



VIVES studiegebied sociaal-agogisch werk
Doorniksesteenweg 145 - B-8500 Kortrijk
Tel.: 056 26 41 50 Fax: 056 21 58 03

Moodcase

vzw Kompani

“Het ontwikkelen van methodieken om aan tevredenheidsmetingen te doen bij kinderen van 6 tot 12 jaar met een verontrustende opvoedingssituatie verblijvend in vzw Kompani. ”

Adriaen Evie: Sociaal Werk

Batsleer Anke: Sociaal Werk

D’haeze Lise: Sociaal Werk

Derycke Coline: Orthopedagogie

Hoedt Delphine : Orthopedagogie

Ladon Charlotte: Maatschappelijke Veiligheid

Verstraeten Nikita: Toegepaste Psychologie

Vancauwenbergh Miriam: Bachelorproefbegeleider

Academiejaar 2018-2019

Voorwoord

Wij zijn een groep van zeven studenten die studeren aan VIVES Hogeschool Campus Kortrijk, samen volgden we het keuzetraject 'Jong geweld'. We komen allen uit diverse richtingen, namelijk Toegepaste Psychologie, Maatschappelijke Veiligheid, Orthopedagogie en Sociaal Werk.

Na een intensieve periode van acht weken is het zover. We leggen de laatste hand aan het eindrapport door dit dankwoord te schrijven. In deze periode hebben we veel zaken bijgeleerd op verschillende domeinen. We leerden op een wetenschappelijke manier te werk gaan, maar ook persoonlijk leerden we veel van elkaar, net omdat we allen uit diverse opleidingen komen. Met deze verschillende inzichten (sociologisch, psychologisch, biologisch, pedagogisch, juridisch, ethisch) begonnen we vol moed en gedrevenheid aan onze bachelorproef. Samen hebben we grenzen verlegd. Dit alles konden we niet realiseren zonder de hulp van enkele steunfiguren. Deze willen we graag nog even in de verf zetten. Allereerst willen we graag onze dank uiten aan onze bachelorproefbegeleider, Miriam Vancauwenbergh voor deze fijne samenwerking. We willen haar graag bedanken voor de zinvolle feedback, de ideeën, de inzichten en de steun die we van haar ontvingen doorheen dit traject. Eveneens willen we de organisatie vzw Kompani bedanken om tijd te maken, onze vragen te beantwoorden, enquêtes in te vullen en feedback te geven. In het bijzonder willen we stilstaan bij Lisa Van De Pontseele, pedagogische coördinator in vzw Kompani. Dit voor het vertrouwen, de feedback en openheid en ondanks haar zwangerschapsverlof steeds voor ons klaar te staan. Alsook Eline Claeys, begeleider in vzw Kompani, die Lisa Van De Pontseele bijstond tijdens haar afwezigheid.

Daarnaast willen we VIVES, Campus Kortrijk bedanken, het luisterend oor van onze ouders, Yoni Lammens die ons eindrapport nalas, Stephane Derycke en Stefan Vellemans voor de houtcreaties, Marie-Ange Devacht voor het naaiwerk en ten slotte de organisaties die ons hielpen tijdens ons proces; Begeleidingscentrum Bethanie, vzw Oranjerhuis, Ten Dries.

Tijdens dit project stonden verschillende waarden centraal, namelijk openheid, eerlijkheid, vertrouwen, motivatie, participatie, samenwerking, etc. Door deze waarden kon er een vlotte samenwerking plaatsvinden. Op deze manier konden we een innovatief en kant-en-klaar resultaat afleveren aan onze organisatie. We hopen dat 'Moodcase' een meerwaarde vormt binnen vzw Kompani.

Hierbij geven we onze toelating tot bruikleen.

Heel erg bedankt!

*Adriaen Evie, Batsleer Anke, Hoedt Delphine, D'haeze Lise, Ladon Charlotte, Verstraeten Nikita,
Derycke Coline*

Kortrijk, 18 juni 2019.

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Inhoudsopgave	5
Lijst van afkortingen en symbolen	7
1 Inleiding.....	8
2 Vzw Kompani	10
3 Literatuurstudie	12
3.1 De ontwikkeling van het kind.....	12
3.1.1 Normale ontwikkeling bij kinderen van 6 tot 12 jaar	12
3.1.2 Sociale ontwikkeling	15
3.1.3 Wat als het verkeerd loopt?	16
3.2 Tevredenheid en welbevinden bij kinderen	23
3.2.1 Waarom is tevredenheid/welbevinden bij kinderen van belang?	23
3.2.2 Kwaliteit van Leven - Theorie van Schalock.....	23
3.2.3 In dialoog treden met elkaar – Grondvormen van Ter Horst	24
3.3 De tevredenheidsmeting	27
3.3.1 Wat zijn tevredenheidsmetingen?	27
3.3.2 Vertrouwen als startpunt van een tevredenheidsmeting	27
3.3.3 Tevredenheidsmethodieken bij kinderen	29
3.3.4 Een kijk bij andere voorzieningen.....	36
4 Operationalisering.....	44
4.1 Toelichting.....	44
4.2 Onderzoeksmethode.....	46
4.3 Moodcase.....	46
4.3.1 Individuele bevraging	47
4.3.2 Groepsbevraging	59
4.4 Evaluatie-instrumenten	65
4.4.1 Tevredenheidscontinuüm – individuele bevraging	65
4.4.2 Tevredenheidsverslag – groepsbevraging	66
5 Discussie	68
6 Besluit.....	70
7 Referenties	71

8	Bijlagen.....	75
	Bijlage 1: Online enquêtes aan mentoren vzw Kompani.....	75
	Bijlage 2: Interviews met begeleiders van vzw Kompani	78
	Bijlage 3: Handleiding	83
	Bijlage 4: Vragenfiches.....	96
	Bijlage 5: Tevredenheidsmethodieken	105
	Bijlage 6: Tevredenheidscontinuüm – individuele bevraging.....	110
	Bijlage 7: Tevredenheidsverslag – groepsbevraging	114

Lijst van afkortingen en symbolen

DSM	Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders
vzw	Vereniging zonder winstoogmerk
CGG	Centrum Geestelijke Gezondheidszorg
CLB	Centrum voor Leerlingenbegeleiding
ADHD	Attention Deficit Hyperactivity Disorder
ASS	Autismespectrumstoornis
ODD	Oppositioneel opstandige gedragsstoornis
EQ	Emotionele Quotiënt/ emotionele intelligentie
IB	Individuele begeleider

1 Inleiding

In dit eindrapport werd samengewerkt met de organisatie vzw Kompani. Dit is een organisatie gesitueerd binnen de bijzondere jeugdzorg. Ze bieden opvang en begeleiding voor kinderen en jongeren van 2,5 jaar tot 18 jaar. In vzw Kompani wordt gewerkt met twee leefgroepen, namelijk de kleine groep (2,5 tot 12 jaar) en de grote groep (12 tot 18 jaar)¹. Zij willen de tevredenheid van de jongere leeftijdsgroep, die momenteel bestaat uit zes kinderen van 6 tot 12 jaar, omtrent hun werking nagaan. Hierbij werd aan ons gevraagd om dit te realiseren.

Vzw Kompani doet momenteel tevredenheidsbevragingen bij de oudere leeftijdsgroep aan de hand van een vragenformulier. Dit vragenformulier is echter niet geschikt voor de jonge groep, vandaar de vraag om een tevredenheidsmethodiek te ontwikkelen op maat van deze doelgroep. Ze willen dit invoeren aangezien de mening van de kinderen in verband met tevredenheid ook van belang is. Daarnaast willen ze de jongere leeftijdsgroep voorbereiden op dergelijke metingen die plaatsvinden in de oudere leeftijdsgroep. De organisatie wil dit invoeren aangezien de begeleiding moeilijkheden ondervindt bij het afnemen van tevredenheidsmetingen in de oudere leeftijdsgroep. De jongeren lijken het belang van deze metingen niet in te zien en haken hierdoor sneller af. Eveneens zijn de resultaten sterk afhankelijk van hun gemoedstoestand, ook heeft de persoon die de vragenlijst afneemt een invloed op de resultaten. Vzw Kompani wilde bepaalde thema's bespreekbaar maken bij de kinderen uit de jongste leeftijdsgroep en organiseerde daarom bewonersvergaderingen². Deze vergaderingen worden gezien als een uitgelezen moment om een tevredenheidsmeting in groep af te nemen.

De uitwerking van de tevredenheidsmethodieken voor vzw Kompani moet voldoen aan enkele doelstellingen. Als eerste werd ons gevraagd om een creatieve methodiek uit te werken die de organisatie kan hanteren om de tevredenheid bij de jongste leeftijdsgroep na te gaan. Verder moet een onderscheid gemaakt worden tussen individuele- en groepsbevragingen. Als laatste wordt er verwacht om een tool te ontwikkelen om de resultaten van de bevragingen op een objectieve manier in kaart te brengen.

Bij het ontwikkelen van de tevredenheidsmethodiek voor vzw Kompani werden verschillende stappen ondernomen. Als eerste werd de nodige informatie uit de literatuur verzameld via verschillende wetenschappelijke bronnen: boeken, artikels, spelmateriaal, organisaties, eindwerken en websites. Al deze informatie hebben we opgedeeld in drie hoofdstukken, namelijk de ontwikkeling van het kind, tevredenheid en welbevinden bij kinderen en tevredenheidsmetingen. Verder hebben we informatie verkregen van vzw Kompani door middel van gesprekken en interviews met de begeleiders over de huidige werking. Daarnaast werden online enquêtes afgenomen bij de begeleiders van vzw Kompani over tevredenheidsmethodieken die zij reeds hanteren. Alsook hebben we aan participerende observatie gedaan in vzw Kompani, door een bewonersvergadering bij te wonen bij de jonge leeftijdsgroep, om de werking beter te leren kennen. We maakten van deze gelegenheid gebruik om op dat moment zelf deze kinderen te bevragen inzake hun spel interesses, met oog op het ontwikkelen van de tevredenheidsmethodieken. Als laatste namen we een kijk bij diverse organisaties in de

¹ Vzw Kompani hanteert deze termen. Om verwarring te vermijden zullen wij deze termen doorheen het eindrapport vervangen door de 'jongere' en 'oudere leeftijdsgroep'.

² Bewonersvergadering: een vergadering met als doel enkele thema's te bespreken die de groepssfeer bevorderen en/of kinderen weerbaarder maken (bv. sociale vaardigheden). Het leent zich ook om vragen rond Kompani te stellen, over hoe de kinderen zich voelen (kompani, 2019).

bijzondere jeugdzorg om zo meer informatie te verkrijgen over hoe zij tevredenheid nagaan. Hier kregen we alsook enkele aandachtspunten die we in het achterhoofd moeten houden wanneer we tevredenheid bij de jongere leeftijdsgroep willen meten. De input vanuit de diverse bronnen hebben wij verzameld om op een innovatieve manier te werk te gaan.

We willen als eindresultaat een methodiek ontwikkelen, waarmee vzw Kompani de tevredenheid van de jonge leeftijdsgroep zowel individueel als in groep kan meten. De bevragingen zullen op een creatieve en kindvriendelijke manier afgenomen worden, aangezien onze doelgroep bestaat uit kinderen van 6 tot 12 jaar. Verder streven we naar een kwaliteitsvolle manier om met deze kinderen in dialoog te treden. Hierbij moet een veilige omgeving voor de kinderen gewaarborgd worden.

Het uiteindelijke resultaat van de ontwikkelde tevredenheidsmethodieken heeft de overkoepelende naam 'Moodcase' gekregen. We kozen voor deze naam omdat 'mood' vanuit het Engels vrij vertaald wordt naar gemoedstoestand. De tevredenheid van een individu hangt samen met gevoelens die iemand heeft over bepaalde zaken. Het woord 'case' verwijst naar de koffer waarin de tevredenheidsmethodieken zijn opgeborgen. Moodcase is een naam die makkelijk in de mond genomen kan worden.

In dit eindrapport komen verschillende zaken aan bod. Als eerste wordt de organisatie vzw Kompani toegelicht, gevolgd door de situering binnen de bijzondere jeugdzorg. Vervolgens wordt overgegaan naar de literatuurstudie waarin drie hoofdstukken aan bod komen. Het eerste hoofdstuk betreft de ontwikkeling van het kind. Daarin worden verschillende zaken aangekaart, namelijk de normale ontwikkeling bij kinderen van 6 tot 12 jaar. Hierbij aansluitend wordt dieper ingegaan op een ontwikkeling die niet loopt zoals voorzien; meer concreet op het belang van hechting en ouderschap, de contextuele benadering, maatschappelijke kwetsbaarheid en stoornissen die zich ontwikkelen in de kindertijd. Alsook is deze literatuurstudie van belang zodat we meer inzicht krijgen omtrent de sociaal-emotionele en cognitieve ontwikkeling van de kinderen uit de jongste leeftijdsgroep. Op deze manier houden we rekening met de leeftijdsfasen van het kind, het intellectueel niveau en het sociaal-emotioneel niveau bij het ontwikkelen van onze tevredenheidsmethodieken. Bovendien weten we door middel van gesprekken met de begeleiders dat elk kind zijn 'rugzakje' meedraagt. Hiermee hebben we eveneens rekening gehouden en ons verder verdiept in de meest voorkomende stoornissen binnen vzw Kompani.

Het tweede hoofdstuk heeft betrekking op tevredenheid en welbevinden bij kinderen, waarbij het belang hiervan wordt toegelicht. Alsook worden de theorie van Schalock en de grondvormen van Ter Horst besproken. Deze werden als inspiratiebron gebruikt bij het opstellen van de vragen voor de tevredenheidsmethodieken. In een laatste hoofdstuk wordt toegespitst op tevredenheidsmetingen, met name de betekenis hiervan, het vertrouwen als basis voor tevredenheidsmetingen en een aantal bestaande tevredenheidsmethodieken. Als laatste wordt een kijk genomen bij andere voorzieningen, namelijk in Begeleidingscentrum Bethanie, vzw Oranjehuis en Ten Dries. Dit zijn eveneens organisaties die zich situeren binnen de bijzondere jeugdzorg.

Na de literatuurstudie wordt overgegaan naar de operationalisering van ons project. Hierin wordt het proces tot de uitwerking van de tevredenheidsmethodieken toegelicht en onderbouwd. Daarnaast overlopen we elke zelfontwikkelde methodiek die de tevredenheid gaat aftoetsen aan de hand van vragen. Meer specifiek worden het spelverloop, de vragen en de uitwerking van de methodieken onderbouwd en besproken. Ten slotte worden evaluatie-instrumenten voorzien voor elke methodiek. Deze zorgen voor een objectieve weergave van de tevredenheid van elk kind per methodiek.

2 Vzw Kompani

Alvorens dieper wordt ingegaan op de hoofdstukken in de literatuurstudie, wordt de organisatie vzw Kompani nader toegelicht.

Vzw Kompani is een erkende organisatie binnen de bijzondere jeugdzorg. Het is een relatief kleine voorziening die opvang kan bieden aan 14 kinderen en jongeren. Alsook is er plaats voor één crisis jongere. Er zijn twee leefgroepen binnen de organisatie, namelijk een jongere leeftijdsgroep (2,5 tot 12 jaar) en een oudere leeftijdsgroep (12 tot 21 jaar). Deze kinderen en jongeren kunnen door hun verontrustende opvoedingssituatie³ niet langer in hun oorspronkelijke context verblijven. Daarom biedt vzw Kompani een veilig alternatief van 14 modules verblijf aan met daaraan gekoppeld 15 modules contextbegeleiding. Vzw Kompani geeft ondersteuning die gericht is op een duurzame re-integratie in hun context of op een zelfstandige integratie in de maatschappij. De tevredenheidsmethodiek die uitgewerkt wordt, is voor de jongere leeftijdsgroep, die momenteel bestaat uit zes kinderen van 6 tot en met 12 jaar (kompani, 2019).

Vzw Kompani wil een warme en huiselijke sfeer voor het kind/de jongere creëren. Zij opteren een sterk geïndividualiseerde aanpak, elk kind/elke jongere is uniek en heeft dus ook recht op een specifieke aanpak waarbij voldaan wordt aan de noden en vragen. Ze streven laagdrempeligheid na (kompani, 2019).

De organisatie werkt samen met diverse partners die hen kan helpen bij het versterken van de kwaliteit, namelijk met scholen, CGG, CLB, steungezinnen, vrijetijdsorganisaties, vormingscentra, overlegplatformen, etc. Hiernaast wordt op zoek gegaan naar passende ondersteuning op vraag van het kind of de jongere zelf (kompani, 2019).

Als laatste hanteren ze het motto “Doe maar gewoon!”. Hiermee willen ze voor een leuke, stimulerende en veilige omgeving zorgen waarin kinderen en jongeren de mogelijkheid krijgen om te experimenteren en zich volop te ontwikkelen (kompani, 2019).

Vzw Kompani binnen de bijzondere jeugdzorg

Vzw Kompani is een organisatie die zich situeert binnen de bijzondere jeugdzorg. Het Agentschap Jongerenwelzijn staat in voor de erkenning, aansturing en subsidiëring van deze voorzieningen. Een voorziening, project en/of dienst binnen de bijzondere jeugdzorg begeleidt jongeren en kinderen van 0 tot 18 jaar, inclusief hun context. Deze begeleiding kan zowel ambulante, residentiële en/of mobiele zijn. Wat betreft de toegankelijkheid van de bijzondere jeugdzorg zijn er modules die rechtstreeks en niet-rechtstreeks toegankelijk zijn. De verwijzing naar deze diensten, projecten en/of voorzieningen gebeurt via de Intersectorale toegangspoort (Van Looveren, 2017).

³ Verontrustende opvoedingssituatie: een problematische leefsituatie die de ontwikkeling van de minderjarige bedreigt doordat zijn psychische, fysieke of seksuele integriteit wordt aangetast of doordat zijn affectieve, morele, intellectuele of sociale ontwikkelingskansen in het gedrang komen (ParetoGroup CVBA, 2019).

Elke hulpverlener, bijvoorbeeld van een Centrum voor Leerlingenbegeleiding, Jongeren Adviescentrum, Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg, etc. kan een aanvraag indienen bij de intersectorale toegangspoort via een A-document⁴. Dat gebeurt in overleg met de jongere en zijn context. Samen wordt het aanmelddocument ingevuld, waarin de hulpvraag en situatie van de jongere beschreven wordt. In de Intersectorale toegangspoort wordt er gewerkt met twee teams, namelijk team indicatiestelling en team jeugdhulpregie. Het eerste team onderzoekt de hulpvraag en situatie van de jongeren. Hier wordt bepaald welke vorm van jeugdhulp het meest geschikt is. In het tweede team zoekt een jeugdhulpregisseur uit wie de hulpverlening effectief zal uitvoeren. Van zodra de hulpverlening effectief is gestart, krijgt de minderjarige een jeugdhulpverleningsbeslissing. Hierin wordt vermeld wie de hulpverlening zal aanbieden en voor hoe lang. De teams van de toegangspoort volgen de hulpverlening niet verder op (Agentschap Jongerenwelzijn, z.d.-b).

Een minderjarige kan in een eerste geval terecht komen in de gedwongen hulpverlening wanneer hij de wet overtreedt. In een tweede geval overtreedt de minderjarige de wet niet, maar bevindt hij zich in een verontrustende opvoedingssituatie waarbij vrijwillige hulp niet mogelijk is. Een hulpverlener is hier van oordeel dat de ontwikkelingskansen of ontplooiingskansen van de minderjarige in het gedrang komen. Ook vindt de hulpverlener dat zijn of haar integriteit of die van een of meer van de leden van zijn gezin niet meer gevrijwaard kan worden, bijvoorbeeld door mishandeling of verwaarlozing. De hulpverlener kan dan een M-document⁵ opstellen, deze wordt bekeken door een gemandateerde voorziening, het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg of het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling. Zij kunnen indien er maatschappelijke noodzaak is, doorverwijzen naar de jeugdrechter, die gedwongen hulpverlening kan opleggen. Een derde reden waarvoor een minderjarige in de gedwongen hulpverlening terecht komt is wanneer er zich een acute crisissituatie voordoet waarbij meteen moet worden ingegrepen (Agentschap Jongerenwelzijn, z.d.-a).

Na een beschrijving van de bijzondere jeugdzorg wordt vzw Kompani hierbinnen gesitueerd. Het is een open voorziening waar kinderen en jongeren residentieel terecht kunnen. Daarnaast staat vzw Kompani ook in voor de ambulante begeleiding van de jongeren die daar verbleven. Er wordt ingezet op zowel de context als de re-integratie van de jongeren in de maatschappij.

⁴ A-document: Dit is een aanvraagdocument waarin de hulpverlener de hulpvraag toelicht (Borms, 2017).

⁵ M-document: *"Dit aanmelddocument motiveert de aanvraag tot 'onderhandelde jeugdhulp'. De gemandateerde voorziening onderzoekt de maatschappelijke noodzaak."* (Gids Jeugdhulp, 2018).

3 Literatuurstudie

In onderstaande literatuurstudie willen we stilstaan bij verschillende thema's, namelijk 'de ontwikkeling van het kind', 'tevredenheid en welbevinden bij kinderen' en 'tevredenheidsmetingen'. Deze zijn van belang bij het ontwikkelen van methodieken om tevredenheid te meten bij kinderen van 6 tot 12 jaar over hun verblijf in vzw Kompani. Bij de start van onze literatuurstudie gaan we dieper in op de ontwikkeling van het kind. Het is cruciaal voor ons project te weten in welke fase van de ontwikkeling deze kinderen zich bevinden. Op die manier kunnen we rekening houden met wat de ze wel en niet kunnen tijdens het afnemen van de tevredenheidsmeting. In het volgende hoofdstuk wordt dieper ingegaan op tevredenheid en welbevinden bij kinderen. Het is van belang deze begrippen te analyseren vooraleer we een tevredenheidsmeting kunnen ontwikkelen. Verder wordt ingezoomd op mogelijke vragen die gehanteerd kunnen worden bij het afnemen van de tevredenheid. Hierbij wordt inspiratie gehaald bij de theoriën van Schalock en Ter Horst. Als laatste wordt stilgestaan bij een aantal methodieken die terug te vinden zijn in de literatuur en binnen andere organisaties in de bijzondere jeugdzorg. Deze worden gebruikt als inspiratiebron bij het ontwikkelen van onze eigen tevredenheidsmethodieken.

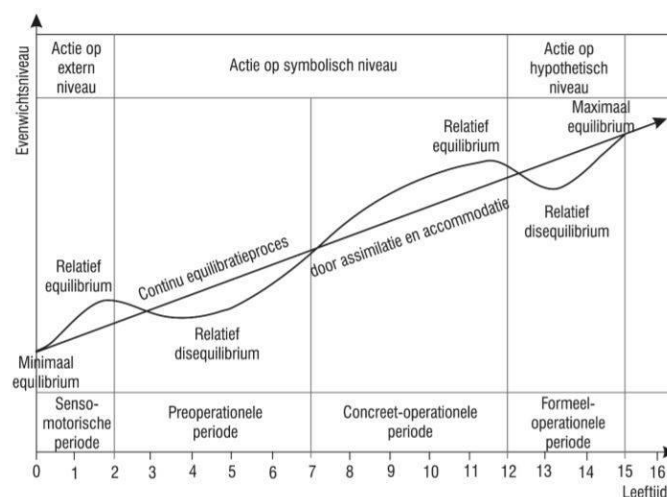
3.1 De ontwikkeling van het kind

3.1.1 Normale ontwikkeling bij kinderen van 6 tot 12 jaar

De ontwikkelingspsychologie van kinderen wordt opgesplitst in diverse deelterreinen, zijnde motorische, taal-, cognitieve, morele, emotionele, sociale en creatieve ontwikkeling. In dit hoofdstuk wordt toegespitst op het cognitieve en sociale niveau bij een normale ontwikkeling van kinderen. Er is al geruime tijd aandacht voor de verschillende fases binnen de ontwikkeling van het kind. Zo denkt een vijfjarige op een andere manier dan een ouder kind (Timperman, 2017; Westerman & van Oers, 2004).

Ontwikkelingsstadia van Piaget

Jean Piaget is geboren te Zwitserland in het jaar 1896. Hij bestudeerde de cognitieve psychologische ontwikkeling van kinderen en focuste zich op diverse terreinen: psychologie, sociologie en filosofie. Zijn opzet bleef steeds 'de wording van het menselijk kennen blootleggen'. Hij duidde dit met de term 'genetische epistemologie' (Timperman, 2017; Westerman & van Oers, 2004).



Figuur 1: Ontwikkelingsstadia van Jean Piaget (uit Timperman, 2017)

Piaget onderscheidt drie stadia in de cognitieve ontwikkeling van de mens. Het eerste stadia omsluit de sensomotorische periode. Deze wordt gekenmerkt door de leeftijd van 0 tot 2 jaar. Als volgt komt het kind terecht in het concrete denken. Deze fase wordt opgesplitst in twee aansluitende tijdsruimtes. Enerzijds de preoperationele periode, deze behelst de periode van 2 tot 7 jaar. Anderzijds is er de concreet-operationele periode, deze behelst de periode van 7 tot 12 jaar. De laatste fase omvat de formeel-operationele periode, deze loopt over de leeftijd van 12 tot 15 jaar en ouder (Timperman, 2017; Westerman & van Oers, 2004).

De doelgroep (kinderen van 6 tot 12 jaar) waarvoor we de tevredenheidsmethodieken uitwerken in vzw Kompani, bevindt zich in het concreet denken. Hieruit kan geconcludeerd worden dat normaliter de meeste kinderen vanaf 7 jaar, zich situeren in de concreet-operationele fase. De kinderen vanaf 6 jaar maken in principe de overgang van de preoperationele fase naar de concreet-operationele fase. Er moet rekening gehouden worden met het feit dat kinderen binnen vzw Kompani een sociaal-emotionele leeftijd hebben die aanzienlijk lager kan liggen dan hun kalenderleeftijd. Hierdoor bestaat de mogelijkheid dat kinderen ouder dan 6 jaar binnen vzw Kompani zich nog bevinden in de preoperationele fase.

In de lagere schoolperiode laat het kind zich minder leiden door de uiterlijke schijn van zaken, maar wordt er ook rekening gehouden met aspecten die niet uiterlijk waarneembaar zijn. Volgens Piaget komen deze nieuwe mogelijkheden van het concreet-operationele denken tot expressie in drie begrippen: conservatie, classificatie en seriatie (Timperman, 2017; Westerman & van Oers, 2004).

Om het begrip conservatie te verduidelijken wordt een klassieke taak gebruikt. Hierbij wordt een hoeveelheid vloeistof van een smal naar een breed glas overgebracht en beseft het kind dat dit een identieke hoeveelheid is. Vanaf de leeftijd van 7 jaar slagen de meeste kinderen erin om de denkoperatie juist te maken, bijgevolg beseffen ze dat de vormverandering geen metamorfose ondervindt naar kwantitatieve maatstaven. Er vindt tussen de observatie van de situatie en het cognitieve oordeel die uiteindelijk wordt gevormd, een mentale verrichting plaats die ervoor zorgt dat de situatie wordt begrepen. Toch zal niet elk kind deze mentale verrichting foutloos kunnen maken. Het concrete in deze ontwikkelingsfase wijst op het feit dat alle verrichtingen nog gebonden zijn aan concrete actuele objecten. Kinderen in dit stadium beschikken nog niet over het vermogen om logische redeneringen te maken zoals hypothesevorming, wiskundige symbolen en abstracte formuleringen. Deze beperking is eigen voor het preoperationele en concreet operationele denken. Pas na de leeftijd van 12 jaar kunnen zij ook met abstracte inhouden aan de slag (Timperman, 2017; Westerman & van Oers, 2004).

Daarenboven wordt het concrete denken gekenmerkt door classificatie. In deze fase leren kinderen objecten indelen in klassen volgens vorm, kleur, etc. Ze kunnen eveneens met meerdere klassen gelijktijdig werken. Daarnaast begrijpen kinderen vanaf de leeftijd van 7 jaar dat twee verschillende verzamelingen tot één grotere verzameling kan behoren (Timperman, 2017; Westerman & van Oers, 2004).

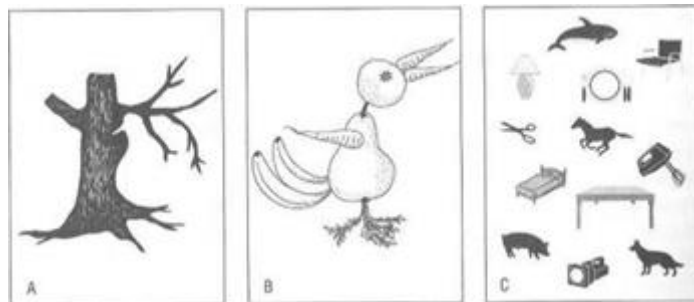
Als laatste wordt deze fase gekenmerkt door seriatie, het kind leert zaken rangschikken van klein naar groot, van breed naar smal, etc. Deze mogelijkheid is specifiek voor het concreet denken. Het lagerschoolkind leert georganiseerde cognitieve acties te ondernemen volgens de klassen en relatieloga, ook dit is van belang voor het classificatievermogen van het kind (Timperman, 2017; Westerman & van Oers, 2004).

Bij het ontwikkelen van de tevredenheidsmethodieken voor vzw Kompani moet rekening gehouden worden met het feit dat nog niet alle kinderen hypothesen kunnen vatten, abstracte formuleringen kunnen begrijpen en wiskundige symbolen interpreteren. Er zal moeten gewerkt worden met concrete en eenduidige zaken.

De waarneming

Lagereschoolkinderen zijn met betrekking tot waarneming minder geneigd om hetgeen dat ze uiterlijk waarnemen, letterlijk te beschouwen. Daarnaast hebben ze besef van een object in zijn geheel en met name de onderdelen ervan. Men kan bijvoorbeeld hoofd- en bijzaken van elkaar onderscheiden. In deze leeftijdsperiode genieten kinderen van perceptuele reorganisatie, perceptuele schematisering en perceptuele exploratie (Craeynest, 2005; Jansen & Kaekebeke, z.d.; Timperman, 2017).

- De gelegenheid om nieuwe structuren te bekomen aan de hand van het reorganiseren van visuele elementen, dit wordt geduid met de term *perceptuele reorganisatie*.
- De mogelijkheid om allerhande onderdelen te onderscheiden als afzonderlijke figuren binnen één welbepaalde tekening, dit wordt geduid met de term *perceptuele schematisering*.
- De capaciteit om een complex figuur en/of figuren gedetailleerd te schikken, te structureren of te analyseren, dit wordt geduid met de term *perceptuele exploratie*.



Figuur 2: Voorbeelden van (A) *perceptuele reorganisatie*, (B) *perceptuele schematisering*, (C) *perceptuele exploratie* (Naar Elkind, 1974) (in Craeynest, 2013)

Met de verkregen informatie uit dit onderdeel wordt rekening gehouden bij het ontwikkelen van diverse tevredenheidsmethodieken, voornamelijk op visueel vlak. Zo moet er gewerkt worden met duidelijke afbeeldingen naar het concrete inhoudsniveau, in plaats van een abstracte beeldvorming. We kunnen ons niet zomaar blindstaren op voorgaande theorie van Elkind. Bijgevolg hebben we enquêtes afgenomen bij de begeleiders in vzw Kompani, namelijk bij Claeys, Debeuf & Bousba (2019). Hieruit kwam relevante input, namelijk dat we het cognitief en socio-emotioneel niveau van ieder individu moeten aftoetsen.

Geheugen

Er kan gespeculeerd worden dat het werkgeheugen van een lager schoolkind nog niet voldoende ontwikkeld is. Toch zijn ze bij machte om via onderhoudsherhaling informatie in te prenten zonder dat ze deze informatie zelf vatten, bijvoorbeeld wanneer kinderen een YouTube-filmpje bekijken in een andere taal. De zaken die worden opgenomen in het filmpje is voor hen vaak betekenisloze informatie. Toch blijken ze in staat om relatief veel informatie op te slaan via het veelvuldig horen en zien van de informatie. Zo wordt aangetoond dat kinderen beter zijn om zaken te memoriseren dan volwassenen. Bij de uitwerking van de diverse tevredenheidsmethodieken om met deze doelgroep aan de slag te gaan, zal rekening gehouden worden met het feit dat zij gemakkelijk zaken zowel auditief als visueel kunnen opnemen (Craeynest, 2005; Timperman, 2017).

3.1.2 Sociale ontwikkeling

Kinderen van deze leeftijdscategorie worden zich geleidelijk aan meer bewust van hun positieve en negatieve kanten en dit zowel op vlak van vaardigheden als op vlak van persoonlijkheid. Evenzeer vindt er een vooruitgang plaats op het gebied van sociale gerichtheid (Craeynest, 2005; Timperman, 2017).

Sociale gerichtheid

Vriendschappen worden in deze periode meer selectief en duurzaam. Binnen de leefwereld van het lagereschoolkind neemt dit een aanzienlijke plaats in. Ieder kind is namelijk lid van een bepaalde groep. Kinderen krijgen in groep diverse zaken aangeleerd die een diepgaande invloed hebben op de ontwikkeling. Aanvankelijk leren ze in groep sociale vaardigheden, komen ze in contact met verschillende persoonlijkheden, leren ze op een correcte manier met elkaar omgaan en lossen ze meningsverschillen op. Hieruit vloeit een bepaalde stijl in de omgang met anderen (Craeynest, 2005; Timperman, 2017).

Tevens leert het lagereschoolkind in de groep zichzelf beter kennen. In groepslidmaatschap ondervindt het kind zijn positie. Zowel zwakke als sterke punten worden bijgebracht in de groepsmomenten. Ze beseffen dat ze sommige activiteiten beter kunnen beheersen dan andere en krijgen heel wat feedback vanuit de groep. Hierdoor worden ze bewust van hun eigen capaciteiten (Craeynest, 2005; Timperman, 2017).

Kinderen in vzw Kompani leven samen in een leefgroep. Hier leren ze met elkaar omgaan, wat de kans op beïnvloeding vergroot. Door confrontatie met de ander leren ze zichzelf kennen. Op die manier nemen ze binnen de groep een bepaalde positie in. De kinderen vergelijken zich met de anderen, de volledige groep is een sociale spiegel. Een kind gedraagt zich bijvoorbeeld heel onrustig in de zetel tijdens de bewonersvergadering, even later wordt ditzelfde gedrag ook opgemerkt bij de overige kinderen. Bij het ontwikkelen van een tevredenheidsmethodiek dient er belang gehecht te worden aan de invloed van deze sociale gerichtheid bij de lagereschoolkinderen.

