



# **Bejegening in de jeugdzorg**

## **Handleiding B-toets**

N. van Erve  
M. Poiesz  
J.W. Veerman

Praktikon BV  
Postbus 6906  
6503 GK Nijmegen  
tel. 024-3615480

[www.praktikon.nl](http://www.praktikon.nl)  
[praktikon@acsw.ru.nl](mailto:praktikon@acsw.ru.nl)

© 2007 Praktikon

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veeleelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Praktikon te Nijmegen.

No part of this book/publication may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

# Inhoudsopgave

Voorwoord.....	blz. 6
Hoofdstuk 1 Bejegening van cliënten in de jeugdzorg.....	blz. 7
Hoofdstuk 2 Toelichting B-toets.....	blz. 18
Hoofdstuk 3 Aanvullende onderzoeksgegevens.....	blz. 20
Bijlagen.....	blz. 22
Bijlage 1 Vragenlijst voor ouders.....	blz. 22
Bijlage 2 Vragenlijst voor jongeren.....	blz. 26
Bijlage 3 Profielbladen voor ouders en jongeren	blz. 30

## Voorwoord

Voor u ligt de handleiding van de B-toets, een instrument om bejegening in de jeugdzorg te meten.

Het was onze opzet om een vragenlijst te ontwerpen die in kaart brengt hoe een cliënt ervaart of ervaren heeft dat hij of zij bejegend is of wordt door zijn hulpverlener. Bij cliënten is een onderscheid gemaakt tussen jongeren en ouders.

Naar onze mening is bejegening een cruciaal thema in de hulpverlening en verdient het veel aandacht binnen een individueel hulpverleningsproces en binnen het beleid van een organisatie. Deze vragenlijst kan een belangrijk middel zijn om hier op een verantwoorde manier aandacht aan te geven.

U kunt de B-toets vrijelijk gebruiken, kopieer daartoe de formulieren. Eventueel kunt u een pdf-bestand bij ons downloaden ([www.praktikon.nl](http://www.praktikon.nl)). Aangezien de onderzoeksgegevens nog beperkt zijn dienen de uitkomsten met voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden. Indien meer gegevens beschikbaar komen dan zal deze handleiding aangepast worden. U kunt bijdragen aan de opbouw van een gegevensbestand door uw gegevens geanonimiseerd naar Praktikon te sturen. Wij stellen dit zeer op prijs. Neem daarvoor contact met ons op.

Nicole van Erve,  
Marieke Poiesz,  
Jan Willem Veerman.

# Hoofdstuk 1. Bejegening van cliënten in de jeugdzorg

## Inleiding

Bejegening is een actueel onderwerp in de jeugdzorg. Volgens het Groot Woordenboek der Nederlandse taal betekent bejegenen 'zich op een bepaalde wijze jegens iemand of iets gedragen'. In de jeugdzorg slaat dit begrip op de manier waarop de hulpverlener met zijn cliënt omgaat, los van allerlei technische interventies.

Bejegening is om verschillende redenen hoog op de agenda van de jeugdzorg komen te staan. Ten eerste past deze toenemende aandacht bij de democratiseringstendens in de Nederlandse samenleving. Het verkleinen van het machtsverschil tussen hulpverlener en cliënt komt tot uiting in een groot aantal wetten en wetwijzigingen. Een goed voorbeeld hiervan is de Wet op de Jeugdzorg, waarbij de hulpvraag van de cliënt het uitgangspunt is van de hulpverlening. Bij deze emancipatie van de cliënt (Brinkman, 2001) zijn empowerment en cliëntenparticipatie belangrijke begrippen. Empowerment betekent dat de hulpverlener de cliënt stimuleert actief mee te werken aan het hulpverleningsproces (Vandenmeulenbroecke & Nys, 2001; Verzaal, 2003). Cliëntenparticipatie houdt in dat de hulpverlenende instelling de cliënt zowel betreft bij de vormgeving van het eigen hulpverleningsproces als bij de beleidsvoering binnen de instelling (Brinkman, 2001). Dergelijke ontwikkelingen hebben gevolgen voor de rol van de hulpverlener.

Ten tweede is de wijze van omgang met de cliënt belangrijk omdat is aangetoond dat dit een op zichzelf staande bijdrage levert aan het resultaat van de geboden hulp (Martin, Gaske & Davis, 2000; Trijsburg, 2002; Van Yperen, 2004). Ook Baart (2001) stelt dat een goede hulpverlening meer afhankelijk is van de kwaliteit van de relatie dan voorheen gedacht werd. Dit betekent dat naast het uitvoeren van specifieke therapeutische technieken ook de werkrelatie tussen cliënt en hulpverlener een belangrijk bestanddeel is van een effectieve hulpverlening.

Ondanks de toenemende aandacht voor bejegening ontbreekt een goed gefundeerde en beargumenteerde invulling van dit begrip. Carl Rogers (1965) geeft in zijn cliëntgerichte benadering zijn visie op een goede houding van de hulpverlener. Hierin zijn echtheid, acceptatie en empathie belangrijke voorwaarden voor een effectieve hulpverlening. De hiermee gestelde basisvoorwaarden voor een juiste bejegening zijn echter nog vrij algemeen. Ackerman en Hilsenroth (2003) bieden een meer concrete invulling van een juiste omgang met de cliënt. Zij komen tot twee categorieën van relevante aspecten: persoonlijke kenmerken van de hulpverlener en toepassing van technieken. Ten aanzien van de persoonlijke kenmerken van de hulpverlener concluderen zij dat hulpverleners die flexibel, ervaren, eerlijk, respectvol, betrouwbaar, zeker, geïnteresseerd, alert, vriendelijk, warm en open zijn een kwalitatief goede werkrelatie weten te vestigen. De door hulpverleners toegepaste technieken om tot een dergelijke relatie te komen, hebben vooral te maken met gesprekstechnieken, zoals exploreren, reflecteren, diepgang creëren, ondersteunen, benadrukken van successen, accuraat interpreteren, vergemakkelijken van gevoelsuitingen, actief luisteren, bevestigen, begrip tonen en aandacht hebben voor ervaringen van cliënten.

Het is opvallend dat er, zeker in de jeugdzorg, nog zo weinig onderzoek naar dit thema is verricht. De vraag rijst wat bestanddelen zijn van een juiste benadering van de cliënt. Dit artikel wil een concreet beeld geven van deze aspecten. De kracht van dit beeld is dat het is gebaseerd op de mening van de mensen die direct betrokken zijn bij het hulpverleningsproces: de hulpverleners en de cliënten. Het onderzoek is opgesplitst in twee delen. In het eerste deel wordt bij betrokkenen in het hulpverleningsproces getracht te achterhalen wat belangrijke aspecten zijn in de bejegening van cliënten. In het tweede deel wordt aan de hand van de gevonden aspecten een vragenlijst geconstrueerd. Hiermee wordt nagegaan of ook een breder publiek van cliënten de gevonden aspecten als waardevol beschouwt. De opzet van het onderzoek wordt per deel beschreven.

