

Het traject naar een hogere signaleringsbereidheid

Een onderzoek naar de invloed van diverse factoren op de gebruikersacceptatie van de verwijsindex

Patrick Rusman

4305884

Onderzoeksrapport TB351 - Bachelorproject

Begeleider: Dr. ir. M. Kroesen

Technische Bestuurskunde

Faculteit Techniek, Bestuur en Management

Technische Universiteit Delft, 2016

Begrippenlijst

Verwijsindex: een digitaal systeem in de jeugdsector met als doel om vroegtijdige en onderlinge afstemming tussen signaleringsbevoegden te bewerkstelligen. In dit rapport worden de termen verwijsindex, landelijke verwijsindex en verwijssysteem afwisselend gebruikt. Ze doelen echter allemaal op hetzelfde systeem.

Signaleringsbevoegde: een professional die bevoegd is te werken met de verwijsindex. In dit onderzoeksrapport worden de termen signaleringsbevoegden, professionals en signaleringsbevoegde professionals afwisselend gebruikt. Ze doelen echter allemaal op dezelfde personen.

Handelingsverlegenheid: in relatie tot de verwijsindex houdt het in dat een signaleringsbevoegde geen signaal afgeeft in de verwijsindex, twijfelt of niet weet hoe een signaal kan worden afgegeven ondanks dat de situatie hier wel om vraagt. Een aantal oorzaken hiervan zijn: onbekendheid met wet- en regelgeving, onbekendheid met signaleringscriteria, angst de vertrouwensrelatie te schaden, angst op weerstand en vrees voor tuchtrechtelijke maatregelen.

Externe aanpak handelingsverlegenheid: de bestrijding van handelingsverlegenheid vanuit gemeenten, de Rijksoverheid en signaleringsbevoegden.

Interne aanpak handelingsverlegenheid: de bestrijding van handelingsverlegenheid op de werkvloer.

Aanbieder: een organisatie die de koppeling tussen lokale verwijssystemen en de landelijke verwijsindex verzorgt. MULTIsignaal is een van de aanbieders. Deze organisatie is actief in meer dan 300 gemeenten.

Convenantgebied: een gebied waarin gemeenten uit de regio onderlinge afspraken hebben gemaakt rondom de verwijsindex.

Manifeste variabele: een variabele die direct kan worden gemeten of geobserveerd.

Latente variabele: een variabele die niet rechtstreeks kan worden waargenomen. Ze zijn theoretisch of empirisch afgeleid uit manifeste variabelen.

Structureel model: een model dat is ontwikkeld met behulp van Structural Equation Modeling (SEM).

Voorwoord

Dit empirisch onderzoeksrapport is geschreven in het kader van het vak TB351B “Bachelorproject” van de bacheloropleiding Technische Bestuurskunde aan de Technische Universiteit Delft. Het rapport bevat een onderzoek naar de verwijfsindex, expliciet gericht op de gebruikersacceptatie van de verwijfsindex en daarbinnen in het bijzonder op (de intentie tot) het gebruik van de verwijfsindex onder signaleringsbevoegden uit het voorveld.

In dit onderzoeksrapport worden de effecten van factoren uit de *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, de aanpak van handelingsverlegenheid en de professionele attitude op de gebruikersacceptatie van de verwijfsindex onder signaleringsbevoegden uit het voorveld in kaart gebracht. Hiermee kan dit onderzoeksrapport onafhankelijk advies leveren aan MULTIsignaal met betrekking tot besluitvorming omtrent de verwijfsindex.

De deskundige begeleiding van dr. ir. M. Kroesen is belangrijk geweest om een scherpe, kritische kijk op dit onderzoek te houden. Graag wil ik hem bedanken voor de hulp bij het schrijven van dit onderzoeksrapport. Daarnaast wil ik mw. drs. J. Ubacht bedanken voor het commentaar en de waardevolle tips in een eerder stadium van dit bachelorproject. Verder ben ik MULTIsignaal, en in het bijzonder de heer R. van den Bosch, dankbaar voor de mogelijkheden die deze organisatie mij geboden heeft om dit onderzoek naar een hoger niveau te tillen. Tot slot wil ik graag alle respondenten en de convenantgebieden Kop Noord-Holland, regio Rotterdam, Noord-Kennemerland, West-Friesland en IJmond, Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer bedanken voor hun bijdrage aan dit onderzoek.

Patrick Rusman
Delft, juni 2016

Samenvatting

De verwijfsindex is een digitaal systeem in de jeugdsector met als doel om vroegtijdige en onderlinge afstemming tussen signaleringsbevoegden te bewerkstelligen. Signaleringsbevoegden kunnen een signaal afgeven in de verwijfsindex indien zij een redelijk vermoeden hebben dat een gezonde en veilige ontwikkeling van een jeugdige wordt bedreigd. Wanneer een jongere door twee of meer professionals in de verwijfsindex is gesignaleerd, wordt er een melding verzonden naar de signaleringsbevoegde professionals die een signaal hebben afgegeven over de desbetreffende jeugdige. Dit signaal bevat de contactgegevens van de andere signaleringsbevoegden die een signaal hebben afgegeven in de verwijfsindex. Hierdoor kunnen de professionals contact met elkaar opnemen om informatie uit te wisselen. Op deze manier kan betere hulp, zorg en bijsturing worden verleend aan jongeren tot 23 jaar.

Toch is er kritiek op de verwijfsindex, omdat de meerwaarde van het verwijfssysteem vaak (nog) beperkt is. Dit is met name te wijten aan het lage acceptatieniveau van de verwijfsindex onder signaleringsbevoegden. Vanuit verschillende organisaties worden aanbevelingen gedaan om deze acceptatiegraad te verhogen. Om een keuze tussen de aanbevelingen te kunnen maken, is het voor MULTIsignaal nodig deze met elkaar te kunnen vergelijken op basis van de te verwachten effecten op de gebruikersacceptatie van de verwijfsindex. Dit is echter onmogelijk, omdat deze effecten vaak onduidelijk zijn. Om deze reden is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: *“Wat is de invloed van de factoren in het verwijfssysteem op de gebruikersacceptatie van de verwijfsindex?”*

Om deze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- *Welke factoren hebben invloed op de gebruikersacceptatie van de verwijfsindex?*
- *Wat is de invloed van de gedefinieerde factoren op de gebruikersacceptatie van de verwijfsindex?*
- *In welke mate hebben achtergrondkenmerken invloed op de gebruikersacceptatie van de verwijfsindex?*

Vanwege de belangrijke rol van het voorveld is de keuze gemaakt dit onderzoek expliciet te richten op deze doelgroep. De benodigde data voor deze studie zijn verkregen door middel van een online enquête die in vijf verschillende convenantgebieden is uitgezet onder bij MULTIsignaal aangesloten signaleringsbevoegden uit het voorveld. Vervolgens is onder andere Structural Equation Modeling (SEM) en factoranalyse toegepast om antwoord te kunnen geven op bovenstaande vragen.

Uit deze studie wordt van een aantal factoren duidelijk dat zij invloed uitoefenen op de gebruikersacceptatie van de verwijfsindex. Ten eerste hebben de factoren sociale invloed en gebruiksgemak een positieve impact op deze gebruikersacceptatie. Indien signaleringsbevoegden een stimulans vanuit de omgeving ervaren om de verwijfsindex te gebruiken, zal de acceptatiegraad van het verwijfssysteem onder deze professionals hoger zijn. Daarnaast mag het belang van een gebruiksvriendelijk verwijfssysteem niet worden onderschat.

Ten tweede laat dit onderzoek zien dat de professionele attitude een rol speelt binnen het verwijfssysteem. Signaleringsbevoegden die van mening zijn dat het in de verwijfsindex zichtbaar maken van zijn of haar betrokkenheid schadelijke gevolgen kan hebben voor de jeugdige, zijn in mindere mate bereid om gebruik te maken van de verwijfsindex. Echter, de invloed van gebruiksgemak en sociale invloed op het acceptatieniveau van de verwijfsindex is relatief groter.

Ten derde toont deze studie dat de externe aanpak van handelingsverlegenheid invloed heeft op de gebruikersacceptatie van de verwijfsindex. Deze zeer negatieve relatie is echter in strijd met de verwachtingen. Omdat in dit onderzoek duidelijk is geworden dat de desbetreffende relatie niet aan de assumptie van lineariteit

voldoet, is dit verband waarschijnlijk sterk overschat. Om deze reden is het verstandig om deze relatie voorlopig als onjuist te beschouwen totdat hier vervolgonderzoek naar is verricht.

Daarnaast blijkt dat de leeftijd van signaleringsbevoegden het acceptatieniveau van de verwijssindex beïnvloedt. Oudere professionals zullen de verwijssindex in mindere mate accepteren dan jongere signaleringsbevoegde professionals. Dit is met name te wijten aan het feit dat oudere signaleringsbevoegden de verwijssindex als minder gebruiksvriendelijk ervaren dan jongere professionals. Tot slot kan de gebruikersacceptatie van de verwijssindex verschillen per convenantgebied en organisatietype.

Deze conclusies leiden tot een aantal aanbevelingen voor MULTIsignaal met betrekking tot besluitvorming omtrent de verwijssindex.

Ten eerste verdient het de aanbeveling om de focus bij trainingen en voorlichting te leggen op het management van organisaties en convenantgebieden waarin de acceptatiegraad van het verwijssysteem hoog is. Op deze manier kan MULTIsignaal met behulp van trainingprogramma's op een effectieve manier een bijdrage leveren aan het vergroten van sociale invloeden vanuit de omgeving om gebruik te maken van de verwijssindex.

De tweede aanbeveling heeft betrekking op de gebruiksvriendelijkheid van het verwijssysteem. Vanwege de invloed van gebruiksgemak op de gebruikersacceptatie van de verwijssindex is het aan te raden om het verwijssysteem zo simpel mogelijk te houden en deze af te stemmen op de basisgedachte van de verwijssindex: het vroegtijdig samenbrengen van signaleringsbevoegden om betere hulp, zorg en bijsturing te verlenen aan jongeren. Specifieke opties en geavanceerde mogelijkheden kunnen beter achterwege gelaten worden om het gebruiksgemak van de verwijssindex te vergroten.

Tot slot verdient het de aanbeveling om in de trainingprogramma's onder signaleringsbevoegden meer aandacht te besteden aan de professionele attitude. Het is met name van belang dat signaleringsbevoegden worden overtuigd dat het in de verwijssindex zichtbaar maken van zijn of haar betrokkenheid geen schadelijke gevolgen kan hebben voor de jeugdige.

Verder zijn binnen deze studie een drietal beperkingen aan te wijzen. De eerste beperking heeft betrekking op de generaliseerbaarheid van de verkregen resultaten naar de populatie bij MULTIsignaal aangesloten signaleringsbevoegden uit het voorveld. In de steekproef uit deze studie zijn gebruikers van de verwijssindex oververtegenwoordigd ten opzichte van niet-gebruikers. Dit houdt in dat dit onderzoek met name waardevolle informatie oplevert over het gebruik van de verwijssindex en minder over het niet-gebruik.

De tweede beperking gaat in op de betrouwbaarheid van enkele resultaten uit deze studie. Het is niet mogelijk om met zekerheid uitspraken te kunnen doen over de effecten van de faciliterende condities rondom de verwijssindex en de externe aanpak van handelingsverlegenheid, omdat deze factoren respectievelijk uit een onvoldoende betrouwbare schaal bestaan en niet voldoen aan de assumptie van lineariteit. Daarom is vervolgonderzoek naar deze twee factoren gewenst.

De derde limitatie heeft betrekking op de complexiteit van het verwijssysteem. Mede door deze complexiteit speelt een groot aantal personen en instanties een rol in dit systeem. Dit onderzoek is echter begrensd tot het acceptatieniveau van de verwijssindex onder signaleringsbevoegden uit het voorveld. Het is onduidelijk of signaleringsbevoegden uit andere beroepsgroepen anders tegen de verwijssindex aankijken. Bovendien is dit onderzoek afgebakend tot enkele verklarende factoren, terwijl er naar verwachting een veelheid aan andere factoren van belang is om de gebruikersacceptatie van de verwijssindex beter te kunnen verklaren.

Inhoudsopgave

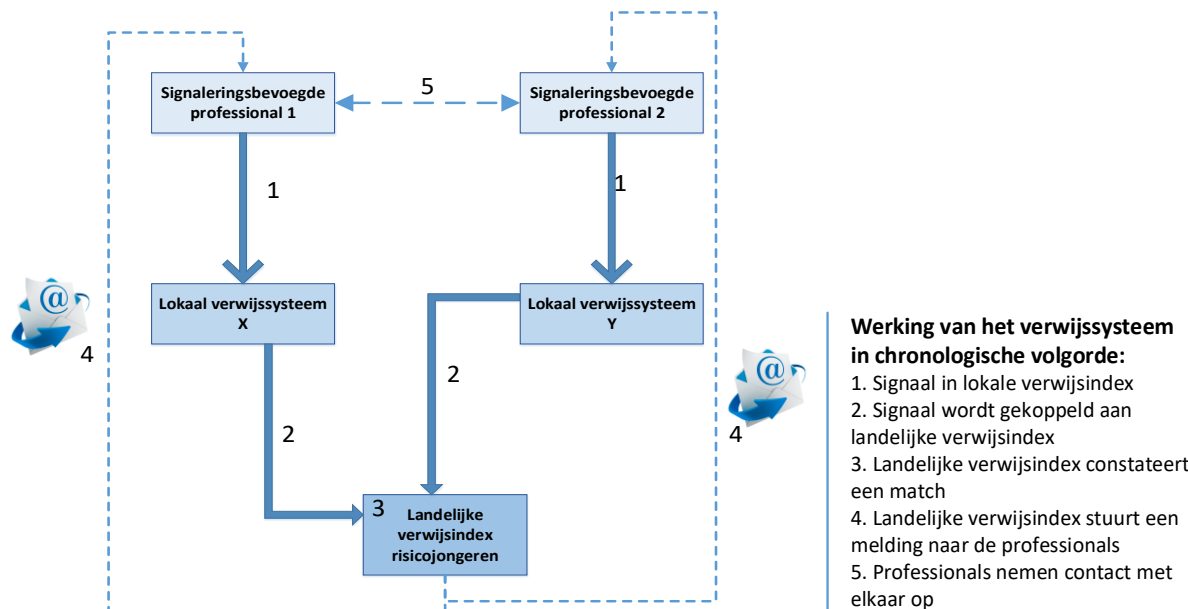
Begrippenlijst	2
Voorwoord	3
Samenvatting	4
Inhoudsopgave	6
1. Inleiding.....	8
2. Conceptualisatie.....	10
3. Onderzoeksopzet	13
3.1 Populatie	13
3.2 Dataverzameling.....	14
3.3 Operationalisatie van latente variabelen	15
3.4 Analysemethoden	15
4. Data	16
4.1 Datapreparatie	16
4.2 Verkenning van de data.....	16
4.3 Representativiteit steekproef.....	16
5. Modelspecificatie	18
5.1 Schaalconstructie	18
5.2 Operationalisatie	20
5.3 Correctie meetfout	23
5.4 Assumpties SEM	23
5.5 Modelschatting.....	23
6. Empirische bevindingen	26
6.1 Model fit	26
6.2 Vergelijking tussen de twee structurele modellen	27
6.3 Resultaten	28
6.4 Interpretatie van resultaten	30
7. Conclusies & aanbevelingen.....	32
8. Discussie & reflectie	35
9. Literatuur	37
10. Bijlagen.....	39
Bijlage A: Uitnodiging enquête	40
Bijlage B: Enquête	41

Bijlage C: Uitgangspunten enquête	45
Bijlage D: Datapreparatie.....	46
Bijlage E: Verkenning van de steekproef	48
Bijlage F: Statistieken Kop Noord-Holland.....	50
Bijlage G: Voorwaarden SEM	51
Bijlage H: Factoranalyse en reliability analyse	55
Factoranalyse en reliability analyse verwachte nut	56
Factoranalyse en reliability analyse gebruiksgemak	57
Factoranalyse en reliability analyse faciliterende condities.....	58
Factoranalyse en reliability analyse sociale invloed.....	60
Factoranalyse en reliability analyse aanpak handelingsverlegenheid	61
Factoranalyse en reliability analyse professionele attitude	63
Bijlage I: Schattingen uit de structurele modellen.....	64
Bijlage J: Ordening van antwoorden vraag 16 uit enquête.....	68
11. Literatuur uit bijlagen.....	69

1. Inleiding

In juli 2006 wordt Gessica, een twaalfjarig meisje en bekend bij jeugdzorg, vermist in de Maas bij Rotterdam gevonden. Dit incident bracht het proces om tot een verbetering van informatie-uitwisseling tussen professionals te komen in een stroomversnelling. De landelijke verwijsindex, een digitaal systeem in de jeugdsector met als doel om vroegtijdige en onderlinge afstemming tussen signaleringsbevoegden te bewerkstelligen, werd in 2010 ingevoerd (Rusman, 2016).

Signaleringsbevoegden kunnen een signaal afgeven in de verwijsindex indien zij een redelijk vermoeden hebben dat een gezonde en veilige ontwikkeling van een jongere wordt bedreigd (Overheid, n.d.). Wanneer een jeugdige door twee of meer signaleringsbevoegde professionals in de verwijsindex is gesignaleerd, wordt er een melding verzonden naar de signaleringsbevoegden die een signaal hebben afgegeven over de desbetreffende jongere. Dit is voor hen het sein dat ze contact met elkaar kunnen opnemen om informatie uit te wisselen (Abraham & Dijk, 2015). Op deze manier kan betere hulp, zorg en bijsturing worden verleend aan jongeren tot 23 jaar (Overheid, n.d.).



Figuur 1: Weergave van de werking van de verwijsindex

Overgenomen van "De zoektocht naar een hogere meldingsbereidheid. Een analyse van de technische en bestuurlijke complexiteit omtrent de landelijke verwijsindex risicojongeren," door P. Rusman, 2016, Delft: TUD, Faculteit TBM.

Toch wordt uit recente onderzoeksrapporten van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2012 en 2013) duidelijk dat de meerwaarde van de verwijsindex vaak (nog) beperkt is. Dit is in grote mate te wijten aan de lage gebruikersacceptatie van de verwijsindex onder signaleringsbevoegden (Abraham & Dijk, 2015). Dit wordt bevestigd in een landelijk onderzoek van de DSP-groep uit 2015. Uit dit onderzoek wordt duidelijk dat met name in gebieden waar de gebruikersacceptatie van de verwijsindex relatief hoog is, de meerwaarde van de verwijsindex tot zijn recht komt (Abraham & Dijk, 2015).

Vanuit diverse organisaties worden aanbevelingen gedaan om de gebruikersacceptatie van de verwijfsindex te verhogen (Abraham & Dijk, 2015; Matchpoint, 2015; Ministerie van VWS, 2012 en 2013). Om een keuze tussen de aanbevelingen te kunnen maken, is het nodig deze met elkaar te kunnen vergelijken op basis van de te verwachten effecten op de gebruikersacceptatie van de verwijfsindex. Omdat deze effecten veelal onduidelijk zijn, is dit echter onmogelijk. Om deze reden is het doel van dit rapport om de effecten van diverse factoren uit het verwijfssysteem op de gebruikersacceptatie van de verwijfsindex in kaart te brengen. Hiermee kan dit onderzoeksrapport onafhankelijk advies leveren aan MULTIsignaal met betrekking tot besluitvorming omtrent de verwijfsindex om het gebruik van dit systeem te verbeteren. Om dit doel te bereiken dient er antwoord te worden gegeven op de volgende onderzoeksvraag:

“Wat is de invloed van de factoren in het verwijfssysteem op de gebruikersacceptatie van de verwijfsindex?”

Om deze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- *Welke factoren hebben invloed op de gebruikersacceptatie van de verwijfsindex?*
- *Wat is de invloed van de gedefinieerde factoren op de gebruikersacceptatie van de verwijfsindex?*
- *In welke mate hebben achtergrondkenmerken invloed op de gebruikersacceptatie van de verwijfsindex?*

De benodigde data voor dit onderzoek zijn verkregen door middel van een online survey. Dit is een geschikt hulpmiddel om op systematische wijze vragen te stellen aan een groot aantal signaleringsbevoegden (Evans & Mathur, 2005). Vervolgens is Structural Equation Modeling (SEM) gebruikt om antwoord te kunnen geven op bovenstaande vragen. Het voordeel van SEM ten opzichte van multi-pele regressieanalyse is dat naast directe effecten ook indirecte effecten kunnen worden geschat. Bovendien biedt SEM de mogelijkheid om te corrigeren voor meetfouten (Molin, 2014). Tegelijkertijd moest omgegaan worden met complexe begrippen. Deze begrippen zijn als latente variabelen gespecificeerd en gemeten met meerdere indicatoren. Hiervoor is gebruik gemaakt van factoranalyse. Voor de toepassing van factoranalyse en SEM zijn respectievelijk de softwareprogramma's SPSS en AMOS gebruikt.

In hoofdstuk 2 is de conceptualisatie weergegeven. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 de onderzoekso-pzet gepresenteerd, waarin achtereenvolgens de populatie, dataverzameling, operationalisatie van latente variabelen en analysemethoden terug te vinden zijn. In hoofdstuk 4 is meer informatie te vinden over de data. Hierin worden de datapreparatie, verkenning van de data en representativiteit van de steekproef weergegeven. Verder is in hoofdstuk 5 de modelspecificatie van dit onderzoek zichtbaar, waarin meer te vinden is over de schaalconstructie, operationalisatie, correctie van meetfouten, assumpties van SEM en modelschatting. Vervolgens zijn in hoofdstuk 6 de empirische bevindingen uit dit onderzoek weergegeven. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de model fit, vergelijking tussen twee structurele modellen, resultaten en interpretatie van resultaten. Hierna worden in hoofdstuk 7 de conclusies en aanbevelingen gepresenteerd. Tot slot worden in hoofdstuk 8 respectievelijk de discussie en reflectie getoond.

2. Conceptualisatie

Een onderzoeksartikel van Venkatesh, Morris, Davis en Davis (2003), waarin zij de *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* toelichten, vormt de basis voor het theoretische kader van dit onderzoek. De *UTAUT* behoort tot de familie van *Technology Acceptance Modellen (TAM)*. Het unieke van de *UTAUT* is dat deze theorie diverse *TAM* theorieën samenvoegt tot één geïntegreerde theorie. Mede hierdoor is de *UTAUT* in het verleden een goede theorie gebleken om de gebruikersacceptatie van informatietechnologieën als de verwijnsindex te kunnen verklaren. Uit een studie van Venkatesh et al. (2003), waarin zij de *UTAUT* toelichten en valideren, blijkt dat de *UTAUT* 70% van de intentie tot het gebruik van informatietechnologie kan verklaren en ongeveer 50% van het daadwerkelijke gebruik.

