

De toekomst van het cliënttevredenheids- onderzoek



Stichting Alexander

jongeren actief in
onderzoek en beleid

De toekomst van het cliënttevredenheids- onderzoek

Inhoud	Inleiding	3
	Resultaten	4
	Hoe nu verder?	5
Bijlagen	Enquête	7
	Bijeenkomst met professionals	10
	Bijeenkomst voor cliënten	14

Lieske Carriere

Geeske Strating

Aimy Ogaeri

Leo Rutjes

© Stichting Alexander, Amsterdam, Juni 2019

Stichting **Alexander**

jongeren actief in
onderzoek en beleid

Stichting Alexander is een niet-commercieel landelijk instituut voor jeugdparticipatie en participatief jongerenonderzoek. Voor meer informatie over Stichting Alexander verwijzen we graag naar onze website: www.st-alexander.nl.

Inleiding

Het belang van de mening van de cliënt over de jeugdhulp wordt meer en meer onderkend, en jeugdhulpinstellingen maken gelukkig steeds vaker gebruik van de mening van jongeren en ouders om beleid mee te kunnen sturen. Om goede en passende jeugdhulp te kunnen bieden móet aangesloten worden en blijven bij de meningen en wensen van jongeren en ouders die te maken hebben met deze hulpverlening.

Maar wat is goede jeugdhulp in de ogen van jongeren en ouders? Wanneer zijn zij tevreden, welke aspecten van de hulp zijn voor hen van belang? En hoe doen we het in de ogen van jongeren en ouders? Wat gaat er goed in het hulpverleningsproces, wat kan er beter? Jeugdhulporganisaties, en sinds de transitie ook de gemeenten, zijn op zoek naar antwoorden op deze vragen om hiermee de hulp aan kinderen, jongeren en ouders te kunnen verbeteren. De afgelopen jaren hebben cliënttevredenheidsonderzoeken en cliëntervaringsonderzoeken dan ook een vlucht genomen¹.

Met de groeiende vraag naar input vanuit cliëntperspectief, de toegenomen waarde die eraan wordt gehecht door gemeenten en instellingen en de veranderde context van de jeugdhulp door de transitie en transformatie sluiten de bestaande vormen van cliënttevredenheidsonderzoek onvoldoende aan bij de wensen van het veld. In dit artikel zetten we uiteen hoe de verschillende betrokkenen (professionals, jongeren, ouders) denken over de huidige vormen van cliënttevredenheidsonderzoek en doen we een voorzet voor op welke punten het cliënttevredenheidsonderzoek aangepast kan, dan wel zou moeten worden.

Waarom dit artikel?

Stichting Alexander wil vanuit haar ideële doelstelling jongeren (en ouders) mee laten praten over beleid en onderzoek dat hen aangaat. Goed gebruik van passende instrumenten en methoden om de mening en wensen van jongeren en ouders op te halen is hierbij onontbeerlijk. Stichting Alexander heeft aan de wieg gestaan van cliënttevredenheidstoetsen zoals de C-toets

en de Exit-vragenlijst, alsook van kwalitatieve en participatieve instrumenten voor feedback en inspraak zoals het InspectieTeam. Gezien het veranderde werkveld van de jeugdhulp, en een verschuiving in doelstellingen van cliënttevredenheidsonderzoek sluiten de kwantitatieve vragenlijsten inmiddels onvoldoende aan bij de wensen en het gebruik. Wij pleiten voor een herziening van én bezinning op het cliënttevredenheidsonderzoek, zodat we hierna weer kunnen doen waarvoor cliënttevredenheidsonderzoek in onze ogen is bedoeld: in dialoog met de cliënt samen werken aan goede jeugdhulp!

Stichting Alexander is een niet-commercieel landelijk instituut voor jeugdparticipatie en participatief jongerenonderzoek. Voor meer informatie over Stichting Alexander verwijzen we graag naar onze website: www.st-alexander.nl.

Om te komen tot verbeterpunten voor het cliënttevredenheidsonderzoek die ingebracht zijn door het veld heeft Stichting Alexander een debatronde georganiseerd, bestaande uit een online enquête voor professionals, een bijeenkomst voor professionals en een bijeenkomst voor cliënten. In de bijlagen is een uitgebreid verslag te lezen van deze drie onderdelen, hieronder volgt een korte samenvatting.

De landelijke enquête is ingevuld door 40 professionals. De resultaten bieden inzicht in hoe zij cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren, welke methodieken en/ of vragenlijsten worden gehanteerd, welke knelpunten ze ervaren met de huidige beschikbare methoden en welke wensen zij hebben ten aanzien van toekomstig cliënttevredenheidsonderzoek.

¹ We hanteren het begrip cliënttevredenheidsonderzoek als we spreken over onderzoek naar de tevredenheid van cliënten over de hulp van de jeugdhulpinstelling. Cliëntervaringsonderzoek gaat ook over tevredenheid, maar dan over de algehele ervaringen van cliënten over de hulp die ze krijgen van meerdere jeugdhulpinstellingen. Over dit laatste type onderzoek heeft een vergelijkbaar debat over bruikbaarheid en inzet van vragenlijsten plaatsgevonden, zie <http://www.st-alexander.nl/uitvragen-clientervaring-maak-efficiënter-en-flexibel-vorm-inhoud-en-frequentie/>

Hieruit blijkt dat de meeste organisaties cliënttevredenheid meten met behulp van kwantitatieve vragenlijsten, maar dat de respons een knelpunt is, en dat deze methode niet voor alle doelgroepen geschikt is. Daarnaast bieden de resultaten vaak onvoldoende sturingsinformatie. Met kwalitatieve methoden zijn goede ervaringen, maar deze methoden worden door de respondenten slechts sporadisch ingezet.

Tijdens een plenair debat dat door 17 professionals is bezocht, zijn de ervaren knelpunten met het huidige cliënttevredenheidsonderzoek verder uitgediept, en is besproken welke wensen er bestaan ten aanzien van aanpassing, doorontwikkeling en vernieuwing van bestaande instrumenten, alsook de ontwikkeling van nieuwe instrumenten. Deze dialoog laat zien dat de wensen voor cliënttevredenheidsonderzoek per instelling verschillen, en afhankelijk zijn van doelgroep,

hulpverleningsvorm en context waarbinnen de hulp plaatsvindt. Er is vraag naar meer kwalitatieve vormen van onderzoek, maar ook naar een betere verbinding tussen kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Om onderzoek beter te laten aansluiten op de doelgroep is het nodig om te weten welke doelgroepen nu onvoldoende worden bereikt.

