Het meten van cliënttevredenheid – hoe en wat?

Onderzoek onder instellingen naar de manier waarop cliënttevredenheid wordt gemeten en wat er gevraagd wordt

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2

Voorwoord 3

Inleiding 4

Hoofdstuk 1: Het onderzoek 6

1.1. Inleiding 6
1.2. De methode 6
1.3. Wijze van uitvoering 6

Hoofdstuk 2: Resultaten uit het onderzoek en aanbevelingen 8

2.1. Inleiding 8
2.2. Meetfrequentie 8
2.3. Wie vullen de vragenlijst in? 9
2.4. Hoe wordt er gemeten? 9
2.5. Totstandkoming van de vragenlijsten 10
2.6. Evaluatie en bijstelling van de vragenlijsten 11
2.7. Wat gebeurt er met de meetresultaten? 12
2.7.1. Terugkoppeling aan cliënten en ouders/verzorgers 12
2.7.2. Intern gebruik van de meetresultaten 13
2.8. Respons 13
2.9. Mogelijke verbeteringen vanuit oogpunt instellingen zelf 14
2.10. Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) 15
Tot slot – nieuwe leden voor de Gemeentelijke Jongerencliëntenraad 19

Voorwoord

Voor u ligt het verslag van een kwalitatief onderzoek dat gehouden werd onder enkele grote en kleinere instellingen die jeugdhulp aanbieden in de Westelijke Mijnstreek. Het onderzoek richtte zich op de wijze waarop cliënttevredenheid gemeten wordt en 'wat' er gevraagd wordt aan cliënten en hun ouders/verzorgers. In het kader van deze 'wat'-vraag loopt parallel aan het onderzoek van de Gemeentelijke Jongerencliëntenraad Westelijke Mijnstreek (afgekort: JCR) deelname van de gemeenten in de regio aan de pilot rond de invoering van de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO). De MCJO is ontwikkeld door Stichting Alexander in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam, in opdracht van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). In het werkgebied Zuid-Limburg verleende de gemeente Maastricht haar medewerking aan de totstandkoming van de modelvragenlijst.

Voor de zomervakantie zijn 14 instellingen benaderd voor deelname aan het onderzoek. Aangezien 80% van de (ambulante) jeugdhulp geboden wordt door 20% van de instellingen is ervoor gekozen om in ieder geval de belangrijkste aanbieders te benaderen. Daarnaast zijn enkele kleinere aanbieders benaderd. Op 1 instelling na participeerden alle instellingen in het onderzoek. We danken Xonar, Virenze, Mondriaan, Mutsaerts, het Robertshuis, Intensoplus, Pergamijn, SynThese, Coachster, Daelzicht, Amacura, Koraalgroep en Zuyderland voor hun bijdrage.

Ook willen we vanaf deze plek de gemeenten Sittard-Geleen, Stein, Beek en Schinnen bedanken voor de faciliteiten en het vertrouwen dat ze in ons hebben en aan ons geven. We krijgen de ruimte geboden die wij nodig hebben om onze eigen ideeën, plannen en aanpak te ontwikkelen. In het bijzonder dank aan het 'cliëntenpanel' dat voor deze gelegenheid is gevormd i.s.m. Cliënten Centraal in Jeugdhulp (CliC). Zij hebben samen met ons de resultaten uit het onderzoek geanalyseerd en voorzien van opmerkingen en suggesties. Ook hebben wij samen de modelvragenlijst bekeken en van commentaar voorzien.

Met dit onderzoek willen wij bijdragen aan het verder optimaliseren van de kwaliteit van de jeugdhulpverlening aan kinderen, jongeren en hun ouders/verzorgers. Het meten van de tevredenheid, en het daadwerkelijk oppakken van de verbeterpunten door uitvoerders en beleidsmakers, is een manier die hieraan bijdraagt. Voor ons een reden dus om dit onderzoek uit te voeren.

Namens de Gemeentelijke Jongerencliëntenraad,

Lian Haagmans
Eva Janssen
Robert Schmitz
Zaza Wang
Shenna Nieuwenhuis
Amani Boukhrissi
Joey Borgignons

Inleiding

Voor u ligt het inmiddels tweede rapport van de JCR dat tot stand gekomen is in de periode mei - oktober 2016. Het thema is het meten van cliënttevredenheid waarbij zowel de proceskant (hóe wordt er gemeten) als de inhoudskant (wát wordt er gemeten) beoordeeld is vanuit cliëntperspectief. Dit thema is gekozen door de leden van de JCR zelf om de belangrijke reden dat deze metingen bijdragen aan het verder verhogen van de kwaliteit van de jeugdhulp.

Vanaf 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor alle vormen van jeugdhulp. In het Beleidsplan Jeugdhulp 2015-2016 wordt gesproken over een gemeentelijke jongerencliëntenraad ambulante jeugdhulp. Daarmee is meteen duidelijk dat de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek ervoor kiezen een representatie van de doelgroep - jongeren van 12 tot 18 jaar die gebruik maken of hebben gemaakt van ambulante jeugdhulp en woonachtig zijn in de gemeente Sittard-Geleen, Stein, Beek of Schinnen - samen te brengen in een raadsconstructie . De JCR is op 11 februari 2015 officieel van start gegaan, na een intensieve periode van werving en het uitwerken van de kaders. Haar missie is als volgt:

Het versterken van de positie van kinderen en jongeren van 0 tot 18 jaar en hun ouders binnen de gemeentelijke besluit- en beleidsvormingsprocessen in de Westelijke Mijnstreek, rond ambulante jeugdhulp.

