

Jeugdzorg in transitie

Een tevredenheidsonderzoek onder jongeren,
ouders, jeugdzorgmedewerkers en mentoren
over een pilot van Bureau Jeugdzorg

Kars Martin (3478513)
Universiteit van Utrecht
Master Arbeid, Zorg en Welzijn: Beleid en Interventie

Begeleider:	Dr. M. Hopman
Tweede Beoordelaar:	Dr. M. Yerkes
Datum:	15 augustus 2014
Totaal aantal woorden:	14711 woorden

Voorwoord

Voor u ligt een tevredenheidsonderzoek naar de pilot UP!. Dit onderzoek is uitgevoerd ter afsluiting van de Master Arbeid, Zorg, Welzijn: Beleid & Interventie aan de Universiteit van Utrecht. Er zijn een aantal personen en instanties van groot belang geweest bij de totstandkoming van dit onderzoek.

Allereerst bedank ik Peter Versteeg voor zijn medewerking. Hij heeft mij namens Bureau Jeugdzorg de mogelijkheid gegeven om de pilot UP! te evalueren en heeft mij in contact gebracht met de jeugdzorgmedewerkers en de school. Daarnaast bedank ik Emmy Berben voor de feedback en ondersteuning die zij gaf gedurende het onderzoek vanuit Bureau Jeugdzorg.

Ook bedank ik de jeugdzorgmedewerkers voor hun medewerking en het contact leggen met de ouders. Naast de jeugdzorgmedewerkers wil ik ook Eric Noordergraaf bedanken voor het in contact brengen met de leraren.

De mentoren, ouders, en leerlingen bedank ik voor de medewerking aan de interviews. Door hun open houding kon ik dit tevredenheidsonderzoek uitvoeren.

Vervolgens bedank ik mijn ouders en vriendin voor de steun gedurende het onderzoek. Naast mijn ouders en vriendin wil ik ook Dino Bodzinga bedanken. Wij hebben samen onderzoek gedaan naar de pilot UP! en hij heeft mij gedurende het onderzoek goed gesteund en de samenwerking verliep goed.

In het bijzonder bedank ik mijn begeleider van de Universiteit dr. Marit Hopman. Zij stond gedurende deze thesis altijd voor mij klaar wanneer ik haar nodig had en zij was altijd bereid om te helpen. Gedurende het onderzoek heeft zij mij bijgestaan, geadviseerd en gecorrigeerd waar nodig.

Kars Martin, 15 augustus 2014

Inhoudsopgave

Voorwoord

Samenvatting	5
1. Inleiding	6
2. Theoretisch kader	7
2.1. De veranderingen in het onderwijs en de jeugdzorg	8
2.2. Vroegtijdig signaleren	9
2.3. Outreachend werken	9
2.4. De rol van de mentoren	10
2.5. De rol van de jongere.....	10
2.6. De rol van de ouders	11
2.7. Tevredenheidsonderzoeken over de jeugdzorg	11
2.8. Samenvatting van het theoretisch kader	12
3. Onderzoeksvraag	12
4. Onderzoeksopzet	13
4.1. Type onderzoek	13
4.2. Onderzoekspopulatie	13
4.3. Interviews	14
4.4. NVivo	14
4.5. Operationalisatie	14
5. Uitvoering van het onderzoek	16
5.1. Selectie respondenten	16
5.2. Dataverzameling	16
5.3. De bewerking van de data	17
6. Beschrijving en analyse van de resultaten	17
6.1. De outreachende werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers	17
6.2. De betrokkenheid van de mentor	18
6.2.1. De werkwijze van de mentor	18
6.2.2. De samenwerking tussen de mentor en de jeugdzorgmedewerkers	18
6.3. Het vroegtijdig signaleren	19
6.3.1. Het vroegtijdig signaleren	19
6.3.2. De samenwerking tussen school en Bureau Jeugdzorg	20
6.4. De mate van inspraak	20
6.4.1. De rol van de jongeren	20
6.4.2. De rol van de ouders	20
6.5. De resultaten van de begeleiding	21
6.6. De beoordeling van UP!	21
7. Conclusie & Discussie	23
7.1. Samenvatting van de resultaten	23
7.2. Conclusie	24
7.3. Discussie	26
7.4. Aanbevelingen	26
7.3.1. Aanbevelingen voor UP!	26
7.3.2. Algemene beleidsaanbevelingen	27
7.3.3. Aanbevelingen voor een vervolgonderzoek	27

Literatuurlijst	28
Bijlage 1 Brief aan de ouders	31
Bijlage 2 Vragenlijst jongeren	33
Bijlage 3 Vragenlijst ouders	35
Bijlage 4 Vragenlijst mentoren	37
Bijlage 5 Vragenlijst jeugdzorgmedewerkers	39
Bijlage 6 Interviews in NVivo	41
Bijlage 7 Codeboom	42

Samenvatting

In dit onderzoek wordt de pilot UP! geëvalueerd. Deze pilot is een experiment in het kader van de transitie die in de jeugdzorg in 2015 gaat plaatsvinden en de nieuwe Wet op het passend onderwijs die in het schooljaar 2014/2015 ingaat. In de pilot UP! worden zorg en onderwijs met elkaar verbonden, doordat er samengewerkt wordt door mentoren op school en jeugdzorgmedewerkers van Bureau Jeugdzorg. In de pilot staan outreachend werken en vroegtijdig signaleren centraal. Dit zijn twee belangrijke begrippen met het oog op de transitie die in de jeugdzorg gaat plaatsvinden in 2015. Uit de literatuur blijkt dat bij de outreachende werkwijze de hulpverleners laagdrempelige hulpverlening aanbieden en actief contact zoeken met de cliënten. De literatuur laat verder zien dat door vroegtijdig signaleren en goede samenwerking tussen jeugdzorg en school, kinderen (weer) op het goede spoor kunnen worden gebracht en mogelijke ernstige problemen voorkomen kunnen worden. Doordat de pilot UP! vooruitloopt op de komende transitie in de jeugdzorg en de nieuwe zorgplicht van het onderwijs is het relevant dat de pilot geëvalueerd wordt. Dat is in dit onderzoek gedaan middels een tevredenheidsonderzoek. In dit onderzoek staat de volgende onderzoeksvraag centraal: *Zijn jongeren, hun ouders, de mentoren, de zorgcoördinator en de jeugdzorgmedewerkers tevreden over de manier waarop zij via UP! begeleid worden en over de wijze waarop de gedragsproblematiek van de jongeren opgelost dan wel hanteerbaar gemaakt wordt?* Deze vraag is beantwoord door middel van kwalitatief onderzoek. De jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers die betrokken zijn bij de pilot zijn geïnterviewd aan de hand van een vragenlijst. Op basis van de data en de literatuur kan geconcludeerd worden dat met de werkwijze die in UP! gehanteerd wordt winst geboekt kan worden in het onderwijs en de jeugdzorg. De laagdrempelige werkwijze en de actieve snelle begeleiding worden positief gewaardeerd door de jongeren, ouders en mentoren. Dankzij deze aanpak zijn de eerste stappen gezet om de gedragsproblematiek van de jongeren hanteerbaar te maken. Met oog op de nieuwe zorgplicht van het onderwijs en de veranderingen in de jeugdzorg wordt aanbevolen de outreachende werkwijze van jeugdzorgmedewerkers ook op andere scholen te introduceren. Daarnaast wordt aan scholen aangeraden om meer te gaan investeren in de zorgtaken van de mentoren. Tot slot wordt aanbevolen dat de gemeenten, Rijksoverheid en zorginstellingen een gezamenlijke zorgagenda opstellen om de grote veranderingen in zowel het onderwijs als de jeugdzorg te monitoren en te evalueren, zodat hier beleidsmatig op ingespeeld kan worden.

Jeugdzorg in transitie.

Een tevredenheidsonderzoek onder jongeren, ouders, jeugdzorgmedewerkers en mentoren over een pilot van Bureau Jeugdzorg

1. Inleiding

In Nederland heeft ieder kind het recht op een veilige en gezonde jeugd. Niet ieder kind heeft een veilige en gezonde jeugd, sommige kinderen en gezinnen hebben ondersteuning nodig. Sinds de invoering van de Wet op de Jeugdzorg in 2005 ligt de toegang tot jeugdzorg in handen van Bureau Jeugdzorg. De medewerkers van Bureau Jeugdzorg bepalen of de kinderen, jongeren en gezinnen die kampen met problemen in aanmerking komen voor hulpverlening. Aan de personen die in aanmerking komen voor jeugdzorg biedt Bureau Jeugdzorg bescherming en ondersteuning (Bureau Jeugdzorg, 2014).

De regels voor de jeugdzorg zijn op dit moment vastgelegd in de Wet op de Jeugdzorg. Op basis van deze wet krijgt elke provincie sinds 2005 geld van het Rijk. Met dat geld financiert de provincie Bureau Jeugdzorg en koopt de provincie zorg in voor kinderen, jongeren en ouders (Bureau Jeugdzorg, 2014). Vanaf 1 januari 2015 komt hier verandering in door de invoering van de nieuwe Jeugdwet. De nieuwe Jeugdwet maakt gemeenten bestuurlijk en financieel verantwoordelijk voor de jeugdzorg. Deze verschuiving van verantwoordelijkheden heeft een aantal redenen. Het aanbod van de zorg sluit niet goed aan op de vraag naar de zorg, de hulpverlening komt in sommige gevallen niet op tijd en de hulpverlening is te duur (Van der Gaag, Gilsing & Mak, 2013). Daarnaast is sinds de invoering van de Wet op de Jeugdzorg in 2005 de vraag naar hulpverlening in de jeugdzorg toegenomen. In 2005 waren er bijna 60 duizend aanmeldingen bij Bureau Jeugdzorg en in 2009 waren er ruim 100 duizend aanmeldingen. Door de toenemende vraag naar de hulpverlening zijn de kosten van de jeugdzorg onder druk komen te staan (De Jong, 2011).

De Rijksoverheid vindt het belangrijk dat vraag en aanbod zo goed mogelijk op elkaar aansluiten en legt de bestuurlijke en financiële verantwoordelijkheid voor de jeugdzorg bij de gemeenten, vanuit de verwachting dat de gemeenten dichter bij de burgers staan en daardoor een beter beeld hebben over de vraag naar jeugdzorg dan de provincie (Van der Gaag, Gilsing & Mak, 2013). De Rijksoverheid gaat er van uit dat door deze veranderingen de vraag naar jeugdzorg en het aanbod van jeugdzorg beter op elkaar zullen gaan aansluiten met als gevolg dat de jeugdzorg goedkoper, eenvoudiger en effectiever wordt (Movisie, 2013).

De transitie in de jeugdzorg vindt niet alleen in Nederland plaats. In meerdere landen in Europa is de jeugdzorg onderdeel van het publieke debat en het overheidsdebat (Berg- le Clercq, Bosscher & Vink, 2012). In Denemarken bijvoorbeeld vond de transitie al eerder plaats. Vanaf 2007 kregen de gemeenten in Denemarken de verantwoordelijkheid over het jeugdzorgbeleid. De transitie leidde er toe dat in het begin de kosten van de jeugdzorg stegen en het aantal aanmeldingen voor hulpverlening toenam. Inmiddels is er een verandering te zien in jeugdhulpverlening in Denemarken. De hulpverlening richt zich nu meer op het voorkomen van problemen en lichte vormen van ondersteuning. In Denemarken gaat men ervan uit dat de nieuwe werkwijze er toe heeft geleid dat kinderen en gezinnen nu beter en sneller worden geholpen. Daarnaast heeft deze werkwijze er na een aantal jaren toe geleid dat de kosten van de jeugdzorg naar beneden zijn gegaan in Denemarken (Vink, 2012).

De komende transitie in de jeugdzorg leidt ook tot veranderingen in het onderwijs. Met de nieuwe Wet op passend onderwijs die in augustus 2014 ingaat, krijgen scholen een zorgplicht, scholen moeten ervoor zorgen dat zoveel mogelijk kinderen het regulier onderwijs kunnen volgen (Rijksoverheid, 2014). Het onderwijs gaat net als de gemeente een belangrijke rol spelen bij het aanbieden van ondersteuning en hulpverlening (Pijpers, Bouma, Beckers & Boode, 2013). In het onderwijs wordt steeds meer hulpverlening aangeboden, omdat de school een plaats is waar kinderen en jongeren vaak aanwezig zijn (Nederlands Jeugdinstituut, 2010). De regio Midden in Zuid-Holland is vooruitlopend

op de komende transitie en de ontwikkelingen in het onderwijs bij de aanvang van het schooljaar 2013/2014 gestart met de Pilot UP!.

In de pilot UP! wordt geëxperimenteerd met een nieuwe werkwijze in het onderwijs. De pilot wordt gefinancierd door de gemeente en is bedoeld voor jongeren in de leeftijd van twaalf tot achttien jaar, die kampen met emotionele en sociale gedragsproblemen. In de pilot wordt samengewerkt in een team, bestaande uit mentoren op school, een zorgcoördinator en jeugdzorgmedewerkers van Bureau Jeugdzorg. De zorgcoördinator, mentoren en jeugdzorgmedewerkers moeten jongeren die hulp nodig hebben vroegtijdig signaleren en hen hulptrajecten aanbieden. De mentor staat het dichtst bij de jongeren en heeft het meeste contact met de jongeren. Daardoor is het meestal de mentor die het probleemgedrag signaleert. Als jongeren op school dreigen uit te vallen, probleemgedrag vertonen of zich terugtrekken dan meldt de mentor dit bij de zorgcoördinator. De zorgcoördinator en mentor gaan dan samen in overleg en kijken welke hulpverlening het beste past bij de jongeren. Vervolgens bespreekt de zorgcoördinator de mogelijke hulptrajecten met de ouders. UP! is dan een van de hulptrajecten waarvoor gekozen kan worden. Voor UP! wordt gekozen als de hulp laagdrempelig moet zijn en snel moet plaatsvinden (Versteeg, 2013). Als een jongere wordt aangemeld voor UP! maken de jeugdzorgmedewerkers binnen 48 uur contact met de jongere en zijn ouders. Samen met de ouders en jongere wordt er vervolgens gesproken over de problematiek en mogelijke oplossingen. Op basis van die gesprekken wordt in samenspraak met de jongere een plan van aanpak opgesteld. Doordat in UP! veel waarde wordt gehecht aan snelle ondersteuning moet dit plan van aanpak binnen vier weken na de aanmelding opgesteld zijn. Als het plan van aanpak afgerond is, begint de begeleiding. De begeleiding verschilt per jongere omdat de problematiek per jongere verschillend is. In alle gevallen proberen de jeugdzorgmedewerkers laagdrempelig en toegankelijk te werk te gaan en samen te werken met de jongeren, ouders, mentoren en de zorgcoördinator. De jongeren, ouders, mentoren en de zorgcoördinator krijgen de mogelijkheid om een bijdrage te leveren en worden actief betrokken bij de begeleiding. Gedurende de begeleiding houden de jeugdzorgmedewerkers nauw contact met de jongeren en de ouders en daarnaast geven zij een terugkoppeling aan de mentoren en de zorgcoördinator. Door het nauwe contact houden zij de ontwikkeling van de jongeren in de gaten en krijgen zij een beeld over wat werkt en niet werkt. De begeleiding moet er toe leiden dat de problemen worden opgelost en verminderen. In UP! worden kennis, ervaring en vaardigheden op het gebied van school en zorg met elkaar gebundeld met als doel dat jongeren effectiever en sneller worden geholpen. In de pilot gaat men ervan uit dat het vroegtijdig signaleren van problemen er toe leidt dat men eerder hulp kan aanbieden en daarmee ernstige problemen kan voorkomen (Versteeg, 2013).

De pilot loopt vooruit op de transitie in de jeugdzorg en de veranderingen in het onderwijs. In de pilot wordt gewerkt met een nieuwe werkwijze, die in de toekomst mogelijk op meer scholen gaat plaatsvinden. Daarom is het belangrijk om de pilot te evalueren en in beeld te brengen of de pilot leidt tot tevredenheid bij de betrokkenen. In dit onderzoek wordt deze pilot geëvalueerd aan de hand van een tevredenheidsonderzoek. Het doel van dit onderzoek is om de meningen van jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers over de pilot UP! in beeld te brengen. In deze thesis wordt eerst een samenvatting gegeven van de beschikbare wetenschappelijke literatuur over de transitie in de jeugdzorg en de pilot. Vervolgens wordt de onderzoeksvraag geformuleerd en toegelicht. Daar op volgend wordt de methodische verantwoording behandeld. Vervolgens worden de resultaten toegelicht. Uit de resultaten komen conclusie, discussie en aanbevelingen voort.