Tenslotte is een gesprek gevoerd met vier vertegenwoordigers van cliëntenraden over hoe zij het liefst hun mening geven over de hulpverlening, en over welke onderwerpen. Zij geven aan liefst te stoppen met collectief en anoniem cliënttevredenheidsonderzoek, maar dat cliënten om hun mening gevraagd moet worden op een voor hen logisch moment in de hulpverlening. Zij zien nadrukkelijk een belangrijke rol voor de hulpverlener in het continue vragen om feedback, en hier wat mee doen.

Resultaten

Hoewel wensen en concrete verbeterpunten vaak verschillend zijn per instelling, situatie of doelgroep, zien we gelukkig veel overeenkomsten tussen de ideeën en wensen van professionals en cliënten. Naar ons idee kunnen deze punten dienen als basis voor de nodige vervolgstappen in het proces van doorontwikkeling van passend cliënttevredenheidsonderzoek.

Doelen van cliënttevredenheidsonderzoek/ cliëntenfeedback

Zowel professionals als cliënten geven aan dat met de informatie vanuit cliënttevredenheidsonderzoek/ cliëntenfeedback de hulp verbeterd dient te worden. Dit lijkt een grote open deur, maar meerdere organisaties geven aan dat ze met de huidige wijze van cliënttevredenheidsonderzoek moeite hebben om verbeteringen door te voeren die gebaseerd zijn op deze uitkomsten. In een vervolgtraject kan onderzocht worden waar dit door komt, en wat er nodig is om als organisatie met de juiste informatie vanuit het cliëntenperspectief te kunnen sturen op verbeteringen. Onderdeel hiervan is om te onderzoeken welke sturingsinformatie met betrekking tot het cliëntperspectief al via andere kanalen opgehaald wordt (en hoe deze te verzamelen) en voor welke sturingsvragen cliënten geconsulteerd moeten worden.

Methoden van cliënttevredenheidsonderzoek

De meest gebruikte manieren van cliënttevredenheidsonderzoek zijn kwantitatieve vragenlijsten die (al dan niet anoniem) tijdens of na afloop van een hulpverleningstraject worden afgenomen. Professionals en cliënten geven aan dat er meer aandacht moet komen voor de inzet van andere vormen van cliënttevredenheidsonderzoek en met name kwalitatief onderzoek, waarbij in gesprek met de cliënt zijn of haar feedback wordt gevraagd. Zowel professionals als cliënten benadrukken dat er meerdere methodieken beschikbaar moeten zijn, voor verschillende fasen in het hulpverleningsproces. Het is interessant om verder te onderzoeken welke verschillende methodieken (zowel kwantitatief als kwalitatief) op efficiënte wijze in samenhang met elkaar kunnen worden ingezet, en welke nieuwe instrumenten ontwikkeld zouden moeten worden (voor bepaalde doelgroepen/ hulpvormen). We spreken in dit kader van een cliëntenfeedbacksysteem: Een samenhangend geheel van toegankelijke methoden om op verschillende

momenten in de jeugdzorgketen feedback te verzamelen van cliënten over voor hen relevante aspecten van de hulp en de organisatie van de hulp met het oog op het vergroten van hun betrokkenheid en het samen met cliënten verbeteren ervan²

Rol van de hulpverlener

Cliënten geven aan dat het voor hen een logisch moment is om feedback over de hulp te geven aan het einde van een gesprek met de hulpverlener. Zo kunnen cliënt en hulpverlener op individueel niveau de hulp samen vormgeven en samen zoeken naar verbeteringen. Deze informatie kan, mits goed geregistreerd, daarnaast anoniem worden geaggregeerd naar collectief niveau om hier sturingsinformatie uit te halen. Ook professionals zien de voordelen van deze werkwijze. Echter, dit maakt de rol van de hulpverlener in het proces van verzamelen van cliëntenfeedback en cliënttevredenheidsonderzoek een stuk actiever dan nu vaak het geval is. Professionals en cliënten benoemen dat dit onder andere vraagt om een open en onderzoekende houding van de hulpverlener, en dat de hulpverlener bepaalde gespreksvaardigheden op dit gebied zal moeten (door)ontwikkelen, of zich in ieder geval bewust moet zijn van wat ervoor nodig is om een dergelijk gesprek met een cliënt op de juiste wijze te kunnen voeren. De kaders en randvoor-

waarden aan het uitvoeren van cliënttevredenheidsonderzoek op deze manier kunnen in een vervolgtraject ontwikkeld en vastgesteld worden.

Samenhang tussen verschillende cliënttevredenheidsonderzoeken en cliëntervaringsonderzoek

De mening van de cliënt wordt gelukkig heel belangrijk gevonden. Tegelijkertijd levert dit onwenselijke situaties op waarin cliënten soms wel tien vragenlijsten per jaar krijgen waarin om hun mening over de geboden zorg gevraagd wordt vanuit alle verschillende instanties waar ze mee te maken hebben, alsook vanuit de gemeente waarin ze wonen. Bij professionals en bij cliënten leeft de vraag: 'kan dat niet efficiënter?'. Zo lijkt het cliënten een goed idee om tijdens de ketengesprekken feedback van cliënten te vragen over de gehele keten, zodat niet alle organisaties afzonderlijk te hoeven vragen wat cliënten van hun geboden zorg vinden. Tegelijkertijd levert dat de vraag op of jeugdhulporganisaties hiermee hun gewenste sturingsinformatie krijgen. Hoe instellingen en gemeenten beter en efficiënter kunnen samenwerken in het verkrijgen van de benodigde feedback van cliënten zal een belangrijk onderdeel worden van een vervolgtraject.

Hoe nu verder?