## Deel I. Inventarisatie van relevante aspecten

### Deelnemers

Om na te gaan welke aspecten van belang zijn, is een onderzoek uitgevoerd onder medewerkers en ex-cliënten van Stichting Kompaan, een jeugdzorginstelling in Midden-Brabant. De ex-cliënten zijn co-trainers van de Training Bejegening die in de instelling wordt gegeven aan alle medewerkers. Het gaat hierbij zowel om jongeren als ouders. De training wordt gegeven aan alle medewerkers van de instelling en heeft tot doel hulpverleners meer bewust te maken van hun tegemoetreding van de cliënt (Geurts & Knooren, 2002). De onderzoeksgroep (zie Tabel 1) bestaat in totaal uit 61 personen.

**Tabel 1. Steekproef onderzoek deel I**

Deelnemers	Informatiebron	Aantallen
Co-trainers jongeren	Interviews	3
Co-trainers ouders	Interviews	4
Maatschappelijk werkers	Interviews	6
Maatschappelijk werkers	Breed Pedagogisch Overleg	15
Pedagogisch medewerkers	Breed Pedagogisch Overleg	15
Behandelcoördinatoren	Sectoroverleg	10
Sectorhoofd	Sectoroverleg	2
Unithoofden	Sectoroverleg	4
P&O-er	Sectoroverleg	1
Stagiaire Psychologie	Sectoroverleg	1
<i>Totaal</i>		<i>61</i>

### Procedures

Er zijn verschillende procedures ingezet om te achterhalen welke aspecten van belang worden geacht voor een goede bejegening. De procedures worden hieronder beschreven. In een volgende stap wordt de aldus verkregen informatie gecombineerd.

#### *Training Bejegening*

De eerste twee auteurs hebben onafhankelijk van elkaar deelgenomen aan de Training Bejegening binnen de instelling. Deze training is gebaseerd op het cliëntenperspectief en wordt gegeven door een professionele trainer en ex-cliënten, die fungeren als co-trainer. Zowel ouders, pleegouders als jongeren vervullen de rol van co-trainer. Doel van de training is om medewerkers meer bewust te maken van de manier waarop ze met cliënten omgaan. De ervaringen van de co-trainers dienen als studiemateriaal (Geurts & Knooren, 2002). De auteurs hebben informatie verzameld door middel van een participerende observatie. Van de trainingsbijeenkomsten is een 'specimen description', een uitgebreid verslag van de gebeurtenissen, gemaakt.

#### *Diepte-interviews met co-trainers en met hulpverleners*

Zeven co-trainers zijn benaderd voor diepte-interviews. De keuze voor co-trainers in plaats van willekeurig geselecteerde ex-cliënten heeft als voordeel dat deze personen reeds uitvoerig hebben nagedacht over het onderwerp bejegening. Daarnaast zijn diepte-interviews gehouden met zes maatschappelijk werkers vanwege hun intensieve contact met cliënten. Alle gesprekken zijn vormgegeven als een semi-gestructureerd interview. Daarbij is één open beginvraag gesteld; 'Wat zijn volgens u belangrijke aspecten van een goede bejegening?'. De onderzoekers zijn hierbij zo min mogelijk sturend geweest. Wanneer een dergelijke open vraag onvoldoende bleek om een gesprek op gang te brengen, is door middel van meer gesloten vragen het gesprek gestructureerd. Voorbeelden van dergelijke vragen zijn: 'Wat vond u fijn aan de manier waarop de hulpverlener met u omging?' en 'Wat vond u minder fijn

aan de manier waarop de hulpverlener met u omging?' Deze interviews zijn alle opgenomen met een bandrecorder.

#### *Discussie in het Breed Pedagogisch Overleg*

Het Breed Pedagogisch Overleg is een periodiek overleg binnen Kompaan van vijftien uitvoerend medewerkers waarin elke unit is vertegenwoordigd door een maatschappelijk werker of een pedagogisch medewerker. Ter informatieverzameling is 'bejegening' als inhoudelijk thema ingebracht in twee overleggen. De deelnemers hebben voorafgaand aan het overleg een korte, door de onderzoekers samengestelde, vragenlijst ontvangen. Hierin zijn de volgende vragen gesteld:

1. Wat zijn volgens u belangrijke aspecten van een goede bejegening? Noem er minstens vier.
2. Waarom vindt u juist deze aspecten van belang?
3. Hoe vertaalt u die aspecten in concreet handelen?

Tijdens het overleg is er een discussie op gang gebracht en zijn de antwoorden genotuleerd.

#### *Discussie in het Sectoroverleg*

De informatie uit de Training Bejegening, de verschillende diepte-interviews en het Breed Pedagogisch Overleg is geanalyseerd volgens de in de volgende paragraaf beschreven methode en is daarna ingebracht in twee Sectoroverleggen. Aan het overleg nemen alle unithoofden en behandelcoördinatoren deel. Doel van het inbrengen van de uitkomsten van de analyse is om deze te controleren op juistheid en volledigheid. Bovendien dient het Sectoroverleg om meer overeenstemming te krijgen over de gemaakte indeling in aspecten en in overkoepelende categorieën.