Daarnaast worden vanuit verschillende organisaties aanbevelingen gedaan om het gebruik van de verwijnsindex te verbeteren (Abraham & Dijk, 2015; Matchpoint, 2015; Ministerie van VWS, 2012 en 2013). Veel van deze aanbevelingen hebben betrekking op middelen die interveniëren op factoren uit de *UTAUT*. Dit wordt met name zichtbaar in onderzoeksrapporten van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2012 en 2013) en de DSP-groep (Abraham & Dijk, 2015). De exacte effecten van de factoren uit de *UTAUT* op de gebruikersacceptatie van de verwijnsindex zijn echter onbekend. Daarom heeft dit nader onderzoek alvorens MULTIsignaal kan overgaan tot besluitvorming.

Uit de *UTAUT* komen vier factoren naar voren die de gebruikersacceptatie van informatietechnologie beïnvloeden. Deze vier factoren worden door Venkatesh et al. (2003) *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* en *facilitating conditions* genoemd. In het vervolg van dit rapport worden de Nederlandse vertalingen gebruikt die vermeld staan in tabel 1. Verder hanteert de *UTAUT* twee maatstaven om de gebruikersacceptatie van informatietechnologie vast te stellen. Dit zijn de intentie tot het gebruik van informatietechnologie en het daadwerkelijke gebruik van informatietechnologie. Ook in dit onderzoeksrapport worden deze twee maatstaven gehanteerd om de gebruikersacceptatie van de verwijnsindex te bepalen.

Tabel 1: Factoren Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

Factor UTAUT (EN)	Factor UTAUT (NL)	Toelichting
<i>Performance expectancy</i>	<i>Verwachte nut</i>	De mate waarin een individu gelooft dat gebruik van het systeem hem of haar helpt winsten te boeken in de werkzaamheden die hij of zij verricht.
<i>Effort expectancy</i>	<i>Gebruiksgemak</i>	De mate van gemak geassocieerd met het gebruik van het systeem.
<i>Social influence</i>	<i>Sociale invloed</i>	De mate waarin een individu waarneemt dat anderen geloven dat hij of zij het systeem zou moeten gebruiken.
<i>Facilitating conditions</i>	<i>Faciliterende condities</i>	De mate waarin een individu gelooft dat er organisatorische en technische infrastructuur bestaan om gebruik van het systeem te ondersteunen.

Bouwman en Wijngaert (2009) concluderen in hun studie echter dat *TAM* modellen te generiek zijn om de gebruikersacceptatie van informatietechnologieën volledig te kunnen verklaren. Om deze reden wordt in dit onderzoek tevens de invloed van een aantal casusspecifieke factoren op de gebruikersacceptatie van de verwijnsindex geanalyseerd.

Ten eerste is in diverse onderzoeken handelingsverlegenheid geconstateerd bij onvoldoende tijdig gebruik van de verwijnsindex. Voorbeelden hiervan zijn onderzoeken naar het functioneren van de verwijnsindex door de DSP-groep in 2012 en 2015 en een analyse van calamiteitenonderzoeken door Samenwerkend Toezicht Jeugd in 2013

(Abraham & Dijk, 2015; Ministerie van VWS, 2012 en 2013). In relatie tot de verwijsindex houdt handelingsverlegenheid in dat een signaleringsbevoegde geen signaal afgeeft in de verwijsindex, twijfelt of niet weet hoe een signaal kan worden afgegeven ondanks dat de situatie hier wel om vraagt (Kluft & Haitsma, 2012). Een aantal oorzaken hiervan zijn: onbekendheid met wet- en regelgeving, onbekendheid met signaleringscriteria, angst de vertrouwensrelatie te schaden, angst op weerstand en vrees voor tuchtrechtelijke maatregelen (MULTIsignaal, 2015). MULTIsignaal veronderstelt dat handelingsverlegenheid met name een negatief effect uitoefent op de gebruikersacceptatie van de verwijsindex als gemeenten en de Rijksoverheid handelingsverlegenheid niet aanpakken en/of als handelingsverlegenheid niet bespreekbaar is op de werkvloer of met andere signaleringsbevoegden.

Daarnaast wijst MULTIsignaal erop dat het nodig is om aandacht te hebben voor de professionele attitude van signaleringsbevoegden op het concept van multidisciplinaire samenwerking (MULTIsignaal, 2015). Deze organisatie verwacht dat een verbetering van de professionele attitude een aanzienlijke invloed kan hebben op de gebruikersacceptatie van de verwijsindex.

Om deze redenen wordt in dit onderzoek tevens de invloed van de casusspecifieke factoren “aanpak handelingsverlegenheid” en “professionele attitude” op de gebruikersacceptatie van de verwijsindex geanalyseerd.

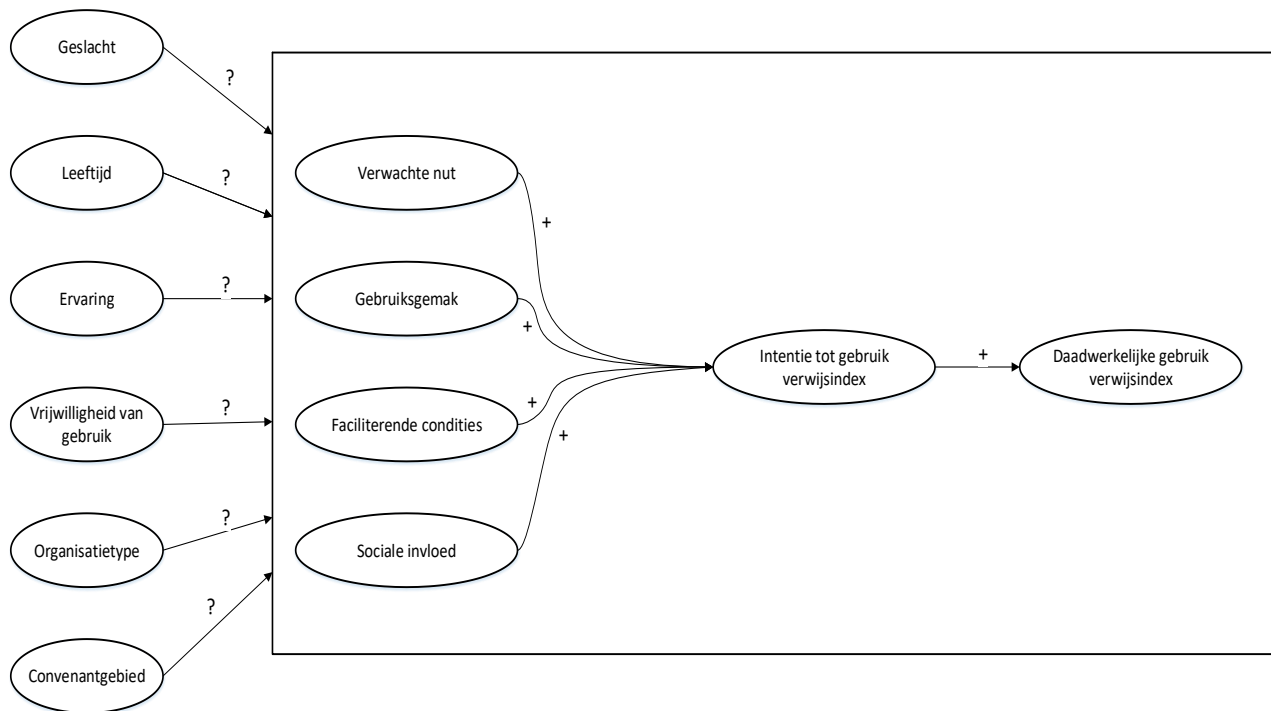
Tot slot tonen Venkatesh et al. (2003) in hun studie aan dat de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd, ervaring en vrijwilligheid van gebruik van invloed kunnen zijn op de gebruikersacceptatie van informatietechnologie. Ook Schepers en Wetzels (2007) komen tot de conclusie dat het type gebruiker van invloed kan zijn, waarbij zij met name het belang van leeftijd benadrukken. Daarom worden ook de variabelen geslacht, leeftijd, ervaring en vrijwilligheid van gebruik meegenomen in het onderzoek. Daarnaast wordt in dit onderzoek geanalyseerd of er verschillen in gebruikersacceptatie van de verwijsindex terug te vinden zijn tussen verschillende organisatietypen en convenantgebieden. In onderstaande tabel is een overzicht van alle variabelen in dit onderzoek weergegeven.

Tabel 2: Variabelen in het onderzoek

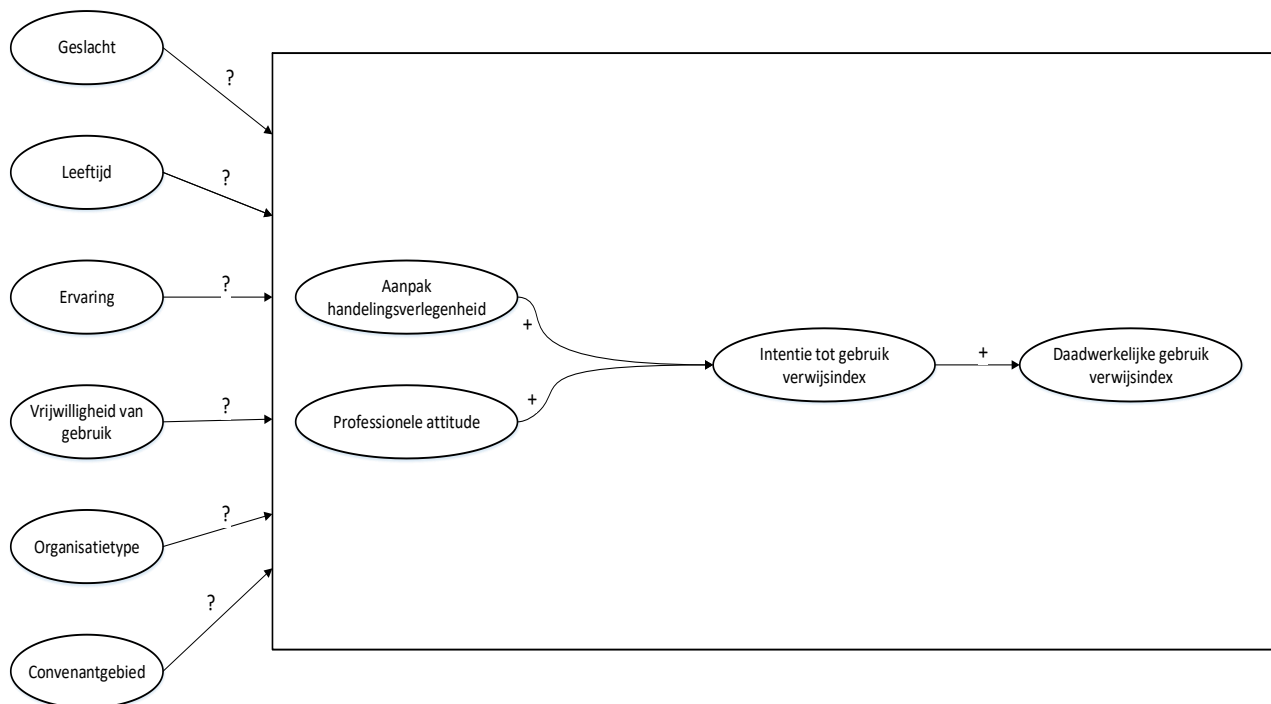
Variabele	Soort variabele
<i>Geslacht</i>	<i>Manifeste variabele</i>
<i>Leeftijd</i>	<i>Manifeste variabele</i>
<i>Ervaring</i>	<i>Manifeste variabele</i>
<i>Vrijwilligheid van gebruik</i>	<i>Manifeste variabele</i>
<i>Organisatietype</i>	<i>Manifeste variabele</i>
<i>Convenantgebied</i>	<i>Manifeste variabele</i>
<i>Verwachte nut</i>	<i>Latente variabele</i>
<i>Gebruiksgemak</i>	<i>Latente variabele</i>
<i>Faciliterende condities</i>	<i>Latente variabele</i>
<i>Sociale invloed</i>	<i>Latente variabele</i>
<i>Aanpak handelingsverlegenheid</i>	<i>Latente variabele</i>
<i>Professionele attitude</i>	<i>Latente variabele</i>
<i>Intentie tot gebruik verwijsindex</i>	<i>Manifeste variabele</i>
<i>Daadwerkelijke gebruik verwijsindex</i>	<i>Manifeste variabele</i>

De relaties tussen deze variabelen zijn zichtbaar in de figuren 2 en 3. In figuur 2 worden de relaties tussen de factoren uit de *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* en de gebruikersacceptatie van de verwijsindex weergegeven. Dit figuur is gebaseerd op het onderzoeksartikel van Venkatesh et al. (2003). In figuur 3 worden de relaties tussen de aanpak van handelingsverlegenheid, de professionele attitude en de gebruikersacceptatie van de verwijsindex zichtbaar. Omdat nog onduidelijk is of en op welke manier achtergrondkenmerken invloed uitoefenen

binnen het verwijssysteem is de relatie tussen deze achtergrondkenmerken en de overige variabelen in het systeem in beide figuren aangeduid met een vraagteken.



Figuur 2: Conceptueel model gebaseerd op UTAUT



Figuur 3: Conceptueel model gebaseerd op casusspecifieke factoren

3. Onderzoeksopzet

Om de invloed van de factoren uit de *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, de aanpak van handelingsverlegenheid en de professionele attitude op de gebruikersacceptatie van de verwijsindex te kunnen analyseren, zijn signaleringsbevoegden benaderd. Hiervoor is gebruik gemaakt van een online survey. Dit is een geschikt hulpmiddel om op systematische wijze vragen te stellen aan een groot aantal signaleringsbevoegden (Evans & Mathur, 2005). Om de kwaliteit van het onderzoek te verhogen is contact opgenomen met MULTIsignaal. Deze aanbieder die de koppeling met de landelijke verwijsindex in meer dan 300 gemeenten verzorgt, is bereid gevonden om mee te werken aan het uitzetten van enquêtes onder bij hen aangesloten signaleringsbevoegden.

3.1 Populatie

Uit een onderzoeksrapport van de DSP-groep wordt duidelijk dat met name in gebieden waarbij het voorveld sterk betrokken is, de meerwaarde van de verwijsindex tot zijn recht komt (Abraham & Dijk, 2015). Hieruit volgt tevens het advies aan gemeenten dat uitbreiding van het voorveld gewenst is (Abraham & Dijk, 2015). Vanwege deze belangrijke rol van het voorveld is de keuze gemaakt dit onderzoek expliciet te richten op deze doelgroep. Dit kunnen zowel gebruikers als niet-gebruikers van de verwijsindex zijn.

Partijen die in het voorveld een rol spelen zijn:

- Kinderopvang/peuterspeelzaal/buitenschoolse opvang
- School: primair onderwijs, voortgezet onderwijs, beroepsonderwijs, universiteit en/of speciaal onderwijs
- Wijkteam/team sociaal domein
- CJG/JGZ/GGD
- Verloskunde/kraamzorg
- Jongerenwerk/wijkcentrum/buurthuis

In dezelfde studie van de DSP-groep wordt getoond dat de gebruikersacceptatie van de verwijsindex onder signaleringsbevoegden uit het voorveld hoger ligt dan het landelijk gemiddelde. Daarnaast ligt ook de gebruikersacceptatie onder signaleringsbevoegden die aangesloten zijn bij MULTIsignaal hoger dan het landelijk gemiddelde (Abraham & Dijk, 2015). De resultaten van dit onderzoek zijn om deze redenen niet generaliseerbaar naar de populatie signaleringsbevoegden uit het volledige land, maar enkel naar de populatie signaleringsbevoegden uit het voorveld die aangesloten zijn bij MULTIsignaal, mits de steekproef representatief is. In hoofdstuk 4.3 is meer over de representativiteit van de steekproef te vinden.

3.2 Dataverzameling

MULTIsignaal heeft toestemming nodig van de convenantgebieden om een enquête uit te mogen zetten. Dit impliceert dat elk convenantgebied apart benaderd moet worden, indien de wens bestaat om in desbetreffende regio te enquêteren. Om deze reden is de keuze gemaakt om de enquête te begrenzen tot vijf convenantgebieden:

- Regio Rotterdam (SISA)
- Kop Noord-Holland (VIN)
- IJmond, Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer
- Noord-Kennemerland (VIN)
- West-Friesland (VIN)

Het uitzetten van de enquête in deze vijf convenantgebieden heeft twee voordelen. Ten eerste is regio Rotterdam een zeer groot convenantgebied dat meer dan een kwart van alle signalen voor haar rekening neemt (Abraham & Dijk, 2015). Hierdoor kan een grote doelgroep worden bereikt. Daarnaast zijn deze vijf convenantgebieden zeer verschillend wat betreft het gebruik van de verwijsindex, waardoor de verkregen resultaten eerder representatief zullen zijn voor de populatie. Dit wordt zichtbaar in onderstaande tabel, waar in de tweede kolom het aantal signalen per 1.000 jeugdigen is weergegeven en in de daaropvolgende kolom wordt aangegeven of dit aantal relatief veel of weinig is ten opzichte van het landelijk gemiddelde.

Tabel 3: Gebruik van de verwijsindex per convenantgebied

Convenantgebied	Aantal signalen per 1.000 jeugdigen	+/-
<i>Regio Rotterdam (SISA)</i>	96,57	+
<i>Kop Noord-Holland (VIN)</i>	27,64	+
<i>IJmond, Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer</i>	18,72	-
<i>Noord-Kennemerland (VIN)</i>	15,15	-
<i>West-Friesland (VIN)</i>	20,85	-

Bron: database gegevens landelijke verwijsindex (CIBG) en CBS.

Aangepast van "Evaluatie verwijsindex risicjongeren: Onderzoek naar het gebruik, het nut en de noodzaak van de verwijsindex risicjongeren: de VIR," door N. Abraham & B. van Dijk, 2015, p. 85, Amsterdam: DSP-groep.

In totaal zijn 4.885 signaleringsbevoegden uitgenodigd om de enquête in te vullen. In onderstaande tabel is te zien hoe dit aantal verdeeld is over de vijf verschillende convenantgebieden.

Tabel 4: Aantal uitnodigingen per convenantgebied

Convenantgebied	Aantal uitnodigingen
<i>Regio Rotterdam (SISA)</i>	3.064
<i>Kop Noord-Holland (VIN)</i>	413
<i>IJmond, Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer</i>	760
<i>Noord-Kennemerland (VIN)</i>	280
<i>West-Friesland (VIN)</i>	368
Totaal	4.885

3.3 Operationalisatie van latente variabelen

De zes latente variabelen uit de conceptuele modellen, weergegeven in onderstaande tabel, omvatten verschillende facetten (Venkatesh et al., 2003). Om deze reden hebben respondenten geen eenduidig beeld over deze complexe begrippen indien deze facetten, die met verschillende indicatoren gemeten dienen te worden, niet duidelijk worden onderscheiden in de enquête. Het gevolg is dat hierdoor systematische fouten kunnen ontstaan die de resultaten van de enquête beïnvloeden (Kroesen, 2014). Daarom zijn deze facetten met verschillende indicatoren gemeten.

Tabel 5: Latente variabelen met bijbehorende indicatoren

Variabele	Indicatoren
<i>Verwachte nut</i>	Kwaliteit, effectiviteit en productiviteit
<i>Gebruiksgemak</i>	Begrijpelijkheid, flexibiliteit, complexiteit, snelheid en lerend vermogen
<i>Faciliterende condities</i>	Hulpbronnen, kennis, ondersteuning en compatibiliteit
<i>Sociale invloed</i>	Sociale invloed gemeente, sociale invloed Rijksoverheid, sociale invloed signaleringsbevoegden en sociale invloed werkvloer
<i>Aanpak handelingsverlegenheid</i>	Aanpak handelingsverlegenheid gemeente, aanpak handelingsverlegenheid Rijksoverheid, aanpak handelingsverlegenheid signaleringsbevoegden, aanpak handelingsverlegenheid werkvloer
<i>Professionele attitude</i>	Logica van samenwerken, schadelijkheid, zorgen om baan of faam, overbodigheid verwijsindex, verantwoordelijkheid en innovatieve karakter

In de enquête is elke indicator omgezet in een stelling, gebruikmakend van een 5-punts Likertschaal. Hierdoor kunnen moeilijk te kwantificeren concepten als deze indicatoren toch worden ondervraagd (Likert, 1993). De indicatoren worden gemeten op een schaal van 1 t/m 5, waar 1 gedefinieerd wordt door 'helemaal mee oneens' en 5 door 'helemaal mee eens'. Deze schaal wordt beschouwd als zijnde van interval meetniveau, waardoor multivariate analysetechnieken kunnen worden gebruikt (Molin, 2015). De enquête, gebaseerd op uitgangspunten van Smabers, Julsing, Vreugde en Boot (2008)¹, is terug te vinden in bijlage B. De enquête in de desbetreffende bijlage kan tevens meer inzicht bieden in de inhoud van de verschillende variabelen en indicatoren.

3.4 Analysemethoden

Om de data uit de gerealiseerde steekproef te verkennen worden allereerst een aantal univariate analyses uitgevoerd. Hierna zullen de relaties tussen de variabelen uit het onderzoek worden onderzocht. Om het pure effect van de verschillende variabelen op de gebruikersacceptatie van de verwijsindex te bepalen, gecontroleerd voor de overige variabelen, moet gebruik worden gemaakt van multivariate analysetechnieken (Molin, 2015). De keuze is gemaakt om gebruik te maken van Structural Equation Modeling (SEM). Het voordeel van SEM ten opzichte van multiële regressieanalyse is dat naast directe effecten ook indirecte effecten kunnen worden geschat. Bovendien biedt SEM de mogelijkheid om te corrigeren voor meetfouten (Molin, 2014). Er kan op twee manieren gecorrigeerd worden voor meetfouten. Ten eerste kunnen alle indicatoren in een structureel model worden opgenomen. Omdat er in dit onderzoek echter meerdere latente variabelen worden opgenomen die uit een groot aantal indicatoren bestaan, is de kans groot deze indicatoren bij toeval onderling correleren. Hierdoor is de kans groot dat het model slecht fit, ondanks dat het model goed gespecificeerd kan zijn. Daarom is de tweede mogelijkheid, het opnemen van somscores in plaats van indicatoren, een betere methode. Hiervoor is het echter belangrijk dat de indicatoren convergeren op één dimensie en een betrouwbare schaal vormen. Om dit te controleren wordt factoranalyse en reliability analyse toegepast (Molin, 2015).

¹ De uitgangspunten van Smabers et al. (2008) zijn omschreven in bijlage C.

4. Data

4.1 Datapreparatie

Uiteindelijk hebben 444 van de 4.885 benaderde signaleringsbevoegde professionals de enquête ingevuld: 9.1%. Hiervan hebben 400 signaleringsbevoegden de vragenlijst volledig afgerond. Het was van belang om een databestand zonder missing values te creëren, zodat in een later stadium gebruik gemaakt kon worden van modificatie-indices om beter fittende structurele modellen te ontwikkelen. De grootte van het databestand komt na de datapreparatie uit op 320 respondenten. De specifieke stappen van de datapreparatie zijn terug te vinden in bijlage D.