De enquête en bijeenkomsten hebben inzicht gebracht in hoe organisaties en cliënten denken over het cliënttevredenheidsonderzoek en het vragen en geven van cliëntenfeedback, en welke dilemma's en uitdagingen ze daarin tegenkomen. De wensen voor de toekomst zijn hiermee tevens in kaart gebracht.

En toen? We willen allen graag stappen zetten om daadwerkelijk het cliënttevredenheidsonderzoek te vernieuwen, en beter aan te laten sluiten bij de huidige tijd en wensen. Er zijn al verschillende ideeën voor geopperd:

- Een platform waar iedereen met vragen, good practices, instrumenten en ontwikkelopdrachten terecht kan.
- Een vervolgbijeenkomst (in een kleiner gezelschap)

waarin de discussie wordt voortgezet en uitgewerkt in een aantal speer- en actiepunten, al dan niet leidend tot een ontwikkelplan.

- De samenwerking zoeken met koepelorganisaties: VNG, Jeugdzorg NL, VGN, GGZ en belangenorganisaties van cliënten.

² www.st-alexander.nl/wp-content/uploads/2016/03/Een-opmaat-voor-een-clientenfeedbacksysteem-Stichting-Alexander.pdf

We hebben in dit artikel een viertal aanknopingspunten voor vervolg vastgesteld, hieronder alvast uitgewerkt in onderzoeks (deel-)vragen bij de volgende onderzoeksvraag:

‘Op welke wijze kan cliënttevredenheidsonderzoek in de jeugdhulp efficiënt en effectief vormgegeven worden anno 2020?’

1. Onderzoek naar cliëntenfeedback als sturingsinformatie: Hoe komt het dat organisaties moeite hebben om verbeteringen door te voeren die gebaseerd zijn op uitkomsten van cliënttevredenheidsonderzoek/ cliëntenfeedback, en wat is er nodig om als organisatie met de juiste informatie vanuit het cliëntenperspectief te kunnen sturen op verbeteringen?
2. Onderzoek naar methodieken: Hoe kunnen verschillende methodieken voor cliëntenfeedback en cliënttevredenheidsonderzoek (zowel kwantitatief als kwalitatief) op efficiënte wijze in samenhang met elkaar worden ingezet, en welke nieuwe instrumenten moeten ontwikkeld worden om het gehele veld van jeugdhulp goed te kunnen bedienen?
3. Onderzoek naar de rol van hulpverleners: Hoe kan cliëntenfeedback en cliënttevredenheidsonderzoek (ook) een plek krijgen in het primaire proces, welke kennis, vaardigheden en inzichten hebben hulpverleners nodig om dit uit te voeren en hoe kunnen organisaties hun medewerkers in staat stellen om cliëntenfeedback in het primaire proces te organiseren?
4. Samenhang en samenwerking: Hoe kunnen instellingen en gemeenten beter en efficiënter samenwerken in het verkrijgen van de benodigde feedback van cliënten?

Tot slot

Voor ons stopt de zoektocht naar effectiever en efficiënter cliënttevredenheidsonderzoek niet bij het slot van dit artikel. We voeren reeds voor en met enkele jeugdhulpinstellingen projecten uit waarin feedback- en participatiemethodieken op maat en in samenhang ontwikkeld en ingezet worden, en cliënttevredenheidsonderzoek is hier een integraal onderdeel van.

Als het gaat om de doorontwikkeling van cliënttevredenheidsonderzoek, met in het bijzonder aandacht voor de vraagstukken die hierboven genoemd zijn, gaan we graag een traject aan met enkele instellingen om aan de hand van bovenstaande punten te komen tot cliënttevredenheidsonderzoek dat transformatieproof is.

Hiertoe organiseren wij nog eenmaal een landelijke bijeenkomst waarin bovenstaande onderzoeksvragen centraal staan, en waarin we partners zoeken om een projectplan op te stellen en gezamenlijk uit te voeren. U bent van harte uitgenodigd om hieraan deel te nemen.

Bijlage 1.

Enquête

Voorafgaand aan de bijeenkomst met professionals is landelijk een online enquête uitgezet onder medewerkers van jeugdhulpinstellingen (management, kwaliteitsfunctionarissen, beleidsadviseurs, gedragswetenschappers) over gebruik en wensen ten aanzien van het cliënttevredenheidsonderzoek. Deze enquête is door 40 unieke respondenten ingevuld, afkomstig van 31 verschillende jeugdhulporganisaties. Hieronder volgen de uitkomsten (aangevuld met quotes uit de open vragen).

Instrumenten

29 van de 31 organisaties gebruiken kwantitatieve vragenlijsten om cliënttevredenheid te meten. 18 organisaties hebben een cliëntenraad. Andere (kwalitatieve) instrumenten zoals panels, spelvormen en inspectieteams worden op kleine schaal ingezet.

Het instrument dat het meest door organisaties wordt gebruikt is de Exit-vragenlijst. 21 organisaties gebruiken de Exit-vragenlijst. De C-toets/P-toets wordt door acht organisaties gebruikt. Andere vragenlijsten die ingezet worden, zijn:

- Zelf ontworpen vragenlijst/app
- ORS/SRS Bit/FIT
- Vragenlijst vanuit/met gemeente
- CQ index
- Evaluatielijst spoedhulp
- Veiligheidsmonitor
- Ervaringswijzer
- MijnMening

Wijze van afname

De vragenlijsten worden in veel gevallen (nog) per post/papier afgenomen. Dit vindt vaak plaats in combinatie met andere afnamemanieren zoals

online en face-to-face afname. Sommige organisaties zijn bezig met het ontwikkelen van een app waarmee de cliënt zijn/haar mening kan geven.

Doelgroepen

Bijna alle organisaties nemen ouders mee in hun cliënttevredenheidsonderzoek. Jongeren kunnen meestal vanaf twaalf jaar meedoen. Redenen die daarvoor gegeven worden, zijn:

- Volgens de wet moeten jongeren vanaf twaalf jaar betrokken worden bij cliënttevredenheidsonderzoek.
- Vanaf twaalf jaar hebben jongeren wettelijk gezien ook recht om bij de hulp betrokken te worden en worden bijvoorbeeld ook verslagen met hen besproken.
- Meestal is het mogelijk om jongeren vanaf twaalf jaar (schriftelijk) naar hun mening te

vragen.