2. Theoretisch kader

In dit onderzoek wordt de pilot UP! geëvalueerd waarin outreachend werken en vroegtijdig signaleren centraal staan. In het theoretische kader is relevante literatuur in relatie tot deze werkwijze en de rol van de verschillende betrokken partijen(jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers) onderzocht. Daarnaast is er gekeken naar eerder gehouden tevredenheidsonderzoeken over de jeugdzorg om een scherp beeld te krijgen over de meningen en ervaringen van jongeren en ouders over Bureau Jeugdzorg, zodat er in dit onderzoek rekening kan worden gehouden met deze bevindingen.

2.1. De veranderingen in het onderwijs en de jeugdzorg

Zoals hierboven is beschreven, is de transitie in de jeugdzorg het gevolg van een aantal problemen in de jeugdzorg. De vraag naar de hulpverlening is in de afgelopen periode fors gestegen en dit heeft geleid tot een forse stijging van de kosten (De Jong, 2011). Daarnaast sluit het aanbod van de hulpverlening niet aan op de vraag naar hulpverlening. Volgens van der Gaag, Gilsing en Mak (2013) is jeugdhulpverlening op dit moment niet effectief. Dit heeft er volgens hen toe geleid dat er een transitie gaat plaatsvinden in de jeugdzorg (Van der Gaag, Gilsing & Mak, 2013). Het nieuwe jeugdzorgbeleid is vastgelegd in de nieuwe Jeugdwet die in werking treedt op 1 januari 2015. Vanaf deze datum komt de verantwoordelijkheid voor de jeugdzorg bij de gemeenten te liggen en moeten de gemeenten ervoor gaan zorgen dat de zorg goedkoper wordt en beter aansluit op de vraag (Rijksoverheid, 2013). De gemeenten moeten ervoor zorgen dat de jongeren en gezinnen die hulp, bescherming of ondersteuning nodig hebben deze hulp ook krijgen. Daarnaast staan er in de nieuwe Jeugdwet een paar punten centraal: er moet worden ingespeeld op de eigen verantwoordelijkheid, problemen moeten vroegtijdig worden gesignaleerd en opgelost worden en de hulpverlening moet laagdrempeliger worden (Sachse, 2013).

In het onderwijs hebben zich in de afgelopen jaren ook veranderingen voorgedaan. Vanaf 2003 richt het onderwijs zich niet alleen meer op het ontwikkelen van cognitieve vaardigheden en het aanbieden van kennis en is er meer aandacht gekomen voor de sociale en maatschappelijke ontwikkeling van leerlingen (Pels, 2011; Veugelers & Leenders, 2004). De leraren hebben er taken bijgekregen. Van de leraren wordt verwacht dat zij niet alleen kennis overdragen, maar ook een rol spelen bij de maatschappelijke en sociale ontwikkeling van leerlingen. De leraren kijken steeds meer naar de behoefte van de leerlingen. Sommige leerlingen hebben extra aandacht of begeleiding nodig en de leraren spelen hierbij een belangrijke rol (Veugelers, 2004). In sommige gevallen hebben leraren moeite met de persoonlijke begeleiding van leerlingen. Zij achten zichzelf daarvoor niet deskundig genoeg, omdat zij daar geen opleiding voor hebben gehad (Veugelers, 2004). Leraren hebben daardoor behoefte aan samenwerking met en ondersteuning van andere leerkrachten en zorgprofessionals. Dit heeft er toe geleid dat scholen zijn gaan samenwerken met jeugdzorginstanties (Meijer, 2003). Vanaf 1 augustus 2014 wordt er meer nadruk gelegd op de zorgplicht van scholen en moeten scholen zorgen voor een passende plek voor leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben. Om ervoor te zorgen dat er voor alle leerlingen plaats is in het onderwijs, gaan reguliere scholen en speciaal onderwijs samenwerken in regionale samenwerkingsverbanden. Deze regionale samenwerkingsverbanden krijgen vanuit het Rijk een budget voor extra ondersteuning. Dit budget wordt verdeeld over de scholen waar extra ondersteuning nodig is (Rijksoverheid, 2014). Met de pilot is vooruitgelopen op deze verandering en worden jeugdzorgmedewerkers in het onderwijs ingezet om ervoor te zorgen, dat leerlingen met problemen ondersteuning krijgen, waardoor zij kunnen blijven functioneren in het reguliere onderwijs (Versteeg, 2013). Langzaamaan gaat de jeugdzorg een grotere rol spelen in het onderwijs. De ontwikkelingen in het onderwijs in de afgelopen jaren en de komende transitie in de jeugdzorg hebben geleid tot het ontstaan van de pilot UP!. De pilot vindt plaats op een middelbare school en vooral in de periode dat de jongeren op de middelbare school zitten, is het belangrijk dat zij ondersteuning krijgen. De puberteit is een levensfase waarin veel veranderingen plaatsvinden. Gedurende de puberteit zijn duidelijke lichamelijke, cognitieve en sociale veranderingen te zien. Het lichaam van een jongere verandert langzaam in het lichaam van een volwassene. Daarnaast leren jongeren nieuwe cognitieve vaardigheden en verandert de relatie met ouders en vrienden. De jongeren worden steeds zelfstandiger (Verhulst, 2008). Het is ook een periode waarin de jongeren hun eigen identiteit ontwikkelen en gevoelig zijn voor hun omgeving (Bucx, van der Swam & Jalvingh, 2014). In de pilot worden jeugdzorgmedewerkers ingezet op een middelbare school om leerlingen te helpen om ernstige problemen te voorkomen. Door middel van een laagdrempelige werkwijze wordt geprobeerd problemen vroegtijdig te signaleren en op te lossen (Versteeg, 2013).

In de pilot UP! staan vroegtijdig signaleren en outreachend werken centraal. In de volgende paragrafen zullen deze twee begrippen verder worden toegelicht.

2.2. Vroegtijdig signaleren

Om gedragsproblemen te voorkomen is het belangrijk, dat signalen van probleemgedrag vroegtijdig in beeld worden gebracht (Farrington & Coid, 2003). Vroegtijdig signaleren is het zo snel mogelijk in beeld brengen van mogelijke signalen van probleemgedrag bij kinderen. Volgens Hermanns, Öry en Schrijvers (2005) kunnen door het vroegtijdig signaleren (ernstige) problemen voorkomen worden, doordat signalen van probleemgedrag in een vroeg stadium in beeld worden gebracht. Bij het vroegtijdig signaleren van probleemgedrag is het belangrijk dat er een goede samenwerking plaatsvindt tussen scholen, leerplichtambtenaren, de politie en Bureau Jeugdzorg. Volgens Hermanns, Öry en Schrijvers (2005) zijn deze personen op een verschillende manier betrokken bij de kinderen en gezinnen en kijken zij vanuit verschillende invalshoeken naar de kinderen en gezinnen. Het is belangrijk dat deze personen probleemgedrag goed aan elkaar doorspelen, zodat er in een vroegtijdig stadium hulp geboden kan worden (Hermanns, Öry & Schrijvers, 2005). Nadat er problemen zijn gesignaleerd moeten jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers samen op zoek gaan naar oplossingen. In sommige gevallen hebben de jongeren meer hulp nodig dan de mentoren kunnen aanbieden en worden maatschappelijke werkers of jeugdzorginstanties ingeschakeld om de problematiek te doen verminderen of te voorkomen (Van Overveld, 2010). In de pilot UP! werken de zorgcoördinator, mentoren en jeugdzorgmedewerkers samen om mogelijke problemen zo snel mogelijk te signaleren. Dit moet er toe leiden dat de problematiek vermindert en/of voorkomen kan worden (Versteeg, 2013). Het tevredenheidsoordeel in dit onderzoek wordt niet alleen gebaseerd op het vroegtijdig signaleren van problemen, maar hangt ook af van andere aspecten. Zo is het hebben van een goede click tussen de hulpverlener/mentoren en jongeren ook van belang.

2.3. Outreachend werken

De jeugdhulpverlening moet door de transitie laagdrempeliger worden. Veel gezinnen en mentoren vinden het moeilijk om de stap naar hulpverlening te nemen en ervaren drempels en zullen daardoor zelf niet snel de stap maken naar hulpverleningsinstanties (Vansevant, 2001). Het is daarom belangrijk dat de gemeenten ervoor zorgen dat jeugdhulpverleners outreachend te werk gaan en toegankelijk zijn voor gezinnen en ervoor zorgen dat de drempels naar jeugdhulpverlening verdwijnen (Sachse, 2013). In Nederland is in de zorg steeds meer aandacht voor de outreachende werkwijze (Kloppenburger & Hendriks, 2012). Bij de outreachende werkwijze gaan de hulpverleners zelf naar de cliënt toe en maken zij zelf contact met de cliënt. De cliënt wordt opgezocht en krijgt ondersteuning aangeboden. Veel hulpverleners kiezen voor deze aanpak om de drempel weg te halen die cliënten ervaren (Vansevant, 2001).

Bij de outreachende werkwijze wordt gewerkt vanuit het perspectief van de cliënt. De outreachende werkers gaan samen met de cliënt op zoek naar oplossingen. De outreachende werkers proberen de cliënt te stimuleren om eerst zelf op zoek te gaan naar oplossingen (Van Doorn, Huber, Kemmeren, Van der Linde, Räkens & Van Uden, 2013). De outreachende werkwijze is een flexibele werkwijze, die verschilt per cliënt. Per cliënt wordt gekeken wat de cliënt wil en kan. Op basis daarvan wordt bepaald hoe de cliënt het beste geholpen kan worden en hoeveel tijd hiervoor nodig is. De hulpverlening is daardoor losser georganiseerd en flexibeler (Van Doorn, 2004).

Bij de pilot UP! wordt van de jeugdzorgmedewerkers verwacht dat zij outreachend te werk gaan. Na een aanmelding maken de jeugdzorgmedewerkers binnen 48 uur contact met de jongere en zijn ouders. Nadat er contact is gelegd gaan de jeugdzorgmedewerkers samen met de jongere, ouders en mentor op zoek naar oplossingen. Volgens Bureau Jeugdzorg moet deze werkwijze er toe leiden dat de hulpverlening toegankelijker wordt (Versteeg, 2013).

Het outreachend werken heeft voordelen en nadelen. De outreachende werkwijze is afhankelijk van de bereikbaarheid van de cliënt om mee te werken. De hulpverlening vindt plaats op vrijwillige basis, mensen kunnen niet gedwongen worden om hulpverlening te krijgen (Linten, Keijzer, Voet, Bollen, Stippelmans & van Ginneken, 2004). Het outreachend werken heeft in het algemeen de volgende voordelen: problemen kunnen vroegtijdig worden aangepakt, de klant die de hulp het meest nodig

heeft, wordt snel bereikt en de afstand tussen de burgers en de zorgverleners wordt verkleind (Berenschot, Van Hoof & De Rover, 2008). Het outreachend werken heeft ook nadelen: in sommige gevallen wordt er zonder toestemming gebruik gemaakt van de gegevens van de klant, dringt de dienstverlener zich te veel op en kost de werkwijze veel tijd (Berenschot, Van Hoof & De Rover, 2008). In dit onderzoek wordt gekeken of deze voordelen en nadelen ook gelden bij de pilot UP!

In de komende paragrafen wordt ingegaan op de rol van de mentor, jongere en ouders.

2.4. De rol van de mentoren

Mentoren op school kunnen een belangrijke rol spelen bij het signaleren en voorkomen van problemen. Het is belangrijk dat mentoren een band creëren met de leerlingen, omdat sommige leerlingen ondersteuning willen van de mentor (Myers & Pianta, 2008). De mentoren staan vaak dicht bij de leerlingen en kennen de leerlingen goed. Als een leerling problemen thuis heeft of extra ondersteuning nodig heeft, springt de mentor vaak in. Naast een band met leerlingen moeten de mentoren ook een band creëren met de ouders van leerlingen. Hierdoor kunnen de mentoren mogelijk makkelijker praten met de ouders als het over iets minder leuks gaat (Bos- de Vos, 2011). Daarnaast blijkt ook uit andere onderzoeken dat het belangrijk is dat de mentoren en ouders goed met elkaar contact onderhouden, want dit leidt in de meeste gevallen tot betere schoolresultaten van de leerlingen (Xu & Gulosino, 2006). Ook is de kans op probleemgedrag minder groot als mentoren, jeugdzorgmedewerkers, ouders en leerlingen goed samenwerken en nauw contact met elkaar houden (Meijer, 2003).

Volgens Bos- de Vos (2011) kan een mentor een leerling met een probleem op verschillende wijze begeleiden. In sommige gevallen is de problematiek nog niet ver ontwikkeld en kan een mentor ervoor kiezen om met zijn eigen vaardigheden en deskundigheid een leerling te ondersteunen. Het ondersteunen van de leerling en het voeren van gesprekken met de leerling en de ouders kan er dan toe leiden dat de problematiek vermindert. Als de problematiek wat verder ontwikkeld is, kiest de mentor er vaak voor om pedagogen en sociaal maatschappelijke werkers in te schakelen. Deze mensen zijn meer gespecialiseerd in het oplossen van problemen bij leerlingen. Bij sommige leerlingen is de problematiek te ver ontwikkeld en heeft het kind specialistische hulp nodig. In overleg met de zorgcoördinator en jeugdzorgmedewerkers kijkt de mentor dan naar hoe het kind het beste ondersteund kan worden (Bos- de Vos, 2011).

Van de mentoren op middelbare scholen wordt steeds meer verwacht. Door de veranderingen in de jeugdzorg hebben de mentoren er een zorgtaak bijgekregen. Dit is ook het geval in de pilot UP!, waar de mentoren een belangrijke rol spelen bij het signaleren van probleemgedrag (Versteeg, 2013). Uit onderzoek van Veugelers (2004) blijkt dat sommige mentoren moeite hebben met de extra zorgtaken, omdat zij vinden dat zij niet de benodigde vaardigheden hebben. Met lesgeven en school gerelateerde begeleiding hebben mentoren niet zoveel moeite, maar persoonlijke begeleiding en alle leerlingen kunnen helpen, wordt vaak moeilijker gevonden door de mentoren (Veugelers, 2004).

Volgens Pels, de Gruijter en Los (2013) is het belangrijk dat scholen meer gaan investeren in het opleiden van mentoren, omdat mentoren moeite hebben met de extra taken. Mentoren moeten vaardigheden ontwikkelen waardoor zij beter in staat zijn om leerlingen te helpen, problemen te signaleren en leerlingen met problemen door te verwijzen naar zorginstellingen (Pels, De Gruijter & Los, 2013).

2.5. De rol van de jongere

Voor jongeren is het belangrijk dat er een duidelijke structuur is in hun leven. Deze structuur kan worden gecreëerd door duidelijke regels en grenzen te stellen. Jongeren moeten weten waar zij aan toe zijn en weten wat wel en wat niet mag. Vooral voor jongeren met gedragsproblemen is een duidelijke structuur belangrijk (Onderwijsraad, 2010). Volgens de Onderwijsraad (2010) hebben jongeren met gedragsproblemen vaak te weinig structuur in hun leven en hebben zij moeite om zelf de juiste

oplossingen te vinden om problemen te verhelpen. Naast een duidelijke structuur moeten jongeren gestimuleerd worden om zelf op zoek te gaan naar oplossingen. Jongeren moeten leren wat hun mogelijkheden zijn. Doordat jongeren leren wat hun mogelijkheden zijn, leren zij ook de punten kennen waar zij minder goed in zijn. Zo moeten zij leren dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor hun daden en gedrag (Onderwijsraad, 2010). Bij jongeren met gedragsproblemen is het belangrijk, dat zij leren op een andere manier naar hun situatie te kijken. Jongeren met gedragsproblemen geven vaak de schuld aan anderen als zij wat fout doen of zijn heel negatief over zichzelf. Jongeren moeten leren op een andere wijze naar probleemsituaties te kijken en leren dat zij zelf ook een rol spelen bij het ontstaan van probleemgedrag en ook anders kunnen reageren (Boendermaker, 2008). Volgens Gardner, Dishion & Connel (2007) moet er worden ingespeeld op de eigen verantwoordelijkheid van de jongeren. Jongeren moeten leren, dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor hun daden, dat zij zelf hun leven moeten invullen en zelf hun problemen moeten oplossen. In de pilot UP! spelen jongeren zelf een belangrijke rol bij het oplossen van de problemen, doordat zij actief betrokken worden bij het maken van een plan van aanpak en er voortdurend naar hun mening wordt gevraagd door de jeugdzorgmedewerkers (Versteeg, 2013).