3.1.3 Wat als het verkeerd loopt?

We vinden het belangrijk dat de theorie van Piaget wordt gerelativeerd, omdat er niet suggereerd mag worden dat ieder kind een normale ontwikkeling doormaakt. Hiermee wordt bedoeld dat niet ieder kind op hetzelfde ontwikkelingsniveau zit, zoals de kalenderleeftijd voorspelt. Piaget benadrukt dat geen enkel individu een fase in de ontwikkeling overslaat. De ontwikkeling ondervindt veel invloeden, niet louter biologisch, maar ook de omgeving speelt een relevante rol. Zo kan de omgeving al een grote invloed hebben op jonge leeftijd. Tijdens de prenatale ontwikkeling is hechting een essentiële vereiste om het volledige ontwikkelingsproces goed te doorlopen. De manier van opvoeden is van groot belang. Twee sleutelwoorden die hierbij aansluiten zijn controle en responsiviteit (Deković & Prinzie, 2015; Van Lancker, 2019; Vandepitte, 2019; Westerman & van Oers, 2004).

Wanneer de opvoeding op een minder positieve manier verloopt, heeft het kind meer kans op verdere problemen tijdens de levensloop. Ze genieten op die manier minder van het positieve aanbod in maatschappelijke instellingen, dit leidt tot een ongunstige positie in de maatschappij. Een ander gevolg van deze ongunstige ontwikkeling is dat kinderen een groter risico hebben op het ontwikkelen van stoornissen die ontstaan in de kindertijd. Vooral tijdens de vroege kindertijd zijn deze factoren cruciaal, want het gezin treedt namelijk op als belangrijke socialisator (Deković & Prinzie, 2015; Van Lancker, 2019; Westerman & van Oers, 2004).

Ontwikkeling in het gezin

Hechting

Binnen de ontwikkeling van het kind speelt hechting een cruciale rol. Wanneer de band met de verzorgingsfiguren voor een bepaalde tijd wordt ontbonden kan dit schade aanrichten bij het kind. De gehechtheidsrelatie is een affectieve relatie die het kind met de verzorgingsfiguren opbouwt. Kinderen trekken de aandacht op diverse manieren, bijvoorbeeld door te huilen of te lachen. Hechting komt tot uiting wanneer het kind ondervindt dat zijn of haar behoeftes daarna worden bevredigd. Na verloop van tijd leert het kind dat de verzorgingsfiguur niet verdwijnt wanneer hij niet meer visueel in beeld is, maar steeds blijft bestaan. Hier verschuift de fysieke beschikbaarheid naar psychologische beschikbaarheid. Niet enkel de ouders kunnen aanzien worden als belangrijke gehechtheidsfiguren, dit kan zowel een verzorgingsfiguur binnen het gezin zijn als buiten het gezin (Deković & Prinzie, 2015; Dijkstra, 2005; Van Lancker, 2019; Westerman & van Oers, 2004).

Het kind ontwikkelt met deze verzorgingsfiguren een gehechtheidsrelatie, maar deze verloopt niet altijd optimaal. Bowlby onderscheidt in zijn trilogie 'Attachment and Loss' vier types hechtingsstijlen, waarvan drie onveilige en één veilige. Hij duidt deze aan met de types A, B, C en D. Type B kenmerkt zich door een veilige hechting van het kind. Op basis van de ervaringen van het kind ontwikkelt hij via de verzorgingsfiguren interne representaties van zichzelf maar ook van de ander. Kinderen vanuit het veilige type B vormen een beeld van zichzelf als iemand die liefde en affectie mag ontvangen. Daarenboven verwacht het kind positieve ervaringen in sociale relaties. De overige drie types kunnen gedefinieerd worden als onveilig. Type A wordt aangeduid als de onveilig-vermijdende gehechtheid. Deze kinderen zijn sterk onafhankelijk van de verzorgingsfiguren en dit op een vermijdende manier. Zij gaan bijvoorbeeld niet onder de indruk zijn wanneer de opvoeder een connectie probeert aan te gaan. Ook wanneer de opvoeder verdwijnt, zullen zij hier geen aandacht aan schenken. Type C kenmerkt zich door de onveilig-afwerende kinderen. Deze kinderen vertonen verschillende emotionele reacties. C-kinderen zijn vaak gestrest, enerzijds willen ze contact en nabijheid, anderzijds stellen ze gedragingen die de gehechtheidsfiguur zal afstoten. Type D houdt een gedesorganiseerde gehechtheidsrelatie in. Wanneer de opvoedingsfiguur na kort weggeweest te zijn, terug opduikt, laten

D-kinderen tegenstrijdige gedragingen zien. Ze stellen atypisch en vreemd gedrag (Deković & Prinzie, 2015; Dijkstra, 2005; Van Lancker, 2019; Westerman & van Oers, 2004).

Belang van veilige hechting

Kinderen die een optimale gehechtheid met de verzorgingsfiguren ontwikkelen, hebben een veilige hechting. De meerderheid van de kinderen in vzw Kompani geniet niet van deze optimale gehechtheid. Dit wil zeggen dat er een gebrek is aan vertrouwen, het zijn die kinderen die kampen met type A, C en D. Deze kinderen ondervinden meer problemen bij het contact met leeftijdsgenoten. Alsook gaan ze minder steun en troost zoeken bij externe figuren (Deković & Prinzie, 2015; Dijkstra, 2005; Van Lancker, 2019; Westerman & van Oers, 2004).

De rol van ouders heeft een essentiële functie bij het hechtingsproces. De manier waarop ouders met hun kinderen omgaan, verklaart in grote mate hechtingsproblemen bij latere relaties. De hechtingsstijl die wordt ontwikkeld is afhankelijk van de manier waarop ouders de behoeftes van het kind invullen tijdens de eerste levensjaren. Drie mogelijke reactiewijzen van de primaire opvoeders zijn:

- Attent, begripvol en lief
- Onvoorspelbaarheid van de ouders
- Afstandelijk, kil, afwijzend, met als uiterste verwaarlozing en mishandeling

Hierop ontwikkelen kinderen een hechtingsstijl die past bij de reactie van de verzorgingsfiguren. De laatste twee reacties vertalen zich in onveilige hechtingsstijlen (Deković & Prinzie, 2015; Dijkstra, 2005; Van Lancker, 2019; Westerman & van Oers, 2004).

In vzw Kompani worden kinderen opgenomen die zich bevinden in een verontrustende opvoedingssituatie. Deze kinderen werden thuis of in de context waarin ze leefden, verwaarloosd of mishandeld. Bovendien lijden die kinderen onder de onvoorspelbaarheid van de ouders. De afwezigheid van de ouder en de angst om iets mis te doen, zorgt voor een onveilige hechting. Deze hechting heeft een invloed op de manier waarop zij zullen omgaan met nieuwe contacten en hoe ze hierop reageren. Doordat deze kinderen worden opgenomen in een residentiële voorziening worden ze losgemaakt van hun ouders. Dit wil zeggen dat de begeleiders voor een deel de taak van primaire opvoeder op zich nemen. Het is weerom niet gemakkelijk om zich te binden aan nieuwe verzorgingsfiguren.

Met het oog op de uitwerking van de tevredenheidsmethodieken worden eerst luchtige thema's bevraagd vooraleer de meer diepgaande thema's, zoals 'de context' aan bod komen. Eveneens wordt er ingezet op de connectie tussen de begeleider en het kind. Op die manier wordt getracht een goede werkrelatie op te bouwen, die hopelijk kan evolueren naar een vertrouwensrelatie.

Ouderschap

Er bestaan twee belangrijke aspecten in de opvoeding van een kind. Een eerste aspect is ouderlijke steun. Dit is een ouderlijke gedraging die als doel heeft het kind liefde en affectie te geven, waardering en acceptatie. Bovendien schept het een veilige, warme omgeving waarin de zelfstandigheid van het kind centraal staat. Door het hebben van steun ontwikkelt het kind een positief zelfbeeld en betere communicatieve vaardigheden. Een tweede aspect in de opvoeding is ouderlijke controle. Controle zorgt ervoor dat de grenzen voor het kind duidelijk aangegeven worden, dit geeft structuur en zekerheid. Deze aspecten komen terug in vier diverse ouderschapsstijlen, die een grote invloed hebben op de socialisering van een kind. Een eerste stijl is de '*autoritatieve opvoedingsstijl*'. Deze wordt gekenmerkt door emotionele ondersteuning, heldere communicatie en hoge maatstaven. Ouders trachten een invloed uit te oefenen op het gedrag van hun kind. Een volgende stijl is de

‘autoritaire opvoedingsstijl’. Dit is een strikte stijl en stelt hoge eisen aan het kind. Ouders gaan zich mengen in de psychologische ontwikkeling van hun kind. Hierdoor houden ze hun kind afhankelijk en geven ze hem geen affectie. Een derde opvoedingsstijl is de *‘permissieve stijl’*. Centraal in deze stijl staat verwennen, waarbij geen discipline aan de pas komt. Een laatste stijl is de *‘verwaarlozende opvoedingsstijl’*. Hierbij zijn de ouders niet emotioneel betrokken met hun kind en worden er geen regels gesteld (Decoene, 2016).

Het is belangrijk om rekening te houden met de hierboven vermelde opvoedingsstijlen wanneer individueel gewerkt wordt met het kind. De opvoedingsstijl die thuis gehanteerd werd, heeft een invloed op het kind. Kinderen nemen namelijk de gedragingen van hun verzorgingsfiguren over zoals ondermeer blijkt uit het Bobodoll-experiment⁶. Dit heeft mede te maken met de loyaliteit tussen kinderen en hun ouders, wat verder besproken wordt (van der Ploeg, 2016).

De contextuele benadering

De context, waaronder opvoeding, heeft een grote invloed op de ontwikkeling van een persoon. De contextuele theorie van Iván Böszörményi-Nagy spitst zich hierop toe. Zijn theorie is gebaseerd op vier dimensies. Een eerste dimensie is ‘de dimensie van de feiten’. Deze wordt beïnvloed door iemands oorsprong en genetische bepaaldheid. Eveneens gaat het in deze dimensie om gebeurtenissen zoals een scheiding, adoptie, financiële problemen, etc. Kortom, allerlei feiten die een mens op verschillende vlakken kan beïnvloeden. Een volgende dimensie is ‘de dimensie van de psychologie’. Deze heeft betrekking op het innerlijke van een individu. Het gaat over zijn behoeften, motivaties, leerprocessen, etc. Als derde komt ‘de dimensie van de transacties.’ Het gaat hierbij over communicatiepatronen, rolverschillen, macht, etc. Als laatste beschrijft Nagy ‘de dimensie van de relationele ethiek.’ Deze is de belangrijkste en overkoepelt de drie andere dimensies. Het omvat begrippen zoals loyaliteit, vertrouwen, verantwoordelijkheid, etc (Nagy, 2000).

Vervolgens wordt ingegaan op de dimensie van de relationele ethiek. Onder deze dimensie behoren de termen ‘legaat’, ‘delegaat’ en ‘destructieve parentificatie’. Een legaat is een positieve eigenschap dat wordt doorgegeven van generatie op generatie, zoals bijvoorbeeld muzikale aanleg, sociale ingesteldheid, etc. Een delegaat is een negatieve verplichting, verwachting of gedraging die worden doorgegeven van ouder op kind, zoals bijvoorbeeld een alcoholverslaving, agressieve ingesteldheid, etc. De dimensie van de relationele ethiek is niet in evenwicht wanneer een kind destructief gerechtigd is. Destructieve parentificatie treedt op wanneer een kind op structurele basis te maken heeft met een omgekeerd rollenpatroon. Dit betekent dat het kind een rol moet aannemen die niet geschikt is voor zijn leeftijd, bijvoorbeeld ‘het kind als ouder’. Hierbij moet het kind de ouderlijke zorgen op zich nemen zoals het onderhouden en verzorgen van jongere broers of zussen. Een ander voorbeeld is ‘het kind als ouder van de ouder’, waar het kind zijn eigen ouders gaat onderhouden. Een laatste voorbeeld is de ‘zondebok’. Hierbij tracht het kind conflicten tussen zijn ouders te vermijden door zichzelf op een negatieve manier in de kijker te plaatsen. Dit kan later voor problemen zorgen in de relaties die het kind zal aangaan (Nagy, 2000).

⁶ Bobodoll-experiment: een experiment uitgevoerd door Bandura (1963). Dit is een onderzoek dat aantoont dat kinderen die agressief zien bij een volwassene, dit overnemen via modeling (van der Ploeg, 2016).

Soms kan een kind veel onrecht aangedaan worden door zijn ouders, toch zal het altijd loyaal aan hen blijven. Loyaliteit is dan ook een belangrijk begrip binnen de jeugdzorg, hiermee moet altijd rekening gehouden worden. De loyaliteitsband tussen kind en ouder is verticaal. Het ontstaat door het existentiële feit dat het kind een zoon of dochter is van zijn ouders. Daarnaast bestaat er een horizontale loyaliteitsband. Deze moet men verwerven en ontstaat bijvoorbeeld tussen broers en zussen, vrienden, etc. Een verticale loyaliteitsband valt niet te doorbreken, wel kunnen er loyaliteitsconflicten ontstaan. Een eerste loyaliteitsconflict heet de 'onzichtbare loyaliteit'. Dit is het onbewuste gevolg van het niet openlijk loyaal kunnen zijn aan één van de/beide ouders. Dit kan zichtbaar worden door bijvoorbeeld vast te houden aan de gewoonten van het gezin of door zich af te zetten tegen begeleiders. Een volgend loyaliteitsconflict is 'de gespleten loyaliteit'. Deze ontstaat wanneer een kind partij moet kiezen tussen één van beide ouders. Het kind kan in dat geval niet zichtbaar loyaal zijn aan beide ouders. Dit ontstaat bijvoorbeeld als gevolg van een scheiding waarbij de ouders verwachten dat het kind partij kiest voor de ene ouder, maar niet voor de andere. Een laatste loyaliteitsconflict heet de 'negatieve loyaliteit'. Dit ontstaat als gevolg van het voortdurend aanhoren van de ouders dat het kind minderwaardig is. Doordat het kind loyaal wil blijven aan zijn ouders, ziet hij dit als werkelijkheid (Onderwaater, 2003).

De residentiële hulpverlening moet voorkomen dat er een loyaliteitsconflict ontstaat tussen begeleiders van kinderen in de bijzondere jeugdzorg en hun ouders. Vaak neemt een begeleider de functie als plaatsvervangende ouder op zich. Hierbij moet de begeleider er altijd voor zorgen dat het kind dit niet zo interpreteert. Dit is eveneens van toepassing binnen vzw Kompani. Dit voorkomt de voorziening door bijvoorbeeld kleine gewoonten van thuis over te nemen, gehoor te geven aan de signalen die ouders geven en zo veel mogelijk erkenning en ruimte geven aan het kind (Onderwaater, 2003).

Bij de uitwerking van de tevredenheidsmethodieken rond het thema context wordt extra aandacht besteed aan de vier dimensies van Nagy (zie infra 4.3.1 'dieren - context'). Bij het opstellen van de vragen moet voornamelijk rekening gehouden worden met de loyaliteit die kinderen hebben tegenover hun ouders. Er mag niet op een negatieve manier over hun ouders gesproken worden.

Risico's

De meeste kinderen in vzw Kompani doorlopen een ongunstige ontwikkeling. Tijdens hun verdere levensloop ondervinden deze kinderen verschillende hindernissen, net door een geremde ontwikkeling. Ze worden blootgesteld aan een cumulatie van negatieve ervaringen in de contacten met maatschappelijke instellingen, die uitmondt in een ongunstig maatschappelijk perspectief. Een ander risico die hierbij aansluit, is het ontstaan van stoornissen in de kindertijd. Dit alles zorgt voor een proces dat wordt belemmerd doorheen de levensjaren (Van Lancker, 2019; Walgrave & Vettenburg, 2015).

Maatschappelijke kwetsbaarheid

Maatschappelijke kwetsbaarheid is een individueel traject. Het kan gezien worden als een negatieve spiraal die vaak van generatie op generatie doorloopt. Het doorbreken hiervan is niet makkelijk, dit door tal van factoren (Van Lancker, 2019; Walgrave & Vettenburg, 2015).

De eerste belangrijke speler is het gezin. De ouders kunnen vaak het kind geen gestructureerd en stimulerend gezinsklimaat bieden. Een onveilige hechting en inadequaat opvoedingsmodel bemoeilijken dit hele proces. In vzw Kompani komen de kinderen in een andere omgeving waar wel structuur geboden wordt. Maatschappelijk kwetsbare ouders wonen vaker in goedkope buurten, waar ze bij gezinnen terechtkomen die aansluiten bij hun leefwereld. De kinderen worden zwak begeleid

door hun ouders, waardoor ze een laag intelligentierendement hebben, weinig conforme vaardigheden aangeleerd krijgen en hun morele ontwikkeling beperkt blijft. De kinderen waarvoor de tevredenheidsmethodiek wordt uitgewerkt, hebben in het verleden heel wat tegenslagen ondervonden. Voor hen is het moeilijk om zomaar openlijk gesprekken te voeren omdat zij dit thuis niet aangeleerd kregen. Vertrouwen is voor hen een moeilijk begrip. Er dient hiermee rekening gehouden te worden bij de manier van afname van de tevredenheidsbevraging. De mentor is hiervoor de meest geschikte persoon (Van Lancker, 2019; Walgrave & Vettenburg, 2015).

Naast de problemen thuis, ondervinden de meeste kinderen negatieve ervaringen op school. Ze kunnen de prestatie en tuchteisen niet aan en leerkrachten merken deze onbekwaamheid. Hierdoor worden ze minder aangemoedigd en zo lopen ze sociale bindingen mis. Deze kinderen krijgen hierdoor een lager zelfbeeld en ontwikkelen een ongunstig maatschappelijk perspectief (Van Lancker, 2019; Walgrave & Vettenburg, 2015).

De opname in vzw Kompani speelt een cruciale rol in dit individueel traject. In deze periode heeft de organisatie de kans om de negatieve spiraal te doorbreken. Op deze manier kan voorkomen worden dat het kind later in een ongunstige loopbaan terecht komt. Het beschreven traject is niet fataal, maar een ketting van risicomomenten waarop individuen verschillend kunnen reageren. Het is belangrijk om voldoende aandacht te besteden aan de kinderen binnen de residentiële voorziening. Het is een interactief proces die veel tijd vergt van verschillende diensten, maar op latere termijn kan dit voor een gunstig effect zorgen.

Stoornissen

Uit de enquêtes in vzw Kompani komen vier relevante stoornissen aan bod waarmee de kinderen gediagnosticeerd. In onderstaande tekst wordt hierop verder ingegaan. Bij het ontwikkelen van de tevredenheidsmetingen wordt met deze stoornissen rekening gehouden.

Autismespectrumstoornis (ASS)

ASS is een pervasieve ontwikkelingsstoornis, die zich uit op alle mogelijke terreinen van het leven. Het is een chronische, levenslange aandoening die gekenmerkt wordt door het niet aangaan van relaties met anderen en in sommige gevallen verstoord motorisch gedrag. Om de diagnose ASS te kunnen stellen, moet aan verschillende criteria voldaan worden. Allereerst ziet men moeilijkheden in de sociale communicatie en de interactie. Deze kinderen zijn niet in staat om gesprekken te voeren en emoties te delen. Eveneens hebben deze kinderen moeite met non-verbaal gedrag. Daarnaast kunnen zij geen relaties aangaan en onderhouden. Repetitieve patronen⁷ in het gedrag, interesses en activiteiten zijn bijkomende kenmerken van ASS. Voor hen moeten zaken hetzelfde blijven en moeten ze hun routines kunnen behouden. Ze hebben zeer gefixeerde interesses en zijn hypersensitief aan bepaalde prikkels zoals geluid, temperatuur, etc. Al deze kenmerken dienen aanwezig te zijn in de vroege ontwikkelingsfase van een individu en kunnen niet verklaard worden door een verstandelijke beperking. Men kent de oorzaak van ASS niet, maar onderzoek toont aan dat het een neurologische basis heeft. Hierbij kunnen prenatale invloeden in het spel zijn. Men vermoedt dat de hersenen abnormaal ontwikkelen door een combinatie van genetische factoren en omgevingsfactoren (Nevid, Rathus, & Greene, 2017).

⁷ Repetitieve patronen: Herhalen van dezelfde handelingen en/of routines (Willaye, 2019)

Aandachtsdeficiëntie- hyperactiviteitsstoornis (ADHD)

Deze gedragsstoornis komt voor bij zeven tot negen procent van de kinderen. Er zijn drie grote kenmerken verbonden aan deze stoornis. Het eerste kenmerk is onoplettendheid. Dit zorgt ervoor dat een kind geen aandacht besteedt aan details, makkelijk afgeleid is, vergeetachtig is en zich moeilijk kan organiseren. Hyperactiviteit is een tweede kenmerk van ADHD. Het kind kan hierdoor moeilijk stilzitten en is heel onrustig. Ten laatste hebben ze te maken met impulsiviteit. Het kind denkt niet na over wat het zal zeggen, wacht zijn beurt niet af,.... Erfelijkheid speelt een rol in de ontwikkeling van ADHD. Daarnaast moet rekening gehouden worden met de rol van omgevingsfactoren (Nevid e.a., 2017).

Oppositioneel opstandige gedragsstoornis (ODD)

Deze gedragsstoornis wordt gekenmerkt door opstandigheid of door het weigeren zich aan de regels te houden. Deze kinderen zijn meestal negativistisch ingesteld en verzetten zich tegen autoriteit. Ze maken vaak ruzie met ouders en leerkrachten en weigeren verzoeken op te volgen. De kinderen kunnen snel boos worden, zijn lichtgeraakt, vervelen zich snel, geven anderen de schuld van hun fouten en gedragen zich hatelijk tegenover anderen. Ze zijn m.a.w. zeer opvliegend en prikkelbaar. Deze stoornis begint voor het achtste levensjaar. Vaak start het thuis, maar het kan zich snel uitbreiden naar andere omgevingen zoals de school. Naar schatting heeft één tot elf procent van de kinderen deze stoornis (Nevid e.a., 2017). Oorzaken van deze stoornis zijn terug te vinden binnen het gezin onder andere door spanningen thuis en veeleisende ouders. Anderzijds zijn er buiten het gezin oorzaken terug te vinden zoals vaak afgewezen zijn en veel blootgesteld worden aan agressie door televisie of video-games (Jonx, z.d.).

Normoverschrijdende gedragsstoornis

Kinderen met een normoverschrijdende gedragsstoornis gaan opzettelijk patronen van antisociaal gedrag vertonen waarbij sociale normen en rechten van anderen worden geschonden. Deze kinderen zijn opzettelijk agressief en wreed, pesten of bedreigen anderen en lokken vechtpartijen uit. Ze liegen en bedriegen om te krijgen wat ze willen. Hierbij vertonen ze geen schuldgevoel en berouw. Ongeveer zes procent van de kinderen krijgt deze diagnose. Vaak treedt co-morbiditeit op met andere stoornissen zoals ADHD, depressieve stoornissen, etc. Bij veel van deze kinderen is er een grote kans voor het ontwikkelen van een antisociale persoonlijkheidsstoornis in de volwassenheid. Oorzaken voor deze gedragsstoornis zijn ouderlijke verwerping, zeer strenge autoritaire opvoeding, frequente veranderingen binnen het gezin of afwezigheid van ouderlijke figuren cfr. Hechting (Nevid e.a., 2017).

In het algemeen spelen gezinsfactoren een rol in het ontstaan van gedragsstoornissen. Het kan zich ontwikkelen door ongunstige ouderschapsstijl zoals onvoldoende aangemoedigd worden, inconsequent straffen krijgen, etc. Deze gezinnen worden vaak gekenmerkt door negatieve interacties. De kinderen zijn vaak veeleisend tegenover hun ouders, waardoor deze heel streng reageren op het kind. Agressie binnen het gezin is eveneens een risicofactor voor het ontwikkelen van een gedragsstoornis. Ze komen daarnaast vaak voor in moeilijke contexten zoals huwelijksconflicten, weinig toezicht, etc. Vaak komen de kinderen en jongeren van vzw Kompani uit soortgelijke gezinscontexten (Nevid e.a., 2017).

Omgaan met stoornissen

Kinderen met een gedragsstoornis hebben duidelijke grenzen nodig. Een kind moet duidelijk weten waarom iets kan of niet kan. Het gewenste en ongewenste gedrag moet steeds benoemd worden. Gewenst gedrag moet men bekrachtigen door middel van een beloning. Een begeleider moet voorspelbaar zijn en werkt het best met beloningssystemen, zoals bijvoorbeeld een beloningskaart. Een begeleider voorziet best ook voldoende gevarieerde activiteiten en ontspanningsmomenten. Verveling is een factor dat ongewenst gedrag in de hand werkt (Baert & Desoete, 2012). Het is belangrijk om uit te gaan van de sterke kanten en aan te sluiten bij de goede eigenschappen van het kind. Er moet ingezet worden op een goede relatie met andere kinderen, omdat zij vaak conflicten hebben met elkaar. Het is eveneens essentieel om bij kinderen met stoornissen veel zaken, zoals gemaakte afspraken te herhalen (Van Horeweg, 2015). Eerst en vooral is het de bedoeling om het gedrag van het kind te begrijpen. Daarnaast moet men uiteraard inspelen op de structuren van de prikkels en leren wennen aan die prikkels. Het is van belang om concrete taal, korte zinnen en concrete vragen te gebruiken. Daarnaast moet gecommuniceerd worden met één aspect tegelijk en moet er duidelijkheid geschept worden ("Gedragsproblemen en stoornissen bij kinderen", 2019).

Bij het ontwikkelen van onze tevredenheidsmethodieken binnen vzw Kompani zal hiermee rekening gehouden worden aangezien onze doelgroep in hoge mate gediagnosticeerd is met stoornissen. Concreet zal erop gelet worden dat er duidelijke spelregels zijn, worden er veel verschillende tevredenheidsmethodieken voorzien, in plaats van één grote methodiek en zullen de vragen kort en duidelijk geformuleerd worden.

Uitbeschouwing bij hoofdstuk 1: De ontwikkeling van het kind

Door de grotere kans op stoornissen en de maatschappelijke kwetsbare situatie waarin de kinderen zich bevinden, kan er een cognitieve achterstand ontstaan. Er wordt verder aandacht besteed aan het welbevinden van deze kinderen en hoe men dit kan optimaliseren in het volgende hoofdstuk. Bij de praktische uitwerking van diverse tevredenheidsmethodieken wordt er niet zo zeer gekeken naar de kalenderleeftijd, maar wel naar het individueel vermogen van het kind. Dit vermogen sluit niet rechtstreeks aan bij de concreet operationele fase, maar kan zich wél ongetwijfeld bevinden in het concrete denken.

3.2 Tevredenheid en welbevinden bij kinderen

In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op tevredenheid en welbevinden bij kinderen. Het is van uiterst belang dat we zelf goed weten wat deze begrippen inhouden zodat we weten hoe we tevredenheid moeten bevragen. We baseren ons op de theorie van Schalock en de grondvormen van Ter Horst. Als eerste bespreken we de theorie van Schalock, met daaronder acht domeinen, namelijk persoonlijke ontwikkeling, zelfbepaling, persoonlijke relaties, sociale inclusie, rechten en emotioneel, fysiek, materieel welbevinden. Deze domeinen omvatten belangrijke zaken om kwaliteit van leven te bevorderen, dus ook het welbevinden en de tevredenheid. Hiernaast worden de dialogische grondvormen van Ter Horst toegelicht, namelijk het aanraken, het verzorgen, de maaltijd, het spel, het werk, er samen op uittrekken, het leren, het woord/praten en de rituelen. Deze zijn van belang om met elkaar in dialoog te treden. We halen inspiratie uit deze twee theorieën bij het opstellen van de tevredenheidsmethodieken voor vzw Kompani.

3.2.1 Waarom is tevredenheid/welbevinden bij kinderen van belang?

De maatschappelijke beleidsnota betreffende jeugdzorg (2011) stelt dat er een schaarste heerst aan cijfermateriaal betreffende de tevredenheid en welbevinden van kinderen en jongeren. Er wordt in Vlaanderen weinig onderzoek verricht rond dit thema. In de praktijk merkt men echter dat er een toename is van complexe problematieken en jongeren die zich goed in hun vel voelen vertonen meer gepast gedrag en sociale vaardigheden, met als gevolg dat ze beter presteren op school. Wanneer men zich goed voelt, kan hun aandacht volledig besteed worden aan hun leerproces. Daarom is het dus belangrijk om in te zetten op een positief welbevinden van kinderen en jongeren (De Vuyst, z.d.). In vzw Kompani is tevredenheid en welbevinden zeer belangrijk. Ze willen dit optimaliseren, zodat de kinderen en jongeren zich maximaal kunnen ontplooiën. Daarnaast zijn deze tevredenheidsmetingen van belang omdat vzw Kompani hun werking jaarlijks moet evalueren.

3.2.2 Kwaliteit van Leven - Theorie van Schalock

Robert Schalock is geboren in 1940. Hij studeerde psychologie en pedagogie (UGent, 2016). Momenteel is hij dokter aan de Universiteit van Salamanca. Hiernaast wordt hij beschouwd als één van de wereld experts op het gebied van invaliditeit (Fundacion Aprocor, 2017).

Schalock stelde in 2002 vast dat 'kwaliteit van leven' zowel de basiscondities van het leven (voedsel, veiligheid, etc.), als levensverrijkende activiteiten (vrije tijd, sociale activiteiten, etc.) omvat (Vandenbruwaene, 2013). 'Kwaliteit van Leven' is voor iedereen belangrijk en dus niet meer weg te denken uit de sociale sector (vzw Stijn, z.d.). Hulpverleners helpen mee in het realiseren van 'kwaliteit van bestaan', 'welzijn' of 'welbevinden'. 'Kwaliteit van leven' is een ruim begrip, het gaat over jezelf ontplooiën, je goed voelen en gelukkig zijn. Dit slaat op jezelf als persoon, maar ook op relaties met anderen (Mahieu & Vanmarcke, z.d.).

Schalock geeft aan dat er drie niveaus zijn die iemands mate van 'kwaliteit van leven' beïnvloeden, namelijk micro-, meso- en macroniveau. Het microniveau slaat op de directe omgeving zoals het gezin, opvoeders, begeleiders, leeftijdsgenoten, etc. Zij oefenen een rechtstreekse invloed uit op het individu, in het geval van vzw Kompani zijn dit de begeleiders. Hiernaast bestaat ook het mesoniveau, hieronder vallen de diensten, organisaties en de gemeenschap die rechtstreeks het microniveau beïnvloeden, zoals bijvoorbeeld vzw Kompani, het CGG, etc. Als laatste is er het macroniveau die slaat op de cultuur, economische systemen, etc. Deze beïnvloeden rechtstreeks iemands waarden (Vandenbruwaene, 2013).

Schalock stelt dat er enkele domeinen zijn om te spreken over 'kwaliteit van leven'. Hij vertrekt hierbij vanuit drie hoofdfactoren, namelijk onafhankelijkheid, sociale participatie en welbevinden. Deze factoren worden onderverdeeld in acht domeinen (Mahieu & Vanmarcke, z.d.). Hieronder worden de hoofdfactoren en domeinen toegelicht. In de theorie worden enkele voorbeeldvragen gegeven die we haalden bij vzw Stijn. Deze dienen als inspiratie bij het opstellen van onze tevredenheidsmethodieken voor vzw Kompani (zie infra 4.3). Vzw Stijn is een overkoepelende organisatie voor elf dienstencentra en externe begeleiding over heel België. Zij hebben een coördinerende functie en gaan aan de slag met deze theorie over kwaliteit van leven.

Als eerste spreekt Schalock over de factor 'onafhankelijkheid'. Deze kan opgesplitst worden in twee domeinen, namelijk persoonlijke ontwikkeling en zelfbepaling. Persoonlijke ontwikkeling staat voor het onderwijsniveau, persoonlijke vaardigheden, etc. waarover mensen beschikken (Vandenbruwaene, 2013). Vzw Stijn stelt een aantal vragen op die we als voorbeeld gebruiken: *'Mag je hier dingen alleen doen?', 'Begrijp je iedereen?', 'Wat kan je goed en wat doe je graag?'* (vzw Stijn, z.d.). Een tweede domein onder de factor onafhankelijkheid, is zelfbepaling. Dit gaat over het maken van keuzes, zelf beslissingen nemen en zelfstandigheid (Vandenbruwaene, 2013). Vragen die hierbij gesteld kunnen worden, zijn: *'Mag je zelf kiezen wat je wil eten en aandoen?', 'Kan en mag je zeggen wanneer je een begeleider niet graag hebt?'* (vzw Stijn, z.d.).

Als tweede is er de factor 'sociale participatie'. Hieronder vallen drie domeinen: persoonlijke relaties, sociale inclusie en rechten. Persoonlijke relaties slaan op sociale netwerken, vrienden en sociale activiteiten (Vandenbruwaene, 2013). Bijhorende vragen zijn: *'Ben je blij met je vrienden?', 'Ben je tevreden over het contact met je ouders?', 'Heb je hobby's?', 'Weet je aan wie je hulp kan vragen als er iets is?'* (vzw Stijn, z.d.). Het tweede domein is sociale inclusie, hieronder valt integratie, ondersteuning en participatie in de maatschappij (Vandenbruwaene, 2013). Aansluitende vragen bij dit domein zijn: *'Neem je de bus?', 'Ben je lid van een club zoals jeugdbeweging, sportclub?'* (vzw Stijn, z.d.). Onder het laatste domein bij sociale participatie, vallen de rechten zoals recht op respect, gelijkheid, etc. (Vandenbruwaene, 2013). *'Heb je een eigen plek in de voorziening?', 'Voel je je goed?', 'Heb je voldoende privacy?', 'Hebben ze tijd om naar jou te luisteren?'* (vzw Stijn, z.d.).

De laatste factor is 'welbevinden', hieronder valt zowel emotioneel, fysiek en materieel welbevinden. Onder emotioneel welbevinden hoort veiligheid, zelfbeeld, etc. (Vandenbruwaene, 2013). Vragen die gehanteerd kunnen worden in de tevredenheidsmethodieken zijn: *'Ben je soms bang?', 'Luisteren de anderen naar jou?', 'Lach je veel of huil je vaak?', 'Ben je soms bang om te huilen?'* (vzw Stijn, z.d.). Onder fysiek welbevinden hoort de vrije tijd, gezondheid- en voedingstoestand van de persoon (Vandenbruwaene, 2013). *'Welke sporten doe je graag?', 'Doe je veel sport?', 'Eet je graag fruit of groenten?', 'Word je vaak wakker 's nachts?'* (vzw Stijn, z.d.). Als laatste horen financiën, werk, woning en bezittingen bij het materieel welbevinden (Vandenbruwaene, 2013). *'Wat vind je hier leuk en wat minder leuk?', 'Kan je hier genoeg spelen?', 'Is er plaats genoeg om te spelen?', 'Krijg je lekker eten?'* (vzw Stijn, z.d.). We haalden niet alleen inspiratie bij de theorie van Schalock, maar ook bij de grondvormen van Ter Horst. Deze wordt hieronder toegelicht.

