

BEKNOPT RAPPORT

RESULTATEN TEVREDENHEIDSMETING 2024

La Strada, BH Van Celst en VV Van Celst

1. Inleiding

In het **tweede semester van 2024** kwamen in het kader van de tevredenheidsmeting de werkingen van **La Strada en Van Celst (BH en VV)** aan bod. In deze bevraging richtten we ons zowel tot de jongeren als relevante contextfiguren van de jongeren, en kozen voor online (anonieme) vragenlijsten.

De jongeren van **La Strada** kregen het aanbod om een online vragenlijst in te vullen. De stafmedewerker gaf hierover uitleg op het onthaalmoment (18 november 2024). In totaal 11 jongeren vulden deze in. Hiervan kwamen 4 jongeren al langer dan 6 maanden naar La Strada, 7 jongeren kwamen tussen 1 en 3 maanden. Op 12 december werd aan de jongeren (tijdens de activiteiten) op informele wijze bijkomende feedback gevraagd door stafmedewerker An Nuytiens en TC Kaat Van Praet.

Ook de contextfiguren konden een online vragenlijst invullen. Slechts 2 personen (1 pleegmoeder, 1 moeder) vulden deze in.

De meisjes die verblijven in het **Begeleidingshuis Van Celst** werden ingelicht over de mogelijkheid tot het online invullen van een vragenlijst op de bewonersvergadering van 21 oktober 2024. Helaas vulde slechts 1 meisje de vragenlijst in. De zogenaamde mobiele meisjes werden via de contextbegeleiders ingelicht over de online vragenlijst. In totaal 4 meisjes vulden de vragenlijst in. Slechts 1 meisje gaf aan dat we haar mochten opbellen om nog een aantal verdiepende vragen te stellen. We namen dan ook telefonisch contact met haar op.

De context van zowel de residentiële als de mobiele meisjes werd eveneens bevestigd via een online vragenlijst. In totaal vulden 8 personen deze vragenlijst in. Het ging om 6 moeders, 1 vader en 1 grootouder. In totaal 4 personen gaven aan dat we hen mochten opbellen om wat meer kwalitatieve informatie te verschaffen over hun antwoorden. 1 persoon vergat echter contactgegevens in te vullen. We belden de overige 3 personen op om bijkomende informatie te verzamelen. Achteraf bleek dat 1 moeder vooral informatie gaf over het vroegere verblijf van haar dochter in het Veilig Verblijf. We rekenden haar antwoorden van zowel de online vragenlijst als de telefonische bevraging dan ook uiteindelijk bij de context van de meisjes VV.

De meisjes van het **Veilig Verblijf Van Celst** kregen van de stafmedewerker een uitleg over de online bevraging. Hier werd gewerkt met een aangepaste (vereenvoudigde) vragenlijst. De meisjes konden deze zelfstandig invullen, of samen met de stafmedewerker. De stafmedewerker ging tussen 22 oktober 2024 en 15 januari 2025 een aantal keer langs in de leefgroepen om voldoende respons te krijgen. In totaal 6 meisjes vulden dit in, we bereikten in totaal 7 meisjes aangezien 2 meisjes (VV Stanneke) de vragenlijst samen invulden met de stafmedewerker. De meisjes die de vragenlijst invulden, verbleven in VV Stanneke (5) of VV Kiel (2). Verder gaf nog 1 meisje, dat momenteel mobiel begeleid wordt, telefonisch nog informatie over haar verblijf in het VV. Dit namen we ook mee. We hebben dus informatie van 8 meisjes.

De context van de meisjes werd via de contextbegeleiders op de hoogte gesteld van de mogelijkheid om een online bevraging in te vullen. In totaal 2 personen vulden deze in: 1 moeder en 1 plus/stiefvader. We belden beide personen op voor een verdere bevestigingen en het bleek om hetzelfde gezin te gaan. Zoals hierboven aangehaald, gaf er ook nog een andere moeder informatie over het Veilig Verblijf.

