in bent.

A large empty rectangular box with a thin black border, intended for a child to draw a self-portrait and other things they like or are good at.

Je mag bij de vragen de smiley inkleuren die het beste past bij wat jij vindt.

VOORBEELDVRAAG:

Ik vind het dat ik begeleiding krijg van Talent;



Helemaal niet leuk



Gewoon



Heel leuk

18. Hoe vind je het dat er iemand van Talent bij jullie thuis komt?

Ik vind dat



Helemaal niet leuk



Gewoon



Heel leuk

19. Kun je met de begeleider die bij jou thuis komt praten als jij dat wilt?

Ik kan met de begeleider praten.



Nooit



Soms



Altijd

20. Luistert de begeleider die bij jou thuis komt naar je?

De begeleider luistert naar me.



Nooit



Soms



Altijd

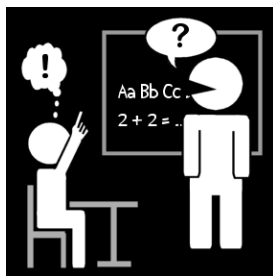
21. Wat doe je met de begeleider die bij jou thuis komt?

Ik met de begeleider.

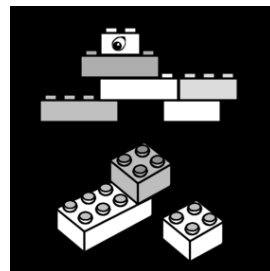
(Je mag een plaatje omcirkelen van wat jij doet met jouw begeleider, je mag er ook meer dan één plaatje kiezen)



Praat



Leer



Speel

Ik doe iets anders met de begeleider, namelijk.....

22. Wat heb je geleerd van de begeleider?

Ik hebgeleerd.

♦ Bedankt voor het invullen van de vragenlijst ♦

Vragen kinderen 8 t/m 12 jaar

Ben je tussen 8 jaar en 12 jaar, dan mag je de vragen **23** tot en met **29** invullen.

23. Ik ben jaar oud.

24. Teken jezelf in het vakje dat hier beneden staat. Je mag er ook dingen bij tekenen die je leuk vindt en waar je goed in bent.

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for a child to draw a self-portrait or other figures and objects they like.

Je mag bij de vragen de smiley inkleuren die het beste past bij wat jij vindt.

VOORBEELDVRAAG:

Ik vind het dat ik begeleiding krijg van Talent;



Helemaal niet leuk



Gewoon



Heel leuk

Dit vind ik zo omdat:

Ik er aan gewend ben dat de gezinsbegeleider bij mij thuis komt.

25. Hoe vind je het dat er iemand van Talent bij jullie thuis komt?

Ik vind dat



Helemaal niet leuk



Gewoon



Heel leuk

Dit vind ik zo omdat:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

26. Kun je met de begeleider die bij jou thuis komt praten als jij dat wilt?

Ik kan met de begeleider praten.



Nooit



Soms



Altijd

Dit vind ik zo omdat:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

27. Luistert de begeleider die bij jou thuis komt naar je?

De begeleider luistert naar me.



Nooit



Soms



Altijd

Dit vind ik zo omdat:

.....

.....

.....

.....

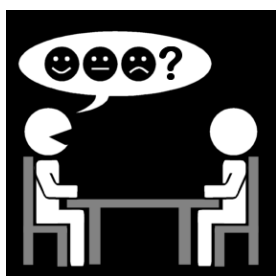
.....

.....

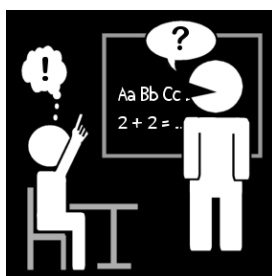
28. Wat doe je met de begeleider die bij jou thuis komt?

Ik met de begeleider.

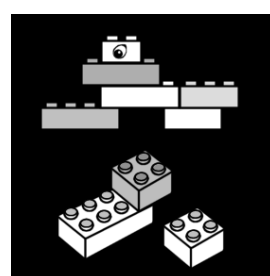
(Je mag een plaatje omcirkelen van wat jij doet met jouw begeleider, je mag er ook meer dan één plaatje kiezen)



Praat



Leer



Speel

Ik doe iets anders met de begeleider, namelijk.....

29. Heb je iets geleerd van de begeleider?

Ik hebgeleerd.

♦ Bedankt voor het invullen van de vragenlijst ♦

Vragen jeugdigen 12 jaar en ouder

Ben je 12 jaar of ouder, dan mag je de vragen **30** tot en met **40** invullen.

Bij de vragen met de getallenlijn mag je een rondje om het getal zetten dat het beste past bij jouw antwoord. Je kunt kiezen uit alle getallen van **1 tot en met 10**. Onder de getallenlijn kun je vertellen waarom je dat getal omcirkeld hebt.