3.2.3 In dialoog treden met elkaar – Grondvormen van Ter Horst

Ter Horst is een Nederlandse orthopedagoog, die vooral bekend is voor zijn gebruik van de dialogische grondvormen. Dit zijn negen menselijke grondvormen om in dialoog te treden met elkaar. Dit slaat zowel op het verbale aspect, als het non-verbale aspect zoals aanraken, spelen, koken, knutselen, etc. Het is belangrijk om je als hulpverlener te focussen op deze essentiële randvoorwaarden. Het doel van de dialogische grondvormen is om verbinding te versterken. Deze grondvormen zijn niet los van elkaar te zien en lopen soms in elkaar over (Mahieu & Vanmarcke, z.d.).

In dit deel worden de negen grondvormen kort toegelicht en gelinkt aan vzw Kompani. De eerste dialogische grondvorm die wordt toegelicht is 'het aanraken'. Vanaf de geboorte zijn individuen vertrouwd met aanrakingen. Deze worden gebruikt voor verschillende doeleinden zoals bijvoorbeeld wassen, knuffel, haar kammen, etc. Vragen die bruikbaar zijn: *'Is er veel aanraking?', 'Krijg je veel knuffels?', 'Vind je het leuk om een knuffel te krijgen?', 'Van wie krijg je het liefst een knuffel?'* (Mahieu & Vanmarcke, z.d.).

'Het verzorgen' is een tweede dialogische grondvorm die fundamenteel is volgens Ter Horst. Dit is een manier om iets te zeggen wat moeilijk uitgedrukt kan worden. Hierbij ligt het accent op verbinding tussen mensen. Verzorging ziet men heel ruim, zo valt hieronder de zorg voor planten en dieren, maar ook de zorg naar een persoon. Bijhorende vragen bij deze dialogische grondvorm zijn: *'Moet je elke dag jouw tanden poetsen?', 'Vind je dat leuk?', 'Moet je ze één of twee keer per dag poetsen?'* (Mahieu & Vanmarcke, z.d.).

De derde grondvorm is 'de maaltijd'. Dit slaat vooral op het samen eten en drinken en wordt als een zeer belangrijke grondvorm gezien binnen de opvoeding. Dit omdat er via de maaltijd tijd gemaakt wordt voor elkaar, om samen te zitten, te leren delen maar ook om smaken te ontdekken. Enkele aansluitende vragen zijn: *'Eet je altijd samen?', 'Heb je een vaste plaats?', 'Vind je het lekker?'* (Mahieu & Vanmarcke, z.d.).

'Het spel' is een vierde grondvorm. Hier is het eindresultaat niet zo van belang, maar wel het uitvoeren. De nadruk wordt vooral gelegd op het beleven van plezier. Door samen te spelen leer je de anderen kennen. *'Zijn er veel spelletjes?', 'Vind je ze leuk?', 'Ken je ze?', 'Begrijp je ze?', 'Welke vind je het leukst?'* (Mahieu & Vanmarcke, z.d.).

De vijfde grondvorm is 'het werk'. Hierbij is de uitvoering even belangrijk als bij het spel, maar bijkomend is het product van belang. Wanneer het product afgewerkt is, zorgt dit voor voldoening. *'Maak je vaak dingen?', 'Moet je soms helpen de afwas doen?', 'Moet je soms je kamer opruimen?'* (Mahieu & Vanmarcke, z.d.).

'Er samen op uittrekken' wordt gezien als de zesde grondvorm volgens Ter Horst. Dit zorgt ervoor dat je elkaar beter leert kennen en biedt perspectief. Hiernaast ontdek je de wereld en leg je gemeenschappelijke herinneringen vast. Aansluitende vragen zijn: *'Ga je soms op uitstap?', 'Wat vond of vind je leuk?'* (Mahieu & Vanmarcke, z.d.).

Als zevende grondvorm is er 'het leren'. Met deze grondvorm wordt bedoeld dat men van elkaar leert, ook halen mensen eigen talenten naar boven en kunnen begeleiders iets bijleren. Vragen die hier gesteld kunnen worden zijn: *'Heb je hier al iets bijgeleerd?', 'Welke persoon heeft jou iets bijgeleerd?', 'Wat heb je bijgeleerd?'* (Mahieu & Vanmarcke, z.d.).

De voorlaatste grondvorm is 'het woord/praten'. Er moet rekening gehouden worden met de taal die de cliënten hanteren. Praten in kleine groepjes zorgt ervoor dat ze het beter kunnen en dat mensen met een andere cultuur de kans krijgen om in hun eigen taal te communiceren. *'Vind je een bewonersvergadering leuk?', 'Durf je genoeg spreken in de bewonersvergadering?'* (Mahieu & Vanmarcke, z.d.).

De laatste grondvorm zijn 'de rituelen', ze hebben een meerwaarde in het leven van de mensen. Rituelen zorgen voor verbondenheid en structuur. Enkele voorbeelden bij rituelen zijn feest vieren, verjaardagen, kerstmis, etc. Bijhorende vragen zijn: *'Zijn er hier soms feestjes?', 'Zoja, welke feestjes?'* (Mahieu & Vanmarcke, z.d.).

Uitbeschouwing bij hoofdstuk 2: Tevredenheid en welbevinden bij kinderen

De theorie van Schalock en de grondvormen van Ter Horst vormen een goede inspiratiebron voor het ontwikkelen van onze tevredenheidsmethodieken, meer bepaald bij het opstellen van de vragen. Voor een visuele weergave van de vragenfiches, zie bijlage 4. Het valt ons echter op dat een aantal van de gebruikte vragen suggestief zijn, bijvoorbeeld 'Vind je het leuk om een knuffel te krijgen?'. Wij opteren om objectievere vragen te stellen, bijvoorbeeld 'Hoe vind je het om een knuffel te krijgen?'. Dit omdat kinderen een sterke neiging hebben om gedrag over te nemen (zie supra 3.1.2 'sociale spiegel').

3.3 De tevredenheidsmeting

In dit hoofdstuk worden eerst enkele termen verduidelijkt, namelijk tevredenheid, tevredenheidsmetingen en vertrouwen. Daarna wordt ingegaan op een aantal tevredenheidsmethodieken die we terugvonden in de literatuur. Hierbij is een selectie gemaakt van de methodieken die een bijdrage kunnen leveren met het oog op het ontwikkelen van onze tevredenheidsmethodieken. Als laatste nemen we een kijk bij verschillende organisaties van de bijzondere jeugdzorg, waarbij eveneens diverse tevredenheidsmethodieken aan bod komen.

3.3.1 Wat zijn tevredenheidsmetingen?

Tevredenheid is voor ieder individu subjectief. In deze context betekent tevredenheid *‘het goed gestemd zijn over een situatie waarin iemand zich bevindt’* (Stimulansz, z.d.). Volgens Van den Broeck (2002) wordt onder tevredenheidsmeting verstaan: *‘Een beoordeling door gebruikers van de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening op basis van eigen ervaringen’*. Deze definitie omvat verschillende onderdelen, met elk zijn betekenis. Onder ‘beoordeling’ kan begrepen worden dat het over een subjectieve evaluatie gaat, waarmee de gebruiker aangeeft meer of minder tevreden te zijn. De ‘gebruikers’ zijn de personen die gebruik maken van de zorgen/diensten. Vervolgens omvat ‘kwaliteit’ de inhoud van de tevredenheid. Deze tevredenheid kan betrekking hebben op een aantal kenmerken in de hulp-en dienstverlening. Een laatste onderdeel van de definitie zijn de ‘eigen ervaringen’, dit is het subjectieve oordeel waarop de gebruikers zich baseren bij hun beoordelingen over de tevredenheid (Van den Broeck, 2002).

Tevredenheidsmetingen zijn zinvol om diverse redenen. Een eerste reden is dat het versterkend werkt voor het bewustzijn van de gebruiker en het biedt inzicht in zijn beleving. Daarnaast wordt de betrokkenheid van de gebruiker erkend. Ook is het een unieke communicatielijntje tussen de gebruikers en de beleidsverantwoordelijke. Het biedt de mogelijkheid verschillende invalshoeken te bekijken. Het kan tevens een belangrijk middel zijn om klachten te voorkomen, alles wordt op die manier bespreekbaar. Als laatste biedt het aangrijpingspunten voor verbetering (Van den Broeck, 2002).

Er bestaan verschillende soorten tevredenheidsmetingen, namelijk algemeen tevredenheidsonderzoek, onderzoek naar het imago van de uitgevoerde dienst, kennisonderzoek en tevredenheidsonderzoek over specifieke diensten van het beleid. De meting die het meest relevant is om toe te passen op vzw Kompani heeft betrekking op de tevredenheid over specifieke diensten van het beleid. Hierbij wil men het functioneren van een bepaalde dienst evalueren. Daarnaast gaat men kijken naar het belang dat een cliënt hecht aan de dienst (Sisani, 2012).

3.3.2 Vertrouwen als startpunt van een tevredenheidsmeting

Het contact leggen en omgaan met kinderen is volgens ons een moeilijke brug om over te steken, dit kregen we eveneens te horen in gesprek met vzw Kompani. Tevredenheidsmetingen voeren bij kinderen is niet evident. Het is noodzakelijk om dit op een correcte manier af te nemen. Een belangrijk element hierbij is vertrouwen. Vooraleer een tevredenheidsmeting kan plaatsvinden, moet het kind vertrouwen hebben in de persoon die deze afneemt. In wat volgt wordt er een beeld gegeven van wat vertrouwen is en hoe je een vertrouwensband met een kind kan ontwikkelen.

Het is niet gemakkelijk om een duidelijke omschrijving te geven van het begrip ‘vertrouwen’. Dit komt door de vele uitgangspunten die het woord vertrouwen heeft. Vertrouwen is subjectief, dit heeft voor elke persoon een andere betekenis (Universiteit Nivra-Neyenrode, 2006). Volgens psychologe D. Boom betekent vertrouwen dat je ergens op rekent of iets veronderstelt zonder dat je daarvoor een

vast bewijs of garantie hebt. Het kan op verschillende gebieden betrekking hebben zoals op andere mensen, jezelf en de omgeving (Boom, 2016). Volgens R. Rensen betekent vertrouwen dat je het geloof hebt in iets of iemand. Als je mensen vertrouwt, dan geloof je in hun integriteit en hun kwaliteiten (Rensen, 2018).

Vertrouwen is een belangrijke basis voor verdere hulpverlening en begeleiding. Een vertrouwensrelatie zorgt ervoor dat iemand zichzelf kan zijn en dit durft uiten, wat hij kan, voelt en wil. Een begeleider kan daardoor beter inschatten waar de begeleiding op gericht moet zijn. Het kind accepteert de hulpverlening makkelijker en is beter gemotiveerd om aan verbeteringen te werken. Hij kan de begeleider als rolmodel zien en van hem leren (Profi-leren, 2011).

Vertrouwen kan men op verschillende manieren bekomen. De basis van een vertrouwensband start met een goed eerste contact. In het eerste contact heeft iemand de behoefte om gezien, geaccepteerd en gewaardeerd te worden. Die persoon wil een goed gevoel bij de situatie hebben. Om dit te bereiken moet men zich verdiepen in diens achtergrond, gewoontes en wensen. Deze persoon zal willen weten hoe het contact verder zal lopen en hoe hij op deze nieuwe situatie grip kan krijgen. Belangrijk hierbij is dat hij een gevoel van controle en vertrouwen krijgt. Dit kan door een heldere uitleg te geven over wat de gang van zaken is, wat van hem verwacht wordt en hoe groot zijn bewegingsvrijheid is. Wanneer tijdens het eerste contact zaken beloofd worden, moet men die ook naleven. Daarnaast is het eveneens belangrijk dat men goed luistert en begrip toont. Hierbij mag nog geen oordeel gevormd worden. Als laatste moet het contact positief afgesloten worden (Profi-leren, 2011).

Een andere techniek om het vertrouwen van een kind te verkrijgen is door te 'joinen'. Dit kan vertaald worden als 'invoegen'. Het is een bewuste techniek om mandaat te verkrijgen en te verruimen. Dit kan op verschillende niveaus (Taghon, 2019):

1. Op inhoudsniveau: Hierbij sluit een persoon zich aan bij het onderwerp waarover het kind praat. Er wordt interesse getoond en men probeert zich in te leven in zijn leefwereld. Bijvoorbeeld wanneer een kind in vzw Kompani een sterke interesse toont in bepaalde zaken, kan de mentor zich hierbij aansluiten en zich hierover informeren.
2. Op non-verbaal gedragsniveau: Hier past een persoon zich aan aan de sfeer, de stijl, het non-verbale en de communicatieve vaardigheden van de gesprekspartner. Een mentor uit vzw Kompani kan zich aanpassen aan het niveau van het kind en zijn non-verbaal gedrag in het oog houden. Wanneer de mentor merkt dat het kind zich in een negatieve gemoedstoestand bevindt, dan kan hij zijn strategie aanpassen.
3. Op niveau van de interactiepatronen: Hierbij joint een persoon zich met de hiërarchisch sterkste persoon. Wanneer dit lukt, zullen de anderen volgen.

De laatste relevante techniek is de Cirkel van Veiligheid. Deze cirkel vertrekt vanuit een veilig punt dat de basis vormt van waaruit kinderen de omgeving kunnen verkennen. Ondersteuning is noodzakelijk voor hen. Hierdoor weet het kind dat hij op iemand kan terugvallen en zorgt het voor meer zelfvertrouwen. Op die manier durft hij de omgeving verkennen en kan men bijleren uit verschillende situaties. Wanneer er dingen misloopt kan hij terugvallen op zijn vertrouwenspersoon. De hechtingsstijlen die reeds werden besproken is bepalend voor de Cirkel van Veiligheid (Cooper, Hoffman, Marvin, & Powell, 1999).



Figuur 3: Cooper, Hoffman en Powell. De cirkel van veiligheid (1999).

Deze technieken om vertrouwen te creëren, kunnen gehanteerd worden in vzw Kompani. Dit wanneer de begeleiding merkt dat er te weinig vertrouwen is bij het afnemen van de tevredenheid.

3.3.3 Tevredenheidsmethodieken bij kinderen

In dit onderdeel hebben we literatuur en andere organisaties binnen de bijzondere jeugdzorg geraadpleegd om verschillende methodieken te bekijken. Hierbij maakten we een opsplitsing tussen beknopte en brede methodieken. Beknopte methodieken spitsen zich toe op één bepaald thema, brede methodieken bevragen verschillende thema's. De methodieken die hieronder besproken worden, zijn reeds een selectie rekening houdend met de organisatie, hun doelgroep, de moeilijkheidsgraad, taakspanning, etc. De methodieken komen uit verschillende bronnen die telkens worden vermeld na de bespreking ervan.

Beknopte methodieken

Vooraleer we de tevredenheidsmethodieken kunnen ontwikkelen, wordt stilgestaan bij de bestaande methodieken om tevredenheid te meten bij kinderen die we terugvonden in de literatuur en bij andere organisaties in de bijzondere jeugdzorg. Hieronder worden een aantal beknopte methodieken besproken. Deze werden ontwikkeld binnen een specifieke context en kunnen hierdoor niet veralgemeend worden.

‘Wat vind jij ervan?’

Deze tevredenheidsmethodiek werd ontwikkeld in 2009, door het Centrum voor Kinderzorg en gezinsondersteuning. Het Centrum is intensief en op verschillende manieren betrokken met en rond kinderen. Men ontwikkelde een schriftje waarin nagegaan wordt wat de kinderen van het dagcentrum vinden. De tevredenheid wordt bevraagd aan de hand van verschillende domeinen. Hierdoor wordt een totaalbeeld van tevredenheid verkregen. De kinderen kunnen aanduiden hoe tevreden ze zijn in het schrift via zonnetjes (positief) en wolkjes (negatief) (Sisani, 2012).

Het werken met symbolen die visueel het begrip ‘positief’ en ‘negatief’ weergeven, houden we in het achterhoofd bij het ontwikkelen van de tevredenheidsmethodieken voor vzw Kompani.

‘Smiley 9-12’

Deze tevredenheidsmethodiek werd ontwikkeld door Cardea, een Nederlandse jeugdzorgorganisatie. Zij werken met kinderen die te maken hebben met ontwikkelings-, gedrags- en gezinsproblemen. Dit betreft een vragenlijst waarin stellingen zijn opgenomen die aansluiten bij het kwaliteitsaspect van de voorziening. Door gebruik te maken van ‘smileys’ kunnen de kinderen op een speelse manier hun mening geven over de geformuleerde stellingen. Dit maakt dat er op een kindvriendelijke en laagdrempelige wijze gewerkt wordt. Naast de stellingen wordt er eveneens gevraagd om de totale hulp een score in cijfervorm te geven en-/ of er opmerkingen of suggesties zijn (Sisani, 2012).

Het gebruik van stellingen en de kinderen laten antwoorden aan de hand van ‘smileys’, kunnen toegepast worden bij onze doelgroep in vzw Kompani.

‘Kennismaking met het kind en zijn omgeving’

In deze methodiek staat het in kaart brengen van de communicatieve mogelijkheden van het kind en zijn sociale netwerk centraal. Dit wordt gerealiseerd door in gesprek te gaan met alle betrokkenen in de directe omgeving. De begeleiders maken hier kennis met het sociaal netwerk van het kind. Bovendien komt de begeleider te weten wie belangrijk is voor het kind en hoe dicht de medewerkers uit de voorziening bij hem staan. Het persoonlijk netwerk wordt uitgetekend door het kind zelf, met behulp van de begeleider. Het kind komt in het midden te staan en rondom hem de betrokkenen uit zijn omgeving. Het kind bepaalt zelf de afstand tussen zichzelf en de personen uit zijn (De Rijdt, 2013).

Om zicht te krijgen op de context van het kind kan inspiratie gehaald worden uit deze methodiek. Op die manier kunnen de begeleiders van vzw Kompani te weten komen welke personen voor het kind belangrijk zijn.

‘Het levensboek voor kinderen in een leefgroep’

Kinderen die niet bij hun ouders opgroeien hebben een ‘breuk’ in hun levensgeschiedenis. Zij hebben vaak pijnlijke gebeurtenissen meegemaakt en moeten opeenvolgende verliezen verwerken. In het levensboek kunnen belangrijke gegevens over het kind verzameld worden. Diverse voorzieningen hebben hun eigen systeem om hiermee aan de slag te gaan. Het is belangrijk dat een levensboek wordt gekozen dat afgestemd is op het ontwikkelingsniveau van de kinderen, dat ze hierbij centraal staan, zelf beslissen wat er bewaard wordt, wie het inkijkt en wat er uiteindelijk met het boek gebeurt. Het is een dag-, plak- en fotoboek dat gebruikt kan worden om zijn levensverhaal visueel te maken en te verwoorden. Het bevat allerlei gegevens over het kind en diens levensgeschiedenis. Dit kunnen foto’s en familiegegevens zijn, maar ook bijzondere tekeningen, etc. (De Rijdt, 2013).

Uit deze methodiek onthouden we dat we op een creatieve manier aan de slag kunnen gaan met kinderen, om hun op deze manier iets te laten vertellen. Dit sluit goed aan bij de doelgroep in vzw Kompani.

'Het Gevoelsspel'

Het gevoelsspel is een kaartspel met 29 verschillende emoties. Deze emoties zijn onderverdeeld in drie verschillende kleuren: groen, oranje en rood. De kleuren zijn gebaseerd op het stoplichtsysteem. Dit is voor de kinderen een visuele manier om meer inzicht te krijgen in hun gevoelswereld. Door middel van het spel leert men gevoelens te herkennen, te begrijpen of onder woorden te brengen. Ze krijgen grip op eigen gevoelens en emoties, leren situaties op te lossen en zich in te leven in anderen. Een begeleider krijgt hierdoor meer inzicht in het gevoelsleven van kinderen. Zo kan een begeleider betere ondersteuning bieden in de verwerking van bepaalde emoties en stimuleer je de zelfredzaamheid en sociaal-emotionele ontwikkeling van een kind. Door middel van speelse vragen en kleine opdrachtjes kunnen ze nadenken en gesprekken aangaan over hun gevoelens. Dit zorgt voor interessante inzichten, zowel bij het kind zelf, als bij de volwassene (Honing & Dols, z.d.).

Deze methodiek is een goede manier om visueel, door middel van kleuren, met kinderen aan de slag te gaan omtrent emoties. Dit kan verwerkt worden bij één of meerdere van onze tevredenheidsmethodieken voor vzw Kompani, dit sluit goed aan bij de doelgroep die zich bevindt in het concreet denken.

'Spring Kikker Springspel'

Dit spel is geschikt om gevoelens als bang, boos, blij en verdrietig te verkennen. Op de grond liggen zes cirkels met daarin deze vier emoties, een 'vraagteken' en een cirkel waarin staat: 'Wat doe je eraan?'. Vervolgens wordt aan het kind een bijhorende vraag gesteld en mag het hij op de passende emotie gaan staan. Als ze het niet weten, mogen ze op het vraagteken gaan staan. Mogelijke vragen/stellingen zijn: *'Je mag niet meespelen op het schoolplein.'* *'Je krijgt een hond voor je verjaardag.'* *'Je wordt op straat uitgescholden.'* Wanneer al de vragen beantwoord zijn, helpt dit om de emoties van een kind te verkennen en om deze als begeleider te herkennen (Borggreve, 2016).

Deze spelvorm om emoties te bevragen, kunnen we toepassen binnen vzw Kompani mits aanpassing van de vragen.

'Emoties benoemen met de sensicirkel'

De sensicirkel is een emotiecirkel die samen met een kind getekend wordt, die men kan hanteren om emoties te benoemen. De cirkel is bedacht door Simone de Bruin. In het midden staat altijd de IK-cirkel. Het kind mag een kleur kiezen om de cirkel te tekenen. Tegelijkertijd wordt aan het kind verteld: *'Kijk dit ben jij, in het midden, dit ben ik ook, wij staan in het centrum.'* Rondom de IK-cirkel staan andere cirkels met ten minste de vier basisemoties: blij, boos, bang en verdrietig. Terwijl er een emotie wordt aangewezen, vertelt de begeleider aan het kind hoe hij zich voelt, beginnend bij de emotie 'blij'. Vervolgens zal een rode cirkel getekend worden met een boos gezichtje. Hierbij vermeldt de begeleider dat hij zich soms ook boos voelt. Daarna vraagt men aan het kind of hij zich eens boos voelt. Als begeleider kan je het kind het goede voorbeeld tonen door te vertellen wanneer je zelf dat gevoel had. Hetzelfde systeem wordt gehanteerd voor de emoties 'bang' en 'verdrietig' (Sandii, 2015).

In deze methodiek zien we dat de begeleider een bepaalde strategie hanteert om met het kind in gesprek te gaan, namelijk hij participeert zelf. Deze strategie kan eveneens toegepast worden bij één of meerdere van de tevredenheidsmethodieken.

‘De gevoelens thermometer’

De kinderen moeten de vier basisemoties bij zichzelf herkennen en deze aanduiden op de gevoelens thermometer. De thermometer kan gebruikt worden op het moment dat het gevoel beleefd wordt, bijvoorbeeld: *‘Toon mij eens op de thermometer hoe boos jij jou nu voelt.’* Ook is het bruikbaar om nadien samen met de begeleider terug te kijken op een bepaald moment waar het gevoel beleefd werd, bijvoorbeeld: *‘Wanneer heb je je al eens bang gevoeld?’*, *‘Hoe bang voelde je je dan?’*, *‘Wat was er precies gebeurd?’*. Als de begeleider zelf zijn gevoelens toont op de thermometer, kan het kind hiervan leren en zelf beter zijn gevoelens uitdrukken (De Mey & Merlevelde, 2005).

Het gebruik van een gevoelens thermometer kan voor een meerwaarde zorgen bij het bevragen van de tevredenheid bij de kinderen van vzw Kompani. Op deze manier kunnen kinderen op een visuele manier aangeven hoe zij zich voelen of hoe (on)tevreden ze zijn. Alsook is dit een goede manier om aan het werk te gaan met schaalvragen.

‘De gevoelenswolk’

Het doel van de gevoelenswolk is om kinderen te helpen bij het verwoorden van hun gevoel en op zoek te gaan naar manieren om met vervelende gevoelens om te gaan. De begeleider en het kind starten met het tekenen van een wolk rond een bepaald gevoel, bijvoorbeeld de boze wolk, blijde wolk, bange wolk. De kleuren die ze daarbij gebruiken kunnen passend zijn bij het gevoel dat ze willen verwoorden. Daarna kan over de wolk gepraat worden. Hierbij kunnen vragen gesteld worden zoals: *‘Wanneer ben jij bang?’* *‘Wat doe je als je bang bent?’* *‘Wat vind je lastig als je bang bent?’* Vervolgens kan aan het kind gevraagd worden hoe het zou zijn als het gevoel kleiner is, bijvoorbeeld: *‘Wat zou je dan anders doen?’* *‘Wat zou er anders zijn?’* De kinderen kunnen hun wolk dan effectief opvouwen om hun gevoel kleiner te maken. Daarbij kunnen vragen gesteld worden als: *‘Wat heb je daarvoor nodig?’* *‘Wat kan je doen om je wolk kleiner te maken?’* (Becker, 2009).

Deze methodiek zorgt ervoor dat kinderen hun gevoel visueel kunnen weergeven aan de hand van een symbool/object. Dit is een geschikte manier die we kunnen toepassen bij onze doelgroep.

‘De gevoelscirkel’

Het doel van de gevoelscirkel is dat kinderen hun eigen gevoelens kunnen benoemen. Bovendien ontdekken ze dat anderen zich anders kunnen voelen in dezelfde situatie. De begeleider maakt vijf cirkels op de grond, elke cirkel stelt een gevoel voor. In één van de cirkels komt een vraagteken. Er wordt telkens een situatie uitgelegd aan de hand van kaartjes. De kinderen mogen in de cirkel gaan staan bij het gevoel dat deze situatie bij hen opwekt (Huis van het kind, 2019).

De methodiek zorgt ervoor dat het kind zijn eigen mening en gevoel kan uiten, alsook de meningen en gevoelens van andere kinderen kan waarnemen. Op deze manier kan hier rond in gesprek worden gegaan. Dit is een interessant instrument om aan de slag te gaan in groep tijdens een bewonersvergadering in vzw Kompani.

‘Tekeningen maken’

Kinderen hebben recht op een eigen mening. Via tekeningen kunnen zij thema's die ze belangrijk vinden naar voor brengen en hun meningen hierover uitwisselen met elkaar. Tekenen is een handige methodiek om kinderen te bevragen. Alle tekeningen zijn waardevol, ze hoeven niet mooi te zijn. Participatie staat centraal. Kinderen maken hun eigen tekening op een blanco blad. Ze krijgen hiervoor een richtinggevend figuur waar ze iets op kunnen tekenen. Dit kan individueel gedaan worden of in groep. Wanneer er in groep wordt getekend is het aan de begeleider om zich op de achtergrond te

houden en notities te nemen over de discussies die de kinderen voeren. Wanneer de tekeningen afgewerkt zijn, kan de begeleider aan de hand van enkele vragen de tekeningen samen met de kinderen bespreken (vzw Doedès Kadèn, 2019).

Het maken van tekeningen bevordert het in gesprek gaan over bepaalde thema's. Dit kan zowel individueel als in groep worden toegepast. Binnen vzw Kompani kan dit een meerwaarde zijn tijdens een bewonersvergadering omdat de kinderen hun mening met elkaar kunnen uitwisselen.

'Emoticube'

Door middel van de emoticube kan met de kinderen gepraat worden over emoties. De tekeningen op de dobbelsteen geven de basisemoties weer. Doordat deze op een visuele manier zijn weergegeven is het makkelijker voor de kinderen om zich hierin te herkennen. De kinderen kunnen ook zelf de emotie uitdrukken/uitbeelden en denken aan momenten wanneer ze die emotie voelden. De dobbelsteen kan ook gebruikt worden in combinatie met andere methodieken. Voor een visuele weergave (Senso-Care, 2019).

Het gebruik van een dobbelsteen kan een tevredenheidsbevraging actiever maken waardoor de kinderen meer interesse tonen en hoe minder snel zij hun aandacht verliezen.

'Eq-babbelspel'

Het Eq-babbeltjesspel is een spel dat gespeeld wordt aan de hand van een spelbord. Het spel wordt met behulp van kaarten onderverdeeld in zes rubrieken, namelijk empathie/meevoelen, communicatie, omgaan met stress/zelfbeheersing, ik en de ander, zelfbeeld en omgaan met emotie. Hieruit komen enkele vragen naar boven die gelinkt zijn aan deze rubrieken (*Het EQ-babbelspel*, 2015):

- Oranje: Zelfbeeld
 - › Wat doe je als je blij bent?
 - › Beschrijf of toon jouw lievelingsplekje binnen de organisatie.
 - › Waar ben je goed in?
- Blauw: Omgaan met emoties
 - › Hoe voelt het als iemand echt naar jou luistert?
 - › Heb je iets verkeerd gedaan? Werd je daarvoor gestraft? Wat vond je daarvan?
 - › Als je verdrietig bent, wat kan je dan weer vrolijk maken?
- Geel: Communicatie
 - › Waarom moeten kinderen naar school gaan?
 - › Vind je het vervelend om over jezelf te praten?
- Groen: Ik en de anderen
 - › Wie helpt je vaak?
 - › Welke mensen zorgen voor jou?
 - › Vind je het leuk om in groep te zijn of ben je liever alleen?

Het werken aan de hand van een spelbord met verschillende rubrieken lijkt ons een goede methode om aan de slag te gaan met kinderen van vzw Kompani. Zo wordt al spelenderwijs informatie verzameld over de tevredenheid van het kind.

‘Gevoels- en behoeftekaarten’

De gevoels- en behoeftekaarten zijn een instrument voor het oefenen van verbindende communicatie. Het ontdekken, verwelkomen van wat je voelt en wat je lichaam verkent kan aan de hand van de gevoels- en behoeftekaarten. Bovendien komt men door middel van deze kaarten te weten waar het kind echt naar verlangt. Van zodra hij weet welke behoefte op een bepaald ogenblik heel belangrijk is voor hem, zijn er tal van mogelijkheden om hieraan te voldoen. De gevoelskaarten kan men onderscheiden in drie soorten gevoelens (Tielemans, z.d.):

- De aangename gevoelens met een rode lijn geven aan dat behoeften vervuld zijn.
- De onaangename gevoelens met een blauwe lijn geven aan dat bepaalde gevoelens tekortkomen.
- De secundaire gevoelens met een bruine lijn ontstaan vanuit oordelend denken en hebben onrechtstreeks een link met onvervulde behoeften.

Op elke kaart staat een beeld dat een cluster van gevoelens vormt. Er bestaan ook blanco kaarten waar een ontbrekende behoefte ingevuld kan worden. Er wordt gewerkt aan de hand van een schema waar met als centrale vraag: *‘Wat voel je nu?’*. Daar wordt met gevoelskaarten en behoeftekaarten op geantwoord. Verdere vragen kunnen zijn: *‘Welke behoefte kom je te kort?’*, *‘Aan welke behoefte is nu voldaan?’*, *‘Wat zijn je aangename gevoelens?’* (Tielemans, z.d.).

Deze methodiek kunnen we gebruiken om de tevredenheid te bevragen bij vzw Kompani, wel willen we er een interactief element aan toevoegen om de aandacht vast te houden.

Brede methodieken

Verder worden enkele brede tevredenheidsmetingen beschreven. Wij merken op dat in de literatuur tal van beknopte methoden bestaan om tevredenheid te meten bij kinderen, maar dat relatief weinig brede methoden ontwikkeld zijn. De brede methodieken die we hebben gevonden, worden hieronder weergegeven. Er wordt een selectie gemaakt op basis van de meerwaarde die zij kunnen bieden voor het ontwikkelen van de tevredenheidsmethodieken in vzw Kompani.

‘Kind in de Jeugdhulp’

De Arteveldehogeschool deed onderzoek naar kinderen van 6 tot 12 jaar in de bijzondere jeugdzorg, meer specifiek naar hoe ze kunnen participeren en inspraak krijgen in bepaalde thema's, namelijk traject, onthaal, begeleiders, dossier, regels en afspraken en inspraak. De onderzoekers Eerdeken, Raes en Vandenbussche zagen het als een noodzaak om de gevoelens en wensen van de kinderen omtrent deze thema's aan het licht te brengen. In hun onderzoek interviewden ze kinderen uit verschillende voorzieningen binnen de Integrale Jeugdhulp. Men gebruikte verschillende methodieken om de interviews aan te pakken. Deze methodieken worden hieronder verder toegelicht (Eerdeken, Raes, & Vandenbussche, 2016).

Thema 1: Traject

De onderzoekers knutselen samen met de kinderen uit de voorzieningen een lange weg waarlangs verschillende huisjes geplaatst kunnen worden. Deze huisjes staan voor de verschillende organisaties waarmee zij in aanraking zijn gekomen. Bij dit thema wordt volgende vragen gesteld: *‘Waar heb jij al allemaal gewoond?’*, *‘Weet jij wie beslist waar kinderen wonen en waar ze naar school gaan?’*, *‘Hoe weet je waar jij al allemaal geweest bent en wie jouw begeleiders waren?’* (Eerdeken e.a., 2016).

Thema 2: Onthaal

De onderzoekers tekenen samen met de kinderen een huis. Dit is een visuele voorstelling van de voorziening waarbinnen waarin het kind verblijft. In het huis zijn enkele ramen en een deur die geopend kunnen worden. Om het thema 'onthaal' met de kinderen te bespreken, wordt de deur geopend. Daarna worden volgende vragen gesteld: *'Je staat voor de deur. Wie deed deze deur open?', 'Hoe was het voor jou om hier voor het eerst te komen?', 'Wist je op voorhand dat je hier naartoe zou komen?', 'Wie had jou daarover verteld?', 'Wat vind jij belangrijk als je ergens voor het eerst komt?', 'Hoe kunnen anderen ervoor zorgen dat jij je welkom voelt?'* (Eerdeken e.a., 2016).

Thema 3: De begeleiders

Het eerste raampje dat geopend wordt, staat symbool voor de begeleiders. Er wordt een afbeelding getoond met een ronde tafel en enkele stoelen. Vervolgens krijgt het kind een aantal poppetjes. De rode stoel is voorbehouden voor het kind zelf. De andere poppetjes, die de begeleiders voorstellen, mag hij naar keuze plaatsen op de overige stoelen. Hierbij worden enkele vragen gesteld: *'Wie zijn jouw begeleiders?', 'Weet jij wat zij precies doen?', 'Weet jij wat een individuele begeleider is?', 'Heb je zelf ook een individuele begeleider?', 'Zijn er nog andere mensen die jou of je gezin begeleiden?', 'Wat doet een goede helper volgens jou?', 'Met wie kan jij spreken over hoe jij graag hulp wil krijgen?'* (Eerdeken e.a., 2016).