- Instrumenten zijn vaak geschikt vanaf twaalf jaar.
- Sommige organisaties betrekken, ook al is dat niet verplicht, ook kinderen van jonger dan twaalf jaar bij het cliënttevredenheidsonderzoek. De reden? Omdat ze dat ook belangrijk vinden. Ze gebruiken daar bijvoorbeeld speelse werkvormen voor of nemen een korte vragenlijst af over bijvoorbeeld het leefklimaat. Enkele organisaties zijn nog zoekende naar een geschikte methode om in te zetten bij jongere kinderen.

Respons

Men is vaak tevreden over het kunnen bereiken van de doelgroepen. Echter, ruim 70% van de respon-

denten is ontevreden over de werkelijke respons. Redenen die genoemd worden zijn:

- Er is weinig bereidheid bij de doelgroep om een vragenlijst in te vullen.
- Feedback wordt niet op een uitnodigende manier gevraagd.
- Het wordt door hulpverleners als een belasting ervaren naar cliënttevredenheid te vragen.
- Bij digitale afname ontbreken er emailadressen van cliënten.

Initiatieven die genoemd worden om de respons te verhogen, zijn:

- Ontwikkelen van een app die het geven van je mening eenvoudiger maakt.
- Niet meer één meetmoment maar continu meten van cliënttevredenheid.

“De kwaliteit van lijsten kan prima zijn maar als de respons laag is heb je er niets aan. Het werken met klassieke vragenlijsten is niet meer van deze tijd. Mensen zijn niet meer bereid (of maar in zeer beperkte mate) om vragenlijsten in te vullen. Medewerkers zijn onvoldoende gemotiveerd om achter het invullen van de lijsten aan te zitten omdat de outcome pas veel later en bovendien op te abstract niveau tot hen komt.”

Momenten van meten

De meeste organisaties meten de cliënttevredenheid sowieso aan het einde van de hulpverlening, maar vaak ook in combinatie met een meetmoment tijdens de hulpverlening. Aan het begin van een traject wordt nauwelijks cliënttevredenheid gemeten maar sommige professionals geven aan dat eigenlijk wél graag te willen omdat het dan ook wat oplevert voor de cliënt zelf.

“Vanwege logistieke rompslomp kiezen we alleen voor een eindmeting. Meerdere keren per traject de tevredenheid expliciet toetsen doet veel meer recht aan de individuele cliënt. Hij/zij heeft er dan zelf nog iets aan. Een eindmeting levert alleen op voor de organisatie, niet voor de cliënt.”

Respondenten spreken de wens uit om naast een groot periodiek cliënttevredenheidsonderzoek ook tools te hebben om tussendoor, meerdere, kleine, eenvoudige metingen te kunnen doen (bijvoorbeeld met een app). De afname hiervan zou ingebed moeten zijn in het werken zodat het geen extra belasting is voor de hulpverlener én de cliënt er zelf ook wat aan heeft.

Doelen van meten

Professionals hebben aangegeven hoe belangrijk ze onderstaande doelen vinden die vaak genoemd worden als reden om cliënttevredenheid te meten. De doelen staan op volgorde van meest belangrijk naar minst belangrijk, echter is het verschil minimaal. Je zou kunnen zeggen dat al deze doelen door de meeste professionals belangrijk worden gevonden.

- Cliënten de mogelijkheid bieden feedback te geven over hun hulp
- Als handvat dienen voor hulpverleners om in dialoog te gaan met cliënten en feedback aan hen te vragen
- Informatie opleveren die individuele hulpverleners kunnen gebruiken in de dagelijkse praktijk (locatieniveau, groepsniveau)
- Informatie opleveren die gebruikt kan worden

bij beleidsvoering (management niveau)

- Informatie opleveren die gebruikt kan worden in individuele behandeling (individueel niveau)
- Informatie opleveren die management kan gebruiken ter verantwoording (aan gemeentes en zorgkantoren)

Op doel vijf zijn de meeste toelichtingen gegeven. Soms kan nu niet aan doel vijf voldaan worden doordat de cliënttevredenheid anoniem wordt gemeten en/of omdat de instrumenten daar niet geschikt voor zijn. Een extra doel dat door een professional genoemd wordt, is:

“Belangrijk om jezelf als professional en als organisatie te verbeteren.”

Wat gaat goed, wat kan beter en waar liggen kansen?

De meeste professionals zijn tevreden over het kunnen bereiken van de doelgroepen. Echter, bijna alle professionals zijn ontevreden over de werkelijke respons op met name kwantitatieve cliënttevredenheidsvragenlijsten. Professionals geven aan dat de cliënttevredenheidsonderzoeken, mede door de lage respons, niet voldoende informatie opleveren om beleid op te kunnen bijsturen. Het geven van duiding aan deze onderzoeken blijkt lastig. Waar iedereen het over eens is, is dat cliënten al (te) veel vragenlijsten moeten invullen. Daarom liggen er kansen bij

het benutten van al beschikbare informatie en het in samenhang inzetten van verschillende instrumenten.

“Het meten gebeurt wel voldoende maar het gebruiken / benutten van de informatie kan beter. Ook meer kwalitatieve gegevens verzamelen / verhalen ophalen kan beter.”

“Drie vormen van effectmeting: 1 Doelrealisatie 2 Vermindering problematiek/vergroting competenties 3 Clienttevredenheid. Deze gebruiken we alle drie en in samenhang met elkaar.”

De meeste professionals vinden dat er voldoende instrumenten en tools beschikbaar zijn die aansluiten bij het niveau van de cliënten maar sommigen missen instrumenten waarmee je maatwerk kunt leveren, om bijvoorbeeld genuanceerd naar iemands zelfredzaamheid te kunnen vragen, of tools om tussendoor kleinere metingen te kunnen doen. Sommige organisaties zijn bezig met het ontwikkelen van nieuwe instrumenten zoals apps om kwantitatieve metingen beter aan te laten sluiten bij wensen en mogelijkheden van cliënten en instellingen. Organisaties die ook kwalitatieve instrumenten inzetten, zoals spiegelgesprekken en cliënttafels, vinden deze waardevol. Wat ook goed gaat, is het draagvlak en het bewustzijn van medewerkers als het gaat om het in gesprek gaan met cliënten en te leren van de gegeven feedback.