VOORBEELDVRAAG:

Ik vind het dat ik begeleiding krijg van Talent;

1 = Helemaal niet fijn
5 = Maakt mij niet uit
10 = Heel erg fijn



Dit vind ik zo omdat:

Ik vind het een 6 omdat ik het soms niet fijn vind dat er iemand anders bij mij thuis komt en we het hebben over persoonlijke dingen, maar toch merk ik dat het na een gesprek beter gaat thuis.

30. Ik ben jaar oud.

31. Hoe vind je het dat er een gezinsbegeleider van Talent bij jullie thuis komt?

Ik vind het

1 = Helemaal niet fijn
5 = Maakt mij niet uit
10 = Heel erg fijn



Dit vind ik zo omdat:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

32. Kun je met de begeleider die bij jou thuis komt praten als jij dat wilt?

Ik kan met de begeleider praten.

1 = Helemaal niet

5 = Soms

10 = Altijd

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Dit vind ik zo omdat:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

33. Luistert de begeleider die bij jou thuis komt naar je?

De begeleider luistert naar me.

1 = Helemaal niet

5 = Soms

10 = Altijd

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Dit vind ik zo omdat:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

34. Vertrouw je de gezinsbegeleider die bij jou thuis komt?

Ik vertrouw de gezinsbegeleider

1 = Helemaal niet

5 = Soms

10 = Altijd

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Dit vind ik zo omdat:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

35. Wat doet de gezinsbegeleider als die bij jou thuis komt?

- De gezinsbegeleider praat met mij
- De gezinsbegeleider doet activiteiten met mij
- De gezinsbegeleider praat met mijn ouders
- Anders, namelijk:.....

36. Werkt de gezinsbegeleider met jou aan de doelen die voor jou belangrijk zijn?

De gezinsbegeleider werkt met mij aan de doelen die ik belangrijk vind.

1 = Helemaal niet

5 = Soms

10 = Altijd

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Dit vind ik zo omdat:

.....

.....

.....

.....

.....

37. Wat doet de gezinsbegeleider nu waarvan jij vindt dat het helpt thuis?

(Omcirkel het antwoord of de antwoorden die het meest van toepassing zijn voor jou)

- Samen praten met mij en mijn ouders;
- Activiteiten doen met mij;
- Luisteren naar mij;
- Anders, namelijk:.....

Dit vind ik zo omdat:

.....

.....

.....

.....

.....

38. Wat zou je willen dat de gezinsbegeleider zou doen bij jullie thuis, waarvan jij denkt dat het helpt?

(Omcirkel het antwoord of de antwoorden die het meest van toepassing zijn voor jou)

- Samen praten met mij en mijn ouders;
- Activiteiten doen met mij;
- Luisteren naar mij;
- Anders, namelijk:.....

Dit vind ik zo omdat:

.....

.....

.....

.....

.....

39. Welke score geef je de gezinsbegeleiding in het totaal?

Ik geef de gezinsbegeleiding een

1 = Heel slecht

10 = Heel goed

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Dit vind ik zo omdat:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

40. Hoe zou de gezinsbegeleiding volgens jou een hogere score kunnen krijgen?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

♦ Bedankt voor het invullen van de vragenlijst ♦

Bijlage 10 - Totaaloverzicht ordening labels

Ordering labels ouders

Contact opnemen +(1)	Bereikbaarheid +(3) -(2)		Begrijpen +(3)	Gevoelens en gedachten +(5)		Doelen -(1) +(2)	Doelen +(2) -(3)		Succesvol +(1)	Verandering en +(8) -(2)
Bereikbaarheid -(2)			Voelen +(1)			Doel niet behaald -(2)			Verandering +(5) -(2)	
Telefoonnummers uitgewisseld +(2)			Luisteren +(1)						Sfeer +(1)	
						Handelplan opgesteld +(2)	Handelplan +(3)		Verduidelijking welke hulp nodig is +(1)	
Structuur in begeleiding -(2)	Mate en structuur van begeleiding +(2) -(4)		Terugkoppeling resultaten en opmerkingen -(1) +(1)	Terugkoppelen +(3) -(1)		Overeenstemming +(1)				
Mate van begeleiding +(2) -(2)			Krijgen van positieve feedback +(2)						Zorg delen +(1)	Gevoel ouders bij begeleiding +(1) -(1)
									Iemand in je leven toelaten -(1)	
Professionaliteit +(4)	Kenmerken gezinsbegeleiders +(7)		Gezinsbegeleider is bekende +(1)	Vertrouwen krijgen +(4)						
Karakter +(2)			Vertrouwen krijgen in gezinsbegeleider +(3)						Opdrachten kind +(1)	Opdrachten kind +(1)
Contact opnemen met derden +(1)										
			Benadering gezin -(1)	Wat veranderd zou kunnen worden -(3)					Zelf gevraagd om begeleiding +(1)	Stap tot begeleiding +(2)
			Ouders betrekken -(1)						Eerste stap PGB +(1)	
			Plan opstellen tijdens intake (-1)							