Aantal respondenten (*)	Jongeren	Mobiele jongeren	Context
La Strada	11	/	2
BH VC	1	4 <i>Waarvan 1 nog opgebeld en bevraagd</i>	8 → eigenlijk 7 <i>Waarvan 2 nog opgebeld en bevraagd</i>
VV	6 (7) + 1 → 8	/	2 → eigenlijk 3 <i>Waarvan 3 nog opgebeld en bevraagd</i>

(*) Uit de telefonische contacten bleek dat er meermaals **verschillende respondenten per gezin waren. Dit kan een effect hebben op de resultaten.**

Op basis van de resultaten stelden we voor de werkingen een **SWOT analyse** op. De SWOT-tabel stelt de belangrijkste resultaten voor in één oogopslag. In de begeleidende tekst kaderen of verhelderen we een aantal belangrijke of opvallende resultaten, soms geïllustreerd door citaten.

2. Resultaten

La Strada

Jongeren

STRENGTHS - Activiteiten: iedereen vindt zijn/haar gading, maar vnl. appreciatie actieve zaken, sport, creatieve activiteiten, muziek - Begeleiders: jongeren kunnen zich met hen amuseren, kunnen er goed mee praten (+vertrouwen), leren hen iets bij, ondersteunen ook buiten La Strada (cf. Time-out), zien wat je nodig hebt, doen mee met activiteiten - Algemeen gevoel van inspraak en dat geluisterd wordt, inspraak activiteiten nog verhoogd door werkwijze blad - Aanwezigheid Sam is een plus - Iedereen vindt wel iemand leuk in de groep - Leerkrachten meerwaarde: aanklampend, zoeken naar werkwijze op maat - La Strada helpend: aan doelen werken, talenten ontdekken, motiverend, daginvulling en contact - Gebouw	WEAKNESSES - Begeleiders reageren te soft op wangedrag jongeren ⇔ anderen vinden dit net een sterkte
OPPORTUNITIES - Meer activiteiten buiten / uitstappen, of ook duurdere activiteiten: bowlen, trampolinepark,... - Alleen-tijd - Dieren betrekken bij werking (cf. suggestie dier meenemen) - Voor sommige jongeren is het startuur te vroeg (cf. verre verplaatsingen)	THREATS - Budget activiteiten - Jongeren die sfeer verpesten door moeilijk of druk gedrag, groep soms te druk - Pestgedrag / roddelen (vermeld door 2 jongeren) - Samenstelling groep: soms te jonge kinderen? (vermeld door 1 jongere)

De jongeren in La Strada zijn globaal genomen positief tot zeer positief over La Strada. In het bijzonder zijn ze **erg lovend over de begeleiders en leerkrachten**. De jongeren geven meermaals aan dat ze goed kunnen praten met de begeleiders en leerkrachten. De jongeren zien hen ook als vertrouwensfiguren die goed aanvullen wat ze nodig hebben en dus een aanpak op maat hanteren.

We illustreren deze sterkte met een aantal citaten:

- *Toen ik het moeilijk had kwam (de begeleider) mij een warme chocolademelk brengen en praten over wat er zat.*
- *De begeleiders blijven vriendelijk tegen iedereen, wat die ook doet.*
- *Ze zien wat ik nodig heb. Als ik boos ben, gaat (de begeleider) iets actiefs met mij doen.*
- *De leerkrachten passen zich aan jou aan. Ze zoeken naar een manier die bij je past. Bijvoorbeeld, ik hou van muziek. Ik mocht mijn gitaar meebrengen en mocht mijn woordjes zingen met de gitaar, in plaats van gewoon opzeggen.*

Het **groepsgebeuren** is voor sommige jongeren lastig. Een aantal jongeren heeft last van de drukte, of van pestgedrag. Sommigen vinden dat de **begeleiders te laks** reageren op wangedrag van jongeren. Echter, anderen vinden het net een **sterkte** dat begeleiders steeds rustig en vriendelijk blijven, ook wanneer jongeren lastig gedrag stellen. Voor jongeren die drukte lastig vinden, is het belangrijk dat ze zich ook af en toe even kunnen **afzonderen** om te ontspannen. Een jongere die hier soms last van heeft, geeft aan dat begeleiders hier oog voor hebben.