Zij staan achter onderstaande visie:

Om maximaal invulling te geven aan onze missie doet de gemeentelijke jongerencliëntenraad ambulante jeugdhulp in de Westelijke Mijnstreek er alles aan om passende invloed uit te oefenen op het (ambulante) jeugdhulpbeleid van de gemeenten. Hierbij vertegenwoordigt zij maximaal de belangen van de doelgroep door het inbrengen van de eigen ervaringen van de leden enerzijds en de ervaringen van (ex)cliënten en hun ouders/verzorgers anderzijds over de geboden hulp. Voor de gemeenten is zij de ogen en oren van de samenleving zodat zij beleid kunnen maken van 'buiten naar binnen' en 'niet over maar met de doelgroep'. Om dit te realiseren bewaakt de raad voortdurend haar onafhankelijkheid en zal zij op de benodigde momenten afstand nemen van de gemeenten en nabijheid zoeken als de situatie daarom vraagt.

Strategische doelen geven vervolgens op hoofdlijnen antwoord op de vraag wat de beste weg is om de missie en visie te realiseren. De volgende strategische doelen zijn geformuleerd:

1. Het gevraagd adviseren van de colleges van B&W en de gemeenteraden over de voorgenomen, formele besluiten met betrekking tot ambulante jeugdhulp in de Westelijke Mijnstreek teneinde de legitimiteit en kwaliteit van dat beleid ten behoeve van de doelgroep te vergroten;
2. Het ongevraagd adviseren van de colleges van B&W en de gemeenteraden over ontwikkelingen en trends die zich voordoen met betrekking tot ambulante jeugdhulp en die mogelijk gevolgen hebben voor de doelgroep, zodat er zo snel als mogelijk kan worden ingespeeld op deze gevolgen;
3. Het regelmatig en via passende participatievormen raadplegen en consulteren van de doelgroep cliënten 0-18 jaar (en hun ouders/verzorgers) die gebruik maken van ambulante jeugdhulp teneinde maximaal op de hoogte te zijn van hetgeen speelt bij de doelgroep die zich niet vertegenwoordigd heeft in georganiseerde verbanden;
4. Het leggen en onderhouden van duurzame contacten met andere, georganiseerde verbanden (o.a. Wmo-raden, Jongeren Netwerk Limburg, Cliënten Centraal in jeugdhulp, Platform

GGz/OGGz, etc.) zodat er verbindingen worden gelegd die ervoor zorgen dat nieuwe ontwikkelingen en trends snel ontdekt worden en er een mogelijkheid ontstaat van elkaar te leren, kennis te delen en gebruik te maken van elkaars toegevoegde waarde.

Het onderhavige onderzoek sluit naadloos aan bij de diverse strategische doelen. Het is meteen ook de intentie geweest de doelgroep zelf te raadplegen. De aanbevelingen in dit rapport moeten worden gezien als een advies richting de colleges van B&W en de gemeenteraden betreffende het meten van cliënttevredenheid in de Westelijke Mijnstreek.

In dit rapport wordt in hoofdstuk 1 in ingegaan op het onderzoek zelf. Hierbij komt de methode van onderzoeken aan de orde en de wijze van uitvoeren. In hoofdstuk 2 komen de resultaten uit het onderzoek aan de orde, inclusief de suggesties van het cliëntenpanel/JCR om het op onderdelen anders te doen of dingen aan te passen.

Hoofdstuk 1: Het onderzoek

1.1. Inleiding

Hoofdstuk 1 gaat over het onderzoek zelf. De methode komt aan de orde in paragraaf 1.2. en de wijze van uitvoering in paragraaf 1.3. Het geeft o.a. inzicht in de omvang van het onderzoek, dat kleinschalig genoemd moet worden. Desalniettemin hebben de instellingen die de meeste (ambulante) jeugdhulp bieden in de regio aan het onderzoek deelgenomen.

1.2. De methode

Gezien het relatief grote aantal aanbieders van (ambulante) jeugdhulp in de regio is ervoor gekozen om een selectie te houden onder de instellingen. Gezien het feit dat 80% van de hulp geboden wordt door 20% van de instellingen, is ervoor gekozen in ieder geval de top-10 belangrijkste aanbieders te selecteren in de regio. Daarnaast zijn nog 4 kleinere instellingen benaderd. De volgende instellingen zijn benaderd:

Top 10-aanbieders:

1. Xonar
2. Koraalgroep
3. Amacura/Amalexis
4. Mondriaan
5. Zuyderland/GGZ
6. Daelzicht
7. Virenze
8. Mutsaersstichting
9. Het Robertshuis
10. Care4kids

De 4 ‘kleinere’ aanbieders:

1. Intensoplus Geleen
2. Pergamijn
3. SynThese
4. Coachster

Op 1 instelling na participeerden alle instellingen in het onderzoek (93%), die een digitale vragenlijst voorgelegd kregen. Tevens is hen verzocht om de vragenlijst(en) te retourneren die zij gebruiken voor het meten van de cliënttevredenheid.

1.3. Wijze van uitvoering

In het kader van de procesgang (hóe wordt er gemeten) zijn 8 meerkeuzevragen en 1 open vraag gesteld die digitaal zijn afgenomen. De resultaten zijn vervolgens verwerkt in een spreadsheet om er tot slot tabellen en grafieken van te maken. In het volgende hoofdstuk worden de resultaten getoond.

Rond de vragenlijsten (wát wordt er gemeten) is de aanpak gewijzigd gedurende het onderzoeksproces. Aangezien de gemeenten in de regio ervoor gekozen hebben deel te nemen aan

een pilot die werkt met de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO), heeft de JCR besloten haar aandacht alleen op deze modelvragenlijst te richten. Hiermee wordt afgezien van het eerdere plan om de gehanteerde vragenlijsten per instelling te bekijken en te voorzien van feedback en commentaar. Een eerste blik op deze vragenlijsten leert overigens dat er vergelijkbare vragen gesteld worden over vergelijkbare onderwerpen, zowel in de vragenlijsten per instelling als de MCJO. Dit rechtvaardigt voor de JCR het besluit om zich alleen op de MCJO te richten.