2.6. De rol van de ouders

Ouders spelen een belangrijke rol bij het oplossen of voorkomen van gedragsproblemen, omdat zij nauw betrokken zijn bij hun kind. Hun gedrag kan van invloed zijn op het gedrag van hun kind. Om de problematiek te doen verminderen of te voorkomen is het belangrijk dat ouders betrokken worden, informatie krijgen en ondersteund worden (De Baat, 2011). Het helpen van een kind met problemen gaat beter als de ouders nauw betrokken zijn. Als ouders niet betrokken zijn is het contact stroef en is het moeilijker om kinderen te helpen. Uit onderzoek van Geurts, Knoom & Knorth (2010) blijkt dat betrokkenheid van ouders tot meer tevredenheid leidt bij de ouders en jeugdzorgmedewerkers. Jeugdzorgmedewerkers waarderen het als ouders deels betrokken zijn en ouders vinden het fijn als zij inspraak hebben. Ook uit internationaal onderzoek van Xu & Gulosino (2006) komt naar voren dat de mate waarin ouders betrokken zijn van invloed kan zijn op de schoolresultaten. Als ouders en mentoren betrokken zijn bij de begeleiding, leidt dit in de meeste gevallen tot betere schoolresultaten van de jongeren.

Ouders hebben veel invloed op het kind en de ontwikkeling van het kind. Daarom is het volgens de Onderwijsraad (2010) belangrijk dat de ouders betrokken worden bij de aanpak van gedragsproblemen van kinderen op school. De school moet samen met de ouders op zoek gaan naar mogelijke oplossingen van het probleemgedrag. Op basis van de informatie van de ouders krijgen de school en de jeugdzorgmedewerkers een scherper beeld over de problematiek en kunnen zij beter inspelen op probleemsituaties en probleemgedrag voorkomen of verminderen (Onderwijsraad, 2010). In de Pilot UP! wordt de nadruk daarom gelegd op een goede samenwerking met de ouders en worden de ouders betrokken bij het programma.

2.7. Tevredenheidsonderzoeken over de jeugdzorg

Deze evaluatie richt zich op de meningen van de jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers over de pilot. Het is daarom belangrijk om te kijken naar eerdere tevredenheidsonderzoeken over de jeugdzorg. In 2002 liet het Landelijk Platform Jeugdzorg(LPJ) een onderzoek uitvoeren naar de kwaliteit van de indicatiestelling. De jongeren en de ouders kregen vragen voorgelegd waarin naar hun mening werd gevraagd over het contact met Bureau Jeugdzorg en de aanpak van Bureau Jeugdzorg (Konijn, Metselaar & Stoll, 2002).

Op basis van de vragenlijsten die zijn afgenomen bij de jongeren en de ouders werd geconcludeerd dat beide groepen in 2002 in het algemeen tevreden waren over de jeugdzorg. Desalniettemin vinden de jongeren en de ouders het belangrijk dat meer informatie wordt verstrekt, zij meer inspraak hebben gedurende de hulpverlening en dat meer begrip komt voor de situatie (Konijn, Metselaar & Stoll, 2002). Ook uit een recenter tevredenheidsonderzoek van Bureau Jeugdzorg (2013) blijkt dat de ouders en jongeren tevreden zijn over de werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers. Aan de hand van

vragenlijsten werd aan de ouders en jongeren gevraagd om hun mening te geven over de werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers. Over het algemeen waren zowel de jongeren als de ouders tevreden. De jongeren beoordeelden de werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers met het cijfer 7,3 en de ouders beoordeelden de jeugdzorgmedewerkers met het cijfer 6,5 (Strating, Sarti, Neijboer & Carrière, 2013).

2.8. Samenvatting van theoretisch kader

Uit de literatuur blijkt dat bij de outreachende werkwijze de hulpverleners actief contact zoeken met de cliënten om ervoor te zorgen dat de drempels naar de hulpverlening verdwijnen. De literatuur laat verder zien dat door vroegtijdig signaleren en een goede samenwerking tussen jeugdzorg en school kinderen (weer) op het goede spoor kunnen worden gebracht en mogelijke ernstige problemen voorkomen kunnen worden. Van de mentoren wordt steeds meer verwacht in het onderwijs. Zij krijgen steeds meer taken en spelen een belangrijke rol bij het signaleren van problemen bij jongeren. Het is belangrijk dat de mentoren, ouders en jeugdzorgmedewerkers betrokken met elkaar zijn en contact met elkaar onderhouden. Verder laten eerdere tevredenheidsonderzoeken zien dat de ouders en de jongeren in het algemeen tevreden zijn over de jeugdhulpverlening. Wel geven de ouders en jongeren aan dat zij het belangrijk vinden dat zij meer inspraak krijgen tijdens de hulpverlening. In het vervolg van deze thesis zal verder op deze onderwerpen worden ingegaan en zal gekeken worden naar de tevredenheid over de outreachende werkwijze, het vroegtijdig signaleren, de betrokkenheid van de mentor en de mate van inspraak.

3. Onderzoeksvraag

Bureau Jeugdzorg wil met het oog op de komende transitie weten hoe jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers reageren op de Pilot UP!. Daarom is in opdracht van Bureau Jeugdzorg de pilot UP! geëvalueerd en wordt de volgende onderzoeksvraag beantwoord: *Zijn de jongeren, hun ouders, de mentoren en de jeugdzorgmedewerkers tevreden over de wijze waarop de jongeren begeleid worden bij UP! en over de wijze waarop de gedragsproblematiek van de jongeren opgelost dan wel hanteerbaar gemaakt wordt?*

Aan de hand van deze onderzoeksvraag is in de literatuur op zoek gegaan naar de onderwerpen die centraal staan in de pilot UP!: het vroegtijdig signaleren van problemen bij jongeren, de (outreachende) werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers en de rol van de mentoren, ouders en jongeren. Daarnaast zijn de onderzoeksresultaten van eerdere onderzoeken naar de tevredenheid over de jeugdzorg in beeld gebracht.

Uit de literatuur blijkt dat bij de outreachende werkwijze, de hulpverleners actief contact zoeken met de cliënt om de hulpverlening laagdrempeliger te maken (Berenschot, Van Hoof & De Rover, 2008; Sachse, 2013; Vansevant, 2001). Daarom wordt in dit onderzoek de aanname dat de hulpverlening laagdrempeliger wordt door de outreachende werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers getoetst aan de hand van de deelvraag: *Hoe ervaren de jongeren, ouders en mentoren deze manier van (outreachend) werken van de jeugdzorgmedewerkers?*

Het theoretisch kader laat zien dat het belangrijk is dat de mentoren betrokken zijn bij het signaleren van problemen en bij de ondersteuning van leerlingen. De kans op probleemgedrag en slechte schoolresultaten is minder groot als de mentoren betrokken zijn en regelmatig contact onderhouden met de ouders en jeugdzorgmedewerkers (Meijer, 2003; Xu & Gulosino, 2006). De aanname dat betrokken mentoren de hulpverlening verbeteren wordt getoetst middels de deelvraag: *Hoe ervaren de jongeren, de ouders en de jeugdzorgmedewerkers de betrokkenheid van de mentoren?*

De literatuur laat verder zien dat het bij het vroegtijdig signaleren van problemen bij jongeren het belangrijk is dat de scholen, jeugdzorg instanties en ouders met elkaar samenwerken. Als deze partijen samenwerken en elkaar ondersteunen kunnen mogelijke problemen voorkomen worden of opgelost worden (Hermanns, Öry & Schrijvers, 2005; Van Overveld, 2010). Daarom wordt in dit onderzoek de aanname getoetst dat het bij het vroegtijdig signaleren van problemen bij jongeren belangrijk is dat

ouders, scholen en jeugdzorginstanties met elkaar samenwerken aan de hand van de deelvraag: *Hoe ervaren de jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers de wijze waarop de problemen vroegtijdig zijn gesignaleerd?*

Uit eerdere tevredenheidsonderzoeken naar de jeugdzorg blijkt dat de ouders en de jongeren in het algemeen tevreden zijn over de jeugdhulpverlening. Desalniettemin geven zij wel aan dat zij het belangrijk vinden dat zij meer inspraak krijgen (Konijn, Metselaar & Stoll, 2002). De aanname dat de jongeren en ouders te weinig inspraak hebben wordt daardoor in dit onderzoek getoetst door de deelvraag: *Hoe ervaren de jongeren en ouders de mate van inspraak die zij hebben gedurende het project?*

4. Onderzoeksopzet

Dit hoofdstuk bevat een beschrijving van de methode en werkwijze van dit onderzoek. Eerst wordt het type onderzoek toegelicht en wordt uitgelegd waarom er voor dit type onderzoek is gekozen. Daarna wordt de onderzoekspopulatie in beeld gebracht. Verder wordt in de daarop volgende paragrafen toegelicht hoe de data zijn verzameld en welke type analyse heeft plaatsgevonden. Tot slot wordt geëindigd met de operationalisatie van de topics.

4.1. Type onderzoek

In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van de kwalitatieve onderzoeksmethode. Het onderzoek is kwalitatief van aard, omdat verschijnselen worden beschreven en geïnterpreteerd vanuit de betekenis die jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers geven aan hun sociale omgeving en aan hun handelen (Boeije, 2005). In dit onderzoek wordt gekeken of de jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers tevreden zijn over de wijze waarop de begeleiding heeft plaatsgevonden en de problemen zijn opgelost dan wel hanteerbaar gemaakt zijn. Om de tevredenheid in beeld te brengen is er gekozen voor het afnemen van interviews, omdat interviews informatie kunnen geven over de wijze waarop de betrokkenen de pilot beleven.

4.2. Onderzoekspopulatie

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, worden interviews afgenomen met jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers die nauw betrokken zijn bij de pilot. De jongeren en de ouders maken gebruik van de pilot. Het is daarom relevant om te kijken naar de mening van de jongeren en de ouders over de pilot. Het is ook relevant om te kijken naar de mening van de mentoren. Zij spelen een belangrijke rol bij het signaleren van problemen en zijn nauw betrokken bij de jongeren. Tot slot wordt er gevraagd naar de meningen van de jeugdzorgmedewerkers, omdat zij de begeleiding uitvoeren en samenwerken met de jongeren, ouders en mentoren.

De pilot vindt plaats op een middelbare school in een kleine stad in Zuid- Holland. Jaarlijks denkt men tussen de twaalf en twintig jongeren te bereiken. Afgelopen jaar hebben tien jongeren meegedaan aan de pilot. De jongeren zijn in de leeftijd van twaalf tot achttien jaar en kampen met gedragsproblemen als: ADHD, PD NOS en faalangst. Het lesniveau van de jongeren varieert van VMBO tot HAVO/VWO. Het doel is om al deze tien jongeren te interviewen. Daarnaast wordt geprobeerd om alle ouders van deze jongeren te interviewen. De ouders hebben een brief gekregen waarin gevraagd wordt om hun medewerking (bijlage 1). Naast de jongeren en ouders wordt ook geprobeerd om de mentoren van deelnemende jongeren te interviewen en de jeugdzorgmedewerkers. Op dit moment zijn acht mentoren betrokken bij de pilot en vier jeugdzorgmedewerkers. Het doel is om al deze personen te interviewen. Zowel de mentoren als de jeugdzorgmedewerkers zijn benaderd via een mail voor een interview.

4.3. Interviews

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden is ervoor gekozen om semi- gestructureerde interviews af te nemen met de jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers. De interviews worden afgenomen aan de hand van een vragenlijst. Deze vragenlijst is vooraf opgesteld en bevat vragen over de topics die centraal staan in de pilot. Doordat gebruik wordt gemaakt van een vragenlijst kunnen de antwoorden van de mentoren, jongeren, ouders en jeugdzorgmedewerkers met elkaar vergeleken worden. De interviews worden opgenomen met een voice- recorder, zodat het mogelijk wordt om de interviews terug te luisteren en uit te werken.

4.4. NVivo

De opgenomen interviews worden uitgewerkt in Microsoft Word. Nadat de interviews zijn uitgewerkt, worden de interviews ingevoerd in het computerprogramma NVivo. Dit programma maakt het mogelijk om verschillende uitkomsten te categoriseren. Daardoor kunnen de meningen van de jongeren, ouders en mentoren met elkaar vergeleken worden. Nadat de interviews zijn ingevoerd in NVivo wordt structuur aangebracht in de interviews door de interviews uiteen te rafelen. Aan de hand van literatuur is een vragenlijst geformuleerd en op basis van deze vragenlijst worden codes geformuleerd en onder die codes worden stukjes tekst geplakt die de codes beschrijven. Op den duur leidt dit tot een codeboom en tot structuur in de verzamelde data. Nadat structuur is aangebracht wordt op zoek gegaan naar de relaties tussen de verschillende codes. Als de relaties zijn gevonden, kan begonnen worden met het uitschrijven van de resultaten en conclusies (Boeije, 2005).

4.5. Operationalisatie

In dit onderzoek wordt tevredenheid gemeten door te kijken naar de meningen van de jongeren, ouders en mentoren over de pilot UP!. Iemand is tevreden over de pilot als diegene een positieve ervaring heeft met de pilot UP!. Om de tevredenheid over de pilot in beeld te kunnen brengen, zijn aan de jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers vragen gesteld over de volgende onderwerpen: de outreachende werkwijze van jeugdzorgmedewerkers, de rol van de mentoren, het vroegtijdig signaleren en de mate van inspraak. Daarnaast zijn er om de tevredenheid te meten en de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden vragen gesteld over de resultaten van de begeleiding en de beoordeling van UP!. Per onderwerp wordt gevraagd naar de meningen en ervaringen.

De outreachende werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers:

Onderzocht wordt of de actieve houding van de jeugdzorgmedewerkers de jeugdzorg laagdrempeliger maakt. Daarnaast wordt onderzocht of de aanwezigheid van jeugdzorgmedewerkers op een school er toe leidt dat jongeren, ouders en mentoren makkelijker contact zoeken met jeugdzorgmedewerkers. Tot slot wordt aan de jongeren, ouders en mentoren gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over de outreachende werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers.

Enkele voorbeeldvragen die gesteld zijn over dit topic tijdens het interview:

- Vindt u het belangrijk dat de jeugdzorgmedewerkers laagdrempelig te werk gaan?
- Met wat voor cijfer op een schaal van 1 tot 10 zou je de jeugdzorgmedewerkers beoordelen en waarom?

De betrokkenheid van de mentoren

De meningen over de betrokkenheid van de mentor in dit onderzoek worden gemeten door te kijken naar de ervaringen van de ouders, jongeren en jeugdzorgmedewerker met de mentor. Er wordt gekeken naar het contact met de mentor, of de mentoren een band opbouwen met de jongeren en ouders en of die band als positief ervaren wordt. Daarnaast wordt gekeken naar de samenwerking tussen de jeugdzorgmedewerkers en de mentor. Gekeken wordt of de mentoren betrokken zijn bij de begeleiding en contact onderhouden met de jeugdzorgmedewerkers over de voortgang van de begeleiding.

Enkele voorbeeldvragen die gesteld zijn over dit topic tijdens het interview:

- Ben je tevreden over de samenwerking met de mentoren?
- Met wat voor cijfer op een schaal van 1 tot 10 zou je de mentor beoordelen en waarom?

Het vroegtijdig signaleren

De term vroegtijdig signaleren is een term die moeilijk te meten is, omdat het moeilijk in beeld te brengen is of de problematiek op tijd wordt gesignaleerd. Daarom wordt er in dit onderzoek gekeken naar het vroegtijdig signaleren van problemen in de context van de middelbare school en naar de mate waarin signalen van probleemgedrag direct zijn opgepakt door de mentoren en doorgespeeld zijn aan de zorgcoördinator en de jeugdzorgmedewerkers. Onderzocht wordt of de respondenten tevreden zijn over de wijze waarop de school en Bureau Jeugdzorg omgaan met mogelijke signalen van probleemgedrag en of de respondenten vinden dat zij op tijd zijn geholpen.