Thema 4: Het dossier

In het volgend raam is een afbeelding van een enveloppe te vinden. Het kind mag in de voorziening een enveloppe zoeken die vooraf verstoppt wordt, met daarin enkele vragen: *'Heb jij een dossier?', 'Weet jij wat het woord 'dossier' betekent?', 'Mag jij je dossier inkijken of er zelf in schrijven?', 'Zou jij willen weten wat er in je dossier staat?', 'Aan wie zou jij kunnen vragen wat er in je dossier staat?'* (Eerdeken e.a., 2016).

Thema 5: Regels en afspraken

Wanneer het daaropvolgende volgende raam geopend wordt, ziet het kind de huisregels van de voorziening. Het kind krijgt een groen en een rood stoplicht en daaropvolgend geeft begeleider enkele stellingen over de huisregels. Wanneer het kind akkoord gaat met een stelling, legt hij dit bij het groene stoplicht. Indien dit niet het geval is, wordt die bij het rode stoplicht gelegd. Na deze opdracht worden enkele vragen gesteld: *'Welke regels en afspraken zijn er bij jou thuis, op school, in de leefgroep?', 'Wie maakt deze regels?', 'Wat vind je van deze regels?'* (Eerdeken e.a., 2016).

Thema 6: Informatie, inspraak en participatie

Dit thema staat los van een bepaalde methodiek, hier wordt enkel het laatste raam geopend. De daarbij passende vragen worden gesteld: *'Weet jij dat je recht hebt op informatie?', 'Weet jij dat je recht hebt op inspraak en participatie?', 'Bij wie kan jij terecht met je vragen?', 'Waarover mag jij mee beslissen?'* (Eerdeken e.a., 2016).

Uit deze methodiek kunnen we een aantal elementen halen die we kunnen gebruiken als inspiratie voor het ontwikkelen van de tevredenheidsmethodieken. Binnen het thema onthaal kan het visuele aspect en de vragen die hieraan gekoppeld zijn, gebruikt worden.

Daarnaast kunnen we het systeem van de poppetjes gebruiken uit het thema begeleiders. Deze werkvorm is gebaseerd op de poppetjesmethodiek van de therapeute Marleen Diekmann. Zij werkte onder meer met beeldend materiaal. Dit om met haar cliënten op een afstand te kijken naar hun situatie (Kurpershoek, 2016). Deze methodiek kunnen we gebruiken om een beter zicht te krijgen op de context van de kinderen in vzw Kompani.

Een laatste element dat als inspiratiebron kan dienen, is het stoplichtsysteem dat wordt gebruikt in het thema 'regels en afspraken'. Het gebruik maken van kleuren is een goede manier voor het kind om weer te geven waarmee hij wel of niet akkoord is.

'GROK'

GROK is een spel met gevoels- en behoeftekaarten voor kinderen vanaf 8 jaar. Aan de hand van deze kaarten kunnen verschillende spelletjes gespeeld worden (King & Morrison, 2016). Enkel de methodieken die een meerwaarde bieden voor het ontwikkelen van de tevredenheidsmethodieken in vzw Kompani worden hieronder weergegeven:

1. *Ik zou me zo kunnen voelen wanneer...:* Het kind trekt een gevoelskaart en houdt hem zonder ernaar te kijken omhoog, zodat de anderen hem kunnen zien. Zij geven vervolgens hints die starten met: *'Ik zou me zo kunnen voelen als...'*. Het kind dat de gevoelskaart omhooghoudt, moet raden welk gevoel afgebeeld wordt. Eenzelfde variant kan gespeeld worden met de behoeftekaarten. De vraag is dan: *'Ik heb die behoefte wanneer...'* (King & Morrison, 2016).
2. *Raad mijn gevoel:* Eén van de kinderen mag een gevoelskaart trekken, de anderen mogen deze niet zien. Zij moeten raden wat er op de gevoelskaart staat aan de hand van situaties die uitgelegd worden door het kind die de kaart heeft getrokken. Men vertelt over de situatie waarbinnen dit gevoel zich manifesteerde. Eenzelfde variant kan gespeeld worden met de behoeftekaarten. Er wordt dan *'raad mijn behoefte'* gespeeld (King & Morrison, 2016).

Het inhoudelijk aspect van deze methodiek, namelijk de gevoels- en behoeftekaarten kunnen het vertrekpunt vormen bij het bevragen van de tevredenheid. Dit kan gebruikt worden bij een thema die individueel bevraagd wordt.

3.3.4 Een kijk bij andere voorzieningen

Naast de teruggevonden methodieken in de literatuur, namen we een kijk bij andere voorzieningen om input te krijgen omtrent hun tevredenheidsmethodieken. Wij namen contact op met verschillende organisaties uit de bijzondere jeugdzorg en scholen die zich binnen het buitengewoon onderwijs situeren, namelijk begeleidingscentrum Bethanie, vzw Oranjehuis en vzw Bemok in Kortrijk, Ten Dries in Sint-Denijs, Sterrenbos en Sint-Idesbalt in Roeselare en Sint-Lodewijk in Wetteren. Bij de keuze van de organisaties, werd rekening gehouden met een aantal zaken, namelijk stage-ervaring, leeftijd van de doelgroep, nabijheid of bijzondere jeugdzorg. Het doel is om bij deze organisaties na te gaan op welke manier zij aan tevredenheidsmetingen doen bij hun doelgroep. De drie organisaties die respons gaven, worden hieronder toegelicht.

Begeleidingscentrum Bethanie

Bethanie is een begeleidingscentrum voor meisjes van 13 tot 18 jaar te Kortrijk. Het centrum doet aan contextbegeleiding, verblijf en begeleiding in autonoom wonen. Ze richten zich op kinderen en hun gezin, die zich in een verontrustende opvoedingssituatie bevinden. Het gaat hierbij niet om dagelijkse opvoedings- en ontwikkelingsproblemen, maar om situaties waar ze dikwijls geen uitweg meer zien zonder tussenkomst van buitenaf. De begeleiding die zij aanbieden is geen strafmaatregel. Ze engageren zich om vooral samen te zoeken naar hoe het anders kan. Ze geloven daarbij in de kracht die aanwezig is bij jongeren en hun gezinnen (Van Eeckhout, 2019).

In begeleidingscentrum Bethanie wordt gebruik gemaakt van de 'cliëntenfeedback' als tool om tevredenheid bij hun doelgroep te meten. Hier verzamelen ze informatie van de cliënt over het proces, de uitvoering, de organisatie, het resultaat of het effect en de context van de begeleiding. Zij maken gebruik van elf spelmethodieken in een app. Bij elke afname van de cliëntenfeedback beginnen ze met de widget 'het weer'. Hierbij wil men de gemoedstoestand en de motivatie nagaan van de jongeren, om zo de invloed op de resultaten te bepalen. Elke gemoedstoestand wordt aan weersomstandigheden gekoppeld. Hierover gaat de begeleider samen met de jongere in gesprek en wordt gekeken of de cliëntenfeedback op dat moment kan doorgaan. Wanneer dit deel opgehelderd is, kan overgegaan worden naar de volgende spelmethodieken die in een willekeurige volgorde gebruikt mogen worden. Hieronder worden de methodieken kort toegelicht (Beele e.a., 2015).

Internet (relationeel)

Hier wordt nagegaan in hoeverre de begeleiders aandacht hebben voor de verschillende relaties van de jongeren met hun context. Er worden verschillende kaarten op tafel gelegd. Hierop staan figuren die betrekking hebben op de context van de jongeren zoals oma, opa, mama, ik, etc. De jongere kan hieruit de personen kiezen waar hij een band mee heeft. Via de app wordt op het icoontje 'internet' geklikt waarbij deze tekst verschijnt: *'Het internet zorgt voor veel verbinding. Ook jij bent met andere mensen verbonden...'*. Het 'ik-kaartje' wordt in het midden gelegd. Vervolgens legt de jongere de kaarten uit van de personen met wie hij zich verbonden voelt. De jongere krijgt rode en groene balkjes. De rode staan voor 'de begeleiders hebben geen aandacht voor deze relatie'. De groene staan voor 'de begeleiders hebben aandacht voor deze relatie'. Deze balkjes gebruikt de jongere om de 'ik-kaarten' te verbinden met de 'context kaarten' (Beele e.a., 2015).

Slot (geborgenheid)

Hiermee willen ze de beleving van de geborgenheid en veiligheid van de jongeren nagaan. Wanneer de jongere op het icoontje met het slotje klikt verschijnt volgende tekst: *'De begeleiders willen graag dat de organisatie een veilige plaats is voor iedereen. Kan jij ons vertellen waar jij je op je gemak voelt? En waar niet?'*. De jongere krijgt een plattegrond van Bethanie en enkele stiften. Vervolgens kleurt men de ruimtes groen of rood, naargelang hij zich daar goed of minder goed voelt. Naast de plattegrond is er een eiland voorzien, dit staat voor een plaats buiten Bethanie waar de jongere zich goed voelt. De vraag hierbij is voornamelijk of Bethanie genoeg respect toont voor deze plaats. Op de plaatsen waar de jongere alleen kan zijn, zet hij een kruisje, dit mag ook op het eiland. Bij dit onderdeel moet afgetoetst worden of de begeleiders hier voldoende respect voor hebben. Als laatste kan de jongere een slotje hangen, indien hij het gevoel heeft dat de begeleiders in Bethanie vertrouwelijk

omgaan met de verkregen informatie. Indien de jongere dit niet ervaart, wordt het slotje opengelaten (Beele e.a., 2015).

Micro (inspraak)

Met deze methodiek wordt afgetoetst hoe de jongeren de inspraak binnen Bethanie beleven. De jongere klikt op het micro-icoontje. Op het scherm verschijnt: *'Geen paniek, er wordt niet verwacht dat je gaat zingen'*. Men wil weten wanneer de jongere zijn stem voldoende kan laten horen. Er verschijnt een afbeelding van een persoon. De begeleider geeft een thema aan waarbij de jongere kan nagaan of hij al dan niet inspraak heeft. Vervolgens duidt de jongere aan hoe hij de inspraak hieromtrent ervaart door een kruisje te tekenen op 'mond', 'oor' en/of 'hand'. Mond staat voor *'Ik mag mijn mening uiten'*, de oren staan voor *'Er wordt geluisterd naar wat ik zeg'* en de handen staan voor *'Er wordt iets gedaan aan wat ik zeg'*. Zo worden verschillende thema's besproken. De jongere kan ook zelf thema's aan bod brengen (Beele e.a., 2015).

Wasknijper (begeleiding)

Hierbij wordt gekeken naar de beleving van de jongere omtrent de begeleiding en begeleiders. De jongere klikt op het icoontje met de wasknijper, volgende tekst verschijnt: *'We slaan de handen in elkaar en gaan samen opweg...'*. Bij deze methodiek krijgt de jongere een stelling. Hij plaatst deze met behulp van een wasknijper op een bepaalde plaats op de wasdraad. Hiermee geeft de jongere zijn mening weer. Wanneer men niet akkoord is met een stelling, wordt deze links geplaatst. Indien de jongere wel akkoord is, plaatst hij deze rechts. Na elke geplaatste wasknijper wordt een gesprek gevoerd (Beele e.a., 2015).

Curve (hulpverleningsproces)

Hier krijgt men zicht op de beleving van het hulpverleningsproces door bij specifieke situaties/gebeurtenissen stil te staan. De jongere klikt op het icoontje met de curve waarbij deze tekst verschijnt: *'Er zijn momenten die je altijd blijven. Even tijd om hierbij stil te staan.'* Op het scherm verschijnt een grafiek. Op de x-as van deze grafiek staan nummers van 1 t.e.m. 12. De jongere gaat samen met de begeleider op zoek naar belangrijke momenten in het hulpverleningsproces. Deze worden chronologisch geordend op de x-as. Vervolgens is het de bedoeling dat de jongere aangeeft hoe hij de gekozen momenten heeft ervaren. Dit kan door een kruisje te plaatsen op de y-as. Hoe hoger het kruisje, hoe positiever de momenten worden ervaren. Hoe lager, hoe negatiever. Wanneer alle kruisjes geplaatst zijn, kan de curve getekend worden. De curve vormt een vertrekpunt voor verder gesprek (Beele e.a., 2015).

Chat (interventies)

Met deze methodiek wil men peilen naar de beleving van de interventies door de begeleiders. De jongere klikt op het icoontje met de tekstballon. Op het scherm verschijnt: *'Betha##Kortrijk** is online... Jouw ultieme kans om met ons contact op te nemen!'*. Er komt dan een chatvenster op het scherm. De jongere krijgt van Betha##Kortrijk een zin toegestuurd. Deze zin is echter nog niet volledig. De jongere moet de zin aanvullen, waarna er een gesprek volgt. Door op 'like', 'neutraal' of 'dislike' te drukken, krijgt de jongere vervolgens de kans om aan te geven of hij die manier van omgaan goed, neutraal of slecht vindt. Hierover worden vragen gesteld (Beele e.a., 2015).

Camera (identiteit)

Hier wordt gepeild naar de beleving van de manier waarop Bethanie oog heeft voor de identiteit van de jongere. De jongere klikt op het icoontje met de camera. Volgende tekst verschijnt: *'Het is belangrijk dat je jezelf kan zijn. Toon ons de wereld door jouw ogen...'*. De jongere dient foto's te nemen van voorwerpen, personen, plaatsen, etc. die eigen zijn aan zichzelf. Nadien worden ze samen bekeken. Er volgt bij iedere foto een gesprek over de reden van de foto en of de begeleiders hier voldoende oog voor hebben (Beele e.a., 2015).

Superheld (werken met krachten)

Hier wordt gepeild naar de krachten van de jongere. Daarnaast wordt gekeken of de begeleiders hier al dan niet genoeg oog voor hebben. Daarnaast wordt ook gekeken naar de kwaliteiten van de 'ideale' hulpverlener. De jongere klikt op het icoontje met de superheld waarbij volgende tekst verschijnt: *'Je hoeft geen superheld te zijn om over krachten te beschikken'*. Deze methodiek is opgedeeld in twee delen. Het eerste deel gaat over de jongere zelf: *'Wat zijn jouw krachten?'*. Hier laat men de jongere een superman of -vrouw kiezen. De begeleider neemt deze ook. Daarna gaan zij beide aan de slag. Hier moeten ze rond de afbeelding de krachten van de jongere neerschrijven. Onder krachten worden zowel persoonlijke eigenschappen als vaardigheden begrepen. In de volgende stap worden beide afbeeldingen vergeleken en gaat men op zoek naar gelijkenissen en verschillen. Dit vormt een vertrekpunt voor een gesprek. Het tweede deel gaat over de 'superbegeleider': *'Welke krachten moet een ideale begeleider volgens jou bezitten'*. In dit deel gaat de jongere samen met de begeleider een superheld opstellen. Deze is een weerspiegeling van de ideale begeleider. Het samen werken aan een 'superbegeleider' leidt tot gelijkwaardigheid tussen de begeleider en de jongere (Beele e.a., 2015).

Instellingen (globaal)

In deze methodiek wil men peilen naar de algemene beleving van de werking van Bethanie. Wanneer de jongere op het icoontje met instellingen klikt, verschijnt: *'Er is altijd ruimte voor verbetering. Vertel daarom wat je wil behouden, vergeten, verbeteren en wat je altijd zal herinneren'*. Dit doet men aan de hand van een box met vier gleufjes (Beele e.a., 2015):

- Opslaan als: 'Wat wil je graag behouden?'
- Prullenbak: 'Wat wil ik graag veranderen?'
- Mails: 'Welke tips wil je meegeven?'
- Favoriet: 'Wat zal je herinneren?'

De jongere noteert zijn/ haar antwoorden op een klein papiertje, wat nadien kort wordt besproken. Na de bespreking stopt de jongere dit briefje in de box. Vermeld hierbij dat de briefjes worden meegenomen naar de jongerenvergadering, waar deze anoniem behandeld zullen worden. Tijdens de jongerenvergadering wordt beslist welke zaken worden meegenomen naar het team. Het team kan op die manier aan de slag met de cliëntenfeedback. Nadat deze in het team werden besproken vindt er een terugkoppeling plaats naar de jongeren (Beele e.a., 2015).

Uitknop (afsluiting)

Hier krijgt de jongere de kans om zaken die hij nog wil toevoegen te uiten. Men klikt op het icoontje afsluiten. Er verschijnt volgende tekst: 'Wil je afsluiten? Klik op ja. Wil je nog iets toevoegen? Klik op nee (Beele e.a., 2015).

Om al deze verkregen informatie te verzamelen werken de begeleiders in Bethanie met registratieformulieren. Hierbij vullen ze het formulier in terwijl de jongeren bezig zijn met de methodieken. Daarna worden de registratieformulieren opgenomen in een database waar alle informatie over de jongeren verzameld worden. Vroeger werkte het begeleidingscentrum met feedbackformulieren. Deze werden meegegeven met de ouders van de jongeren. Dit was echter geen goede manier om informatie te verkrijgen aangezien zij niet vaak respons ontvangen van de ouders (Persyn, 2019).

Naast de tevredenheidsmethodieken werd er eveneens gevraagd hoe zij hun doelgroep laten communiceren over bepaalde thema's. Begeleidingscentrum Bethanie doet dit aan de hand van proactieve cirkels (Persyn, 2019).

In bovenstaande methodiek komen een aantal zaken naar boven die relevant zijn bij het ontwikkelen van tevredenheidsmethodieken voor vzw Kompani. Een eerste belangrijk element komt uit het onderdeel 'internet', die betrekking heeft op de context. Hierbij wordt de context van de jongere visueel in kaart gebracht aan de hand van afbeeldingen op kaarten. Bij het ontwikkelen van de tevredenheidsmethodieken wordt er hiermee rekening gehouden, dit door de context visueel te representeren. Een tweede element heeft betrekking op het onderdeel 'micro'. Dit omvat de inspraak die de jongere heeft in de organisatie. Hierbij worden vragen gekoppeld aan symbolen. Aangezien de kinderen zich in het concreet denken bevinden, kunnen wij deze koppeling toepassen in de tevredenheidsmethodieken voor vzw Kompani. Verder lijkt de methodiek 'superheld' interessant om de tevredenheid omtrent het mentorschap te bevragen. Op deze manier worden de eigenschappen van de mentor belicht waardoor een beeld gevormd kan worden van wat het kind van zijn mentor vindt. Een laatste element die relevant kan zijn is de 'uitknop', aangezien op die manier gevraagd kan worden aan het kind of hij nog iets wil toevoegen.

De methodiek heeft echter betrekking op jongeren van 13 tot 18 jaar. Deze leeftijd ligt hoger dan de leeftijd van de doelgroep waarmee wordt gewerkt in vzw Kompani. De hierboven vermelde zaken zijn relevant, maar moeten vereenvoudigd worden zodat we deze kunnen toepassen op kinderen van 6 tot 12 jaar.

Vzw Oranjehuis

Vzw Oranjehuis te Kortrijk is erkend als Multifunctioneel Centrum en werkt met jongeren en hun context. Ze bundelen hun krachten om samen te werken aan herstel, bieden ondersteuning in het opvoedingsproces en staan in voor naschoolse begeleiding. Daarnaast zorgen ze voor een schoolvervangend dagprogramma, bieden ze ondersteuning met tijdelijke opvang in residentie en helpen ze bij de zoektocht naar een zinvolle vrijetijdsbesteding (vzw Oranjehuis, z.d.).

In vzw Oranjehuis wordt er niet gewerkt met een bepaalde methodiek om tevredenheid te meten. Wel laten ze de jongeren communiceren over bepaalde thema's met behulp van rondes. Deze worden tweemaal toegepast per avond. De eerste rond start met een opener, dit kan over verschillende zaken gaan. Soms is dit een zeer luchtige vraag, bijvoorbeeld *'Wat is je droomreis?'*. Dit kan echter diepgaander zijn, bijvoorbeeld *'Waar heb jij het moeilijkste mee in jouw context?'*. De volgende zaken in de ronde gaan vooral over het verloop van de avond en of er nog zaken moeten besproken worden die de jongeren kwijt willen in de groep (Vandekerkhove, 2019).

De tweede ronde wordt op een andere manier gestart. Hierbij verteld iedereen hoe hun dag is verlopen en of er nog praktische zaken zijn die men wil bespreken. Idem zoals bij de eerste ronde wordt er gebruik gemaakt van een afsluiter (Vandekerkhove, 2019).

Voor de rondes gelden enkele regels (Vandekerkhove, 2019):

- Iedereen komt aan het woord
- Het woord word je gegeven, je neemt het niet zelf
- Er wordt niet onderbroken

Bovendien is er een begeleider die de ronde leidt, de orde bewaart en op een aantal zaken dieper ingaat. Ten slotte voorziet vzw Oranjehuis enkele aandachtspunten bij het uitwerken van de tevredenheidsmethodieken voor vzw Kompani. Als eerste is het belangrijk dat er een veilig en vertrouwd klimaat wordt gecreëerd. Iedereen moet zich veilig voelen in het communiceren. Daarnaast kan het een meerwaarde zijn om de tevredenheidsbevraging op een neutrale plaats te laten doorgaan, zodat er geen extra prikkels aanwezig zijn (Vandekerkhove, 2019).

Er kan geconcludeerd worden dat het belangrijk is om in een organisatie de meningen van de bewoners te horen. In vzw Kompani wordt dit gedaan aan de hand van bewonersvergaderingen. Onze tevredenheidsmetingen zullen hierbij een bijkomende hulp zijn.

Ten Dries

Ten Dries is een voorziening te Sint-Denijs en situeert zich binnen de bijzondere jeugdzorg, waar men verblijf met contextbegeleiding aanbiedt. De organisatie heeft een capaciteit van 31 kinderen, met een leeftijd van 0 tot 20 jaar, onderverdeeld in vier leefgroepen. Hierbij staat één leefgroep in voor de opvang van kinderen van 0 tot en met 6 jaar. De drie andere leefgroepen ontfermen zich over de kinderen en jongeren vanaf 7 jaar. Hierbij ligt de klemtoon op normalisatie, individuele ontwikkeling, benadering en integratie in de maatschappij. Ten Dries wil bijdragen aan een samenleving waarin iedereen een plaats heeft, ongeacht de individuele verschillen. Ze streven ernaar dat mensen gelukkig zijn en zich goed voelen in de maatschappij (Jongerenzorg Zuid-West-Vlaanderen vzw, 2016).

In Ten Dries bevrageet men de kinderen individueel omtrent hun tevredenheid over de begeleiding. Dit gebeurt tweemaal per jaar, wanneer het evolutieverslag moet opgemaakt worden. Binnen de organisatie hanteren ze niet één methodiek, iedere begeleider doet dit op zijn eigen manier. Hierbij houdt men rekening met de (emotionele) leeftijd, de problematiek, etc. van het kind. Naast deze informele bevraging, wordt dagelijks stilgestaan bij de beleving van de kinderen omtrent de werking. Dit kan heel eenvoudig, door bijvoorbeeld een kort gesprek te voeren wanneer de begeleider het kind in bed stopt (Vandenbroucke, 2019).

Bij het tweejaarlijkse evolutieverslag wordt gebruik gemaakt van de drie-huizen methodiek, met namelijk het huis van de leuke dingen, van de zorgen en van de dromen. Dit wordt gehanteerd om in gesprek te gaan met de kinderen en jongeren. Op deze manier kunnen ze hun stem laten horen omtrent alle aspecten van kindbescherming. Dit wordt naargelang de leeftijd op verschillende manier aangepakt. Bij kleinere kinderen wordt de nadruk vooral gelegd op het tekenen. Bij de ouderen wordt bijkomend gewerkt aan de hand van woorden die genoteerd worden in de huizen (Vandenbroucke, 2019). Hieronder wordt de opdeling van de huizen weergegeven en verder verduidelijkt aan de hand van voorbeelden (Rozeboom & Timmer, 2010):

- Het huis van de leuke dingen: *‘Wat voor dingen vind je leuk om te doen?’, ‘Wat zou je nooit willen missen?’*
- Het huis van de zorgen: *‘Gebeuren er thuis wel eens dingen die je niet leuk vindt?’, ‘Wat vindt mama/papa niet zo leuk?’*
- Het huis van de dromen: *‘Stel je nu eens voor dat jij het thuis voor het zeggen hebt, wie zou er bij jou thuis wonen?’, ‘Welke regels zouden er thuis zijn?’*

Daarnaast werd gevraagd naar de manier waarop ze kinderen laten communiceren over bepaalde onderwerpen. Binnen Ten Dries is er een huiselijke sfeer en wordt normaliteit nagestreefd. Dit soort gesprekken probeert men te voeren tijdens dagdagelijkse activiteiten, net zoals in een gezin, bijvoorbeeld tijdens een autorit, het eten, etc. Bovendien kan elk kind terecht bij zijn individuele begeleider wanneer hij nood heeft aan een gesprek. Ten slotte vindt er soms een bewonersvergadering plaats met alle jongeren van de leefgroep. Dan kan iedereen zijn mening geven over bepaalde onderwerpen of dingen die leven binnen de groep (Vandenbroucke, 2019).

Als laatste gaf Ten Dries enkele tips met oog op het ontwikkelen van de tevredenheidsmethodieken voor vzw Kompani. Er moet rekening gehouden worden met de emotionele leeftijd van de kinderen, hun rugzak, hun problematieken, intelligentie, etc. Bovendien moet er gezorgd worden voor een veilige en open sfeer, zodanig dat het kind durft te vertellen. Ten slotte moet er rekening gehouden worden met de loyaliteit tussen het kind en zijn ouders (Vandenbroucke, 2019).

Er kan geconcludeerd worden dat de drie-huizen methodiek niet volledig overgenomen kan worden binnen vzw Kompani. Dit aangezien de methodiek meer focus legt op kindbescherming en minder op tevredenheid. Wel is het een goede manier om een gesprek aan te gaan met kinderen en dit visueel weer te geven. Bovendien is het onderscheid dat ze maken tussen jongere en oudere kinderen bruikbare input bij het ontwikkelen van de tevredenheidsmethodieken voor vzw Kompani (Vandenbroucke, 2019).

Uitbeschouwing bij hoofdstuk 3: De tevredenheidsmeting

Vertrouwen is een belangrijke voorwaarde voor het afnemen van tevredenheidsmetingen bij kinderen. Wanneer kinderen in de bijzondere jeugdzorg terecht komen, dragen zij een rugzak met zich mee. Hun vertrouwen werd al meermaals geschonden. Het vergt een extra inspanning voor de begeleiders om een vertrouwensband op te bouwen. Eens de band opgebouwd is, kan overgegaan worden naar het toepassen van diverse methodieken om tevredenheid te meten en over emoties te praten. In vzw Kompani wordt een tevredenheidsmeting best door een mentor afgenomen, deze heeft reeds een vertrouwensband met het kind opgebouwd. De hierboven vermelde methodieken zijn 'Evidence Based Practices'. Dit betekent dat de methodieken reeds in de praktijk zijn aangewend en effectief zijn. In het praktische gedeelte van dit eindrapport kunnen deze methodieken geïntegreerd worden.

4 Operationalisering

4.1 Toelichting

In het kader van onze bachelorproef kregen we de vraag vanuit vzw Kompani om een tevredenheidsmethodiek te ontwikkelen voor de jongere leeftijdsgroep van 6 tot 12 jaar. We kregen de opdracht om tevredenheidsmethodieken te ontwikkelen rond volgende thema's die door vzw Kompani werden aangereikt, namelijk onthaal, mentorschap, vrije tijd, school, rechten, context en algemeen. Hieronder wordt elk thema kort verduidelijkt:

Thema	Verduidelijking
Onthaal	Aankomst van nieuwe kinderen in vzw Kompani
Mentorschap	Individuele begeleiding van de kinderen in vzw Kompani
Vrije tijd	Activiteiten tijdens hun vrije momenten in vzw Kompani
School	Begeleiding en contact tussen de school en vzw Kompani
Rechten	Invulling van de kinderrechten binnen vzw Kompani
Context	Contact en omgang tussen de context van de kinderen en vzw Kompani
Algemeen	Infrastructuur, voeding, sfeer, media, medische opvolging...

Na een kennismaking, het bijwonen van een bewonersvergadering en gesprekken met de begeleiders van vzw Kompani kozen we ervoor om per thema een aparte tevredenheidsmethodiek te ontwikkelen als alternatief voor één grote methodiek waar alle thema's tegelijk bevraagd worden. We hebben deze keuze onder andere gemaakt aangezien de kinderen in vzw Kompani over een korte taakspanning beschikken (10 à 20 minuten). Daarnaast is een opsplitsing noodzakelijk aangezien één grote methodiek te veel tijd in beslag zou nemen voor de begeleiders.

Eveneens kozen we ervoor om een opsplitsing te maken wat betreft de tevredenheidsmethodieken die in groep en individueel bevraagd worden. Alle thema's worden individueel bevraagd, maar niet allemaal in groep, omwille van de privacy en beïnvloeding. Daarnaast werden evaluatie-instrumenten ontwikkeld om tevredenheid te interpreteren (zie infra 4.4). Bij de individuele bevraging wordt gebruik gemaakt van een continuüm om de tevredenheid te scoren. In groep is het meten van de tevredenheid niet het hoofddoel, maar eerder het algemeen welzijn na te gaan en tevens groepsbevorderend te werken. Ook kan men via de groepsmethodieken inzichten bekomen inzake de tevredenheid van de kinderen uit de jongste leeftijdsgroep, door middel van discussie en overleg, hierbij wordt gewerkt met een verslag om te kunnen reflecteren over het bevraagde thema. De groepsbevraging vindt plaats tijdens een bewonersvergadering. Hierbij is het de bedoeling dat verschillende thema's worden aangekaart bij de kinderen met als doel deze bespreekbaar te maken.

Zoals hierboven aangehaald kunnen niet alle thema's in groep bevraagd worden. Bijgevolg worden vier thema's geselecteerd, namelijk mentorschap, algemeen, rechten en vrije tijd. Deze selectie maakten we in samenspraak met vzw Kompani. 'Mentorschap' wordt in groep bevraagd om de kinderen in gesprek te laten gaan over hoe een perfecte mentor eruitziet. Het bevragen van het thema 'algemeen' biedt een meerwaarde omdat de thema's die hierbij horen makkelijk te bespreken zijn onder de kinderen. Ze zijn eerder luchtig en het kan proactief werken binnen de groep. Hierbij wordt ook de groeps sfeer bevraagd, wat de kinderen de kans biedt om hierover hun mening te uiten en hier samen aan te werken. Daarnaast werd gekozen om het thema 'rechten' in groep te bevragen, zodat deze terug opgefrist worden voor de kinderen. Tevens is er ruimte voor discussie, zodat de begeleiders van vzw Kompani te weten komen hoe de kinderen over de verschillende rechten denken. Als laatste

vonden we het een meerwaarde om het thema 'vrije tijd' in groep te bevragen, omdat vrije tijd vaak samen met de andere kinderen wordt beleefd.

De thema's onthaal, context en school worden bewust niet in groep bevraagd. Het thema onthaal wordt enkel individueel bevraagd omdat iedereen dit op zijn eigen manier heeft beleefd en aangezien dit best kort na de aankomst wordt bevraagd. De thema's context en school worden niet in groep bevraagd, omdat deze weinig gemeenschappelijke aanknopingspunten bevatten. Geen enkele opvoedingssituatie is dezelfde en moet dus telkens individueel bekeken worden. Ook de manier waarop het kind de schoolondersteuning beleeft die vzw Kompani biedt is voor ieder individu anders.

Bij elk thema is er één tevredenheidsmethodiek voorzien met een zelfgekozen naam, deze worden hieronder kort opgesomd en verder in onze bachelorproef uitgelegd (zie infra 4.3), voor visuele weergave zie bijlage 5:

Individueel

- De perfecte mentor (mentorschap)
- Memory (onthaal)
- Post-its (rechten)
- Dieren (context)
- Emotie- en behoeftespel (vrije tijd en school)
- Gevoelsbord (algemeen)

Groep

- Knutsel (mentorschap)
- Cirkels (algemeen)
- Verkeerslichten (rechten)
- Bingo (vrije tijd)

Verder worden alle tevredenheidsmethodieken die we ontwikkelden, uitgebreid besproken en onderbouwd (zie infra 4.3). Alsook wordt voor elke tevredenheidsmethodiek een duidelijke handleiding voorzien. Hierin worden het doel, het spelverloop, de benodigdheden van elke tevredenheidsmethodiek beschreven. Voor een visuele weergave, zie bijlage 3. Alle tevredenheidsmethodieken worden verzameld in een box, deze heet 'Moodcase'. We kozen voor deze naam omdat 'mood' vanuit het Engels vrij vertaald wordt naar gemoedstoestand. De tevredenheid van een individu hangt samen met gevoelens die iemand heeft over bepaalde zaken. Het woord 'case' verwijst naar de koffer waarin de methodieken zijn opgeborgen. Moodcase is een naam die makkelijk in de mond genomen kan worden.

In het volgend onderdeel 'onderzoeksmethoden' gaan we dieper in op onze methoden die we gehanteerd hebben bij het ontwikkelen van onze tevredenheidsmethodieken.

4.2 Onderzoeksmethode

Vzw Kompani verkiest om de tevredenheid van de kinderen omtrent hun werking te bevragen aan de hand van een spel, dat past binnen hun leefwereld. Dit maakt het aantrekkelijker voor de kinderen en op deze manier kan men de aandacht van de kinderen langer vasthouden.

Wij opteren het gebruik van een kwalitatieve onderzoeksmethode om de tevredenheid na te gaan. Deze onderzoeksmethode is beschrijvend van aard en is gericht op interpretaties, ervaringen en betekenissen (Neckebroeck, Vanderstraeten, & Verhaeghe, 2018).

Om onze tevredenheidsmethodieken te ontwikkelen hebben we tal van onderzoeksmethoden gehanteerd. Ten eerste hebben we uitgebreid onderzoek gevoerd in de literatuur (zie supra 3), verder gingen we langs bij andere voorzieningen (zie supra 3.3.4). Daarnaast deden we aan participerende observatie tijdens een bewonersvergadering in de jongste leeftijdsgroep, daar konden we aan de kinderen vragen in welke spelvormen ze geïnteresseerd zijn (zie supra 1). Bovendien gingen we met de begeleiders van vzw Kompani in gesprek en namen we online-enquêtes af. Zo kwamen we meer te weten over de werking, de stoornissen en interesses van de kinderen. Aan de hand hiervan besloten we een opsplitsing te maken tussen groeps- en individuele tevredenheidsmethodieken (zie supra 4.1).

In het volgend onderdeel worden alle tevredenheidsmethodieken grondig besproken en onderbouwd.

4.3 Moodcase

In onderstaand hoofdstuk gaan we dieper in op elke tevredenheidsmethodiek die we ontwikkelden en wordt elke keuze die we maakten met betrekking tot de tevredenheidsmethodieken zelf en de bijhorende vragen onderbouwd. Eerst bespreken we de individuele tevredenheidsbevragingen en daarna worden de groepsbevragingen besproken. Hierbij wordt telkens dezelfde opbouw gehanteerd. Allereerst wordt het doel besproken, daaropvolgend het spelverloop en de bijhorende vragen om af te sluiten met de theoretische onderbouwing en de materiaalkeuze. Bij dit laatste onderdeel tonen we aan op welke manier de verschillende tevredenheidsmethodieken ontwikkeld werden, we opteerden om gebruik te maken van duurzame materialen. Bovendien werd, indien nodig, stilgestaan bij de veiligheid van de kinderen.