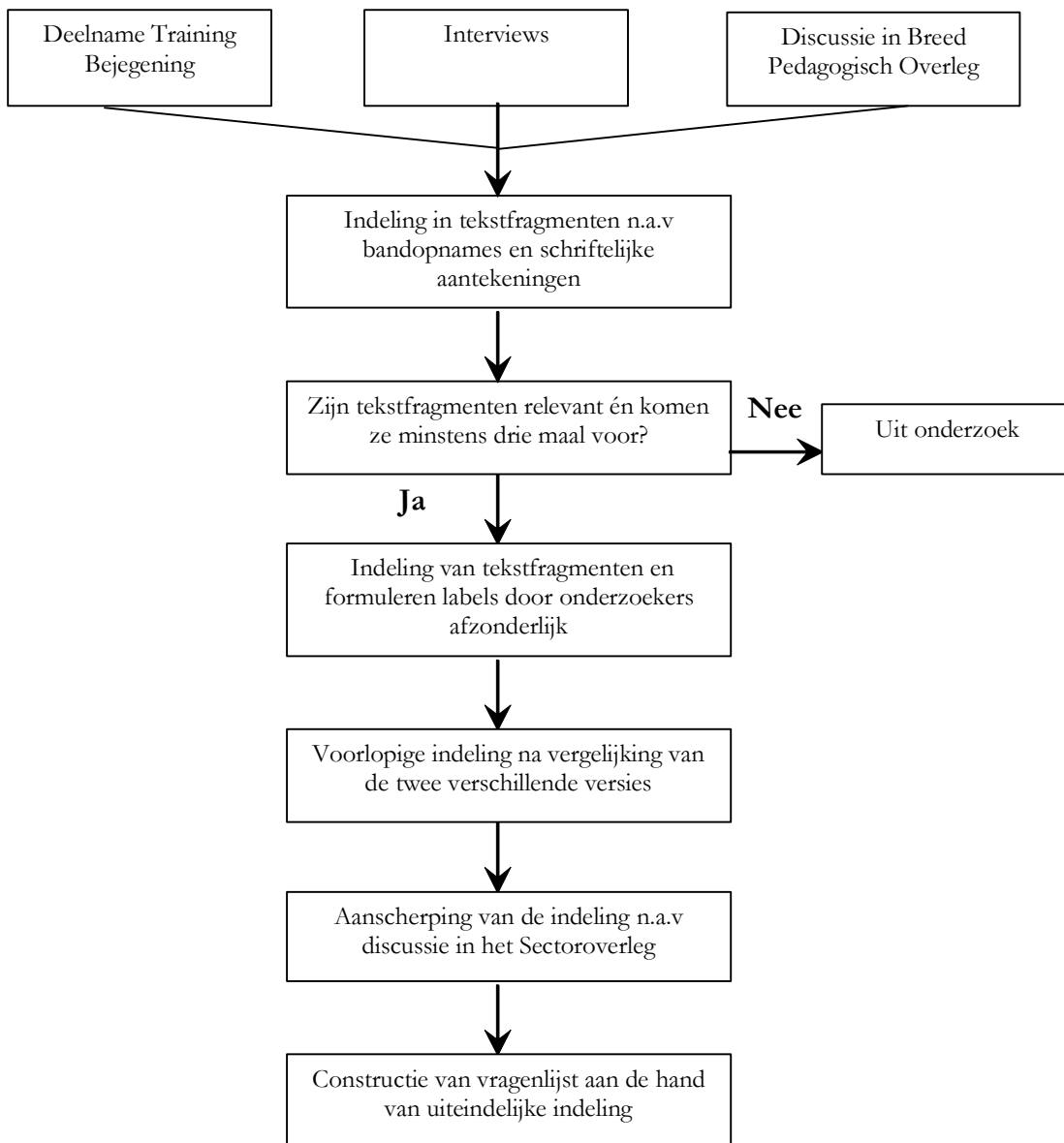
#### **Analyse**

Voor het verwerken van de informatie die uit bovenstaande bronnen naar voren is gekomen, is een kwalitatieve methode gebruikt die Baarda, de Goede en Teunissen (2001) beschrijven. Alle interviews zijn opgenomen op een bandrecorder en naderhand letterlijk uitgetypt. Van de bevindingen in de Training Bejegening en in het Breed Pedagogisch Overleg zijn schriftelijke aantekeningen gemaakt. De informatie is opgesplitst in tekstfragmenten. Elk tekstfragment beslaat slechts één onderwerp. Alle tekstfragmenten zijn vervolgens geselecteerd op relevantie; informatie die geen betrekking heeft op het onderwerp 'bejegening' is er uit gefilterd. Voorbeelden hiervan zijn: 'Als een hulpverlener een jongere een sanctie oplegt, gaat de jongere zijn recht halen. Zij kunnen nog niet goed relativiseren', 'Ik vind het frustrerend dat er grote muren bestaan tussen de verschillende instellingen' en 'Belangrijk is dat ouders niet alles op hulpverlener afschuiven'. Ook te algemene fragmenten zijn eruit gehaald. Een voorbeeld daarvan is 'Open communicatie'. Daarnaast is als selectiecriterium gehanteerd dat een tekstfragment tenminste drie keer moet voorkomen.

Vervolgens is door de onderzoekers ieder afzonderlijk getracht om de aldus geselecteerde fragmenten in te delen in verschillende groepen. Hiertoe zijn de fragmenten die naar eigen inzicht hetzelfde bejegeningaspect betreffen, samengevoegd. Vervolgens zijn labels toegekend aan elke groep fragmenten. Een label is 'een belangrijke term die kenmerkend is voor het tekstfragment....' (Baarda, de Goede & Teunissen, 2001, p. 179). De volgende stap is het samenvoegen van de labels die een grote overlap vertonen in meer algemene categorieën, zodat de labels in aantal afnemen. Uiteindelijk zijn de indelingen van beide onderzoekers vergeleken en beargumenteerd. De indelingen van de onderzoekers komen voor een zeer groot deel overeen. Helaas is dit niet gekwantificeerd in een index voor interbeoordelaarsbetrouwbaarheid.

Deze methode heeft geresulteerd in een voorlopige indeling in aspecten en categorieën, die vervolgens is ingebracht in het sectoroverleg om deze te controleren op juistheid. Aan de hand van de in dit overleg gevoerde discussie, hebben de onderzoekers de indeling in aspecten bijgesteld. Figuur 1 verduidelijkt de gevolgde analysemethode.

**Figuur 1. Analyse van de gegevens**





## **Resultaten**

Uit de verschillende informatiebronnen zijn 564 tekstfragmenten verzameld, waarvan er 520 bruikbaar blijken. Indeling van de bruikbare tekstfragmenten resulteert in 24 aspecten die onder te verdelen zijn in acht categorieën. De meningen van hulpverleners en cliënten over wat belangrijke aspecten van een juiste bejegening zijn, komen in grote mate overeen. Slechts het aspect 'Ga uit van de mogelijkheden van de cliënt' is alleen door hulpverleners genoemd. Het verschil tussen jongeren en ouders is ook klein; ze noemen veelal dezelfde aspecten en hechten in dezelfde mate belang aan deze aspecten. Het aspect 'Toon inzet' wordt enkel door jongeren genoemd, terwijl de aspecten 'Zorg voor een goede sfeer' en 'Evalueer regelmatig' enkel door ouders worden genoemd. Tabel 2 bevat een overzicht van de categorieën, de aspecten, het aantal bijbehorende tekstfragmenten en de gefilterde informatie. De veronderstelling is dat labels die het meest genoemd zijn, het meest belangrijk worden geacht.

De meeste aspecten en categorieën spreken voor zich. Ter illustratie krijgen twee aspecten nadere toelichting.

### *Handel transparant*

De hulpverlener dient er voor te zorgen dat zijn handelen transparant is. De cliënt moet weten wat de activiteiten van de hulpverlener zijn en wat zijn motieven hiervoor zijn.

Voorbeelden van citaten:

'Laat zien waar je als hulpverlener mee bezig bent.'

'Geef altijd argumenten voor een mening.'

'Zorg voor een volledige en heldere rapportage die ook de cliënt te lezen krijgt. Hieruit moet voor de cliënt duidelijk worden wat er tijdens het hulpverleningsproces plaatsvindt.'

### **Wees mens**

De hulpverlener moet zich niet anders voordoen dan dat hij is. Hij moet niet bang zijn open te staan voor zijn eigen gevoelens en gedachten. Zorg ervoor dat het contact niet te zakelijk is. Daar kan bijvoorbeeld humor voor zorgen.

Voorbeelden van citaten:

'Vertel ook wat over jezelf.'

'Ben gewoon mens en probeer niet te veel de hulpverlener uit te hangen. Dit is te gekunsteld. Maak dus bijvoorbeeld ook gewoon een praatje, toon interesse.'

'Je moet gewoon mens zijn en tijdelijk het geleerde vergeten. Je moet gewoon als mens reageren. En dan is het helemaal niet erg als je bepaalde dingen spannend vindt. Dat moet je gewoon van jezelf erkennen. Zoals je bent, word je ervaren. Dus: doe maar gewoon.'