Enkele voorbeeldvragen die gesteld zijn over dit topic tijdens het interview:

- Bent u tevreden over de wijze waarop er nu problemen worden gesignaleerd?
- Bent u tevreden over de samenwerking tussen school en Bureau Jeugdzorg met betrekking tot het signaleren van mogelijke problemen? Waarom bent u tevreden of ontevreden?

De mate van inspraak

Onderzocht wordt of de jongeren, ouders en mentoren invloed hebben op het programma, of de jongeren en ouders inspraak hebben gedurende het programma en of hun mening serieus wordt genomen door de jeugdzorgmedewerkers.

Enkele voorbeeldvragen die gesteld zijn over dit topic tijdens het interview:

- Had je inspraak gedurende het programma?
- Bent u tevreden over de wijze waarop u betrokken bent bij het programma?

De resultaten van de begeleiding

De tevredenheid over de resultaten van de begeleiding wordt in dit onderzoek gemeten, door te kijken naar de meningen van de jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers over de wijze waarop de problematiek is verminderd of hanteerbaar gemaakt is.

Enkele voorbeeldvragen die gesteld zijn over dit topic tijdens het interview:

- Hebben de adviezen en oplossingen van UP! geholpen voor jou?
- Wat zijn de resultaten tot nu toe van de pilot?

De beoordeling van UP!

Onder dit topic wordt gekeken welk cijfer de jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers geven aan de pilot UP!. Daarnaast wordt aan de betrokkenen gevraagd wat zij de sterke en zwakke punten vinden van de pilot UP!. Tot slot wordt aan de betrokkenen gevraagd of zij mogelijke verbeterpunten zien.

Enkele voorbeeldvragen die gesteld zijn over dit topic tijdens het interview:

- Stel je mag UP! beoordelen welk cijfer zou je dan geven op een schaal van 1 tot 10 en waarom?
- Hoe kan de pilot UP! volgens jou verbeterd worden?

In de bijlagen 2, 3, 4 en 5 is te zien hoe de outreachende werkwijze van jeugdzorgmedewerkers, de rol van de mentoren, het vroegtijdig signaleren, de mate van inspraak, de resultaten van de begeleiding en de beoordeling van UP! verder zijn geoperationaliseerd in de vragenlijsten voor jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers.

5. Uitvoering van het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de wijze waarop de respondenten zijn geselecteerd, de dataverzameling heeft plaatsgevonden en de data zijn bewerkt.

5.1. Selectie respondenten

Via de Universiteit van Utrecht is contact gelegd met Bureau Jeugdzorg. In opdracht van Bureau Jeugdzorg is de pilot UP! geëvalueerd. Bureau Jeugdzorg heeft toen het onderzoek begon contact gelegd met de school en de jeugdzorgmedewerkers. De jeugdzorgmedewerkers en de school werkten graag mee met dit onderzoek en legden het contact met de jongeren en ouders. In samenwerking met de jeugdzorgmedewerkers is een brief opgesteld voor de ouders van de betrokken jongeren. In deze brief wordt om medewerking gevraagd aan een interview en toestemming voor een interview met hun kind, omdat de jongeren minderjarig zijn, moeten de ouders toestemming geven voor een interview (Bijlage 1). Nadat de ouders hadden ingestemd, is contact gelegd via de telefoon of mail voor een afspraak met zowel het kind als de ouders. De jeugdzorgmedewerkers en mentoren zijn benaderd per mail voor een interview. Uiteindelijk zijn niet alle tien de jongeren en ouderparen geïnterviewd, omdat er maar vier jongeren de pilot hebben afgerond, is er voor gekozen om alleen deze jongeren te interviewen. Van deze vier jongeren zijn drie ouderparen geïnterviewd. Van één jongere zijn de ouders niet geïnterviewd, omdat zijn ouders de Nederlandse taal onvoldoende beheersen. Daarnaast is een ouderpaar geïnterviewd, waarvan het kind vroegtijdig is gestopt met de pilot. Dit ouderpaar is aan het begin van het onderzoek geïnterviewd. In het vervolg van het onderzoek is er voor gekozen om alleen de jongeren en ouders te interviewen die de pilot hebben afgerond, omdat deze personen een beter beeld hebben over de pilot, omdat hun kind langer heeft deelgenomen aan de pilot. In de onderstaande tabel staan het aantal respondenten weergegeven:

Tabel 1 Overzicht respondenten

	Deelgenomen aan UP!	Vroegtijdig gestopt met UP!	In de beginfase van UP!	UP! afgerond	Benaderd voor een interview	Deelgenomen aan een interview
Jongeren	10	2	4	4	4	4
Mentoren	8				8	7
Ouderparen	10	2	4	4	4	4
Jeugdzorgmedewerkers	4				4	3

5.2. Dataverzameling

Met de achttien respondenten die instemden voor een interview is een afspraak gemaakt voor een interview. Bij het opstellen van de vragenlijsten en bij het afnemen van de interviews is er intensief samengewerkt met Dino Bodzinga, een medestudent, die voor zijn Master Thesis het proces wat bij UP! plaatsvindt heeft geëvalueerd. Doordat beide onderzoeken zich richten op UP! en de doelgroep hetzelfde is, is er voor gekozen om de interviews gezamenlijk af te nemen. De interviews zijn daardoor met een tweedelig doel opgesteld, omdat in de vragenlijsten vragen gesteld worden over het proces en over de tevredenheid over de pilot. Om ervoor te zorgen dat beide punten in beeld worden gebracht is bewust gekozen voor een gestructureerde vragenlijst waarin expliciet onderscheid is gemaakt tussen procesvragen en tevredenheidsvragen. De interviews hebben op verschillende plekken plaatsgevonden. Met de ouders is vaak thuis afgesproken en in de avond. Dit is voor hen het makkelijkste, omdat zij overdag moeten werken. Met de mentoren is afgesproken op school tijdens tussenuren. De jongeren zijn geïnterviewd tijdens pauzes of mentoruren op school, zodat zij geen lessen hoefden te missen. Daarnaast zijn zij op school in een vertrouwde omgeving geïnterviewd. De jeugdzorgmedewerkers zijn geïnterviewd op Bureau Jeugdzorg overdag tussen hun werkzaamheden door. De interviews met de jeugdzorgmedewerkers, ouders en mentoren duurden tussen de vijftien en dertig minuten. De interviews met de jongeren duurden tien minuten, omdat hun spanningsboog kleiner is. De interviews zijn gehouden aan de hand van een vragenlijst. Deze vragenlijst is vooraf gemaakt. In de vragenlijst staan vragen die kunnen helpen bij het beantwoorden van de

onderzoeksvraag en deelvragen. De vragenlijsten bevatten grotendeels dezelfde topics, maar op sommige punten zijn zij aangepast per doelgroep, om een beter beeld te krijgen over de tevredenheid van de respondenten (Bijlage 2 t/m 5). Om de interviews te kunnen analyseren, zijn de interviews opgenomen met een voice-recorder.

5.3. De bewerking van de data

De geluidsopnames van de interviews zijn uitgetypt in Microsoft Word. Om de privacy van de respondenten te waarborgen is ervoor gekozen om in de transcripten de jongeren niet te benoemen met hun naam maar als jongere 1, 2, 3 of 4. Dit zelfde is gedaan bij de andere groepen, zodat niet valt af te leiden welke persoon wat zegt. Nadat de interviews uitgetypt waren, zijn zij ingevoerd in het computerprogramma NVivo (Bijlage 6). Gedurende de operationalisatie zijn vragenlijsten geformuleerd met betrekking tot de volgende topics: de outreachende werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers, de betrokkenheid van de mentoren, het vroegtijdig signaleren, de mate van inspraak, de resultaten van de begeleiding en de beoordeling van UP!. Nadat de interviews waren afgenomen is op basis van de bovengenoemde topics een lijst geformuleerd met codes. Nadat de codes waren geformuleerd in NVivo is structuur aangebracht in de interviews aan de hand van de lijst met codes. Onder de codes zijn stukjes tekst geplakt die de codes beschrijven. Per interview is gekeken naar wat er gezegd werd over de codes. Toen alle gegevens waren gecodeerd, ontstond er een codeboom (Bijlage 7). Aan de hand van deze codeboom zijn de resultaten in beeld gebracht en is structuur aangebracht. In de volgende paragraaf zullen deze resultaten beschreven worden.

6. Beschrijving en analyse van de resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven en geanalyseerd.

6.1. De outreachende werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers

Met dit topic wordt gekeken naar de meningen over de outreachende werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers.

De jongeren, ouders en mentoren zijn tevreden over de outreachende werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers (zie tabel 2). Daarnaast zijn de jongeren, ouders en mentoren tevreden over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de jeugdzorgmedewerkers. De betrokkenen geven aan dat de jeugdzorgmedewerkers makkelijk benaderd kunnen worden en goed bereikbaar zijn via de mail of telefoon.

De jongeren geven aan dat zij het prettig vonden, dat de jeugdzorgmedewerkers zelf contact zoeken en ook bij de jongeren thuis kunnen komen. Daarnaast geven de jongeren aan dat er naar hen wordt geluisterd en dit waarderen zij positief. *'Ze luistert echt goed naar mij en ik kan altijd bij haar terecht en ze is gewoon hartstikke aardig'* (Jongere, 2014). De ouders zijn in het algemeen tevreden over de outreachende werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers en waarderen het dat de jeugdzorgmedewerkers actief contact zoeken met hun kind. Daarnaast vinden de ouders het fijn dat de hulpverlening laagdrempelig is en dat de jeugdzorgmedewerkers toegankelijk zijn. De ouders geven in de interviews aan dat zij op het begin wel onzeker en bang waren, doordat zij nog niet eerder contact hadden gehad met medewerkers van Bureau Jeugdzorg. De negatieve beeldvorming over jeugdzorg verdween al heel snel door de outreachende werkwijze. Eén ouder heeft de werkwijze niet beoordeeld, omdat zij geen goed beeld heeft over de werkwijze en zich niet bemoeit met de begeleiding. De mentoren vinden het moeilijker om de outreachende werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers te beoordelen met een cijfer, omdat zij geen goed beeld hebben over de werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers. Zij zijn niet altijd betrokken bij de begeleiding. Eén mentor is erg negatief over de werkwijze, omdat zij het gevoel heeft dat er niet naar haar advies is geluisterd. De andere mentoren zijn over het algemeen tevreden over de werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers. Doordat de jeugdzorgmedewerkers op school actief zijn, vinden de mentoren de stap naar jeugdzorg minder groot en ervaren zij geen drempels meer. De mentoren vinden het nu makkelijker om leerlingen door

te verwijzen naar de zorgcoördinator en jeugdzorg. De mentoren die aangeven zich niet betrokken te voelen bij de pilot, vinden het moeilijk om de werkwijze te beoordelen en zijn minder tevreden over de pilot dan de mentoren die zich betrokken voelen. Eén mentor had wel een goed beeld over de werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers en zei het volgende hierover:

Voor zover ik dat nu kan zeggen na twee leerlingen waarmee ik goede ervaringen heb dan geef ik zeker een 8 of een 9. En waarom? Zij hebben mij heel erg verder geholpen en vooral ook de leerling verder geholpen met zijn problematiek (Mentor, 2014).

Tabel 2 Tevredenheid van de respondenten over de werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers (op een schaal van 1 tot 10)

	Gemiddelde cijfers
Jongeren	8,4
Ouders	8,2
Mentoren	7,6
Totaal	8,1

6.2. De betrokkenheid van de mentor

Met dit topic wordt gekeken of de jongeren, ouders en jeugdzorgmedewerkers tevreden zijn over de werkwijze van de mentoren en de samenwerking tussen de mentor en de jeugdzorgmedewerker.

6.2.1. De werkwijze van de mentor

De jongeren, ouders en de jeugdzorgmedewerkers zijn in het algemeen tevreden over de werkwijze van de mentoren (zie tabel 3). De jongeren vinden het contact met de mentor fijn en geven aan dat de mentor altijd bereikbaar is via de mail of telefoon. Daarnaast geven de jongeren aan dat zij als zij kampen met een probleem, liever naar de mentor gaan dan naar de jeugdzorgmedewerker, omdat zij vaak een betere band hebben met de mentor. Zij geven aan dat zij de mentor vaker zien en beter kennen en daardoor meer vertrouwen. Eén jongere zei het volgende hierover: *'Ja want ik kan veel beter met mijn mentor opschieten, omdat ik haar veel langer ken en daar kan ik heel goed mee praten'* (Jongeren, 2014). De ouders vinden het moeilijker om de werkwijze van de mentoren te beoordelen, omdat zij meer contact hebben met de jeugdzorgmedewerkers dan met de mentor. De ouders die contact hebben met de mentor zijn in het algemeen tevreden over de werkwijze van de mentor, omdat zij met hun vragen terecht kunnen bij de mentor. De jeugdzorgmedewerkers vinden het moeilijk om de werkwijze te beoordelen van de mentoren, omdat de werkwijze verschilt per mentor. Toch zijn de jeugdzorgmedewerkers in het algemeen wel tevreden over de wijze waarop de mentoren te werk gaan. Zij zijn positief over de wijze waarop problemen worden gesignaleerd, maar geven ook aan dat de mentoren in sommige gevallen zich wat actiever mogen opstellen bij de begeleiding.

Tabel 3 Tevredenheid van de respondenten over de werkwijze van de mentoren (op een schaal van 1 tot 10)

	Gemiddelde cijfers
Jongeren	9
Ouders	8,5
Jeugdzorgmedewerkers	7,3
Totaal	8,3

6.2.2. De samenwerking tussen de mentor en de jeugdzorgmedewerkers

De jongeren en de ouders vinden het moeilijk om de samenwerking tussen de mentor en de jeugdzorgmedewerkers te beoordelen, omdat zij daar geen goed beeld over hebben. Zij weten wel dat de mentor en jeugdzorgmedewerkers met elkaar communiceren en hebben ook de indruk dat de mentoren op de hoogte zijn gehouden over het verloop van de begeleiding bij de jongeren. De

mentoren zijn in het algemeen tevreden over de samenwerking met de jeugdzorgmedewerkers. Zij vinden het prettig dat de jeugdzorgmedewerkers jongeren met problemen extra begeleiding aanbieden. Alleen kijken de mentoren verschillend tegen de samenwerking aan. De ene mentor is meer betrokken dan de andere mentor. De betrokken mentoren zijn erg tevreden over de samenwerking en hebben regelmatig contact met de jeugdzorgmedewerkers. Zij hebben het idee dat zij een goede terugkoppeling krijgen over de jongeren. De betrokken mentoren geven aan dat zij het fijn vinden, dat de jeugdzorgmedewerkers hen goed op de hoogte houden en de lijntjes kort houden. De mentoren die minder betrokken zijn, zijn minder tevreden over de samenwerking. Zij hebben het idee dat de terugkoppeling van de jeugdzorgmedewerkers naar de mentoren beter kan. Al geven sommige mentoren zelf wel aan dat zij zelf ook om de terugkoppeling hadden kunnen vragen en dat niet gedaan hebben. Daarnaast zijn de mentoren die minder betrokken zijn van mening, dat er meer naar hun mening gevraagd kan worden, omdat zij de jongeren vaak al wat langer kennen. Deze twee punten worden echter niet zo ervaren door de mentoren die betrokken zijn bij de begeleiding en nauw contact hebben met de jeugdzorgmedewerkers. De jeugdzorgmedewerkers zijn in het algemeen tevreden over de samenwerking met de mentoren. Zij geven echter wel aan dat de samenwerking verschilt per mentor. De samenwerking met de betrokken mentoren verloopt beter, omdat deze mentoren zelf contact zoeken en benieuwd zijn naar de ontwikkelingen met de jongeren. Daardoor vinden de jeugdzorgmedewerkers het fijner samenwerken met deze mentoren. De mentoren die minder betrokken zijn, vragen ook niet om een terugkoppeling. Dit stoort de jeugdzorgmedewerkers, omdat zij het gevoel hebben dat als iedereen betrokken is, de begeleiding beter verloopt. De samenwerking verloopt dus wisselend. Eén jeugdzorgmedewerker zei het volgende hierover:

Ik denk dat er op dit moment een aantal leerkrachten zijn die dit heel goed en er fanatiek mee bezig zijn zoals bijvoorbeeld de mentor van M. Die is daar heel actief mee bezig en doet er echt wat mee, maar in een traject nu is dat veel lastiger en heb ik helemaal geen contact met de mentor. (Jeugdzorgmedewerker, 2014)

6.3. Het vroegtijdig signaleren

Met dit topic wordt gekeken naar de meningen over het vroegtijdig signaleren van problemen en naar de meningen over de samenwerking tussen Bureau Jeugdzorg en de school als er problemen worden gesignaleerd.