Ordering labels jeugdigen 12 jaar en ouder

Luisteren +(5)	Gevoelens en gedachten +(16)		Praten +(17) -(1)	Handelplan +(25) -(1)		Zelf zeer open +(1)	Persoonlijk +(1)
Begrijpen +(1)			Activiteit +(6)				
Vertrouwen +(2)			Doelen +(1)			Verandering +(1)	Verandering +(1)
Tevredenheid +(6)			Belangrijke dingen besproken voor leeftijd +(1)				
Gezellig +(2)							
Soms wordt gebeld -(1)	Beschikbaarheid begeleider voor Talent tijdens begeleidingsmoment -(1)						

Ordering Talenten 8 t/m 12 jaar

Activiteit +(4) -(1)	Activiteiten +(6) -(2)		Aanwezigheid -(1) +(1)	Bejegening -(3) +(1)		Veel te doen +(1)	Persoonlijk +(2)
Geleerd +(2) -(1)			Aandacht -(2)			Al veel dingen zelf +(1)	
			Geen zin -(1)	Gevoelens en gedachten -(3)		Tekening +(3)	Tekening +(3)
			Eigenlijk niet leuk -(2)				

Ordering labels Talenten 4 t/m 8 jaar

Activiteit (2)	Activiteiten (4)		Tekening (2)	Persoonlijk (2)
Geleerd (2)				

Bijlage 11 - Evaluatieformulier gezinsbegeleiding

Handleiding evaluatieformulier

Talent zou graag aan u willen vragen om het evaluatieformulier in te vullen, zodat u de gezinsbegeleiding die u ontvangen heeft kunt beoordelen. U kunt op dit formulier aangeven welk cijfer u wilt geven voor het onderwerp dat in de vraag aangegeven wordt. Omcirkel het cijfer dat het meest in de richting komt van uw gevoel. Daarnaast kunt u bij een aantal vragen ook nog een toelichting geven over uw gekozen cijfer en uw eigen ervaringen. Vult u dit evaluatieformulier met twee personen in, vervang het woord 'ik' dan door het woord 'wij'.

Ook mogen de Talenten aan het einde van het evaluatieformulier een aantal vragen beantwoorden.

VOORBEELDVRAAG ouders:

Ik vond het dat ik begeleiding kreeg van Talent;

1 = Helemaal niet fijn
5 = Neutraal
10 = Heel erg fijn



Toelichting: **Ik vind het een 6 omdat ik het soms niet fijn vond dat er iemand anders bij mij thuis kwam en we het hadden over persoonlijke dingen. Wel merkte ik dat het mijn gezin toch stapje voor stapje vooruit hielp.**

VOORBEELDVRAGEN Talenten:

Je mag bij de vragen de smiley inkleuren die het beste past bij wat jij vindt.

Ik vond het dat ik begeleiding kreeg van Talent;



Helemaal niet leuk



Gewoon



Heel leuk

Dit vind ik zo omdat: **Ik er aan gewend was dat de gezinsbegeleider bij mij thuis kwam.**

Bij de vragen met de getallenlijn mag je een rondje om het getal zetten dat het beste past bij jouw antwoord. Je kunt kiezen uit alle getallen van **1 tot en met 10**. Onder de getallenlijn kun je vertellen waarom je dat getal omcirkeld hebt.

Ik vond het dat ik begeleiding kreeg van Talent;

1 = Helemaal niet fijn
5 = Maakt mij niet uit
10 = Heel erg fijn



Dit vind ik zo omdat: **Ik vind het een 6 omdat ik het soms niet fijn vond dat er iemand anders bij mij thuis kwam en we het hadden over persoonlijke dingen. Toch merkte ik dat het na een gesprek beter ging thuis.**



Evaluatieformulier gezinsbegeleiding

Naam Gezin:

Naam gezinsbegeleider:

Datum: .. - .. -

- 1. Ik vond het dat er een gezinsbegeleider van Talent begeleiding heeft geboden aan ons gezin;**

1 = Helemaal niet prettig

5 = Neutraal

10 = Heel prettig

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....
.....
.....

- 2. Ik heb het contact met de gezinsbegeleider van Talent ervaren als;**

1 = Helemaal niet prettig

5 = Neutraal

10 = Heel erg prettig

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....
.....
.....

- 3. Ik vond het aantal huisbezoeken per week;**

1 = Te weinig

5 = Neutraal

10 = Voldoende

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....
.....
.....

- 4. Ik kon de gezinsbegeleiders tussentijds goed bereiken via telefoon of e-mail;**

1 = Helemaal mee oneens

5 = Neutraal

10 = Mee eens

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....