**Tabel 2. Indeling in categorieën en aspecten**

Categorie	Aspect	Aantal tekstfragmenten
Wees duidelijk	Handel transparant	14
	Geef goede informatie	25
	Hanteer heldere taal	22
	Koppel regelmatig terug	16
	Wees eerlijk	68
	Evalueer regelmatig	9
	<b>Totaal</b>	<b>154 (27,3%)</b>
Toon betrokkenheid	Toon interesse	24
	Toon inzet	14
	Wees beschikbaar	10
	Wees bereikbaar	10
	<b>Totaal</b>	<b>58 (10,3%)</b>
Sta naast de cliënt	Zorg voor gelijkwaardigheid	19
	Werk samen	30
	Activeer de cliënt	21
	Leg de regie bij de cliënt	40
	<b>Totaal</b>	<b>110 (19,5%)</b>
Wees betrouwbaar	Kom afspraken na	13
	Waarborg de privacy	8
	<b>Totaal</b>	<b>21 (3,7%)</b>
Sluit aan bij de cliënt	Ga uit van de hulpvraag van de cliënt	42
	Ga uit van de mogelijkheden van de cliënt	16
	<b>Totaal</b>	<b>58 (10,3%)</b>
Heb respect	Accepteer de persoon zoals hij is	29
	Neem de cliënt serieus	45
	<b>Totaal</b>	<b>74 (13,1%)</b>
Zorg voor een goed contact	Wees mens	20
	Zorg voor een goede sfeer	15
	<b>Totaal</b>	<b>35 (6,2%)</b>
Geef positieve feedback	Geef op een positieve manier aanwijzingen	3
	Geef complimenten	7
	<b>Totaal</b>	<b>10 (1,8%)</b>
Niet gebruikte tekstfragmenten	Te algemene fragmenten	8
	Irrelevante tekstfragmenten	36
<b>Totaal</b>		<b>564 (100%)</b>

## Deel II. Nadere toetsing van de gevonden aspecten

### Deelnemers

Dit deel van het onderzoek heeft tot doel te controleren of de gevonden bejegeningaspecten ook door een breder publiek van belang worden geacht. Hiertoe is de medewerking gevraagd van ex-cliënten van Stichting Kompaan bij wie de hulpverlening maximaal zeven maanden eerder is afgerond. Het betreft hier een andere groep dan de groep die aan deel I van het onderzoek deelnam. In totaal deden aan deel II 45 ex-cliënten mee, het betreft 17 jongeren in de leeftijd van 12-19 jaar (negen meisjes en acht jongens) en 28 ouders (voornamelijk moeders). De hulpverlening die zij hebben ontvangen, is gevarieerd (o.a. videohometraining, dagbehandeling en residentiële hulp).

### Instrument

Voor het tweede deel van het onderzoek is aan de hand van de in Deel I gevonden aspecten een vragenlijst geconstrueerd. Daarbij wordt de vraag gesteld hoeveel waarde de respondent hecht aan de aspecten. De antwoordmogelijkheden variëren van 1 (heel onbelangrijk) tot 6 (heel belangrijk). Ter illustratie volgen hier de eerste drie vragen:

#### Hoe belangrijk vindt u dat...

	Onbelangrijk			Belangrijk		
	1	2	3	4	5	6
... de cliënt weet waar de hulpverlener mee bezig is en waarom?	1	2	3	4	5	6
... de hulpverlener de cliënt goede en duidelijke informatie geeft?	1	2	3	4	5	6
... de hulpverlener laat merken dat hij interesse heeft in de cliënt?	1	2	3	4	5	6

### Analyse

Om na te gaan wat belangrijke aspecten van bejegening zijn, is de gemiddelde mate van belangrijkheid een goede indicator. Aspecten die gemiddeld minimaal een score van vier behalen, gelden als daadwerkelijk belangrijke aspecten. Op vergelijkbare wijze zijn overkoepelende categorieën van belang als het gemiddelde minimaal vier bedraagt. Het gemiddelde is hier de som van de aspecten van een categorie gedeeld door het aantal aspecten. Door middel van een factoranalyse zou na te gaan zijn of aspecten zijn onder te verdelen in categorieën. Vanwege het geringe aantal deelnemers is het echter niet mogelijk een dergelijke analyse uit te voeren. Derhalve zal de in Deel I van het onderzoek op inhoudelijke gronden gemaakte indeling worden aangehouden. Door middel van een t-toets wordt nagegaan of de aspecten verschillen voor jongeren en ouders.

### Resultaten

Alle gevonden aspecten worden door een bredere groep ex-cliënten belangrijk gevonden. De gemiddelde score voor de belangrijkheid van de 24 items is hoog: 5.54. De scores voor de belangrijkheid van de aspecten variëren van 4.49 ('Activeer de cliënt' en 'Zorg voor gelijkwaardigheid') tot 5.82 ('Wees eerlijk'). De overeenstemming onder de respondenten is, gezien de kleine standaarddeviaties, groot. Aan nagenoeg alle categorieën en aspecten wordt door zowel jongeren als ouders waarde gehecht. Er bestaan wel significante verschillen aangaande de mate waarin ouders en jongeren waarde hechten aan de aspecten. Tabel 3

brengt deze verschillen in beeld. Ouders hechten een significant groter belang aan het totaal aan aspecten/categorieën ( $t = -3,42$ ;  $p < 0.001$ ) en aan de categorieën 'Wees duidelijk' ( $t = -4,70$ ;  $p < 0,01$ ), 'Toon betrokkenheid' ( $t = -2,35$ ;  $p < 0,05$ ), 'Sluit aan bij de cliënt' ( $t = -2,45$ ;  $p < 0.05$ ) en 'Geef positieve feedback' ( $t = -2,33$ ;  $p < 0,05$ ).

**Tabel 3. Gemiddeld belang van de categorieën van bejegeningaspecten**

Categorie	Gemiddeld belang jongeren (N=17)	Gemiddeld belang ouders(N= 28)	T-toets voor het verschil
Wees duidelijk	5.12(0.40)	5.64(0.33)	-4.70**
Toon betrokkenheid	5.23(0.50)	5.54(0.36)	-2.35*
Sta naast de cliënt	4.43(1.05)	4.93(0.50)	-1.85
Wees betrouwbaar	5.62(0.45)	5.61(0.50)	0.07
Sluit aan bij de cliënt	4.88(0.76)	5.34(0.48)	-2.45*
Heb respect	5.47(2.74)	5.71(0.37)	-1.84
Zorg voor goed contact	5.18(0.59)	5.38(0.59)	-1.34
Geef positieve feedback	4.72(1.14)	5.43(0.57)	-2.33*
<i>Totaalscore</i>	<i>5.29(0.45)</i>	<i>5.68(0.29)</i>	<i>-3.42***</i>

Tussen haakjes staan de standaarddeviaties vermeld.

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

## **Discussie**

In dit onderzoek is getracht inzicht te krijgen in aspecten die van belang zijn bij de bejegening van cliënten. Hierbij zijn zowel hulpverleners als cliënten naar hun mening gevraagd. Dit heeft geresulteerd in een overzicht van 24 aspecten. Deze zijn onder te verdelen in acht categorieën, te weten: 'Wees duidelijk', 'Toon betrokkenheid', 'Sta naast de cliënt', 'Wees betrouwbaar', 'Sluit aan bij de cliënt', 'Heb respect', 'Zorg voor een goed contact' en 'Geef positieve feedback'. Er is veel overeenstemming tussen cliënten en hulpverleners aangaande de aspecten die zij waardevol achten. De gevonden aspecten komen overeen met de aannames in de literatuur.

