

**CLIËNTTEVREDENHEID**  
**BINNEN DE WILLIAM SCHRIKKER JEUGDRECLASSERING**  
**Een haalbaarheidsstudie naar het doen van kwalitatief onderzoek naar**  
**cliënttevredenheid bij jongeren met een lichte verstandelijke beperking**

*Femke Wiegiers<sup>6</sup>*

*In deze dieptestudie (N=5) werd nagegaan of het mogelijk is om langs kwalitatieve weg inzicht te krijgen in de cliënttevredenheid binnen de William Schrikker Jeugdreeclassering. In de literatuur worden veel kanttekeningen geplaatst bij het doen van onderzoek met de verstandelijk beperkte cliënt als respondent. Bovendien is tevredenheidsonderzoek met verstandelijk beperkte personen in een gedwongen kader nog schaars. In deze studie zijn ervaringsdeskundige cliënten betrokken bij de voorbereiding en uitvoering van het onderzoek. Het primaire doel van deze studie was, behalve een beeld te vormen van de ervaringen van jongeren met hun begeleiding, aantonen dat onderzoek met deze jongeren wel degelijk zinvol is. Er is een instrumentarium ontwikkeld voor en ervaring opgedaan met cliënttevredenheidsonderzoek binnen de William Schrikker Jeugdreeclassering. Gestreefd is naar onderzoek dat past binnen de uitgangspunten van cliëntenparticipatie en de visie op hulpverlening van de William Schrikker Groep. Nadruk ligt daarbij op capaciteiten en niet op beperkingen van de doelgroep licht verstandelijk beperkte jongeren. De jongeren hebben getoond betrokken, enthousiast, serieus en responsief te zijn en hun eigen mening over de begeleiding goed kenbaar te kunnen maken. Door gebruik te maken van kwalitatieve diepte-interviews is een valide en betrouwbaar beeld verkregen van de cliënttevredenheid. Gevonden werd dat de cliënten in het begin vage verwachtingen hadden van de begeleiding. Het doel van de begeleiding werd echter wel begrepen. Opmerkelijk is dat de cliënten de deelaspecten van de begeleiding positief beoordelen, maar dat tegelijkertijd onbegrip en ongemotiveerdheid naar voren komen.*

**Onderzoeksvraag**

”Hoe ervaren jongeren met een lichte verstandelijke beperking die de maatregel Hulp en Steun opgelegd hebben gekregen, hun begeleiding bij de William Schrikker Jeugdreeclassering?”

**Theoretisch kader**

Mensen met een verstandelijk beperking krijgen de laatste jaren steeds meer gelegenheid hun mening te geven en eigen keuzes te maken. Ze worden betrokken bij beslissingen ten aanzien van hun leefomgeving en de invulling van hun begeleiding (Jurrius, 2003, 2005; Jurrius, e.a., 2004). Er worden echter veel kanttekeningen geplaatst bij het doen van onderzoek met de verstandelijk beperkte cliënt als respondent. Gewezen wordt op allerlei negatieve kenmerken, zoals een beperkt ontwikkeld taalbegrip, moeilijke verstaanbaarheid, concentratieproblemen en bewegingsdrang (Brantley, e.a., 2002; Moonen, 2006). Als gevolg van deze kenmerken durven onderzoekers het vaak niet aan de verstandelijk beperkte cliënt als respondent te gebruiken. In zulke gevallen wordt gebruik gemaakt van ouders of begeleiders, wier meningen, opvattingen en ervaringen worden gebruikt als

---

<sup>6</sup> MSc F. Wiegiers studeerde in juni 2007 af als orthopedagoog aan de Universiteit van Amsterdam. Zij is werkzaam als onderzoeker aan de UvA bij Forensische Orthopedagogiek en studeert daarnaast Criminologie aan de VU. Email: femkewiegiers@gmail.com.

vervanging van die van de cliënt. Dit leidt tot onbetrouwbare en niet-valide uitkomsten (Moonen, 2006; Schuurman, Speet & Kersten, 2004).