Tot slot heeft de JCR besloten om een 'cliëntenpanel' in te richten ten behoeve van dit onderzoek. Het panel heeft bestaan uit jongeren die gebruik maken van (ambulante) jeugdhulp bij één of meerdere van de eerder genoemde instellingen. Daarnaast nam een pleegouder deel. Het 'cliëntenpanel' heeft zich, samen met de JCR, op 8 september 2016 gebogen over de resultaten uit het onderzoek en de MCJO.

Hoofdstuk 2: Resultaten uit het onderzoek en aanbevelingen

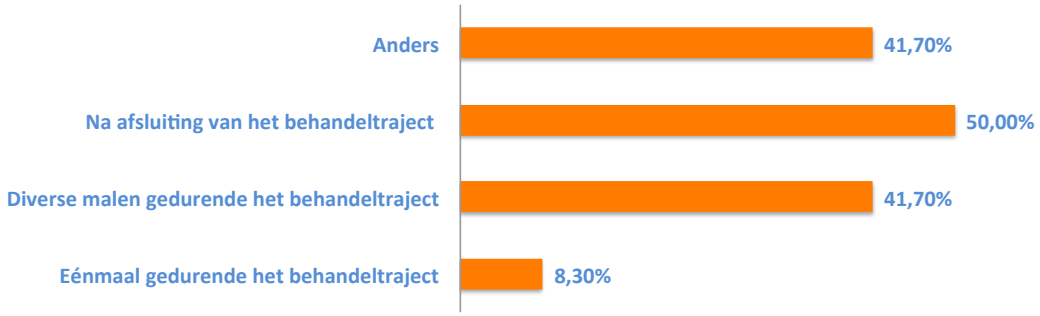
2.1. Inleiding

Dit hoofdstuk toont de resultaten uit het onderzoek en suggesties ter verbetering van het cliëntenpanel/JCR. De titels van de paragrafen laten het onderwerp zien waarover de vraag is gesteld en de suggesties zijn gedaan. Paragraaf 2.2. gaat over de meetfrequentie (hoe vaak wordt er gemeten). Paragraaf 2.3. gaat in op de vraag 'wie' de vragenlijst invullen. De volgende paragraaf 2.4. behandelt de vraag hoe er gemeten wordt. In paragraaf 2.5. wordt ingegaan op de totstandkoming van de vragen en paragraaf 2.6. gaat over de eventuele evaluatie en bijstelling. In paragraaf 2.7. wordt inzicht gegeven in wat er gebeurt met de resultaten, zowel naar cliënten als ouders/verzorgers toe als opdrachtgevers e.a. Paragraaf 2.8. laat de respons zien, dat wil zeggen hoeveel mensen er uiteindelijk reageren op de vragenlijst. Tot slot, in paragraaf 2.9., worden de antwoorden op de enige open vraag behandeld. Gevraagd is wat de instellingen zelf zien als een mogelijke verbetering rond de procesgang.

In de allerlaatste paragraaf (2.10.) worden de reacties op de MCJO weergegeven. Deze heeft zich geconcentreerd op 2 aspecten:

- De gebruiksvriendelijkheid (look & feel, laagdrempeligheid, etc.);
- De inhoud (wat wordt er gevraagd en in hoeverre is dit relevant).

2.2. Meetfrequentie



Diagram/grafiek 1: Hoe vaak wordt er gemeten (in %)? Deze grafiek telt niet op tot 100% (n= 13).

Anders (41,7%):

- Tussendoor in gesprek mondeling, na het behandeltraject schriftelijk;
- Na afsluiting van het behandeltraject en tijdens de behandeling vragen naar de tevredenheid;
- Eén keer per jaar;
- Jaarlijks bij bespreking ondersteuningsplan en bij einde zorg.

<u>Suggestie(s) JCR/cliëntenpanel:</u>

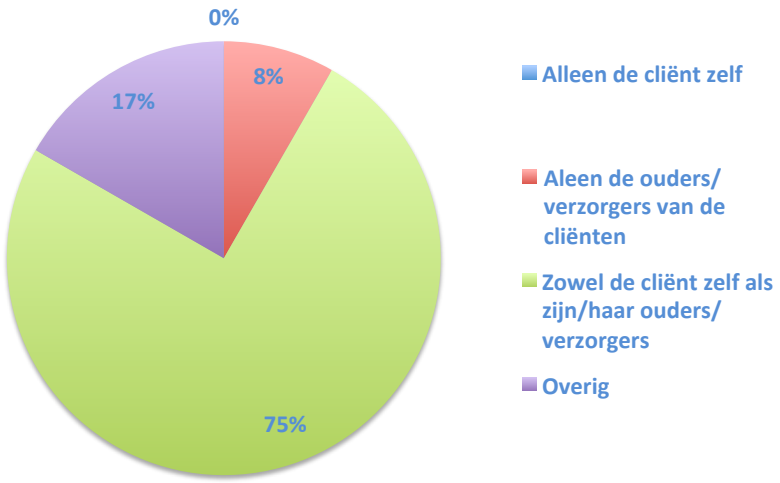
Allereerst wordt aangegeven dat het aantal meetmomenten afgestemd dient te worden op de behandelduur. Het is logisch dat, hoe langer de behandeling duurt, hoe vaker er gemeten wordt. De suggestie wordt gedaan om dit soort momenten trapsgewijs in duur te verlengen, waarbij een eerste meting al na 2 tot 3 maanden wordt uitgevoerd. Mocht bijsturing nodig zijn dan is dat vaak nodig in het begin. Hiermee kan latere ontevredenheid voorkomen worden. Na de eerste metingen, en bij

een langere behandelduur, kan er vervolgens voor worden gekozen om een volgende meting 6 maanden later te laten plaatsvinden. De daarop volgende keer 12 maanden later, etc.

Wat verder opvalt is dat, wanneer meerdere instellingen actief zijn rond 1 gezin, er per instelling vragenlijsten worden verstuurd met het verzoek deze in te vullen. De kans op 'invulmoeheid' ligt dan op de loer. Bij zoveel vragenlijsten is het ook nog de vraag in hoeverre deze serieus worden ingevuld.