6.3.1. Het vroegtijdig signaleren

De jongeren en de ouders zijn tevreden over de wijze waarop de mentoren en zorgcoördinator hen in contact hebben gebracht met de jeugdzorgmedewerkers van UP!. De ouders geven aan dat zij het belangrijk vinden dat mentoren letten op aspecten waar de ouders geen zicht over hebben. De mentoren zelf zijn tevreden over de wijze waarop zij tot nu toe mogelijke signalen kunnen doorgeven aan de zorgcoördinator. Zij hebben de indruk dat als zij probleemgedrag signaleren goed kunnen handelen, maar geven wel aan dat dit altijd beter kan. De jeugdzorgmedewerkers zijn in het algemeen tevreden over de rol die de mentoren spelen bij UP!. Zij geven aan dat de mentoren een cruciale rol spelen bij het signaleren van probleemgedrag. Uit de interviews met jeugdzorgmedewerkers komt naar voren dat de mentoren de signalen van probleemgedrag goed signaleren en doorgeven aan de zorgcoördinator. De jeugdzorgmedewerkers geven wel aan dat zij niet weten wat er nog ligt aan probleemsignalen die niet zijn geselecteerd. Een van de jeugdzorgmedewerkers zei het volgende hierover:

Over de zaken waar ik wat over kan zeggen, kan ik zeggen dat daar goed gesignaleerd is. Maar ik weet natuurlijk niet wat er nog ligt wat er niet gezien wordt, maar wat ik meekrijg vind ik op zich wel terechte signalen (Jeugdzorgmedewerker, 2014).

6.3.2. De samenwerking tussen school en Bureau Jeugdzorg

De jongeren vinden het moeilijk om hun mening te geven over de samenwerking tussen Bureau Jeugdzorg en de school. Zij hebben wel het idee dat de jeugdzorgmedewerkers en mentoren goed samenwerken en vinden het prettig dat zij bij jeugdzorgmedewerkers op school terecht kunnen. De ouders geven aan dat zij het belangrijk vinden dat jeugdzorgmedewerkers aanwezig zijn op school en samenwerken met de mentoren. Zij zijn tevreden over de wijze waarop dit nu gebeurt en waarderen vooral de laagdrempeligheid en toegankelijkheid die wordt gecreëerd door de school en Bureau Jeugdzorg. Als de jongeren kampen met een probleem of een vraag hebben, kunnen zij namelijk langsgaan bij de jeugdzorgmedewerkers op school. Daarnaast komen de jeugdzorgmedewerkers ook bij de jongeren thuis langs. De mentoren zijn in het algemeen tevreden over de samenwerking tussen Bureau Jeugdzorg en de school en vinden het belangrijk dat deze samenwerking er is. Zij hebben het gevoel dat door de aanwezigheid van jeugdzorgmedewerkers op school, er meer wordt gewerkt aan problemen en jongeren sneller worden geholpen en zij zien de jeugdzorgmedewerkers als toevoeging voor het onderwijs. Een mentor zei het volgende hierover:

Je kan niet zonder elkaar en het ondersteunt de mentoren ook heel erg omdat je sommige dingen als mentor niet kan bevatten en daarvoor moet je gewoon mensen met veel meer verstand daarover hebben en het is fijn als die heel snel en direct kunnen inspringen (Mentor, 2014).

6.4. De mate van inspraak

Met dit topic wordt gekeken naar de meningen over de mate van inspraak, zijn jongeren en ouders tevreden zijn over de rol die zij spelen bij de begeleiding.

6.4.1. De rol van de jongeren

De jongeren zijn tevreden over de rol die zij spelen bij de begeleiding. De jongeren geven aan dat zij serieus worden genomen tijdens de begeleiding. Zij waarderen het dat gedurende de begeleiding naar hun mening en visie wordt gevraagd. Daarnaast vinden zij het prettig, dat zij worden betrokken bij het formuleren van het plan van aanpak. De ouders zijn bijna allemaal tevreden over de rol die hun kind speelt bij de begeleiding. Eén ouder is echter niet tevreden. Zij heeft het idee dat haar kind niet echt invloed heeft op de begeleiding en is daardoor niet tevreden over de rol van haar kind bij de begeleiding. De mentoren zijn ook tevreden over de rol die de jongeren spelen bij de begeleiding en zijn van mening dat de jongeren centraal staan gedurende de begeleiding. Zij vinden het belangrijk dat de jongeren actief worden betrokken bij de begeleiding en hebben het idee dat de jongeren hierdoor worden gemotiveerd en inzicht krijgen in hun eigen handelen. De jeugdzorgmedewerkers vinden het belangrijk dat de jongeren actief worden betrokken bij de begeleiding. De jongeren hebben een belangrijke rol bij het formuleren van het plan van aanpak en daarnaast wordt volgens de jeugdzorgmedewerkers gedurende de begeleiding regelmatig gevraagd naar de mening van de jongeren.

6.4.2. De rol van de ouders

De jongeren en mentoren vinden het moeilijk om de rol van de ouders te beoordelen, omdat zij niet echt een beeld hebben over de rol van de ouders bij de begeleiding. Daarom is bij dit topic alleen gekeken naar de tevredenheid van de ouders en jeugdzorgmedewerkers over dit onderwerp. De geïnterviewde ouders geven aan dat zij niet echt betrokken zijn bij de begeleiding en dat zelf ook niet echt willen. Zij vinden het belangrijk dat hun kind centraal staat in de begeleiding en willen zich niet teveel met de begeleiding bemoeien om hun kind niet in de weg te staan. Zij geven wel aan dat zij de terugkoppeling van de jeugdzorgmedewerkers prettig vinden. Doordat de ouders zich afzijdig kunnen houden en af en toe een terugkoppeling krijgen, zijn zij in het algemeen tevreden over de rol die zij spelen bij de begeleiding. De ouders zijn ook tevreden over de inspraak die zij hebben gedurende de begeleiding en hebben het gevoel dat hun mening wordt meegenomen. Eén ouder geeft echter wel aan dat het in sommige situaties handig is om meer naar de mening van de ouders te vragen, omdat zij

vaak een goed beeld hebben over hun kind en daarmee de jeugdzorgmedewerkers ook meer informatie kunnen geven. Deze ouder heeft niet het idee, dat dit altijd gebeurt. De jeugdzorgmedewerkers zijn tevreden over de rol van de ouders, de ouders staan open voor begeleiding en samenwerking. Daarnaast geven de jeugdzorgmedewerkers aan dat het belangrijk is dat de ouders worden betrokken bij de pilot.

Ik vind het sowieso belangrijk om ouders erbij te betrekken en volgens mij is het ook de bedoeling dat je het plan van aanpak deelt met de ouders en vraagt of zij nog aanvullingen erover hebben. Dat is wel belangrijk, want anders weten zij aan het einde helemaal niet wat er gebeurd is (Jeugdzorgmedewerker, 2014).

6.5. De resultaten van de begeleiding

In deze paragraaf wordt gekeken naar de meningen van de respondenten over de resultaten van de begeleiding en wordt gekeken of de respondenten tevreden zijn over de wijze waarop de problematiek opgelost is of hanteerbaar gemaakt is.

De meningen over de resultaten van de begeleiding die tot nu zijn bereikt door het vroegtijdig signaleren van problemen zijn verdeeld. De jongeren zijn van mening dat zij op tijd zijn geholpen. De jongeren geven aan dat zij gedurende de begeleiding tips krijgen waardoor zij beter kunnen omgaan met hun problemen. De meningen van de ouders zijn verdeeld. Eén van jongeren is vroegtijdig gestopt met de begeleiding. De korte begeleiding bij deze jongere heeft hierdoor niet het gewenste resultaat bereikt volgens de ouders. Eén moeder heeft geen idee hoe haar kind precies wordt begeleid, maar zij heeft wel het idee dat het beter gaat met haar kind. Zij geeft alleen wel aan dat zij niet weet of dit nu door UP! komt. De andere ouders zijn positiever over de resultaten. Bij één jongere zijn de problemen opgelost en bij een andere jongere is er een ingang gecreëerd naar een ander hulpverleningstraject.

Het gaat zeg maar de goede kant op en ik hoop dat het ook zo blijft, maar of het opgelost is kan ik niet zo snel zeggen, want zij doet haar best en haar cijfers zijn vooruitgegaan. Ik merk echt dat er vooruitgang is. Alleen het is wat vroeg om te zeggen dat alles is opgelost, maar het gaat de goede kant op. Ik zie absoluut vooruitgang (Ouder, 2014).

De meningen van de mentoren over de resultaten zijn verdeeld. Sommige mentoren geven aan dat zij verbetering zien bij de jongeren die deelnemen aan UP!. Zij hebben het idee dat het met de jongeren beter gaat op school door de begeleiding van UP!. Er is één mentor die niet tevreden is over de resultaten. Deze mentor heeft het idee dat er gedurende de begeleiding niks is gedaan aan het probleem en vindt dat het probleem er nog is. Sommige mentoren vinden het moeilijk om een oordeel te geven over de resultaten, omdat zij niet echt een beeld hebben over de begeleiding. *'Hij gedroeg zich weer wat beter in de klas. Hij haalde betere cijfers en vroeg niet meer heel nadrukkelijk om aandacht, maar ik weet niet of dit echt relatie heeft met UP!'* (Mentor, 2014). Twee mentoren geven ook aan dat hun leerling niet actief heeft meegewerkt aan de begeleiding en dat er daardoor geen resultaten zijn bereikt. De jeugdzorgmedewerkers zelf geven aan dat zij niet altijd de gewenste resultaten hebben bereikt. Dit komt volgens de jeugdzorgmedewerkers mede door de betrokkenheid van de jongeren en de ouders. Soms verloopt de samenwerking niet goed en komt de begeleiding niet echt tot stand, omdat de jongere niet komt opdagen of niet wil meewerken. In enkele gevallen is de gedragsproblematiek opgelost en minder geworden en zijn de jeugdzorgmedewerkers tevreden over de resultaten.

6.6. De beoordeling van UP!

In deze paragraaf wordt aan de respondenten gevraagd om de pilot te beoordelen met een cijfer. Daarnaast wordt in deze paragraaf gekeken naar de sterke, zwakke en verbeterpunten van de pilot.

Uit de interviews met alle betrokkenen blijkt dat bijna alle betrokkenen de pilot positief waarderen (zie tabel 4). De jongeren zijn positief over de pilot UP!. Zij vinden dat zij goed geholpen zijn door UP! en daarnaast geven zij aan dat er tijdens de begeleiding goed naar hen geluisterd is. De ouders vinden het

moeilijker om de pilot te beoordelen met een cijfer, omdat hun kind centraal stond gedurende de begeleiding. De ouders geven wel aan dat zij potentie zien in UP! en raden de pilot aan voor andere jongeren die begeleiding zoeken. De mentoren vinden het niet altijd makkelijk om de pilot te beoordelen, omdat sommige mentoren naar hun mening niet goed betrokken waren bij de pilot UP!. Het merendeel van de mentoren ziet vooruitgang bij de jongeren en is tevreden over de werkwijze van Bureau Jeugdzorg. De jeugdzorgmedewerkers zijn tevreden over de inhoud van de pilot en de outreachende werkwijze, maar zij zien ook ruimte voor verbetering. Het valt op dat de ouders en mentoren die betrokken zijn bij de begeleiding positiever zijn over de pilot UP! dan de ouders en mentoren die niet betrokken zijn.

Tabel 4 Tevredenheid van de respondenten over de pilot UP! (op een schaal van 1 tot 10)

	Gemiddelde cijfers
Jongeren	8,1
Ouders	8,5
Mentoren	7,1
Jeugdzorgmedewerkers	7
Totaal	7,7

Uit de interviews blijkt dat de jongeren, ouders en mentoren vooral de werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers als een sterk punt van de pilot zien. Vooral de jongeren vinden het fijn dat de jeugdzorgmedewerkers contact zoeken. De jongeren hebben het gevoel dat er gedurende de begeleiding goed naar hen geluisterd wordt. De ouders vinden vooral de wijze waarop hun kind wordt behandeld en benaderd door jeugdzorg erg fijn. Zij vinden het prettig dat de jeugdzorgmedewerkers naast school ook de mogelijkheid bieden om thuis bij de jongeren gesprekken te houden. Zij vinden de begeleiding toegankelijk en laagdrempelig. Daarnaast hebben de ouders het idee dat door UP! de lijntjes korter zijn geworden tussen jeugdzorg, school en gezin. De mentoren geven aan dat door de aanwezigheid van jeugdzorgmedewerkers op school de stap naar jeugdzorg kleiner en makkelijker is geworden. Ook vinden zij het positief, dat de jeugdzorgmedewerkers zelf contact maken met de jongeren en naar de jongeren toegaan. Een ander positief punt volgens de mentoren is, dat de begeleiding nu veel sneller kan plaatsvinden door de aanwezigheid van jeugdzorgmedewerkers op school. Een van de mentoren zei hier het volgende over: *‘Mijn ervaring nu met UP! is dat je de volgende week nog een afspraak kan maken en daarna wordt er ook gelijk een afspraak gemaakt met de ouders. Het gaat allemaal zo snel in zijn werk’* (Mentor, 2014). De jeugdzorgmedewerkers vinden vooral het snelle signaleren, de korte lijntjes met de betrokkenen en de outreachende werkwijze sterke punten van de pilot UP!. De jeugdzorgmedewerkers hebben de ervaring dat als er een aanmelding is zij snel aan de slag kunnen en snel contact kunnen maken met de jongeren en de ouders. Dat waarderen zij positief.

Het benoemen van zwakke punten wordt moeilijker gevonden door de betrokkenen. Uit de interviews blijkt dat niet iedereen zwakke punten kan benoemen van de pilot UP!. De mentoren, ouders en jeugdzorgmedewerkers weten een paar punten te benoemen, alleen de jongeren vinden het moeilijk om zwakke punten te benoemen. De meningen van de ouders over de zwakke punten zijn verdeeld. Sommige ouders benoemen geen zwakke punten, omdat zij tevreden zijn over de begeleiding en geen zwakke punten zien. Andere ouders geven wel kritiek. Eén ouder geeft aan dat onduidelijk is wat er nu eigenlijk tijdens de begeleiding wordt gedaan. Deze ouder heeft niet het gevoel dat de begeleiding nu effectief is. Een andere ouder heeft het gevoel dat er bij de begeleiding te weinig wordt geluisterd naar het advies van de ouders. Volgens haar mening kunnen de jeugdzorgmedewerkers meer informatie vragen bij de ouders, om zo een beter beeld te krijgen over de jongeren. Zij zei het volgende hierover:

Dat heeft die toen ook goed afgehandeld. Maar wat ik wel merk, want ik zat er naast en dan vraagt ze iets aan hem en dan denk ik van oeh dat gaat niet goed daar krijgt zij een raar antwoord op en dan probeer ik te waarschuwen van ja joh je moet het zus en zo vragen, maar dat wordt niet naar geluisterd en dan is het van ik los het wel op, want ik ben van Bureau Jeugdzorg en ik weet het wel (Ouder, 2014).

De mentoren geven aan, dat zij het jammer vinden dat zij zo weinig informatie hebben gekregen over UP!. Zij vinden het prettiger als er meer informatie wordt verspreid over UP!. De mentoren hebben het gevoel dat veel mentoren niet eens van UP! afweten. Daarnaast geven sommige mentoren aan dat er meer geluisterd mag worden naar de mentor in sommige gevallen. Een mentor zei het volgende hierover:

Uhm, wat nog wel een leerpuntje is: is misschien de jeugdzorgmedewerkers kijken op een andere manier naar leerlingen dan wij op school. We stellen nou eenmaal andere eisen aan kinderen op school en zij moeten nog wel even leren over het beeld wat wel en niet kan op een school (Mentor, 2014).