“De wijze waarop wij onze cliëntfeedback krijgen c.q. meten of we doen wat de cliënt van ons verlangt d.m.v. cliëntfeedback en PPP sluit helemaal aan op de wijze waarop wij ons kwaliteitsmanagementsysteem hebben ingericht: cliënten (ouders en jongeren), collega's en financiers hebben samen kwaliteitswaarden bepaald (wanneer vind u dat wij goede hulp hebben gegeven) en meten dat door cliënten dat aan cliënten te laten vragen. De narratieve wijze

van meten (en presenteren van de uitkomsten) geeft alle aanleiding voor dialoog en voor het overnemen en uitvoeren van de aanbevelingen.”

Bijeenkomst met professionals

Gezien de interesse in, de opkomst bij deze bijeenkomst en de uitgesproken moties om aan te sluiten bij dit debat, kan gesteld worden dat er in het veld behoefte is aan vernieuwing van het cliënttevredenheidsonderzoek.

Discussie

Tijdens de bijeenkomst is in twee groepen gediscussieerd over verschillende thema's/ dilemma's die uit het enquêteonderzoek naar voren kwamen. De discussies richtten zich op:

- de vormen van onderzoek (kwalitatief versus kwantitatief),
- de doelen van cliënttevredenheidsonderzoek

(van verantwoording tot de dialoog met de cliënt voeren) en

- de plek van cliënttevredenheidsonderzoek (afname in het primaire proces of een periodieke collectieve peilstokafname).

Kwantitatief versus kwalitatief (vormen van onderzoek)

Er is gesproken over welke vorm van onderzoek het beste aansluit bij de doelgroep: kwalitatief dan wel kwantitatief. De meningen hierover waren verdeeld. Een greep uit de reacties:

"Liefst kwantitatief, maar kwalitatief levert meer op."

Van oudsher en vanuit verantwoordingsoverwegingen wordt er nog altijd veel naar kwantitatieve vragenlijsten gegrepen. Gemeenten leggen soms zelfs een verplichting op aan instellingen om

een kwantitatieve vragenlijst te gebruiken (met een minimaal responspercentage), zodat instellingen niet eens kunnen kiezen voor kwalitatief onderzoek. Als onderzoeker heb je ook liefst een grote dataset met een hoge respons. Helaas blijkt uit de praktijk dat er weinig met de resultaten van kwantitatief onderzoek gedaan wordt, dan wel gedaan kan worden vanwege te lage respons. Meerdere organisaties geven aan dat ze eigenlijk alleen met de data uit open vragen/ kwalitatieve data werken aan verbetering.

Kwalitatief onderzoek tijdrovend en intensief

Men is 'huiverig' voor kwalitatief onderzoek; bang dat het veel tijd kost en dat het niet representatief is. Wat zeggen de uitkomsten van kwalitatief onderzoek over de totale doelgroep? Hoe baseer je

beleid op de ervaringen van een kleine groep? Er wordt daarom minder gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek dan men zou willen.

Combinaties van verschillende typen onderzoek

Een combinatie van kwalitatief onderzoek en kwantitatief onderzoek kan versterkend werken: zo zijn er voorbeelden van cliëntenraden die aan de slag gaan met uitkomsten van kwantitatief onderzoek (resultaten duiden, prioriteren van verbeterpunten, adviseren etc.) en cliëntinspecties

waarbij cliënten zelf ontworpen vragenlijsten afnemen bij andere cliënten, en vervolgens ook zelf resultaten bespreken en verbeterpunten voor de organisatie opstellen. Narratief onderzoek werkt andersom; vanuit kwalitatieve data de kwantitatieve duiding opzoeken.

Hoe objectief zijn de kwantitatieve data en hoe moet je ze interpreteren?

Men heeft het idee dat bij vragenlijsten of de heel ontevreden mensen, of de heel tevreden mensen een vragenlijst invullen. Zo krijg je nooit echt een dwarsdoorsnede van je cliëntenbestand, maar wat

zeggen deze data dan? Het gemiddelde rapportcijfer schommelt altijd rondom de 7.

Analyse van kwantitatieve data

Het analyseren van kwantitatieve data is lastig, helemaal als de respons onvoldoende is. Wat zeggen scores van een heel kleine groep over het

totale cliëntenbestand? En is het verantwoord om daar beleidsveranderingen op te baseren?

Benchmarken

Als grote organisatie is het mogelijk om intern locaties/ hulpvormen/ groepen met elkaar te vergelijken, dit levert uit ervaring wel degelijk goede informatie op over de verschillen in scores, waarna je kan onderzoeken waarom de ene groep beter scoort dan de andere. Benchmark tussen instellingen is dan weer ingewikkeld, want hoe weet je of je appels met peren vergelijkt? De dialoog aangaan met andere organisaties rondom verbeterpunten kan wel.

Het werven van cliënten voor deelname aan een raad of inspectieteam

Het is voor veel instellingen moeilijk om cliënten te werven voor bijvoorbeeld een cliëntenraad of Cliëntinspectie of zelfs een panelgesprek. Vooral bij organisaties waarbij de contactmomenten beperkt zijn, en hulptrajecten kort, voelen cliënten zich niet voldoende gebonden aan de organisatie en is het moeilijk hen te motiveren zich in te zetten.

Cultuurverandering

Welk instrument je ook kiest, de cliënt aan het woord laten en echt iets doen met de resultaten van CTO vraagt ook om een cultuuromslag intern. Iedereen binnen de organisatie moet ermee aan de

slag, en een rol spelen om cliënten uit te dagen hun mening te geven en zichtbaar te maken wat ermee gedaan wordt.

Samenvatting en toekomstwensen

- Kwantitatief onderzoek en kwalitatief onderzoek meer met elkaar verbinden.
- Verschillende methoden in samenhang inzetten; hiermee bied je cliënten meerdere mogelijkheden om hun stem te laten horen (en niet elke methode past bij elke cliënt en bij elk type organisatie).
- Niet alleen achteraf meten (tijdens exitgesprekken), maar meerdere meetmomenten tijdens de hulp zonder cliënten te overvragen.
- Als gehele organisatie kiezen voor de dialoog met de cliënt, op alle lagen en niveaus.