2.3. Wie vullen de vragenlijst in?

Op de vraag wie de vragenlijst invullen, wordt het volgende door de instellingen geantwoord:



Diagram/grafiek 2: Wie vullen de vragenlijst in (in %)? n= 13.

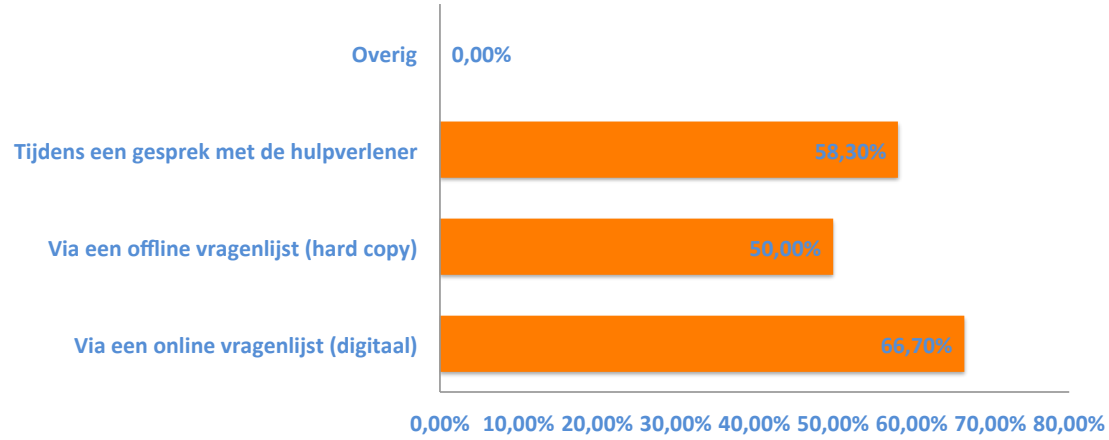
Overig (17%):
- Afhankelijk van de leeftijd. Kinderen +12 jr. zelf, kinderen -12 de ouders;
- Leeftijd 12- de ouders, leeftijd 12-18 de cliënt.

Suggestie(s) JCR/cliëntenpanel:

Het stemt iedereen in de groep tevreden dat 75% van de respondenten antwoordt dat zowel de cliënten zelf als zijn/haar ouders/verzorgers de vragenlijst invullen. Dat er instellingen zijn die (eventueel afhankelijk van de leeftijd, = 12-) alleen de ouders laten invullen, leidt tot de nodige reacties. Kinderen en jongeren zouden te allen tijden de vragenlijst moeten kunnen invullen tenzij dit om welke reden dan ook echt onmogelijk is.

2.4. Hoe wordt er gemeten?

Op de vraag hoe er gemeten wordt, antwoorden de instellingen als volgt:



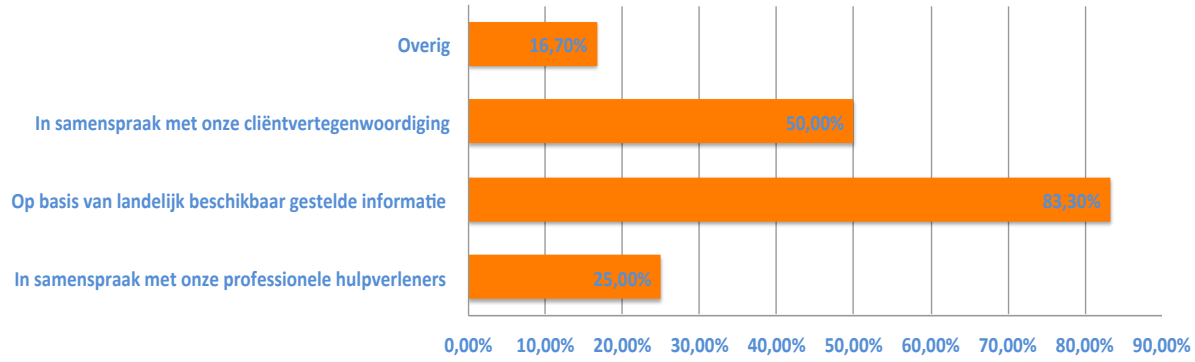
Diagram/grafiek 3: Hoe wordt er gemeten (in %)? Deze grafiek telt niet op tot 100% (n= 13).

Suggestie(s) JCR/cliëntenpanel:

Een belangrijk punt dat meerdere keren rond dit onderwerp naar voren komt is 'objectiviteit'. Het betekent in de ogen van de groep vooral dat de hulpverlener niet zelf de vragenlijst afneemt met de cliënt en zijn/haar ouders/verzorgers, maar dat iemand anders dit doet. Ouders/verzorgers dienen het vooral – wanneer zij de vragenlijst afnemen – als hun opdracht te beschouwen eventuele onduidelijkheden te verhelderen en antwoorden zo min mogelijk te sturen. De afnemer dient tot slot het vertrouwen te genieten van de cliënt.

Wanneer het gaat om de on- en/of offline vragenlijst dan ontspint zich een discussie met betrekking tot lay-out en design. Dit dient leuker en aantrekkelijker te zijn dan nu het geval is. De standaardvragenlijsten ogen 'saai' en nodigen niet uit tot invullen. Wanneer vragenlijsten vaker ingevuld moeten worden heeft dit naar verwachting effect op de respons en de concentratie bij het invullen. In dit kader wordt 'Kahoot!' (https://getkahoot.com) genoemd als mogelijke optie om de vragenlijsten leuker en aantrekkelijker te maken. Het betreft een gratis en open source leerplatform met als doel leren aantrekkelijker te maken. Er kunnen ook vragenlijsten in worden gemaakt.

2.5. Totstandkoming van de vragenlijsten



Diagram/grafiek 4: Hoe komen de vragen tot stand (in %)? Deze grafiek telt niet op tot 100% (n= 13).