Onze Moodcase kan op twee manieren gebruikt worden. Een eerste manier is wanneer begeleiders zelf zin hebben om een tevredenheidsmethodiek af te nemen van een kind. Een tweede manier is op vraag van Lisa Van De Pontseele, dit als ze gegevens nodig heeft omtrent de tevredenheid rond een bepaald thema.

Hierbij werden ook de handleiding en de vragenfiches bijgevoegd in bijlage 3 en 4. Daarnaast wordt een visuele weergave van elke tevredenheidsmethodiek bijgevoegd in bijlage 5.

4.3.1 Individuele bevraging

Bij de individuele tevredenheidsmethodieken ligt de focus op het bevragen van de tevredenheid van het kind omtrent bepaalde thema's. Hierbij bespreken we opeenvolgend de tevredenheidsmethodieken 'De perfecte mentor', 'Memory', 'Post-its', 'Dieren', 'Emotie- en behoeftespel' en 'Gevoelsbord'.

De perfecte mentor (mentorschap)

Doel

Deze methodiek wordt gespeeld aan de hand van een silhouet dat de 'de perfecte mentor' vormt. Het doel is om het silhouet te vervolledigen en het gesprek rond een perfecte mentor aan te gaan. Vzw Kompani kan door middel van vragen te weten komen wat het kind vindt van zijn mentor, hoe het kind zich voelt bij zijn mentor en welke eigenschappen het kind van zijn mentor belangrijk vindt.

Benodigdheden:

- Silhouet 'de perfecte mentor'
- 8 bijhorende kenmerken
- 14 vraagkaartjes per kenmerk
 - › Oor: 2
 - › Oog: 1
 - › Urwerk: 1
 - › Hart: 2
 - › Hand: 2
 - › Mond: 3
 - › Schoen: 2
 - › Knuffel: 1
- Gevoelsthermometer

Spelverloop

Voor het kind ligt een silhouet van 'de perfecte mentor' met daarnaast een aantal uitvergrote kenmerken, namelijk een oor, oog, urwerk, hart, hand, mond, schoen en een knuffel. Het kind mag zelf bepalen met welk kenmerk hij wil beginnen en welke volgorde er verder gehanteerd wordt. Aan elk kenmerk zijn één of meerdere vragen verbonden, de begeleider schat in hoeveel vragen hij per kenmerk kan stellen aan het kind. Deze vragen gaan over een specifieke kwaliteit van de mentor. De begeleider stelt deze vragen wanneer het kind een kenmerk heeft uitgekozen. Bij elke vraag zijn bijvragen voorzien. Er moet op het moment zelf ingeschat worden of het een meerwaarde biedt om deze te stellen. Wanneer het kind de vragen beantwoord heeft, mag hij het kenmerk op het silhouet plaatsen. De methodiek is afgerond wanneer alle kenmerken op het silhouet geplaatst zijn of als de begeleider merkt dat het kind zijn aandacht verliest.

Bij deze methodiek kan gebruik gemaakt worden van de gevoelsthermometer. Het kind kan op deze thermometer aanduiden hoe tevreden hij is over een bepaald kenmerk van zijn mentor. Het is aan de begeleider zelf om in te schatten of het kind aan de slag kan met de thermometer, rekening houdend met de sociaal-emotionele leeftijd.

Vragen

Bij elk kenmerk kunnen één of meerdere vragen gesteld worden, gevolgd door enkele bijvragen. De bijvragen zijn een hulpmiddel om het gesprek vlot te laten verlopen. De vragen worden hieronder weergegeven:

Oren:

- Luistert jouw mentor naar jou?
 - › *Vind je dat belangrijk?*
 - › *Moet je veel hetzelfde vertellen?*
- Kan je alles vertellen aan je mentor?
 - › *Over wat praat je graag met je mentor?*
 - › *Wat zou je meer willen vertellen?*

Ogen:

- Ziet je mentor hoe je je voelt?
 - › *Kan je lachen samen met je mentor?*
 - › *Ziet je mentor wanneer je verdrietig bent?*
 - › *Ziet je mentor wat je nodig hebt?*

Uurwerk:

- Heeft je mentor voldoende tijd voor jou?
 - › *Als hij bezig is met iets, stopt hij dan even om te luisteren naar je?*
 - › *Heb je genoeg momenten alleen met hem?*
 - › *Vind je het leuk om tijd door te brengen met je mentor?*

Hart:

- Hoe voel je je bij je mentor?
 - › *Vind je je begeleider lief en/of streng?*
 - › *Voel je je veilig bij je mentor?*
- Kan je zeggen hoe je je voelt tegen je mentor?
 - › *Kan je zeggen wanneer je iets (niet) leuk vindt?*
 - › *Durf je vertellen hoe je je voelt?*
 - › *Troost je mentor je als je verdrietig bent?*

Knuffel:

- Vind je een knuffel leuk?
 - › *Krijg je graag een knuffel van je mentor?*
 - › *Krijg je veel knuffels van je mentor?*

Mond:

- Praat je mentor veel met jou?
 - › *Legt jouw mentor dingen goed uit?*
- Kan je begeleider een rustig gesprek hebben met jou?
- Kan je mentor een geheimje bewaren?
 - › *Vind je dat belangrijk?*

Schoenen:

- Staat je mentor altijd voor je klaar?
 - › *Op welke momenten heb je hem nodig?*
- Vind je dat je mentor genoeg met jou meegaat? (Bv. naar school, naar dokter,...)
 - › *Waar heb je het liefst dat hij mee gaat?*

Handen:

- Doet je mentor veel samen met jou?
 - › *Doet je mentor wat hij belooft?*
 - › *Helpt hij je?*
 - › *Speelt je mentor veel met je? Welke spelletjes zijn dat zoal?*
- Kan je altijd bij iemand van de begeleiding terecht met vragen of problemen?

Slotvraag:

Indien de sociaal-emotionele leeftijd het niet toelaat om de gevoelsthermometer te gebruiken: 'Hoe tevreden ben jij met jouw mentor?'.

Wanneer de sociaal-emotionele leeftijd van het kind dit wel toelaat, kan je de gevoelsthermometer gebruiken. Met bijhorende vraag: 'Toon op de schaal van 0 tot 10 hoe tevreden je bent met jouw mentor'. Waarbij 0 staat voor 'zeer ontevreden' en 10 voor 'zeer tevreden'.

Reflectievraag:

Wil je hierover nog iets vertellen?

Vond je dit een leuk spel/gesprek?

Theoretische onderbouwing

Rekening houdend met het feit dat de kinderen zich bevinden in het concreet denken binnen de cognitieve ontwikkeling, wordt gekozen voor visuele en concrete zaken. Dit wordt hier vertaald door de kwaliteiten van een begeleider visueel weer te geven. Bijvoorbeeld: 'de begeleider kan goed luisteren', wordt weergegeven door een afbeelding van een oor. Eveneens kunnen de kinderen van deze leeftijd (6 tot 12 jaar) het silhouet waarnemen als één welbepaalde tekening. Alsook onderscheiden ze de verschillende onderdelen als afzonderlijke figuren met een bepaalde betekenis, dit wordt geduid met de term perceptuele schematisering (zie supra 3.1.1). Aan deze kenmerken wordt een vraag gekoppeld, bijvoorbeeld aan het kenmerk oor: 'Luistert jouw mentor naar jou?'. De vragen zijn kort, éénduidig en aangepast aan het taalgebruik van de kinderen in vzw Kompani. Om deze vragen op te stellen wordt inspiratie gehaald bij 'Ter Horst' en 'Schalock' (zie supra 3.2). Er wordt gebruik gemaakt van bijvragen om de open communicatie te stimuleren.

Verder wordt stilgestaan bij het feit dat de taakspanning van de kinderen relatief kort is. De tevredenheidsmethodiek is zodanig opgebouwd dat het maximum 15 à 20 minuten duurt en indien nodig kan men dit opsplitsen in verschillende momenten.

Voor het toepassen van de gevoelsthermometer hebben we ons gebaseerd op een bestaande methodiek genaamd 'Gevoelsthermometer' (zie supra 3.3.3). Op die manier kunnen de kinderen op een visuele manier aangeven hoe zij zich voelen of hoe (on)tevreden ze zijn. Alsook biedt deze tevredenheidsmethodiek een meerwaarde om met schaalvragen aan de slag te gaan. We kozen ervoor om de thermometer van rood naar groen te laten overvloeien. Er wordt in vzw Kompani reeds met deze kleuren gewerkt om aan te geven hoe tevreden of ontevreden ze zijn, wat voor herkenning zorgt. Het cijfer 0 en de kleur rood kan geassocieerd worden met ontevredenheid, het cijfer 10 en de kleur groen staat voor tevredenheid.

Praktische uitwerking

Er werd een silhouet op een A2 formaat getekend. Daarnaast werden de bijhorende kenmerken van het silhouet uitgewerkt. De achterzijde van de kenmerken is voorzien van velcro, zodat deze door het kind makkelijk op het silhouet vastgemaakt kunnen worden. Naast de kenmerken werden vraagkaartjes gemaakt, om makkelijk te zien welk kaartje bij welk kenmerk hoort, werd deze in eenzelfde kleur gemaakt. De volledige methodiek werd geplastificeerd zodat het duurzaam is.

Memory (onthaal)

Doel

Deze methodiek heeft als doel dat het kind alle duo's vindt door telkens twee kaartjes om te draaien. Bij elk duo waaraan een vraag gekoppeld is, is het de bedoeling dat het kind deze beantwoordt. Op die manier kan de begeleider meer te weten komen over hoe elk kind het onthaal heeft ervaren, of hij nog met vragen zit, etc. Kortom, hoe tevreden of ontevreden elk kind is met de manier waarop het onthaal in vzw Kompani is verlopen.

Benodigdheden:

- Vragenfiche
- Memory (15 paren)
 - › Jongere: 8 paren
 - › Oudere: 15 paren

Spelverloop

Memory is een methodiek waarbij de begeleider met het kind aan de slag gaat aan de hand van afbeeldingen. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de hoeveelheid kaarten, rekening houdend met zowel de kalenderleeftijd als de socio-emotionele leeftijd. Zo krijgen 'jongere' kinderen minder paren dan de 'oudere'. Het is aan de begeleider om dit bij elk kind individueel in te schatten. De kaarten worden voordat het spel begint, door elkaar geschud en omgedraaid op de tafel geplaatst. Het kind mag telkens twee kaarten omdraaien. Als hij twee exacte afbeeldingen vindt, volgt een vraag. Let wel op: niet alle duo's zijn gekoppeld aan een vraag, dit om vraagloze momenten in te lassen zodat het kind zich niet overbevraagd voelt. Zijn de kaarten niet gelijk aan elkaar, dan worden deze opnieuw omgedraaid. Op de afbeeldingen worden diverse zaken visueel weergegeven, bijvoorbeeld een huisje, een tekstballon, een vriendje, etc. Het is de bedoeling om nadien stil te staan bij het gevonden duo. Aan de hand van deze vragen kan de begeleider meer inzicht krijgen in de tevredenheid van het kind over het onthaal. Het spel wordt afgerond wanneer alle duo's gevormd zijn.

Vragen

- Hoe voelde je je als je voor de eerste keer in de groep kwam?
- Hoe werd je opgevangen toen je naar hier kwam? (Schaalvraag van helemaal niet tevreden naar helemaal tevreden)
- Wie heb je gezien? Met wie heb je gepraat?
- Kon je direct vrienden maken?
- Kende je vzw Kompani al voor dat je naar hier kwam?
- Wat vond je van de rondleiding (het moment dat je mentor door het huis wandelde en hij alles toonde)?

Extra (oudere kinderen):

- Kreeg je genoeg informatie over Kompani toen je hier aankwam? (Via consulent, ouders, website, andere)
- Kreeg je genoeg informatie over leefregels, rechten,... tijdens de eerste gesprekken met de mentor?
- Hoe werd je voorgesteld aan de groep en vond je dit fijn?
- Kun je aanduiden op deze schaal hoe tevreden je was over je eerste dagen in Kompani?
Van heel ontevreden naar super tevreden

Reflectievraag:

Wil je hierover nog iets vertellen?

Vond je dit een leuk spel/gesprek?

Theoretische onderbouwing

De meerderheid van de kinderen in vzw Kompani hebben een diagnose zoals ADHD, ASS, etc (zie infra bijlage 1 en 2). Het is een spel dat geschikt is voor kinderen vanaf 3 jaar. De kinderen binnen de organisatie bevinden zich in het concreet denken, maar niet ieder kind bevindt zich op hetzelfde ontwikkelingsniveau. Toch zijn ze in staat om via onderhoudsherhaling informatie in te prenten zonder dat ze deze informatie zelf vatten en dit aan de hand van visualisatie van de kaarten. Kinderen blijken beter te zijn in memoriseren dan volwassenen. Wanneer gesproken wordt over de waarneming kan geconcludeerd worden dat de oudere kinderen beschikken over het vermogen om een complex figuur gedetailleerd te schikken, te structureren of te analyseren. Dit wordt aangeduid met de term 'perceptuele exploratie' (zie supra 3.1.1).

Bij deze tevredenheidsmethodiek wordt rekening gehouden met de taakspanning van ieder kind. We kozen ervoor om niet bij iedere afbeelding een vraag te voorzien. Op deze manier voelt het niet aan als een ondervraging, maar als een spel.

Praktische uitwerking

Memory werd online gemaakt op smartphoto.be. Op deze manier wordt een mooi afgewerkt, professioneel en duurzaam resultaat bekomen.

Post-its (rechten)

Doel

Aan de hand van deze methodiek worden alle rechten opgefrist voor het kind en komt de begeleiding te weten of hij deze goed begrijpt. Bovendien wordt een beeld gevormd over hoe tevreden of ontevreden het kind is met hoe zijn rechten vertaald worden binnen vzw Kompani.

Benodigdheden

- Vragenfiche
- Poster met de rechten
- Groene post-its
- Roze post-its
- Oranje post-its

Spelverloop

De begeleider hangt de poster op en geeft aan het kind drie soorten post-its, namelijk een groene, roze en oranje. Bij elk recht zijn verschillende stellingen voorzien waarop het kind kan antwoorden aan de hand van de post-its. Wanneer hij akkoord gaat met de stelling, kiest hij een groene post-it. Wanneer het kind niet akkoord is, kiest hij een roze post-it en wanneer het kind de stelling niet begrijpt of geen antwoord weet, kiest hij een oranje.

Bij de start van de methodiek legt de begeleider het eerste recht uit, namelijk 'respect voor mijn gezin'. Nadat hij deze heeft uitgelegd, benoemt hij de bijhorende stelling. In het geval van 'respect voor mijn gezin', is het: 'De begeleiders praten genoeg met mama/papa/oma/opa/...'. Daarna mag het kind zijn post-it klevens op de poster, op de plaats van het desbetreffende recht. De begeleider gaat het gesprek aan met het kind, afhankelijk van welk kleur het kind gekozen heeft. Wanneer het gesprek afgelopen is, bespreekt de begeleider het volgende recht, bijvoorbeeld 'recht op privacy'. Op die manier worden alle rechten één voor één overlopen.

Indien de begeleider ziet dat het kind niet meer aandachtig is, kan hij ervoor kiezen om slechts enkele rechten te overlopen. Wanneer hij ziet dat de aandacht wel goed zit, kan hij nog een tweede ronde spelen met de andere stellingen. De begeleider beslist dus zelf welke ronde hij speelt en wanneer.

Vragen

Ronde 1

- Respect voor mijn gezin:
 - › *De begeleiders praten genoeg met mama/papa/oma/opa/...?*
- Recht op privacy:
 - › *Ik kan alleen zijn als ik wil.*
- Recht op een vertrouwenspersoon:
 - › *Ik voel me rustig omdat ik weet dat ik altijd met iemand kan praten.*
- Recht op eigen dossier:
 - › *Ik wil mijn dossier inkijken.*
- Recht op hulp:
 - › *Ik krijg genoeg hulp wanneer ik dit nodig heb.*
- Recht op zakgeld:
 - › *Ik mag kiezen wat ik doe met mijn zakgeld.*
- Recht op inspraak:
 - › *Ik mag zeggen wat ik denk over bepaalde zaken in Kompani.*

Ronde 2

- Respect voor mijn gezin:
 - › *Ik mag praten over mijn gezin/weekend thuis.*
- Recht op privacy:
 - › *Ik heb een plekje voor mij alleen, waar ik dingen die ik graag heb veilig kan leggen.*
- Recht op een vertrouwenspersoon:
 - › *Ik weet dat er altijd iemand naar mij wil luisteren.*
- Recht op eigen dossier:
 - › *Ik weet dat ik de informatie die over mij wordt bijgehouden, kan lezen.*
- Recht op hulp:
 - › *Ik weet waar ik terecht kan als ik een probleem heb.*
- Recht op zakgeld:
 - › *Ik vind het goed dat de begeleider mijn zakgeld bijhoudt.*

- Recht op inspraak:
 - › *Er wordt geluisterd naar mij wanneer ik iets niet leuk vind.*

Reflectievraag:

Wil je hierover nog iets vertellen?

Vond je dit een leuk spel/gesprek?

Theoretische onderbouwing

Er wordt gekozen voor de poster die reeds gehanteerd wordt bij het onthaal van een kind binnen vzw Kompani. Hierdoor is de poster al gekend voor de kinderen. Hierop wordt elk recht visueel weergegeven aan de hand van een afbeelding. Het is belangrijk dat de begeleider de kinderrechten opnieuw uitlegt, ter opfrissing. Het thema rechten is een moeilijk onderwerp waardoor het voor de kinderen niet vanzelfsprekend is dit na eenmaal te begrijpen en te onthouden. De rechten worden visueel weergegeven op de poster met tekeningen. Deze helpen de kinderen een beter beeld te vormen van de rechten. Er wordt gebruik gemaakt van drie gekleurde post-its, namelijk een roze, oranje en een groene om het standpunt omtrent hun (on)tevredenheid over de invulling van de rechten te verduidelijken. De post-its zorgen voor een vertrekpunt om in gesprek te gaan over deze (on)tevredenheid. De kinderen kennen dit kleurensysteem reeds vanuit de bewonersvergaderingen.

Er worden twee rondes met stellingen voorzien om de tevredenheid omtrent de invulling van de kinderrechten af te toetsen. Voor de oudere kinderen kan de begeleider beide rondes na elkaar afnemen. Bij de jongere kinderen kan dit op verschillende momenten. Zo wordt er rekening gehouden met de taakspanning van de kinderen en het sociaal-emotionele niveau van elk kind.

Praktische uitwerking

De poster van vzw Kompani werd op A2 afgedrukt en geplastificeerd. Roze, groene en oranje post-its werden aangekocht.

Dieren (context)

Doel

Het hoofddoel van deze tevredenheidsmethodiek is om aan de hand van vragen de (on)tevredenheid over de omgang van vzw Kompani met de context van het kind na te gaan. De context wordt op een visuele manier weergegeven door middel van dieren, die het kind uitkiest.

Benodigdheden

- Plattegrond
- Vragenfiche
- Dieren

Spelverloop

Bij de opstart van de methodiek worden de verschillende dieren uitgesteld en krijgt het kind de plattegrond. Er wordt gevraagd aan het kind om een bepaald dier te kiezen, zowel voor zichzelf, als voor personen uit de context. Er worden dus verschillende dieren gekozen om de persoonlijke context van het kind te visualiseren. Deze gekozen dieren worden gesitueerd op de plattegrond. Daaropvolgend stelt de begeleider een aantal vragen om te weten te komen waarom hij net deze dieren gekozen heeft, hoe het contact met deze persoon is, etc. Voor de 'jongere' kinderen van de groep beperkt men zich tot zijn gezin/steungezin. Bij de 'oudere' kinderen van de groep wordt ook de focus gelegd op de vrienden; welk dier kiest het kind voor zijn vrienden, hoe verloopt hier het contact,

etc. Het is de taak van de begeleiders om in te schatten bij welke kinderen deze uitbreiding (het bevragen van de vrienden) mogelijk is.

De nadruk ligt bij deze tevredenheidsmethodiek niet op het analyseren van de gezinscontext, deze vragen worden louter als een inleiding beschouwd. Bovendien toont het kind op deze manier wie belangrijk is voor hem. Bijgevolg weet de begeleider over wie hij vragen moet stellen met betrekking tot het contact tussen die persoon en vzw Kompani. De omgang tussen vzw Kompani en de context van de kinderen bevragen is namelijk het hoofddoel.

Vragen

Gezin/steungezin:

- Kies een dier voor jezelf.
- Vertel hoe je gezin/steungezin eruitziet.
- Kies een dier voor iedereen uit het gezin en/of steungezin.

Waarom koos je voor deze dieren?

Na het kiezen van de dieren en een kort gesprek hierover kan de begeleider dieper ingaan op de situatie en de tevredenheid hieromtrent:

- Hebben ze genoeg contact met jou tijdens je verblijf?
- Laat je mentor je weten wanneer er in je gezin iets gebeurt of verandert?
- Vind je het leuk wanneer je ouders/andere gezinsleden op bezoek komen?
- Vind je dat je gezin/steungezin genoeg op bezoek komt?
- Mag je zelf vragen aan de begeleiding om je familie te zien?
- Hoe heb je contact met je context, familie,... hoe wil je graag contact?

Vrienden (bijkomend voor de oudere kinderen):

- Kies een dier voor jezelf.
- Vertel wie je vrienden zijn.
- Kies een dier voor elk van je vrienden.

Na het kiezen van de dieren en een kort gesprek hierover kan de begeleider dieper ingaan op de situatie en de tevredenheid hieromtrent:

- Waarom koos je voor deze dieren?
- Speel je veel met je vrienden?
- Vind je dat je voldoende kan/mag afspreken met je vrienden?
- Hoe heb je contact met je vrienden?

Reflectievraag:

Wil je hierover nog iets vertellen?

Vond je dit een leuk spel/gesprek?

Theoretische onderbouwing

De tevredenheidsmethodiek die gebruikt wordt, is gebaseerd op de poppetjes-methodiek van Marleen Diekmann (zie supra 'kind in de jeugdhulp' 3.3.3). Er wordt gekozen om de poppetjes te vervangen door dieren, omdat dit aansluit bij hun leefwereld. Het kind kan zijn eigen verbeelding gebruiken en zo het dier personifiëren. Op die manier worden de gedachten van het kind omgezet in beeldtaal. De tevredenheidsmethodiek sluit aan bij het contextuele gedachtegoed van Nagy, hij bespreekt vier dimensies (zie supra 'de contextuele benadering' 3.1.3). Deze beeldtaal (de dieren die worden gekozen) heeft betrekking op alle vier de dimensies. Deze tevredenheidsmethodiek sluit ten eerste aan bij de dimensie van de feiten. Het dier en de vragen die hierbij worden gesteld, geven weer wie er zich in de context bevindt. Op die manier krijgt het kind een visuele weergave van zijn sociale

context. Vervolgens kunnen de gekozen dieren ook toegepast worden op de dimensie van de psychologie. Aan de hand van vragen wordt duidelijk hoe het kind zich voelt bij een bepaalde persoon. Hier worden zijn behoeften en emoties duidelijk. Door het stellen van vragen wordt ingezet op de derde dimensie, de interacties. Zo kan gevraagd worden of ze het contact met de ouders voldoende vinden, of er voldoende communicatie is hierover en hoe ze zich daarbij voelen. De relationele ethiek wordt duidelijk doorheen deze tevredenheidsmethodiek.

Praktische uitwerking

Er werden dierenfiguren aangekocht. Er werd gezorgd voor zowel boerderij-figuren als dierentuinfiguren. Eveneens werd een kinderlijke plattegrond op A3-formaat voorzien, hierop kunnen de kinderen hun gekozen dieren situeren.

Emotie- en behoeftespel (vrije tijd en school)

Doel

Het is de bedoeling om aan de hand van emotie- en behoeftekaarten meer te weten te komen over hoe (on)tevreden het kind is omtrent zijn vrijetijdsbesteding in vzw Kompani en zaken omtrent school.

Benodigheden:

- Emotie- en behoefte dobbelsteen
- 7 emotiekaarten (geel)
- 10 behoeftekaarten (rood)

Spelverloop

De verschillende aspecten rond vrije tijd en school worden met het kind besproken aan de hand van emotie- en behoeftekaarten. Een emotiekaart peilt naar hoe het kind zich voelt over een bepaald aspect rond zijn vrije tijd en schoolbeleving. Een behoeftekaart polst naar een behoefte of iets wat het kind nodig heeft. Het kind gooit met de dobbelsteen, hierop staan 'smiley's' en 'hartjes'. Wanneer 'een smiley' gegooid wordt, wordt een emotiekaart getrokken. Wanneer 'een hartje' gegooid wordt, mag een behoeftekaart getrokken worden. De begeleider bepaalt zelf hoe lang men doorgaat met het spel, rekening houdend met de taakspanning van het kind en de hoeveelheid verzamelde informatie.

Vragen

Emotie:

- Wat vind je van de groepsactiviteiten (Schaalvraag van heel leuk tot helemaal niet leuk)?
- Wat vind je van de uitstappen (Schaalvraag van heel leuk tot helemaal niet leuk)?
- Wat vind je het leukste om te doen?
- Wat doe je helemaal niet graag?
- Ben je blij met wat je meekrijgt naar school (bv. koeken, drankje,...)?
 - › Zou je graag iets anders mee willen?
- Vind je de manier waarop de begeleiders voor je zorgen goed?
 - › Hoe doen zij dit en hoe voel je jou hierbij?
- Vind je het belangrijk dat je mentor af en toe meegaat naar school?
 - › Gebeurt dit genoeg?

Behoefte:

- Heb je genoeg speelgoed in de leefgroep?
- Vind je dat je genoeg speelgoed zelf mag uitkiezen (bv. meebeslissen in de aankoop van nieuwe spellen)?
- Zijn er genoeg uitstappen?
- Welke activiteiten wil je meer kunnen doen?
- Kan je hobby's uitoefenen buiten vzw Kompani en geraak je daar altijd op tijd?
- Zorgt Kompani voldoende voor je als je ziek bent?
- Staat je zwemzak en/of turnzak klaar als je deze nodig hebt?
- Vind je dat je genoeg vrije tijd hebt? (Schaalvraag van heel weinig naar heel veel)
- Mag je zelf kiezen wat je doet in je vrije tijd (bv. vrienden, familie, hobby, sport)?
 - › Wat doe je allemaal in je vrije tijd?
- Helpen de begeleiders je genoeg bij je huiswerk?
 - › Hoe doen zij dit? Vind je dit goed?

Reflectievraag:

Wil je hierover nog iets vertellen?

Vond je dit een leuk spel/gesprek?

Theoretische onderbouwing

Werken met emotie- en behoeftekaarten is gebaseerd op een bestaande methodiek 'de gevoels- en behoeftekaarten' (zie supra 3.3.3). Het is een instrument dat verbindende communicatie met de begeleider stimuleert. Het kan daarnaast een kind helpen ontdekken hoe hij zich voelt en het leert hem ook kritisch nadenken over wat hij wil. Daarbovenop geeft het een kind het gevoel dat er naar hem geluisterd wordt en dat zijn mening ook telt. Er wordt gebruik gemaakt van eenvoudige en eenduidige vragen die aansluiten bij de leefwereld van de kinderen. Om te beslissen of er een emotie of behoeftekaart getrokken wordt, maakt men gebruik van een dobbelsteen omdat dit voor een leuke afwisseling zorgt (zie supra 'emoticube' 3.3.3).

Er zijn voldoende vragen voorzien aangezien niet op voorhand kan ingeschat worden hoeveel keer een emotie- of behoeftekaart getrokken moet worden. Niet alle vragen moeten overlopen worden, de begeleider rondt af wanneer hij opmerkt dat het kind zijn concentratie verliest.

Praktische uitwerking

Er werd een dobbelsteen gemaakt met hartjes en smiley's in vilt. De dobbelsteen werd opgevuld met synthetische vulling. Daarnaast werden bijhorende emotie- en behoeftekaarten gemaakt en geplastificeerd waarop de vragen bedrukt staan.

Gevoelsbord (algemeen)

Doel

Het doel van deze tevredenheidsmethodiek is te weten komen hoe tevreden het kind is over de verschillende domeinen die we onder het thema 'algemeen' hebben verzameld. De domeinen waarover men de tevredenheid van het kind afneemt zijn voeding, infrastructuur, sfeer, tijd en media. Een bijkomend doel van deze methodiek is de band tussen het kind en de mentor versterken.

Benodigdheden

- Spelbord
- 2 pionnen
- 1 dobbelsteen
- Vraagkaarten per thema (10 roze, 7 groene, 6 gele, 6 blauwe)

Spelverloop

In deze methodiek moeten de verschillende vakjes met bijhorende vragen van het gevoelsbord overlopen worden door het kind en de mentor. Het gevoelsbord wordt klaargelegd en zowel het kind als de mentor kiezen een pion. Om de beurt wordt gegooid met de dobbelsteen. Deze worp bepaalt hoeveel vakjes de speler met de pion vooruit mag gaan. De vakjes op het gevoelsbord hebben verschillende kleuren en bijpassende kaartjes met vragen. Elk kleur bevraagt een ander thema. De blauwe vakjes staan voor het thema 'voeding', de gele voor het thema 'sfeer', de roze voor 'tijd en media' en de groene vakjes voor het thema 'infrastructuur'. De kleur van het vakje waar de speler op dat moment staat, bepaalt welke vraag getrokken wordt, bijvoorbeeld wanneer de speler eindigt op een groen vakje, mag een groen kaartje getrokken worden. Op sommige kaartjes zijn twee vragen voorzien, namelijk één voor het kind (K) en één voor de begeleider (B). Hierdoor kan ook de begeleider actief participeren. Nadat werd stil gestaan bij de vraag mag opnieuw met de dobbelsteen gegooid worden. Op het spelbord zijn drie eindpunten voorzien waardoor de begeleider zelf kan kiezen wanneer de methodiek wordt stopgezet, rekening houdend met de taakspanning van het kind.

Vragen

Voeding

- Wat vind je van het eten hier? (Schaalvraag van helemaal niet lekker naar superlekker)
 - › Waarom wel/niet?
- Wat eet je graag?
- Rond hoe laat eet je? Vind je dit goed?
- Krijg je genoeg eten?
- Mag je af en toe een voorstel doen om iets te eten?
- Krijg je genoeg fruit/groenten?

Infrastructuur

- K: Wat vind je van jouw kamer? (Schaalvraag van niet leuk naar heel leuk)
B: Wat vind je van de kamers in vzw Kompani?
- K: Heb je voldoende ruimte om te spelen en even alleen te zijn?
B: Heb je voldoende ruimte om even te ontspannen?
- Vind je de leefgroep leuk ingericht?
- Is de tuin groot genoeg?
- Heb je een plek hier in het huis waar je even alleen kan zijn?
- Wat vind je van dit huis?
- Wat vind je van de bezoekeruimte?
 - › K: Vind je dat je bezoek lang genoeg kan blijven?

Sfeer

- Wat vind je van de groep/groepssfeer?
- Vind je het leuk in je leefgroep? (Schaalvraag van helemaal niet leuk naar superleuk)
 - › Waarom wel/niet?
- Hoe vind je het als er iemand nieuw in de groep komt?

- Hoe voel je je in de groep?
 - › Ben je liever in groep of liever alleen?
- K: Kan je genoeg buitenspelen?
 - B: Kan je genoeg ontspannen?
- Ben je blij met de vakantieregeling/weekendregeling?

Varia (medische opvolging, media)

- K: Slaap je goed of word je soms wakker?
 - › Indien je niet goed slaapt: Hoe komt dit?
 - B: Ben je hier soms als de kinderen slapen, wat doe je dan?
- K: Ben je tevreden over het uur waarop je moet gaan slapen?
 - B: Wat vind je over het uur waarop de kinderen moeten gaan slapen?
- K: Heb je genoeg tijd om te spelen op de computer en/of PlayStation.
 - B: Maak je zelf soms tijd om eens een spel op de computer of PlayStation te spelen met de kinderen?
- K: Heb je genoeg tijd om te kijken naar tv?
 - B: Maak je zelf soms tijd om eens samen met de kinderen tv te kijken?
- K: Kijk je veel tv of speel je veel op de PlayStation?
 - › Wat zegt jouw begeleider hierover?
 - › Wat vind je hiervan?
 - B: Vind je dat de kinderen veel tv kijken en PlayStation spelen?
- Ben je graag alleen?
 - › Waarom wel/niet?
- K: Kan je genoeg kledij kopen?
 - B: Maak je soms tijd om met de kinderen kledij te kopen?
- K: Helpt de begeleiding je 's ochtends voldoende bij het aankleden, wassen,...?
 - B: Ben je hier vaak in de ochtend, vind je het druk?
- K: Ben je al naar de kapper geweest met je begeleider?
 - › Vind je dit leuk?
 - › Zou je liever meer gaan?
 - B: Vind je dat de kinderen genoeg naar de kapper kunnen?

Reflectievraag:

Wil je hierover nog iets vertellen?

Vond je dit een leuk spel/gesprek?

Theoretische onderbouwing

We baseerden ons op het EQ-babbelspel en een klassiek ganzenbord bij de uitwerking van ons spelbord. Het gevoelsbord bevat net zoals het EQ-babbelspel verschillende domeinen (zie supra 3.3.3). Elk vak op het gevoelsbord is gekoppeld aan een domein, dat makkelijke en luchtige vragen bevat. Het is de bedoeling dat de begeleider deelneemt aan het spel en eveneens vragen beantwoordt. Op die manier wordt de band tussen het kind en de begeleider bevorderd. Wanneer de begeleider merkt dat het kind niet meer aandachtig is, kan het spel beëindigd worden. Dit door één van de andere eindpunten te kiezen die zich op dat moment het dichtst bij de pion bevindt. Dit omdat er rekening gehouden wordt met de taakspanning van de doelgroep, die relatief laag ligt.

Praktische uitwerking

Het spelbord is een houten plank, waarop de gekleurde vakjes geschilderd werden. Deze werd daarna vernist. Daarnaast werden ook de pionnen geschilderd en werd een dobbelsteen voorzien. De vraagkaartjes werden zelf gemaakt en geplastificeerd.

4.3.2 Groepsbevraging

Wanneer we kijken naar de tevredenheidsmethodieken die in groep afgenomen worden, ligt de nadruk telkens op het gesprek omtrent een bepaald thema. Daarnaast zijn de methodieken bevorderend voor de groepssfeer. We bespreken achtereenvolgens de tevredenheidsmethodieken 'Cirkels', 'Knutsel', 'Verkeerslichten' en 'Bingo'.