Verantwoording versus dialoog met de cliënt

Wat wil je bereiken met cliënttevredenheidsonderzoek? Sluiten de beschikbare methoden van CTO aan op de doelen? Een korte samenvatting van de discussie:

Verantwoording moet, maar...

Iedereen moet zich verantwoorden, en het is een goede ontwikkeling dat cliënttevredenheid een belangrijke pijler van verantwoording is geworden, de mening van de cliënt doet ertoe. Echter, verantwoording moet niet een doel op zich worden. We

willen de mening van de cliënt horen, we hechten meer belang aan participatie op een manier die bij de doelgroep en context past, en met deze mening kunnen we ons vervolgens verantwoorden naar financiers.

De verantwoording richting gemeenten

We moeten allemaal verantwoorden naar gemeenten toe. Maar niet alle gemeenten weten precies wat ze nodig hebben aan verantwoordingsmateriaal, en wat er mogelijk is. De ene gemeente stelt andere eisen dan de andere. Dit maakt het wel ingewikkeld, en in sommige gevallen bijna

niet te doen (bij een responsverplichting van 100% bijvoorbeeld). Het is zaak om in dialoog te blijven met gemeenten, en wellicht kunnen wij als instellingen daar nog richting aan geven. Wij kennen onze cliënten, wij kennen de context en weten wat er mogelijk is.

Meerdere verschillende instrumenten nodig

Je kan niet met één instrument alle doelen van cliënttevredenheidsonderzoek coveren. Je wilt cliënten op verschillende momenten in het begeleidingsproces en op verschillende niveaus en

manieren de kans bieden om feedback te geven. Kwalitatief, kwantitatief, anoniem, in het primaire proces etc. Hiervoor zal je een combinatie van instrumenten moeten inzetten.

Instrumentaria niet specifiek genoeg

Als je daadwerkelijk iets wilt doen met de resultaten moeten de juiste vragen gesteld en beantwoord worden. Op dit moment zijn er niet voor

alle doelgroepen en hulpvormen goede vragenlijsten/ instrumenten beschikbaar waarmee dit doel behaald kan worden.

Validiteit

Als het gaat om verantwoording naar financiers is het belangrijk om een gevalideerd instrument te hebben. Voor andere doeleinden (bv dialoog met de cliënt) is validiteit minder van belang. Wat is

dan het bezwaar tegen bestaande gevalideerde vragenlijsten aanpassen? Dat je niet weet of je de vragen juist stelt, of je hiermee meet wat je wilt meten etc.

Benchmark als middel voor verbeteracties

Een benchmark tussen instellingen om te bepalen wie de beste is, moeten we niet willen. Wel kan intern vergelijken helpen om bijvoorbeeld verschillen met voorgaande afnames inzichtelijk te maken (hebben de verbeteracties geholpen?), alsook om intern te onderzoeken waarom de ene

locatie beter scoort dan de andere. In Noord-Brabant vergelijken de vier pleegzorgorganisaties iedere drie jaar de resultaten van hun cliënttevredenheidsonderzoeken, zodat ze van elkaars best practices leren.

Samenvatting en toekomstwensen

- Meer inzicht in welke doelgroepen momenteel niet worden bereikt met CTO (zoals allochtone groepen, gedwongen kader). Je wilt met instrumentaria kunnen differentiëren naar de doelgroep.
- Meer inzicht in welke informatie niet beschikbaar komt met huidig CTO, maar die wel nodig is als sturingsinformatie.
- Instellingen willen niet allemaal zelf het wiel uitvinden, maar van elkaar leren en samen optrekken in de ontwikkeling van nieuwe instrumentaria.
- Ruimte voor dialoog met gemeenten om samen te kijken welke verantwoordingsdata met welke eisen aangeleverd moeten worden, op zo'n manier dat de cliënt gehoord wordt en dat beide partijen voldoende sturingsinformatie ontvangen.

CTO in primair proces en/of collectief en anoniem?

Er is een trend gaande dat instellingen steeds vaker hun cliënttevredenheidsonderzoek afnemen in het primaire proces; door de eigen behandelaar/ hulpverlener. Resultaten worden direct besproken, en meegenomen in het behandelplan. Wat zijn hiervan de voor- en nadelen? Een korte samenvatting van de discussie:

Relatie cliënt/ hulpverlener

Een cliënt heeft een afhankelijkheidsrelatie met de hulpverlener. Kan een cliënt wel helemaal open en eerlijk zijn als diegene de vragenlijst afneemt? Dit is een spanningsveld waardoor enkele instellingen huiverig zijn om het CTO op deze manier af

te nemen. De C-toets OBC 2.0[®] biedt cliënten de mogelijkheid zelf aan te geven met welke hulpverlener (of de vertrouwenspersoon) ze de vragenlijst willen bespreken.

Rol van de hulpverlener

De crux bij afname in het primaire proces zit bij de hulpverlener; zij moeten zichtbaar interesse tonen, het gesprek met de cliënt willen aangaan, de meerwaarde ervan zien en ermee aan de slag willen. Bij het afnemen van een vragenlijst neemt

de hulpverlener de rol van interviewer op zich. Dit is een andere rol dan die van hulpverlener. Het is daarom van belang dat hulpverleners zich hiervan bewust zijn, en getraind zijn in het op een objectieve manier van afnemen.

Aggregeren van data uit primair proces

Als je slim je cliënttevredenheidsvragen stelt in het primaire proces en dit goed registreert, kan je het

makkelijk aggregeren naar een collectief niveau. Dan ben je er, ook voor je verantwoording.

Mogelijkheid voor anonieme feedback

Het lijkt een goede ontwikkeling om CTO veel meer in te bouwen in het primaire proces, zodat er op meerdere niveaus gebruik gemaakt wordt van de

resultaten. Desondanks blijft het van belang om cliënten de mogelijkheid te bieden anoniem hun mening te geven over de organisatie van de hulp.