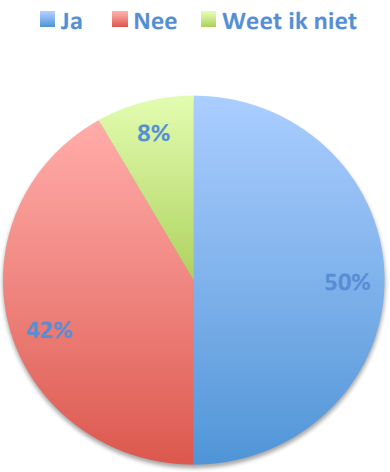
Overig (16,7%):
- In het ondersteuningsplan;
- Gecombineerde branchevragenlijsten, aangevuld met eigen vragen;
- GGZ Jeugdthermometer.

Suggestie(s) JCR/cliëntenpanel:

Wat meteen opvalt bij de start is dat de vragenlijst bij de helft van de instellingen (50%) tot stand gekomen is in samenspraak met de cliëntenvertegenwoordiging. Dit percentage vindt de groep te laag. Ofschoon iedereen in de groep van mening is dat professionals nodig zijn om zo'n vragenlijst te maken, zou de cliëntvertegenwoordiging in ieder geval wel geconsulteerd dienen te worden. Aanvullingen en opmerkingen, mits goed beargumenteerd, dienen meegenomen te worden in de definitieve vragenlijst.

2.6. Evaluatie en bijstelling van de vragenlijsten

Op de vraag of er tussentijds evaluatie en bijstelling van de inhoud van de vragenlijsten plaatsvindt, wordt door de instellingen als volgt geantwoord:



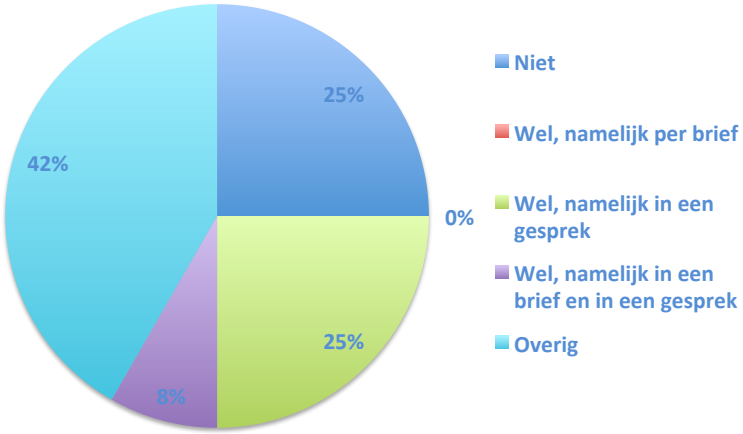
Diagram/grafiek 5: Tussentijdse evaluatie en bijstelling van de vragenlijst (in %)? n= 13.

Suggestie(s) JCR/cliëntenpanel:
Wat meteen opvalt is het hoge percentage dat de vraag negatief beantwoord (42%). Binnen deze instellingen vindt er blijkbaar geen evaluatie en bijstelling van de (inhoud van de) vragenlijst plaats. Het betekent ook dat er geen evaluatie en bijstelling plaatsvindt op basis van de ervaringen van gebruikers.
Het is beter wanneer er een regelmatige evaluatie en bijstelling van de vragenlijsten zou plaatsvinden. Het regelmatig onderzoeken van de gebruikerservaring biedt meerdere voordelen. Het verhoogt de respons en geeft gebruikers het gevoel serieus te worden genomen. Bovendien zorgt een regelmatige evaluatie van de (inhoud van de) vragen ervoor dat de juiste vragen gesteld worden. Verschuivingen in behoeftes en wensen kunnen in de loop van de tijd plaatsvinden.

2.7. Wat gebeurt er met de meetresultaten?

2.7.1. Terugkoppeling aan cliënten en ouders/verzorgers

De eerste vraag die gesteld is in relatie tot de opvolging van meetresultaten concentreert zich rond de terugkoppeling aan cliënten en ouders/verzorgers. Hieronder de resultaten:



Diagram/grafiek 6: Terugkoppeling van meetresultaten aan cliënten en ouders/verzorgers (in %)? n= 13.

Overig (42%):
- Worden uitgebreid besproken in het team en met de cliëntenraad;
- Totaal resultaten via onze website;
- Bij bijzonderheden wordt dit opgepakt;
- Aangezien cliënten uit zorg zijn niet meer.

Suggestie(s) JCR/cliëntenpanel:

De groep is vrij eenduidig in haar reactie: er moet hoe dan ook een terugkoppeling van de resultaten plaatsvinden aan de cliënt en zijn/haar ouders/verzorgers (ook al zijn ze 'uit zorg'). In 25% van de gevallen gebeurt dat blijkbaar op dit moment niet. De groep is tevreden over de uitkomsten dat de meetresultaten in een gesprek worden teruggekoppeld (25%) en/of in het team/met de cliëntenraad worden besproken. Men is ook tevreden over het gegeven dat bij 'bijzondere uitkomsten' een terugkoppeling wordt opgepakt. De vraag is alleen wat 'bijzondere uitkomsten' zijn. Zonder hierover specifieke criteria vast te stellen, kan dit per instelling verschillen.

Een ander punt dat ter sprake komt, is het geven van duidelijkheid over wat er met de resultaten gebeurt. Dit moet vooraf bekend zijn. De groep doet de suggestie om dit aan te geven op de voorkant van de vragenlijst. In combinatie met het voorgaande zou dit in een ideale situatie betekenen dat er gemeld wordt dat de resultaten worden teruggekoppeld aan de cliënten en zijn/haar ouders/verzorgers.