De jeugdzorgmedewerkers geven aan dat de voorgeschreven tijdsduur van het traject, de beperkte bekendheid en de wijze hoe er geregistreerd wordt op dit moment de zwakke punten zijn van de pilot UP!. Voor de begeleiding staat een tijdsduur van drie maanden die volgens de jeugdzorgmedewerkers te krap is. De begeleiding duurt vaak langer en er is tijd nodig voordat je een band creëert met een jongere en ouders. Daarnaast geven de jeugdzorgmedewerkers aan dat veel mentoren niet bekend zijn met de pilot. Ook geeft één jeugdzorgmedewerker aan dat de middelen waarin de registraties worden bijgehouden qua uren en zaken veel beter kunnen, want nu wordt gewerkt met Microsoft Excel en dat vindt zij een ramp.

Uit de interviews met de respondenten blijkt dus dat er op dit moment onduidelijkheid bestaat over de begeleiding, de tijdsduur van de begeleiding te kort is en de samenwerking tussen de mentoren en jeugdzorgmedewerkers beter kan. In enkele interviews wordt aangegeven hoe deze zwakke punten verbeterd kunnen worden. Eén ouder en de jeugdzorgmedewerkers geven het advies om de begeleiding langer te laten duren. Zij vinden dat het creëren van een band tussen de jongeren en de jeugdzorgmedewerker tijd nodig heeft. Daarnaast geven de mentoren en jeugdzorgmedewerkers aan dat de informatieverspreiding beter kan. Zij raden informatieavonden of brochures met informatie over UP! aan, zodat de mentoren en ouders van de pilot UP! afweten en weten wat UP! inhoudt. De mentoren geven aan dat de terugkoppeling in sommige gevallen eerder kan plaatsvinden, omdat zij nieuwsgierig zijn naar de vooruitgang met de jongeren. Zij geven hierbij wel aan dat zij ook eerder contact kunnen zoeken met de jeugdzorgmedewerkers. De jeugdzorgmedewerkers zijn niet helemaal tevreden over de samenwerking met de mentoren en hebben het gevoel dat het beter kan. De betrokkenheid van sommige mentoren valt tegen. Dit vinden de jeugdzorgmedewerkers jammer, want zij vinden het belangrijk dat de mentoren betrokken zijn bij de begeleiding van de jongeren, omdat dit de begeleiding verbetert.

7. Conclusie & Discussie

In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van de resultaten en worden de conclusie, discussie en aanbevelingen behandeld.

7.1. Samenvatting van de resultaten

In dit onderzoek is de pilot UP! geëvalueerd aan de hand van een tevredenheidsonderzoek. De pilot is een experiment in het kader van de transitie die in de jeugdzorg in 2015 gaat plaatsvinden en de nieuwe Wet op het passend onderwijs die in het schooljaar 2014/2015 ingaat. Het onderwijs krijgt er zorgtaken bij en daarnaast worden steeds vaker jeugdzorgmedewerkers ingezet in het onderwijs om ervoor te zorgen dat ondersteuning kan worden aangeboden aan de kinderen die dit nodig hebben. Op den duur moet dit er toe leiden dat de jeugdzorg goedkoper wordt en dat meer kinderen regulier onderwijs kunnen volgen. Met het oog op de veranderingen is het daarom belangrijk om de meningen van de betrokkenen over de pilot UP! goed in beeld te brengen. Uit dit onderzoek blijkt dat de jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers in het algemeen tevreden zijn over de pilot. De mate van betrokkenheid blijkt samen te hangen met de mate van tevredenheid. De ouders en mentoren die betrokken zijn bij de begeleiding en regelmatig contact hebben met de jeugdzorgmedewerkers, zijn meer tevreden dan de ouders en mentoren die niet betrokken zijn bij de begeleiding. De werkwijze van

de jeugdzorgmedewerkers wordt positief gewaardeerd door de jongeren, ouders en mentoren. Ook geven de jongeren, ouders en mentoren aan dat de hulpverlening laagdrempeliger en toegankelijker is geworden. De jongeren en de ouders zijn tevreden over de rol van de mentor. Zij hebben vaak een goede band met de mentor en kunnen altijd terecht bij de mentor met vragen. De jeugdzorgmedewerkers zijn van mening dat de rol van de mentor verschilt per traject. In het algemeen zijn zij tevreden over de samenwerking met de mentoren. Tegelijkertijd zijn de jeugdzorgmedewerkers van mening dat de hulpverlening verbeterd kan worden als sommige mentoren zich meer betrokken gaan opstellen. Alle betrokkenen zijn tevreden over de samenwerking van Bureau Jeugdzorg met school. De aanwezigheid van jeugdzorgmedewerkers op school vinden zij een welkome aanvulling voor het onderwijs. De jongeren en ouders zijn tevreden over de rol die zij spelen bij de begeleiding. Zij geven aan dat zij voldoende inspraak hebben gedurende het programma en dat hun mening serieus wordt genomen. In de meeste gevallen is de gedragsproblematiek van de jongeren nog niet opgelost, maar zijn wel de eerste stappen gezet om de gedragsproblematiek hanteerbaar te maken. De respondenten benoemen vooral de outreachende werkwijze en de snelle begeleiding als de sterke punten van de pilot. Tegelijkertijd signaleren de respondenten ook enkele zwakke punten. Het merendeel van de mentoren, ouders en jeugdzorgmedewerkers geeft aan dat er onduidelijkheid is over de inhoud van de pilot. Daarnaast geven de jeugdzorgmedewerkers aan dat de begeleidingstrajecten te kort duren. De ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers vinden het daarom belangrijk dat er meer informatie wordt verspreid over de pilot op school. Tot slot vinden de jeugdzorgmedewerkers het belangrijk dat de begeleidingstrajecten langer kunnen duren dan drie maanden, zodat de jeugdzorgmedewerkers meer tijd krijgen om de jongeren te begeleiden.

7.2. Conclusie

Het doel van dit onderzoek was het in beeld brengen van de tevredenheid onder de jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers over de pilot UP!. In deze paragraaf wordt de tevredenheid van de betrokkenen in beeld gebracht. Eerst wordt antwoord gegeven op de centrale onderzoeksvraag en daarna wordt ingegaan op de deelvragen.

In dit onderzoek staat de volgende onderzoeksvraag centraal: *Zijn de jongeren, hun ouders, de mentoren en de jeugdzorgmedewerkers tevreden over de wijze waarop de jongeren begeleid worden bij UP! en over de wijze waarop de gedragsproblematiek van de jongeren opgelost dan wel hanteerbaar gemaakt wordt?* Aan de hand van de resultaten kan geconcludeerd worden dat de betrokkenen in het algemeen tevreden zijn over de wijze waarop de pilot UP! wordt uitgevoerd en de problematiek van de jongeren hanteerbaar wordt gemaakt. Vooral de outreachende werkwijze en de snelle begeleiding worden als sterke punten gezien. De problematiek is volgens de ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers nog niet helemaal opgelost bij de jongeren die de pilot hebben afgerond, maar volgens de ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers zijn in de meeste gevallen wel de eerste stappen gezet met het hanteerbaar maken van de problematiek van de jongeren. Over deze eerste stappen zijn de respondenten tevreden. Verder is duidelijk geworden dat de mate van tevredenheid niet los gezien kan worden van de betrokkenheid van de verschillende partijen. De jongeren geven aan tevreden te zijn, omdat zij serieus worden genomen. Zij worden betrokken bij het formuleren van het plan van aanpak en hebben nauw contact met zowel de mentor als de jeugdzorgmedewerker. De ouders zijn tevreden, omdat de begeleiding toegankelijk en laagdrempelig is. De tevredenheid van de mentoren hangt samen met de betrokkenheid van de mentoren. De mentoren die regelmatig contact hebben met de jeugdzorgmedewerkers en vragen om een terugkoppeling van de begeleiding, zijn tevredener over de pilot dan de mentoren die niet betrokken zijn. Dit wordt ook aangekaart door de jeugdzorgmedewerkers. De jeugdzorgmedewerkers zijn in het algemeen tevreden, maar vinden het wel belangrijk dat sommige mentoren zich actiever gaan opstellen bij de begeleiding, omdat dit de hulpverlening doet verbeteren volgens de jeugdzorgmedewerkers. Deze bevindingen zijn in overeenstemming met de literatuur: hieruit komt naar voren dat het belangrijk is dat de mentoren, jeugdzorgmedewerkers, ouders en jongeren goed met elkaar samenwerken en goed contact met elkaar houden. Een grote betrokkenheid van de jongeren, ouders en mentoren leidt in de meeste gevallen tot betere schoolresultaten van de jongeren en een lagere kans op probleemgedrag (Meijer, 2003; Xu & Gulosino, 2006).

De betrokkenheid van de mentoren vormt dus een belangrijk aandachtspunt. Uit dit onderzoek komt naar voren dat de betrokkenheid van de mentoren verschillend wordt ervaren door de jeugdzorgmedewerkers. De mate waarin de mentoren actief bezig zijn met hun extra taken en de begeleiding verschilt. Wellicht valt dit te verklaren doordat van mentoren op middelbare scholen steeds meer wordt verwacht. Pels, De Gruijter en Los (2013) signaleren in dit verband dat het belangrijk is dat scholen meer gaan investeren in het opleiden van mentoren, omdat mentoren moeite hebben met de extra taken. Bij de aanbevelingen wordt op dit punt teruggekomen. Naast de onderzoeksvraag wordt in deze paragraaf specifiek ingegaan op de deelvragen.

Hoe ervaren de jongeren, ouders en mentoren deze manier van (outreaching) werken van de jeugdzorgmedewerkers?

De jongeren, ouders en mentoren zijn tevreden over de outreachende werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers en ervaren deze werkwijze als prettig. Net zoals in de literatuur wordt beschreven gaan bij de outreachende werkwijze de jeugdzorgmedewerkers actief op zoek naar contact met de betrokkenen en wordt er gekeken vanuit het perspectief van de cliënt (Van Doorn, 2004; Vansevant, 2001). De jongeren, ouders en mentoren ervaren vooral voordelen aan deze werkwijze en geven aan dat de hulpverlening laagdrempeliger is geworden, doordat de lijntjes naar jeugdzorg korter zijn geworden. Dit is in overeenstemming met de literatuur want volgens Berenschot, van Hoof & de Rover (2008) wordt de afstand tussen de zorgverleners en de burgers kleiner door de outreachende werkwijze, omdat er bij deze werkwijze actief op zoek wordt gegaan naar contact met de cliënt. De aanname dat de hulpverlening laagdrempeliger wordt door de outreachende werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers wordt in dit onderzoek bevestigd.

Hoe ervaren de jongeren, de ouders en de jeugdzorgmedewerkers de betrokkenheid van de mentoren?

De jongeren en de ouders zijn tevreden over de betrokkenheid van de mentoren. Zij vinden dat de mentoren een probleem goed signaleren en doorgeven aan de zorgcoördinator. De jongeren en de ouders geven aan dat zij een goede band hebben met de mentoren en daardoor altijd met vragen terecht kunnen bij de mentoren. De jongeren geven aan dat zij eerder met een probleem naar de mentor gaan dan naar de jeugdzorgmedewerker. De aanname dat de betrokken mentoren de hulpverlening verbeteren klopt. De jeugdzorgmedewerkers geven aan dat de betrokkenheid van de mentoren verschillend is en dat de begeleiding beter verloopt bij de betrokken mentoren. Dit is dus in overeenstemming met de literatuur waarin naar voren komt dat een grote betrokkenheid van mentoren in de meeste gevallen leidt tot betere schoolresultaten van de jongeren en een lagere kans op probleemgedrag (Meijer, 2003; Xu & Gulosino, 2006).

Hoe ervaren de jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers de wijze waarop de problemen zijn gesignaleerd?

De jongeren, ouders en jeugdzorgmedewerkers zijn tevreden over de wijze waarop de mentoren problemen signaleren. Farrington & Coin (2003) geven aan dat het belangrijk is dat problemen vroegtijdig in beeld worden gebracht en dat duidelijk wordt wat de problematiek is. De ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers delen de mening hierover en zijn van mening dat dit gebeurt in de pilot door de samenwerking tussen school en Bureau Jeugdzorg. Een goede samenwerking tussen deze partijen is volgens Hermanns, Öry & Schrijvers (2005) belangrijk en dit vinden de jongeren, ouders, mentoren en jeugdzorgmedewerkers ook. De aanname dat het bij het vroegtijdig signaleren van problemen belangrijk is dat ouders, mentoren en jeugdzorginstanties met elkaar samenwerken is in overeenstemming met de bevindingen van dit onderzoek. Vooral de mentoren hechten veel waarde aan deze samenwerking. Zij zien de jeugdzorgmedewerkers als toevoeging voor het onderwijs. De mentoren geven in het algemeen aan dat de aanwezigheid van jeugdzorgmedewerkers op school er toe leidt dat nu meer wordt gedaan met de problemen die gesignaleerd worden. Volgens de mentoren komt dit doordat zij de hulp van de jeugdzorgmedewerkers kunnen inschakelen als zij mogelijke signalen van probleem gedrag signaleren.

Hoe ervaren de jongeren en ouders de mate van inspraak die zij hebben gedurende het project?

Uit eerdere tevredenheidsonderzoeken onder ouders en jongeren blijkt dat de jongeren en de ouders aangeven dat zij meer inspraak willen hebben bij de begeleiding (Konijn, Metselaar & Stoll, 2002). In

dit onderzoek was dat niet het geval. De aanname dat de jongeren en ouders te weinig inspraak hebben gedurende de hulpverlening is volgens dit onderzoek niet juist. De ouders en jongeren geven aan dat zij voldoende inspraak hebben bij het programma en dat er ook naar de mening van de ouders en de jongeren wordt gevraagd.

7.2. Discussie

Door dit onderzoek krijgen de gemeente, school en Bureau Jeugdzorg een goed beeld over de meningen van de respondenten over de pilot. Daardoor kunnen de gemeente, school en Bureau Jeugdzorg dit onderzoek gebruiken bij het formuleren van nieuwe beleidsplannen met betrekking tot de veranderingen in de jeugdzorg en de nieuwe zorgplicht van het onderwijs. Uit dit onderzoek en uit de literatuur blijkt dat de outreachende werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers de hulpverlening laagdrempeliger maakt en tot tevredenheid leidt bij de jongeren, ouders en mentoren. Met het oog op de nieuwe zorgplicht van het onderwijs wordt op basis van dit onderzoek aangeraden om jeugdzorgmedewerkers die outreachend te werk gaan in te zetten in het onderwijs en in de aanbevelingen wordt hierop teruggekomen. Tegelijkertijd kent dit onderzoek enkele beperkingen.

De eerste beperking heeft betrekking op het aantal respondenten. In dit onderzoek was het aantal respondenten gering en hierdoor is het niet mogelijk om generaliserende uitspraken te doen. Per saldo hebben vier ouders en vier jongeren deelgenomen aan het onderzoek. Dit komt doordat de pilot pas sinds dit jaar plaatsvindt op school en uiteindelijk slechts vier jongeren de pilot hebben afgerond. Om de meningen over de pilot beter in beeld te brengen zijn daarom de meningen van de betrokken jeugdzorgmedewerkers en mentoren ook meegenomen in het onderzoek. Doordat de antwoorden op de topics grotendeels overeenkomen en niet veel verschillen, kan gesteld worden dat de uitkomsten van de interviews die zijn afgenomen redelijk consistent zijn. De betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten kan in de toekomst worden vergroot als de werkwijze wordt uitgebreid naar andere (middelbare) scholen. In die situatie wordt het aantal respondenten groter en kan er worden gewerkt met controlegroepen. Op deze manier wordt het in de toekomst wel mogelijk om generaliserende uitspraken te doen.

De tweede beperking heeft betrekking op de term vroegtijdig signaleren. Dit is een term die moeilijk te meten is, omdat moeilijk in beeld te brengen is of de problematiek op tijd wordt gesignaleerd. Voordat de jongeren op de middelbare school komen, hebben zij door hun opvoeding, basisschool en hun omgeving allerlei ervaringen opgedaan die van invloed zijn op hun gedrag en de manier waarop zij met problemen (kunnen) omgaan. Deze bagage nemen de jongeren natuurlijk mee naar de middelbare school, maar deze voorgeschiedenis valt buiten de context van dit onderzoek. Dit onderzoek richt zich op het vroegtijdig signaleren van problemen in de context van de middelbare school en de mate waarin signalen van probleemgedrag direct zijn opgepakt door de mentoren en doorgespeeld zijn aan de zorgcoördinator en de jeugdzorgmedewerkers.