Dit onderzoek heeft een aantal implicaties voor de praktijk. Het overzicht van de 24 aspecten kan een leidraad zijn voor toekomstig handelen van hulpverleners. Het kan worden gezien als een profiel van competenties waarover een hulpverlener dient te beschikken om een goede cliëntenbejegening mogelijk te maken. Een bekwame therapeut zet deze aspecten flexibel in, afhankelijk van de situatie en de soort cliënt. Dat is een optimale manier van vraaggericht en cliëntgericht te werk gaan. Het is van cruciaal belang dat een hulpverlener zich hiervan bewust is en nagaat of hij dit ook daadwerkelijk doet. Dit kan door het gebruik van de door ons gevonden aspecten. De vragen kunnen zodanig geherformuleerd worden dat ze niet slaan op de mate van belangrijkheid van een aspect van de bejegening, maar op de mate waarin de hulpverlener het bij het aspect genoemde gedrag vertoonde. Op deze wijze ontstaat naar analogie van de recent voor de jeugdzorg ontwikkelde C-toets (Cliënttoets) om cliënttevredenheid te meten (Stichting Alexander, 2003) een B-toets (Bejegeningstoets). Op een totaal van 21 vragen kent de C-toets vijf vragen over 'contact en bejegening'. De B-toets gaat met zijn 28 vragen derhalve uitgebreider op de kwaliteit van de bejegening in. De vragen kunnen door de cliënt, de hulpverlener of een collega ingevuld. De cliënt kan aangeven hoe hij de bejegening in een individueel hulpverleningsproces ervaren heeft. Dit geeft een vorm van cliëntfeedback die binnen een team een dialoog op gang kan brengen. Zo kan bewerkstelligd worden dat alle teamleden zich bewust zijn van het belang van bejegening en de manier waarop zij daar zelf daadwerkelijk invulling aan geven. De B-toets biedt tevens een

gestructureerd systeem van monitoren, zowel op het niveau van de individuele hulpverlener als op het niveau van het team en de organisatie. Op deze manier kunnen verbeteracties worden opgesteld en na verloop van tijd kan gekeken worden of de tegemoetreding van de cliënt inderdaad verbeterd is. Tenslotte kunnen belemmerende factoren op individueel, team- en organisatieniveau aan het licht worden gebracht. De omgang met de cliënt kan dan een plaats krijgen in het kwaliteitsbeleid van instellingen. In een pilotonderzoek binnen de Stichting Kompaan zijn eerste aanwijzingen gevonden voor de betrouwbaarheid van de B-toets en voor een verband tussen de kwaliteit van bejegening. Bovendien wijzen de onderzoeksgegevens op een verband tussen de kwaliteit van de bejegening en het ervaren hulpverleningsresultaat (Van Erve & Poiesz, 2003). Dit laatste bevestigt nogmaals dat een goede bejegening een bestanddeel is van een effectieve hulpverlening.

Dit onderzoek heeft tevens implicaties voor opleidingen tot de hulpverlenende beroepen.. Studenten kunnen actief worden getraind in het op adequate wijze bejegenen van cliënten. Het is zaak te zorgen voor een evenwichtige combinatie van de training in technieken en de training in de omgang met de cliënt.

Bij het onderzoek dient een aantal kanttekeningen te worden geplaatst. Allereerst kan de keuze van de steekproef een vertekening geven in de resultaten. De deelnemers aan deel I van het onderzoek zijn niet willekeurig getrokken uit de onderzoekspopulatie, maar op basis van bereidheid geselecteerd. Daarbij komt dat de ex-clieënten, die als co-trainers bij de training Bejegening fungeerden, kunnen afwijken van andere ex-clieënten van de instelling. Co-trainers zijn wellicht wat mondiger, assertiever of kritischer dan de gemiddelde ex-clieënt. Zij zullen over het algemeen juist niet tevreden zijn over de bejegening door de hulpverlener. Dit is immers een belangrijke reden voor hen om te participeren in de training. Ten tweede kan ook het gegeven dat slechts één jeugdzorginstelling heeft deelgenomen aan het onderzoek een mogelijke tekortkoming zijn van het onderzoek. Onze veronderstelling is echter dat deze instelling een goede afspiegeling vormt van het jeugdzorgaanbod. In de derde plaats is in deel I van het onderzoek de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid bij het categoriseren van de tekstfragmenten niet gekwantificeerd. Een vierde kanttekening is dat gezien het aantal deelnemers aan deel II van het onderzoek in verhouding tot het aantal vragen op de lijst geen principale componentenanalyse kon worden uitgevoerd. Een dergelijke analyse kan uitwijzen of het overzicht in acht categorieën niet erg redundant is in haar samenstelling. Uit een nadere analyse blijkt enige overlap tussen de categorieën. De onderlinge correlaties zijn echter niet erg hoog, de gemeenschappelijke variantie bedraagt maximaal 44%. De conclusie is gerechtvaardigd dat categorieën deels hetzelfde construct meten, maar elkaar niet volledig overlappen. Nader onderzoek zal dit echter moeten uitwijzen.

Tenslotte is de hiervoor genoemde B-toets die uit dit onderzoek is afgeleid nog slechts in beperkte mate onderzocht. De eerste resultaten lijken gunstig, maar ook hier geldt dat onderzoek bij meer cliënten verder uitsluitel moet geven over de betrouwbaarheid en validiteit. Voorlopig kan het instrument gebruikt worden om, als basis voor een gesprek en voor verder reflectie, een indruk te krijgen van de mening van de cliënt over de kwaliteit van bejegening.

## Literatuur

- Ackerman, S.J., & Hilsenroth, M.J. (2003). A review of therapist characteristics and techniques positively impacting the therapeutic alliance. *Clinical Psychology Review*, 23, 1-33.
- Baarda, D.B., Goede, M.P.M de & Teunissen, J. (2001). *Kwalitatief onderzoek: Praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen: Stenfert Kroese.
- Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie*. Utrecht: Lemma.
- Brinkman, F. (2001). *Optimaliseren van cliëntenparticipatie*. Houten/ Diegem: Bohn Stafleu van Loghum.
- Erve, N. van, & Poiesz, M. (2003). *Contact met de cliënt. Een profiel voor hulpverlenersgedrag ten aanzien van een juiste bejegening*. Nijmegen: Doctoraalscriptie Katholieke Universiteit, sectie Orthopedagogiek Gezin & Gedrag.
- Erve, N. van, Poiesz, M., & Veerman, J.W. (2005). Bejegening van cliënten in de jeugdzorg. Een onderzoek naar relevante aspecten. *Kind en Adolescent*, 26, 227-238.
- Geurts, J. & Knooren, J. (2002). Listen to me and don't think 'we know best'.... About clients who train their professional child and youth care workers. In P.M. van de Bergh, E.J. Knorth, F. Verheij & D.C. Lane (red.), *Changing care: Enhancing professional quality and client involvement in child and youth care services* (pp. 94-102). Amsterdam: SWP.
- Martin, D.J., Garske, J.P., & Davis, M.K. (2000). Relation of the therapeutic alliance with outcome and other variables. A meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68, 438-450.
- Rogers, C. (1965). *Client-centered therapy. Its current practice, implications and theory*. Boston: Houghton Mifflin.
- Stichting Alexander (2003). *Verantwoording C-toets*. Amsterdam: Stichting Alexander.
- Trijsburg, R.W. (2002). *Interventies en interacties in de psychotherapie*. Inaugurele rede, Universiteit van Amsterdam.
- Vandenmeulenbroecke, L., & Nys, K. (2001). Het concept van empowerment op het domein van de gezins- en opvoedingsondersteuning en de pedagogische hulpverlening. *Pedagogisch Tijdschrift*, 26, 3-17.
- Verzaal, H. (2002). *Empowerment in de jeugdzorg: onderzoek naar empowermentbevorderend gedrag van hulpverleners*. Academisch Proefschrift, Universiteit van Amsterdam.
- Yperen, T. van (2004). Praktijkontwikkeling, onderzoek en beleid. Instrumenten voor een effectievere jeugdzorg. *Kind en Adolescent*, 25, 4-17.