2.7.2. Intern gebruik van de meetresultaten

De tweede vraag concentreerde zich op wat er verder gedaan wordt met de (gegeneraliseerde) meetresultaten. Hieronder het antwoord:

Diagram/grafiek 7: Intern gebruik van de meetresultaten (in %)? Deze grafiek telt niet op tot 100% (n= 13).

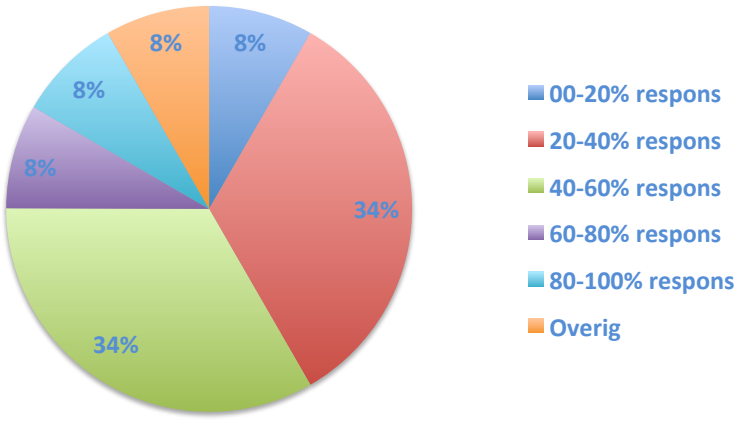
Overig (16,7%):
- Bespreking met het team;
- Ter bespreking met de jeugd- of cliëntenraad.

Suggestie(s) JCR/cliëntenpanel:

Het stemt de groep positief dat alle instellingen de resultaten gebruiken voor het verbeteren van de dienstverlening (100%). Opdrachtgevers (de gemeenten) en opdrachtnemers (de instellingen) dienen op basis van de meetresultaten samen te kijken hoe dingen anders/beter kunnen. In dat opzicht verbaast het dat maar de helft van de instellingen (50%) de cijfers gebruiken om de resultaten te verantwoorden naar de opdrachtgevers. Op basis waarvan worden dan afspraken gemaakt over resultaten? En hoe worden deze gevolgd?
De suggestie wordt gedaan om de (gegeneraliseerde) gegevens uit de metingen te allen tijden te gebruiken om de dienstverlening te verbeteren, nádat deze besproken zijn met het team en de jeugd- of cliëntenraad (van de instelling). Verbetering van de resultaten vindt daarbij plaats in een samenspel tussen opdrachtgevers en opdrachtnemers binnen de inhoudelijke en financiële kaders van de transformatie. Het betekent dus dat de meetresultaten in alle gevallen worden besproken met de opdrachtgevers.

2.8. Respons

Onderstaande diagram toont de respons, d.w.z. hoeveel vragenlijsten worden daadwerkelijk geretourneerd.



Diagram/grafiek 8: Respons (in %)? n= 13.

Suggestie(s) JCR/cliëntenpanel:

Wat meteen opvalt is de relatief lage respons. Bij 34% van de instellingen ligt deze tussen de 20-40% en bij 8% zelfs onder de 20%. Aan deze lage respons kunnen allerlei oorzaken ten grondslag liggen zoals hiervoor reeds beschreven:

1. Frequentie is te hoog (bijvoorbeeld meerdere instellingen die vragenlijsten versturen);
2. Het is niet duidelijk wat er met de resultaten van de vragenlijsten gebeurd;
3. Het kiezen van het juiste moment en de juiste plaats;
4. Vorm, lay-out en design (een standaard online- of papieren vragenlijst nodigt onvoldoende uit tot invullen).

De suggesties die volgen zijn ook eerder vermeld:

1. Het meten op trajectniveau en niet per instelling. Daarnaast binnen 2-3 maanden na de start van de behandeling. Daarna – afhankelijk van de duur van het behandeltraject – met steeds langere tussenpozen;
2. Duidelijk aangeven op de voorkant van de vragenlijst wat er met de resultaten van de meting gebeurt;
3. Ter plekke laten invullen met iemand anders dan de hulpverlener of samen met een ouder/verzorger;
4. Het kiezen van vormen, lay-out en design die jongeren veel meer aanspreekt dan de traditionele (geschreven/online) vragenlijst. In dit kader wordt Kahoot! genoemd, maar ook een ander gebruik van kleuren, rustiger vormgeving, etc.

2.9. Mogelijke verbeteringen vanuit oogpunt instellingen zelf

Aan de instellingen zelf is de vraag gesteld wat zij zelf zien als mogelijke verbeteringen rond het meten van cliënttevredenheid. Onderstaand de reacties.

- Om de respons te vergroten wordt de lijst meestal op locatie en op papier ingevuld, er zijn dan misschien mensen die het lastig vinden om kritiek te geven?
- Huidige werkwijze is voldoende. Wij blijven kijken en praten met jongeren welke wijze het beste bij hen past;
- Ontwikkelen van applicaties waarbij jongeren directer kunnen aangeven wat zij van iets vinden, naast de gestandaardiseerde, structurele metingen;
- Wij vinden zelf dat wij hiermee op de goede weg zijn, dit proces loopt naar onze mening goed;
- Meer eenduidigheid;
- Regelmatiger terugkoppeling van resultaten. We meten steeds meer op meerdere momenten tijdens de behandeling, dit moet dan ook steeds meer persoonlijk worden teruggekoppeld aan cliënt/ouders/verzorgers;
- Digitale online vragenlijst;
- Inzet communicatiekanalen kunnen nog uitgebreid worden;
- Terugkoppeling van resultaten met cliënten en ouders/verzorgers;
- Nog een effectiviteitsinterview houden na 3-6 maanden.

Buiten de reacties die de indruk geven dat men zich op de goede weg begeeft en tevreden is, gaan de meer kritische opmerkingen hoofdzakelijk in op die onderwerpen die ook volgens het cliëntenpanel/JCR aandacht behoeven: wijze van terugkoppelen, de vorm waarin de lijst wordt aangeboden en het vergroten van de respons. Het is goed om te zien dat dezelfde onderwerpen

terugkomen, waarbij het cliëntenpanel/JCR er vanuit gaat dat deze opgepakt worden. Men hoop dat de resultaten uit dit verslag gezien worden als een extra stimulans hiervoor.