Bestaande instrumenten die cliënttevredenheid meten zijn te moeilijk voor verstandelijk beperkte personen (De Boer, e.a., 2006). Bovendien is onderzoek naar cliënttevredenheid binnen de jeugdreclassering nog schaars. Het enige onderzoek dat gevonden is, is dat van Jurrius, Straatsma en Strating (2004).

## **Methode**

### *Participanten*

In dit onderzoek participeerden vijf cliënten van de William Schrikker Jeugdreclassering. De cliënten zijn jongeren met een verstandelijke beperking (IQ <70) of met een ernstige gedragsstoornis en een IQ tussen de 70 en 85, die een delict hebben gepleegd of daarvan worden verdacht en om deze reden de jeugdreclasseringsmaatregel 'Hulp en Steun' opgelegd hebben gekregen.

De jongeren zijn geselecteerd op basis van de volgende criteria: (1) begrip van het onderwerp dat in het onderzoek centraal staat; (2) mening verbaal kenbaar kunnen maken; (3) motivatie om actief te participeren in het onderzoek en (4) minimaal een half jaar begeleiding achter de rug. Hiermee wordt rekening gehouden, in die zin dat er geen generaliserende conclusies getrokken worden over de totale cliëntèle van Hulp en Steun.

De participanten zijn jongens tussen de zestien en negentien jaar. Ze wonen alle vijf thuis, in Amsterdam. Drie van hen zitten op school, één van hen heeft een fulltime baan en één zit momenteel zonder werk of opleiding. Hun vrije tijd besteden ze aan sport, bijbaantjes en leuke dingen doen met vrienden. De jongens hebben ten tijde van het onderzoek één à twee jaar begeleiding in het kader van Hulp en Steun. De jongens zijn cliënten van twee verschillende jeugdreclasserders.

### *Onderzoeksdesign*

Dit onderzoek is een kwalitatieve dieptestudie. Voordeel van dit onderzoeksdesign is dat het diepgaande informatie oplevert, jongeren gelegenheid krijgen hun verhaal te vertellen en de onderzoeker uitleg kan geven wanneer dat nodig blijkt.

Omdat de jongeren op zeer bijzondere wijze zijn betrokken bij zowel voorbereiding als uitvoering van het onderzoek, worden zij beschouwd als onderzoeker en als respondent. Dit garandeert enerzijds een betrouwbaar inzicht in de opvattingen van cliënten en anderzijds betrokkenheid van cliënten bij beleid en uitvoering.

### *Materialen*

Om de ervaringen van de jongeren omtrent de begeleiding te onderzoeken, is gebruik gemaakt van focusgroepen en individuele interviews. Een focusgroep is een georganiseerde discussie met een geselecteerde groep mensen om informatie te vergaren over hun opvattingen en ervaringen. De jongens hebben gezamenlijk gebrainstormd over het begrip tevredenheid en thema's die de cliënttevredenheid bepalen. Aan de hand van deze thema's zijn onderzoeksvragen geformuleerd. Om diepgaande en gedetailleerde informatie over de cliënttevredenheid te krijgen en eventuele andere perspectieven op cliënttevredenheid aan bod te laten komen, zijn de vijf jongens op een later tijdstip individueel geïnterviewd.

## **Resultaten individuele interviews**

### Begrip van begeleiding

Allereerst is nagegaan in hoeverre de jongens begrijpen wat het doel van de begeleiding is. Wanneer je de jongens vraagt waarom jongeren bij de William Schrikker Jeugdreclassering terecht komen, antwoorden zij: “als zij met de politie in aanraking zijn gekomen en een handicap of ziekte hebben”.

Op de vraag wat de jeugdreclassering doet, antwoorden zij: “ze komen met je praten, houden contact met je, regelen veel voor je en zorgen ervoor dat je een goede toekomst krijgt”.

Wat zij zelf bij de jeugdreclassering doen, omschrijven ze als: “veel praten, maar ik regel alles zelf”.

Het uiteindelijke doel van de begeleiding is volgens de jongens: “jongeren op het rechte pad krijgen en houden”.

### Verwachtingen van begeleiding

Vervolgens is nagegaan welke verwachtingen de jongens hebben ten aanzien van de begeleiding. Wat de jongens aan het begin van de begeleiding verwachtten, omschrijven zij als: “dat de jeugdreclasserder alles voor me zou regelen, zoals het in orde maken van papieren en regelen van een kamer en uitkering” en “ dat ik me veel aan afspraken moest houden en dat ik veel moest praten”.

De verwachtingen zijn volgens hen veelal uitgekomen, maar ze benadrukken ook dat ze veel dingen zelf geregeld hebben: “het meeste heb ik zelf gedaan. Ik krijg overal advies, ook bij vrienden. Jeugdreclassering heb ik dus niet echt nodig”.

Op de vraag wat de jongens nog willen leren en doen bij de jeugdreclassering, antwoorden ze: “niets, ik heb al alles geleerd en het gaat nu goed met me”. Ze geven aan vooral hun tijd uit te zitten, aangezien ze hun gedrag al hebben verbeterd.

Op basis van de thema's die volgens de jongens van belang zijn voor cliënttevredenheid, is nagegaan in hoeverre zij zelf tevreden zijn over hun begeleiding. De jongens beoordelen 9 van de 10 factoren positief. Om een beeld te krijgen van wat zij zeggen, volgen hier per factor enkele antwoorden.

#### *1. Duidelijkheid invulling begeleiding*

De jongens zijn het er unaniem over eens: de jeugdreclasserder geeft voldoende duidelijkheid over de begeleiding. Zo weten ze precies wat de consequenties van ongehoorzaamheid zijn: “als ik een misstap bega, krijg ik een gele kaart, daarna een rode kaart. Bij een rode kaart moet ik terug naar de gevangenis”. Ze hebben echter geen idee waar ze momenteel mee bezig zijn en wat hun leerdoelen zijn: “ik zie wel wat er gebeurt”.

#### *2: Vertrouwen in jeugdreclasserder*

De jongens hebben veel vertrouwen in hun jeugdreclasserder. Eén van de jongens zegt: “ik vertrouw haar. Als ik haar niet zou vertrouwen, zou ik haar niets vertellen”.

#### *3: Kennis en ervaring jeugdreclasserder*

Eén van de jongens vindt het belangrijk dat de jeugdreclasserder vroeger zelf problemen heeft gehad: “de jeugdreclasserder kan zijn ervaring toepassen op de jongeren, hij weet dan precies hoe dingen in elkaar steken”. Een andere jongen is niet te spreken over de mensenkennis van zijn jeugdreclasserder: “hij is best wel aan de kakkerige kant, dan kan je niet alles weten. Dan weet je niet hoe het is om te zijn zoals ik ben. Je kunt wel boeken lezen, maar dat is niet genoeg”.

#### *4: Professionaliteit jeugdreclasserders*

De jongens vinden hun jeugdreclasserders zeer professioneel. Eén van de jongens vertelt echter: “hij doet alles wat hij kan doen. Maar eigenlijk zou de jeugdreclassering meer moeten kunnen doen. Daar is nu geen geld voor”.

#### *5: Communicatie tussen jeugdreclasserder en omgeving*

De jongens beoordelen de communicatie tussen hun jeugdreclasserder en omgeving negatief. Ze vinden dat hun jeugdreclasserder teveel of juist te weinig contact met ouders heeft. Eén van de jongens zegt: “ze hebben weinig contact. De jeugdreclasserder zou vaker bij mijn vader langs moeten komen en meer moeten uitleggen wat de jeugdreclassering is en doe en wat er allemaal gaande is. Ik kan hem dat niet uitleggen”. Een andere jongen zegt: “als je problemen met mij hebt, moet je naar mij komen. Pas als ik het niet zelf kan afhandelen, moet je op m’n moeder afstappen”.

#### *6: Persoonlijkheid jeugdreclasserder*

De jongens zijn positief over de persoonlijkheid van hun jeugdreclasserder: “soms kun je wel met hem lachen. Dan lacht hij om zijn eigen domme grappen en dan lach ik met hem mee”.

#### *7: Hulp*

De jongens zijn tevreden over de hulp die zij van hun jeugdreclasserder krijgen. Maar tegelijkertijd zijn ze van mening dat er niets geregeld hoeft te worden en dat ze niets hoeven te leren: “mijn sociale vaardigheden zijn goed, die hoef ik niet te verbeteren. Maar als je me kwaad maakt, dan kan je beter uit m’n buurt blijven”.

#### *8: Vrijheid in invulling begeleiding*

De jongens zijn overwegend tevreden over de vrijheid die zij krijgen bij het invullen van de begeleiding: “mijn jeugdreclasserder luistert naar mijn voorstellen en houdt rekening met wat ik wil”.

#### *9: Vrijheid in dagelijks leven*

Als gevraagd wordt hoe vrij de jongens zich voelen, antwoorden ze met “heel vrij” en “vogelvrij”. “Ik kan de krant lezen, koffie drinken, naar school en werken”.

#### *10: Respect jeugdreclasserder voor cliënt*

De jongens zijn tevreden over het respect dat de jeugdreclasserder voor hen heeft: “ze heeft nooit een negatief oordeel over mijn Marokkaanse afkomst, ofzo”.

De jongens is gevraagd suggesties te geven ter verbetering van de begeleiding. Drie jongens hebben suggesties. Het zijn de jongens die in de voorgaande vragen het meest kritisch hebben geantwoord en het vaakst negatief waren.

Eén van de jongens zegt: “het budget is te laag om echt te kunnen helpen. Nu heb ik geen zekerheid dat dingen goed komen”. Hij zou meer geld in de jeugdreclassering willen steken, zodat er meer geregeld kan worden. Daarbij denkt hij vooral aan uitkeringen en het regelen van een kamer.

Een andere jongen wil de benadering van de jeugdreclassering positiever maken: “ik vind het belangrijk dat de jeugdreclasserder met zijn cliënt naar de toekomst kijkt. Het gaat om de vraag hoe je dingen beter kunt aanpakken en niet om waarom je iets hebt gedaan”. Ook moeten er volgens hem niet teveel lange processen - zoals rechtszaken - aan de begeleiding vooraf gaan. Tot slot geeft hij als suggestie dat de jeugdreclasserder altijd moet herhalen wat de cliënt zegt; “dan weet je zeker dat je elkaar hebt begrepen”.

De derde jongen geeft de suggestie dat jeugdreclasserders zich meer in culturen moeten verdiepen en meer mensenkennis moeten ontwikkelen: "ze kunnen hier beter een ex-crimineel neerzetten dan een hoge piet die veel heeft geleerd".

### **Discussie**

Opmerkelijk is dat de jongens hun begeleiding positief beoordelen, maar dat er desondanks onbegrip en ongemotiveerdheid overheersen. De jongens zijn ervan overtuigd dat ze hun leven hebben gebeterd en dat zij niet meer het criminele pad op zullen gaan. Ze begrijpen niet waarom de begeleiding nog voortduurt en kunnen de motivatie niet meer opbrengen om zich met behulp van de begeleiding verder te ontwikkelen. Ze hebben geen persoonlijke leerdoelen voor ogen, kunnen niet omschrijven waar ze momenteel aan werken en stellen zich passief op.

Indrukwekkend was het om te zien hoe de jongens zich tijdens het onderzoek opstelden. Doordat zij als professionals en ervaringsdeskundigen benaderd werden, voelden zij zich vereerd om in dit onderzoek te participeren. Zij kwamen binnen als kwajongen, maar vertrokken als deskundige. Al pratende hebben de jongens meer inzicht gekregen in waarom zij begeleiding krijgen. Op deze wijze heeft het onderzoek bijgedragen aan hun eigenwaarde, begrip van en motivatie voor begeleiding.

Bij dit onderzoek komen de sterke kanten en mogelijkheden van jongeren met een verstandelijke beperking duidelijk naar voren. De jongeren zijn bij het onderzoek betrokken als medeonderzoeker en als informant. De jongens hebben getoond betrokken, enthousiast, serieus en responsief te zijn en uitgebreid te kunnen praten over een abstract begrip als cliënttevredenheid. Ze hebben hun eigen mening over de begeleiding kenbaar gemaakt en hun oordelen beredeneerd. Met dit onderzoek is dus aangetoond dat de verstandelijk beperkte cliënt die in een gedwongen kader verkeert, een uiterst kritische, informatieve en betrouwbare respondent kan zijn en dat kwalitatief diepteonderzoek met deze doelgroep haalbaar is.

### **Beperkingen en aanbevelingen**

Beperking van dit onderzoek is dat de jongens zijn geselecteerd op motivatie en intelligentieniveau. Dit moet al vermeld worden bij de selectiecriteria. Die kennis maakt dat je de resultaten anders leest Dit verklaart wellicht de positieve ervaringen van de jongens. Er moet dan ook rekening mee worden gehouden dat het beeld van de totale cliëntèle minder rooskleurig is.

Deze studie heeft een begin gemaakt met cliënttevredenheidsonderzoek binnen de William Schrikker Jeugdreclassering, die aan principes van vraaggestuurde hulpverlening voldoet. Het onderzoek past binnen de uitgangspunten van cliëntenparticipatie en de visie op hulpverlening van de William Schrikker Groep. Er is een vragenlijst ontwikkeld die voor alle cliënten bruikbaar is. Ook is ervaring opgedaan met hoe de jongeren benaderd moeten worden. Gezien de positieve ervaringen die hier zijn opgedaan, beveel ik vervolgonderzoek in deze lijn sterk aan. In de toekomst moet vervolgonderzoek plaatsvinden, waarbij een steekproef van de totale cliëntèle wordt getrokken. Want pas wanneer de groep respondenten de diversiteit van de populatie weerspiegelt, kan een analytische generalisatie plaatsvinden. Ook kunnen achtergrondkenmerken van de jongeren worden meegenomen. Onderzocht kan worden in hoeverre geslacht, leeftijd, omgeving en andere variabelen ten grondslag liggen aan de cliënttevredenheid.

### **Literatuur**

Boer, de, A., Heera, S., Langen, van, M., Muffels, L., Mul, M. (2006). *Een onderzoek naar cliënttevredenheid in de hulpverlening*. Universiteit van Amsterdam.

- Brantley, A., Huebner, E.S., & Nagle, R.J. (2002). Multidimensional Life Satisfaction Reports of Adolescents With Mild Mental Disabilities. *Mental Retardation*, Vol. 20, No. 4, 321-329.
- Jurrius, K. (2003). Cliënten laten kiezen betekent eerst relevant informeren. *Nederlands Tijdschrift voor Jeugdzorg*, 99-103. Amsterdam: Stichting Alexander.
- Jurrius, K., Straatsma, A., & Strating, G. (2004). *Over kattenkwaad en eieren die tijd nodig hebben*. Amsterdam: Stichting Alexander.
- Jurrius, K. (2005). Participatief jongerenonderzoek maakt kwaliteitsslag. *Nederlands tijdschrift voor Jeugdzorg*, 6. Amsterdam: Stichting Alexander
- Moonen, X.M.H. (2006). *Verblijf, beeld en ervaringen, van jongeren opgenomen in een orthopedagogisch centrum voor jeugdigen met een licht verstandelijke beperking*. Proefschrift, Universiteit Utrecht.
- Schuurman, M.I.M., Speet, M., & Kersten, M. (2004). *Onderzoek met mensen met een verstandelijke beperking*. Utrecht: LKNG/Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW).
-