.....

.....

5. Ik vond dat de gezinsbegeleider voldoende kennis en professionaliteit bezat;

1 = Helemaal mee oneens
5 = Neutraal
10 = Helemaal mee eens

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting:

.....

.....

.....

6. Ik vond de gezinsbegeleider respectvol en oprecht;

1 = Helemaal mee oneens
5 = Neutraal
10 = Mee eens

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting:

.....

.....

.....

7. Ik heb samen met mijn gezinsbegeleider een begeleidingsplan opgesteld;

(Omcirkel het juiste antwoord)

- Ja
- Nee
- Gedeeltelijk

Toelichting:

.....

.....

.....

8. Ik vond de opgestelde doelen voor de gezinsbegeleiding helder, haalbaar en werkbaar;

(Omcirkel het juiste antwoord)

- Ja
- Nee
- Gedeeltelijk

Toelichting:

.....

.....

.....

9. Ik vond dat er gedurende de begeleiding ingezet werd op mijn kwaliteiten;

(Omcirkel het juiste antwoord)

- Ja
- Nee
- Gedeeltelijk

Toelichting:

.....

.....

.....

10. Ik vind dat er door de gezinsbegeleiding het volgende veranderd is;

(Omcirkel het antwoord of de antwoorden die het meest van toepassing zijn bij jullie gezin)

- De sfeer in huis is veranderd;
- We hebben er veel van geleerd;
- Anders, namelijk:

Toelichting:

.....

.....

.....

11. Ik heb de gezinsbegeleiding als ervaren;

1 = Niet succesvol

5 = Neutraal

10 = Zeer succesvol

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....

.....

.....

12. Ik geef de gezinsbegeleiding van Talent in totaliteit de volgende score:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

13. Talent kan naar mijn mening een hogere score krijgen door het veranderen van;

(Omcirkel het antwoord of de antwoorden die het meest van toepassing zijn bij jullie gezin)

- Bereikbaarheid;
- Meer contactmomenten met de gezinsbegeleiders;
- De benadering van gezinnen;
- Anders, namelijk:

Toelichting:

.....

.....

.....

Vragen Talenten (kinderen)

14. Hoe vond je het dat er een gezinsbegeleider van Talent bij jullie thuis kwam?

Ik vond dat



Helemaal niet leuk



Gewoon



Heel leuk

Dit vind ik zo omdat:

.....
.....
.....

15. Kon je met de begeleider die bij jou thuis kwam praten als jij dat wilde?

Ik kan met de begeleider praten.



Nooit



Soms



Altijd

Dit vind ik zo omdat:

.....
.....
.....

16. Werkte de gezinsbegeleider met jou aan de doelen die voor jou belangrijk waren?

De gezinsbegeleider werkte met mij aan de doelen die ik belangrijk vond.

1 = Helemaal niet

5 = Soms

10 = Altijd

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Dit vind ik zo omdat:

.....
.....
.....

17. Heb je iets geleerd van de begeleider?

Ik hebgeleerd.

18. Welke score geef je de gezinsbegeleiding in het totaal?

Ik geef de gezinsbegeleiding een

1 = Heel slecht

10 = Heel goed

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

♦ Bedankt voor het invullen van het evaluatieformulier ♦

Bijlage 12 - Verantwoording tijdsbesteding

Beschrijving activiteiten	Aantal uren
Werven afstudeeropdracht	9 uren
Ideeformulering	16 uren
Essay	97 uren
Gesprekken met opdrachtgever	14,5 uren
Gesprekken met contactpersoon	16 uren
Vorbereiding op gesprekken met opdrachtgever en contactpersoon	7 uren
Afstudeerkringen/vorbereiding afstudeerkringen	66 uren
Tripartitegesprek Miriam en Marc	3 uren
Mailcontact opdrachtgever/contactpersoon/team	4,5 uren
Telefonisch contact opdrachtgever	2 uren
Mailcontact Elle en Gwenn	3 uren
Hoorcolleges	4 uren
Meeloopmomenten/Observeren	16 uren
Doelgroepanalyse	32 uren
Het opstellen van vragen voor de interviews met de cliënten en begeleiding.	18 uren
Uitprinten en versturen vragenlijsten	14 uren
Invullen vragenlijst met 1 gezin	4 uren
Literatuurstudie	70 uren
Onderzoeksliteratuur/onderzoeksverslag	46 uren
Conceptvoorstel	103 uren
Plan van aanpak	121 uren
Ontwerpplan	198 uren
Presentatie team	4 uren
Schrijven eindwerkstuk en pleidooi	420 uren
Planning	8 uren
Logboek	10 uren
Totaal (richtlijn was 532 uren per persoon = 1064 uren in totaal voor onze subgroep)	1306 uren = 653 uren per persoon