2.10. Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO)

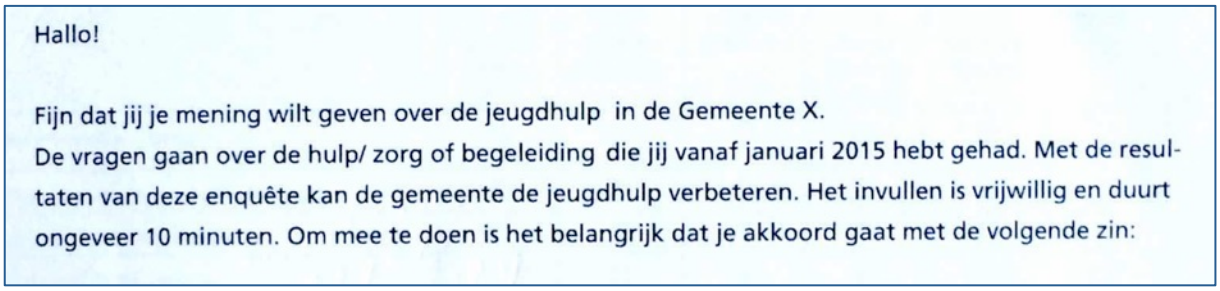
De gemeenten in de Westelijke Mijnstreek participeren in een pilot rond de invoering van de MCJO. Deze vragenlijst is op verzoek van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) ontwikkeld door Stichting Alexander i.s.m. de Universiteit van Amsterdam. Ook landelijke cliëntenorganisaties, vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie' verleenden hun medewerking aan de totstandkoming van de vragenlijst.

De MCJO is voorgelegd aan het cliëntenpanel/JCR, met 2 vragen:
1. Wat vinden jullie van de gebruiksvriendelijkheid (look & feel, laagdrempeligheid, etc.);
2. Wat vinden jullie van de inhoud (wat wordt er gevraagd en in hoeverre is dit relevant).

Hieronder worden allereerst de antwoorden weergegeven op de eerste vraag. Daarna volgen op de vragenlijst zelf de antwoorden op de tweede vraag. De antwoorden die zijn gegeven ten aanzien van de gebruiksvriendelijkheid, zijn als volgt:

- De vragenlijst is duidelijk;
- De lengte van de vragenlijst is goed;
- Van alle vragenlijsten die ik heb gezien en ingevuld, is dit de beste;
- De vragenlijst oogt saai. Weinig kleurgebruik, geen uitnodigende opmaak en indeling;
- Er wordt gebruik gemaakt van moeilijke woorden. Niet iedereen snapt wat 'zelfredzaamheid' is of wat 'respect' precies inhoudt;
- Het is erg druk op de bladen. Teksten lopen daarom door elkaar. Dit leidt tot verlies van concentratie en zin om de lijst in te vullen (vooral mensen met dyslexie zullen hier nog meer last van hebben);
- Er wordt gebruik gemaakt van te kleine letters.

Hieronder de opmerkingen met betrekking tot de inhoud.


Hallo!

Fijn dat jij je mening wilt geven over de jeugdhulp in de Gemeente X.
De vragen gaan over de hulp/ zorg of begeleiding die jij vanaf januari 2015 hebt gehad. Met de resultaten van deze enquête kan de gemeente de jeugdhulp verbeteren. Het invullen is vrijwillig en duurt ongeveer 10 minuten. Om mee te doen is het belangrijk dat je akkoord gaat met de volgende zin:

Afbeelding 1: Introductie voorpagina.

Goed dat op de voorpagina aangegeven wordt wat er met de resultaten uit het onderzoek gebeurt en inzicht gegeven wordt in de duur van het invullen.

1 Toegankelijkheid van voorzieningen	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
a Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	O	O	O	O	O
b Ik ben snel geholpen	O	O	O	O	O
c Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb	O	O	O	O	O

2 Vind je de uitvoering van de zorg goed?	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
a Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	O	O	O	O	O
b De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	O	O	O	O	O
c Ik krijg voldoende informatie over de hulp	O	O	O	O	O
d Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	O	O	O	O	O
e De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen	O	O	O	O	O
f Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	O	O	O	O	O
g Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	O	O	O	O	O

Afbeelding 2: Eerste vragen MCJO.

De keuzemogelijkheden kunnen, gezien de inhoud van de gestelde vragen, teruggebracht worden naar de keuzes ‘ja’, ‘nee’ en ‘niet van toepassing’. De suggestie wordt gedaan om een toelichting te vragen wanneer respondenten ‘nee’ antwoorden. Hierdoor kunnen de nuances in gevoelens en beleving worden weergegeven.

De antwoorden 2f en 2g kunnen samengevoegd worden tot 1 vraag: ‘Ik word met respect behandeld door de hulpverleners’. Immers, iemand serieus nemen is onderdeel van respect hebben voor iemand. Het begrip ‘respect’ behoeft nadere toelichting.

Op de volgende pagina zijn in afbeelding 3 de vragen 3 t/m 6 te zien. De vragen richten zich allemaal op het effect van de hulpverlening. Om onduidelijkheid met betrekking tot begrippen (zelfstandigheid, zelfredzaamheid) te voorkomen is het aan te bevelen de vragen samen te voegen tot 1 vraag: ‘Wat is het effect van de hulp?’. De antwoordmogelijkheden kunnen vervolgens onder elkaar worden gezet (a t/m m). De vraag die leeft in de groep is of alle deelvragen die gesteld worden ook echt nodig zijn. Het is immers zo dat niet alle interventies specifiek gericht zijn op het (bijvoorbeeld) ontwikkelen van vertrouwen in de toekomst of het verbeteren van relaties met vrienden en/of anderen. Door de vragen hier te beperken tot enkele algemeenheden (o.a. ‘ik voel me beter’) worden bovendien andere problemen opgelost zoals de drukte op de bladen en het gebruik van de kleine letters.

De nuances in antwoordmogelijkheden (van ‘veel slechter’ tot ‘veel beter’) wordt als goed ervaren. Het maakt het immers mogelijk om beter ontwikkelingen te volgen en zien.

3 Wat is het effect van de hulp op hoe jij opgroeit?	Nee, het is veel slechter gewor-den	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter ge-worden	JA, het is veel beter ge-worden	Niet van toepas-sing
a Door de hulp voel ik mij beter	O	O	O	O	O	O
b Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag	O	O	O	O	O	O
c Door de hulp gaat het thuis beter	O	O	O	O	O	O
d Door de hulp voel ik me veiliger	O	O	O	O	O	O

4 Wat is het effect van de hulp op jouw zelfstandigheid?	Nee, het is veel slechter gewor-den	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter ge-worden	JA, het is veel beter ge-worden	Niet van toepas-sing
a Door de hulp weet ik beter wat ik wil	O	O	O	O	O	O
b Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb	O	O	O	O	O	O
c Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd	O	O	O	O	O	O

5 Wat is het effect van de hulp op jouw zelfredzaamheid?	Nee, het is veel slechter gewor-den	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter ge-worden	JA, het is veel beter ge-worden	Niet van toepas-sing
a Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	O	O	O	O	O	O
b Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	O	O	O	O	O	O
c Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	O	O	O	O	O	O

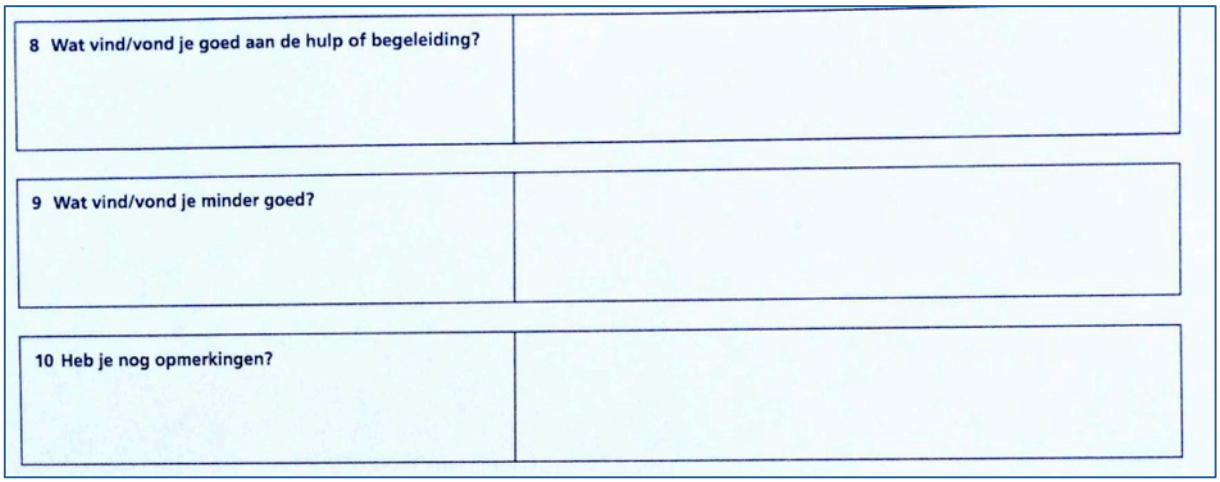
6 Wat is het effect op hoe jij mee kan doen in jouw omgeving?	Nee, het is veel slechter gewor-den	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter ge-worden	JA, het is veel beter ge-worden	Niet van toepas-sing
a Door de hulp gaat het beter op school, werk of dag-besteding	O	O	O	O	O	O
b Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter	O	O	O	O	O	O
c Door de hulp is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden	O	O	O	O	O	O

Afbeelding 3: De vragen 3 t/m 6.

7 Ruimte voor eigen stellingen[1]	Nee, het is veel slechter gewor-den	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter ge-worden	JA, het is veel beter ge-worden	Niet van toepas-sing
a Stelling 1	O	O	O	O	O	O
b Stelling 2	O	O	O	O	O	O
c Stelling 3	O	O	O	O	O	O

Afbeelding 3: Stellingen.

Goed dat er ruimte wordt geboden voor het zelf bedenken van stellingen. De groep beveelt aan om dit samen met de leden van de JCR op te pakken.



Afbeelding 4: Open vragen.

De open vragen worden, tot slot, als positief ervaren.

Tot slot – nieuwe leden voor de Gemeentelijke Jongerencliëntenraad

De Gemeentelijke Jongerencliëntenraad is op zoek naar enthousiaste en gedreven jongeren tussen de 12-18 jaar die het team komen versterken en de gemeenten willen adviseren over de jeugdhulp. Bij voorkeur heeft betreffende zelf gebruik gemaakt van jeugdhulp, maar dat hoeft niet per se. Er staat een vergoeding tegenover zijn/haar bijdrage.

Kent u iemand:

- Die het leuk vindt om samen te werken met anderen?
- Die het leuk vindt om te debatteren, discussiëren en activiteiten te organiseren?
- Die het leuk vindt om kennis op te doen over jeugdhulp?
- Die het leuk vindt om andere mensen te leren kennen, zoals andere jongeren en bestuurders?

Dan is de Gemeentelijke Jongerencliëntenraad iets voor hem/haar!

Kent u iemand die lid wil worden van de Gemeentelijke Jongerencliëntenraad?

- ❑ Ja, mail naam en contactgegevens toe op i.heuts@averox.nl
- ❑ Misschien, ik wil eerst meer informatie. Mail mij op .....
- ❑ Nee

Heel erg bedankt voor uw medewerking!