Samenvatting en toekomstwensen

De dialoog met de cliënt meer centraal stellen in de hulpverlening, en de vragenlijsten die hiervoor gebruikt worden ook gebruiken om data te aggre-

geren naar een (anoniem) collectief niveau lijkt een veelbelovende methode waarmee meerdere doelen gediend zijn.

Unieke instrumenten op maat en/of landelijk ontwikkelde instrumentaria?

Tenslotte is er in 1 groep nog kort gesproken over of instellingen voor zichzelf unieke en op maat ontwikkelde instrumenten nodig hebben, of dat het juist nodig is om samen te werken in de (door)ontwikkeling van instrumenten die door iedereen gebruikt kunnen worden.

- Er is behoefte aan instrumenten op maat, met specifieke vragen. Deze instrumenten kunnen wel gedeeld worden met andere organisaties met dezelfde doelgroepen.
- Laten we gebruik maken van elkaars kennis en niet ieder voor zich het wiel opnieuw uitvinden!
- Wellicht dat er instrumenten ontwikkeld kunnen worden met vrije ruimte voor instellingen om eigen vragen of modules toe te voegen (zoals de C-toets).
- Een waaier van verschillende goedgekeurde instrumenten waar je als organisatie uit kan kiezen.

Bijeenkomst voor cliënten

Via een breed uitgezette oproep aan jeugdhulporganisaties en cliëntenraden uit het netwerk van Stichting Alexander zijn cliënten geworven voor een bijeenkomst over de toekomst van het cliënttevredenheidsonderzoek. De oproep is tevens geplaatst op het intranet van Jeugdzorg Nederland. De bijeenkomst voor cliënten is bezocht door drie ouders en één jongere die allen formeel of informeel betrokken zijn bij inspraak van cliënten en in meer of mindere mate een achterban vertegenwoordigen. Ze hebben veelzijdige ervaringskennis van jeugdhulp uiteenlopend van gesloten jeugdzorg, jeugdbescherming, ontwikkelingsproblemen en complexe opgroei- en opvoedproblemen.

In dit hoofdstuk worden hun meningen, wensen en zorgen over feedback geven en cliënttevredenheidsonderzoek beschreven.

Discussie

Tijdens de bijeenkomst is eerst gesproken over het bredere thema 'feedback geven over de hulp' en vervolgens is in gegaan op de wensen met

betrekking tot het specifiekere 'cliënttevredenheidsonderzoek'. De discussie is gevoerd aan de hand van stellingen.

Voorwaarden voor het kunnen geven van feedback

De deelnemers zijn het allen eens met de stelling 'Feedback geven draagt bij om de best mogelijke hulp te krijgen'. Het is volgens hen heel belangrijk dat cliënten de mogelijkheid hebben en voelen om feedback te kunnen geven. Om cliënten hiertoe daadwerkelijk in staat te stellen hebben zij een aantal wensen en tips benoemd die verder in deze tekst worden uitgewerkt.

Je doet het voor jezelf, maar ook voor een ander. Voor de deelnemers aan dit panel is het belangrijk om feedback te kunnen geven, niet alleen om de hulp voor zichzelf te kunnen verbeteren, maar ook zodat andere cliënten in de toekomst betere hulp kunnen krijgen. Feedback geven doen zij niet alleen voor zichzelf.

Feedback geven, maar ook vragen

Volgens de cliënten moet de discussie niet alleen over feedback géven gaan, maar ook over feedback vrágen. Het is aan hulpverleners om cliënten actief en tijdens de hulp om feedback te vragen en hen uit te nodigen om feedback te geven. Gezamenlijk komen de cliënten op de metafoer van een restaurant:

In een restaurant komt een ober naar je toe om te vragen of alles naar wens is. Je hoeft dus niet uit jezelf feedback te geven maar er wordt naar gevraagd. Zij verbeteren dan direct wat zij

te bieden hebben omdat ze er wat aan kunnen verdienen.

Ik vind dat een mentor dat hoort te doen zodat je constant feedback hebt. Daar kan hij zijn behandeling aan bijschaven.

Het direct aan kunnen passen van de hulp op basis van gegeven feedback is niet altijd mogelijk, daar zijn de cliënten zich van bewust. In dat geval gaat de metafoer van het restaurant (waarin meestal wel direct een oplossing voorhanden is) niet op.

Wel blijft het van belang dat de cliënt zijn of haar ontevredenheid kan uitspreken, en dat er serieus naar geluisterd wordt.

Als men in de Jeugdhulp vraagt: zou je het anders willen doen? Dan zijn er geen oplossingen.

Als de metafoor vertaald wordt naar hulp, wensen de deelnemers het volgende:

- Naast dat je feedback mag geven, wordt er ook om feedback gevraagd.
- Er wordt tijdens de hulp om feedback gevraagd.
- Er wordt direct een oplossing gezocht waarbij maatwerk wordt geleverd.

Gelijkwaardige partners

Cliënten willen zich graag gehoord en serieus genomen voelen. Daarom zijn toon en houding bij het vragen om feedback heel belangrijk. Ze willen dat de hulpverlener naast hen staat, en niet boven hen. Cliënt en hulpverlener zijn in deze gelijkwaardige partners. Beide partijen hebben een verantwoordelijkheid als het gaat om het geven en vragen van feedback:

Voor de hulpverlener betekent dit:

- Met open vizier starten met de hulpverlening
- Mening over de cliënt niet baseren op documenten en rapporten, maar start met een oprecht en open gesprek met de cliënt
- Een geïnteresseerde en niet-belerende houding

Voor de cliënt betekent dit:

- Voeding en informatie geven op een positieve manier
- Checken of de feedback begrepen wordt

De deelnemers aan het panel zijn zich ervan bewust dat niet alle cliënten hun feedback even goed kunnen verwoorden, en vragen zich af of deze verantwoordelijkheid bij de cliënt moet liggen. Hierbij zouden ze hulp nodig kunnen hebben. Wellicht dat ervaringsdeskundigen hier een rol in kunnen spelen, daarnaast lijkt de inzet van ervaringsdeskundigen bij het vragen van feedback sowieso een goed idee. Eén van de deelnemers heeft als ervaringsdeskundige al ervaring met het voeren van gesprekken met jongeren. Het gebrek aan voorkennis over de jongere en de ervaringskennis helpt om de juiste houding te nemen en toon aan te slaan bij de jongeren.

Iets doen met de feedback

Het is voor cliënten van groot belang dat er daadwerkelijk iets met de feedback van cliënten gedaan wordt en dat dit zichtbaar wordt gemaakt voor de cliënten door een duidelijke terugkoppeling van wat er met de feedback is gedaan. Bijvoorbeeld: welk deel van de feedback kan direct opgepakt worden en hoe? Welk deel moet

besproken worden met collega's/ partners? Welk deel kan niet aangepakt worden, maar blijft wel op de agenda staan als besprekingspunt? Hiermee laten hulpverleners zien dat ze niet op de automatische piloot vragen om feedback, maar laten ze zien dat er maatwerk op volgt.

Samenvatting en toekomstwensen

- Cliënten geven feedback om de hulp voor zichzelf en anderen te verbeteren
- Cliënten willen het gevoel hebben dat hun feedback nodig is, en serieus genomen wordt
- De houding, taal en toon van hulpverleners zijn heel belangrijk: kernwoorden zijn openheid, gelijkwaardigheid en interesse
- Cliënten willen dat hen tijdens de hulp om feedback wordt gevraagd
- Cliënten willen een terugkoppeling (maatwerk) van wat er met hun feedback gebeurt
- Het geven van feedback (waar een hulpverlener wat mee kan) is niet voor iedereen makkelijk. Sommige cliënten kunnen hier hulp bij gebruiken
- Het inzetten van ervaringsdeskundigen bij proces van vragen en geven van feedback kan helpen

Clïenttevredenheidsonderzoek

De deelnemers zouden liefst stoppen met collectief, anoniem cliënttevredenheids- onderzoek als niemand er iets mee kan. Wanneer is cliënttevredenheidsonderzoek volgens de deelnemers wél zinvol?

Logisch meetmoment voor de cliënt

Het onderzoek moet plaatsvinden op een logisch moment voor de cliënt. Dat is dus niet (slechts) na afloop van een traject maar vooral tijdens de hulp. De deelnemers geven aan dat het zelfs wenselijk kan zijn om bij aanvang van de hulp een onderzoek te doen als 0-meting waarbij verwach-

tingen worden besproken en waarna cliënten kunnen worden voorbereid op het traject en dat ze worden geïnformeerd over het feit dat ze altijd feedback mogen geven en dat de behandelaar/coach/mentor hiervoor openstaat.

Continu feedback geven en vragen op individueel niveau

Cliënten willen continue feedback kunnen geven op individueel niveau en dat hen continu om feedback gevraagd wordt om zo de beste mogelijke hulp te kunnen krijgen en geven. Deze informatie zou ook gebruikt kunnen worden voor cliënttevredenheidsonderzoek. Zo zou na ieder gesprek een klein aantal korte feedbackvragen gesteld kunnen worden om te meten wat de cliënt vindt van de geboden hulp. Hierbij is het van belang dat de

antwoorden goed vastgelegd worden, en dat voor cliënten inzichtelijk wordt gemaakt wat er met de informatie wordt gedaan; zowel op individueel niveau (individuele verbeterpunten op maat) als op collectief niveau (bijvoorbeeld wanneer de resultaten vastgelegd en geaggregeerd worden naar collectief niveau voor een cliënttevredenheidsrapport).

Samenvatting en toekomstwensen

- Liefst geen collectieve en anonieme cliënttevredenheidsonderzoeken meer
- De momenten van cliënttevredenheidsonderzoek moeten logisch zijn voor de cliënt: voorafgaand aan (als 0-meting) en tijdens de hulp (als continue proces)
- Feedback die in het individuele hulptraject wordt besproken goed vastleggen zodat het gebruikt kan worden op collectief niveau
- Beter aan het eind van elk hulpgesprek een serie korte vragen dan elke paar jaar een lange vragenlijst

Respons

De deelnemers hebben tenslotte nagedacht over hoe de respons op cliënttevredenheidsonderzoeken verhoogd kan worden.

Feedback in de keten

Cliënten hebben vaak te maken met meerdere hulporganisaties, en worden door al deze organisaties gevraagd om een tevredenheidsvragenlijst in te vullen. Dit heeft een negatief effect op de respons van de afzonderlijke vragenlijsten. Daarom wordt het idee geopperd om cliënten feedback te laten geven tijdens (of na afloop van)

ketenoverleggen waarbij meerdere organisaties rond de cliënt samenkomen. Dan worden cliënten niet overvraagd met (cliënttevredenheids)onderzoeken van alle verschillende hulpinstanties en de gemeente waar zij mee te maken hebben. Cliënten geven dan in één keer hun feedback over de totale hulp.

Terugkoppeling

Er wordt nogmaals benadrukt dat een goede terugkoppeling noodzakelijk is. Als cliënten niets terug zien van de tijd en energie die ze steken

in het invullen van een vragenlijst zullen ze in de toekomst minder gauw opnieuw meedoen aan een cliënttevredenheidsonderzoek.

Beloning voor jongeren

Om jongeren te motiveren voor cliënttevredenheidsonderzoeken zou een beloning kunnen

werken om ze over de streep te trekken (bon, geld, prijs/ verloting).

Verschillende methodes

Cliënten zijn verschillend en dus zouden er verschillende methodes beschikbaar moeten zijn om cliënttevredenheid te meten, passend bij de cliënt. De deelnemers noemen bijvoorbeeld dat het belangrijk is dat de methode past bij de leeftijd en bij het niveau van de cliënt. Een vragenlijst is

niet geschikt voor alle cliënten, daarom moet er ook altijd ruimte zijn om op een andere manier feedback te kunnen geven. Hierbij wordt de voorkeur uitgesproken om dit in dialoog te kunnen doen.

Kort en thematisch

Als er toch een vragenlijst wordt ingezet, houd deze dan kort en thematisch.

Voor meer informatie C-toets@st-alexander.nl of 020-6263929

*Stichting Alexander is een niet-commercieel landelijk
instituut voor jeugdparticipatie en participatief
jongerenonderzoek.*

www.st-alexander.nl

Stichting Alexander
jongeren actief in
onderzoek en beleid