Cirkels (algemeen)

Doel

Bij deze methodiek is het doel om aan de hand van stellingen een gesprek te openen omtrent de domeinen voeding, infrastructuur, sfeer en varia. Door als begeleider te kijken naar de standpunten van de kinderen, kan hij inschatten wat de algemene tevredenheid in groep is betreffende dat bepaald domein.

Benodigdheden

- Vragenfiche
- Het rad
- 3 gevoelscirkels (een groene, rode en blauwe cirkel)

Spelverloop

Er wordt aan het rad gedraaid door één van de kinderen, de wijzer stopt op een kleur dat samenhangt met een bepaald domein. Er zijn vier domeinen die allen gekoppeld zijn aan een kleur, namelijk blauw verwijst naar het domein 'voeding', geel naar 'sfeer', groen naar 'infrastructuur' en tenslotte verwijst roze naar het domein 'varia'. Binnen elk thema zijn verschillende stellingen voorzien. Wanneer de wijzer van het rad stopt op een blauw vakje, neemt men een stelling vanuit het bijhorende domein voeding, bijvoorbeeld 'het eten is hier lekker'. Op de grond liggen drie gevoelscirkels met symbolen erop. Een blij 'smiley' staat voor akkoord, een boze 'smiley' voor niet akkoord en een vraagteken voor wanneer de kinderen twijfelen of wanneer ze het antwoord niet weten. Nadat de stelling voorgelezen is telt de begeleider af. De kinderen moeten vervolgens naar een cirkel lopen die het best bij hun mening past. Hierover wordt in gesprek gegaan, de begeleider helpt hen hierbij door vragen te stellen. Wanneer het gesprek afgerond wordt, mag een ander kind terug aan het rad draaien en wordt het hele proces herhaald. De begeleider beslist zelf hoeveel keer dit gedaan wordt, rekening houdend met de taakspanning van de kinderen.

Vragen

Voeding

- Ik vind het eten lekker.
- Ik mag voorstellen wat we eten.
- We eten niet altijd hetzelfde.
- Ik krijg genoeg eten.
- Ik krijg een dessertje.
- Ik krijg elke dag een koekje mee naar school.
- Ik krijg elke dag een stuk fruit.
- Ik mag af en toe frisdrank of fruitsap drinken.

Infrastructuur

- Mijn kamer is groot genoeg.
- Mijn kamer is gezellig.
- De leefruimte is groot genoeg.

- De tuin is groot genoeg.
- Er is genoeg speelgoed om mee te spelen.
Binnen?
Buiten?
- De bezoekersruimte is leuk ingericht.

Sfeer

- Ik vind het leuk in de groep.
- Ik vind de begeleiders lief.
- Ik ben blij met de spelletjes die we spelen.
- Als iemand nieuw in de groep komt, vind ik dit leuk.
- We doen leuke spellen samen met de groep.
- Als ik jarig ben, wordt dit gevierd met de groep.

Varia

- Ik mag lang genoeg op de PlayStation spelen.
- Ik heb voldoende tijd om tv te kijken.
- Ik mag genoeg op de computer.
- Ik heb af en toe een leuk moment alleen met mijn mentor.
- Ik vind het uur waarop ik ga slapen té vroeg.
- Ik kan me even afzonderen als ik dat wil.

Reflectievraag:

Wil je hierover nog iets vertellen?

Wat vonden jullie van de activiteit?

Theoretische onderbouwing

Bij de uitwerking van deze tevredenheidsmethodiek hebben we ons gebaseerd op het 'Spring Kikker Springspel' en 'de gevoelscirkel' (zie supra 3.3.3). Hierbij wordt het concept overgenomen waarbij emotiecirkels op de grond worden weergegeven. Net als bij deze twee methodieken wordt gebruik gemaakt van een cirkel met een vraagteken voor wanneer de kinderen aan de stelling twijfelen of deze niet begrijpen. Er wordt gewerkt met afwisseling tussen vraag en actie, aangezien de kinderen moeite hebben met lang stilzitten. Dit kan te wijten zijn aan de aanwezige stoornissen. Er werd gekozen voor symbolen op de cirkels en felle kleuren op het rad om het voor de kinderen visueel aantrekkelijk te maken. Bovendien wordt er rekening gehouden met het principe van de sociale spiegel door middel van aftelling (zie supra 3.1.2). Op deze manier trachten we te vermijden dat de kinderen elkaar beïnvloeden. Door gebruik te maken van 'smiley's' kunnen de kinderen op een speelse manier hun mening geven over de geformuleerde stellingen (zie supra 'smiley 9-12' 3.3.3).

Er wordt gekozen voor simpele en duidelijke stellingen. Dit is noodzakelijk bij kinderen van deze leeftijd, aangezien ze zich bevinden in de concreet-operationele fase van hun ontwikkeling. Daarnaast is dit belangrijk, omdat de kinderen in de leefgroep vaak een stoornis hebben zoals ASS, waarbij eenduidigheid een must is. De begeleiding schat in hoeveel stellingen gegeven worden aan de kinderen, rekening houdend met de taakspanning van de kinderen.

Praktische uitwerking

Er werd een rad gemaakt uit hout, dat voorzien werd van een kleur per thema. De cirkels werden gemaakt uit een passende stof, voorzien van antislip aan de onderkant om de veiligheid te garanderen. Op de stof werd een passende 'smiley' geplaatst om het visueel aantrekkelijk te maken. Voor de begeleiders werd een blad voorzien met vragen en stellingen per thema.

Knutsel (mentorschap)

Doel

Het hoofddoel van deze methodiek is dat de kinderen nadenken over belangrijke kenmerken van hun mentor. Dit willen we realiseren door middel van een knutselactiviteit. Doordat de begeleiders tijdens de activiteit een aantal vragen stellen aan de kinderen komen ze te weten wat de kinderen belangrijk vinden en wat niet. Het is niet de bedoeling dat de kinderen hun eigen mentor knutselen, dit om te vermijden dat 'de beste' mentor wordt gekozen en hierdoor spanningen ontstaan in het team en/of bij de kinderen.

Benodigdheden

- Vragenfiche
- Lijm
- 1 mapje per twee (silhouet + kenmerken)

Spelverloop

De kinderen worden opgedeeld in groepjes per twee. Elke groep krijgt een mapje met daarin een silhouet dat de mentor voorstelt, bijhorende kenmerken en enkele accessoires. De kinderen mogen hun ideale mentor knutselen door de kenmerken op het silhouet te kleven. De begeleider gaat tijdens de activiteit rond bij de kinderen en stelt enkele vragen tussendoor. Hierdoor krijgen ze de mogelijkheid om met elkaar in gesprek te gaan tijdens de knutselactiviteit of erna. De gestelde vragen afhankelijk van de situatie, welke kenmerken de kinderen kiezen en wat ze zelf reeds vertellen.

Vragen

Hieronder worden enkele voorbeeldvragen weergegeven:

- Wat vind je het belangrijkste dat een mentor moet kunnen of doen?
- Wat vind je ervan als een begeleider eens boos is op je?
- Vind je dat een mentor eens streng mag zijn?
- Vind je dat een mentor lief moet zijn?
- Vind je het belangrijk dat jouw mentor hier veel is?
- Vind je dat de begeleiders genoeg tijd voor jou maken?
- Kunnen de begeleiders goed luisteren naar jou?
- Heb je veel nood aan momenten alleen met een mentor?
- ...

Reflectievraag:

Willen jullie hierover nog iets vertellen?

Vonden jullie dit een leuke activiteit?

Theoretische onderbouwing

Uit de mondelinge bevraging met de organisatie vzw Kompani kan geconcludeerd worden dat de kinderen graag tekenen en knutselen. Eveneens hebben ze reeds ervaring met deze methodiek, waarbij ze zichzelf moeten knutselen. Deze tevredenheidsmethodiek wordt opgemaakt op hun niveau, namelijk het concreet-operationele niveau. De meeste kinderen in vzw Kompani zijn in staat om onderdelen te onderscheiden in een figuur, maar ook om deze als één geheel te zien. De kinderen zijn bovendien in staat om de verschillende objecten in te delen in klassen. Dit resulteert in het feit dat ze de armen bij de armen, de kleren bij de kleren, de hoofden bij de hoofden, etc. kunnen leggen. Daarnaast kunnen ze de onderdelen rangschikken van klein naar groot, dit is seriatie (zie supra 3.1.1). Aangezien de kinderen niet in staat zijn abstracte vormen te interpreteren, wordt er gezorgd voor

concreet visuele afbeeldingen. Ieder individu maakt zijn ideale begeleider, op die manier gaan ze onafhankelijk aan de slag. Ze denken na over emoties en over wat goed is voor de ander of zichzelf. Uit de methodiek 'tekeningen maken' werd inspiratie gehaald bij het ontwikkelen van deze knutselactiviteit. Door het knutselen kunnen de kinderen zaken die ze belangrijk vinden naar voor brengen en hun mening hierover uitwisselen met de anderen. Deze geknutselde werkjes hebben elk hun waarde en betekenis (zie supra 'tekeningen maken' 3.3.3). Verder haalden we inspiratie bij de organisatie Bethanie voor het ontwikkelen van deze tevredenheidsmethodiek. Hier maken ze gebruik van de methodiek 'Superheld' waarbij ze opzoek gaan naar belangrijke kenmerken van een begeleider (zie supra 3.3.4).

Praktische uitwerking

Er worden mapjes met silhouetten, daarbijhorende kenmerken en accessoires voorzien. Er wordt een document waarin deze zijn verzameld. Wanneer de mapjes leeg zijn, kunnen de begeleiders van vzw Kompani deze opnieuw afdrukken en uitknippen.

Verkeerslichten (rechten)

Doel

Aan de hand deze methodiek worden alle rechten opgefrist voor de kinderen en komt de begeleiding te weten of ze deze goed begrijpen. Bovendien wordt een beeld gevormd over hoe tevreden of ontevreden de kinderen zijn met hoe hun rechten vertaald worden binnen vzw Kompani. Daarbovenop wordt getracht de groepssfeer te bevorderen door dit in spelvorm te gieten.

Benodigdheden

- Vragenfiche
- 30 verkeerslichten (10 rode, 10 groene en 10 oranje)
- Poster met de rechten

Spelverloop

De begeleider hangt de poster op en geeft aan elk kind drie verkeerslichten, namelijk een groene, rode en oranje. Bij elk recht zijn verschillende stellingen voorzien waarop het kind kan antwoorden aan de hand van de verkeerslichten. Wanneer hij akkoord gaat met de stelling, kiest hij het groene verkeerslicht. Wanneer het kind niet akkoord is, kiest hij het rode verkeerslicht en wanneer hij de stelling niet begrijpt of geen antwoord weet, kiest hij het oranje. Bij de start van het spel zitten de kinderen in een cirkel met de drie verkeerslichten voor hen. De begeleider legt het eerste recht uit, namelijk 'respect voor mijn gezin'. Nadat hij deze uitgelegd heeft, zegt hij de bijhorende stelling. In dit geval is het: 'De begeleiders praten genoeg met mama/papa/oma/opa/...'. Vervolgens telt de begeleider af en mogen de kinderen hun rood, groen of oranje verkeerslicht omhoogsteken. Na het tonen van hun verkeerslicht, kan in gesprek worden gegaan. Hierbij leidt de begeleider het gesprek en wordt dieper ingegaan op het desbetreffende recht. Wanneer het gesprek afgerond is, wordt overgegaan naar het volgende recht, bijvoorbeeld 'recht op privacy'. Op die manier worden alle rechten één voor één overlopen. Indien de begeleider ziet dat de kinderen niet meer aandachtig zijn, kan hij ervoor kiezen om slechts enkele rechten te overlopen. Wanneer de begeleider merkt dat de kinderen elkaar te veel beïnvloeden, worden ze met hun rug naar elkaar toe geplaatst in een cirkel. Op die manier zien ze niet wat de rest van de groep antwoordt.

Vragen

- Respect voor mijn gezin:
 - › De begeleiders zijn lief tegen de mensen die op bezoek komen.
- Recht op privacy:
 - › Ik mag binnengaan in iemand anders zijn kamer zonder te kloppen.
- Recht op een vertrouwenspersoon:
 - › Ik voel me veilig omdat ik weet dat er altijd iemand voor mij is.
- Recht op eigen dossier:
 - › Ik vind het belangrijk dat informatie over mij wordt bijgehouden.
 - › Ik vind het belangrijk dat ik mijn dossier mag inkijken.
- Recht op hulp:
 - › Ik krijg genoeg hulp wanneer ik dit nodig heb.
 - › Ik weet waar ik terecht kan als ik een probleem heb.
- Recht op zakgeld:
 - › Ik mag kiezen wat ik doe met mijn zakgeld.
 - › Ik vind het goed dat de begeleider mijn zakgeld bijhoudt.
- Recht op inspraak:
 - Er wordt geluisterd naar mij wanneer ik iets niet leuk vind.

Reflectievraag:

Willen jullie hierover nog iets vertellen?

Vonden jullie dit een leuke activiteit?

Theoretische onderbouwing

Het gebruik van verkeerslichten is een bestaande methodiek bij de rubriek 'regels en afspraken' die gehanteerd wordt in de brede methodiek 'kind van jeugdhulp' (zie supra 3.3.3). Bovendien komen de kinderen dagelijks in aanraking met verkeerslichten. De meningen van de kinderen worden visueel weergegeven aan de hand van kleuren op de verkeerslichten. De verkregen standpunten in verband met de rechten vormen een vertrekpunt om in gesprek te gaan. We kozen ervoor om de poster omtrent de kinderrechten van vzw Kompani te gebruiken, omdat de kinderen hier al mee vertrouwd zijn. Bovendien wordt rekening gehouden met de sociale spiegel (zie supra 3.1.2), vandaar worden de kinderen in een cirkel geplaatst en wordt er afgeteld zodat ze niet op voorhand kunnen kijken wat de anderen kiezen. Zo wordt getracht de beïnvloeding tegen te gaan.

Er werd bewust gekozen om weinig stellingen te voorzien. Dit omdat het thema rechten een moeilijk onderwerp is voor de kinderen en de taakspanning hierdoor mogelijks nog lager ligt.

Praktische uitwerking

De verkeerslichten werden uitgewerkt in hout en in het zwart geschilderd met daarop drie cirkels voor de lichten. Telkens wordt één kleur geverfd op het verkeerslicht.

Bingo (vrije tijd)

Doel

Hierbij staat het gesprek rond het thema vrije tijd centraal. Door dit spel krijgt de begeleider meer inzicht in de vrijetijdsbeleving van de kinderen en een algemeen beeld over de tevredenheid/ontevredenheid van de groep omtrent dit thema. Aansluitend werkt het samen spelen groepsbevorderend.

Benodigdheden

- Vragenfiche
- Zakje met 17 afbeeldingen
- 12 uitwisbare stiften
- 10 bingokaarten
- Doekjes

Spelverloop

De methodiek bestaat uit verschillende afbeeldingen, namelijk 2 klokken, vraagteken, voetstappen, bus, groep mensen en een afbeelding met daarop verschillende hobby's. Deze zijn gekoppeld aan een vraag. Verder zitten nog andere afbeeldingen in het spel waarbij geen vraag wordt gesteld. Dit om vraagloze momenten in te lassen, zodat de kinderen zich niet overbevraagd voelen. De begeleider heeft een zakje met daarin alle afbeeldingen die terug te vinden zijn op de bingokaarten. Wanneer de begeleider een afbeelding uit het zakje haalt en het kind dezelfde afbeelding op zijn bingokaart heeft staan, mag hij deze doorkruisen. Wanneer een afbeelding wordt getrokken waaraan een vraag gekoppeld is, stelt hij deze aan de kinderen die de afbeelding op hun bingokaart hebben. Daarna wordt de mening van de andere kinderen bevraagd. Het spel wordt afgerond wanneer één kind een volle kaart heeft, dit kan hij aangeven door 'bingo' te roepen. Na afloop van het spel, maakt de begeleider de bingokaarten schoon met een vochtig doekje.

Vragen

- Klok 1:
 - Hebben jullie genoeg tijd om te spelen?
- Klok 2:
 - Hebben jullie genoeg vrije tijd?
- Een vraagteken:
 - Mogen jullie zelf spelletjes kiezen?
- Voetstappen:
 - Hebben jullie genoeg plaats om te doen wat jullie graag doen?
- Een busje:
 - Zijn er veel uitstappen? Vinden jullie ze leuk?
- Een groep mensen:
 - Vinden jullie de groepsactiviteiten leuk?

- Een bal:
 - Heb je hobby's? Geraak je daar altijd?

Reflectievraag:

Willen jullie hierover nog iets vertellen?

Vonden jullie dit een leuke activiteit?

Theoretische onderbouwing

Er wordt bewust gekozen om niet elke afbeelding te voorzien van een vraag, dit om ervoor te zorgen dat het voor de kinderen niet aanvoelt als een ondervraging. Er wordt rekening gehouden met de concreet-operationele fase, waarin de kinderen zich bevinden en gekozen voor afbeeldingen om het duidelijk te maken (supra 3.1.1). Er werden kaarten voorzien met slechts zes afbeeldingen, rekening houdend met de relatief korte taakspanning van de kinderen.

Praktische uitwerking

De bingokaarten en de afbeeldingen werden afgedrukt en geplastificeerd. Hiernaast werden ook uitwissbare stiften voorzien om de afbeeldingen te doorkruisen.

4.4 Evaluatie-instrumenten

Naast de ontwikkelde tevredenheidsmethodieken werkten we twee evaluatie-instrumenten uit om de (on)tevredenheid in kaart te brengen. Het is belangrijk dat deze evaluatie-instrumenten systematisch ingevuld worden, zodat deze gegevens opgenomen kunnen worden in de jaarverslagen. Bij de individuele tevredenheidsbevraging wordt er gebruik gemaakt van een continuüm om tevredenheid te converteren naar een cijferwaarde, voor een visuele weergave zie bijlage 6. Daarnaast wordt bij de groepsbevraging gebruik gemaakt van een tevredenheidsverslag om de verkregen bevindingen te noteren, voor een visuele weergave zie bijlage 7. Onderstaand worden beide evaluatie-instrumenten verder toegelicht.

4.4.1 Tevredenheidscontinuüm – individuele bevraging

Het tevredenheidscontinuüm wordt gebruikt bij de individuele tevredenheidsbevragingen. Aan de hand hiervan kan de begeleider, na de afname van de tevredenheidsmethodiek, de tevredenheid van het kind vertalen naar een cijferwaarde.

We hebben ervoor gekozen een continuüm te gebruiken dat ingevuld wordt door de begeleider aangezien het niet mogelijk is voor de doelgroep om een cijfer toe te kennen aan hun (on)tevredenheid omtrent bepaalde thema's. Dit omdat een cijfer geven iets 'abstract' is en de kinderen zich bevinden in de concreet-operationele fase (zie supra 3.1.1). Hierdoor zijn zij nog niet in staat abstracte begrippen te begrijpen en/of te interpreteren. Vervolgens kozen we om een continuüm te voorzien voor elk thema en niet enkel één globaal continuüm om ervoor te zorgen dat de beoordeling zo objectief mogelijk is. Ten slotte kan het een meerwaarde bieden dat men per thema de tevredenheid visueel kan weergeven, op deze manier kunnen eventuele problemen makkelijk opgemerkt worden.

De begeleider neemt de bevraging af en vult per afgenomen tevredenheidsmethodiek het continuüm in. Hierbij wordt er rekening gehouden met wanneer een bepaald thema bevraagd wordt. Zo wordt de tevredenheidsmethodiek rond het thema 'onthaal' idealiter bevraagd in het begin van het verblijf in vzw Kompani. Bij het invullen van het continuüm maakt de begeleider een samenvattende conclusie op basis van de antwoorden die het kind gaf, doorheen de afgenomen methodiek. De bedoeling is dat

de begeleider per bevraagd thema een kruisje plaatst in het vak, dat volgens hem het best de (on)tevredenheid van het kind weergeeft. Naast de tevredenheidsscore per thema is er ook één continuüm waarbij gekeken wordt naar de (on)tevredenheid over alle thema's heen. Dit globaal continuüm kan enkel ingevuld worden wanneer alle individuele tevredenheidsmethodieken zijn afgenomen. Deze globale bevinding laat toe een interindividuele vergelijking te maken tussen de kinderen en zo nodig globale conclusies te trekken. Onderaan het continuüm is plaats voorzien om extra opmerkingen te noteren (opvallende bevindingen, aandachtspunten, uitspraken...).

Elk continuüm loopt van 'helemaal niet tevreden' naar 'helemaal tevreden' en dit van nul tot en met zes. Er wordt gebruik gemaakt van een overgang van rood naar groen, waarbij rood staat voor 'helemaal niet tevreden' en groen voor 'helemaal tevreden'. Op die manier wordt er voldoende gradatie in de scoring voorzien. Het is de begeleider die de methodiek afneemt en die het continuüm invult.

De begeleider geeft via onderstaande scores de mate van (on)tevredenheid weer van het kind:

- 0: Helemaal niet tevreden
- 1: Niet tevreden
- 2: Eerder niet tevreden
- 3: Neutraal
- 4: Eerder tevreden
- 5: Tevreden
- 6: Helemaal tevreden

Dit document moet ingevuld worden vlak na de afname en moet de dag zelf ingediend worden bij Lisa Van de Pontseele. Zij kan aan de hand van deze continuüms een globaal beeld creëren over de tevredenheid van één kind over alle thema's heen. Zij kan eveneens aftoetsen of de tevredenheid omtrent een bepaald thema gelijklopend is bij de kinderen of net niet.

4.4.2 Tevredenheidsverslag – groepsbevraging

Wat betreft het evaluatie-instrument voor de methodieken die in groep afgenomen worden, werd ervoor gekozen om de tevredenheid weer te geven aan de hand van een kort verslag. Deze keuze werd gemaakt in samenspraak met vzw Kompani.

De tevredenheidscontinuüms die gebruikt worden bij de individuele bevraging, zijn niet geschikt om in groep te gebruiken, aangezien hierin geen verschillende meningen kunnen worden geïntegreerd. Bovendien zou een continuüm slechts een vaag resultaat verschaffen om de mening van een groep weer te geven. Daarnaast ligt de focus hier niet op het effectief meten van de tevredenheid, maar eerder op een gesprek openen omtrent een bepaald thema, om op die manier zicht te krijgen op de mate waarin de groep al dan niet tevreden is omtrent een bepaald thema. Wanneer een verslag gehanteerd wordt, is het wel mogelijk om verschillende meningen weer te geven.

De bedoeling van het tevredenheidsverslag is dat de begeleider, door middel van de dialoog die op gang kwam door de gehanteerde methodiek, nagaat hoe (on)tevreden de kinderen zijn over een thema. Dit kan de begeleider doen aan de hand van onderstaande vragen:

- Over welke zaken waren de kinderen tevreden bij dit thema? Licht toe.
- Over welke zaken waren de kinderen ontevreden bij dit thema? Licht toe.
- Waren de meningen gelijklopend van de kinderen? Waar wel, waar niet? Zijn er zaken die opvielen?

Eveneens wordt ruimte voorzien om eigen suggesties aan te brengen met betrekking tot de verbetering van de (on)tevredenheid van het kind. Per methodiek wordt een tevredenheidsverslag voorzien.

Dit document moet ingevuld worden tijdens of vlak na de afname en moet de dag zelf ingediend worden bij Lisa Van De Pontseele. Hierbij is het de bedoeling dat één van de begeleiders tijdens de afname van de methodiek al enkele bevindingen noteert. Nadien zitten beide begeleiders kort samen om het verslag te vervolledigen en aan Lisa Van De Pontseele te overhandigen.

5 Discussie

De bedoeling van dit discussiehoofdstuk is om een kritische blik te werpen op ons geleverde werk, zowel wat betreft dit eindrapport, als wat betreft de door ons ontwikkelde tevredenheidsmethodieken en evaluatieinstrumenten. We hebben oog voor eventuele bemerkingen van de kritische lezer en proberen hier een antwoord op te formuleren.

In dit hoofdstuk staan we kritisch stil bij volgende zaken, beginnend bij het gebruik van verwijswaarden in dit eindrapport. Daarnaast staan we stil bij de literatuurstudie, de uitgewerkte methodieken en de evaluatie-instrumenten. Hierbij stellen we zelf enkele zaken in vraag, denken we na over mogelijke fouten en/of moeilijkheden.

Een eerste discussiepunt betreft het gebruik van de verwijswaarden ‘hij’ en ‘zij’. We opteren om doorheen ons eindrapport enkel het verwijswaard ‘hij’ te hanteren. Dit zowel bij de verwijzing naar begeleiders van vzw Kompani, als naar de kinderen. We zijn ons ervan bewust dat dit niet honderd procent correct is, aangezien in de praktijk zowel mannen als vrouwen de job van begeleider uitvoeren. Alsook verblijven in vzw Kompani zowel jongens als meisjes. Deze keuze werd gemaakt om ervoor te zorgen dat ons eindrapport vlot leesbaar is.

Vervolgens staan we stil bij de literatuurstudie, meer bepaald bij het onderdeel over de bestaande tevredenheidsmethodieken. Doorheen de literatuurstudie merkten we dat er een ruim aanbod aan tevredenheidsbevragingen en/of methodieken bestaan. Echter een klein onderdeel hiervan sluit aan bij het onderwerp tevredenheid en onze doelgroep. De informatie in dit onderdeel, die een meerwaarde biedt voor ons project, is hierdoor eerder beperkt. Als alternatief gingen we op zoek naar informatie bij organisaties die met dezelfde doelgroep werken en vroegen we bij hen na hoe zij hun tevredenheidsmetingen aanpakken. Met enige teleurstelling bleef ook dit onderdeel beperkt. We contacteerden zeven organisaties, maar ontvingen slechts van drie organisaties respons. Hieruit bleek dat slechts één organisatie de tevredenheid gaat bevragen aan de hand van een methodiek (zie supra 3.3.4). De overige twee organisaties bevragen de tevredenheid aan de hand van een gespreksvorm, die niet altijd op een vast moment plaatsvindt (zie supra 3.3.4). Wegens de korte periode van acht weken waarin we dit project moesten realiseren, was het onmogelijk om nog andere organisaties te contacteren. Naar de toekomst toe bevelen we verder onderzoek aan, omtrent de toepassing van tevredenheidsmethodieken in de bijzondere jeugdzorg. Wij waren niet in staat om diepgaander onderzoek te voeren in andere organisaties door de beperkte tijd.

Verder staan we stil bij de methodiek ‘Knutsel’, die het thema mentorschap bevraagt. Deze tevredenheidsmethodiek is de enige die niet duurzaam is doordat telkens alle onderdelen opnieuw moeten afgedrukt en uitgeknipt worden. We zijn ons ervan bewust dat dit een struikelblok kan zijn voor sommige mensen. We hebben hier lang over nagedacht, maar besloten toch om deze methodiek zo te behouden. Deze beslissing kwam er naar aanleiding van een kennismaking met de kinderen, waaruit bleek dat ze graag knutselen. Alsook maakten we de afweging om al dan niet alles te plastificeren en te werken met velcro, om het alsnog duurzaam te maken, maar dit zou de knutselervaring voor de kinderen wegnemen.

Daarnaast besloten we doorheen het eindrapport, op de doosjes en in de handleiding telkens eerst de naam van de methodiek te vermelden, gevolgd door het thema. Als discussiepunt kan worden aangehaald dat dit in omgekeerde volgorde gehanteerd moet worden, om het op deze manier overzichtelijker te maken voor de begeleiding. Toch kozen we ervoor de methodiek eerst te vermelden. Het klinkt aantrekkelijker voor de kinderen wanneer de begeleiding bijvoorbeeld zegt: “We gaan memory spelen.” in plaats van “We spelen het spel rond onthaal.”. We willen ervoor zorgen

dat de methodieken werkelijk als leuke activiteiten overkomen bij de kinderen en niet als ondervragingen. Bijgevolg vinden we het belangrijker dat het kind de naam van de methodiek onthoudt, dan het thema.

Nadat we hebben stilgestaan bij het gebruik van verwijswaarden, onderzoeksproces en de uitgewerkte tevredenheidsmethodieken, staan we als laatste stil bij de evaluatie-instrumenten. Daarbij bespreken we eerst het evaluatie-instrument bij de individuele methodieken, namelijk de tevredenheidscontinuïms. Meer specifiek over het al dan niet toepassen van een neutrale categorie. We konden zowel argumenten aanhalen voor het gebruik van een neutrale categorie, als argumenten tegen het gebruik hiervan. We kozen er uiteindelijk voor om deze categorie toch te integreren in de tevredenheidscontinuïms. De hoofdreden hiervoor is dat we geen kinderen in de ene of de andere richting willen duwen, die eigenlijk noch tevreden, noch ontevreden zijn. Uiteraard kennen we het fenomeen waarbij de categorie neutraal wordt aangeduid uit gemakzucht of wanneer iemand twijfelt. Dit mogelijk probleem proberen we te beperken door duidelijke instructies te geven omtrent het gebruik van de neutrale categorie: *“Neutraal slaat op noch tevreden, noch ontevreden of wanneer het kind geen uitgesproken mening in de ene of de andere richting heeft.”*

Als tweede bespreken we het evaluatie-instrument bij de groepsmethodieken, namelijk het tevredenheidsverslag. We kozen ervoor om drie vragen op te stellen. Hierbij zou men kunnen opmerken dat dit onvoldoende is en dat het verslag te kort is. We hebben hier grondig over nagedacht, maar besloten toch geen extra vragen toe te voegen. Dit rekening houdend met de werkdruk van de begeleiders van vzw Kompani. Eveneens mag dit verslag beknopt zijn aangezien de focus van de groepsmethodieken ligt op het aangaan van gesprekken en minder op het meten van tevredenheid.

Bovendien zijn we er ons van bewust dat onze evaluatie-instrumenten niet volledig objectief zijn. Begeleiders zullen dit instrument op verschillende manieren invullen, aangezien niet iedereen cijfers op dezelfde manier interpreteert. Bovendien neemt niet iedereen dezelfde zaken waar en wordt niet evenveel doorgevraagd tijdens de methodiek. Deze subjectiviteit wordt beperkt door met regelmaat bijvragen te voorzien, om er op deze manier voor te zorgen dat elke begeleider doorvraagt. Wat het interpreteren van de cijfers betreft, dat aan alle cijfers een waarde wordt toegekend.

Ten slotte zijn onze tevredenheidsmethodieken niet in de praktijk uitgetest. Gezien de bachelorproefperiode slechts acht weken behelsde was het onmogelijk dit te doen. Daarnaast ligt vertrouwen aan de basis van een tevredenheidsmeting, hierdoor was het onmogelijk dat wij de tevredenheidsmethodieken zelf zouden uittesten. We konden eveneens geen hulp inschakelen van de begeleiders die werken in vzw Kompani om onze tevredenheidsmethodieken uit te testen, dit door onze korte bachelorproefperiode. Hierdoor zijn we er ons van bewust dat er nog enkele moeilijkheden naar boven kunnen komen en aanpassingen eventueel nodig zijn. Het kan een meerwaarde bieden om moeilijkheden bij te houden en opmerkingen te noteren zodat in de toekomst hierop verder gebouwd kan worden, om onze tevredenheidsmethodieken te optimaliseren. Hierbij is het belangrijk om alle tevredenheidsmethodieken te evalueren in team, onder vermelding van gebruiksgemak, werkbaarheid en of het de tevredenheid omtrent de bijhorende thema's effectief meet. Dit kan een nieuwe start zijn voor verder onderzoek.

6 Besluit

Dit project is ontstaan op vraag van vzw Kompani. Ze hebben reeds een tevredenheidsmeting bij de oudere leeftijdsgroep en ondervinden een nood aan tevredenheidsmetingen binnen de jongste leeftijdsgroep. Wij gingen met deze vraag aan de slag en creëerden de Moodcase. Deze bevat tevredenheidsmethodieken voor de jongste leeftijdsgroep (6-12jaar) en bevragen de tevredenheid rond verschillende thema's, namelijk onthaal, rechten, vrije tijd, school, context, mentorschap en algemeen. We ontwikkelden zes methodieken die individueel afgenomen kunnen worden, waarbij de focus ligt op het meten van de tevredenheid. Daarnaast ontwikkelden we vier methodieken met als klemtoon de tevredenheid en welbevinden in groep na te gaan, waarbij groepsbevordering een extra meerwaarde is. De tevredenheidsbevraging gebeurt telkens op een creatieve en speelse manier, rekening houdend met de leefwereld van de kinderen. We maakten visueel aantrekkelijk materiaal om op deze manier in te spelen op de concreet-operationele fase waarin de kinderen zich bevinden. Verder hielden we bij de uitwerking rekening met de sociaal-emotionele leeftijd die van kind tot kind kan variëren. Daarnaast dachten we aan de korte taakspanning die kinderen van deze leeftijd hebben door de methodieken kort te houden. Bovendien kan elke tevredenheidsmethodiek onderbroken worden wanneer zou blijken dat het kind of de groep hun aandacht verliest en dit kan moeiteloos een volgende keer hernomen worden.

Vooraleer we aan de uitwerking van de tevredenheidsmethodieken begonnen, deden we een grondig onderzoek in de literatuur. Hierdoor kregen we een ruim beeld over de ontwikkeling van het kind, stoornissen en problemen in de context. De theorieën van Schalock en Ter Horst werden als inspiratiebron gebruikt bij het opstellen van de vragen die bij de tevredenheidsmethodieken worden gesteld. We probeerden ons zoveel mogelijk op bestaande tevredenheidsmethodieken te baseren. Deze werden omgevormd omdat ze niet specifiek gericht waren op de doelgroep of de bevraging van de tevredenheid. Verder hadden we regelmatig contact met vzw Kompani via overlegmomenten met medewerkers, interviews, enquêtes en een participerende observatie. Ook namen we een kijk bij andere organisaties binnen de bijzondere jeugdzorg. We stelden vast dat er tot op heden weinig methodieken bestaan om de tevredenheid te meten bij deze doelgroep. Wij probeerden dit 'tekort' in te vullen door het ontwikkelen van onze 'Moodcase'.

Naast het ontwikkelen van de tevredenheidsmethodieken, werd ons gevraagd om een evaluatie-instrument te voorzien, deze brengt de tevredenheid van de kinderen per thema in kaart. Hierbij is eveneens een opsplitsing gemaakt tussen de tool voor de individuele- en groepsbevraging. Voor de individuele bevraging werd een tevredenheidscontinuüm ontwikkeld. Hierbij wordt een beeld gecreëerd over de tevredenheid per thema alsook de globale bevinding. Bij de groepsbevraging wordt gebruik gemaakt van een verslag met enkele richtvragen. De begeleiders kunnen hierdoor op een vlotte manier hun bevindingen noteren.

Wij zijn als groep zeer tevreden met het eindresultaat. Het was voor ons een uitdaging die we met beide handen hebben aangenomen. Tijdens het proces leerden we veel bij door de verschillende inzichten die we van elkaar verkregen en uit de literatuur, alsook hebben we geleerd hoe we een goed, wetenschappelijk verantwoord en onderbouwd instrument moeten ontwikkelen. We zijn ervan overtuigd dat de Moodcase een meerwaarde zal kunnen bieden binnen vzw Kompani. Daarnaast kan men de kaarten en vragenfiches zodanig aanpassen dat de Moodcase ook bruikbaar is binnen andere (residentiële) voorzieningen. Hiernaast kan het uitgebreid worden met nieuwe thema's.