## Hoofdstuk 2. Toelichting B-toets

### **Aspecten en categorieën**

Dit meetinstrument voor de kwaliteit van de bejegening is bedoeld voor gebruik binnen de jeugdzorg. Het brengt de bejegening van de cliënt in een specifiek hulpverleningsproces in kaart. De lijst gaat na in welke mate de hulpverlener in dit hulpverleningsproces een 24-tal gedrags- en houdingsaspecten aangaande de bejegening ten uitvoer heeft gebracht. De lijst bestaat uit 24 items die deze aspecten beschrijven. De antwoordmogelijkheden variëren van 1 (zeer slecht) tot 6 (goed). De 24 items vallen onder acht categorieën:

- De hulpverlener is duidelijk.
- De hulpverlener toont zijn betrokkenheid.
- De hulpverlener staat naast, in plaats van boven de cliënt.
- De hulpverlener is betrouwbaar.
- De hulpverlener sluit aan bij de cliënt.
- De hulpverlener heeft respect voor de cliënt.
- De hulpverlener zorgt voor een goed contact.
- De hulpverlener geeft positieve feedback.

Om deze categorieën in kaart te kunnen brengen, vult de cliënt de B-toets in. Er is een aparte vragenlijst voor ouders en voor jongeren vanaf twaalf jaar. Zie Bijlagen 1 en 2.

### **Afname**

Het is ten sterkste aan te raden om de vragenlijst in te laten vullen door de cliënt. Het komt vaak voor dat cliënten met meerdere hulpverleners te maken hebben. Het moet voor de cliënt duidelijk zijn over wie hij of zij de B-toets in dient te vullen. Hiertoe kunt u als hulpverlener zelf de naam en/of functie invullen op het tweede blad van de vragenlijst. Indien u dit niet doet zal de cliënt de vragenlijst invullen op basis van zijn of haar algehele indruk, dan reflecteert het een gemiddelde score van alle hulpverleners waar die cliënt mee gewerkt heeft. Bedenk van tevoren goed wat u wilt bereiken met deze lijst, wilt u een algehele indruk of wilt u juist weten hoe een cliënt de bejegening door een specifieke hulpverlener ervaren heeft.

Indien het echter niet mogelijk of niet wenselijk is de B-toets door de cliënt in te laten vullen, dan kunt u als hulpverlener ook zelf de vragenlijst invullen en zo toetsen of u de cliënt goed bejegt of bejegend heeft. Het gevaar is dan echter dat u sociaal wenselijke antwoorden geeft en u zichzelf minder objectief beoordeelt dan de cliënt. Het kan raadzaam zijn om de vragenlijst door collega's in te laten vullen en zo na te gaan hoe zij uw bejegening beoordelen. Dit biedt daarnaast als voordeel dat er op deze manier een dialoog op gang gebracht wordt binnen een team. Zo kan bewerkstelligd worden dat alle teamleden zich bewust zijn van het belang van bejegening en de manier waarop zij zelf cliënten bejegenen. Ook kunnen hulpverleners elkaar helpen beter te bejegenen. Tenslotte kunnen zo belemmerde factoren op individueel, team- en organisatieniveau aan het licht worden gebracht en eventueel worden weggenomen.

### **Scoring**

U brengt de scores op de items over op het profiel, waar de items zijn onderverdeeld in de acht bovenstaande categorieën (zie Bijlage 3). Per categorie moet vervolgens een gemiddelde berekend worden. De gemiddelden tekent u vervolgens in het profiel. Wanneer dit gemiddelde groter dan of gelijk aan vier is, dan is de uitvoering van de aspecten binnen deze categorie gemiddeld tenminste voldoende. Binnen de gekozen schaalverdeling van de beantwoording van de items betekent een vier 'voldoende' (zie de vragenlijsten in Bijlage 1 en 2). Het profiel dat reeds is ingetekend biedt de mogelijkheid om de kwaliteit van de bejegening in dit specifieke geval af te zetten tegen de kwaliteitsnormen.

Deze kwaliteitsnormen representeren het belang dat de cliënt in het toekent aan de verschillende categorieën<sup>1</sup>.

Indien de ervaren kwaliteit van de bejegening in dit specifieke geval onder het profiel ligt, betekent dit dat er aan deze categorieën meer aandacht besteed zou kunnen worden. Als het profiel het ideaalprofiel benadert of overschrijdt, dan heeft de hulpverlener deze specifieke cliënt goed bejegend. Tevens kan een somscore worden berekend over alle aspecten. Deze score representeert de kwaliteit van de bejegening in het geheel. De score varieert van 24 tot 144, waarbij een score van 96 of hoger een voldoende impliceert (dit is gelijk aan of hoger dan 24 maal de score 'voldoende').

---

<sup>1</sup> Deze gegevens zijn overgenomen uit: Erve, N. van, & Poiesz, M. (2003). *Contact met de cliënt. Een profiel voor hulpverlenersgedrag ten aanzien van een juiste bejegening*. Nijmegen: Doctoraalscriptie Katholieke Universiteit, sectie Orthopedagogiek Gezin & Gedrag.



## Hoofdstuk 3. Aanvullende onderzoeksgegevens

In dit hoofdstuk worden enkele aanvullende onderzoeksgegevens gepresenteerd<sup>2</sup>. Tabel 1 en 2 geven beschrijvende gegevens. Tabel 3 geeft gegevens over de relatie tussen de scores op de B-toets en het resultaat van de hulpverlening gemeten met de Beoordelingsschaal van Tevredenheid en Effect (BESTE)<sup>3</sup>. De cijfers zijn op te vatten als een eerste positieve indicatie voor de validiteit. De betrouwbaarheid berekend over alle items van de B-toets was in het hiervoor genoemde onderzoek 0.91 ( $\alpha$  coëfficiënt,  $N = 45$ ).

