

Van meten naar verbeteren Cliënttevredenheid & Cliëntervaring

Stichting Alexander ontwikkelde verschillende cliënttevredenheidstoetsen in samenwerking met cliënten en jeugdhulpinstellingen, en voert sinds jaar en dag vele cliënttevredenheidsonderzoeken uit. We zien de toetsen niet alleen als een instrument om te meten, maar vooral om vanuit het verkregen inzicht te werken aan verbetering van de jeugdhulp; van meten naar verbeteren.

Cliënttevredenheid binnen de jeugdhulp

Voor de jeugdhulpaanbieders ontwikkelden wij een serie C-toetsen, waaronder toetsen specifiek voor de jeugdreclassering, de gezinsvoogdij en de pleegzorg (de P-toets). In samenwerking met de VOBC hebben wij voor de Orthopedagogische Behandelcentra (OBC) de C-toets OBC ontwikkeld. Deze toets is sinds enkele jaren opgenomen in de waaier met cliënttevredenheidsinstrumenten van de VGN, waaruit zorgaanbieders een meetinstrument moeten kiezen. Daarnaast hebben wij de Exit-Vragenlijst Jeugdzorg en de TrajectTevredenheids Toets Jeugdzorg – in het kader van ROM Jeugdzorg Plus - ontwikkeld. Speciaal voor de jeugd-ggz hebben we een Kwaliteitshandboek Jeugd-ggz ontwikkeld. Hierin is speciale aandacht voor cliënttevredenheidsonderzoek onder de doelgroep kinderen jonger dan 12 jaar.

Nota bene: Bovenstaande toetsen zijn opgesteld in samenwerking met cliënten. De toetsen zijn gevalideerd, in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam. Op alle toetsen berust copyright, al dan niet met vrijgegeven gebruikersrecht.

Doorontwikkeling van de toetsen

Sinds de transitie een feit is, is er in de praktijk van de jeugdhulp een grote behoefte aan doorontwikkeling van de toetsen: op inhoudelijk vlak, maar ook op het gebied van vormgeving en de plek in het primaire proces (en de samenhang met andere meetinstrumenten en cliëntenfeedback-instrumentaria). De toetsen zijn inmiddels zeven tot tien jaar in gebruik en zijn ook om die reden

toe aan een upgrade. In samenwerking met de OBC's en de VOBC voeren wij daarom in 2016 en 2017 een project uit om te komen tot een C-toets OBC versie 2.0. Een soortgelijk traject wordt nu ook voorgesteld voor alle andere C-toetsen in samenwerking met enkele jeugdhulpaanbieders en Jeugdzorg Nederland. Hierbij wordt uiteraard meegenomen wat de Jeugdwet stelt, ook in relatie tot het verplicht uitvragen van de cliëntervaring.

Cliëntervaring in gemeenten

Voor de VNG heeft Stichting Alexander, in samenwerking met de UvA, in 2015 de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jeugd en Ouders (MCJO) ontwikkeld. De MCJO bestaat uit twee korte vragenlijsten en gemeenten voldoen hiermee aan de eisen vanuit de Jeugdwet en de WMO. De MCJO wordt vanaf 2016 op grote schaal gebruikt door vele gemeenten in Nederland.

Pilots MCJO

Met de MCJO worden er in 2016 en 2017 door Stichting Alexander en Nji pilots in tien gemeenten / regio's uitgevoerd om de MCJO te valideren, evalueren en om samen te kijken naar de samenhang tussen de MCJO en andere monitoren (zoals de WMO vragenlijsten en de cliënttevredenheidsonderzoeken binnen instellingen) zodat gemeenten een effectieve manier van cliëntervaringen meten ontwikkelen, waarin het toewerken naar verbetering van de jeugdhulp met de resultaten centraal staat. Hiervoor wordt binnen de pilots in 2017 een kwalitatieve en verdiepende meting gehouden, waarin de dialoog met cliënten over verbeteringen centraal staat.

Meer informatie?

Neem dan (vrijblijvend) contact met ons op, telefoon: 020 - 626 39 29, of info@st-alexander.nl (zie ook de achterzijde voor enkele publicaties en verwijzingen naar projectwebsites)



Van meten naar verbeteren

vervolg

Publicaties

Een selectie uit de rapportages van onderzoeken, omdat de meeste niet publiek beschikbaar zijn.

- Carrière, L., Strating, G., ten Brummelaar, M., de Haan, N. & van Ee, M. (2016). "Cliënt-ErvaringsMonitor, Zorg voor Jeugd 2015- Amsterdamse jongeren en ouders/verzorgers over hun ervaring met jeugdhulp". Amsterdam: Stichting Alexander. (niet publiek beschikbaar.)
- Carrière, L., de Haan, N., Strating, G., ten Brummelaar, M. & van Ee, M. (2016) "Jongeren en ouders/verzorgers over hun ervaring met jeugdhulp - CliëntErvaringsMonitor, Zorg voor Jeugd 2015, voor de regio's Zaanstreek-Waterland en Amsterdam-Amstelland". Amsterdam: Stichting Alexander. (niet publiek beschikbaar.)
- Carrière, L. Jurrius, K. & Dreyer, M. (2014). "Cliënttevredenheidsonderzoek - Orthopedagogische Behandelcentra 2013. Algemeen. Extramuraal". Amsterdam: Stichting Alexander. (niet publiek beschikbaar.)
- Jurrius, K. (2013). "Cliënttevredenheidsonderzoek - Orthopedagogische Behandelcentra 2013. Algemeen. Intramuraal". Amsterdam: Stichting Alexander. (niet publiek beschikbaar.)
- Stichting Alexander & De Zijlen (2013). Brochure. "Lekker wonen bij De Zijlen - Onderzoek door en voor jongeren". Tolbert: De Zijlen.
- Jurrius, K., Bauer, J. & van Ginkel, M. (2012). "Verantwoordingsdocument C-toets OBC - Intramuraal en Extramuraal". Amsterdam: Stichting Alexander. (bestelnummer 219).
- Strating, G. (2012). "Pleegouder- en Cliënttevredenheidsonderzoek - Vergelijking tussen instellingen. Resultaten onderzoek 2011: Pleegzorginstellingen Kompaan en De Bocht, De Combinatie Jeugdzorg, Oosterpoort, De Zuidwester". Amsterdam: Stichting Alexander. (bestelnummer 210).

Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO)

Verkrijgbaar via de Vereniging van Nederlandse Gemeenten: <https://vng.nl/>

- Handleiding voor afname (2015)
- Richtlijnen voor afname (2015)
- Vragenlijst Jongeren (2015)
- Vragenlijst Ouders (2015)

Algemene informatie/documentatie

Voor informatie over onze werkgebieden zijn verschillende factsheets (papier/pdf) beschikbaar: Inspectieteams Jeugdhulp, Jeugd en Armoede, Kinder Onderzoek Groep, Kwetsbare jeugd, Participatief Jongeren Onderzoek, Aanpak kindermishandeling, St.Alexander in een notendop.

Projectwebsites

Een aantal van onze lopende projecten heeft een eigen projectwebsite:

- www.jeugdplatformamsterdam.nl
- www.g4c.nl
- www.toolkit-jeugdparticipatie.nl
- <http://imready.nl/>

Stichting Alexander in een notendop

Stichting Alexander, opgericht in 1993, is een niet-commercieel, landelijk instituut voor jeugdparticipatie en participatief jongerenonderzoek.

Ons doel is het realiseren van empowerment en zinvolle en duurzame invloed van jeugd op beleid en de uitvoeringspraktijk, samen met andere betrokkenen, zoals ouders, professionals en bestuurders.

Met een palet aan methoden ontwerpen we trajecten op maat en voeren naar wens (participatief) onderzoek uit, brengen innovaties of een veranderingsproces tot stand, ontwikkelen we nieuwe instrumenten en/of zorgen voor gedegen borging.

We zijn hierin succesvol door de combinatie van wat we doen met de wijze waarop we werken aan de resultaten.