Contextfiguren

1 moeder en 1 pleegmama vulden de vragenlijst in. Beiden zijn uitermate lovend over La Strada. Op elke vraag kenden ze de maximum score toe. De 2 respondenten vinden dat ze voldoende en duidelijke informatie kregen van de begeleiders.

- *Wij hebben een goede rondleiding, met de nodige informatie, gekregen bij de opstart.*

Ze geven ook aan dat de begeleiders **goed bereikbaar** zijn en hen **voldoende op de hoogte** houden. Ze zijn tevreden met hoe er wordt **omgegaan** met hen en met de jongere.

- *Er is een goede wisselwerking indien ik informatie nodig heb.*
- *Indien het nodig is/was hebben zij mij steeds gecontacteerd.*
- *Het is goed om te zien hoe ze met de jongere omgaan. Met begrip.*

Er wordt volgens ook duidelijk aangegeven aan welke **doelen** er wordt gewerkt.

- *Om de zoveel de tijd zitten wij samen om de doelen te bespreken, en het verdere verloop alsook de voorafgaande periode.*

De respondenten voelen zich **geholpen** en voelen zich voldoende betrokken. Volgens hen is hun **inbreng even belangrijk** als deze van de begeleiders. Ze zijn tevreden over wat tot op dat moment bereikt werd. De begeleiding van La Strada voldoet aan hun **verwachtingen**.

Jongeren

1 residentiële jongere en 4 mobiele jongeren vulden de vragenlijst in. De SWOT is gebaseerd op de antwoorden van de 4 mobiele jongeren, hier en daar aangevuld met antwoorden van het residentiële meisje. Dit wordt dan apart aangegeven.

Merk op dat de mobiele meisjes in hun antwoorden ook soms **verwijzen naar het residentiële luik** van Van Celst (in groen). Het is dus mogelijk dat ze ook in hun andere antwoorden vooral verwijzen naar hun *verblijf* in Van Celst en minder naar de mobiele begeleiding. Wanneer enkel online antwoorden werden ingevuld, en we hen niet telefonisch konden bevragen, hebben we hier geen zekerheid over.

STRENGTHS - Begeleiders zijn voldoende bereikbaar - Transparantie over doelen en hoe eraan gewerkt wordt, maar er zit nog marge op - Voldoende betrekken jongere bij begeleiding, maar er zit nog marge op	WEAKNESSES - Jongeren niet echt gevoel dat geholpen worden (ook residentiële meisje) ⇔ 1 meisje vindt van wel: terug naar school - Leefsituatie niet veiliger door begeleiding - Jongeren (behoudens 1) niet (echt) gevoel dat hun mening belangrijk wordt gevonden / hun inbreng als even belangrijk (antwoord residentiële meisje sluit hierbij aan)
OPPORTUNITIES - Meer naar buiten gaan met de meisjes (1)	THREATS - Begeleiders praten te veel in hun bureau (1) - Begeleiders houden meisjes niet vaak genoeg op de hoogte (bellen, SMS, huisbezoek) - Geen band met begeleider (mobiel) (1) - Begeleiders die vooral met ouder(s) overleggen, niet of minder met jongere? (1)

De meisjes vinden de begeleiders voldoende **bereikbaar** en zijn ook tevreden over de **transparantie** rond de doelen. Drie meisjes scoren de vraag rond **transparantie** (of het steeds duidelijk is aan welke doelen er gewerkt wordt, en hoe dat gebeurt), neutraal/ik weet het niet (score 3 op 5) of positief (score 4 op 5). Ook de vraag of ze voldoende **betrokken** worden bij de begeleiding, wordt neutraal/ik weet het niet of positief gescoord. Op zowel transparantie als betrokkenheid zit wellicht dus nog marge.

De meisjes hebben doorgaans **niet het gevoel dat ze geholpen worden**. Slechts 1 meisje geeft aan van wel; volgens haar is het dankzij de begeleiding van Van Celst dat ze opnieuw naar school gaat. Geen enkel meisje vindt dat hun **leefsituatie** veiliger is geworden door de begeleiding van Van Celst. Verder geven ze ook allen, behoudens 1 meisje, aan dat ze niet het gevoel hebben dat hun **mening en inbreng** als even belangrijk wordt aanzien binnen de begeleiding.

1 mobiel meisje geeft aan dat het beter zou zijn als de begeleiders **meer naar buiten** gaan met de meisjes, en lijkt hiermee te verwijzen naar het residentiële stuk van Van Celst.

We zien in de bevraging ook een aantal bedreigingen terugkomen voor de begeleiding. Ten eerste wordt door iemand aangegeven dat **begeleiders te veel zouden praten** in hun bureau. Ook dit lijkt betrekking te hebben op de residentiële begeleiding. Verder hebben de meisjes niet het gevoel dat ze **voldoende op de hoogte** worden gehouden door de begeleiders. Dit sluit aan bij wat 1 meisje aanhaalt, namelijk dat begeleiders in mobiele begeleidingen **meer in contact zouden staan met de ouder(s)** dan met de jongere zelf. Dezelfde jongere geeft aan dat het feit dat ze **geen band** heeft met de mobiele begeleider en dat deze haar niet ligt, wat een nadeel is voor de begeleiding. Er is daardoor weinig animo om (opnieuw) informatie te delen.

Contextfiguren

Zoals aangehaald vulden 8 contextfiguren (6 moeders, 1 vader, 1 grootouder) de vragenlijst in. Aangezien na telefonisch contact bleek dat 1 moeder haar dochter in het VV verbleef, en zij uiteindelijk enkel daarover informatie deelde, werden haar antwoorden meegenomen in het deel rond Veilig Verblijf. De resultaten zijn dus gebaseerd op **7 contextfiguren**.

STRENGTHS - Voldoende geïnformeerd rond werking (⇔ 1 negatief) - Begeleiders goed bereikbaar, ook in weekend en 's avonds - Continuïteit prima bij ziekte of verlof - Begeleiders houden hen vaak genoeg op de hoogte - Bereidheid tot overleg en uitleg - Sterke tevredenheid rond hoe begeleiders omgaan met hen - Sterke tevredenheid transparantie doelen - Algemeen gevoel dat men geholpen wordt - Doorgaans gevoel dat leefsituatie veiliger is - Sterk gevoel van betrokkenheid bij begeleiding, dat hun mening belangrijk wordt gevonden, en hun inbreng als even belangrijk wordt aanzien	WEAKNESSES - Begeleiding soms te laks (bv. als jongere afspraken niet nakomt) ⇔ kunnen niet veel doen buiten melden aan consulent
OPPORTUNITIES - Doelen niet altijd meteen duidelijk, soms dit zelf even vragen, of wordt achteraf duidelijk (1)	THREATS - Begeleiding voldoet niet altijd aan verwachtingen, maar ligt soms ook aan weinig inspanningen jongere

De contextfiguren zijn globaal gezien **tevreden tot erg tevreden over de begeleiding**. Ze zijn lovend over alle aspecten van het werk van de begeleiders. Slechts 1 respondent vindt dat er niet voldoende informatie werd verschaft over de werking.

Verder wordt ook aangegeven dat naar hun gevoel de begeleiders soms **te laks** omgaan met het gedrag van de jongere. Bijvoorbeeld: een jongere die niet thuis blijft of niet uit bed wilt komen als de begeleider langskomt. De respondenten geven echter meteen ook aan dat de begeleiders wellicht ook niet veel anders kunnen doen dan dit gedrag melden aan de consulent.

De respondenten zijn erg tevreden over de begeleiding en de begeleiders, maar de **resultaten** laten helaas vaak nog op zich wachten. Zij geven echter aan dat dit vooral aan het gebrek aan inspanningen of het gedrag van het meisje ligt (bv. afspraken niet nakomen), en niet aan Van Celst.

- *Er wordt veel gedaan maar de resultaten zijn nog niet wat het moet zijn, dit ligt niet aan Van Celst.*

Jongeren

Er werden **7 jongeren** bevestigd in het VV. Verder gaf **1 meisje**, dat momenteel mobiel begeleid wordt, telefonisch nog informatie over haar verblijf in het VV. We namen deze info hier mee. De informatie is dus gebaseerd op de bevestiging van 8 jongeren.

STRENGTHS - Begeleiders: willen helpen, soms leuke momenten, lachen, praten met jongeren, jong (inleving) ⇔ wisselend - Aangenaam als sfeer goed zit in de groep - 2 meisjes voelen zich thuis, 4 vinden VV gezellig - Relatie onderhouden met context wordt gefaciliteerd en ondersteund - Zorghond Sam: afleiding, maakt meisjes blij	WEAKNESSES - Jongere / minder ervaren begeleiders die niet weten wat te doen in crisis - (Te) snel naar politie bellen? - Jongeren worden lastig van altijd / veel binnen te zitten, gevoel opgesloten (+geen gsm/WiFi = geen contact met buitenwereld) → mentaal + fysiek zwaar (cf. verdikken), weinig activiteiten in verlof - Wisselend/negatief over of naar mening geluisterd wordt - Bewonersvergadering gaat zelden door? - Lang wachten op antwoord op vragen, of geen antwoord - Bereikbaarheid (1) - Eten niet lekker, wordt 's morgens al gemaakt, geen rekening met wensen (1)
OPPORTUNITIES - Sam meer laten langskomen - Vraag enkel vrouwelijke begeleiders (gevoel veiligheid) - Terras (Stanneke) gezelliger maken: lampjes en afdak - Meisjes komen na weglopen vaak vrijwillig terug: uit angst GI, angst verpesten traject, honger / moe / vuil	THREATS - 3 meisjes voelen zich niet (altijd) veilig t.g.v. crisissen in groep, (pest)gedrag andere meisjes, scheermesjes (automutilatie), verkeerde dosis medicatie - Wisselend over gevoel of geholpen wordt - Onderlinge communicatie begeleiders: verschillende antwoorden, onduidelijkheid + weinig communicatie over wat er aan de hand is in de groep (1) - Begeleiders die te veel bezig zijn met andere groep; met te weinig op groep

De meisjes zijn globaal gezien tevreden over de **begeleiders**. Hoewel er door sommigen wordt aangegeven dat dit nogal wisselend is, is er zeker sprake van leuke momenten. De meisjes hebben het gevoel dat de begeleiders willen helpen en tijd nemen om met hen te praten. Ook het feit dat ze doorgaans jong zijn, vinden ze een pluspunt; zij begrijpen de leefwereld van de meisjes. Hiertegenover staat dat de **jonge leeftijd** ook een keerzijde heeft; de jongere (of minder ervaren) begeleiders weten

zich soms geen raad tijdens crisismomenten, en zouden daarom ook (te) vaak de politie opbellen volgens de meisjes.

- *De begeleiders zijn meer voor onze jeugd enzo, kunnen meelachen, maar is soms een nadeel want ze hebben minder ervaring in jeugdzorg. Jongere begeleiders panikerem te snel. Ze zeggen dan "wat moet ik doen?" tegen ons, en dan denk ik hallo jij zijt de begeleider.*

De meisjes hebben doorgaans niet het gevoel dat er **naar hun mening wordt geluisterd**, en er wordt ook aangegeven dat **bewonersvergaderingen** vaak niet doorgaan (al geeft 1 jongere aan dat de meisjes daar vaak zelf geen zin in hebben). Mogelijks hieraan gelinkt, wordt ook aangegeven dat het soms **lang wachten is op antwoorden** wanneer een vraag gesteld wordt. Verder wordt ook aangehaald dat er soms verschillende antwoorden gegeven worden op een vraag, dit leidt tot **onduidelijkheid**. Begeleiders zouden niet altijd goed met elkaar **communiceren** en afstemmen volgens de meisjes. 1 meisje haalt in dat verband ook aan dat er vaak niet gecommuniceerd wordt als er iets gaande is in de groep.

