

B-TOETS: VRAGENLIJST BEJEGENING

Addendum herziene versie B-TOETS 2013

juli 2014

Achtergrond

De B-toets, ook wel Vragenlijst Bejegening, is een meetinstrument dat wordt ingevuld door jeugdigen of hun ouders. Het instrument meet wat jeugdigen en hun ouders vinden van de kwaliteit van bejegening door hun hulpverleners in de jeugdzorg. De B-toets stelt vast in welke mate de hulpverlener in het hulpverleningsproces volgens de ouder of jeugdige bepaalde gedrags- en houdingsaspecten heeft laten zien¹. De lijst bestaat uit 24 vragen die deze aspecten beschrijven. De antwoordmogelijkheden variëren van 1 (zeer slecht) tot 6 (zeer goed). Bejegening wordt in de handleiding² omschreven volgens de definitie van het Groot Woordenboek der Nederlandse taal als 'zich op een bepaalde wijze jegens iemand of iets gedragen'. In de jeugdzorg slaat dit op de manier waarop de hulpverlener met zijn cliënt omgaat, los van allerlei technische interventies. De bejegening kan dan ook gezien worden als de concretisering van de werkrelatie (alliantie). Met de B-toets kan de kwaliteit van deze werkrelatie gemeten worden. De houdings- en gedragsaspecten sluiten goed aan bij de literatuur hierover³.

Oorspronkelijke schalen en nieuwe schalen

In de oorspronkelijke versie uit 2007 vielen de 24 vragen vallen onder acht schalen:

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

Na een hernieuwde conceptuele analyse van de vragen en de schalen in verband met het gebruik van de B-toets in Vlaanderen, is in 2013 de formulering van enkele vragen aangepast, vooral gericht op verdere verduidelijking, en zijn de 24 vragen gerangschikt onder zes schalen:

- Duidelijk: De hulpverlener geeft in begrijpelijke taal aan waar hij mee bezig is.
- Betrokken: De hulpverlener toont interesse in zijn cliënt en neemt voldoende tijd.
- Betrouwbaar: De hulpverlener is eerlijk, bereikbaar en komt zijn afspraken na.
- Cliëntgericht: De hulpverlener gaat uit van de vraag van de cliënt en benadrukt diens sterke kanten.
- Respectvol: De hulpverlener neemt de cliënt serieus en creëert een sfeer van gelijkwaardigheid.
- Stimulerend: De hulpverlener geeft positieve aanwijzingen en complimenten.

Psychometrische gegevens

In de handleiding wordt bij onderzoek in een Brabantse instelling voor jeugdzorg voor de Totaalscore een betrouwbaarheidscoëfficiënt voor interne consistentie (α) gerapporteerd van 0,91 (N=35, ouders en jongeren tezamen). In nog ongepubliceerde data van Vlaamse jeugdzorginstellingen werd voor de Totaalscore voor zowel ouders (N=141) als jeugdigen (N=123) een α -coëfficiënt van 0,95 gevonden. Exploratieve factoranalyses gaven in beide groepen aanwijzingen voor twee factoren die samen 55% (ouders) of 56% (jeugdigen) van de variantie verklaren. Hoewel vragen van alle schalen op beide factoren laden, lijken op de ene factor vooral

¹ Er is een versie voor jeugdigen en voor hun ouders.

² Zie Van Erve, N., Poiesz, M., & Veerman, J.W. (2007). *Bejegening in de jeugdzorg. Handleiding B-toets*. Nijmegen: Praktikon.

³ Zie Barnhoorn, J. e.a. (2013). *Cliënt-, professional- en alliantiefactoren: hun relatie met het effect van zorg voor jeugd. Verkenning van kennis en kennishiaten voor het ZonMw-programma Effectief werken in de jeugdsector*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

vragen van de schalen Respectvol en Betrouwbaar (ouders) en Betrokken en Betrouwbaar (jeugdigen) hoog te laden, deze factor kan opgevat worden als de “persoonlijke alliantie” (wederzijds respect en vertrouwen). Op de andere factor laden met name vragen van de schalen Stimuleren en Cliëntgerichtheid (ouders en jeugdigen) die op de “taakalliantie” (het samenwerken aan doelen, enz.) lijken te slaan⁴. In het Brabantse onderzoek werden voor de door de ouders ingevulde B-toets voor de oorspronkelijke schalen Duidelijk, Betrokken en Aansluiten, alsook voor de Totaalscore, positieve correlaties gevonden met het door hen ingeschatte effect van de hulp. Verder onderzoek met de B-toets moet deze eerste aanwijzingen voor betrouwbaarheid en validiteit nog bevestigen.

Praktische informatie

De B-toets wordt uitgegeven door Praktikon en is gratis te downloaden van de website (www.praktikon.nl). Ook de handleiding en dit addendum zijn van de website te downloaden. Engelse en Franse versies van de vragenlijst zijn in voorbereiding en zullen zodra ze gereed zijn ook via de website beschikbaar worden gesteld. De B-toets is tevens opgenomen in de door Praktikon ontwikkelde internetdatabase BergOp (www.bergop.info).

⁴ Deze indeling is van Bordin en wordt inmiddels vrij algemeen aanvaard; zie Bordin, E.S. (1979). The generalisability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 16, 252-260. (Zie ook de in noot 3 genoemde publicatie van Barnhoorn e.a.)