

De Bejegeningstoets (B-toets)

Inhoud

De B-toets is een meetinstrument voor de kwaliteit van de bejegening in de jeugdzorg. Een cliënt (ouder of jongere) vult daartoe 24 vragen in over de mate waarin de hulpverlener in het hulpverleningsproces een aantal gedrags- en houdingsaspecten ten uitvoer heeft gebracht die uit onderzoek blijken samen te hangen met een juiste bejegening. De antwoordmogelijkheden variëren van 1 (zeer slecht) tot 6 (goed). Enkel voorbeelden van vragen zijn: Mijn hulpverlener liet merken dat hij interesse had in mij; Mijn hulpverlener zorgde ervoor dat ik zelf met oplossingen kwam; Mijn hulpverlener ging na of we elkaar begrepen. De 24 aspecten vallen onder acht categorieën die op een

meer algemeen niveau de kwaliteit van een goede bejegening representeren: Duidelijkheid, Betrokkenheid, Gelijkwaardigheid, Betrouwbaarheid, Aansluiting, Respect, Goed contact, Positieve feedback. Wanneer de gemiddelde score op een categorie vier of hoger is, dan is de uitvoering van de

aspecten binnen deze categorie gemiddeld tenminste voldoende. Tevens kan een somscore worden berekend over alle aspecten. Deze score representeert de kwaliteit van de bejegening in het geheel, waarbij een score van 84 of hoger een voldoende impliceert. De B-toets kent een versie voor ouders en voor jongeren en kan zowel tijdens als na afloop van de hulpverlening worden ingevuld. De hulpverlener verkrijgt hiermee feedback die kan leiden tot verbeteracties. Ook kan de hulpverlener zelf

de vragenlijst invullen en zo toetsen of hij de cliënt goed heeft bejegend. Bovendien kan de vragenlijst ook door collega's ingevuld om na te gaan hoe zij de bejegening van een specifieke hulpverlener beoordelen. Op deze manier kan een dialoog in een team op gang gebracht worden. Teamleden worden zich zo bewust zijn van het belang van een goede bejegening en de manier waarop zij zelf cliënten bejegenen. De B-toets is ontwikkeld op basis van een onderzoek onder ex-clënten en hulpverleners van een instelling voor jeugdzorg. Een verkennend onderzoek onder 28 ouders en 17 jongeren liet zien dat de gemiddelde scores op de acht categorieën en het totaal boven de 4 lagen, dat de alpha-coëfficiënt voor interne consistentie (betrouwbaarheid) over de gehele B-toets 0,96 was en dat er wat betreft de ouders statistisch significante positieve verbanden tussen hun scores op de B-toets en de door hen waargenomen effecten.

Aanvragen vragenlijsten e.d.

Stuur een mail naar praktikon@acsw.ru.nl en geef daarbij aan naar welke versie uw belangstelling uitgaat.