Tot slot zijn de interviews afgenomen en opgesteld met een andere student, die een procesevaluatie doet naar de pilot UP!. Hierdoor zijn de interviews opgesteld met een tweedelig doel. Hier zit als risico aan vast dat de respondenten beïnvloed kunnen worden door de procesvragen bij het beantwoorden van de tevredenheidsvragen. Om ervoor te zorgen dat zowel het proces als de tevredenheid voldoende in beeld kon worden gebracht, is daarom bewust gekozen voor een gestructureerde vragenlijst waarin expliciet onderscheid is gemaakt tussen procesvragen en tevredenheidsvragen.

7.3. Aanbevelingen

7.3.1. Aanbevelingen voor UP!

In dit onderzoek is naar voren gekomen dat op een enkeling na iedereen tevreden is over de pilot UP!. Tegelijkertijd wordt door de betrokkenen aangegeven dat de pilot op een aantal punten verbeterd kan worden. De eerste aanbeveling is meer informatie te verspreiden over de werkwijze van de pilot UP!

op school, zodat iedereen op de hoogte is over de mogelijkheden en werkwijze. In dit verband wordt voorgesteld brochures uit te delen aan de ouders die in aanraking komen met UP! en informatieavonden te organiseren voor de mentoren. Dit zal er hoogstwaarschijnlijk toe leiden dat de ouders en mentoren voldoende kennis hebben over de pilot en zich betrokken gaan voelen. De tweede aanbeveling heeft betrekking op de duur van het begeleidingstraject. De jeugdzorgmedewerkers geven aan dat een traject van drie maanden erg kort is en raden aan om de begeleiding langer te laten duren. Dit is ook bevestigd door een mentor, die had ook het idee dat de begeleiding te kort is. Daarom is het belangrijk dat duur van het begeleidingstraject kan worden aangepast en langer kan duren dan drie maanden. De derde aanbeveling heeft betrekking op de aanwezigheid van de jeugdzorgmedewerkers op school. De jeugdzorgmedewerkers zijn nu een dagdeel per week aanwezig op school. Als de jeugdzorgmedewerkers meerdere dagdelen aanwezig zijn op school is de kans groot dat het contact nog beter wordt en is het voor de mentoren en jongeren makkelijker om langs te gaan bij de jeugdzorgmedewerkers.

7.3.2. Algemene beleidsaanbevelingen

Aan de hand van dit onderzoek is geconcludeerd dat het belangrijk is dat de scholen en Bureau Jeugdzorg nauw met elkaar gaan samenwerken. Hierdoor worden de lijntjes voor extra ondersteuning korter en is het voor een school makkelijker om jeugdzorg in te schakelen. Met het oog op de nieuwe zorgplicht van het onderwijs is het daarom van belang dat jeugdzorgmedewerkers worden ingezet in het onderwijs, zodat de jeugdzorgmedewerkers ondersteuning kunnen aanbieden, die de mentoren niet kunnen geven. In sommige gevallen is de problematiek te ver ontwikkeld en beschikt de mentor niet over de vaardigheden om de problematiek op te lossen. In deze gevallen is het belangrijk dat jeugdzorgmedewerkers worden ingezet. De jeugdzorgmedewerkers zijn opgeleid om de jongeren te helpen bij het oplossen en hanteerbaar maken van de problematiek. De inzet van de jeugdzorgmedewerkers op scholen moet er toe leiden dat meer kinderen het regulier onderwijs kunnen blijven volgen. De jeugdzorgmedewerkers wordt aangeraden om outreachend te werk te gaan, omdat uit dit onderzoek en uit de literatuur blijkt dat de stap naar jeugdzorg hierdoor kleiner wordt (laagdrempeliger). Verder is het belangrijk dat scholen meer gaan investeren in de zorgtaken van de mentoren. De mentoren hebben door de vele veranderingen een spilfunctie gekregen bij het vroegtijdig signaleren van problemen bij de jongeren. Van de mentoren wordt verwacht dat zij niet alleen lesgeven, maar ook problemen signaleren en extra ondersteuning aanbieden aan de jongeren die dit nodig hebben. Uit dit onderzoek en uit de literatuur blijkt dat sommige mentoren moeite hebben met die extra taken, daarom is het belangrijk dat de mentoren trainingen worden aangeboden door jeugdhulpverleners. Gedurende deze trainingen moeten de mentoren leren hoe zij problemen kunnen signaleren en kunnen omgaan met deze problemen.

7.3.3. Aanbevelingen voor een vervolgonderzoek

Met het oog op de nieuwe zorgplicht van scholen, zullen scholen steeds meer gaan samenwerken met jeugdzorginstanties en zullen jeugdhulpverleners vaker worden ingezet in het onderwijs. In Nederland is hier nog weinig onderzoek naar gedaan en door hier aanvullend onderzoek naar te doen, ontstaat scherper inzicht in de mogelijkheden en beperkingen met betrekking tot de aanwezigheid van jeugdhulpverleners in het onderwijs. Daarnaast is het belangrijk met het oog op de veranderingen in de jeugdzorg om ook onderzoek te doen naar de kostenkant, zodat nagegaan kan worden of de transitie in de jeugdzorg net zoals in Denemarken op de lange termijn niet alleen leidt tot betere en snellere hulpverlening, maar ook tot het naar beneden gaan van de kosten van de jeugdzorg. In dit onderzoek is gekeken naar de tevredenheid over de pilot UP! en niet naar de effecten van de pilot op de lange termijn. Daarom is het relevant om in vervolgonderzoeken aandacht te besteden aan de effecten van de transities op de lange termijn, door over een langere periode onderzoek te doen. In dit kader is het van belang dat de gemeenten, Rijksoverheid en zorginstellingen een gezamenlijke agenda opstellen om de grote veranderingen in zowel het onderwijs als de jeugdzorg te monitoren en te evalueren, zodat hier beleidsmatig op ingespeeld kan worden.

Literatuurlijst

- Berg- le Clercq, T., Bosscher, N., & Vink, C. (2012). *Jeugdzorg in Europa versie 2.0. Een update en uitbreiding van het rapport uit 2009 over jeugdzorgstelsels in een aantal West-Europese landen*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Berenschot, R., Van Hoof, M., & De Rover, S. (2008). *Eropaf! Outreachend werken bij de sociale dienst*. Retrieved from <http://www.divosawwnv.nl>
- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen*. Den Haag: Boom Onderwijs.
- Boendermaker, L. (2008). *Wat werkt bij jeugdigen met gedragsstoornissen?*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Bos- de Vos, M. (2011). *Vroegsignalering en Basiszorg*. Retrieved from [http://www.hpc.nu/media/publicaties/vroegsignalering%20en%20basiszorg%20maria\(1\).pdf](http://www.hpc.nu/media/publicaties/vroegsignalering%20en%20basiszorg%20maria(1).pdf)
- Bucx, F., Van der Swam, F. & Jalvingh, C.(2014). *Anders in de klas. Evaluatie van de pilot sociale veiligheid. LMBT- jongeren op school*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau
- Bureau Jeugdzorg. (2014). *Jeugdzorg*. Retrieved Januari 2014 from <http://www.bureaujeugdzorg.info>
- De Baat, M. (2011). *Wat werkt bij jeugdigen met gedragsproblemen?*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- De Jong, J. (2011). *Provincies steken 1,1 miljard in jeugdzorg*. Retrieved from <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/overheid-politiek/publicaties/artikelen/archief/2011/2011-3314-wm.htm>
- Farrington, D.P., & Coid, J.W. (2003). *Early Prevention of Adult Antisocial Behaviour* Cambridge: Cambridge University Press.
- Gardner, T.W., Dishion, T.J. & Connell, A.M. (2008). Adolescent Self-Regulation as Resilience: Resistance to Antisocial Behavior within the Deviant Peer Context. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 36(2), 273-284.
- Geurts, E., Noom, M., & Knorth, E.(2010). Betrokken ouders verbeteren hulpverlening. *Jeugd en Co*, 4 (1), 28-36.
- Hermanns, J., Öry, F., & Schrijvers, G. (2005). *Helpen bij opgroeien en opvoeden: eerder, sneller en beter. Een advies over vroegtijdige signalering en interventies bij opvoed- en opgroei problemen*. Retrieved from <http://www.pow-alumni.socsci.uva.nl/>
- Kloppenburger, R., & Hendriks, P. (2013). Outreach approaches in the private domain: an international study. *European Journal of Social Work*, 16 (5), 605-619.
- Konijn, C., Metselaar, J., & Stoll, J. (2002). *Kwaliteit van de indicatiestelling door bureau jeugdzorg*. Den Haag: Landelijk Platform jeugdzorg.
- Leenders, H., & Veugelers, W.(2004). Waardevormend onderwijs en burgerschap. Een pleidooi voor een kritisch democratisch burgerschap. *Pedagogiek*, 24 (4), 361-375.
- Linten, S., Keijzer, K., Voet, A., Bollen, C., Stippelmans, E., Van Ginneken, N. (2004). *Werken met onvrijwillige cliënten: Taboe of noodzaak?*. Katholieke Hogeschool Kempen, Kempen.

- Meijer, C.(2003). *Inclusive Education and Effective Classroom Practice*. Odense: European Agency for Development in Special Needs Education.
- Movisie. (2013). *Transitie jeugdzorg*. Retrieved December 2013 from <http://www.movisie.nl/>
- Myers, S. & Pianta, C. (2008). Developmental Commentary: Individual and Contextual Influences on Student–Teacher Relationships and Children’s Early Problem Behaviors. *Journal of Clinical Child & Adolescent Psychology*, 37 (3), 600-608.
- Nederlands Jeugdinstituut. (2010). *Positie onderwijs (onderwijs, ZAT en ontwikkeling Passend Onderwijs)*. Retrieved April 2014 from <http://www.nji.nl/>
- Onderwijsraad. (2010). *De school en leerlingen met gedragsproblemen*. Den Haag: Onderwijsraad.
- Pels, T. (2011). *De pedagogische functie van het onderwijs*. Utrecht: Verwey- Jonker Instituut.
- Pels, T., De Gruijter, M., & Los, V. (2013). *Bouwstenen voor gemeentelijkbeleid. Vroegsignalering en hulp bij internaliserend probleemgedrag van adolescenten uit migrantengezinnen*. Utrecht: Verwey- Jonker Instituut.
- Pijpers, F., Bouma, G., Beckers, M., & Boode, K. (2013). *Onderwijs en Jeugdgezondheidszorg van oudsher partners*. Utrecht: Nederlands Centrum Jeugdgezondheid.
- Rijksoverheid. (2013). *Decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten*. Retrieved December 2013 from <http://www.rijksoverheid.nl/>
- Rijksoverheid. (2014). *Passend onderwijs vanaf schooljaar 2014 - 2015*. Retrieved Juli 2014 from <http://www.rijksoverheid.nl/>
- Sachse, H. (2013). Transitie Jeugdzorg en Jeugdgezondheidszorg: wat gaat er gebeuren?. *Tijdschrift voor gezondheidswetenschappen*, 91 (8), 460-462.
- Strating, G., Sarti, A., Neijboer, D., & Carrière, L. (2013). *Bureau Jeugdzorg Haaglanden/ Zuid Holland C-toets 2013. Onderzoek naar cliënttevredenheid als middel tot verbetering*. Amsterdam: Stichting Alexander.
- Van der Gaag, R., Gilsing, R., & Mak, J. (2013). *Participatie in zicht. Gemeenten, jeugdigen, ouders en jeugdzorgcliënten in de transitie jeugdzorg*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Van Doorn, L., Huber, M.A., Kemmeren, C., Van der Linde, M., Rakers, M., & Van Uden, T. (2013). *Outreaching werkt!*. Utrecht: Movisie.
- Van Doorn, L.(2004). Mag ik hier op de stoep staan?. *Maatwerk*, 5(3), 123-127.
- Van Overveld, C.W. (2010). Onderwijs en gedragsproblemen: Prioriteit voor preventie. *Tijdschrift voor orthopedagogiek*, 49, 119-129.
- Vansevenant, K. (2001). Bemoeizorg of bemoeizucht? Een bijdrage aan de visiediscussie over zorgvuldige hulpverlening. *Tijdschrift voor Welzijnswerk*, 25 (238).
- Verhulst, F.C.(2008). *De ontwikkeling van het kind*. Assen: Van Gorcum
- Versteeg, P.M. (2013). *UP!*. Gouda: Bureau Jeugdzorg Zuid- Holland- Zuid.

Veugelers, 2004. Between Control and autonomy: Restructuring secondary education in the Netherlands. *Journal of Educational Change*, 5(2), 141-160.

Vink, C. (2012). *Transitie op z'n Deens – Veranderen kost tijd maar loont!*. Retrieved Februari 2014 from <http://www.nji.nl/nl/>

Xu, Z. & Gulosino, C.A.(2006). How does teacher quality matter? The effect of teacher-parent partnership on early childhood performance. *Education Economics*, 14 (3), 345-367.

Bijlage 1 Brief aan de ouders

Geachte ouder/verzorger,

Deze brief gaat over de pilot UP! op het Coenecoop College.

Wij zijn Dino Bodzinga en Kars Martin en zijn beiden studenten van de Universiteit Utrecht. Onlangs heeft uw zoon/dochter begeleiding gehad op school. Zoals u misschien weet heeft de begeleiding plaatsgevonden vanuit het project UP!. Voor onze stage en ons afstudeeronderzoek evalueren wij dit project in opdracht van Bureau Jeugdzorg. Zoals u waarschijnlijk weet is het doel van UP! om problemen van leerlingen op te lossen. Wij zijn benieuwd naar uw mening en ervaring met UP!. Wij willen uw ervaring en mening meten aan de hand van een interview van vijftien a dertig minuten. In het interview komen vragen over de werking en tevredenheid over UP!. Met uw medewerking hopen wij UP! effectiever en succesvoller te maken, door te achterhalen wat de sterke en zwakke punten zijn van UP!. Met de gevonden informatie hopen wij het programma te verbeteren, waardoor er in de toekomst meer mensen succes kunnen hebben met het programma.

Wij willen benadrukken dat alle informatie anoniem behandeld wordt en garanderen uw privacy. Uw naam en uw mening en ervaring kunnen niet achterhaald worden. Deze brief sturen wij u om u te informeren.

Wij nemen contact met u op om het interview nog verder te bespreken en een afspraak te maken. In het geval dat u onder geen beding wilt meewerken, wilt u dan met ons contact opnemen en dit aangeven. Onderaan de brief vindt u onze contactgegevens. Daarnaast kunt u als u wilt meewerken aan de evaluatie het onderstaande toestemmingsformulier invullen, zodat wij contact met u kunnen opnemen.

Met vriendelijke groet,

Dino Bodzinga & Kars Martin

Dino Bodzinga
06-44462656
D.Bodzinga@bjzhlzh.nl

Kars Martin
06-15823130
K.Martin@bjzhlzh.nl

Toestemmingsformulier

Ondergetekende geeft toestemming om deel te nemen aan de evaluatie van UP! . Bij toestemming zal een interview plaatsvinden tussen de 15 en 30 minuten.

Naam:

.....

Handtekening:

.....

Datum

.....-.....-2014...

Telefoonnummer:

.....

E-mailadres

.....

Bijlage 2 Vragenlijst jongeren

Doel van UP!

Weet je wat UP! is?

Heb je van tevoren informatie gekregen over UP!?

Over het programma en de werkwijze

Zijn er nu nog onduidelijkheden over UP!?

Resultaten en effecten van UP!

Je zei net dat je bij UP! terecht was gekomen om die... reden? Hoe gaat het nu met je?

Zijn de problemen opgelost? Zo niet welke problemen zijn er dan nog?

Denk je dat de problemen zijn opgelost door UP! of niet?

Hebben de adviezen en oplossingen van UP! geholpen voor jou?

Bij negatief antwoord:

Waarom hebben de adviezen niet geholpen?

Bij positief antwoord:

Hoe denk je dat de adviezen hebben geholpen?

Wat vond je goed of slecht aan het programma?

In de hulp

Hoe kan de pilot UP! volgens jou verbeterd worden?

Stel je mag UP! beoordelen welk cijfer zou je dan geven op een schaal van 1 tot 10 en waarom?

Waarom geef je dit cijfer?