- *Meestal werd er niks gezegd als er wat aan de hand was in de groep.*

1 meisje was niet tevreden over de **bereikbaarheid** van de voorziening

- *Als ik op fugue was, probeerde de politie hen te bereiken en zelfs dan namen ze niet op na meerdere keren terugbellen.*

Ook gaf 1 meisje aan dat het **eten niet lekker** is; er wordt reeds 's ochtends gekookt, maar niet alles is nog lekker wanneer dit opgewarmd wordt. Verder zou er volgens haar – ondanks het whiteboard met eetwensen – te weinig rekening gehouden worden met de voorkeuren van de meisjes.

De meisjes zijn enthousiast over de **zorghond, Sam**, al mag hij wat vaker langskomen.

- *Sam is keileuk, is lief, hij komt bij mij in de zetel. We mogen soms wandelen met hem maar Sandy moet erbij zijn. Ik mag morgen gaan wandelen. Dat vind ik schattig en dat maakt me blij, het laat me goed voelen, beter voelen. Het is afleiding, eens iemand anders hierbinnen.*

In totaal 3 meisjes gaven aan zich **niet altijd veilig** te voelen in het VV. Dit heeft vooral te maken met crisissen die voorkomen in de leefgroep, maar ook andere zaken worden genoemd:

- *Nee, vaak werd er bij mij verkeerde medicatie gegeven en werd het een beetje weggelachen dat het alleen een andere dosis is.*
- *Soms, meestal wel, soms niet. Wanneer niet: als flikken hier ineens binnenlopen, als er een crisis gebeurt. De groep hierboven, ze gooien soms met glazen en dan ben ik bang. Het maakt me toch bang, ook al kunnen ze niet naar hier komen. Of als er midden in de nacht brandalarm afgaat.*
- *De crisissituatie hier soms*
- *Ze geven hier scheermesjes aan kinderen terwijl dat ze weten dat die hun snijden.*
- *2 meisjes kwamen op mijn deur bonken en me bedreigen. De begeleiding kwam pas naar boven als het gedaan was.*

Het laatste voorbeeld kadert in een meermaals genoemde kritiek, dat **begeleiders met te weinig op de groep** staan. Dit is vooral een probleem bij crisissen in de andere groep, waarbij begeleiders worden weggeroepen. Ook de contextfiguren gaven dit aan (zie verder).

We vroegen aan de meisjes die reeds **weggelopen** waren uit het VV en uit eigen beweging terugkwamen, waarom ze zelf beslisten om terug te komen. De motivatie hiervoor is vooral omdat ze anders naar de GI gestuurd zullen worden. Ook geven de meisjes aan dat ze terugkomen omdat ze honger hebben, zich vies voelen, en omdat ze vrezen dat ze hun traject gaan verpesten.

- *Ik kom terug omdat ik anders naar Mol word gestuurd. En ik had het beloofd aan mijn oma.*
- *Ik kom terug omdat ik honger heb. Omdat, je moet wel he, anders word je naar ergens anders gestuurd. Zou erger zijn. Als langer wegblijft, moet je naar GI en dat is veel strenger, gesloten en je mag niet eens roken.*
- *Als je het beu bent, moe, je voelt je vies, en als je weet dat je je traject anders gaat verpesten.*
- *Omdat ik anders naar de GI ga.*

Contextfiguren

De resultaten zijn gebaseerd op de bevraging van **3 respondenten**: 2 moeders en 1 plus/stiefvader. Zoals vermeld, gaat het in het geval van de plus/stiefvader en 1 van de moeders, om hetzelfde gezin.

STRENGTHS - Begeleiders: goed contact, houden rekening met mening en input context (betrokkenheid), houden doorgaans goed op hoogte (bv. fugue, terugkomst, crisis,...), goed bereikbaar, goede houding, luisteren naar elke kant verhaal - Begeleiders geven duidelijke informatie over VV	WEAKNESSES - Mag niets afnemen (gsm, scherpe spullen), mag hen niet tegenhouden als weglopen - Regels niet streng genoeg, cf. roken/vapen, in bed blijven als niet naar school wil → regels minder streng dan thuis - Geen rekening met toestemming / inspraak ouders bij roken/vapen - Soms duurt het lang om iets te veranderen / antwoord te krijgen → vraag hogerop en duurt lang vooraleer antwoord; begeleiders op vloer weinig beslissingsrecht?
OPPORTUNITIES - Voor ouders vooraf niet altijd duidelijk wat VV is (weinig info via JRB/consulent)	THREATS - Begeleiders soms te weinig maturiteit / ervaring voor deze doelgroep - Onderlinge afstemming begeleiders (bv. rond doelen, andere regels) - Met te weinig op groep: in crisis rekenen op ouders → + vaker weglopen,... → meer extra last dan ontlasten? - Schijnparticipatie bij jongere begeleiders(1) - Jongeren te vaak op gsm: ook 's nachts, gebruik WiFi code andere voorziening

De bevroagde contextfiguren zijn erg positief over de gehele lijn wat alle aspecten van de basishouding van de **begeleiders** betreft.

Er wordt evenwel, net zoals bij de meisjes zelf, verwezen naar het feit dat sommige jongere of minder ervaren begeleiders de nodige **maturiteit** zouden missen om met de doelgroep om te gaan.

- *Er is meer ervaring op de teller nodig voor meiden met een rugzak.*

In het kader hiervan wordt ook vermeld dat (jongere) **begeleiders niet altijd zelf beslissingen nemen**. Een vraag van de (plus)ouder gaat regelmatig hogerop, waardoor het lang kan duren eer er een antwoord komt. In dezelfde lijn heeft 1 ouder het gevoel dat jongere of minder ervaren begeleiders de mening of inbreng vragen van ouderfiguren, maar hier de facto weinig mee doen. Dit geeft het gevoel van **schijnparticipatie**.

- *Men vraagt ernaar maar helaas voelt het soms eerder aan als beleefdheidsvorm. Hogere begeleiding daarentegen wil rekening houden met mening en ervaring van de ouders/jongeren. Maar datzelfde respect/begrip soms moeilijker te vinden bij jongere/minder ervaren begeleiding.*

De begeleiders **informer**en de (plus)ouders voldoende over wat een verblijf in het VV inhoudt. Vooraf is dit voor hen eerder onduidelijk; de bevroagde respondenten gaven aan vooraf niet voldoende informatie gekregen te hebben via de jeugdrechter of consulent.

De bevroagde (plus)ouders geven aan dat ze de regels in het VV **niet streng genoeg** vinden, en dat de regels minder streng zouden zijn dan thuis. Ze verwijzen hier vooral naar het niet mogen afnemen van bepaalde voorwerpen (bv. GSM), en naar het niet mogen (fysiek) tegenhouden wanneer een meisje wegloopt. Het GSM-gebruik is een doorn in het oog van de ouders, zeker omdat de meisjes soms in de gelegenheid zouden zijn om ook de hele nacht op hun GSM te zitten (gebruik makend van de WiFi van de Grote Robijn). Verder menen ze ook dat begeleiders niet streng genoeg reageren wanneer een meisje bv. niet uit bed wilt komen om naar school te gaan. Tenslotte wordt er volgens hen te laks omgegaan met **roken en v**apen. Relatief jonge kinderen zouden met begeleiders rookwaren gaan kopen, terwijl de ouders hier geen toestemming voor gegeven zouden hebben.

Verder zou volgens de respondenten ook de **onderlinge afstemming** tussen begeleiders soms spaak lopen waardoor er verwarring is over regels of doelen.

- *De ene begeleider geeft de gsm terwijl de ander haar net strafte.*
- *Helaas werd er niet altijd gelijk afgestemd onderling waardoor de ene begeleider met andere doelen bezig was dan de andere.*

Door de bevroagde (plus)ouders wordt ook aangegeven dat de groep regelmatig **onderbemand** is. Hierdoor wordt er volgens 1 respondent beroep gedaan op de context bij bv. spoedopnames. Dit gecombineerd met het feit dat de dochter nog vaker wegliep, zorgde voor een zware druk op deze respondent:

- *Daar waar ik dacht meer rust te bereiken na een hectische periode leek er net meer druk te komen : vaker weg kunnen lopen, 24/24 beschikbaar staan (ook midden in de nacht naar spoed omdat niemand anders mee kan met het kind...).*