4.2 Verkenning van de data

Om het databestand te verkennen zijn een aantal univariate analyses uitgevoerd. De uitkomsten hiervan zijn terug te vinden in bijlage E. Een belangrijke constatering is dat signaleringsbevoegden uit regio Rotterdam en vrouwelijke signaleringsbevoegden oververtegenwoordigd zijn in de steekproef. Indien uit de resultaten van de geschatte structurele modellen duidelijk wordt dat de gebruikersacceptatie van de verwijsindex onder deze twee groepen significant verschilt, moet hier bij het vormen van conclusies rekening mee worden gehouden.

4.3 Representativiteit steekproef

Er zijn geen gegevens beschikbaar over het gebruik van de verwijsindex onder bij MULTIsignaal aangesloten signaleringsbevoegden uit het voorveld, omdat organisaties niet gecategoriseerd zijn op type. Om toch meer inzicht te krijgen in het gebruik van de verwijsindex onder deze populatie heeft MULTIsignaal uitgezocht welke instanties uit het voorveld in de regio Kop Noord-Holland wel eens een signaal hebben afgegeven in de verwijsindex sinds 2011. Uit dit onderzoek wordt duidelijk dat 66% van de instanties in de regio Kop Noord-Holland, werkzaam in het voorveld, één of meer signalen heeft afgegeven in de verwijsindex sinds 2011 (Bijlage F). Dit cijfer komt goed overeen met resultaten van een onderzoek van de DSP-groep, waaruit blijkt dat op landelijk niveau 66% van de op school werkzame signaleringsbevoegden wel eens zelf een signaal heeft afgegeven in de verwijsindex en zelfs 71% van de overige in het voorveld werkzame signaleringsbevoegden (Abraham & Dijk, 2015).

In dit onderzoek gaven 17 van de 320 respondenten aan nooit te werken met de verwijsindex. De overige 303 signaleringsbevoegde professionals hebben zelf wel eens een signaal afgegeven in de verwijsindex. Dit komt overeen met een percentage van 94.7%. Dit impliceert waarschijnlijk een oververtegenwoordiging van gebruikers van de verwijsindex ten opzichte van niet-gebruikers. Om dit vermoeden te bevestigen is gecontroleerd of de verdeling van het daadwerkelijke gebruik van de verwijsindex in de steekproef representatief is voor de verdeling van het daadwerkelijke gebruik van de verwijsindex in de populatie. Hierbij is uitgegaan van het meest positieve scenario van 71%, omdat in dit scenario het verschil in daadwerkelijk gebruik van de verwijsindex tussen steekproef en populatie het kleinst is.

Tabel 6: Verschil tussen verwachte en geobserveerde daadwerkelijke gebruik van de verwijfsindex

	Geobserveerd aantal	Verwacht aantal	Verschil
Nooit een melding gedaan in de verwijfsindex	17	92,8	-75,8
1 of meerdere keren een melding gedaan in de verwijfsindex	303	227,2	75,8
Totaal	320		

Tabel 7: Chi-kwadraat toets

	Daadwerkelijke gebruik van de verwijfsindex
Chi-Kwadraat	87,203 ^a
df	1
Asymp. Sig.	,000

a. 0 cellen (0,0%) hebben een verwachte frequentie minder dan 5. De minimale verwachte cel frequentie is 92,8

Uit de Chi-kwadraat toets, zichtbaar in tabel 7, blijkt dat het verschil in daadwerkelijk gebruik van de verwijfsindex tussen steekproef en populatie significant is. Daarnaast is in dezelfde tabel zichtbaar dat alle verwachte celfrequenties groter zijn dan vijf. Daarmee wordt voldaan aan de voorwaarden van een Chi-kwadraat toets (Kroesen, 2014). Daarom kan geconcludeerd worden dat de steekproef niet representatief is naar het daadwerkelijke gebruik van de verwijfsindex voor de populatie bij MULTIsignaal aangesloten signaleringsbevoegden uit het voorveld. Hiermee levert dit onderzoek met name waardevolle informatie op over het gebruik van de verwijfsindex en minder over het niet-gebruik.

5. Modelspecificatie

In dit onderzoek zijn twee verschillende structurele modellen ontwikkeld. Op basis van de *UTAUT* wordt een initieel model gespecificeerd. Vervolgens wordt dit initiële model uitgebreid tot een alternatief model door de casusspecifieke factoren “aankpak handelingsverlegenheid” en “professionele attitude” hieraan toe te voegen. Omdat de theorieën van Venkatesh et al. (2003) en Bouwman en Wijngaert (2009) concurreren is het uiteindelijk de moeite waard om de verklaringskracht van beide modellen te toetsen en met elkaar te vergelijken.

5.1 Schaalconstructie

Om binnen SEM te corrigeren voor meetfouten worden in dit onderzoek voor de latente variabelen somscores bepaald en opgenomen in de modellen. Deze somscores zijn de optelsom van bijbehorende indicatoren. Voordat deze somscores kunnen worden opgenomen in de structurele modellen, dient gecontroleerd te worden of de indicatoren van de latente variabelen slechts één begrip meten en een betrouwbare schaal vormen (Molin, 2015). Om dit na te gaan is gebruik gemaakt van factoranalyse en reliability analyse. De resultaten van deze analyses zijn weergegeven in bijlage H. De belangrijkste conclusies uit deze analyses worden hieronder besproken.

De vier gecreëerde somscores van de factoren uit de *UTAUT* kunnen worden opgenomen in de structurele modellen. Conclusies met betrekking tot faciliterende condities dienen echter afgezwakt te worden. Ondanks het verwijderen van de indicator compatibiliteit blijkt de schaal van faciliterende condities onvoldoende betrouwbaar te zijn. Een Cronbach's Alpha groter dan 0.70 duidt op een betrouwbare schaal. In onderstaande tabel is echter zichtbaar dat de Cronbach's Alpha van faciliterende condities niet hoog genoeg is.

Tabel 8: Betrouwbaarheid somscores UTAUT

Somscore	Cronbach's Alpha
Verwachte nut	0,730
Gebruiksgemak	0,851
Faciliterende condities	0,687
Sociale invloed	0,722

Daarnaast is in tabel 9 zichtbaar dat de indicatoren met betrekking tot de professionele attitude onderling onvoldoende correleren. Dit impliceert dat deze indicatoren niet in staat om te convergeren op één dimensie. Daarom worden deze indicatoren als aparte manifeste variabelen meegenomen in het tweede structurele model.

Tabel 9: Onderlinge correlaties indicatoren professionele attitude

	Logica van samenwerken	Schadelijkheid	Zorgen om baan of faam	Overbodigheid verwijsindex	Verantwoordelijkheid	Innovatieve karakter
Logica van samenwerken	1,000	-,246	-,300	-,133	,089	,079
Schadelijkheid	-,246	1,000	,444	,162	-,003	,015
Zorgen om baan of faam	-,300	,444	1,000	,110	,044	,028
Overbodigheid verwijsindex	-,133	,162	,110	1,000	,213	-,104
Verantwoordelijkheid	,089	-,003	,044	,213	1,000	,006
Innovatieve karakter	,079	,015	,028	-,104	,006	1,000

Tot slot is de latente variabele “aanpak handelingsverlegenheid” opgesplitst in de latente variabele “externe aanpak handelingsverlegenheid” en de manifeste variabele “aanpak handelingsverlegenheid werkvloer”. De reden hiervoor is dat de aanpak van handelingsverlegenheid op de werkvloer nauwelijks correlatie vertoont met de overige drie indicatoren. Dit is zichtbaar in tabel 10. Het samenvoegen van deze vier indicatoren tot één component leidt bovendien tot een onbetrouwbare schaal. De aanpak van handelingsverlegenheid vanuit de gemeente, Rijksoverheid en andere signaleringsbevoegden kunnen echter wel een betrouwbare schaal vormen. Deze schaal wordt “externe aanpak handelingsverlegenheid” genoemd.

Tabel 10: Onderlinge correlaties indicatoren aanpak handelingsverlegenheid

	Aanpak handelingsverlegenheid vanuit gemeente	Aanpak handelingsverlegenheid vanuit Rijksoverheid	Aanpak handelingsverlegenheid vanuit signaleringsbevoegden	Aanpak handelingsverlegenheid vanuit werkvloer
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit gemeente	1,000	,640	,356	,151
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit Rijksoverheid	,640	1,000	,389	,077
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit signaleringsbevoegden	,356	,389	1,000	,356
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit werkvloer	,151	,077	,356	1,000

Tabel 11: Betrouwbaarheid somscore aanpak handelingsverlegenheid

Cronbach's Alpha	Aantal indicatoren
,666	4

Tabel 12: Betrouwbaarheid somscore externe aanpak handelingsverlegenheid

Cronbach's Alpha	Aantal indicatoren
,711	3

5.2 Operationalisatie

Voor de specificatie van de structurele modellen moeten de variabelen uit dit onderzoek worden geoperationaliseerd. Nu duidelijk is welke somscores in de structurele modellen kunnen worden opgenomen, kan deze stap worden uitgevoerd. Naast het opnemen van somscores is het van belang dat alle exogene variabelen van nominaal meetniveau dummy worden gecodeerd (Molin & Kroesen, 2009). Voor het organisatietype verloskunde/kraamzorg is geen aparte dummy variabele aangemaakt, omdat deze categorie in de gerealiseerde steekproef uit slechts één respondent bestaat (Bijlage E). In onderstaande tabel is een overzicht weergegeven van de geoperationaliseerde variabelen.

Tabel 13: Geoperationaliseerde variabelen

Variabele	Vraag/stelling	Antwoordopties		Meetniveau
<i>Geslacht</i>	Wat is uw geslacht?	0= vrouw	1= man	Nominaal
<i>Leeftijd</i>	Wat is uw leeftijd?	Continue schaal		Ratio
<i>Ervaring</i>	Sinds wanneer werkt u met de verwijsindex?	1= voor 2010 2= 2011-2012 3= 2013-2014 4= 2015-2016		Ordinaal
<i>Dummy vrijwilligheid van gebruik</i>	Mijn organisatie laat het gebruik van de verwijsindex over aan de professionele afweging van signaleringsbevoegden.	0= Nee	1= Ja	Nominaal
<i>Dummy Kinderopvang</i>	Vanuit welk type organisatie bent u werkzaam?	0= Overig	1= Kinderopvang/peuterspeelzaal/buitenschoolse opvang	Nominaal
<i>Dummy school</i>	Vanuit welk type organisatie bent u werkzaam?	0= Overig	1= School: primair onderwijs, voortgezet onderwijs, beroepsonderwijs, universiteit en/of speciaal onderwijs	Nominaal
<i>Dummy wijkteam</i>	Vanuit welk type organisatie bent u werkzaam?	0= Overig	1= Wijkteam/team sociaal domein	Nominaal
<i>Dummy CJG</i>	Vanuit welk type organisatie bent u werkzaam?	0= Overig	1= CJG/JGZ/GGD	Nominaal
<i>Dummy Jongerenwerk</i>	Vanuit welk type organisatie bent u werkzaam?	0= Overig	1= Jongerenwerk/wijkcentrum/buurthuis	Nominaal
<i>Dummy Regio Rotterdam</i>	Bij welk convenantgebied bent u aangesloten?	0= Overig	1= Regio Rotterdam (SISA)	Nominaal
<i>Dummy Kop Noord-Holland</i>	Bij welk convenantgebied bent u aangesloten?	0= Overig	1= Kop Noord-Holland (VIN)	Nominaal
<i>Dummy IJmond</i>	Bij welk convenantgebied bent u aangesloten?	0= Overig	1= IJmond, Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer	Nominaal
<i>Dummy Noord-Kennemerland</i>	Bij welk convenantgebied bent u aangesloten?	0= Overig	1= Noord-Kennemerland (VIN)	Nominaal
<i>Dummy West-Friesland</i>	Bij welk convenantgebied bent u aangesloten?	0= Overig	1= West-Friesland (VIN)	Nominaal

Variabele	Indicator	Vraag/stelling	Antwoordopties	Meetniveau
<i>Verwachte nut (Somscore)</i>	Kwaliteit	De verwijsindex verhoogt de kwaliteit van mijn geleverde werk.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
	Effectiviteit	De verwijsindex zorgt voor vroegtijdige afstemming tussen, reeds bij jeugdige betrokkenen, professionals.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
	Productiviteit	Dankzij de verwijsindex kan ik meer jeugdigen helpen in dezelfde hoeveelheid tijd.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
<i>Gebruiksgemak (Somscore)</i>	Begrijpelijkheid	De verwijsindex webapplicatie is begrijpelijk.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
	Flexibiliteit	De verwijsindex kan voldoende flexibel worden gebruikt	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
	Complexiteit	Het is eenvoudig om de verwijsindex te gebruiken.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
	Snelheid	Het kost weinig tijd om een signaal af te geven.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
	Lerend vermogen	Leren werken met de verwijsindex is eenvoudig.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
<i>Faciliterende condities (Somscore)</i>	Hulpbronnen	De hulpbronnen die nodig zijn om de verwijsindex te gebruiken zijn beschikbaar.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
	Kennis	Ik beschik over voldoende kennis om de verwijsindex te gebruiken.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
	Ondersteuning	Er is voldoende ondersteuning bij problemen of vragen met betrekking tot de verwijsindex.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
<i>Sociale invloed (Somscore)</i>	Sociale invloed gemeente	De gemeente waarin ik werkzaam ben stimuleert het gebruik van de verwijsindex.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
	Sociale invloed Rijksoverheid	De Rijksoverheid stimuleert het gebruik van de verwijsindex.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
	Sociale invloed signaleringsbevoegden	Andere signaleringsbevoegden in mijn omgeving zijn van mening dat de verwijsindex gebruikt moet worden.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
	Sociale invloed werkvloer	Binnen de organisatie waarin ik werkzaam ben wordt het gebruik van de verwijsindex gestimuleerd.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval

Variabele	Indicator	Vraag/stelling	Antwoordopties	Meetniveau
<i>Externe aanpak handelingsverlegenheid (Somscore)</i>	Aanpak handelingsverlegenheid gemeente	De gemeente waarin ik werkzaam ben pakt handelingsverlegenheid aan.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
	Aanpak handelingsverlegenheid Rijksoverheid	De Rijksoverheid pakt handelingsverlegenheid aan.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
	Aanpak handelingsverlegenheid signaleringsbevoegden	Andere signaleringsbevoegden staan ervoor open om handelingsverlegenheid met mij te bespreken.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
<i>Aanpak handelingsverlegenheid werkvloer</i>	-	Binnen de organisatie waarin ik werkzaam ben is handelingsverlegenheid bespreekbaar.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
<i>Logica van samenwerken</i>	-	Omdat de ouders en ik het beste willen voor het kind, is het logisch dat de reeds betrokken professionals tijdig samenwerken.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
<i>Schadelijkheid</i>	-	Het in de verwijfsindex zichtbaar maken van mijn betrokkenheid, kan schadelijke gevolgen hebben voor de jeugdige.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
<i>Zorgen om baan of faam</i>	-	Ik maak mij zorgen voor het behoud van mijn baan of faam indien ik mogelijk onterecht een signaal afgeef.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
<i>Overbodigheid verwijfsindex</i>	-	Zonder gebruik te maken van de verwijfsindex weten andere mogelijk betrokken professionals altijd dat ik bij een jeugdige betrokken ben.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
<i>Verantwoordelijkheid</i>	-	In de samenwerking met derden spreken we onderling altijd af wie de voortgang en eenduidigheid van handelen in de gaten houdt.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
<i>Innovatieve karakter</i>	-	Van mijn organisatie ben ik vaak één van de eersten die een nieuwe manier van werken in de praktijk toepast.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
<i>Intentie tot gebruik verwijfsindex</i>	-	Ik heb de intentie om de verwijfsindex te gebruiken.	1= Helemaal niet mee eens 5= Helemaal mee eens	Interval
<i>Daadwerkelijke gebruik verwijfsindex</i>	-	In hoeverre maakt u daadwerkelijk gebruik van de verwijfsindex?	1= Nooit 2= Zelden 3= Soms 4= Vaak 5= (Bijna) altijd	Interval

5.3 Correctie meetfout

Nu de variabelen geoperationaliseerd zijn en bepaald is welke somscores in de structurele modellen kunnen worden opgenomen, kan in AMOS gecorrigeerd worden voor meetfouten. Om te corrigeren voor meetfouten is de betrouwbaarheid van de vijf verschillende somscores uitgedrukt in de Cronbach's Alpha. De betrouwbaarheid van de meting neemt af, naarmate de Cronbach's Alpha afneemt. Een Cronbach's Alpha van 1 duidt op een 100% betrouwbare somscore. In onderstaande tabel is echter zichtbaar dat dit bij geen van de somscores het geval is. Om voor deze meetfouten te corrigeren zijn de error varianties van de verschillende somscores bepaald. Deze zijn als volgt te berekenen: $(1 - \text{Cronbach's Alpha}) \times \text{variantie somscore}$. De error term van de latente variabelen in de twee structurele modellen wordt gefixeerd op de bijbehorende error variantie.

Tabel 14: Correctie meetfout somscores

Somscore	Cronbach's Alpha	1 – Cronbach's Alpha	Variantie somscore	Error variantie somscore
Verwachte nut	0,730	0,270	5,120	1,382
Gebruiksgemak	0,851	0,149	8,590	1,280
Faciliterende condities	0,687	0,313	3,056	0,957
Sociale invloed	0,722	0,278	6,507	1,809
Externe aanpak handelingsverlegenheid	0,711	0,289	3,536	1,022

5.4 Assumpties SEM

Om goede structurele modellen te kunnen ontwikkelen, is het van belang dat er aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. In principe gelden voor SEM dezelfde voorwaarden als bij regressieanalyse: lineariteit, homoscedasticiteit, normaliteit en onafhankelijkheid (Molin, 2015; Molin & Kroesen, 2009). Desondanks is SEM redelijk robuust tegen schendingen van deze assumpties. Daarom is een basale check van de belangrijkste assumpties, respectievelijk normaliteit en lineariteit, voldoende (Molin & Kroesen, 2009). De resultaten van deze basale check zijn weergegeven in bijlage G. De belangrijkste conclusies zijn hieronder vermeld.

Bij slechts enkele variabelen blijkt er sprake te zijn van significante normaliteit. Daarnaast wordt geen multivariate normaliteit geconstateerd. Daarentegen zijn met name de achtergrondkenmerken scheef verdeeld, terwijl een groot aantal van de overige variabelen een plattere verdeling heeft. Hierdoor is de schending van deze assumptie nauwelijks problematisch.

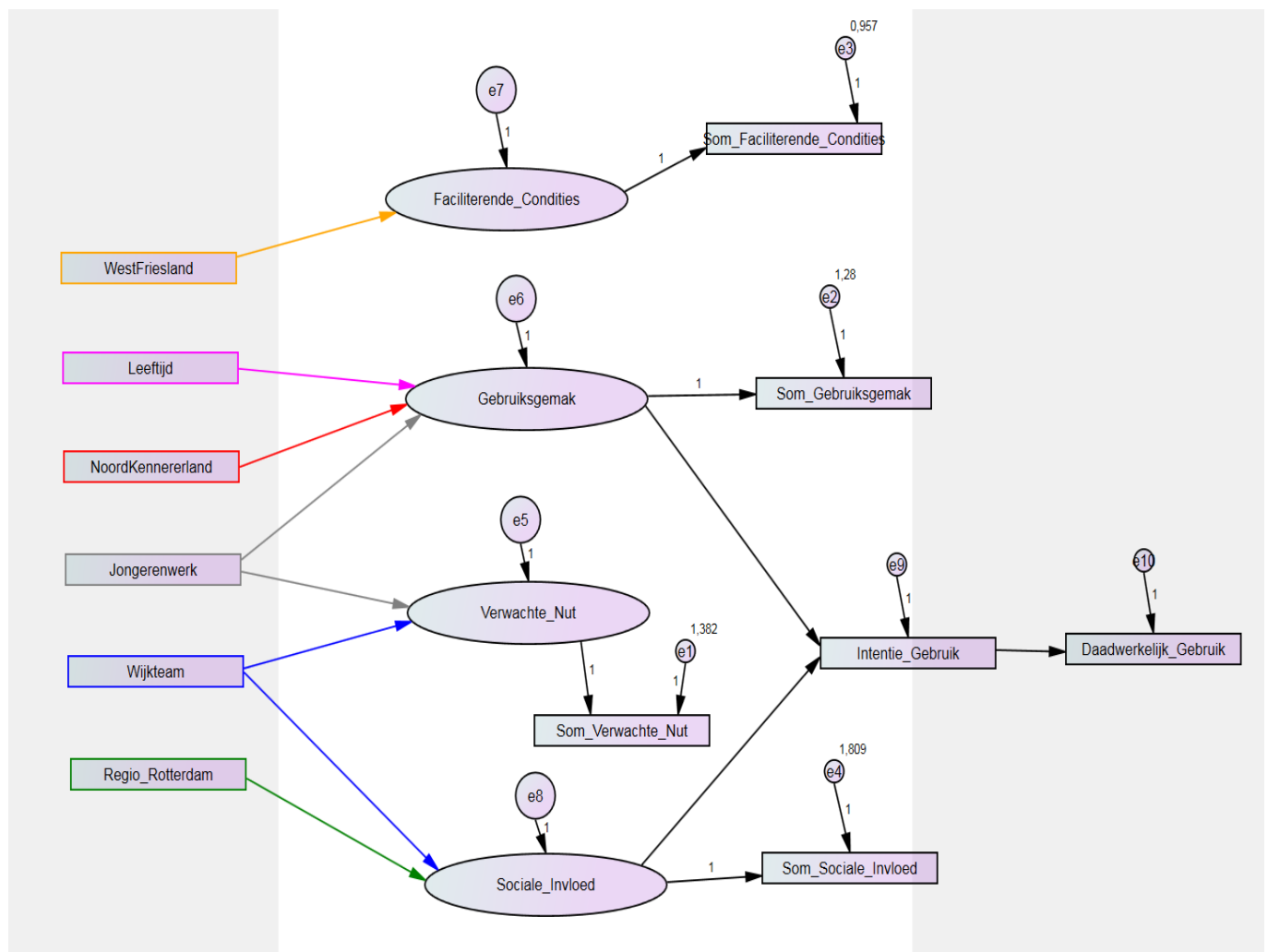
Verder valt op dat de relatie tussen de externe aanpak van handelingsverlegenheid en de intentie tot het gebruik van de verwijzindex niet lineair is. Hierdoor kan de invloed van de factor "externe aanpak handelingsverlegenheid" op de intentie tot het gebruik van de verwijzindex worden onder- of overschat.