Inspraak

Werd je betrokken bij het programma?

Zo ja, hoe werd je betrokken

Ben je tevreden over de wijze waarop je bij het programma betrokken bent?

Had je het gevoel dat jouw mening serieus werd genomen?

Had je inspraak gedurende het programma?/ Had je invloed op het programma?/ Werd jouw mening meegenomen?

Vroegtijdig signalering

Vind je dat je op tijd bent geholpen?

Ben je tevreden, dat de jeugdzorgmedewerkers contact met je hebben opgenomen, toen er mogelijke problemen werden gesignaleerd?

Vind je het als je kijkt naar jouw situatie belangrijk dat je snel en op tijd geholpen wordt?

Denk je dat door vroegtijdige signalering ernstige problemen kunnen worden voorkomen? Waarom wel of waarom niet?

Contact/Outreaching werken

Heb je het idee dat de jeugdzorgmedewerkers en mentoren jouw situatie probeerden te begrijpen?

Waren de jeugdzorgmedewerkers benaderbaar/toegankelijk? Waren ze makkelijk te bereiken, makkelijk te vinden en hadden zij tijd voor je?

Ben je tevreden over de jeugdzorgmedewerkers?

Met wat voor cijfer op een schaal van 1 tot 10 zou je de jeugdzorgmedewerkers beoordelen en waarom?

Zou je bij toekomstige problemen weer contact zoeken met de jeugdmedewerkers?

Mentor

Kan je goed overweg met de mentor?

Ben je tevreden over je mentor?

Met wat voor cijfer op een schaal van 1 tot 10 zou je de mentor beoordelen?

Waarom geef je dit cijfer?

Zou je UP! aanraden aan vrienden of klasgenoten?

Zijn er nog punten waar je zelf iets over wil vertellen?

Bijlage 3 Vragenlijst Ouders

Doel van UP!

Wat was de reden dat u zoon/dochter heeft meegedaan aan UP!?

Voordat uw kind aan UP! meedeed had u van te voren informatie gekregen over UP!?

Zo, ja wat voor informatie heeft u gekregen?

Heeft u voldoende informatie gekregen of had u meer informatie willen krijgen?

Komt de hulp overeen met wat u er van te voren van verwachtte?

Bent u tevreden over de informatie die u heeft gekregen?

Resultaten en effecten van UP!

U zei net dat u kind aangemeld was omdat die... Is dit probleem nu opgelost of verminderd?

Zo niet, welke problemen zijn er nu nog?

Hebben de oplossingen en adviezen van UP! geholpen voor uw gezin en kind?

Bij negatief antwoord:

Waarom hebben de adviezen niet geholpen?

Bij positief antwoord:

Hoe denkt u dat de adviezen hebben geholpen?

Wat vond u goed of slecht aan het programma?

In de hulp

Ziet u verbeterpunten in het programma UP!?

In de hulp

Wat voor cijfer op een schaal van 1 tot 10 geeft u aan het project UP!?

Waarom geeft u dit cijfer?

Handelswijze UP!

Werd u betrokken bij het programma?

Zo, ja hoe werd u betrokken?

Bent u tevreden over de wijze waarop u betrokken bent bij het programma?

Had u het gevoel dat uw mening serieus genomen werd?

Had uw inspraak gedurende het programma? Had u invloed op het programma? Werd uw standpunt meegenomen?

Bent u tevreden over uw eigen inspraak?

Bent u tevreden over de inspraak van het kind (gedurende het programma)?

Vroegtijdig signalering

Bent u tevreden, dat de jeugdzorgmedewerkers contact met u hebben opgenomen, toen er mogelijke problemen werden gesignaleerd?

Bent u tevreden over de samenwerking tussen school en Bureau Jeugdzorg met betrekking tot het signaleren van mogelijke problemen? Waarom bent u tevreden of ontevreden?

Denkt u dat door vroegtijdige signalering ernstige problemen kunnen worden voorkomen? Waarom wel of waarom niet?

Contact/Outreaching werken

Waren de jeugdzorgmedewerkers benaderbaar/toegankelijk? Waren ze makkelijk te bereiken, makkelijk te vinden en goed te benaderen?

Vindt u het belangrijk dat de jeugdzorgmedewerkers laagdrempelig te werk gaan?

Bent u tevreden over de jeugdzorgmedewerkers?

Met wat voor cijfer op een schaal van 1 tot 10 zou u de werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers beoordelen?

Waarom geeft u dit cijfer?

Hoe kwamen de mentor en jeugdzorgmedewerkers over in uw ervaring?

Bent u tevreden over de mentor?

Met wat voor cijfer op een schaal van 1 tot 10 zou u de mentor beoordelen en waarom?

Zou u UP! aanraden aan anderen?

Hoe kan de pilot volgens u verbeterd worden?

Bijlage 4 Vragenlijst mentoren

UP!

U heeft een leerling in de klas die deelneemt aan UP! of heeft deelgenomen aan UP!, bent u hier bekend mee?

Heeft u van tevoren informatie gekregen over het project UP!

Wat is uw rol binnen het project UP!?

Vindt u het relevant dat de school samengewerkt met een instantie als Bureau Jeugdzorg?
Samenwerkt op het gebied van hulpverlening en oplossen van gedragsproblemen

Bent u tevreden over de wijze waarop UP! is ingevoerd op school?

Bent u tevreden over de informatie die u van te voren heeft gekregen over UP!?

Vroegtijdig signaleren

In het project UP! staat vroegtijdig signaleren centraal. Wat denkt u dat er met dit begrip wordt bedoeld?

Wat is uw mening over het vroegtijdig signaleren van mogelijke problemen bij jongeren?

Vindt u het belangrijk dat de problemen in een vroeg stadium worden gesignaleerd?

Vindt u deze werkwijze tot nu toe effectief?

Denkt u dat deze werkwijze ook moet worden ingevoerd op andere scholen?

Bent u tevreden over de wijze waarop er nu problemen worden gesignaleerd?

Outreachend werken

In het project UP! staat laagdrempelig centraal. Wat denkt u dat er met dit begrip wordt bedoeld?

Vindt u dat uzelf laagdrempelig bent als mentor?

Welke rol hebben de jeugdzorgmedewerkers volgens u?

Zijn de jeugdzorgmedewerkers voor u toegankelijk?

Vindt u het belangrijk dat de jeugdzorgmedewerkers laagdrempelig te werk gaan?

Wat is volgens u de toevoeging van de jeugdzorgmedewerkers in het onderwijs?

Met wat voor cijfer op een schaal van 1 tot 10 zou u de werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers beoordelen?

Waarom geeft u dit cijfer?

Op welke punten kan de werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers verbeterd worden?

Bent u tevreden over de samenwerking met de jeugdzorgmedewerkers?

De rol van de ouders

Welke rol moeten de ouders hebben bij het oplossen van problemen bij hun kinderen?

Vindt u het belangrijk dat de ouders inspraak hebben gedurende de hulp?

Vindt u het belangrijk dat u een kort lijntje heeft met de ouders?

Zal de kwaliteit van de hulpverlening verbeteren wanneer er samengewerkt wordt tussen ouders, leraren en de jeugdzorgmedewerkers?

Bent u tevreden over de samenwerking met de ouders?

Op welke manier zou de samenwerking en het contact met de ouders verbeterd kunnen worden?

De rol van het kind

Als een leerling een probleem heeft, komt hij dan u toe of zoekt hij hulp bij iemand anders?

Vindt u dat de leerling actief betrokken moet worden bij de hulp?

Op welke manier moet de leerlingen betrokken worden bij het oplossen van hun problemen?

Zijn naar uw mening de kinderen tevreden over deze werkwijze?

De rol van de leraar

Denkt u dat u als leraar een belangrijke rol speelt bij het oplossen van de problematiek?

Hoe gaat u ter werk als u een mogelijk probleem ziet?

Is het qua tijdsdruk en belasting mogelijk om een rol te spelen bij het vroegtijdig signaleren van problemen?

Resultaten en effecten van UP!

Worden de problemen van de leerlingen verholpen door UP! of niet?

Werkten de oplossingen van UP!?

Werd het probleemgedrag verminderd?

Bent u tevreden over de oplossingen?

Vindt u dat de adviezen aan de leerlingen hebben geholpen?

Bij negatief antwoord:

Waarom hebben de adviezen niet geholpen?

Bij positief antwoord:

Waarom hebben de adviezen geholpen?

Waar ziet u verbeterpunten?

Wat voor cijfer op een schaal van 1 tot 10 geeft u aan het project UP! en waarom?

Bijlage 5 Vragenlijst jeugdzorgmedewerkers

UP!

In hoeverre zijn jullie op dit moment tevreden over de wijze waarop UP! wordt uitgevoerd?

Wat vinden jullie de sterke en zwakke punten van UP!?

Op welke punten zou de pilot verbeterd kunnen worden?

Stel je mag UP! beoordelen welk cijfer zou je dan geven aan de pilot en waarom?

Is het qua tijdsdruk en belasting mogelijk om onderdeel te zijn van zo nieuwe pilot in het onderwijs?

Vroegtijdig signaleren

Welke rol spelen de leraren op dit moment?

Signaleren jullie zelf ook mogelijk probleem gedrag op school?
(Zo ja, Op welke wijze?)

Zijn jullie tevreden over de wijze waarop leraren op dit moment problemen bij leerlingen signaleren?

Outreaching werken

In hoeverre werken jullie outreachend?

Waren de betrokken (mentoren, ouders en leerlingen) actief betrokken en stonden ze open voor de begeleiding?

Hebben jullie het gevoel dat jullie makkelijk benaderbaar en bereikbaar zijn voor de ouders, leerlingen en mentoren?

Denken jullie dat je met deze nieuwe werkwijze veel winst kan boeken in het onderwijs?

Resultaten

Wat zijn de resultaten tot nu toe van de pilot!?

Bent u tevreden over de resultaten op dit moment of denkt u dat er nog meer winst te behalen valt?

In hoeverre zijn de beoogde doelstellingen van de pilot behaald?

Samenwerking

Hoe verloopt de samenwerking tussen de school en Bureau Jeugdzorg?

Zijn jullie tevreden over deze samenwerking of zijn er nog mogelijke verbeterpunten?

De rol van de jongeren en de ouders

Werkten de ouderen en jongeren actief mee? Waren ze te activeren en stonden open voor de begeleiding?

Op welke wijze werden de jongeren actief betrokken in de begeleiding? Voorbeeld?

In uw ervaring, als een leerling een probleem heeft zal hij dan eerder naar u toegaan of naar de mentor?

Hoe is de samenwerking met de ouders en de jongeren verlopen?

Op welke wijze moeten de jongeren en ouders, naar jou mening, betrokken worden in het programma?

Bent u tevreden over de samenwerking met de ouders en jongeren?

Denkt u dat als u elke dag aanwezig bent op school, dat dan de kwaliteit van de zorg omhoog gaat en drempels nog meer verdwijnen?

De Mentor

Welke rol speelt de mentor volgens jullie bij UP!?

Waren de mentoren betrokken?

Op welke wijze moeten de mentoren, naar jou mening, betrokken worden in het programma?

Ben je tevreden over de samenwerking met de mentoren?

Stel jullie zouden de werkwijze van de mentoren moeten beoordelen welk cijfer geven jullie dan en waarom?

Inspraak

Hadden de jongeren en ouders invloed op het plan van aanpak en de begeleiding?

Hebben jullie het idee dat de ouders en jongeren tevreden zijn over de wijze waarop zij betrokken zijn bij het programma?

Bijlage 6 Interviews in NVivo

Internals							
Name	Nodes	References	Created On	Created By	Modified On	Modified By	
Transcript Jeugdzorgmedewerker 1	21	37	16-6-2014 17:09	K.L.	16-6-2014 21:50	K.L.	
Transcript Jeugdzorgmedewerker 2	21	46	16-6-2014 17:07	K.L.	16-6-2014 22:19	K.L.	
Transcript Jeugdzorgmedewerker 3	21	36	16-6-2014 17:07	K.L.	16-6-2014 22:34	K.L.	
Transcript Jongere 1	22	35	8-6-2014 13:12	K.L.	26-6-2014 0:54	K.L.	
Transcript Jongere 2	21	30	7-6-2014 14:18	K.L.	26-6-2014 0:56	K.L.	
Transcript Jongere 3	23	35	7-6-2014 14:18	K.L.	26-6-2014 0:55	K.L.	
Transcript Jongere 4	20	26	10-6-2014 22:07	K.L.	26-6-2014 0:56	K.L.	
Transcript Mentor 1	21	46	7-6-2014 15:48	K.L.	26-6-2014 0:57	K.L.	
Transcript Mentor 2	20	42	7-6-2014 15:49	K.L.	26-6-2014 0:57	K.L.	
Transcript Mentor 3	21	35	7-6-2014 14:18	K.L.	26-6-2014 0:57	K.L.	
Transcript Mentor 4	21	43	7-6-2014 14:18	K.L.	11-6-2014 14:54	K.L.	
Transcript Mentor 5	20	35	8-6-2014 21:53	K.L.	11-6-2014 15:02	K.L.	
Transcript Mentor 6	21	43	7-6-2014 14:17	K.L.	11-6-2014 15:15	K.L.	
Transcript Mentor 7	10	14	15-6-2014 23:41	K.L.	15-6-2014 23:46	K.L.	
Transcript Ouder 1	23	48	8-6-2014 13:13	K.L.	26-6-2014 0:57	K.L.	
Transcript Ouder 2	20	36	8-6-2014 13:14	K.L.	11-6-2014 15:42	K.L.	
Transcript Ouder 3	22	37	7-6-2014 14:23	K.L.	11-6-2014 15:49	K.L.	
Transcript Ouder 4	23	38	15-6-2014 23:39	K.L.	15-6-2014 23:55	K.L.	

Bijlage 7 Codeboom

Nodes							
Name	Sources	References	Created On	Created By	Modified On	Modified By	
Beoordeling UP!	14	22	8-6-2014 13:17	KL	16-6-2014 22:31	KL	
Cijfers	17	17	8-6-2014 13:18	KL	16-6-2014 22:28	KL	
Sterke punten	15	32	8-6-2014 13:18	KL	16-6-2014 22:28	KL	
Verbeterpunten	18	34	8-6-2014 13:19	KL	16-6-2014 22:29	KL	
Zwakke punten	16	30	8-6-2014 13:18	KL	16-6-2014 22:28	KL	
De betrokkenheid van de mentor	17	36	11-6-2014 12:47	KL	16-6-2014 22:30	KL	
Cijfer voor de werkwijze van de mentor	10	10	11-6-2014 12:52	KL	16-6-2014 22:30	KL	
Contact	15	27	11-6-2014 12:51	KL	16-6-2014 21:49	KL	
Samenwerking	16	24	11-6-2014 12:51	KL	16-6-2014 22:30	KL	
Werkwijze	16	34	11-6-2014 12:52	KL	16-6-2014 22:30	KL	
De mate van inspraak	17	25	11-6-2014 12:48	KL	16-6-2014 22:34	KL	
De rol van de leerling	15	22	11-6-2014 12:48	KL	16-6-2014 22:34	KL	
De rol van de ouders	15	25	11-6-2014 12:49	KL	16-6-2014 22:34	KL	
Inspraak	17	32	11-6-2014 12:49	KL	16-6-2014 22:34	KL	
Samenwerking	18	41	11-6-2014 12:49	KL	16-6-2014 22:34	KL	
De outreachende werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers	18	57	11-6-2014 12:47	KL	16-6-2014 22:34	KL	
Bereikbaarheid en toegankelijkheid	17	25	11-6-2014 13:03	KL	16-6-2014 22:31	KL	
Cijfer voor de werkwijze van de jeugdzorgmedewerkers	13	13	11-6-2014 13:03	KL	15-6-2014 23:53	KL	
Laagdrempeligheid	18	32	11-6-2014 13:02	KL	16-6-2014 22:34	KL	
De resultaten van de begeleiding	17	23	26-6-2014 0:51	KL	26-6-2014 0:51	KL	
Het vroegtijdig signaleren	17	31	11-6-2014 12:48	KL	16-6-2014 22:30	KL	
Samenwerking tussen school en Bureau Jeugdzorg	18	39	11-6-2014 12:50	KL	16-6-2014 22:32	KL	
Vroegtijdig signaleren	17	31	17-6-2014 11:06	KL	26-6-2014 0:52	KL	