**Tabel 1 De gemiddelde kwaliteit van de categorieën, waargenomen door jongeren en ouders (N = 45)**

Categorie	Gewogen gemiddelde kwaliteit
Wees duidelijk	5.25 (0.81)
Toon betrokkenheid	4.99 (1.08)
Sta naast de cliënt	4.84 (0.91)
Wees betrouwbaar	5.41 (0.88)
Sluit aan bij de cliënt	5.22 (0.77)
Heb respect	5.49 (0.96)
Zorg voor goed contact	5.08 (1.06)
Geef positieve feedback	5.36 (0.91)
Somscore kwaliteit	5.32 (0.85)

*Tussen haakjes staan de standaarddeviaties vermeld.*

**Tabel 2 De gemiddelde kwaliteit van bejegening, uitgesplitst naar jongeren en ouders**

Categorie	Gemiddelde kwaliteit jongeren (N=17)	Gemiddelde kwaliteit ouders (N=28)	T-toets voor het verschil
Wees duidelijk	5.19 (0.76)	5.28 (0.58)	-0.36
Toon betrokkenheid	4.68 (0.90)	5.15 (0.90)	-1.62
Sta naast de cliënt	4.63 (1.15)	4.94 (0.73)	-0.97
Wees betrouwbaar	5.35 (0.88)	5.45 (0.90)	-0.34
Sluit aan bij de cliënt	5.06 (0.68)	5.32 (0.81)	-1.12
Heb respect	5.59 (0.48)	5.42 (1.17)	0.53
Zorg voor goed contact	4.94 (1.14)	5.13 (1.03)	-0.56
Geef positieve feedback	5.32 (0.92)	5.38 (0.96)	-0.18
Somscore kwaliteit	5.14 (0.80)	5.42 (0.88)	-0.98

*Tussen haakjes staan de standaarddeviaties vermeld.*

<sup>2</sup> Deze gegevens zijn overgenomen uit: Erve, N. van, & Poiesz, M. (2003). *Contact met de cliënt. Een profiel voor hulpverlenersgedrag ten aanzien van een juiste bejegening*. Nijmegen: Doctoraalscriptie Katholieke Universiteit, sectie Orthopedagogiek Gezin & Gedrag.

<sup>3</sup> Zie Kemp, R.A.T. de, Veerman, J.W. & Brink, L.T. ten (1998). *Beoordelingsschaal voor Tevredenheid en Effect (BESTE)*. Duivendrecht: PI Research.

**Tabel 3 De correlaties tussen categorieën betreffende de kwaliteit van bejegening en het resultaat van de hulpverlening voor ouders (N = 28)**

	Effect	Aanraden hulp	Wat aan hulp gehad	Cijfer voor geheel
Wees duidelijk	0.36*	0.33*	0.45**	0.71**
Toon betrokkenheid	0.31*	0.38*	0.33*	0.74**
Sta naast cliënt	-0.00	0.20	0.09	0.39**
Wees betrouwbaar	0.18	0.31*	0.19	0.56**
Sluit aan bij cliënt	0.30*	0.37*	0.36*	0.58**
Heb respect	0.20	0.24	0.37*	0.55**
Zorg voor goed contact	0.18	0.27	0.23	0.59**
Geef positieve feedback	0.21	0.24	0.31*	0.45**
Somscore Kwaliteit bejegening	0.32*	0.34*	0.44**	0.70**

\* = significant op 0.05 \*\* = significant op 0.01

# Bijlage 1: Vragenlijst Bejegening (ouderversie)

## Vragenlijst Bejegening

### *Versie voor ouders*

Deze vragenlijst gaat over de hulp die u en uw gezin van onze instelling ontvangen, of ontvangen hebben. We willen graag uw mening horen over de manier waarop de hulpverlener met u omgaat of is omgegaan. Dat noemen we de bejegening.

In totaal worden u 24 vragen over de bejegening gesteld. Er zijn geen goede of foute antwoorden, het gaat om uw mening.

Omwille van de beknoptheid wordt in de vragenlijst steeds over de "hulpverlener" en "hij" gesproken, hier kan uiteraard ook "hulpverleenster" en "zij" gelezen worden.

### **We stellen uw medewerking zeer op prijs!**

Wilt u eerst onderstaande gegevens invullen?:

Datum van invullen:

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Vragenlijst ingevuld door:

- Moeder
- Vader
- Beiden
- Anders, namelijk.....

Van welke hulpverleningsvorm heeft u gebruik gemaakt? (vul die hieronder in, als het er meerdere zijn kunt u die ook invullen):

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

Maakt u nu nog gebruik van hulpverlening bij onze instelling?

- nee
- ja, namelijk (vul hulpverleningsvorm in):.....

De vragenlijst bestaat uit 24 zinnen die allemaal een bepaald onderdeel van de manier waarop hulpverleners met ouders om kunnen gaan (de bejegening) beschrijven. Het is de bedoeling dat u aangeeft in **hoeverre uw eigen hulpverlener volgens deze aspecten handelt**.

Mocht u meerdere hulpverleners hebben of hebben gehad, vul deze lijst dan in over onderstaande persoon. Wanneer er niets ingevuld is, wilt u dan u indruk geven over de verschillende hulpverleners die u heeft gehad? U geeft dan een soort gemiddelde.

Wilt u deze lijst invullen over: Naam: ..... Functie: .....
---

De cijfers hebben de volgende betekenis:

- 1 zeer slecht
- 2 slecht
- 3 onvoldoende

- 4 voldoende
- 5 goed
- 6 zeer goed

We geven voor de duidelijkheid een voorbeeld:

**Voorbeeld:**

	Onvoldoende			Voldoende		
	1	2	3	4	5	6
Mijn hulpverlener is aardig.			3			

Als u een 3 omcirkelt, dan bent u niet zo tevreden over dit aspect. U twijfelt of uw hulpverlener wel zo aardig was. Het kan slechter, maar het kan duidelijk ook beter.

De vragen beginnen op het volgende blad. Waar in de vragen 'hij' staat kan, indien er sprake is van een vrouwelijke hulpverlener, ook 'zij' gelezen worden. Denk bij het beantwoorden niet te lang na, het gaat om uw eerste spontane reactie.