5.5 Modelschatting

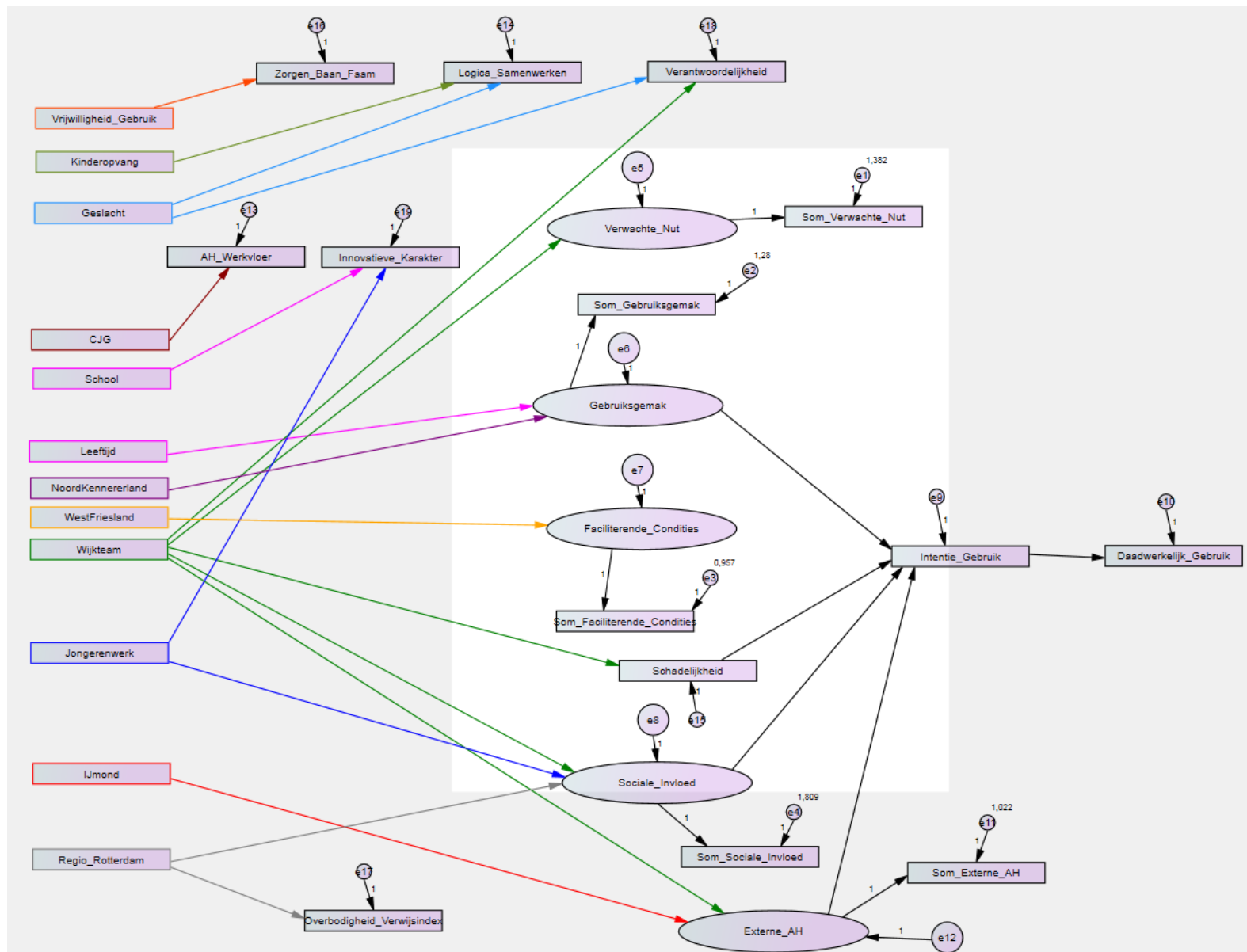
De twee structurele modellen zijn ontwikkeld door gebruik te maken van backward elimination. Bij deze gehanteerde strategie wordt allereerst de causale volgorde van de variabelen bepaald op basis van theorie. Vervolgens worden alle paden getrokken van variabelen eerder in de causale volgorde naar variabelen later in de causale volgorde. Hierna wordt binnen AMOS getoetst of de causale paden significant van nul verschillen. Indien een pad een bijbehorende p-waarde kleiner dan 0.05 heeft, verschilt het desbetreffende pad significant van nul. Niet-significante paden worden op nul gesteld door het pad te verwijderen, waarbij na elke wijziging het model opnieuw wordt geschat. Tot slot wordt het model verbeterd door gebruik te maken van modificatie-indices. Een modificatie-index (MI) geeft grofweg de verbetering van de Chi-kwadraat, een goodness-of-fit maat, aan door het toevoegen van een pad of correlatie. Hierbij wordt aangenomen dat een MI groter dan 4 een significante verbetering aangeeft van de overall fit van het geschatte model. Op deze manier kan er worden toegewerkt naar

een fittend model. Alle paden moeten echter wel theoretisch te verantwoorden zijn. Hierdoor wordt voorkomen dat het model enkel past op de steekproef uit dit onderzoek, waardoor het model niet generaliseerbaar is (Molin, 2014).

De twee ontwikkelde structurele modellen zijn weergegeven in de figuren 4 en 5. Hierbij dient vermeld te worden dat dit vereenvoudigde weergaves zijn. In AMOS zijn tevens correlaties opgenomen tussen de error termen van variabelen op hetzelfde niveau in de causale keten. Deze veelheid aan correlaties is echter weggelaten in deze schematische weergaves om de ontwikkelde modellen overzichtelijk te kunnen presenteren. Het eerste structurele model is enkel gebaseerd op de *UTAUT*, terwijl het tweede model tevens casusspecifieke factoren bevat.



Figuur 4: Structureel model gebruikersacceptatie verwijsindex - gebaseerd op de UTAUT



Figuur 5: Structureel model gebruikersacceptatie verwijsindex - gebaseerd op UTAUT en casusspecifieke factoren

6. Empirische bevindingen

6.1 Model fit

Om te testen of de ontwikkelde modellen een goede fit hebben, zijn een aantal testen uitgevoerd. In principe wordt gestreefd naar een goed fittend model op basis van de Chi-kwadraat. De Chi-kwadraat kent echter een aantal limitaties. Ten eerste gaat de test uit van multivariate normaliteit. Afwijkingen van normaliteit kunnen resulteren in afwijzing van het model, ondanks dat het model juist is gespecificeerd (McIntosh, 2006). Ten tweede is de Chi-kwadraat gevoelig voor de steekproefomvang. Dit impliceert dat de Chi-kwadraat modellen met een grote steekproef vrijwel altijd verwerpt (Hooper, Coughlan & Mullen, 2008). Omdat er in dit onderzoek geen sprake is van multivariate normaliteit en de enquête is afgenomen onder een grote steekproef, is de Chi-kwadraat waarschijnlijk te gevoelig. Om deze reden zijn naast de Chi-kwadraat nog een aantal andere goodness-of-fit testen uitgevoerd die hieronder kort worden toegelicht.

Chi-kwadraat

Als de Chi-kwadraat niet significant is, fit het model goed. Hiervoor dient de p-waarde groter te zijn dan 0.05. In AMOS is de Chi-kwadraat als CMIN terug te vinden.

Root mean square error (RMSEA)

Deze goodness-of-fit index is ontwikkeld door Steiger en Lind (Hooper et al., 2008). Een kleine RMSEA duidt op een goede model fit. De huidige, gebruikelijke norm is dat de RMSEA kleiner moet zijn dan 0.06 (Hu & Bentler, 1999) of 0.07 (Steiger, 2007).

Goodness of fit index (GFI)

De GFI is een van de meest bekende goodness-of-fit indices. Deze index is voorgesteld door Jöreskog & Sörbom (1989). De GFI is een passing-index. Doorgaans wordt aangenomen dat een passing-index van 0.95 of groter aangeeft dat het model goed fit, terwijl een passing-index kleiner dan 0.90 duidt op een slecht fittend model. Een passing-index tussen de 0.90 en 0.95 geeft aan dat het model redelijk fit, maar dat enige verbeteringen gewenst zijn (Hox, 1999). Een GFI van 1 duidt op een perfect fittend model.

Adjusted goodness of fit index (AGFI)

Ook de AGFI is een passing-index die wordt voorgesteld door Jöreskog en Sörbom (1989). De AGFI is een aangepaste versie van de GFI. Het verschil ten opzichte van de GFI is dat deze index de complexiteit van het model meeweegt (Hox, 1999).

Non-Normed Fit Index (NNFI/TLI)

Deze bekende passing-index is door Bentler en Bonett (1980) voorgesteld. Omdat deze index al eerder voorgesteld is door Tucker en Lewis (1973) wordt hij ook wel de Tucker-Lewis Index genoemd. De NNFI compenseert net als de AGFI voor de complexiteit van het model. De NNFI wordt echter nauwelijks beïnvloed door de steekproefomvang (Hox, 1999). Om deze reden is dit een belangrijk goodness-of-fit index.

In tabel 15 is zichtbaar dat de twee ontwikkelde modellen de data redelijk beschrijven. Zoals verwacht is de Chi-kwadraat te gevoelig. De overige vier goodness-of-fit testen tonen echter positievere resultaten. Tevens wordt op basis van alle indices geconstateerd dat structureel model 2 de data beter beschrijft dan structureel model 1. Met name de NNFI en de RMSEA tonen een aanzienlijk verschil aan in de overall fit tussen de twee geschatte modellen. Daarnaast duidt de RMSEA van structureel model 1 erop dat het desbetreffende model verworpen moet worden, terwijl de RMSEA van structureel model 2 aangeeft dat het tweede model behouden kan blijven.

Tabel 15: Model fit van de structurele modellen

	Chi-kwadraat	RMSEA	GFI	AGFI	NNFI/TLI
<i>Structureel model 1</i>	0,000	0,125	0,924	0,826	0,578
<i>Structureel model 2</i>	0,000	0,057	0,936	0,867	0,836

6.2 Vergelijking tussen de twee structurele modellen

Om twee alternatieve modellen met dezelfde data met elkaar te kunnen vergelijken kan volgens Schreiber (2008) gebruik gemaakt worden van de Akaike Information Criterion (AIC) of Bayesian Information Criterion (BIC). Het model met de laagste AIC en/of BIC waarde is het beste model. In onderstaande tabel zijn van de geschatte structurele modellen deze twee goodness-of-fit indices weergegeven. Deze indices duiden erop dat structureel model 1 beter is dan structureel model 2.

Tabel 16: AIC en BIC van de structurele modellen

	AIC	BIC
<i>Structureel model 1</i>	290,889	456,695
<i>Structureel model 2</i>	710,303	1396,137

Daarnaast kunnen twee modellen vergeleken worden door te kijken naar verschillen in proportie verklaarde variantie. Dit is het deel van de variantie in de afhankelijke variabele dat verklaard wordt door de predictor(en). Een hoge proportie verklaarde variantie duidt op een model dat goed voorspelt (Molin, 2015).

In beide structurele modellen is op basis van het onderzoeksartikel van Venkatesh et al. (2003) verondersteld dat het daadwerkelijke gebruik van de verwijsindex volledig wordt verklaard door de intentie tot gebruik. Echter, de intentie tot het gebruik van de verwijsindex wordt in het tweede structurele model in tegenstelling tot het eerste structurele model tevens verklaard door casusspecifieke factoren. Om deze reden is de proportie verklaarde variantie van de intentie tot het gebruik in het tweede model wellicht hoger dan in het eerste model. De proportie verklaarde varianties van beide modellen zijn zichtbaar in tabel 17 en 18.

Tabel 17: Proportie verklaarde variantie (squared multiple correlations) structureel model 1

	R²
<i>Gebruiksgemak</i>	0,069
<i>Sociale invloed</i>	0,228
<i>Verwachte nut</i>	0,087
<i>Faciliterende condities</i>	0,020
<i>Intentie gebruik</i>	0,144
<i>Daadwerkelijke gebruik</i>	0,166

Tabel 2: Proportie verklaarde variantie (squared multiple correlations) structureel model 2

	R²
Schadelijkheid	0,034
Externe aanpak handelingsverlegenheid	0,078
Gebruiksgemak	0,045
Sociale invloed	0,238
Verwachte nut	0,054
Faciliterende condities	0,018
Intentie gebruik	0,219
Innovatieve karakter	0,028
Verantwoordelijkheid	0,058
Overbodigheid verwijzindex	0,015
Zorgen om baan of faam	0,015
Logica samenwerken	0,034
Aanpak handelingsverlegenheid werkvloer	0,016
Daadwerkelijke gebruik	0,166

Uit de tabellen 17 en 18 wordt zichtbaar dat in het eerste structurele model slechts 14.4% van de variantie in intentie tot het gebruik van de verwijzindex wordt verklaard door de predictoren, terwijl in het tweede structurele model de predictoren 21.9% van de variantie in intentie tot het gebruik van de verwijzindex verklaren. Dit duidt erop dat het uitgebreidere, tweede structurele model het beste model is van de twee.

Echter, de conclusies die voortkomen uit de AIC en BIC concurreren met de conclusies die resulteren uit de proportie verklaarde varianties. Daarom is het niet eenduidig vast te stellen welk model het beste van de twee is. Om deze reden is het relevant om van beide modellen de resultaten te analyseren.

6.3 Resultaten

In de tabellen 19 en 20 worden de totale effecten van de variabelen binnen de twee verschillende structurele modellen weergegeven. Allereerst worden de totale effecten van het structurele model dat gebaseerd is op de *UTAUT* gepresenteerd. Vervolgens worden de totale effecten van het structurele model dat gebaseerd is op zowel de *UTAUT* als casusspecifieke factoren weergegeven. Het totale effect bestaat uit een direct effect en een indirect effect. Het onderscheid tussen deze twee effecten is terug te vinden in bijlage I.

De coëfficiënten uit onderstaande tabellen dienen op dezelfde manier geïnterpreteerd te worden als bij multiële regressieanalyse. Ze geven de invloed aan van de onafhankelijke variabele op de afhankelijke variabele wanneer de overige variabelen constant worden gehouden (Molin, 2005). Daarnaast is het voordeel van gestandaardiseerde effecten ten opzichte van ongestandaardiseerde effecten dat deze met elkaar kunnen worden vergeleken.

Tabel 39: Gestandaardiseerde totale effecten structureel model 1 - gebaseerd op *UTAUT*

	Verwachte nut	Gebruiksgemak	Faciliterende condities	Sociale invloed	Intentie tot gebruik	Daadwerkelijke gebruik
Wijkteam	0,242			0,386	0,081	0,033
Jongerenwerk	-0,141	-0,125			-0,032	-0,013
Noord-Kennemerland		-0,166			-0,042	-0,017
West-Friesland			-0,142			
Regio Rotterdam				0,208	0,044	0,018
Leeftijd		-0,156			-0,039	-0,016
Gebruiksgemak					0,253	0,103
Sociale invloed					0,209	0,085
Intentie tot gebruik						0,407

Tabel 20: Gestandaardiseerde totale effecten structureel model 2 - gebaseerd op UTAUT en casusspecifieke factoren

	Verwachte nut	Gebruiks- gemak	Faciliterende condities	Sociale invloed	Externe aanpak handelings- verlegen- heid	Aanpak handelings- verlegen- heid werkvloer	Logica van samen- werken	Schade- lijkheid	Zorgen om baan of faam	Overbo- digheid	Verant- woordelijk- heid	Innova- tieve karakter	Intentie tot gebruik	Daadwerke- lijke gebruik
West-Friesland			-0,135											
Noord- Kennemerland		-0,155											-0,040	-0,016
IJmond					-0,151								0,048	0,019
Regio Rotterdam				0,217									0,075	0,031
CJG						-0,125				-0,122				
Wijkteam	0,232			0,395	0,209			-0,185			0,192		0,099	0,040
Kinderopvang							-0,114							
School												0,134		
Jongerenwerk				0,122								0,117	0,042	0,017
Geslacht							-0,155				-0,148			
Leeftijd		-0,154											-0,040	-0,016
Vrijwilligheid van gebruik									0,124					
Gebruiksgemak													0,256	0,104
Sociale invloed													0,345	0,141
Schadelijkheid													-0,151	-0,062
Externe aanpak handelingsverle- genheid													-0,315	-0,128
Intentie tot gebruik														0,407

6.4 Interpretatie van resultaten

Het is nodig om te realiseren dat in beide structurele modellen enkel de significante causale paden behouden zijn. Dit impliceert dat deze relaties gegeneraliseerd kunnen worden. Dit betekent echter niet dat in de praktijk enkel deze verbanden bestaan. Ook niet-significante causale relaties die in beide modellen op nul zijn gesteld kunnen in de praktijk wellicht voorkomen. Bovendien is de verwijsindex een complex systeem waarin een veelheid aan lokale verwijsindexen gekoppeld wordt aan de landelijke verwijsindex. Mede hierdoor kan tevens verondersteld worden dat de gebruikersacceptatie van de verwijsindex door een groot aantal andere factoren wordt beïnvloed die in dit onderzoek niet zijn meegenomen. Dit is ook zichtbaar aan de relatief lage proportie verklaarde varianties van de intentie tot het gebruik van de verwijsindex en het daadwerkelijke gebruik van de verwijsindex in beide structurele modellen.

Hieronder worden enkel de relaties toegelicht die van invloed zijn op (de intentie tot) het gebruik van de verwijsindex, oftewel de gebruikersacceptatie. De overige relaties zijn niet direct van belang voor de conclusies en aanbevelingen die volgen uit dit onderzoek.

Ten eerste tonen beide modellen aan dat het veronderstelde verband door Venkatesh et al. (2003) tussen de intentie tot het gebruik van de verwijsindex en het daadwerkelijke gebruik van de verwijsindex sterk aanwezig is. Daarnaast wordt uit beide structurele modellen duidelijk dat twee van de vier factoren uit de *UTAUT* invloed hebben op de gebruikersacceptatie van de verwijsindex. Zowel sociale invloed als gebruiksgemak heeft een positief effect op (de intentie tot) het gebruik van de verwijsindex. Het verwachte nut en de faciliterende condities blijken daarentegen geen invloed uit te oefenen op de acceptatie van de verwijsindex onder signaleringsbevoegden. Het tweede structurele model laat zien dat casusspecifieke factoren een relatief kleine rol spelen in het systeem van de verwijsindex. De resultaten uit dit structurele model tonen aan dat enkel de externe aanpak van handelingsverlegenheid en schadelijkheid² invloed uitoefenen op de gebruikersacceptatie van de verwijsindex. Bovendien hebben zowel sociale invloed als gebruiksgemak een groter effect dan schadelijkheid op deze gebruikersacceptatie. De externe aanpak van handelingsverlegenheid lijkt daarentegen het meest bepalend te zijn voor (de intentie tot) het gebruik van de verwijsindex. Omdat deze relatie echter zeer negatief is, gaat dit tegen de verwachtingen in. Het is onwaarschijnlijk dat een verbeterde bestrijding van handelingsverlegenheid leidt tot een sterk verminderde gebruikersacceptatie van de verwijsindex. Omdat in hoofdstuk 5.4 duidelijk is geworden dat de relatie tussen de externe aanpak van handelingsverlegenheid en de intentie tot het gebruik van de verwijsindex niet lineair is, is dit effect waarschijnlijk sterk overschat. Om deze reden is het verstandig om deze relatie voorlopig als onjuist te beschouwen totdat hier vervolgonderzoek naar is gedaan.

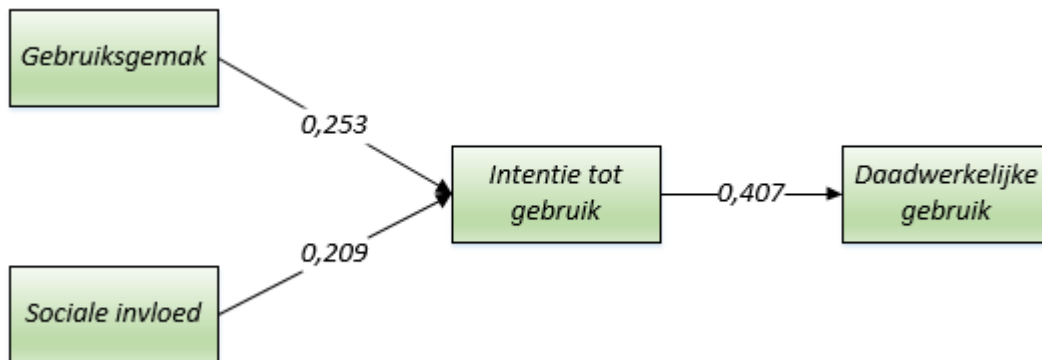
De bewering van Venkatesh et al. (2003) en Schepers en Wetzels (2007) dat achtergrondkenmerken van invloed kunnen zijn op de gebruikersacceptatie van informatietechnologie blijkt ook in het systeem van de verwijsindex te kloppen. Beide structurele modellen laten zien dat leeftijd de mate van gebruikersacceptatie van de verwijsindex beïnvloedt. Oudere signaleringsbevoegden zullen de verwijsindex in mindere mate accepteren dan jongere signaleringsbevoegde professionals. Dit is te verklaren uit het feit dat oudere professionals het gebruiksgemak van de verwijsindex relatief laag beoordelen.

Daarnaast wordt uit beide modellen duidelijk dat de gebruikersacceptatie van de verwijsindex kan verschillen per convenantgebied en organisatietype. Zo bevestigen beide modellen dat de verwijsindex in de regio Rotterdam in grotere mate geaccepteerd is dan in de overige vier convenantgebieden uit deze studie. Dit komt met name doordat signaleringsbevoegden in de regio Rotterdam invloeden vanuit de omgeving ervaren om gebruik te maken van de verwijsindex. Deze invloeden kunnen zowel vanuit lokaal als landelijk niveau afkomstig zijn. In Noord-

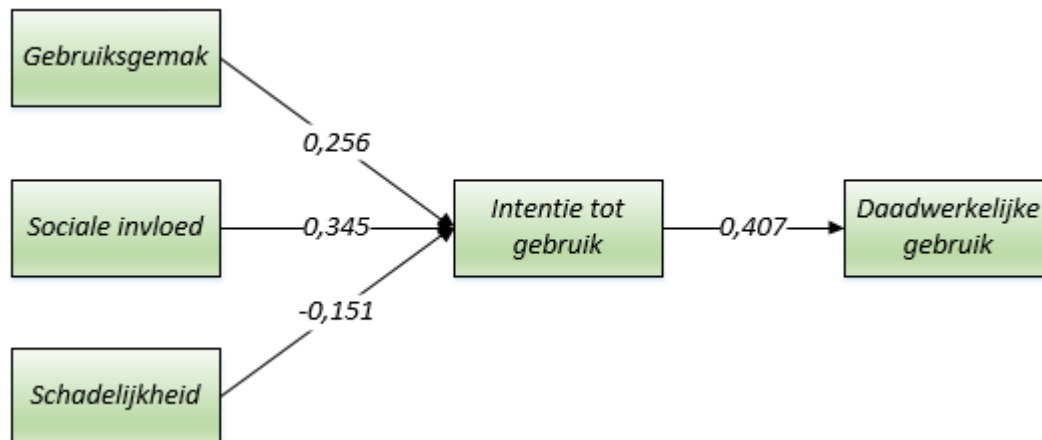
² Onder deze variabele wordt verstaan dat het in de verwijsindex zichtbaar maken van de betrokkenheid van professionals schadelijke gevolgen kan hebben voor de jeugdige.