Met trots kunnen wij dit project afronden en de Moodcase aan vzw Kompani overhandigen.

7 Referenties

- Agentschap Jongerenwelzijn. (z.d.-a). Agentschap Jongerenwelzijn. Geraadpleegd 14 juni 2019, van <https://jongerenwelzijn.be/>
- Agentschap Jongerenwelzijn. (z.d.-b). Intersectorale toegangspoort. Geraadpleegd 14 juni 2019, van <https://jongerenwelzijn.be/jeugdhulp/intersectorale-toegangspoort>
- Baert, K., & Desoete, A. (2012). *Ik hoor er ook bij* (1ste ed.; Lannoo, Red.). Brugge.
- Becker, D. (2009). *50 levenslessen in spelvorm* (1ste ed.). Panta Rhei.
- Beele, S., Descan, M., Godderies, A.-S., Heyse, L., Lannoye, N., Vandenabeele, L., ... Verhelst, L. (2015). *Clëntenfeedback*.
- Boom, D. (2016). Vertrouwen. Geraadpleegd 3 mei 2019, van <https://www.ensie.nl/dea-boom/vertrouwen>
- Borggreve, C. (2016). Hoe help je je kind zijn emoties te verkennen? Geraadpleegd 17 mei 2019, van <https://www.moodkids.nl/opvoeden/2016/06/23/spelletjes-kinderen-emoties-benoemen>
- Borms, A. (2017). *Jeugd- en strafrecht*. Kortrijk.
- Cooper, Hoffman, Marvin, & Powell. (1999). Cirkel van veiligheid. Geraadpleegd 3 mei 2019, van <https://www.bartimeus.nl/specialistische-kennis/hoe-verloopt-een-normaal-proces-van-hechting>
- Craeynest, P. (2005). *Psychologie van de levensloop: Inleiding in de ontwikkelingspsychologie* (1e ed.). Leuven: Acco.
- De Mey, W., & Merlevelde, E. (2005). *Samen Sterker Terug Op Pad: een vroege interventie voor jonge kinderen met gedragsproblemen*. SWP.
- De Rijdt, C. (2013). *Ondersteunend communiceren: werken met visualisaties*. Antwerpen: Garant.
- De Vuyst, S. (z.d.). Thema mentaal welbevinden, gedrag & emoties. Geraadpleegd 3 mei 2019, van <https://pro.g-o.be/gezondheid-en-preventie/themas-gezondheid/mentaal-welbevinden-gedrag-emoties>
- Decoene, S. (2016). *Over stoute dingen doen: Een inleiding criminologische psychologie*. Leuven: Acco.
- Deković, M., & Prinzie, P. (2015). *Jeugdcriminologie* (2de ed.). Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Dijkstra, P. (2005). *Omgaan met hechtingsproblemen*. Houten: Standaard Uitgeverij nv.
- Eerdeken, W., Raes, A., & Vandenbussche, E. (2016). *Het kind in de jeugdhulp* (Artevelde hogeschool). Geraadpleegd van <https://www.arteveldehogeschool.be/hetkindindejeugdhulp/assets/pdf/brochure.pdf>
- Fundacion Aprocor. (2017). Visita de Schalock y verdugo al espacio de inclusion y oportunidades de las tablas. Geraadpleegd 17 mei 2019, van <http://fundacionaprocor.org/visita-de-schalock-y-verdugo-al-espacio-de-inclusion-y-oportunidades-de-las-tablas/>
- Gedragsproblemen en stoornissen bij kinderen. (2019). Geraadpleegd 16 mei 2019, van <https://gedragsproblemen-kinderen.info/autisme/>
- Gids Jeugdhulp. (2018). Gemandateerde voorzieningen. Geraadpleegd 14 juni 2019, van <http://www.infojeugdhulp.be/integrale-jeugdhulp/integrale-jeugdhulp-2/gemandateerde->

voorzieningen/

Het EQ-babbelspel. (2015). Baert NV.

Honing, L., & Dols, S. (z.d.). *Het gevoelsspel*. Kids & Coach.

Huis van het kind. (2019). Gevoelcirkel. Geraadpleegd 17 mei 2019, van <https://www.trajectopmaat.be/activiteit/gevoelcirkel>

Jansen, K., & Kaekebeke, M. (z.d.). *Hoe kan het inzetten van muzische domeinen de betrokkenheid van de leerlingen 2e graad basisonderwijs verhogen tijdens een museumbezoek met een rondleiding?* Thomas More.

Jongerenzorg Zuid-West-Vlaanderen vzw. (2016). Opdracht van Jongerenzorg. Geraadpleegd 17 mei 2019, van <http://www.jongerenzorg.be/visie.html>

Jonx. (z.d.). Oorzaken ODD. Geraadpleegd 10 mei 2019, van <https://www.jonx.nl/probleem/odd/oorzaken/>

King, C., & Morrison, J. (2016). *GROK*. Earth Games.

kompani. (2019). VZW Kompani. Geraadpleegd 2 mei 2019, van <http://www.kompani.be/>

Kurpershoek, A. J. (2016). Marleen Diekmann. Geraadpleegd 14 juni 2019, van <https://taalzondergrenzen.nl/de-taal/1-2-diekmann/>

Mahieu, M., & Vanmarcke, V. (z.d.). *Ortho-ped-agogische Concepten I: deel 2: Algemene Orthopedagogiek*. Kortrijk: SAW.

Nagy, B. I. (2000). *Grondbeginselen van contextuele benadering* (2de ed.). Leuven: Toorts B.V.

Neckebroeck, C., Vanderstraeten, I., & Verhaeghe, M. (2018). *Onderzoeksvaardigheden: voor onderwijs, zorg en welzijn* (4de ed.). Antwerpen: de Boeck.

Nevid, J. S., Rathus, S. A., & Greene, B. (2017). *Psychiatrie een inleiding* (9de ed.). Amsterdam: Pearson Benelux.

Onderwaater, A. (2003). *De Theorie Van Nagy: de onverbreekelijke band tussen ouders en kinderen* (6de ed.). Lisse: Swets en Zeitlinger.

ParetoGroup CVBA. (2019). Familierechtbank. Geraadpleegd 10 mei 2019, van <https://www.familierecht.vlaanderen/Familierechtbank/Jeugdkamer>

Persyn, T. (2019). *Persoonlijke Communicatie*. Kortrijk.

Profi-leren. (2011). *Methodisch begeleiden - Saw 3 & 4* (2de ed.). Geraadpleegd van http://www.profi-leren.nl/files/saw_dc51.pdf?fbclid=IwAR0ijnD0XIaJWDSGMThdfZktC2kpSd_V5AHf8vBc2Es9kbGgk7eo1DG4qEo

Rensen, R. (2018). Vertrouwen, wat is dat eigenlijk. Geraadpleegd van <https://renerensen.nl/vertrouwen-is-eigenlijk/>

Rozeboom, P., & Timmer, M. (2010). *Voorbeeld vragen bij de 3 huizen*. Geraadpleegd van <http://www.test-je-website.nl/proef/wp-content/uploads/2010/11/3-huizen-voorbeeldvragen-def-okt-2010.pdf>

Sandii. (2015). Emoties benoemen met de sensicirkel. Geraadpleegd 17 mei 2019, van <https://kiind.nl/sensicirkel/>

- Senso-Care. (2019). Emoticube. Geraadpleegd 17 mei 2019, van <https://www.senso-care.be/emoticube.html?sqr=emotiecube&>
- Sisani, S. (2012). *Effectmeting als bevordering van kwaliteit zorg*. Katholieke Hogeschool Kempen.
- Stimulansz. (z.d.). Thesaurus zorg en welzijn. Geraadpleegd 3 mei 2019, van www.thesauruszorgenwelzijn.nl
- Taghon, G. (2019). *Strafwerk*. Kortrijk.
- Tielemans, E. (z.d.). *Gevoels- en behoeftekaarten voor verbindende communicatie*. Human Matters.
- Timperman, T. (2017). *Ontwikkelingspsychologie*. Kortrijk.
- UGent. (2016). UGent Memorialis. Geraadpleegd 17 mei 2019, van <http://www.ugentmemorialis.be/catalog/000005094>
- Universiteit Nivra-Neyenrode. (2006). *Het fundament: vertrouwen* (p. 20). p. 20. Geraadpleegd van <http://www.fierder.nl/wp-content/uploads/2014/12/Scriptie-HJI-H2.pdf>
- Van den Broeck, K. (2002). *Tevredenheidsmeting bij gebruikers in gezondheids- en welzijnsvoorzieningen*. Antwerpen: Garant.
- van der Ploeg, P. (2016). Bob-doll experiment. Geraadpleegd 15 mei 2019, van <https://www.ensie.nl/piet-van-der-ploeg/bobo-doll-experiment>
- Van Eeckhout, R. (2019). Begeleidingscentrum Bethanie vzw. Geraadpleegd 17 mei 2019, van <https://www.bethaniekortrijk.be/watdoenwe/overleggroepouders>
- Van Horeweg, A. (2015). Adhd-tips voor de leerkrachten. Geraadpleegd 16 mei 2019, van <https://wjlernen.nl/adhd-tips.php>
- Van Lancker, L. (2019). *Jeugddelinquentie in perspectief*. Kortrijk.
- Van Looveren, A. (2017). Bijzondere jeugdzorg. Geraadpleegd 14 juni 2019, van [https://www.kennisplein.be/Pages/Bijzondere Jeugdzorg.aspx](https://www.kennisplein.be/Pages/Bijzondere_Jeugdzorg.aspx)
- Vandekerckhove, J. (2019). *Persoonlijke communicatie*.
- Vandenbroucke, L. (2019). *Persoonlijke communicatie*.
- Vandenbruwaene, E. (2013). *Kwaliteit van bestaan bij volwassenen met een matig verstandelijke beperking*. Universiteit Gent.
- Vandepitte, M. (2019). *Infant mental health*. Kortrijk.
- Vlaams Parlement. (2011). *Maatschappelijke beleidsnota: jeugdzorg*. Geraadpleegd van <http://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1034497>
- vzw Doedès Kadèn. (2019). De ideeënbus. Geraadpleegd 17 mei 2019, van <https://doedeskaden.be>
- vzw Oranjehuis. (z.d.). Multifunctioneel Centrum. Geraadpleegd 17 mei 2019, van <https://www.oranjehuis.be/mfc>
- vzw Stijn. (z.d.). *Vragenlijst kwaliteit van het leven* (p. 10). p. 10.
- Walgrave, L., & Vettenburg, N. (2015). *Jeugdcriminologie: Maatschappelijke kwetsbaarheid, school en verstedelijking* (2de ed.). Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Westerman, W., & van Oers, B. (2004). *Ontwikkelingspsychologische visies op jonge kinderen* (1ste ed.). Baarn: Bekadidact.

Willaye, E. (2019). Beperkte, repetitieve patronen. Geraadpleegd 16 mei 2019, van <https://www.participate-autisme.be/go/nl/autisme-begrijpen/wat-is-autisme/kenmerken-autisme/beperkte-repetitieve-patronen.cfm>

8 Bijlagen

Bijlage 1: Online enquêtes aan mentoren vzw Kompani

Enquête 1

- 1. Wat is een bewonersvergadering? Kan je dit in je eigen woorden uitleggen?**
Een gepland groepsoverleg voor de bewoners, begeleid door de begeleider waarin thema's die van toepassing zijn, besproken worden. Belangrijk aan een bewonersvergadering is dat de bewoners de kans krijgen vragen te stellen, meningen te geven en of kritiek te kunnen uiten.
- 2. Met welke specifieke stoornissen zullen we rekening moeten houden? Welke stoornissen hebben de kinderen die momenteel in de leefgroep zitten?**
ADHD, mentale beperking, hechtingsstoornis, ASS, ADD
- 3. Welke dingen slaan volgens u aan bij de kinderen? Waardoor worden ze enthousiast?**
Media (computer, gsm, tablet, PlayStation), tikkertje, verstoppertje, Playmobil, duplo,....
- 4. Zijn er methodieken die u altijd al eens hebt willen uitproberen?**
Rots en water
- 5. Zijn er methodieken die absoluut niet werken bij de kinderen?**
Hangt van persoon af. Bij de ene kan een methodiek wel werken terwijl het bij de ander niet werkt.
- 6. Op welke manier bouwt u een vertrouwensband op met de kinderen en hoe onderhoudt u deze?**
Individuele momenten, wederzijds respect opbouwen, onvoorwaardelijke liefde.
- 7. Moeten alle thematieken even diep bevraagd worden? Zijn er bepaalde thema's die u belangrijker vindt dan andere thema's?**
Grensoverschrijdend gedrag, KOPP, waarden en normen lijken mij belangrijk.
- 8. Hoe bent u betrokken in het onthaal wanneer er een nieuw kind of jongere aankomt?**
Wordt meegedeeld op teamvergadering, mentor wordt aangesteld, en dan de jongere de eerste informatie meedelen.

Enquête 2

1. **Wat is een bewonersvergadering? Kan je dit in je eigen woorden uitleggen?**
Bepaalde belangrijke thema's worden besproken, jongeren worden betrokken bij maken van afspraken en regels, kunnen hun eigen mening/vragen doorgeven.
2. **Met welke specifieke stoornissen zullen we rekening moeten houden? Welke stoornissen hebben de kinderen die momenteel in de leefgroep zitten?**
Hechtingsstoornissen, ASS, ADHD
3. **Welke dingen slaan volgens u aan bij de kinderen? Waardoor worden ze enthousiast?**
Betalende dure activiteiten, multimedia
4. **Zijn er methodieken die u altijd al eens hebt willen uitproberen?**
/
5. **Zijn er methodieken die absoluut niet werken bij de kinderen?**
/
6. **Op welke manier bouwt u een vertrouwensband op met de kinderen en hoe onderhoudt u deze?**
Bij opname aanwezig zijn, kind veel benaderen en in gesprek gegaan, geruststellen, IB-momenten, werkgesprekken.
7. **Moeten alle thematieken even diep bevraagd worden? Zijn er bepaalde thema's die u belangrijker vindt dan andere thema's?**
Seksualiteit, grensoverschrijdend gedrag, waarden en normen, zindelijkheid, zelfverwonding.
8. **Hoe bent u betrokken in het onthaal wanneer er een nieuw kind of jongere aankomt?**
Wordt eerst op team besproken, mentor wordt gekozen, indien mogelijk komt de mentor werken voor de opname.

Enquête 3

1. **Wat is een bewonersvergadering? Kan je dit in je eigen woorden uitleggen?**
Overleg met de jongeren i.v.m. maatschappelijke thema's of zaken die leven binnen de leefgroep.
2. **Met welke specifieke stoornissen zullen we rekening moeten houden? Welke stoornissen hebben de kinderen die momenteel in de leefgroep zitten?**
Gedragsstoornissen, eventueel licht mentale beperking
3. **Welke dingen slaan volgens u aan bij de kinderen? Waardoor worden ze enthousiast?**
Actieve spelletjes en activiteiten. Niet te moeilijk.
4. **Zijn er methodieken die u altijd al eens hebt willen uitproberen?**
Methodische speltechnieken omtrent emoties.
5. **Zijn er methodieken die absoluut niet werken bij de kinderen?**
Methodieken waarbij ze lang stil moeten zitten en bevraagd worden.
6. **Op welke manier bouwt u een vertrouwensband op met de kinderen en hoe onderhoudt u deze?**
Interesse tonen in hun leefwereld.
7. **Moeten alle thematieken even diep bevraagd worden? Zijn er bepaalde thema's die u belangrijker vindt dan andere thema's?**
Het zou leuk zijn een zicht te krijgen op de verschillende thema's.
8. **Hoe bent u betrokken in het onthaal wanneer er een nieuw kind of jongere aankomt?**
Bespreking op team. Indien je wordt aangesteld als mentor ben je aanwezig op de dag dat het kind/de jongere aankomt om hem wegwijs te maken.

Bijlage 2: Interviews met begeleiders van vzw Kompani

Interview met begeleidster E.

1. Met welke specifieke stoornissen zullen we rekening moeten houden? Welke stoornissen hebben de kinderen die momenteel in de leefgroep zitten?

De meest voorkomende stoornissen zijn ADHD en ASS. Daarnaast zullen we ook rekening moeten houden met algemene hechtingsproblematieken. Deze problematiek komt vaak voor. Als laatste is het cognitieve niveau van het kind belangrijk, deze is vaak niet gelijk met hun kalenderleeftijd.

2. Zijn er zaken die jullie merken dat echt werkt bij de kinderen? Waarvan worden ze enthousiast?

Het is niet zozeer een moeilijk doelpubliek. Zolang de kinderen actief kunnen bezig zijn, iets om handen kunnen hebben, dan kan hier veel mee bereikt worden. Technologische snufjes zijn sterk hun ding. Alles wat te maken heeft rond computergebruik (bv. spelletjes, apps) vinden ze zeer boeiend. Als laatste element vinden ze tekenen ook altijd leuk. We moeten zo dicht mogelijk aansluiten bij de leefwereld van de kinderen.

3. Zijn er methodieken die jullie altijd al eens hebben willen uitproberen?

Momenteel niet. Als ze iets willen proberen, gaan ze er gewoon voor.

4. Zijn er methodieken die absoluut niet werken bij de kinderen?

Wat niet werkt bij kinderen, is lang moeten stilzitten. Je verliest meteen de concentratie van het kind. Alsook lange teksten werken absoluut niet, ze worden hierdoor veel te snel afgeleid.

5. Op welke manier bouwen jullie een vertrouwensband op met de kinderen en hoe onderhouden jullie deze?

Er worden per week twee gesprekken ingepland. Deze momenten moeten vooral leuk zijn, ze gaan niet zozeer in op een 'serieuze babbel'. Iets creatief doen, een tekening maken,... Het uiteindelijke doel is een momentje samen zijn met het kind. Hierdoor bouw je een stuk vertrouwen op. Telkens opnieuw wordt het kind op zijn gemak gesteld. We kunnen concluderen dat de individuele momenten zeer noodzakelijk zijn. De kinderen vragen zelf naar deze momenten, indien mogelijk wordt dit vooraf ingepland zonder dat de groep aanwezig is. Ze moeten absoluut weten dat ze voor alles bij de mentor terecht kunnen. Van hun mentor krijgen ze net dat tikkeltje meer aandacht. Ze tonen extra interesse. Bijvoorbeeld op de kamer kan de mentor al snel vragen: 'Hoe was het op school? Hoe was je dag vandaag?'.

6. Moeten alle thematieken even diep bevraagd worden? Zijn er bepaalde thema's die jullie belangrijker vinden dan andere thema's?

Privacy is een belangrijk thema voor de organisatie, de kinderen moeten zich hier op hun gemak voelen. Voor de kleinere gastjes is privacy een moeilijk begrip. Daarnaast is het bevragen van het thema onthaal moeilijk, aangezien sommige kinderen hier een zeer lange periode verblijven. 'Wat is het begrip onthaal? Wat is het begrip rechten?'. Momenteel hebben ze een eigen tekening uitgewerkt waarmee ze de rechten met het kind kunnen overlopen, maar ze merken op dat dit niet blijft hangen. Herhaling is dus een must. Kortom al deze thematieken zijn een 'ver van hun bed show'. We moeten opletten rond het thema context. Als er geen context is, dan kan er niet rond deze thematiek gewerkt worden. Individuele bevraging is dus van belang. Mentorschap is één van de belangrijkste thematieken die ze uitgewerkt willen zien. Daar steunt alles deels op. Dit kan zowel individueel, als in groep bevraagd worden.

7. Moet er in de groepsbevraging een objectieve tool voorkomen om de resultaten om te zetten in cijfers? Of kunnen we met een verslag werken?

De tool is vooral van belang binnen de individuele bevraging. In de groep is vooral het discussiemoment van belang. Het is de bedoeling om iets aan te kaarten en nadien even te laten rusten, om vervolgens opnieuw in discussie te treden. Op die manier leren de kinderen van elkaar. Ze zijn met twee personeelsleden aanwezig op een bewonersvergadering, waardoor achteraf een verslag kan gemaakt worden. Ze gaan hiervoor in dialoog met elkaar om elk hun bevindingen te delen. Wanneer een kind met iets zit, dan kiest hij er vaker voor om dit te delen met de mentor.

8. Hoe groot is het bureau die de kinderen hebben op de kamer? Dit om de afmeting van het spelbord te kunnen inschatten.

Aan de kamer zijn pro's en contra's verbonden. Allereerst kan de kamer een veilig gevoel bieden aan het kind, maar tegelijkertijd kan dit zorgen voor veel prikkels. De vergaderzaal kan hiervoor een goeie oplossing bieden. Op het moment zelf zal beslist worden waar de bevraging doorgaat (vergaderzaal, kamer, buiten). Dit zorgt voor een objectief beeld.

Interview met begeleidster L.

1. Zijn er zaken die jullie merken dat echt werkt bij de kinderen? Waarvan worden ze enthousiast?

Individuele aandacht vinden ze fantastisch. De kinderen kunnen hier enorm van genieten. In het weekend is het rustig, dan is er voldoende tijd voor hen. Er kan iets leuks gedaan worden met de mentor, dit kan heel variabel zijn (bv. een zwembadbezoek, cinemabezoek, gezelschapsspellen, etc.). Het gevoel dat de mentor er is, tijd voor hen maakt, is belangrijk aangezien ze al veel moeten delen in hun leefgroep.

2. Zijn er zaken die absoluut niet werken bij de kinderen?

Zelf opdringen is een no-go. De kinderen hebben veel verliesmomenten. Er komen veel nieuwe mensen in hun leefwereld, maar die blijven daar niet altijd in. Afstand-nabijheid is een belangrijk kernwoord.

3. Op welke manier bouwen jullie een vertrouwensband op met de kinderen en hoe onderhouden jullie deze?

Een mentor kan vertrouwen opbouwen door samen dingen te doen, transparant te zijn en niet te liegen; geen dingen zeggen die je niet kan waarmaken. De kinderen hebben veel meegemaakt in hun leven, eerlijkheid is dus een belangrijk begrip. Alsook de terugkoppeling bij het kind, indien er stappen ondernomen worden zoals bijvoorbeeld telefonisch contact met de school, etc. Eveneens is inspraak bevorderlijk voor het kind. Hun mening moet gehoord worden, zo ontstaat er wederzijds respect. Voorspelbaarheid, structuur en duidelijkheid zijn drie essentiële sleutelwoorden tot een goeie vertrouwensrelatie. Het is iets dat moeten groeien, dit komt er niet in 1,2,3. Mede rekening houdend met hun verleden, ze zijn heel wantrouwig tegenover volwassenen. Ze mogen als mentor vooral niet de plaats innemen van de ouders. Ze zijn geen vervangende ouder. Slecht praten over hun ouders werkt averechts. Dit door de loyaliteit die een kind heeft ten opzichte van zijn ouders. De mentor moet wél extra zorg toedienen. Voor kinderen is het belangrijk om te spreken over 'mijn mentor'. Ze houden wel nauwlettend in de gaten dat broers of zussen niet over dezelfde mentor beschikken.

De mentor moet onvoorwaardelijk geloven in het kind. Wanneer een kind iets verkeerd heeft gedaan, moet dit losgezien worden van de persoon. In dit geval moet er ingegaan worden op het gedrag en niet op de persoon. Men moet dit soort situaties ook achter zich kunnen laten en het kind telkens een nieuwe kans geven. Onder het motto: 'Het is gebeurd, het is een nieuwe dag, we gaan door.' Als mentor is het wel noodzakelijk om de eigen grenzen te bewaken. Dit zorgt ervoor dat een mentor voorspelbaar wordt. Kinderen hebben dit nodig, het geeft rust en zekerheid.

4. Moeten alle thematieken even diep bevraagd worden? Zijn er bepaalde thema's die jullie belangrijker vinden dan andere thema's?

Een thema die bij hen centraal staat is het respect hebben voor elkaar. Zowel op materieel vlak, als op persoonlijk vlak. Deze zaken moeten af en toe opnieuw aangekaart worden. Waarden en normen zijn binnen dit huis noodzakelijk. Deze komen niet altijd overeen met wat de waarden en normen thuis waren. Kortom, alles rond opvoeding is relevant.

5. Hoe zit een onthaal in elkaar? Wat gebeurt er als een kind hier aankomt?

Het kind komt aan met zijn consulente (en eventueel ouders). Ze zorgen altijd voor de aanwezigheid van de mentor die dit kind zal opvolgen. Op dit moment is de kamer van het kind al wat ingericht. Zo letten ze erop dat een jongen geen dekbedovertrek krijgt met bloemenmotief. Nadien laten ze het kind tot rust komen om alles eventjes te verwerken. Vervolgens stelt de mentor zichzelf op een heel simpele, kindvriendelijke manier voor. Ze laten het kind nadien wat rondlopen in de leefgroep, om hen zelf zaken te laten ontdekken. Wanneer men merkt dat het kind tot rust is gekomen, gaan ze verder met de rondleiding. Ze laten het kind de kamer zien, wat voor veel kinderen een overdonderd moment is (rekening houdend dat niet alle kinderen een eigen kamer of bed hadden). Ook wordt samen met het kind de valies geledigd. Alle kleren worden

automatisch gewassen. Indien nodig worden er nieuwe kleren aangekocht, door gebrek aan juiste kleermaat. Dit gebeurt allemaal de eerste dag.

In de leefgroep wordt het kind geïntroduceerd. Zo weten de andere kinderen wat hen te wachten staat. De mentor stelt het kind gerust tijdens de eerste contact name met de groep. Voor ze het weten, zijn ze vertrokken. De ouders worden 's avonds ingelicht over het verloop van de dag (indien contact mag).

Interview met begeleidster F.

1. Zijn er zaken die jullie merken dat echt werkt bij de kinderen? Waarvan worden ze enthousiast?

Men merkt dat het gebruiken van humor werkt. Ik behandel de kinderen zoals ik mijn eigen kinderen behandel. Wat ik thuis doe, zal ik in vzw Kompani ook doen.

2. Zijn er zaken die absoluut niet werken bij de kinderen?

Roepen, tieren, alsook de terminologie: 'JE MOET'. De activiteiten gebeuren vaak gesplitst, omdat ze een moeilijke groep hebben qua leeftijd. Voor hen is het ook iedere dag zoeken. Knutselen doen ze enorm graag.

3. Op welke manier bouwen jullie een vertrouwensband op met de kinderen en hoe onderhouden jullie deze?

Maandelijks wordt een activiteit ingepland. Zo doen de mentoren iets leuk met hun kind. Op zo'n moment ontstaan de beste gesprekken. Het kind moet op dit moment zijn mentor niet delen met een ander kind. Kortom, hetgeen dat een mentor doet met zijn eigen kinderen, doet die ook met de kinderen in vzw Kompani. Bijvoorbeeld eens naar het stad trekken.

4. Moeten alle thematieken even diep bevraagd worden? Zijn er bepaalde thema's die jullie belangrijker vinden dan andere thema's?

Rechten is een belangrijke thematiek, maar daarnaast moet er aandacht besteed worden aan hun plichten. Ze moeten respect hebben voor elkaar in beide richtingen. Alles wat ze binnen de organisatie doen, is belangrijk. Het is dus heel ruim omvattend.

Bevindingen over de observatie tijdens de bewonersvergadering

Tijdens ons bezoek aan vzw Kompani kregen we de kans om een participerende observatie uit te voeren tijdens één van de bewonersvergaderingen. We hebben onze ondervindingen afgetoetst bij de begeleiding en kunnen volgende zaken concluderen:

- Alles moet zéér simpel en duidelijk gehouden worden.
- De kinderen hebben een korte taakspanning.
- De kinderen worden snel enthousiast over bepaalde zaken.
- De kinderen kunnen niet lang stil zitten, er is af en toe wat 'actie' nodig.
- We moeten de thema's op een leuke manier inleiden, zaken visualiseren kan hierbij helpen.
- Het is aan te raden de kinderen tijdens de methodieken actief te betrekken. Dit door af en toe zaken anders te formuleren om na te gaan of ze het wel degelijk begrijpen.

Bijlage 3: Handleiding

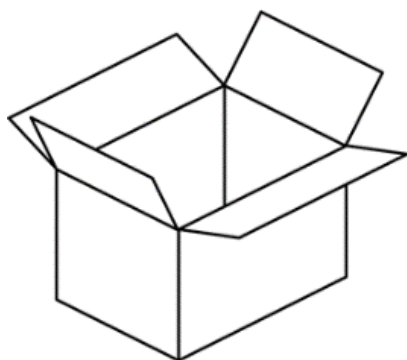
HANDLEIDING



TEVREDENHEIDSMETHODIEK

› INDIVIDUELE BEVRAGING

- › De perfecte mentor – mentorschap
- › Memory – onthaal
- › Dieren – context
- › Post-its – rechten
- › Emotie- en behoeftekaarten – vrije tijd en school
- › Gevoelsbord – algemeen



› GROEPSBEVRAGING

- › Cirkels – algemeen
- › Knutsel – mentorschap
- › Verkeerslichten – rechten
 - › Bingo – vrije tijd

INSTRUCTIES

› HOE GEBRUIK JE DE HANDLEIDING?

De handleiding dient als houvast voor het gebruik van de methodieken. Per methodiek wordt het doel, de benodigdheden en het spelverloop uitgelegd. In de handleiding worden eerst de zes individuele methodieken besproken, gevolgd door de vier groepsmethodieken. Onderaan de pagina is terug te vinden of het gaat over een groeps- of individuele methodiek.



› HOE GEBRUIK IK DE EVALUATIE-INSTRUMENTEN?

TEVREDENHEIDSCONTINUÛM

Het tevredenheidscontinuüm wordt gebruikt bij de individuele bevestigingen. Hier wordt bovenaan rechts de naam van het kind ingevuld. Vervolgens wordt ook de datum genoteerd bij de afgenomen methodiek. De begeleider duidt op de schaal aan hoe hij de tevredenheid van het kind ervaart bij het bepaald thema. Telkens nadat de begeleider een methodiek heeft afgenomen, wordt het continuüm bij Lisa afgeleverd.

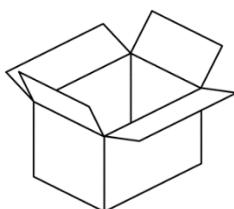
TEVREDENHEIDSVERSLAG

Het tevredenheidsverslag wordt gehanteerd bij de groepsbevestigingen. Hier wordt bovenaan links de naam van de begeleider genoteerd. Daaronder wordt ook het juiste thema aangeduid. De vragen worden ingevuld tijdens of na de activiteit. Onderaan is ruimte voorzien voor suggesties. Nadien wordt dit verslag afgeleverd bij Lisa.

DE PERFECTE MENTOR | MENTORSCHAP

> DOEL

Deze methodiek wordt gespeeld aan de hand van een silhouet dat de 'de perfecte mentor' vormt. Het doel is om het silhouet te vervolledigen en het gesprek rond een perfecte mentor aan te gaan. Vzw Kompani kan door middel van vragen te weten komen wat het kind vindt van zijn mentor, hoe het kind zich voelt bij zijn mentor en welke eigenschappen het kind van zijn mentor belangrijk vindt.



- Silhouet 'de perfecte mentor'
- 8 bijhorende kenmerken
- 14 vraagkaartjes per kenmerk
 - Oor: 2
 - Oog: 1
 - Uurwerk: 1
 - Hart: 2
 - Hand: 2
 - Mond: 3
 - Schoen: 2
 - Knuffel: 1
- Gevoelsthermometer

> BENODIGDHEDEN

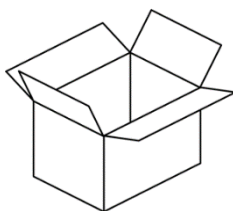
> SPELVERLOOP

Voor het kind ligt een silhouet van 'de perfecte mentor' met daarnaast een aantal uitvergroete kenmerken, namelijk een oor, oog, uurwerk, hart, hand, mond, schoen en een knuffel. Het kind mag zelf bepalen met welk kenmerk hij wil beginnen en welke volgorde er verder gehanteerd wordt. Aan elk kenmerk zijn één of meerdere vragen verbonden, de begeleider schat in hoeveel vragen hij per kenmerk kan stellen aan het kind. Deze vragen gaan over een specifieke kwaliteit van de mentor. De begeleider stelt deze vragen wanneer het kind een kenmerk heeft uitgekozen. Bij elke vraag zijn bijvragen voorzien. Er moet op het moment zelf ingeschat worden of het een meerwaarde biedt om deze te stellen. Wanneer het kind de vragen beantwoordt, mag hij het kenmerk op het silhouet plaatsen. De methodiek is afgerond wanneer alle kenmerken op het silhouet geplaatst zijn of als de begeleider merkt dat het kind zijn aandacht verliest.

Bij deze methodiek kan gebruik gemaakt worden van de gevoelsthermometer. Het kind kan op deze thermometer aangeven hoe tevreden hij is over een bepaald kenmerk van zijn mentor. Het is aan de begeleider zelf om in te schatten of het kind aan de slag kan met de thermometer, rekening houdend met de sociaal-emotionele leeftijd.

› DOEL

Deze methodiek heeft als doel dat het kind alle duo's vindt door telkens twee kaartjes om te draaien. Bij elk duo waaraan een vraag gekoppeld is, is het de bedoeling dat het kind deze beantwoordt. Op die manier kan de begeleider meer te weten komen over hoe elk kind het onthaal heeft ervaren, of hij nog met vragen zit, etc. Kortom, hoe tevreden of ontevreden elk kind is met de manier waarop het onthaal in vzw Kompani is verlopen.



- › Vragenfiche
- › Memory (15 paren)
- › Jongere: 8 paren
- › Oudere: 15 paren

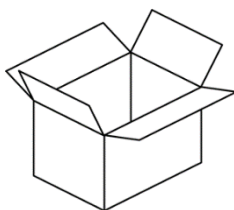
› BENODIGDHEDEN

› SPELVERLOOP

Het kind gaat met zijn begeleider aan de slag aan de hand van een memory-spel. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de hoeveelheid kaarten, rekening houdend met zowel de kalenderleeftijd als de socio-emotionele leeftijd. Zo krijgen 'jongere' kinderen minder paren dan de 'oudere' kinderen. Het is aan de begeleider om dit bij elk kind individueel in te schatten. De kaarten worden voordat het spel begint, door elkaar geschud en omgedraaid op tafel geplaatst. Het kind mag telkens twee kaarten omdraaien. Als hij twee exacte afbeeldingen vindt, dan volgt normaliter een vraag. Let wel op: niet alle duo's zijn gekoppeld aan een vraag, dit om vraagloze momenten in te lassen zodat het kind zich niet overbevraagd voelt. Zijn de kaarten niet gelijk aan elkaar, dan worden deze opnieuw omgedraaid. Op de afbeeldingen worden diverse zaken visueel weergegeven, bijvoorbeeld een huisje, een tekstballon, een vriendje, etc. Het is de bedoeling om nadien stil te staan bij het gevonden duo. Aan de hand van deze vragen kan de begeleider meer inzicht krijgen in de tevredenheid van het kind over het onthaal. Het spel wordt afgerond wanneer alle duo's gevormd zijn.