**Mijn hulpverlener...**

	Onvoldoende			Voldoende		
	1	2	3	4	5	6
1... laat blijken waar hij mee bezig is en waarom hij dat doet.	1	2	3	4	5	6
2... geeft mij goede en duidelijke informatie.	1	2	3	4	5	6
3... laat merken dat hij interesse heeft in mij.	1	2	3	4	5	6
4... is eerlijk.	1	2	3	4	5	6
5... gebruikt taal die ik begrijp.	1	2	3	4	5	6
6... doet zijn best voor mij.	1	2	3	4	5	6
7... heeft voldoende tijd voor mij.	1	2	3	4	5	6
8... is goed bereikbaar als ik hem opbel of wil spreken.	1	2	3	4	5	6
9... laat ook zijn menselijke kant zien.	1	2	3	4	5	6
10... en ik zijn gelijkwaardig, hij geeft me niet het gevoel dat ik minder waard ben.	1	2	3	4	5	6
11... laat mij uiteindelijk bepalen wat er gebeurt.	1	2	3	4	5	6
12... en ik werken samen.	1	2	3	4	5	6
13... zorgt ervoor dat ik zelf met oplossingen voor mijn problemen kom.	1	2	3	4	5	6

**Mijn hulpverlener...**

	Onvoldoende			Voldoende		
	1	2	3	4	5	6
14... gaat uit van de vragen die ik heb en werkt aan de doelen die ik belangrijk vind.	1	2	3	4	5	6
15... komt zijn afspraken na.	1	2	3	4	5	6
16... gaat na of we elkaar begrijpen.	1	2	3	4	5	6
17... houdt de dingen die ik vertel tussen ons.	1	2	3	4	5	6
18... zorgt voor een sfeer van vertrouwen waarin ik me op mijn gemak voel.	1	2	3	4	5	6
19... accepteert mij zoals ik ben, hij heeft respect voor mijn achtergrond en mijn normen en waarden.	1	2	3	4	5	6
20... neemt mij serieus.	1	2	3	4	5	6
21... gaat uit van de dingen die ik goed kan en van de dingen die al goed gaan	1	2	3	4	5	6
22... geeft mij complimenten.	1	2	3	4	5	6
23... geeft mij op een positieve manier aanwijzingen.	1	2	3	4	5	6
24... bekijkt regelmatig samen met mij of de hulp werkt, wat al goed gaat en wat nog beter kan.	1	2	3	4	5	6

**Dit is het einde van de vragenlijst, hartelijk dank voor het invullen.**

## Bijlage 2: Vragenlijst Bejegening (jongerenversie)

### Vragenlijst Bejegening

#### *Versie voor jongeren*

Deze vragenlijst gaat over de hulp die jij en jouw gezin van onze instelling ontvangen, of ontvangen hebben. We willen graag jouw mening horen over de manier waarop de hulpverlener met je omgaat of is omgegaan. Dat noemen we de bejegening.

In totaal worden je 24 vragen over de bejegening gesteld. Er zijn geen goede of foute antwoorden, het gaat om jouw mening.

Er wordt in de vragenlijst steeds over de "hulpverlener" en "hij" gesproken, hier kan uiteraard ook "hulpverleenster" en "zij" gelezen worden.

#### **We stellen je medewerking zeer op prijs!**

Wil je eerst onderstaande gegevens invullen?:

Datum van invullen:

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Jouw geboortedatum:

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Ik ben een jongen/ meisje (omcirkel het juiste antwoord)

Van welke hulpverleningsvorm heb je gebruik gemaakt? (vul die hieronder in, als het er meerdere zijn kan je die ook invullen):

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

Maak je nu nog gebruik van hulpverlening bij onze instelling?

- nee
- ja, namelijk (vul hulpverleningsvorm in).....

De vragenlijst bestaat uit 24 zinnen die allemaal een bepaald onderdeel van de manier waarop hulpverleners met ouders om kunnen gaan (de bejegening) beschrijven. Het is de bedoeling dat je aangeeft in **hoeverre jouw eigen hulpverlener volgens deze aspecten handelt**.

Je wordt gevraagd deze lijst in te vullen over onderstaande hulpverlener. Wanneer er in het vakje niets ingevuld is, wil je dan je indruk geven over de verschillende hulpverleners die je heeft gehad? Je geeft dan een soort gemiddelde.

Wil je deze lijst invullen over: Naam: ..... Functie: .....
---

De cijfers hebben de volgende betekenis:

- 1 zeer slecht
- 2 slecht
- 3 onvoldoende
  
- 4 voldoende
- 5 goed
- 6 zeer goed

We geven voor de duidelijkheid een voorbeeld:

**Voorbeeld:**

	Onvoldoende			Voldoende		
	1	2	3	4	5	6
Mijn hulpverlener is aardig.			3			

Als je een 3 omcirkelt, dan ben je niet zo tevreden over dit aspect. Je twijfelt of jouw hulpverlener wel zo aardig was. Het kan slechter, maar het kan duidelijk ook beter.

De vragen beginnen op het volgende blad. Waar in de vragen 'hij' staat kan, indien er sprake is van een vrouwelijke hulpverlener, ook 'zij' gelezen worden. Denk bij het beantwoorden niet te lang na, het gaat om je eerste spontane reactie.



## Mijn hulpverlener...

	Onvoldoende			Voldoende		
	1	2	3	4	5	6
1... laat blijken waar hij mee bezig is en waarom hij dat doet.	1	2	3	4	5	6
2... geeft mij goede en duidelijke informatie.	1	2	3	4	5	6
3... laat merken dat hij interesse heeft in mij.	1	2	3	4	5	6
4... is eerlijk.	1	2	3	4	5	6
5... gebruikt taal die ik begrijp.	1	2	3	4	5	6
6... doet zijn best voor mij.	1	2	3	4	5	6
7... heeft voldoende tijd voor mij.	1	2	3	4	5	6
8... is goed bereikbaar als ik hem opbel of wil spreken.	1	2	3	4	5	6
9... laat ook zijn menselijke kant zien.	1	2	3	4	5	6
10... en ik zijn gelijkwaardig hij geeft me niet het gevoel dat ik minder waard ben.	1	2	3	4	5	6
11... laat mij uiteindelijk bepalen wat er gebeurt.	1	2	3	4	5	6
12... en ik werken samen.	1	2	3	4	5	6
13... zorgt ervoor dat ik zelf met oplossingen voor mijn problemen kom.	1	2	3	4	5	6

**Mijn hulpverlener...**

	Onvoldoende			Voldoende		
	1	2	3	4	5	6
14... gaat uit van de vragen die ik heb en werkt aan de doelen die ik belangrijk vind.	1	2	3	4	5	6
15... komt zijn afspraken na.	1	2	3	4	5	6
16... gaat na of we elkaar begrijpen.	1	2	3	4	5	6
17... houdt de dingen die ik vertel tussen ons.	1	2	3	4	5	6
18... zorgt voor een sfeer van vertrouwen waarin ik me op mijn gemak voel.	1	2	3	4	5	6
19... accepteert mij zoals ik ben, hij heeft respect voor mijn achtergrond en mijn normen en waarden.	1	2	3	4	5	6
20... neemt mij serieus.	1	2	3	4	5	6
21... gaat uit van de dingen die ik goed kan en van de dingen die al goed gaan	1	2	3	4	5	6
22... geeft mij complimenten.	1	2	3	4	5	6
23... geeft mij op een positieve manier aanwijzingen.	1	2	3	4	5	6
24... bekijkt regelmatig samen met mij of de hulp werkt, wat al goed gaat en wat nog beter kan.	1	2	3	4	5	6

**Dit is het einde van de vragenlijst, hartelijk dank voor het invullen.**

## **Bijlage 3: Profielbladen voor ouders en jongeren**

Naam cliënt: \_\_\_\_\_

Naam hulpverlener: \_\_\_\_\_

Aanvang hulpverlening: \_\_\_\_\_

Datum evaluatie: \_\_\_\_\_

Somscore: \_\_\_\_\_ onvoldoende (< 96) / voldoende (≥ 96)

# B-toets

## Meetinstrument voor de kwaliteit van bejegening

*Versie voor ouders*