Kennemerland wordt daarentegen relatief weinig gebruik wordt gemaakt van de verwijsindex, omdat het gebruiksgemak van de verwijsindex laag wordt beoordeeld door signaleringsbevoegden die werkzaam zijn in het desbetreffende convenantgebied. Verder kan aan de hand van de resultaten van beide structurele modellen worden geconstateerd dat in wijkteams de verwijsindex meer geaccepteerd is dan in de overige organisatietypen uit het voorveld. Dit is te verklaren uit het feit dat signaleringsbevoegden, werkzaam in wijkteams, sociale invloed ervaren om gebruik te maken van de verwijsindex indien de situatie hier om vraagt. Daarnaast zijn deze signaleringsbevoegden over het algemeen van mening dat het in de verwijsindex zichtbaar maken van zijn of haar betrokkenheid geen schadelijke gevolgen heeft voor de jeugdige.

In onderstaande figuren worden de belangrijkste gestandaardiseerde totale effecten uit beide structurele modellen overzichtelijk weergegeven.



Figuur 6: Belangrijkste gestandaardiseerde totale effecten structureel model 1 - gebaseerd op UTAUT



Figuur 7: Belangrijkste gestandaardiseerde totale effecten structureel model 2 - gebaseerd op UTAUT en casusspecifieke factoren

7. Conclusies & aanbevelingen

De landelijke verwijsindex is een veelbelovend digitaal systeem in de jeugdsector met als doel om vroegtijdige en onderlinge afstemming tussen signaleringsbevoegden te bewerkstelligen. Toch wordt uit recente onderzoeksrapporten van het Ministerie van VWS (2012 en 2013) duidelijk dat de meerwaarde van de verwijsindex vaak (nog) beperkt is. Dit is met name te wijten aan de lage gebruikersacceptatie van de verwijsindex onder signaleringsbevoegden. Vanuit diverse organisaties worden aanbevelingen gedaan om deze gebruikersacceptatie te verhogen. Om een keuze tussen de aanbevelingen te kunnen maken, is het voor MULTIsignaal nodig deze met elkaar te kunnen vergelijken op basis van de te verwachten effecten op de gebruikersacceptatie van de verwijsindex. Omdat deze effecten veelal onduidelijk zijn, is dit echter onmogelijk. Om deze reden is de volgende onderzoeksvraag opgesteld die beantwoord is door onder andere Structural Equation Modeling en factoranalyse toe te passen: *“Wat is de invloed van de factoren in het verwijssysteem op de gebruikersacceptatie van de verwijsindex?”*

In deze studie is van een divers aantal factoren aangetoond dat zij invloed uitoefenen op de gebruikersacceptatie van de verwijsindex. Ten eerste hebben de factoren sociale invloed en gebruiksgemak een positieve impact op deze gebruikersacceptatie. Indien signaleringsbevoegde professionals een stimulans vanuit de omgeving ervaren om de verwijsindex te accepteren, zullen zij in grotere mate de intentie hebben om gebruik te maken van dit systeem. Dit kan zowel een stimulans vanuit lokaal als landelijk niveau zijn. Daarnaast kunnen deze invloeden afkomstig zijn vanuit overheden, andere signaleringsbevoegden of de eigen organisatie. Verder mag het belang van een begrijpelijk, flexibel, eenvoudig en snel signaleringssysteem niet worden onderschat.

Ten tweede wijst dit onderzoek erop dat het nodig is om aandacht te hebben voor de professionele attitude van signaleringsbevoegden op het concept van multidisciplinaire samenwerking. Signaleringsbevoegden die van mening zijn dat het in de verwijsindex zichtbaar maken van zijn of haar betrokkenheid schadelijke gevolgen kan hebben voor de jeugdige, zijn in mindere mate bereid om gebruik te maken van de verwijsindex. Daarentegen is de impact van gebruiksgemak en sociale invloed op de gebruikersacceptatie van de verwijsindex relatief groter.

Ten derde laat dit onderzoek zien dat de externe aanpak van handelingsverlegenheid een grote impact heeft op de gebruikersacceptatie van de verwijsindex. Deze zeer negatieve relatie is echter in strijd met de verwachtingen. Omdat in dit onderzoek is gebleken dat de desbetreffende relatie niet aan de assumptie van lineariteit voldoet, is deze causale relatie waarschijnlijk sterk overschat. Om deze reden is het verstandig om dit effect voorlopig als onjuist te beschouwen totdat hier vervolgonderzoek naar is verricht.

Verder blijkt uit dit onderzoeksrapport dat de leeftijd van signaleringsbevoegden een significante rol speelt in het systeem van de verwijsindex. Oudere professionals zullen de verwijsindex in mindere mate accepteren dan jongere signaleringsbevoegden. Dit is te verklaren uit het feit dat oudere professionals de verwijsindex als minder gebruiksvriendelijk ervaren dan jongere signaleringsbevoegden.

Daarnaast kan de gebruikersacceptatie van de verwijsindex verschillen per convenantgebied. De verwijsindex wordt in de regio Rotterdam in grotere mate geaccepteerd dan in de overige vier convenantgebieden uit dit onderzoek. Dit komt met name doordat signaleringsbevoegden in de regio Rotterdam sociale invloed ervaren om te werken met de verwijsindex. In Noord-Kennemerland wordt daarentegen relatief weinig gebruik gemaakt van de verwijsindex, omdat het gebruiksgemak van het verwijssysteem in dit convenantgebied laag wordt beoordeeld. Tot slot is het acceptatieniveau van de verwijsindex onder signaleringsbevoegden die werkzaam zijn in wijkteams hoger dan onder professionals die werkzaam zijn in de overige organisatietypen uit het voorveld. De verklaring hiervoor is dat signaleringsbevoegden uit dit organisatietype waarnemen dat anderen geloven dat hij of zij gebruik zou moeten maken van de verwijsindex. Daarnaast zijn deze signaleringsbevoegde professionals over het algemeen

van mening dat het in de verwijsindex zichtbaar maken van zijn of haar betrokkenheid geen schadelijke gevolgen heeft voor de jeugdige.

Bovengenoemde conclusies leiden tot een aantal aanbevelingen voor MULTIsignaal met betrekking tot besluitvorming omtrent de verwijsindex om het gebruik van dit systeem te verbeteren.

Ten eerste wordt in het rapport van de DSP-groep vermeld dat de belangrijkste rol van aanbieders als MULTIsignaal gelegen moet zijn in het ondersteunen van het gebruik van de verwijsindex door middel van het geven van trainingen en voorlichting over het signaleren en het opvolgen van een match (Abraham & Dijk, 2015). Op basis van de huidige studie verdient het echter de aanbeveling om de focus bij deze trainingen en voorlichting te leggen op het management van organisaties en convenantgebieden waarin de acceptatiegraad van de verwijsindex hoog is. Allereerst is het van belang om doorlopende trainingen te geven aan het management van een bedrijf, omdat sociale stimulansen om gebruik te maken van de verwijsindex onder andere ontstaan op de werkvloer. Een positieve houding binnen organisaties begint bij de managers. Zij bepalen in grote mate welke werkwijzen worden gehanteerd en welke systemen worden gebruikt. Op deze manier heeft het management een grote impact op systeemacceptatie. Deze gedachte sluit aan bij een studie van Schepers en Wetzels (2007) waarin zij concluderen dat er niet enkel inspanningen verricht moeten worden om gebruikersacceptatie van informatietechnologie op individueel niveau te verhogen. Zij constateren dat het van belang is dat afdelingen en bedrijven als geheel een positieve houding tegenover systeemacceptatie zouden moeten hebben.

Daarnaast is het van belang om trainingen en voorlichting te geven aan convenantgebieden waarin de verwijsindex in grote mate is geaccepteerd. Omdat de verwijsindex in deze convenantgebieden al door relatief veel signaleringsbevoegden wordt gebruikt, ervaren signaleringsbevoegden in deze regio's sociale invloed vanuit andere professionals om met de verwijsindex te werken. Dit wordt bevestigd door deze studie waarin duidelijk is geworden dat het hoge acceptatieniveau van de verwijsindex in de regio Rotterdam wordt veroorzaakt door de sociale invloed die in deze regio is waar te nemen. MULTIsignaal kan een bijdrage leveren aan deze sociale stimulans door met name in deze regio's trainingprogramma's te verzorgen. Hierdoor nemen professionals in deze regio's in steeds grotere mate waar dat anderen geloven dat hij of zij het verwijssysteem zou moeten gebruiken. Omdat deze signaleringsbevoegde professionals tevens te maken hebben met signaleringsbevoegden uit aangrenzende convenantgebieden, zullen ook de professionals uit deze aangrenzende convenantgebieden worden beïnvloed door de toenemende acceptatiegraad van de verwijsindex in het naburige convenantgebied. In het rapport van de DSP-groep is zelfs zichtbaar dat het merendeel van de matches convenant-overstijgend is (Abraham & Dijk, 2015). Door deze convenant-overstijgende contacten tussen professionals wordt het proces van het creëren van sociale invloed versterkt. Deze gedachte sluit wederom aan bij het onderzoeksartikel van Schepers en Wetzels (2007) waarin zij constateren dat een positieve of negatieve "buzz", in het geval van de verwijsindex gecreëerd door mond-tot-mondreclame onder professionals, een informatietechnologie kan maken of breken.

De tweede aanbeveling heeft betrekking op het gebruiksgemak van de verwijsindex. Vanwege de invloed van gebruiksgemak op de gebruikersacceptatie van de verwijsindex is het van belang om een begrijpelijk, flexibel, eenvoudig en snel verwijssysteem te bieden aan de gebruiker. Om deze reden is het aan te raden om het systeem zo simpel mogelijk te houden en deze af te stemmen op de basisgedachte van de verwijsindex: het vroegtijdig samenbrengen van signaleringsbevoegden om betere hulp, zorg en bijsturing te verlenen aan jongeren. Specifieke opties en geavanceerde mogelijkheden kunnen beter achterwege gelaten worden om de gebruiksvriendelijkheid van de verwijsindex te vergroten. Dit is met name van belang voor de categorie oudere signaleringsbevoegden. Een voorbeeld van deze specifieke opties is de recent toegevoegde gezinsmatch: een match op adres en bloedlijn (Abraham & Dijk, 2015). Het gevolg hiervan is dat signaleringsbevoegden onnodig veel e-mails ontvangen, waardoor de gebruiksvriendelijkheid van de verwijsindex afneemt (Bijlage J). Daarentegen zijn de basisaspecten van het verwijssysteem niet volledig op orde. Zo gaven respondenten in deze enquête aan dat de contactgegevens van signaleringsbevoegden niet altijd up-to-date zijn en de drempel om in te loggen te hoog is (Bijlage J).

Tot slot verdient het de aanbeveling om in de trainingprogramma's onder signaleringsbevoegden meer aandacht te besteden aan de professionele attitude op het concept van multidisciplinaire samenwerking. Hierbij is het met name van belang dat het voor signaleringsbevoegden duidelijk wordt dat het in de verwijsindex zichtbaar maken van zijn of haar betrokkenheid geen schadelijke gevolgen kan hebben voor de jeugdige. Het verzuimen om een signaal af te geven ondanks dat de situatie hier wel om vraagt is per definitie in het nadeel van de jeugdige.

8. Discussie & reflectie

Dit onderzoek heeft voorzien in de behoefte aan verdere theorieontwikkeling over de gebruikersacceptatie van complexe informatietechnologieën als de verwijsindex. Deze studie sluit aan bij de empirische bevindingen van Venkatesh et al. (2003) door het belang van enkele factoren uit de *UTAUT* te onderstrepen. De resultaten van dit onderzoek bevestigen echter ook de concurrerende gedachte van Bouwman en Wijngaert (2009) dat *TAM* modellen te generiek zijn om gebruikersacceptatie van informatietechnologieën volledig te kunnen verklaren. Deze conclusie is tot stand gekomen door twee concurrerende structurele modellen te ontwikkelen. Het initiële model is gebaseerd op de *UTAUT*, terwijl in het alternatieve model tevens casusspecifieke factoren zijn opgenomen. In het initiële model wordt slechts 14.4% van de variantie in intentie tot het gebruik van de verwijsindex verklaard door de predictoren, terwijl in het tweede structurele model de predictoren 21.9% van de variantie in intentie tot het gebruik van de verwijsindex verklaren. Daarmee laat deze studie zien dat aspecten van beide concurrerende theorieën nodig zijn om gebruikersacceptatie van informatietechnologie te kunnen verklaren. Daarnaast is dit onderzoek gebaseerd op een sociotechnische gedachtegang door ook het sociale aspect rondom de verwijsindex in dit onderzoek op te nemen. In eerdere onderzoeken naar het functioneren van de verwijsindex wordt dit aspect onderbelicht. Voorbeelden hiervan zijn recente onderzoeksrapporten van het Ministerie van VWS (2012 en 2013) waarin sociale invloed niet aan de orde komt. Daarmee biedt dit onderzoek onder andere nieuwe inzichten in het effect van sociale invloed op de gebruikersacceptatie van de verwijsindex.

Een sterk punt van dit onderzoek is de toepassing van Structural Equation Modeling (SEM). Het voordeel van SEM ten opzichte van multiële regressieanalyse is dat naast directe effecten ook indirecte effecten kunnen worden geschat. Bovendien biedt SEM de mogelijkheid om te corrigeren voor meetfouten. Het gebruik van regressieanalyse zou ertoe geleid hebben dat enkele relaties worden onder- of overschat. Toch heeft dit onderzoek ook een aantal limitaties.

De eerste beperking heeft betrekking op de generaliseerbaarheid van de bevindingen naar de populatie bij MULTIsignaal aangesloten signaleringsbevoegden uit het voorveld. In de steekproef uit dit onderzoek zijn gebruikers van de verwijsindex oververtegenwoordigd ten opzichte van niet-gebruikers. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat 233 van de 320 respondenten aangesloten zijn bij regio Rotterdam. Uit tabel 3 wordt duidelijk dat het gebruik van de verwijsindex in deze regio relatief hoog is. Dit wordt tevens bevestigd in deze studie. In de tabellen 19 en 20 is terug te vinden dat het gebruik van de verwijsindex in de regio Rotterdam relatief hoog is in vergelijking met de andere vier convenantgebieden uit dit onderzoek. Daarnaast heeft het verwijderen van alle respondenten met missing values uit de dataset ertoe bijgedragen dat gebruikers van de verwijsindex zijn oververtegenwoordigd in de steekproef. Niet-gebruikers van de verwijsindex toonden zich minder bereid om op alle vragen antwoord te geven dan gebruikers van het verwijssysteem. Omdat in bijlage D terug te vinden is dat andere mogelijkheden om met missing values om te gaan verschillende nadelen hebben, is in dit onderzoek de keuze gemaakt om de beperking die ontstaat door het verwijderen van alle respondenten met missing values te accepteren. Dit impliceert dat dit onderzoek met name waardevolle informatie oplevert over het gebruik van de verwijsindex en minder over het niet-gebruik.

De tweede beperking gaat in op de betrouwbaarheid van enkele resultaten uit deze studie. Het is niet mogelijk om met zekerheid uitspraken te kunnen doen over de effecten van de faciliterende condities rondom de verwijsindex en de externe aanpak van handelingsverlegenheid. Dit onderzoek laat zien dat faciliterende condities geen significante invloed uitoefenen op de gebruikersacceptatie van de verwijsindex. Omdat de gecreëerde schaal van dit complexe begrip echter onvoldoende betrouwbaar is, kan dit niet met zekerheid worden bevestigd. Daarnaast toont dit onderzoek dat de externe aanpak van handelingsverlegenheid veel invloed heeft op de gebruikersacceptatie van de verwijsindex. Deze zeer negatieve relatie is echter in strijd met de verwachtingen.

Omdat in dit onderzoek is gebleken dat de desbetreffende relatie niet lineair is, is het effect van de externe aanpak van handelingsverlegenheid op de gebruikersacceptatie van de verwijssindex waarschijnlijk sterk overschat. Daarom verdient het de aanbeveling om dit effect voorlopig als onjuist te beschouwen totdat hier vervolgonderzoek naar is gedaan.

De derde limitatie heeft betrekking op complexiteit van de verwijssindex waarin een veelheid aan lokale verwijssystemen gekoppeld wordt aan de overkoepelende verwijssindex. Mede hierdoor speelt een groot aantal personen, instanties en factoren een rol in het verwijssysteem. Dit onderzoek is echter expliciet gericht op het gebruik van de verwijssindex onder signaleringsbevoegden uit het voorveld. Het is onduidelijk of signaleringsbevoegden uit andere beroepsgroepen anders tegen de verwijssindex aankijken. Bovendien is in dit onderzoek enkel geanalyseerd of en in hoeverre factoren uit de *UTAUT*, de aanpak van handelingsverlegenheid en de professionele attitude invloed uitoefenen op de gebruikersacceptatie van de verwijssindex. Omdat in dit complexe systeem een divers palet aan factoren een rol speelt, zijn de verschillende factoren uit dit onderzoek slechts in staat om 21.9% van de variantie in intentie tot het gebruik van de verwijssindex en 16.6% van de variantie in daadwerkelijk gebruik te verklaren.

Op basis van de hierboven genoemde limitaties kan geconcludeerd worden dat er mogelijkheden bestaan om het onderzoek te verbeteren.

- Door nieuwe factoren aan de structurele modellen toe te voegen kan de proportie verklaarde variantie van de intentie tot het gebruik van de verwijssindex worden verhoogd. Venkatesh, Thong & Xu tonen in hun recente studie (2012) aan dat de factoren hedonische motivatie en gewoonte invloed uitoefenen op de gebruikersacceptatie van informatietechnologie. Daarom verdient het de aanbeveling om onder andere deze factoren op te nemen in de geschatte modellen.
- Er kan worden gecontroleerd of andere remedies voor missing values als mean substitution, regression imputation en pairwise deletion tot een meer representatieve steekproef leiden. Hierdoor kan dit onderzoek wellicht ook waardevolle informatie opleveren over het niet-gebruik van de verwijssindex.

Daarnaast behoeven een aantal factoren nader onderzoek alvorens uitspraken over deze factoren kunnen worden gedaan.

- Faciliterende condities: Omdat uit deze studie is gebleken dat de gecreëerde schaal van faciliterende condities onvoldoende betrouwbaar is, verdient het de aanbeveling om vervolgonderzoek naar deze factor te verrichten. Een mogelijkheid is om de verschillende indicatoren met betrekking tot faciliterende condities als aparte manifeste variabelen in een structureel model op te nemen.
- Externe aanpak handelingsverlegenheid: Omdat in dit onderzoek duidelijk is geworden dat de relatie tussen de externe aanpak van handelingsverlegenheid en de gebruikersacceptatie van de verwijssindex niet voldoet aan de assumptie van lineariteit, is het voorlopig niet mogelijk om uitspraken te doen over dit verband. Daarom is vervolgonderzoek naar deze relatie gewenst.

9. Literatuur³

- Abraham, N. & Dijk, B. van (2015). *Evaluatie verwijsindex risicjongeren: Onderzoek naar het gebruik, het nut en de noodzaak van de verwijsindex risicjongeren: de VIR*. Amsterdam: DSP-groep.
- Bentler, P. & Bonett, D. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological bulletin*, 88(3), 588.
- Bouwman, H. & Wijngaert, L. van de (2009). Coppers context, and conjoints: a reassessment of TAM. *Journal of Information Technology*, 24(2), 186-201.
- Evans, J. & Mathur, A. (2005). The value of online surveys. *Internet research*, 15(2), 195-219.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. (2008). Structural equation modelling: Guidelines for determining model fit. *Articles*, 2.
- Hox, J. (1999). Principes en toepassing van structurele modellen. *Kind en adolescent*, 20(3), 136-146.
- Hu, L. & Bentler, P. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural equation modeling: a multidisciplinary journal*, 6(1), 1-55.
- Jöreskog, K. & Sörbom, D. (1989). *LISREL 7: A guide to the program and applications*. Chicago: Spss.
- Kluft, M & Haitsma, M. (2012). *Omgaan met handelingsverlegenheid of professionele aarzeling*. Utrecht: Movisie.
- Kroesen, M. (2014). *Powerpointslides bij TB232A Onderzoeksmethode en data-analyse*. Delft: TUD, Faculteit TBM.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of psychology*.
- Matchpoint (2015). *Zoektocht verwijsindex 2017. Onderzoek en scenario's*. Amsterdam.
- McIntosh, C. (2007). Rethinking fit assessment in structural equation modelling: A commentary and elaboration on Barrett (2007). *Personality and Individual Differences*, 42(5), 859-867.
- Ministerie van VWS (2013). *Leren van calamiteiten: Samenwerkend Toezicht Jeugd*. Utrecht.
- Ministerie van VWS (2012). *Evaluatie Verwijsindex Risicjongeren*. Amsterdam: DSP-groep.
- Molin, E. (2015). *Powerpointslides bij TB234A Multivariate data-analysetechnieken*. Delft: TUD, Faculteit TBM.
- Molin, E. (2014) *Powerpointslides bij SPM2330 Onderzoeksmethoden en dataverwerking 2*. Delft: TUD, Faculteit TBM.
- Molin, E. (2005). Causal analysis of hydrogen acceptance. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, (1941), 115-121.
- Molin, E. & Kroesen, M. (2009). *Richtlijnen voor Structural Equation Modeling*. Delft: TUD, Faculteit TBM.
- MULTIsignaal (2015). *Aanpak handelingsverlegenheid*. <http://www.multisignaal.nl/nieuws/aanpak-handelingsverlegenheid/>. Geraadpleegd op 11 mei 2016.
- Overheid (n.d.). *Jeugdwet*. http://wetten.overheid.nl/BWBR0034925/Hoofdstuk7/geldigheidsdatum_11-02-2016. Geraadpleegd op 11 februari 2016.
- Rusman, P. (2016). *De zoektocht naar een hogere meldingsbereidheid. Een analyse van de technische en bestuurlijke complexiteit omtrent de landelijke verwijsindex risicjongeren*. Delft: TUD, Faculteit TBM.
- Schepers, J. & Wetzels, M. (2007). A meta-analysis of the technology acceptance model: Investigating subjective norm and moderation effects. *Information & Management*, 44(1), 90-103.
- Schreiber, J. (2008). Core reporting practices in structural equation modeling. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 4(2), 83-97.
- Smabers, R., Julsing, M., Vreugde, C. & Boot, M. (2008). *Online Onderzoek*. Groningen / Houten: Wolters-Noordhoff.
- Steiger, J. (2007). Understanding the limitations of global fit assessment in structural equation modeling. *Personality and Individual Differences*, 42(5), 893-898.
- Tucker, L. & Lewis, C. (1973). A reliability coefficient for maximum likelihood factor analysis. *Psychometrika*, 38(1), 1-10.

³ Literatuur uit de bijlagen staat achter in het rapport apart vermeld.

Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G. & Davis, F. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *Mis Quarterly*, (27)3, 425-478.

Venkatesh, V., Thong, J., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS quarterly*, 36(1), 157-178.

10. Bijlagen

Bijlage A: Uitnodiging enquête

In deze bijlage is de uitnodiging die verstuurd is naar signaleringsbevoegden uit het voorveld weergegeven. Per convenantgebied is deze uitnodiging persoonlijker gemaakt door deze 'op maat' aan te passen. In totaal zijn er dus vijf verschillende uitnodigingen verstuurd. Hieronder wordt de basis van de uitnodiging getoond.

Geachte geadresseerde,

Met instemming van de verwijnsindex convenanthouder (gemeenten) in uw werkgebied wil ik u hierbij vragen om vrijwillig deel te nemen aan een onderzoek over de verwijnsindex. Dit onderzoek voer ik uit in het kader van mijn bachelorproject aan de Technische Universiteit Delft.

Het invullen van dit onderzoek, dat uit zeventien (17) vragen bestaat, kost u maximaal tien (10) minuten.

Dit onderzoek levert nieuwe inzichten en informatie op over de relaties tussen diverse factoren van onder andere handelingsverlegenheid en het gebruik van de verwijnsindex. Hiermee kan dit onderzoek een bijdrage leveren in de aanpak van handelingsverlegenheid en het verbeteren van het gebruik van de verwijnsindex.

U start het onderzoek door op onderstaande link te klikken. Mocht deze link niet werken, kopieer de link dan naar de adresbalk van uw internetbrowser.

De link naar dit onderzoek is

<http://verwijsindex.limequery.com/index.php/965729?lang=nl>

Vriendelijk verzoek om de enquête binnen 1 week in te vullen.

Bij voorbaat dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Patrick Rusman

Student Technische Bestuurskunde

TU Delft

Privacy statement:

Deze enquête is anoniem. De gegevens die worden vastgelegd over de enquête die u heeft ingevuld bevatten geen gegevens die tot u te herleiden zijn. Indien u toch terugkoppeling wenst te krijgen van de resultaten, kunt u bij vraag 17 uw e-mailadres achterlaten.

Handelingsverlegenheid:

Handelingsverlegenheid is niet weten hoe te handelen, twijfelen om te handelen of niet handelen, terwijl de situatie daar wel om vraagt [1]. Handelingsverlegenheid is per definitie in het nadeel van de jeugdige. Daarom komt dit thema steeds nadrukkelijker op de agenda te staan.

[1] https://www.fcb.nl/sites/default/files/content/werkkaart_9_thema_handelingsverlegenheid.pdf

Bijlage B: Enquête

In deze bijlage is de enquête terug te vinden die verstuurd is naar signaleringsbevoegden uit het voorveld. De data is verkregen met behulp van LimeService, de online versie van het programma LimeSurvey. De uitnodiging om de enquête in te vullen is woensdag 25 mei om 7.30 uur verstuurd. De enquête is 1 week opengesteld.

Welkomspagina:

Dank u wel dat u mee wilt doen aan deze enquête. Indien u bepaalde vragen niet wenst in te vullen, kunt u deze overslaan. Bij enkele vragen is tussen haakjes () een korte toelichting of een voorbeeld te vinden om de vraagstelling te verduidelijken.

Er zijn 17 vragen in deze enquête.

We garanderen dat de door u gegeven antwoorden op deze enquête anoniem verwerkt zullen worden.

Enquêtevragen:

1. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

2. Wat is uw leeftijd?

.....

3. Vanuit welk type organisatie bent u werkzaam?

- ☐ Kinderopvang/peuterspeelzaal/buitenschoolse opvang
- ☐ School: primair onderwijs, voortgezet onderwijs, beroepsonderwijs, universiteit en/of speciaal onderwijs
- ☐ Wijkteam/team sociaal domein
- ☐ CJG/JGZ/GGD
- ☐ Verloskunde/kraamzorg
- ☐ Jongerenwerk/wijkcentrum/buurthuis
- ☐ Andere:

4. Bij welk convenantgebied bent u aangesloten?

- ☐ Regio Rotterdam (SISA)
- ☐ Kop Noord-Holland (VIN)
- ☐ IJmond, Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer
- ☐ Noord-Kennemerland (VIN)
- ☐ West-Friesland (VIN)
- ☐ Weet ik niet
- ☐ Andere:

5. Sinds wanneer werkt u met de verwijsindex?

- Voor 2010
- 2011-2012
- 2013-2014
- 2015-2016
- Weet ik niet
- Andere:

6. Wat is voor u van toepassing? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Ik ben ervan op de hoogte dat mijn organisatie zich formeel gecommitteerd heeft aan het gebruik van de verwijsindex.
- Mijn organisatie heeft het gebruik van de verwijsindex opgenomen in ons reguliere werkproces.
- Mijn organisatie heeft een duidelijk uitgesproken verwachting over het gebruik van de verwijsindex.
- Mijn organisatie laat het gebruik van de verwijsindex over aan de professionele afweging van signaleringsbevoegden (Een signaleringsbevoegde is een professional die bevoegd is te werken met de verwijsindex).

7. Geef op een schaal van 1 t/m 5 aan in welke mate u het (on)eens bent met de volgende stelling

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik heb de intentie om de verwijsindex te gebruiken.	0	0	0	0	0

8. In hoeverre maakt u daadwerkelijk gebruik van de verwijsindex?

Nooit	Zelden	Soms	Vaak	(Bijna) altijd
0	0	0	0	0

9. Geef op een schaal van 1 t/m 5 aan in welke mate u het (on)eens bent met de volgende stellingen

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
De verwijsindex verhoogt de kwaliteit van mijn geleverde werk.	0	0	0	0	0
De verwijsindex zorgt voor vroegtijdige afstemming tussen, reeds bij jeugdige betrokken, professionals.	0	0	0	0	0
Dankzij de verwijsindex kan ik meer jeugdigen helpen in dezelfde hoeveelheid tijd.	0	0	0	0	0

10. Geef op een schaal van 1 t/m 5 aan in welke mate u het (on)eens bent met de volgende stellingen

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
De verwijsindex webapplicatie is begrijpelijk.	0	0	0	0	0
De verwijsindex kan voldoende flexibel worden gebruikt (Bij flexibel gebruik gaat het er bijvoorbeeld om in hoeverre een signaal naar uw wensen kan wijzigen).	0	0	0	0	0
Het is eenvoudig om de verwijsindex te gebruiken.	0	0	0	0	0

Het kost weinig tijd om een signaal af te geven.	0	0	0	0	0
Leren werken met de verwijsindex is eenvoudig.	0	0	0	0	0

11. Geef op een schaal van 1 t/m 5 aan in welke mate u het (on)eens bent met de volgende stellingen

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
De hulpbronnen die nodig zijn om de verwijsindex te gebruiken zijn beschikbaar (Voorbeeld: een computer waarop gebruik gemaakt kan worden van de verwijsindex).	0	0	0	0	0
Ik beschik over voldoende kennis om de verwijsindex te gebruiken.	0	0	0	0	0
Er is voldoende ondersteuning bij problemen of vragen met betrekking tot de verwijsindex (Voorbeeld: een persoon die assisteert bij problemen met de verwijsindex).	0	0	0	0	0
De verwijsindex kan een handig instrument zijn bij de andere werkzaamheden die ik verricht.	0	0	0	0	0

12. Geef op een schaal van 1 t/m 5 aan in welke mate u het (on)eens bent met de volgende stellingen

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
De gemeente waarin ik werkzaam ben stimuleert het gebruik van de verwijsindex.	0	0	0	0	0
De Rijksoverheid stimuleert het gebruik van de verwijsindex.	0	0	0	0	0
Andere signaleringsbevoegden in mijn omgeving zijn van mening dat de verwijsindex gebruikt moet worden.	0	0	0	0	0
Binnen de organisatie waarin ik werkzaam ben wordt het gebruik van de verwijsindex gestimuleerd.	0	0	0	0	0

13. Geef op een schaal van 1 t/m 5 aan in welke mate u het (on)eens bent met de volgende stellingen

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Omdat de ouders en ik het beste willen voor het kind, is het logisch dat de reeds betrokken professionals tijdig samenwerken.	0	0	0	0	0
Het in de verwijsindex zichtbaar maken van mijn betrokkenheid, kan schadelijke gevolgen hebben voor de jeugdige.	0	0	0	0	0
Ik maak mij zorgen voor het behoud van mijn baan of faam indien ik mogelijk onterecht een signaal afgeef.	0	0	0	0	0

14. Geef op een schaal van 1 t/m 5 aan in welke mate u het (on)eens bent met de volgende stellingen

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Zonder gebruik te maken van de verwijfsindex weten andere mogelijk betrokken professionals <i>altijd</i> dat ik bij een jeugdige betrokken ben.	0	0	0	0	0
In de samenwerking met derden spreken we onderling <i>altijd</i> af wie de voortgang en eenduidigheid van handelen in de gaten houdt.	0	0	0	0	0
Van mijn organisatie ben ik vaak één van de eersten die een nieuwe manier van werken in de praktijk toepast.	0	0	0	0	0

15. *Uit diverse onderzoeken is handelingsverlegenheid geconstateerd bij onvoldoende tijdig gebruik van onder andere de verwijfsindex en de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. In relatie tot de verwijfsindex houdt het in dat een signaleringsbevoegde geen signaal afgeeft in de verwijfsindex, twijfelt of niet weet hoe een signaal kan worden afgegeven ondanks dat de situatie hier wel om vraagt. Een aantal oorzaken hiervan zijn: onbekendheid met wet- en regelgeving, onbekendheid met signaleringscriteria, angst de vertrouwensrelatie te schaden, angst op weerstand en vrees voor tuchtrechtelijke maatregelen.*

Geef op een schaal van 1 t/m 5 aan in welke mate u het (on)eens bent met de volgende stellingen

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
De gemeente waarin ik werkzaam ben pakt handelingsverlegenheid aan.	0	0	0	0	0
De Rijksoverheid pakt handelingsverlegenheid aan.	0	0	0	0	0
Andere signaleringsbevoegden staan ervoor open om handelingsverlegenheid met mij te bespreken.	0	0	0	0	0
Binnen de organisatie waarin ik werkzaam ben is handelingsverlegenheid bespreekbaar.	0	0	0	0	0

16. De webapplicatie van MULTIsignaal is eind vorig jaar, met de komst van gezinsfunctionaliteit, verbeterd. Wat zijn uw wensen voor verdere verbetering van de applicatie?

.....

17. Indien u terugkoppeling wilt krijgen van de resultaten van dit onderzoek, kunt u hieronder uw e-mailadres achterlaten. We garanderen dat de door u gegeven antwoorden op deze enquête anoniem verwerkt zullen worden.

E-mailadres:

Slotpagina:

Bedankt voor het invullen van de enquête.

Wij raden u aan om op de link onderaan de pagina te klikken indien u meer wilt weten over handelingsverlegenheid. Mocht deze link niet werken, kopieer de link dan naar de adresbalk van uw internetbrowser.

<http://www.multisignaal.nl/nieuws/aanpak-handelingsverlegenheid/>

Bijlage C: Uitgangspunten enquête

In deze bijlage zijn de uitgangspunten van Smabers, Julsing, Vreugde en Boot (2008) terug te vinden die gehanteerd zijn bij het opzetten van de enquête.

- Zo min mogelijk vragen
- Korte, bondige vragen
- Type vraag (open, gesloten)
- Voldoende antwoordcategorieën
- Goede introductie
- Lay-out en opmaak van de vragen
- Logische volgorde

Bijlage D: Datapreparatie

In deze bijlage zijn de handelingen beschreven die zijn uitgevoerd om de data te prepareren. In totaal hebben 444 van de 4.885 benaderde signaleringsbevoegde professionals de enquête ingevuld: 9.1%. Hiervan hebben 400 signaleringsbevoegden de vragenlijst volledig afgerond. De 44 signaleringsbevoegden die weergegeven zijn in onderstaande tabel hebben de vragenlijst niet volledig afgerond. Hiervan zijn de in het rood vermelde respondenten als eerste uit de dataset verwijderd. Zij hebben enkel de vragen 1 t/m 6 (of minder) over de achtergrondkenmerken beantwoord. Hiermee leveren zij geen relevante data voor dit onderzoek.

Tabel 21: Onvolledige responsen

4	14	25	27	34	43	49	51	67	70	73	85	87
94	131	138	152	154	187	188	189	194	195	202	203	206
213	215	226	235	236	241	244	258	259	298	307	340	371
388	397	411	414	441								

Toelichting: de cijfers uit deze tabel corresponderen met de respondent ID.

Vervolgens zijn in de dataset bij de vragen 2 en 5 een aantal wijzigingen doorgevoerd. Deze aanpassingen zijn weergegeven in onderstaande twee tabellen.

Tabel 22: Wijzigingen vraag 5. Sinds wanneer werkt u met de verwijfsindex?

Respondent ID	Oorspronkelijke antwoord	Gewijzigd antwoord	Reden van wijziging
166, 297	6= Andere:	4= 2015-2016	Beiden gaven aan sinds 2016 gebruik te maken van het systeem. Dit valt onder code 4.
279, 365	6= Andere:	5= Weet ik niet	Beide respondenten twijfelen tussen twee antwoordopties.
350	6= Andere:	5= Weet ik niet	De respondent weet niet sinds wanneer hij gebruik maakt van de verwijfsindex.
396	6= Andere:	1= voor 2010	De respondent werkt al vanaf de start van SISA met het verwijfsstelsel. SISA is ontstaan in 1999 (Dorp, 2015)
45, 144	6= Andere:	5= Weet ik niet	Beide respondenten geven aan al sinds de start met de verwijfsindex te werken. Dit kan echter de start van het lokale verwijfsstelsel zijn, maar ook van de landelijke verwijfsindex.
40, 61, 85, 197, 226, 227, 260	6= Andere:	"missing value"	De respondenten gaven aan nog nooit gewerkt te hebben met de verwijfsindex.

Tabel 23: Wijzigingen vraag 2. Wat is uw leeftijd?

Respondent ID	Oorspronkelijke codering	Nieuwe codering	Reden van wijziging
398	1966	"missing value"	De respondent heeft hier waarschijnlijk het geboortjaar ingevuld, maar voor de zekerheid is de cel leeg gelaten.

Na deze wijzigingen doorgevoerd te hebben werd zichtbaar dat op 51 respondenten antwoordoptie 5 (Weet ik niet) van toepassing is bij vraag 5 (Sinds wanneer werkt u met de verwijsindex?). Antwoordoptie 6 (Andere: ...) komt bij deze vraag door de eerdere wijziging niet meer voor. Om een schaal van ordinaal meetniveau te creëren zijn alle antwoordopties 5 (Weet ik niet) bij deze vraag gewijzigd in een missing value.

In de enquête is vraag 6 uitgebreider gesteld dan nodig was voor dit onderzoek, zodat de verkregen data hiervan in een eventueel vervolgonderzoek door MULTIsignaal kan worden gebruikt.

6. Wat is voor u van toepassing? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Ik ben ervan op de hoogte dat mijn organisatie zich formeel gecommitteerd heeft aan het gebruik van de verwijsindex.
- Mijn organisatie heeft het gebruik van de verwijsindex opgenomen in ons reguliere werkproces.
- Mijn organisatie heeft een duidelijk uitgesproken verwachting over het gebruik van de verwijsindex.
- Mijn organisatie laat het gebruik van de verwijsindex over aan de professionele afweging van signaleringsbevoegden (Een signaleringsbevoegde is een professional die bevoegd is te werken met de verwijsindex).

In dit onderzoek wordt slechts gebruik gemaakt van de laatste stelling uit deze vraag om de vrijwilligheid van gebruik te achterhalen. Hiertoe is deze stelling dummy gecodeerd. Meer hierover is terug te vinden in de operationalisatie in hoofdstuk 5.2.

Tot slot zijn alle respondenten met missing values uit de dataset verwijderd. De reden hiervoor is dat missing values problemen veroorzaken bij het berekenen van modificatie-indices voor alle niet geschatte paden in AMOS. Omdat de steekproef in dit onderzoek groot genoeg is en de antwoorden van respondenten bij enkele vragen sterk uiteen lopen, is de keuze gemaakt om missing values niet te hercoderen, maar alle respondenten met missing values uit de dataset te verwijderen.

Het toepassen van mean substitution zou ertoe geleid hebben dat de variantie sterk daalt, waardoor de sterkte van verbanden wordt onderschat. Daarnaast is het toepassen van regression imputation ongewenst, omdat uit bijlage G duidelijk wordt dat er in dit onderzoek niet altijd sprake is van sterke verbanden. Tot slot is ook het gebruik van pairwise deletion ongewenst. Bij deze strategie worden de antwoorden van een respondent wel meegenomen voor alle variabelen waarop hij geen missing value heeft. Het nadeel hiervan is echter dat verbanden steeds gebaseerd worden op verschillende cases, waardoor de kans bestaat dat resultaten niet meer consistent zijn (Molin, 2015).

Bijlage E: Verkenning van de steekproef

In deze bijlage is een eerste verkenning van de verkregen data weergegeven. De gebruikte univariate analyses geven een indicatie voor opvallende resultaten met betrekking tot de verdeling van achtergrondkenmerken en (de intentie tot) het gebruik van de verwijsindex.

- Wat is uw geslacht?

	Aantal respondenten	Percentage [%]
<i>Vrouw</i>	280	87,5
<i>Man</i>	40	12,5

- Wat is uw leeftijd?

Aantal respondenten	Minimale leeftijd	Maximale leeftijd	Gemiddelde leeftijd
320	22	65	44,8656

- Vanuit welk type organisatie bent u werkzaam?

	Aantal respondenten	Percentage [%]
<i>Kinderopvang/peuterspeelzaal/buitenschoolse opvang</i>	15	4,7
<i>School: primair onderwijs, voortgezet onderwijs, beroepsonderwijs, universiteit en/of speciaal onderwijs</i>	109	34,1
<i>Wijkteam/team sociaal domein</i>	115	35,9
<i>CJG/JGZ/GGD</i>	63	19,7
<i>Verloskunde/kraamzorg</i>	1	0,3
<i>Jongerenwerk/wijkcentrum/buurthuis</i>	8	2,5
<i>Andere:</i>	9	2,8

- Bij welk convenantgebied bent u aangesloten?

	Aantal respondenten	Percentage [%]
<i>Regio Rotterdam (SISA)</i>	233	72,8
<i>Kop Noord-Holland (VIN)</i>	31	9,7
<i>IJmond, Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer</i>	17	5,3
<i>Noord-Kennemerland (VIN)</i>	18	5,6
<i>West-Friesland (VIN)</i>	19	5,9
<i>Weet ik niet</i>	-	0,0
<i>Andere:</i>	2	0,6

- Sinds wanneer werkt u met de verwijsindex?

	Aantal respondenten	Percentage [%]
<i>Voor 2010</i>	76	23,8
<i>2011-2012</i>	105	32,8
<i>2013-2014</i>	64	20,0
<i>2015-2016</i>	75	23,4

- Mijn organisatie laat het gebruik van de verwijsindex over aan de professionele afweging van signaleringsbevoegden.

	Aantal respondenten	Percentage [%]
<i>Nee</i>	183	57,2
<i>Ja</i>	137	42,8

- Geef op een schaal van 1 t/m 5 aan in welke mate u het (on)eens bent met de volgende stelling

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
<i>Ik heb de intentie om de verwijsindex te gebruiken.</i>	10 respondenten	10 respondenten	19 respondenten	142 respondenten	139 respondenten
	3,1%	3,1%	5,9%	44,4%	44,3%

- In hoeverre maakt u daadwerkelijk gebruik van de verwijsindex?

Nooit	Zelden	Soms	Vaak	(Bijna) altijd
17 respondenten	57 respondenten	100 respondenten	49 respondenten	97 respondenten
5,3%	17,8%	31,3%	15,3%	30,3%

Bijlage F: Statistieken Kop Noord-Holland

In deze bijlage is weergegeven hoeveel signalen er per instantie in de regio Kop Noord-Holland, actief in het voorveld, zijn afgegeven in de verwijsindex sinds 2011. Hieruit wordt duidelijk dat 31 van de 47 instanties uit het voorveld (66%) gebruik heeft gemaakt van de verwijsindex sinds 2011. Deze statistiek kan gebruikt worden om te controleren in hoeverre de steekproef uit dit onderzoek representatief is voor de populatie bij MULTIsignaal aangesloten signaleringsbevoegden uit het voorveld.

Regio Kop Noord-Holland - Signalen per instantie (voorveld)	1e helft 2011	2e helft 2011	1e helft 2012	2e helft 2012	1e helft 2013	2e helft 2013	1e helft 2014	2e helft 2014	1e helft 2015	2e helft 2015	Geen gebruik van de Verwijsindex door (voorveld):
Clusius College	17		3	1	2	7	4	3	2	3	ELAN Kinderopvang
Gemeente Hollands Kroon - Wijkteam Hollands Kroon										14	KDV De Pepermolen
Gemeente Schagen - Sociaal Telefoon Team										1	Kinderopvang Berend Botje
Gemeente Schagen - Wijkteam Noord							8	5		29	Kinderopvang Kappio
Gemeente Schagen - Wijkteam Oost										40	Kinderopvang Wieringen
Gemeente Schagen - Wijkteam West							6	5		39	Kinderopvang Zijpe
Gemeente Schagen - Wijkteam Zuid							10	1		56	Novalishoeve
GGD Hollands Noorden	5	8	6	34	25	40	103	26	17	14	OSG De Hogeberg Texel
Kinderdagverblijf De Pettenvlet Aan Zee		1	1		1	1			1		REC 4.5
Kinderopvang De Hooijbergh				1		1					Sociaal Team Texel
Kinderopvang Hoi Pipeloi	1								2		St Peuterspeelzalen Wieringermeer
Kinderopvang Olmenhoeve								3			Stichting Peutercentrum Harenkarspel
Kinderopvang t Zandkasteel		1			3	1				1	Stichting Peuterplezier Den Helder
Kopwerk basisscholen		3	11	1	3	1	3	2	5	5	Stichting Voor-School Den Helder
Meerwerk basisscholen		3	4	6	2	4	12	1	1		Stichting Voor-School Schagen
Regius College	1	20	35	16	16	12	13	19	11	12	Verloskundigenpraktijk De Vooroever
ROC Kop van Noord-Holland		18	10	1	2	6	1	5	1		
Rsg Wieringerland		3	2							3	
Sarkon Basisscholen			8	9	5	4	7		7	4	
Scholen aan Zee		1	2		16		2	1			
Schooltij basisscholen		1				2					
Sociaal Wijkteam Den Helder - Team Jeugd										241	
St Kinderopvang Den Helder Texel									1		
Stichting Heemz.org									2		
Stichting Kinderopvang Harenkarspel				1		1					
Stichting Peuterspeelzaal Schagen				1							
Stichting Samenwerkingsschool SO VSO			12	9	5	6	2	5	7	2	
Stichting Surplus scholen		5	19	7	8	5	1	6	4	1	
Verloskundigencentrum Noord Holland Noord								3			
Verloskundigenpraktijk Den Helder en regio					1	4	8				
Verloskundigenpraktijk Geboortecentrum Gemini					14	5	3	3	8	6	
Totaal afgegeven signalen - alle domeinen	863	890	1291	1185	1195	1261	1224	853	1301	1524	

Figuur 8: Signalen Kop Noord-Holland sinds 2011

Bijlage G: Voorwaarden SEM

In principe gelden voor SEM dezelfde voorwaarden als bij regressieanalyse: lineariteit, homoscedasticiteit, normaliteit en onafhankelijkheid (Molin, 2015; Molin & Kroesen, 2009). Desondanks is SEM redelijk robuust tegen schendingen van deze assumpties. Daarom is een basale check van de belangrijkste assumpties, respectievelijk normaliteit en lineariteit, voldoende (Molin & Kroesen, 2009). De resultaten van deze basale check zijn weergegeven in deze bijlage.

Assumptie van normaliteit

In tabel 24 is een overzicht van de univariate en multivariate normaliteit van de geoperationaliseerde variabelen weergegeven. De minimale en maximale waarden wijzen erop dat er voldoende spreiding in de antwoorden lijkt te zijn. Dit wordt bevestigd in de verkenning van de steekproef in bijlage E.

Daarnaast is in onderstaande tabel de kurtosis terug te vinden. Dit is een maat voor de 'piekvormigheid' van een kansverdeling. Een hoge kurtosis wijst op een scheve, niet-normale verdeling, terwijl een lage kurtosis duidt op een platte, normale verdeling. De kurtosis is significant bij een critical ratio (c.r.) waarde van 1,96 of meer (Bian, 2011). Duidelijk wordt dat er bij weinig variabelen sprake is van significante normaliteit. Daarnaast wordt geen multivariate normaliteit geconstateerd. Er wordt echter ook zichtbaar dat met name de achtergrondkenmerken scheef verdeeld zijn, terwijl de verdeling van een groot aantal overige variabelen platter is. Hierdoor is de schending van deze assumptie nauwelijks problematisch.

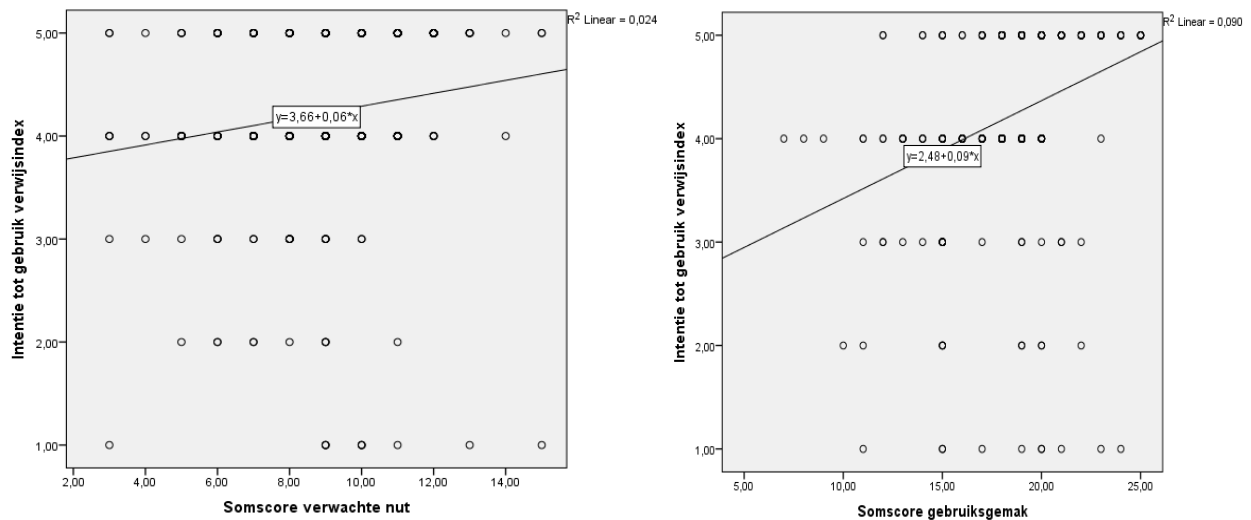
Tabel 24: Evaluatie van de normaliteit

Variable	min	max	kurtosis	c.r.
<i>Vrijwilligheid van gebruik</i>	0,000	1,000	-1,916	-6,995
<i>Ervaring</i>	1,000	4,000	-1,268	-4,631
<i>Convenantgebied</i>	1,000	7,000	2,935	10,717
<i>Organisatietype</i>	1,000	7,000	2,491	9,095
<i>Geslacht</i>	0,000	1,000	3,143	11,476
<i>Leeftijd</i>	22,000	65,000	-1,170	-4,273
<i>Innovatieve karakter</i>	1,000	5,000	0,042	0,154
<i>Verantwoordelijkheid</i>	1,000	5,000	-0,248	-0,907
<i>Overbodigheid verwijsindex</i>	1,000	5,000	-0,779	-2,846
<i>Zorgen om baan of faam</i>	1,000	5,000	1,134	4,140
<i>Schadelijkheid</i>	1,000	5,000	0,177	0,648
<i>Logica samenwerken</i>	1,000	5,000	2,148	7,844
<i>Aanpak handelingsverlegenheid vanuit werkvloer</i>	1,000	5,000	2,408	8,794
<i>Externe aanpak handelingsverlegenheid (somscore)</i>	3,000	14,000	0,678	2,477
<i>Daadwerkelijke gebruik</i>	1,000	5,000	-1,078	-3,935
<i>Intentie tot gebruik</i>	1,000	5,000	3,067	11,198
<i>Sociale invloed (somscore)</i>	5,000	20,000	0,302	1,104
<i>Faciliterende condities (somscore)</i>	6,000	15,000	0,557	2,035
<i>Gebruiksgemak (somscore)</i>	7,000	25,000	1,467	5,357
<i>Verwachte nut (somscore)</i>	3,000	15,000	0,123	0,447
<i>Multivariate normaliteit</i>			59,280	17,874

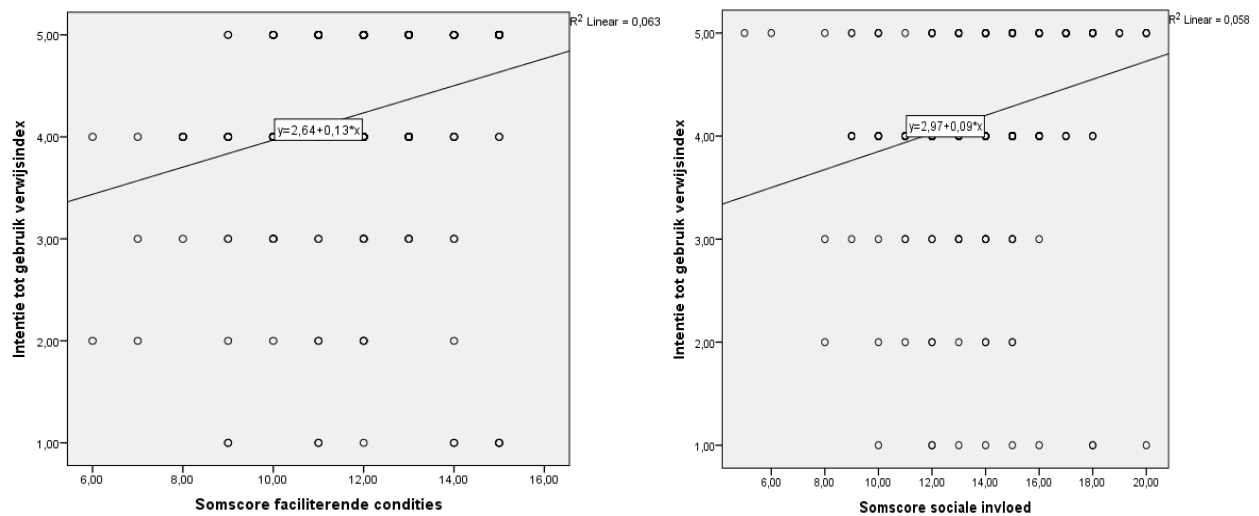
Assumptie van lineariteit

Bij de afwezigheid van een lineair verband kunnen de voorspelde waarden voor de afhankelijke variabele worden onder- of overschat (Hair, 2006). Om te controleren of aan deze assumptie wordt voldaan, zijn scatterplots opgesteld waarin op de Y-as de intentie tot het gebruik van de verwijsindex is weergegeven. Deze scatterplots zijn enkel opgesteld voor de variabelen die volgens de geschatte structurele modellen direct invloed uitoefenen op de intentie tot het gebruik van de verwijsindex. Daarnaast is voor de deze variabelen een kwadratische term aangemaakt en toegevoegd aan het regressiemodel om te toetsen of er eventueel sprake is van een kwadratisch verband (Molin, 2015).

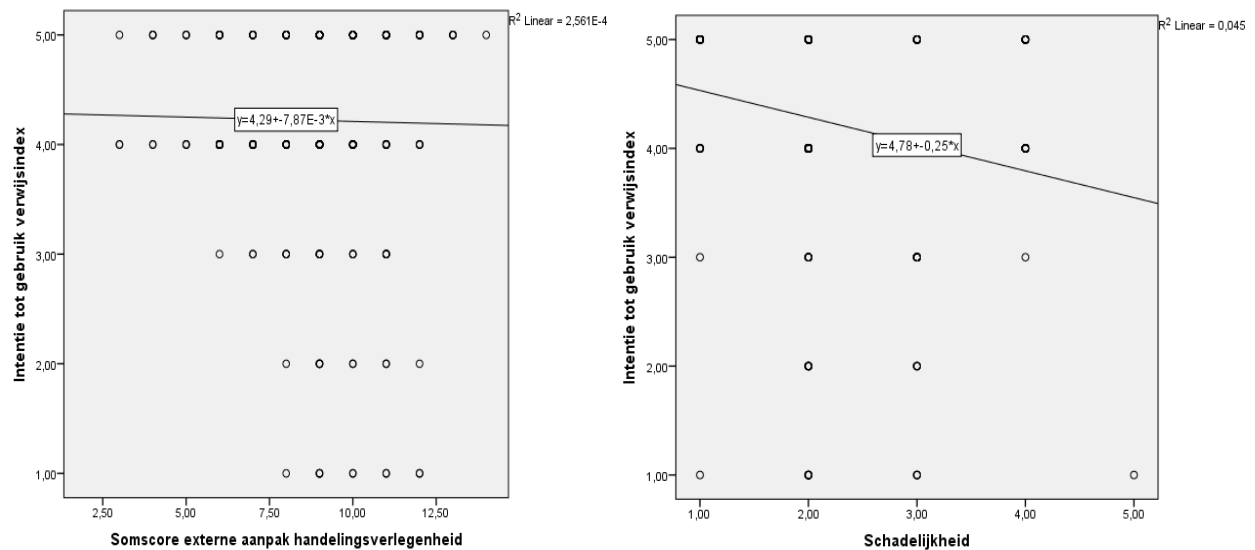
Uit de scatterplots wordt zichtbaar dat de relatie tussen de externe aanpak van handelingsverlegenheid en de intentie tot het gebruik van de verwijsindex nauwelijks lineair is, maar eerder de vorm van een constante heeft. Hierdoor kan de invloed van de externe aanpak van handelingsverlegenheid op de intentie tot het gebruik van de verwijsindex worden onder- of overschat. De uitgevoerde toetsen tonen daarnaast aan dat geen van de verbanden kwadratisch is, want de coëfficiënt van de gecreëerde kwadratische termen is bij geen van variabelen significant.



Figuur 9: Scatterplots verwachte nut en gebruiksgemak in relatie met intentie tot gebruik verwijsindex



Figuur 10: Scatterplots faciliterende condities en sociale invloed in relatie met intentie tot gebruik verwijsindex



Figuur 11: Scatterplots externe aanpak handelingsverlegenheid en schadelijkheid in relatie met intentie tot gebruik verwijnsindex

	Ongestandaardiseerde coëfficiënten		Gestandaardiseerde coëfficiënten	t	Sig.
	B	Standaardfout	Beta		
(Constante)	3,647	,521		6,995	,000
Somscore verwachte nut	,067	,122	,163	,547	,585
Gekwadrateerde somscore verwachte nut	,000	,007	-,010	-,034	,973

Figuur 12: Toetsing lineariteit verwachte nut

	Ongestandaardiseerde coëfficiënten		Gestandaardiseerde coëfficiënten	t	Sig.
	B	Standaardfout	Beta		
(Constante)	2,159	1,030		2,097	,037
Somscore gebruiksgemak	,132	,117	,419	1,126	,261
Gekwadrateerde somscore gebruiksgemak	-,001	,003	-,120	-,323	,747

Figuur 13: Toetsing lineariteit gebruiksgemak

	Ongestandaardiseerde coëfficiënten		Gestandaardiseerde coëfficiënten	t	Sig.
	B	Standaardfout	Beta		
(Constante)	,035	1,419		,025	,980
Somscore faciliterende condities	,590	,243	1,116	2,424	,016
Gekwadrateerde somscore faciliterende condities	-,020	,010	-,870	-1,891	,060

Figuur 14: Toetsing lineariteit faciliterende condities

	Ongestandaardiseerde coëfficiënten		Gestandaardiseerde coëfficiënten	t	Sig.
	B	Standaardfout	Beta		
(Constante)	4,391	,999		4,396	,000
Somscore sociale invloed	-,125	,145	-,345	-,861	,390
Gekwadrateerde somscore sociale invloed	,008	,005	,592	1,479	,140

Figuur 15: Toetsing lineariteit sociale invloed

	Ongestandaardiseerde coëfficiënten		Gestandaardiseerde coëfficiënten	t	Sig.
	B	Standaardfout	Beta		
(Constante)	5,233	,699		7,489	,000
Somscore externe aanpak handelingsverlegenheid	-,246	,166	-,500	-1,475	,141
Gekwadrateerde somscore externe aanpak handelingsverlegenheid	,014	,010	,490	1,448	,149

Figuur 16: Toetsing lineariteit externe aanpak handelingsverlegenheid

	Ongestandaardiseerde coëfficiënten		Gestandaardiseerde coëfficiënten	t	Sig.
	B	Standaardfout	Beta		
(Constante)	5,468	,353		15,492	,000
Schadelijkheid	-,869	,294	-,751	-2,953	,003
Schadelijkheid gekwadrateerd	,125	,058	,551	2,167	,031

Figuur 17: Toetsing lineariteit schadelijkheid

Bijlage H: Factoranalyse en reliability analyse

In deze bijlage is per latente variabele uit het conceptuele model, zichtbaar in hoofdstuk 2, een factoranalyse en reliability analyse terug te vinden. Met behulp van factoranalyse kan gecontroleerd worden of de indicatoren van een latente variabele convergeren op één dimensie. Vervolgens is bij iedere latente variabele een reliability analyse uitgevoerd om te toetsen of de gecreëerde schaal voldoende betrouwbaar is. Beide analysevormen zijn uitgevoerd met behulp van het software programma SPSS. Alleen de relevante gegevens voor dit onderzoek zijn overgenomen uit de gegenereerde tabellen.

Allereerst moet er volgens Hair (2006) aan een aantal voorwaarden worden voldaan om tot een goede factoroplossing te komen. Deze voorwaarden zijn te onderscheiden in de categorieën meetniveau, omvang van steekproef, correlaties, measure of sampling adequacy en indicatoren.

Meetniveau

- Vereist: data van interval meetniveau.
- Er mogen enkele dummy variabelen toegevoegd worden. Dit is onder andere nodig bij data van nominaal meetniveau.

Omvang van steekproef

- De steekproef moet minstens 50 en bij voorkeur meer dan 100 respondenten bevatten.
- Minimaal 5 cases per variabele en bij voorkeur meer dan 20 cases per variabele.

Correlaties

- De correlaties moeten hoog genoeg zijn. Dit houdt specifiek in dat veel correlaties groter dan 0.30 moeten zijn.
- De Barlett's Test of Sphericity dient een p-waarde kleiner dan 0.05 te hebben om aan te tonen dat de correlaties tussen de variabelen significant zijn.

Measure of sampling adequacy

- De measure of sampling adequacy (MSA), een index tussen de 0 en 1, moet zo hoog mogelijk zijn: 1 is perfect, > 0.8 is prima, > 0.7 is gemiddeld, > 0.6 is gematigd, > 0.5 is miserabel, < 0.50 is onacceptabel (Molin, 2015).

Indicatoren

- De communaliteit moet minimaal 0.25 zijn om als hoog genoeg beschouwd te kunnen worden.
- De factorlading is voldoende hoog bij een lading van minimaal 0.50.

Controle van bovengenoemde voorwaarden in dit onderzoek

In de operationalisatie, zichtbaar in hoofdstuk 5.2, is terug te vinden dat alle niet-exogene variabelen in dit onderzoek van interval meetniveau zijn. De variabelen geslacht, vrijwilligheid van gebruik, convenantgebied en organisatietype zijn dummy gecodeerd. Daarnaast worden maximaal vijf indicatoren binnen de factoranalyse in dit onderzoek gebruikt. Daarom bestaat de steekproef bij voorkeur uit minstens 100 respondenten. Het databestand in dit onderzoek bestaat uit 320 respondenten. Hiermee is aan de eerste twee voorwaarden van Hair (2006) voldaan. In het restant van deze bijlage wordt met behulp van factoranalyse gecontroleerd of de latente variabelen voldoen aan de voorwaarden met betrekking tot correlaties, measure of sampling adequacy en indicatoren.

Factoranalyse en reliability analyse verwachte nut

In onderstaande tabellen wordt zichtbaar dat aan de eisen om tot een goede factoranalyse te komen wordt voldaan. De correlaties tussen alle indicatoren van het verwachte nut zijn groter dan 0.30. Bovendien wordt uit de Bartlett's Test of Sphericity duidelijk dat deze correlaties significant zijn. Ook een MSA-waarde van 0.677 is hoog genoeg om een tot een goede factoroplossing te komen. Deze kan als gematigd tot gemiddeld geïnterpreteerd worden. Tot slot is in tabel 27 terug te vinden dat alle communaliteiten hoog genoeg zijn.

Tabel 25: KMO en Bartlett's Test verwachte nut

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,677
Bartlett's Test of Sphericity	Chi-Kwadraat	201,032
	df	3
	Sig.	,000

Tabel 26: Correlatiematrix verwachte nut

	Kwaliteit	Effectiviteit	Productiviteit
Kwaliteit	1,000	,531	,455
Effectiviteit	,531	1,000	,439
Productiviteit	,455	,439	1,000

Tabel 27: Communaliteiten verwachte nut

	Communaliteit
Kwaliteit	,683
Effectiviteit	,670
Productiviteit	,598

In onderstaande tabel wordt zichtbaar dat de gecreëerde schaal unidimensioneel is, want alle indicatoren laden hoog op dezelfde component. Daarnaast toont de reliability analyse, zichtbaar in tabel 29, dat de schaal voldoende betrouwbaar is.

Tabel 28: Ladingen verwachte nut

	Lading
Kwaliteit	,827
Effectiviteit	,818
Productiviteit	,773

Tabel 29: Betrouwbaarheid verwachte nut

Cronbach's Alpha	Aantal indicatoren
,730	3

Factoranalyse en reliability analyse gebruiksgemak

In onderstaande tabellen wordt zichtbaar dat aan de eisen om tot een goede factoranalyse te komen wordt voldaan. De correlaties tussen alle indicatoren van gebruiksgemak zijn groter dan 0.30. Bovendien wordt uit de Bartlett's Test of Sphericity duidelijk dat deze correlaties significant zijn. Ook een MSA-waarde van 0.834 is hoog genoeg om een tot een goede factoroplossing te komen. Deze kan als prima geïnterpreteerd worden. Tot slot is in tabel 32 terug te vinden dat alle communaliteiten hoog genoeg zijn.

Tabel 30: KMO en Bartlett's Test gebruiksgemak

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,834
Bartlett's Test of Sphericity	Chi-Kwadraat
	779,048
	df
	10
	Sig.
	,000

Tabel 31: Correlatiematrix gebruiksgemak

	Begrijpelijkheid	Flexibiliteit	Complexiteit	Snelheid	Lerend vermogen
Begrijpelijkheid	1,000	,372	,610	,504	,532
Flexibiliteit	,372	1,000	,379	,347	,360
Complexiteit	,610	,379	1,000	,703	,790
Snelheid	,504	,347	,703	1,000	,696
Lerend vermogen	,532	,360	,790	,696	1,000

Tabel 32: Communaliteiten gebruiksgemak

	Communaliteit
Begrijpelijkheid	,575
Flexibiliteit	,320
Complexiteit	,811
Snelheid	,702
Lerend vermogen	,765

In onderstaande tabel wordt zichtbaar dat de gecreëerde schaal unidimensioneel is. Daarnaast toont de reliability analyse, zichtbaar in tabel 34, dat de schaal voldoende betrouwbaar is.

Tabel 33: Ladingen gebruiksgemak

	Lading
Begrijpelijkheid	,758
Flexibiliteit	,566
Complexiteit	,900
Snelheid	,838
Lerend vermogen	,875

Tabel 34: Betrouwbaarheid gebruiksgemak

Cronbach's Alpha	Aantal indicatoren
,851	5

Factoranalyse en reliability analyse faciliterende condities

In tabel 35 wordt zichtbaar dat niet aan de eisen om tot een goede factoranalyse te komen wordt voldaan. De indicator compatibiliteit vertoont te lage correlaties met de overige indicatoren. Daarnaast blijkt uit de reliability analyse, zichtbaar in tabel 36, dat de schaal onvoldoende betrouwbaar is. Omdat de indicator compatibiliteit nauwelijks correleert met de overige indicatoren is het een optie om deze indicator uit de component te verwijderen. Uit tabel 37 wordt duidelijk dat dit de betrouwbaarheid van de gecreëerde schaal kan verhogen.

Tabel 35: Correlatiematrix faciliterende condities

	Hulpbronnen	Kennis	Ondersteuning	Compatibiliteit
Hulpbronnen	1,000	,586	,331	,243
Kennis	,586	1,000	,403	,278
Ondersteuning	,331	,403	1,000	,321
Compatibiliteit	,243	,278	,321	1,000

Tabel 36: Betrouwbaarheid faciliterende condities

Cronbach's Alpha	Aantal indicatoren
,676	4

Tabel 37: Mogelijkheden verhogen betrouwbaarheid faciliterende condities

	Cronbach's Alpha, indien indicator verwijderd
Hulpbronnen	,595
Kennis	,552
Ondersteuning	,607
Compatibiliteit	,687

In de tabellen 38, 39 en 40 wordt zichtbaar dat na het verwijderen van de indicator compatibiliteit aan de eisen om tot een goede factoranalyse te komen wordt voldaan. De correlaties tussen alle indicatoren van faciliterende condities zijn groter dan 0.30. Bovendien wordt uit de Barlett's Test of Sphericity duidelijk dat deze correlaties significant zijn. Ook een MSA-waarde van 0.627 is hoog genoeg om een tot een goede factoroplossing te komen. Deze kan als gematigd geïnterpreteerd worden. Tot slot is in tabel 40 terug te vinden dat alle communaliteiten hoog genoeg zijn.

Tabel 38: KMO en Bartlett's Test faciliterende condities zonder compatibiliteit

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,627
Bartlett's Test of Sphericity	Chi-Kwadraat
	194,953
	df
	3
	Sig.
	,000

Tabel 39: Correlatiematrix faciliterende condities zonder compatibiliteit

	Hulpbronnen	Kennis	Ondersteuning
Hulpbronnen	1,000	,586	,331
Kennis	,586	1,000	,403
Ondersteuning	,331	,403	1,000

Tabel 40: Communaliteiten faciliterende condities zonder compatibiliteit

	Communaliteit
Hulpbronnen	,676
Kennis	,732
Ondersteuning	,481

In tabel 41 is zichtbaar dat de gecreëerde schaal unidimensioneel is, omdat alle indicatoren hoog laden op dezelfde component. De reliability analyse, zichtbaar in tabel 42, laat echter zien dat de gecreëerde schaal onvoldoende betrouwbaar is. Eventuele conclusies uit dit onderzoeksrapport met betrekking tot faciliterende condities dienen om deze reden afgezwakt te worden. Vervolgonderzoek naar deze factor wordt aanbevolen.

Tabel 41: Ladingen faciliterende condities zonder compatibiliteit

	Lading
Hulpbronnen	,822
Kennis	,856
Ondersteuning	,694

Tabel 42: Betrouwbaarheid faciliterende condities zonder compatibiliteit

Cronbach's Alpha	Aantal indicatoren
,687	3

Factoranalyse en reliability analyse sociale invloed

In onderstaande tabellen wordt zichtbaar dat aan de eisen om tot een goede factoranalyse te komen wordt voldaan. De correlaties tussen alle indicatoren van sociale zijn groter dan 0.30. Bovendien wordt uit de Bartlett's Test of Sphericity duidelijk dat deze correlaties significant zijn. Ook een MSA-waarde van 0.748 is hoog genoeg om een tot een goede factoroplossing te komen. Deze kan als gemiddeld tot prima geïnterpreteerd worden. Tot slot is in tabel 45 terug te vinden dat alle communaliteiten hoog genoeg zijn.

Tabel 43: KMO en Bartlett's Test sociale invloed

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,748
Bartlett's Test of Sphericity	Chi-Kwadraat	242,316
	df	6
	Sig.	,000

Tabel 44: Correlatiematrix sociale invloed

	Sociale invloed vanuit gemeente	Sociale invloed vanuit Rijksoverheid	Sociale invloed vanuit signaleringsbevoegden	Sociale invloed vanuit werkvloer
Sociale invloed vanuit gemeente	1,000	,453	,364	,487
Sociale invloed vanuit Rijksoverheid	,453	1,000	,318	,375
Sociale invloed vanuit signaleringsbevoegden	,364	,318	1,000	,376
Sociale invloed vanuit werkvloer	,487	,375	,376	1,000

Tabel 45: Communaliteiten sociale invloed

	Communaliteit
Sociale invloed vanuit gemeente	,629
Sociale invloed vanuit Rijksoverheid	,522
Sociale invloed vanuit signaleringsbevoegden	,457
Sociale invloed vanuit werkvloer	,584

In onderstaande tabel wordt zichtbaar dat de gecreëerde schaal unidimensioneel is. Daarnaast toont de reliability analyse, zichtbaar in tabel 47, dat de schaal betrouwbaar is.

Tabel 46: Ladingen sociale invloed

	Lading
Sociale invloed vanuit gemeente	,793
Sociale invloed vanuit Rijksoverheid	,722
Sociale invloed vanuit signaleringsbevoegden	,676
Sociale invloed vanuit werkvloer	,764

Tabel 47: Betrouwbaarheid sociale invloed

Cronbach's Alpha	Aantal indicatoren
,722	4

Factoranalyse en reliability analyse aanpak handelingsverlegenheid

Uit tabel 48 wordt duidelijk dat de aanpak van handelingsverlegenheid op de werkvloer nauwelijks correlatie vertoont met de overige drie indicatoren met betrekking tot de aanpak van handelingsverlegenheid. Bovendien laat tabel 49 zien dat het samenvoegen van deze vier indicatoren tot één component tot een onbetrouwbare schaal leidt. Uit tabel 50 wordt echter duidelijk dat de aanpak van handelingsverlegenheid vanuit de gemeente, Rijksoverheid en andere signaleringsbevoegden wel een betrouwbare schaal kunnen vormen.

Tabel 48: Correlatiematrix aanpak handelingsverlegenheid

	Aanpak handelingsverlegenheid vanuit gemeente	Aanpak handelingsverlegenheid vanuit Rijksoverheid	Aanpak handelingsverlegenheid vanuit signaleringsbevoegden	Aanpak handelingsverlegenheid vanuit werkvloer
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit gemeente	1,000	,640	,356	,151
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit Rijksoverheid	,640	1,000	,389	,077
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit signaleringsbevoegden	,356	,389	1,000	,356
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit werkvloer	,151	,077	,356	1,000

Tabel 49: Betrouwbaarheid aanpak handelingsverlegenheid

Cronbach's Alpha	Aantal indicatoren
,666	4

Tabel 50: Mogelijkheden verhogen betrouwbaarheid aanpak handelingsverlegenheid

	Cronbach's Alpha, indien indicator verwijderd
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit gemeente	,541
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit Rijksoverheid	,548
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit signaleringsbevoegden	,563
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit werkvloer	,711

Omdat de aanpak van handelingsverlegenheid vanuit de gemeente, Rijksoverheid en andere signaleringsbevoegden een betrouwbare schaal kunnen vormen, wordt met behulp van factoranalyse onderzocht of ze daadwerkelijk één begrip meten.

In onderstaande tabellen wordt zichtbaar dat aan de eisen om tot een goede factoranalyse te komen wordt voldaan. De correlaties tussen alle indicatoren zijn groter dan 0.30. Bovendien wordt uit de Barlett's Test of Sphericity duidelijk dat deze correlaties significant zijn. Ook een MSA-waarde van 0.625 is hoog genoeg om een tot een goede factoroplossing te komen. Deze kan als gemiddeld tot gematigd geïnterpreteerd worden. Tot slot is in tabel 53 terug te vinden dat alle communaliteiten hoog genoeg zijn.

Tabel 51: Correlatiematrix externe aanpak handelingsverlegenheid

	Aanpak handelingsverlegenheid vanuit gemeente	Aanpak handelingsverlegenheid vanuit Rijksoverheid	Aanpak handelingsverlegenheid vanuit signaleringsbevoegden
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit gemeente	1,000	,640	,356
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit Rijksoverheid	,640	1,000	,389
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit signaleringsbevoegden	,356	,389	1,000

Tabel 52: KMO en Bartlett's Test externe aanpak handelingsverlegenheid

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,625
Bartlett's Test of Sphericity	226,453
Chi-Kwadraat	3
df	,000
Sig.	

Tabel 53: Communaliteiten externe aanpak handelingsverlegenheid

	Communaliteit
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit gemeente	,723
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit Rijksoverheid	,748
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit signaleringsbevoegden	,466

In onderstaande tabel wordt zichtbaar dat de schaal unidimensioneel is. Daarnaast toont de reliability analyse, weergegeven in tabel 55, dat de schaal voldoende betrouwbaar is.

Tabel 54: Ladingen externe aanpak handelingsverlegenheid

	Lading
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit gemeente	,850
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit Rijksoverheid	,865
Aanpak handelingsverlegenheid vanuit signaleringsbevoegden	,683

Tabel 55: Betrouwbaarheid externe aanpak handelingsverlegenheid

Cronbach's Alpha	Aantal indicatoren
,711	3

Uit deze factoranalyse is duidelijk geworden dat de aanpak van handelingsverlegenheid onderscheiden kan worden in de externe aanpak van handelingsverlegenheid en de interne aanpak van handelingsverlegenheid. Tot de externe aanpak van handelingsverlegenheid worden de aanpak van handelingsverlegenheid vanuit de gemeente, Rijksoverheid en andere signaleringsbevoegden gerekend. De interne aanpak van handelingsverlegenheid ontstaat door het bespreekbaar maken van handelingsverlegenheid op de werkvloer. Dit wordt als een aparte manifeste variabele meegenomen in het tweede structurele model.

Factoranalyse en reliability analyse professionele attitude

Er zijn in overleg met MULTIsignaal een divers aantal vragen met betrekking tot de professionele attitude opgesteld. Deze vragen hebben echter een sterk uiteenlopend karakter. Op voorhand lijkt het daarom niet mogelijk om deze variabelen samen te voegen tot één schaal. Dit vermoeden wordt bevestigd door de resultaten in onderstaande tabel. De zes verschillende facetten met betrekking tot de professionele attitude vertonen onderling nauwelijks correlatie. Daarom worden deze facetten als aparte manifeste variabelen meegenomen in het tweede structurele model.

Tabel 56: Correlatiematrix professionele attitude

	Logica van samenwerken	Schadelijkheid	Zorgen om baan of faam	Overbodigheid verwijsindex	Verantwoordelijkheid	Innovatieve karakter
Logica van samenwerken	1,000	-,246	-,300	-,133	,089	,079
Schadelijkheid	-,246	1,000	,444	,162	-,003	,015
Zorgen om baan of faam	-,300	,444	1,000	,110	,044	,028
Overbodigheid verwijsindex	-,133	,162	,110	1,000	,213	-,104
Verantwoordelijkheid	,089	-,003	,044	,213	1,000	,006
Innovatieve karakter	,079	,015	,028	-,104	,006	1,000

Bijlage I: Schattingen uit de structurele modellen

Er zijn twee verschillende structurele modellen geschat, zoals uitgelegd in hoofdstuk 5. Deze modellen zijn weergegeven in de figuren 4 en 5. In deze bijlage zijn de regressiecoëfficiënten, directe effecten en indirecte effecten voor beide modellen terug te vinden.

Tabel 57: (On)gestandaardiseerde geschatte regressiecoëfficiënten en significantie structureel model 1 - gebaseerd op UTAUT

	Ongestandaardiseerde geschatte regressiecoëfficiënt	S.E.	C.R.	P	Gestandaardiseerde geschatte regressiecoëfficiënt
<i>Sociale invloed <--- Wijkteam</i>	1,748	0,259	6,740	0,000	0,386
<i>Sociale invloed <--- Regio Rotterdam</i>	1,014	0,272	3,726	0,000	0,208
<i>Gebruiksgemak <--- Noord-Kennemerland</i>	-1,939	0,541	-3,581	0,000	-0,166
<i>Gebruiksgemak <--- Leeftijd</i>	-0,038	0,011	-3,349	0,000	-0,156
<i>Gebruiksgemak <--- Jongerenwerk</i>	-2,161	0,813	-2,658	0,008	0,125
<i>Intentie tot gebruik <--- Sociale invloed</i>	0,089	0,028	3,178	0,001	0,209
<i>Intentie tot gebruik <--- Gebruiksgemak</i>	0,087	0,021	4,065	0,000	0,253
<i>Verwachte nut <--- Wijkteam</i>	0,979	0,251	3,896	0,000	0,242
<i>Faciliterende condities <--- West-Friesland</i>	-0,855	0,314	-2,721	0,007	-0,142
<i>Verwachte nut <--- Jongerenwerk</i>	-1,748	0,757	-2,308	0,021	-0,141
<i>Daadwerkelijke gebruik <--- Intentie tot gebruik</i>	0,545	0,069	7,963	0,000	0,407

Toelichting: De variabelen in de eerste kolom dienen als volgt te worden gelezen: afhankelijke variabele <--- predictor

Tabel 58: Gestandaardiseerde directe effecten structureel model 1 - gebaseerd op UTAUT

	Verwachte nut	Gebruiksgemak	Faciliterende condities	Sociale invloed	Intentie tot gebruik	Daadwerkelijke gebruik
<i>Wijkteam</i>	0,242			0,386		
<i>Jongerenwerk</i>	-0,141	-0,125				
<i>Noord-Kennemerland</i>		-0,166				
<i>West-Friesland</i>			-0,142			
<i>Regio Rotterdam</i>				0,208		
<i>Leeftijd</i>		-0,156				
<i>Gebruiksgemak</i>					0,253	
<i>Sociale invloed</i>					0,209	
<i>Intentie tot gebruik</i>						0,407

Tabel 59: Gestandaardiseerde indirecte effecten structureel model 1 - gebaseerd op UTAUT

	Intentie tot gebruik	Daadwerkelijke gebruik
<i>Wijkteam</i>	0,081	0,033
<i>Jongerenwerk</i>	-0,032	-0,013
<i>Noord-Kennemerland</i>	-0,042	-0,017
<i>Regio Rotterdam</i>	0,044	0,018
<i>Leeftijd</i>	-0,039	-0,016
<i>Gebruiksgemak</i>		0,103
<i>Sociale invloed</i>		0,085

Tabel 60: (On)gestandaardiseerde geschatte regressiecoëfficiënten en significantie structureel model 2 - gebaseerd op UTAUT en casusspecifieke factoren

	Ongestandaardiseerde geschatte regressiecoëfficiënt	S.E.	C.R.	P	Gestandaardiseerde geschatte regressiecoëfficiënt
<i>Sociale invloed <--- Wijkteam</i>	1,802	0,255	7,073	0,000	0,395
<i>Sociale invloed <--- Regio Rotterdam</i>	1,069	0,257	4,161	0,000	0,217
<i>Externe aanpak handelingsverlegenheid <--- IJmond</i>	-1,082	0,404	-2,676	0,007	-0,151
<i>Gebruiksgemak <--- Noord-Kennemerland</i>	-1,814	0,539	-3,366	0,000	-0,155
<i>Gebruiksgemak <--- Leeftijd</i>	-0,038	0,011	-3,344	0,000	-0,154
<i>Schadelijkheid <--- Wijkteam</i>	-0,306	0,081	-3,800	0,000	-0,185
<i>Externe aanpak handelingsverlegenheid <--- Wijkteam</i>	0,697	0,205	3,406	0,000	0,209
<i>Sociale invloed <--- Jongerenwerk</i>	1,710	0,711	2,405	0,016	0,122
<i>Intentie tot gebruik <--- Sociale invloed</i>	0,146	0,035	4,132	0,000	0,345
<i>Intentie tot gebruik <--- Externe aanpak handelingsverlegenheid</i>	-0,181	0,048	-3,749	0,000	0,315
<i>Intentie tot gebruik <--- Schadelijkheid</i>	-0,176	0,065	-2,706	0,007	-0,151
<i>Intentie tot gebruik <--- Gebruiksgemak</i>	0,088	0,022	4,081	0,000	0,256
<i>Verwachte nut <--- Wijkteam</i>	0,929	0,245	3,797	0,000	0,232
<i>Faciliterende condities <--- West-Friesland</i>	-0,810	0,302	-2,681	0,007	-0,135
<i>Daadwerkelijke gebruik <--- Intentie tot gebruik</i>	0,545	0,069	7,958	0,000	0,407
<i>Verantwoordelijkheid <--- Wijkteam</i>	0,368	0,100	3,692	0,000	0,192
<i>Verantwoordelijkheid <--- Geslacht</i>	-0,411	0,141	-2,910	0,004	-0,148
<i>Logica van samenwerken <--- Geslacht</i>	-0,312	0,102	-3,073	0,002	-0,155
<i>Overbodigheid verwijsindex <--- Regio Rotterdam</i>	-0,266	0,112	-2,383	0,017	-0,122
<i>Zorgen om baan of faam <--- Vrijwilligheid van gebruik</i>	0,199	0,077	2,577	0,010	0,124
<i>Aanpak handelingsverlegenheid werkvloer <--- CJG</i>	-0,213	0,087	-2,447	0,014	-0,125
<i>Logica van samenwerken <--- Kinderopvang</i>	-0,360	0,159	-2,272	0,023	-0,114
<i>Innovatieve karakter <--- School</i>	0,226	0,091	2,475	0,013	0,134
<i>Innovatieve karakter <--- Jongerenwerk</i>	0,596	0,277	2,149	0,032	0,117

Toelichting: De variabelen in de eerste kolom dienen als volgt te worden gelezen: afhankelijke variabele <--- predictor

Tabel 61: Gestandaardiseerde directe effecten structureel model 2 - gebaseerd op UTAUT en casusspecifieke factoren

	Verwachte nut	Gebruiks- gemak	Facilite- rende condities	Sociale invloed	Externe aanpak hande- lings- verlegen- heid	Aanpak handelings- verlegenheid werkvloer	Logica van samen- werken	Schade- lijkheid	Zorgen om baan of faam	Overbo- digheid	Verant- woorde- lijkheid	Innova- tieve karakter	Intentie tot gebruik	Daadwerke- lijke gebruik
West-Friesland			-0,135											
Noord- Kennemerland		-0,155												
IJmond					-0,151									
Regio Rotterdam				0,217						-0,122				
CJG						-0,125								
Wijkteam	0,232			0,395	0,209			-0,185			0,192			
Kinderopvang							-0,114							
School												0,134		
Jongerenwerk				0,122								0,117		
Geslacht							-0,155				-0,148			
Leeftijd		-0,154												
Vrijwilligheid gebruik									0,124					
Gebruiksgemak													0,256	
Sociale invloed													0,345	
Schadelijkheid													-0,151	
Externe aanpak handelingsverle- genheid													-0,315	
Intentie tot gebruik														0,407

Tabel 62: Gestandaardiseerde indirecte effecten structureel model 2 - gebaseerd op UTAUT en casusspecifieke factoren

	Intentie tot gebruik	Daadwerkelijke gebruik
<i>Noord-Kennemerland</i>	-0,040	-0,016
<i>IJmond</i>	0,048	0,019
<i>Regio Rotterdam</i>	0,075	0,031
<i>Wijkteam</i>	0,099	0,040
<i>Jongerenwerk</i>	0,042	0,017
<i>Leeftijd</i>	-0,040	-0,016
<i>Gebruiksgemak</i>		0,104
<i>Sociale invloed</i>		0,141
<i>Schadelijkheid</i>		-0,062
<i>Externe aanpak handelingsverlegenheid</i>		-0,128

Bijlage J: Ordening van antwoorden vraag 16 uit enquête

Bij vraag 16 uit de enquête hadden respondenten de mogelijkheid om eventuele wensen voor verdere verbetering van de verwijsindexapplicatie te vermelden. De verkregen antwoorden zijn overzichtelijk geordend. In deze bijlage wordt deze ordening gepresenteerd.

Omschrijving	aantal	Techniek?	Categorie
Autorisatie - Signaal kunnen overdragen aan collega	1	Ja	Inrichting/ beheer
Contactgegevens signaleringsbevoegden updaten	7	Ja	Inrichting/ beheer
Altijd automatische toewijzing matchregie	1	Ja	Inrichting/ beheer
Onduidelijke matchmail	3	Ja	Inrichting/ beheer
Verwijsindex 23+	1	Ja	Overig - wens
Onbekend met mogelijkheden applicatie (<i>wens, maar eigenlijk een vraag</i>)	14	Ja	Vraag
Inzagemogelijkheid, zonder zelf zichtbaar te zijn/ geen signaal afgeven	1	Ja	Vraag
Jeugdigen/ ouders moeten zelf ook kunnen signaleren	1	Ja	Wens - burgerportaal
Vanuit cliëntenoverzicht 'afstemming' aanvinken en 'regie' instellen	1	Ja	Wens - cliëntenoverzicht
Teller afstemvinkjes schrikt af/ minder dwingend opleggen	2	Ja	Wens - cliëntenoverzicht
Cliëntenoverzicht - onderscheid zien in cliëntmatch en gezinsmatch	2	Ja	Wens - cliëntenoverzicht
Teveel informatie op 1 scherm door gezinsfunctionaliteit	1	Ja	Wens - cliëntkaart
Wil inhoudelijke informatie verwerken (reden signaal, aantekeningen, uitkomsten overleg, stavaza, reden deactiveren signaal)	6	Ja	Wens - cliëntkaart
Wil meer <i>dat</i> informatie verwerken (contactmomenten, datum evaluatie)	2	Ja	Wens - cliëntkaart
Sociaal component - zien met wie je matcht	1	Ja	Wens - cliëntkaart
Cliëntkaart - aanvullende informatie over verwachtingen opvolging na match	6	Ja	Wens - cliëntkaart
Dashbord - statistieken	1	Ja	Wens - dashboard
Jeugdigen uit hetzelfde gezin kunnen koppelen/ zoeken op gezin	5	Ja	Wens - entiteit gezin
Techniek werkt prima, geen wensen	95	Ja	Wens - geen wens
Drempel van inloggen verlagen	5	Ja	Wens - inloggen
Update mobiele app - mist webapp functionaliteiten	3	Ja	Wens - mobiele app
Teveel mail bij gezinsmatch	14	Ja	Wens - Notificaties
Gezinsmatch 'met jezelf' is niet wenselijk	4	Ja	Wens - Notificaties
Laden webpagina duurt te lang/ switchen tussen schermen	1	Ja	Wens - performance
Afschaffen	2	Nee	Overig
Meer convenantpartijen en <i>vroeg</i> signalering	21	Nee	Samenwerking
Belt liever met wijkteam, dan signaal in verwijsindex	1	Nee	Samenwerking
Samenwerking/ opvolging na de match verloopt te stroperig	17	Nee	Samenwerking
Matchregisseur onderneemt geen actie	3	Nee	Samenwerking
Communicatie verbeteren/ terminologie minder zwaar maken/ matchverhalen	2	Nee	Samenwerking
Meer aandacht voor gesprekstips bij informeren over de verwijsindex	2	Nee	Vraag

Figuur 18: Ordening van antwoorden vraag 16

11. Literatuur uit bijlagen

- Bian, H. (2011). *Structural Equation Modeling with AMOS II*. Office for faculty Excellence.
- Dorp, M. van (2015). Verwijsindex: hulpmiddel of ballast?. *Jeugd en Co*, 9(6), 26-28.
- Hair, J. (2006). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- Molin, E. (2015). *Powerpointslides bij TB234A Multivariate data-analysetechnieken*. Delft: TUD, Faculteit TBM.
- Molin, E. & Kroesen, M. (2009). *Richtlijnen voor Structural Equation Modeling*. Delft: TUD, Faculteit TBM.
- Smabers, R., Julsing, M., Vreugde, C. & Boot, M. (2008). *Online Onderzoek*. Groningen / Houten: Wolters-Noordhoff.