› DOEL

Aan de hand van deze methodiek worden alle rechten opgefrist voor het kind en komt de begeleiding te weten of hij deze goed begrijpt. Bovendien wordt een beeld gevormd over hoe tevreden of ontevreden het kind is met hoe zijn rechten vertaald worden binnen vzw Kompani.



- › Vragenfiche
- › Poster met de rechten
- › Groene post-its
- › Roze post-its
- › Oranje post-its

› BENODIGDHEDEN

› SPELVERLOOP

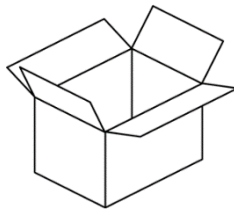
De begeleider hangt de poster met de kinderrechten op en geeft aan het kind drie soorten post-its, namelijk een groene, roze en oranje. Bij elk recht zijn verschillende stellingen voorzien waarop het kind kan antwoorden aan de hand van de gekregen post-its. Wanneer het kind akkoord is met de stelling, kiest hij een groene post-it. Wanneer het kind niet akkoord is, kiest hij een roze post-it en wanneer het kind de stelling niet begrijpt of geen antwoord weet, kiest hij een oranje.

Bij de start van de methodiek legt de begeleider het eerste recht uit, namelijk 'respect voor mijn gezin'. Nadat hij deze heeft uitgelegd aan het kind, benoemt hij de bijhorende stelling. In het geval van 'respect voor mijn gezin', is het: 'De begeleiders praten genoeg met mama/papa/oma/opa/...'. Daarna mag het kind zijn post-it kleven op de poster en dit op de plaats van het desbetreffende recht. De begeleider gaat het gesprek aan met het kind, afhankelijk van welk kleur hij gekozen heeft. Wanneer het gesprek afgelopen is, bespreekt de begeleider het volgende recht, bijvoorbeeld 'recht op privacy'. Op die manier worden alle rechten één voor één overlopen.

Indien de begeleider ziet dat het kind niet meer aandachtig is, kan hij ervoor kiezen om slechts enkele rechten te overlopen. Wanneer hij ziet dat de aandacht wel goed zit, kan hij nog een tweede ronde spelen met andere stellingen. De begeleider beslist dus zelf welke ronde hij speelt en wanneer.

› DOEL

Het hoofddoel van het spelmethodiek is om aan de hand van vragen de (on)tevredenheid over de omgang van vzw Kompani met de context van het kind na te gaan. De context wordt op een visuele manier weergegeven door middel van dieren, die het kind kiest.



- › Plattegrond
- › Vragenfiche
- › Dieren

› BENODIGDHEDEN

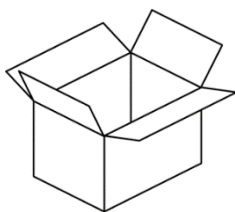
› SPELVERLOOP

Allereerst worden de verschillende dieren uitgestald op tafel, vervolgens krijgt het kind een plattegrond voor zich. Er wordt gevraagd aan het kind om een bepaald dier te kiezen, zowel voor zichzelf, als voor personen uit zijn context. Er worden dus verschillende dieren gekozen om de persoonlijke context van het kind te visualiseren. De gekozen dieren worden gesitueerd op de plattegrond. Daaropvolgend stelt de begeleider een aantal vragen om zo te weten te komen waarom hij net deze dieren gekozen heeft, hoe het contact met deze persoon is, etc. Voor de 'jongere' kinderen van de groep beperkt men zich tot zijn gezin/steungezin. Bij de 'oudere' kinderen van de groep wordt ook de focus gelegd op de vrienden; welk dier kiest het kind voor zijn vrienden, hoe verloopt hier het contact, etc. Het is de taak van de begeleiders om in te schatten bij welke kinderen deze uitbreiding mogelijk is.

EMOTIE- EN BEHOEFTE SPEL | VRIJE TIJD & SCHOOL

› DOEL

Het is de bedoeling om aan de hand van emotie- en behoeftekaarten meer te weten te komen over hoe (on)tevreden het kind is omtrent zijn vrijetijdsbesteding in vzw Kompani en zaken omtrent school.



- › Emotie- en behoeftedobbelsteen
- › 7 emotiekaarten (geel)
- › 10 behoeftekaarten (rood)

› BENODIGDHEDEN

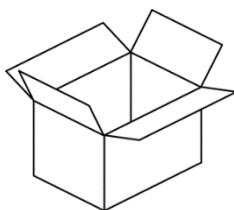
› SPELVERLOOP

De verschillende aspecten rond vrije tijd en school worden met het kind besproken aan de hand van emotie- en behoeftekaarten. Een emotiekaart peilt naar hoe het kind zich voelt over een bepaald aspect rond zijn vrije tijd en schoolbeleving. Een behoeftekaart polst naar een behoefte of iets wat het kind nodig heeft. Het kind gooit met de dobbelsteen, hierop staan 'smiley's' en 'hartjes'. Wanneer 'een smiley' gegooid wordt, wordt een emotiekaart getrokken. Wanneer 'een hartje' gegooid wordt, mag een behoeftekaart getrokken worden. De begeleider bepaalt zelf hoe lang men doorgaat met het spel, rekening houdend met de taakspanning van het kind en de hoeveelheid verzamelde informatie.

GEVOELSBORD | ALGEMEEN

> DOEL

In deze methodiek moeten de verschillende vakjes met bijhorende vragen van het gevoelsbord overlopen worden door het kind en de mentor. Hierdoor kan vzw Kompani te weten komen hoe tevreden het kind is over de verschillende domeinen die we onder het thema 'algemeen' hebben verzameld. De domeinen waarover men de tevredenheid van het kind afneemt zijn voeding, infrastructuur, sfeer, tijd en media. Een bijkomend doel van deze methodiek is de band tussen het kind en de mentor versterken.



- Spelbord
- 2 pionnen
- 1 dobbelstenen
- Vraagkaarten per thema (10 roze, 7 groene, 6 gele, 6 blauwe)

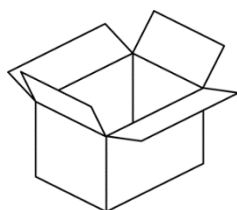
> BENODIGDHEDEN

> SPELVERLOOP

Het gevoelsbord wordt klaargelegd en zowel het kind als de mentor kiezen een pion. Om de beurt wordt gegooid met de dobbelsteen. Deze worp bepaalt hoeveel vakjes de speler met de pion vooruit mag gaan. De vakjes op het gevoelsbord hebben verschillende kleuren en bijpassende kaartjes met vragen. Elk kleur bevraagt een ander thema. De blauwe vakjes staan voor het thema 'voeding', de gele voor het thema 'sfeer', de roze voor 'tijd en media' en de groene vakjes voor het thema 'infrastructuur'. De kleur van het vakje waar de speler op dat moment staat, bepaalt welke vraag getrokken wordt, bijvoorbeeld wanneer de speler eindigt op een groen vakje, mag een groen kaartje getrokken worden. Op sommige kaartjes zijn twee vragen voorzien, namelijk één voor het kind (K) en één voor de begeleider (B). Hierdoor kan ook de begeleider actief participeren. Nadat werd stil gestaan bij de vraag mag opnieuw met de dobbelsteen gegooid worden. Op het spelbord zijn drie eindpunten voorzien waardoor de begeleider zelf kan kiezen wanneer de methodiek wordt stopgezet, rekening houdend met de taakspanning van het kind.

› DOEL

Bij deze methodiek is het doel om aan de hand van stellingen een gesprek te openen omtrent de domeinen voeding, infrastructuur, sfeer en varia. Door als begeleider te kijken naar de standpunten van de kinderen, kan hij inschatten wat de algemene tevredenheid in groep is betreffende dat bepaald domein.



- Vragenfiche
- Het rad
- 3 gevoelscirkels (een groene, rode en blauwe cirkel)

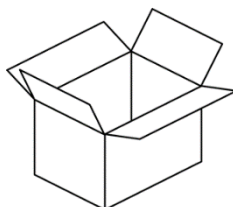
› BENODIGDHEDEN

› SPELVERLOOP

Er wordt aan het rad gedraaid door één van de kinderen, de wijzer stopt op een kleur dat samenhangt met een bepaald domein. Er zijn vier domeinen die allen gekoppeld zijn aan een kleur, namelijk blauw verwijst naar het domein 'voeding', geel naar 'sfeer', groen naar 'infrastructuur' en tenslotte verwijst roze naar het domein 'varia'. Binnen elk thema zijn verschillende stellingen voorzien. Wanneer de wijzer van het rad stopt op een blauw vakje, neemt men een stelling vanuit het bijhorende domein voeding, bijvoorbeeld 'het eten is hier lekker'. Op de grond liggen drie gevoelscirkels met symbolen erop. Een blij 'smiley' staat voor akkoord, een boze 'smiley' voor niet akkoord en een vraagteken voor wanneer de kinderen twijfelen of wanneer ze het antwoord niet weten. Nadat de stelling voorgelezen is telt de begeleider af. De kinderen moeten vervolgens naar een cirkel lopen die het best bij hun mening past. Hierover wordt in gesprek gegaan, de begeleider helpt hen hierbij door vragen te stellen. Wanneer het gesprek afgerond wordt, mag een ander kind terug aan het rad draaien en wordt het hele proces herhaald. De begeleider beslist zelf hoeveel keer dit gedaan wordt, rekening houdend met de taakspanning van de kinderen.

> DOEL

Het hoofddoel van deze methodiek is dat de kinderen nadenken over belangrijke kenmerken van hun mentor. Dit willen we realiseren door middel van een knutselactiviteit. Doordat de begeleiders tijdens de activiteit een aantal vragen stellen aan de kinderen komen ze te weten wat de kinderen belangrijk vinden en wat niet.



- Vragenfiche
- Lijm
- 1 mapje per twee (silhouet + kenmerken)

> BENODIGDHEDEN

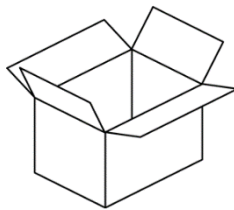
> SPELVERLOOP

De kinderen worden opgedeeld in groepjes per twee. Elke groep krijgt een mapje met daarin een silhouet dat de mentor voorstelt, bijhorende kenmerken en enkele accessoires. De kinderen mogen hun ideale mentor knutselen door de kenmerken op het silhouet te kleven. De begeleider gaat tijdens de activiteit rond bij de kinderen en stelt enkele vragen tussendoor. Hierdoor krijgen ze de mogelijkheid om met elkaar in gesprek te gaan tijdens de knutselactiviteit of erna. De gestelde vragen afhankelijk van de situatie, welke kenmerken de kinderen kiezen en wat ze zelf reeds vertellen.

VERKEERSLICHTEN | RECHTEN

› DOEL

Aan de hand deze methodiek worden alle rechten opgefrist voor de kinderen en komt de begeleiding te weten of ze deze goed begrijpen. Bovendien wordt een beeld gevormd over hoe tevreden of ontevreden de kinderen zijn met hoe hun rechten vertaald worden binnen vzw Kompani. Daarbovenop wordt getracht de groeps sfeer te bevorderen door dit in spelvorm te gieten.



- › Vragenfiche
- › 30 verkeerslichten (10 rode, 10 groene en 10 oranje)
- › Poster met de rechten

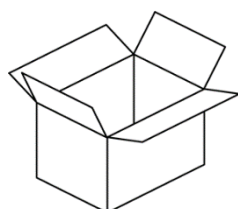
› BENODIGDHEDEN

› SPELVERLOOP

De begeleider hangt de poster op en geeft aan elk kind drie verkeerslichten, namelijk een groene, rode en oranje. Bij elk recht zijn verschillende stellingen voorzien waarop het kind kan antwoorden aan de hand van de verkeerslichten. Wanneer hij akkoord gaat met de stelling, kiest hij het groene verkeerslicht. Wanneer het kind niet akkoord is, kiest hij het rode verkeerslicht en wanneer hij/zij de stelling niet begrijpt of geen antwoord weet, kiest hij het oranje. Bij de start van het spel zitten de kinderen in een cirkel met de drie verkeerslichten voor hen. De begeleider legt het eerste recht uit, namelijk 'respect voor mijn gezin'. Nadat hij deze uitgelegd heeft, zegt hij de bijhorende stelling. In dit geval is het: 'De begeleiders praten genoeg met mama/papa/oma/opa/...'. Vervolgens telt de begeleider af en mogen de kinderen hun rood, groen of oranje verkeerslicht omhoogsteken. Na het tonen van hun verkeerslicht, kan in gesprek worden gegaan. Hierbij leidt de begeleider het gesprek en wordt dieper ingegaan op het desbetreffende recht. Wanneer het gesprek afgerond is, wordt overgegaan naar het volgende recht, bijvoorbeeld 'recht op privacy'. Op die manier worden alle rechten één voor één overlopen. Indien de begeleider ziet dat de kinderen niet meer aandachtig zijn, kan hij ervoor kiezen om slechts enkele rechten te overlopen. Wanneer de begeleider merkt dat de kinderen elkaar te veel beïnvloeden, worden ze met hun rug naar elkaar toe geplaatst in een cirkel. Op die manier zien ze niet wat de rest van de groep antwoordt.

› DOEL

Hierbij staat het gesprek rond het thema vrije tijd centraal. Door dit spel krijgt de begeleider meer inzicht in de vrijetijdsbeleving van de kinderen en een algemeen beeld over de tevredenheid/ontevredenheid van de groep omtrent dit thema. Aansluitend werkt het samen spelen groepsbevorderend.



- Vragenfiche
- Zakje met afbeeldingen
- 12 uitwisbare stiften
- 10 bingokaarten
- Doekjes

› BENODIGDHEDEN

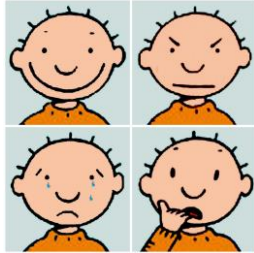
› SPELVERLOOP

De methodiek bestaat uit verschillende afbeeldingen, namelijk twee klokken, vraagteken, voetstappen, bus, groep mensen en een afbeelding met daarop verschillende hobby's. Deze zijn gekoppeld aan een vraag. Verder zitten nog andere afbeeldingen in het spel waarbij geen vraag wordt gesteld. Dit om vraagloze momenten in te lassen, zodat de kinderen zich niet overbevraagd voelen. De begeleider heeft een zakje met daarin alle afbeeldingen die terug te vinden zijn op de bingokaarten. Wanneer de begeleider een afbeelding uit het zakje haalt en het kind dezelfde afbeelding op zijn bingokaart heeft staan, mag hij deze doorkruisen. Wanneer een afbeelding wordt getrokken waaraan een vraag gekoppeld is, stelt hij deze aan de kinderen die de afbeelding op hun bingokaart hebben. Daarna wordt de mening aan de andere kinderen bevraagd. Het spel wordt afgerond wanneer één kind een volle kaart heeft, dit kan hij aangeven door 'bingo' te roepen. Na afloop van het spel, maakt de begeleider de bingokaarten schoon met een vochtig doekje.

Bijlage 4: Vragenfiches



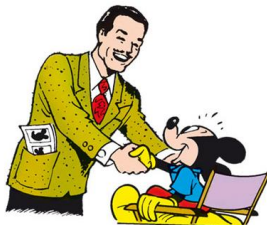
MEMORY | Onthaal



Hoe voelde je je als je voor de eerste keer in de groep kwam?



Hoe werd je opgevangen toen je naar hier kwam (schaalvraag)?



Wie heb je gezien? Met wie heb je gepraat?



Kon je direct vrienden maken?



Kende je vzw Kompani al voor dat je naar hier kwam?



Wat vond je van de rondleiding (het moment dat je mentor door het huis wandelde en hij/zij alles toonde)?

EXTRA (OUDERE KINDEREN):



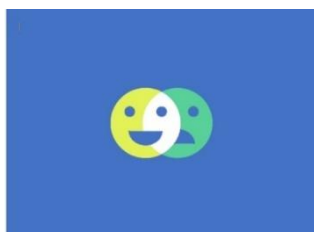
Kreeg je genoeg informatie over Kompani toen je hier aankwam (via consulent, ouders, website, andere)?



Kreeg je genoeg informatie over leefregels, rechten, ... tijdens het eerste gesprek met de mentor?



Hoe werd je voorgesteld aan de groep en vond je dit fijn?



Kun je aanduiden op deze schaal hoe tevreden je was over je eerste dagen in Kompani?

(van heel ontevreden naar heel tevreden)



POST-ITS | Rechten

RONDE 1

Respect voor mijn gezin:

- › De begeleiders praten genoeg met mama/papa/oma/opa/...?

Recht op privacy:

- › Ik kan alleen zijn als ik wil.

Recht op een vertrouwenspersoon:

- › Ik voel me rustig voel me rustig omdat ik weet dat ik altijd met iemand kan praten.

Recht op eigen dossier:

- › Ik wil mijn dossier inkijken.

Recht op hulp:

- › Ik krijg genoeg hulp wanneer ik dit nodig heb.

Recht op zakgeld:

- › Ik mag kiezen wat ik doe met mijn zakgeld.

Recht op inspraak:

- › Ik mag zeggen wat ik denk over bepaalde zaken in Kompani.

RONDE 2

Respect voor mijn gezin:

- › Ik mag praten over mijn gezin/weekend thuis.

Recht op privacy:

- › Ik heb een plekje voor mij alleen, waar ik dingen die ik graag heb veilig kan leggen.

Recht op een vertrouwenspersoon:

- › Ik weet dat er altijd iemand naar mij wil luisteren.

Recht op eigen dossier:

- › Ik weet dat ik de informatie die over mij wordt bijgehouden kan lezen.

Recht op hulp:

- › Ik weet waar ik terecht kan als ik een probleem heb.

Recht op zakgeld:

- › Ik vind het goed dat de begeleider mijn zakgeld bijhoudt.

Recht op inspraak:

- › Er wordt geluisterd naar mij wanneer ik iets niet leuk vindt.



DIEREN | Context

GEZIN/STEUNGEZIN

- › Kies een dier voor jezelf.
- › Vertel hoe je gezin/steungezin er uit ziet.
- › Kies een dier voor iedereen uit het gezin en/of steungezin.

Waarom koos je voor deze dieren?

Dieper ingaan op de situatie en de tevredenheid:

- › Hebben ze contact gehad met jou tijdens je verblijf hier?
- › Laat je mentor je weten wanneer er in je gezin iets gebeurt of verandert?
- › Vind je het leuk wanneer je ouders/andere gezinsleden op bezoek komen?
- › Vind je dat je gezin/steungezin genoeg op bezoek komt?
- › Mag je zelf vragen aan de begeleiding om je familie te zien?
- › Hoe heb je contact met je context, familie,... hoe wil je graag contact?

VRIENDEN (BIJKOMEND VOOR DE OUDERE KINDEREN)

- › Kies een dier voor jezelf.
- › Vertel wie je vrienden zijn.
- › Kies een dier voor elk van je vrienden.

Dieper ingaan op de situatie en de tevredenheid:

- › Waarom koos je voor deze dieren?
- › Speel je veel met je vrienden?
- › Vind je dat je voldoende kan/mag afspreken met je vrienden?
- › Hoe heb je contact met je vrienden?



VOORBEELDVRAGEN

- › Wat vind je het belangrijkste dat een mentor moet kunnen of doen?
- › Wat vind je ervan als een begeleider eens boos is op je?
- › Vind je dat een mentor eens streng mag zijn?
- › Vind je dat een mentor lief moet zijn?
- › Vind je het belangrijk dat jouw mentor hier veel is?
- › Vind je dat de begeleiders genoeg tijd voor jou maken?
- › Kunnen de begeleiders goed luisteren naar jou?
- › Heb je veel nood aan momenten alleen met een mentor?
- › ...



VOEDING (BLAUW)

- › Ik vind het eten lekker.
- › Ik mag voorstellen wat we eten.
- › We eten niet altijd hetzelfde.
- › Ik krijg genoeg eten.
- › Ik krijg een dessertje.
- › Ik krijg elke dag een koekje mee naar school.
- › Ik krijg elke dag een stuk fruit.
- › Ik mag af en toe frisdrank of fruitsap drinken.

INFRASTRUCTUUR (GROEN)

- › Mijn kamer is groot genoeg.
- › Mijn kamer is gezellig.
- › De leefruimte is groot genoeg.
- › De tuin is groot genoeg.
- › Er is genoeg speelgoed om mee te spelen.
 - Binnen?*
 - Buiten?*
- › De bezoekersruimte is leuk ingericht.

SFEER (GEEL)

- › Ik vind het leuk in de groep.
- › Ik vind de begeleiders lief.
- › Ik ben blij met de spelletjes die we spelen.
- › Als er een nieuw kindje komt, vind ik dit leuk.
- › We doen leuke spellen samen met de groep.
- › Als ik jarig ben wordt dit gevierd met de groep.

VARIA (ROZE)

- › Ik mag lang genoeg op de Playstation spelen.
- › Ik heb voldoende tijd om tv te kijken.
- › Ik mag genoeg op de computer.
- › Ik heb af en toe een leuk moment alleen met mijn mentor.
- › Ik vind het uur waarop ik ga slapen té vroeg.
- › Ik kan me even afzonderen als ik dat wil.



VERKEERSLICHTEN | Rechten

Respect voor mijn gezin:

- › De begeleiders zijn lief tegen de mensen die op bezoek komen.

Recht op privacy:

- › Ik mag binnengaan in iemand anders zijn kamer zonder te kloppen.

Recht op een vertrouwenspersoon:

- › Ik voel me veilig omdat ik weet dat er altijd iemand voor mij is.

Recht op eigen dossier:

- › Ik vind het belangrijk dat informatie over mij wordt bijgehouden.
- › Ik vind het belangrijk dat ik mijn dossier mag inkijken.

Recht op hulp:

- › Ik krijg genoeg hulp wanneer ik dit nodig heb.
- › Ik weet waar ik terecht kan als ik een probleem heb.

Recht op zakgeld:

- › Ik mag kiezen wat ik doe met mijn zakgeld.
- › Ik vind het goed dat de begeleider mijn zakgeld bijhoudt.

Recht op inspraak:

- › Er wordt geluisterd naar mij wanneer ik iets niet leuk vind.



BINGO | Vrije tijd



Klok 1:
Heb je genoeg tijd om te spelen?



Klok 2:
Heb je tijd voor jezelf?



Een vraagteken:
Mag je zelf spelletjes kiezen?



Voetstappen:
Heb je genoeg plaats om te doen wat je graag doet?



Een groep:
Vind je de groepsactiviteiten leuk?



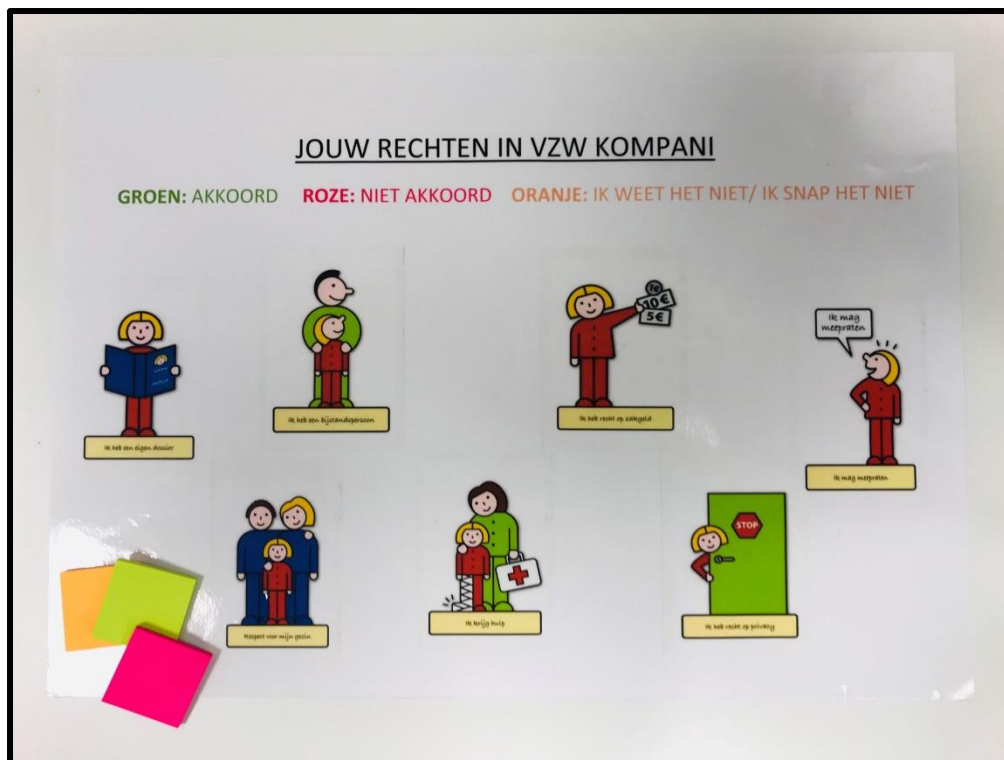
Een busje:
Zijn er veel uitstappen? Vind je ze leuk?



Hobby's:
Heb je hobby's? Geraak je daar altijd?



Post-its (rechten)



Dieren (context)



Emotie- en behoeftespel (vrije tijd & school)



Gevoelsbord (algemeen)

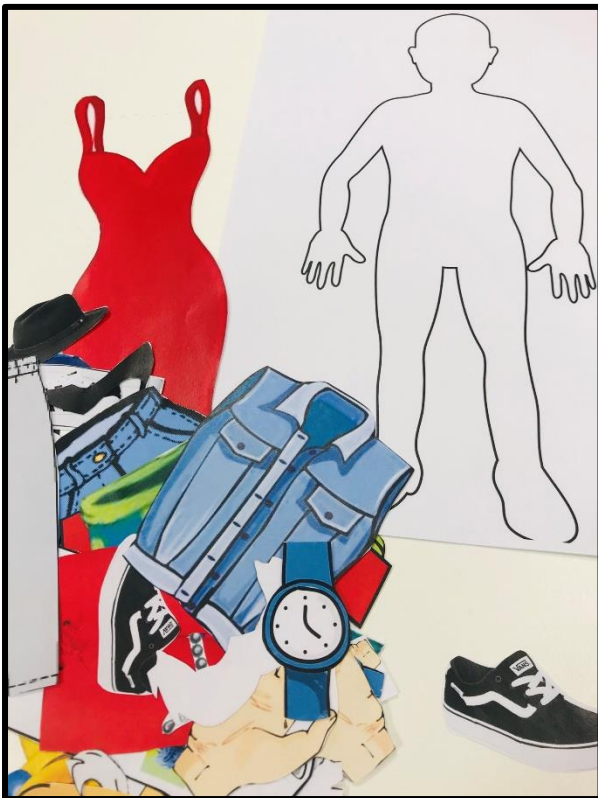


Groepsmethodieken

Cirkels (algemeen)



Knutsel (mentorschap)



Verkeerslichten (rechten)



Bingo (vrije tijd)



Bijlage 6: Tevredenheidscontinuüm – individuele bevraging



NAAM KIND: _____

TEVREDENHEIDSCONTINUÛM INDIVIDUEEL | Methodieken

Dit continuüm wordt gebruikt bij de individuele tevredenheidsbevragingen. De begeleider neemt de bevraging af en vult per afgenomen methodiek het continuüm in. Hij maakt een samenvattende conclusie op basis van de antwoorden die het kind gaf, doorheen de afgenomen methodiek. De bedoeling is dat de begeleider per bevraagd thema een kruisje plaatst in het vak, dat volgens hem het best de (on)tevredenheid van het kind weergeeft. Naast de tevredenheidsscore per thema is er ook één continuüm waarbij gekeken wordt naar de (on)tevredenheid over alle thema's heen. Deze globale bevinding laat toe een interindividuele vergelijking te maken tussen de kinderen en zo nodig globale conclusies te trekken. Onderaan is plaats voorzien om extra opmerkingen te noteren (opvallende bevindingen, aandachtspunten, uitspraken...).

De begeleider geeft via onderstaande scores de mate van (on)tevredenheid weer van het kind:

- 0: Helemaal niet tevreden
- 1: Niet tevreden
- 2: Eerder niet tevreden
- 3: Neutraal⁸
- 4: Eerder tevreden
- 5: Tevreden
- 6: Helemaal tevreden

Dit document moet ingevuld worden vlak na de afname en moet de dag zelf ingediend worden bij Lisa Van de Pontseele.

⁸ Neutraal slaat op noch tevreden, noch ontevreden of wanneer het kind geen uitgesproken mening in de ene of de andere richting heeft.

Helemaal niet
tevreden

Niet tevreden

Eerder niet
tevreden

Neutraal

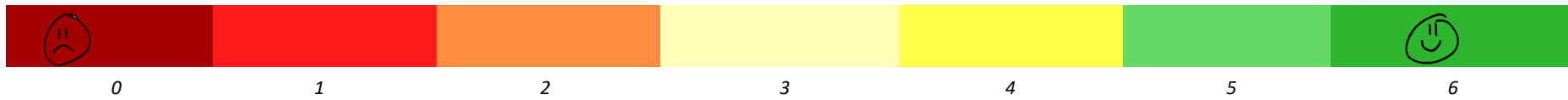
Eerder Tevreden

Tevreden

Helemaal tevreden

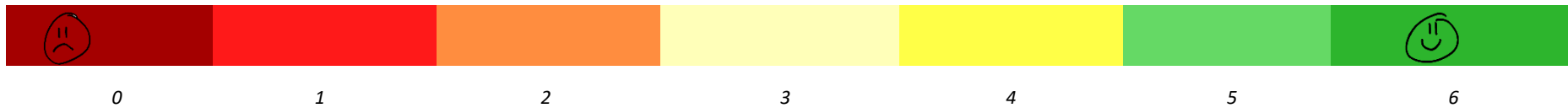
Datum: .../.../...

Perfekte begeleider › Mentorschap



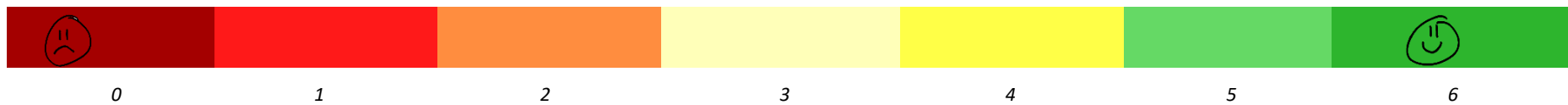
Datum: .../.../...

Memory › Onthaal



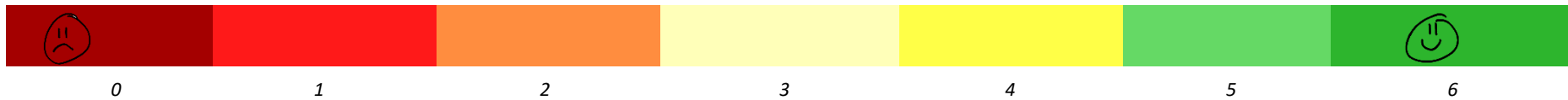
Datum: .../.../...

Post-its › Rechten



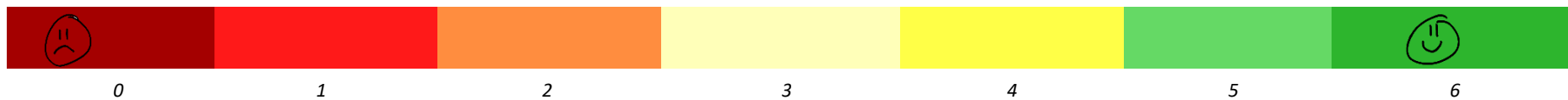
Datum: .../.../...

Dieren › Context



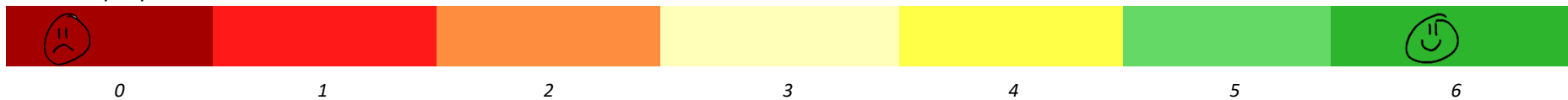
Datum: .../.../...

Emotie- en behoeftekaarten › Vrije tijd en school



Datum: .../.../...

Ganzenbord › Algemeen



**Helemaal niet
tevreden**

Niet tevreden

**Eerder niet
tevreden**

Neutraal

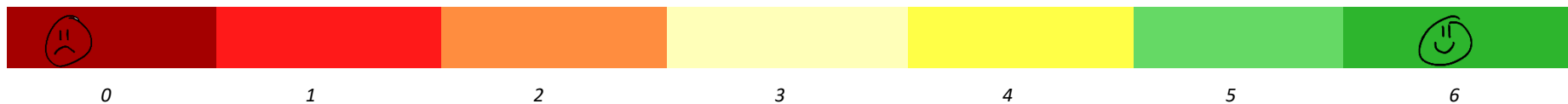
Eerder Tevreden

Tevreden

Helemaal tevreden

Datum: .../.../...

Globale bevinding



Extra opmerkingen:

Bijlage 7: Tevredenheidsverslag – groepsbevraging



TEVREDENHEIDSVERSLAG GROEP | Methodieken

NAAM BEGELEIDER: _____ Datum: .../.../...

THEMA:

- ☐ **MENTORSCHAP** (knutsel)
- ☐ **ALGEMEEN** (cirkels)
- ☐ **RECHTEN** (verkeerslichten)
- ☐ **VRIJE TIJD** (bingo)

Dit tevredenheidsverslag wordt gebruikt bij de tevredenheidsbevragingen in groep. De bedoeling van dit verslag is dat de begeleider, door middel van de dialoog die op gang kwam door de gehanteerde methodiek, nagaat hoe (on)tevreden de kinderen zijn over een thema. Dit kan de begeleider doen aan de hand van onderstaande vragen. Per vraag is er voldoende ruimte voorzien om de bevindingen te noteren. Op het laatste blad wordt eveneens ruimte voorzien om eigen suggesties aan te brengen.

Dit document moet ingevuld worden vlak na de afname en moet de dag zelf ingediend worden bij Lisa Van De Pontseele.

VRAAG 1: Over welke zaken waren de kinderen tevreden bij dit thema? Licht toe.

VRAAG 2: Over welke zaken waren de kinderen ontevreden bij dit thema? Licht toe.

VRAAG 3: Waren de meningen gelijklopend van de kinderen? Waar wel, waar niet? Zijn er zaken die opvielen?

Suggesties Mentor:
