

Exitvragenlijst Jeugdzorg

Kitty Jurrius, Lettie Havinga, Geert Jan Stams¹

Voor het programma 'Prestatie-indicatoren Jeugdzorg'² worden verschillende instrumenten uitgewerkt om inzicht te krijgen in de effectiviteit van de jeugdzorg. Uitgangspunt hierbij is dat de mate van effectiviteit niet vastgesteld kan worden met slechts één vragenlijst, een enkel onderzoek of het oordeel van een selecte groep betrokkenen. Het oordeel van verschillende groepen betrokkenen tezamen kan echter wel voor een betrouwbaar en valide beeld van de effectiviteit zorgen, waarbij met name het oordeel van de cliënten belangrijk is. Om een indruk te kunnen krijgen van effectiviteit, wordt momenteel door Stichting Alexander in opdracht van de MOgroep de Exitvragenlijst Jeugdzorg © ontwikkeld. Doelstelling van de Exitvragenlijst Jeugdzorg is allereerst cliënten de mogelijkheid te geven om de effectiviteit van de hulp te beoordelen middels items die zij zelf van belang vinden. Tweede doelstelling is jeugdzorginstellingen de mogelijkheid te geven om inzicht te krijgen in de door cliënten beoordeelde effectiviteit van de hulpverlening, zodat hiermee gewerkt kan worden aan kwaliteitsverbetering. Laatste doelstelling is om de dialoog tussen cliënten en jeugdzorginstellingen over de effectiviteit binnen de instelling te stimuleren, alsook tussen jeugdzorginstellingen onderling en tussen jeugdzorginstellingen en overheden.

I Methode

Dit artikel beschrijft de eerste ontwikkelingen om te komen tot een Exitvragenlijst Jeugdzorg, gebaseerd op het vooronderzoek naar de inhoud en vorm van deze lijst. Dit vooronderzoek betreft een literatuuronderzoek en een feedbackronde onder cliënten, professionals en wetenschappers in de jeugdzorg. Doel van het vooronderzoek was om meer te weten te komen over een viertal aspecten die belangrijk zijn in de ontwikkeling van de Exitvragenlijst Jeugdzorg, namelijk de dimensies van de vragenlijst, de specifieke items onder deze dimensies, de lay-out van de vragenlijst en de wijze van afname. Deze aspecten zijn bekeken vanuit wetenschappelijk perspectief, als ook vanuit het perspectief van de gebruikers van de vragenlijsten (cliënten, jeugdzorginstellingen, provincies).

In dit artikel wordt allereerst de werkwijze van het vooronderzoek nader toegelicht waarna de belangrijkste resultaten uit dit vooronderzoek worden beschreven. Gebaseerd op deze resultaten worden vervolgens de richtlijnen voor de vragenlijst beschreven en wordt de Exitvragenlijst Jeugdzorg conceptversie januari 2008 gepresenteerd. Afsluitend wordt inzicht gegeven in de vervolgstappen en de verdere ontwikkeling van de Exitvragenlijst Jeugdzorg.

Literatuuronderzoek

Begonnen is met een literatuuronderzoek naar bestaande Exitvragenlijsten en meetinstrumenten betreffende cliënt/patiënttevredenheid, waarbij voornamelijk is gefocust op de jeugdzorg in Nederland. Ook zijn de internationale jeugdzorg en sectoren buiten de jeugdzorg gescand op soortgelijke instrumenten. Voorbeelden van vragenlijsten zijn BESTE³, cliënttevredenheid Spirit⁴, Jeugdzorgthermometer GGZ⁵, Session Rating Scale (SRS) en Outcome Rating Scale (ORS)⁶, CQ-index voor de gezondheidszorg⁷ en de C-toets⁸.

De vragenlijsten en instrumenten zijn bekeken op eerder genoemde aspecten, waaronder dimensies, items onder de dimensies, lay-out en wijze van afname. Op basis van het literatuuronderzoek is een eerste conceptlijst opgesteld van dimensies en stellingen voor de Exitvragenlijst Jeugdzorg.

¹ K. Jurrius & L. Havinga zijn werkzaam voor Stichting Alexander. G.J. Stams werkt voor de Universiteit van Amsterdam en is als adviseur bij de ontwikkeling van de Exitvragenlijst betrokken.

² *Prestatie-indicatoren Jeugdzorg. Naar een gezamenlijke integrale visie en implementatie*. IPO, Ministerie van VWS, Ministerie van Justitie, MOgroep en NIZW Jeugd. (mei 2006)

³ *BESTE, beoordelingsschaal voor tevredenheid en effect*. Praktikon/ACSW Katholieke Universiteit Nijmegen. (maart 2002)

⁴ *Vragenlijst clienttevredenheid 2005*. Spirit. (april 2005)

⁵ *Jeugdzorgthermometer GGZ*. Trimbos-instituut en GGZ Nederland. (2005)

⁶ *Session Rating Scale en Outcome Rating Scale*. S.D. Miller, B.L. Duncan en L. Johnson. (2002 en 2000)

⁷ *CQ-index gezondheidszorg*. NIVEL en sociale geneeskunde van het AMC. (????)

⁸ *Verantwoording C-toets*. H. Jumelet, M. Welling, K. Jurrius en L. Havinga. Amsterdam: Stichting Alexander (2003)

Goed om te benoemen is dat de literatuurstudie een scan is geweest, waarin het meest belangrijke Nederlandse onderzoek en de literatuur is meegenomen. Deze scan is echter niet uitputtend voor alles wat er gebeurt op het gebied van cliënttevredenheid met betrekking tot de effectiviteit van de hulpverlening.

Feedbackronde

Volgende stap in de ontwikkeling van de Exitvragenlijst Jeugdzorg was de feedbackronde onder cliënten en professionals in de jeugdzorg, wetenschappers en provinciale overheden. Doel van deze feedbackronde was om de voorgestelde dimensies en bijbehorende items op basis van het literatuuronderzoek met de gebruikersgroep te checken. Om dit op een effectieve manier aan te pakken, is een speciale vragenlijst voor deze feedbackronde opgesteld: de vragenlijst *'Jeugdzorg: helpt het eigenlijk wel?'*. (Zie bijlage 1) In deze vragenlijst wordt gevraagd naar de mening over de inhoud van een Exitvragenlijst Jeugdzorg. Allereerst is aan respondenten gevraagd welke 3 onderwerpen zij het meest belangrijk vinden voor een vragenlijst over het effect van de jeugdzorg. Vervolgens zijn de items zoals gebaseerd op het literatuuronderzoek voorgelegd aan de respondenten en is hen gevraagd om de 5 belangrijkste items aan te kruisen. Ook is gevraagd om de 5 minst belangrijke of overbodige items door te strepen. Daarna is aan respondenten de mogelijkheid gegeven om een eigen stelling of vraag in te brengen voor de Exitvragenlijst Jeugdzorg. Vervolgens zijn respondenten gevraagd naar hun 'rol' in de jeugdzorg, met de antwoordmogelijkheden *'jongere en cliënt van de jeugdzorg'*; *'ouder en cliënt van de jeugdzorg'*; *'kwaliteitsmanager'*; *'leidinggevende'*; *'hulpverlener'*; of *'anders namelijk...'*. Afsluitend konden respondenten zich opgeven voor één van de in januari 2008 geplande panelgesprekken over de Exitvragenlijst Jeugdzorg in Zwolle, Utrecht en Den Bosch. Aan de respondenten is uitgelegd dat deze panelgesprekken als doel hebben de inhoud en vorm van de Exitvragenlijst Jeugdzorg diepgaander te bespreken.

De vragenlijst *'Jeugdzorg: helpt het eigenlijk wel?'* is begin december 2007 verspreid onder circa 500 cliënten van cliënten- en jongerenraden van alle Nederlandse jeugdzorginstellingen en circa 250 professionals en wetenschappers in de jeugdzorg en contactpersonen bij de provincies. Deze 750 respondenten zijn per e-mail of post benaderd met de vraag om de vragenlijst vóór 18 december te retourneren (tevens per e-mail of post).

II Resultaten

Hieronder worden eerst de resultaten van het literatuuronderzoek beschreven. Vervolgens komen de resultaten uit de feedbackronde aan bod.

Resultaten literatuuronderzoek

In de volgende tekst worden de volgende onderdelen beschreven: de dimensies en items uit de vragenlijsten, de lay-out en de wijze van afname. Per onderdeel wordt eerst de scan van de bestaande vragenlijsten beschreven, die vervolgens wordt aangevuld en/of toegelicht met literatuur.

Dimensies en items uit vragenlijsten

Uit de scan van de vragenlijsten en meetinstrumenten blijkt een aantal onderwerpen veelvuldig aan bod te komen. Dit zijn de onderwerpen *'informatie'*, *'contact met de hulpverlener'*, *'hulpverlening'* en *'resultaat van de hulpverlening'*. Bij het onderwerp *'informatie'* wordt gevraagd of de informatievoorziening over onderwerpen als hulpverleningsmogelijkheden, aanpak en duur van hulpverlening en het te verwachten resultaat als voldoende wordt beschouwd. Bij het onderwerp *'contact met hulpverlener'* kunnen cliënten onder andere aangeven of ze zich gehoord voelen, of ze vertrouwen hebben in de hulpverlener en of de hulpverlener voldoende tijd en respect heeft voor de cliënt. Daarnaast worden vragen over de bereikbaarheid en deskundigheid van de hulpverlener bij dit onderwerp gesteld. Items die aan bod komen bij het onderwerp *'hulpverlening'* zijn tevredenheid over de duur van de hulpverlening en overeenstemming tussen hulpvraag en hulpaanbod. Het vierde onderwerp dat veelvuldig uit de scan naar voren komt is het *'resultaat van de hulpverlening'*. Items die betrekking op dit onderwerp hebben, gaan over verandering in houding of gedrag van het kind, van de ouder, in de maatschappij of verandering in het functioneren van het gezin. Tevens wordt gevraagd naar het tegemoet komen aan wensen en verwachtingen en naar de aansluiting tussen de verschillende vormen van hulpverlening.

Naar doelrealisatie en effectiviteit van de jeugdzorg is veel onderzoek gedaan door het NJI, voormalig NIZW. Zij publiceerden onder andere in het rapport *'Resultaten in de jeugdzorg: begrippen,*

maatstaven en methoden' van Van Yperen (2003)⁹ en 'Zicht op effectiviteit, bronnenboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg' van Van Yperen & Veerman (2006)¹⁰. In het eerstgenoemde rapport wordt aangegeven dat het resultaat van de hulpverlening vanuit twee verschillende invalshoeken te benaderen valt. Er kan onderscheid gemaakt worden in de hoofddimensies persoonlijk nut en sociaal-maatschappelijk nut. Met het persoonlijk nut wordt een accent gelegd op het individuele nut van de hulpverlening voor de cliënt, in de vorm van het afnemen van het probleem of het verbeteren van de kwaliteit van het leven. Bij het sociaal-maatschappelijke nut, staat het nut van de hulpverlening voor de samenleving centraal. Wanneer doelrealisatie vanuit persoonsgebonden perspectief wordt bekeken, wordt de hulpverlening van klacht via hulpvraag naar resultaat geëvalueerd. Naar aanleiding van de klachten wordt een hulpverleningsplan opgesteld met daarin de hulpvraag en het einddoel van de hulpverlening.

Reith en collega's¹¹ hebben middels de Doelenboom de hulpverleningsdoelen in de jeugdzorg gecategoriseerd, op basis van het Kwaliteits- en InformatieSysteem (KWIS). Het KWIS en de Doelenboom gebruiken eenzelfde categorisatie. De Doelenboom bestaat uit de vier hoofdcategorieën 'Kind', 'Gezin', 'Omgeving' en 'Probleembeschrijving', waarmee geëvalueerd kan worden wat er in de eindsituatie van het hulpverleningsproces veranderd is. Deze vier hoofdcategorieën zijn vervolgens uitgesplitst naar subcategorieën. Bij de categorie 'Kind' wordt gekeken naar verandering op het gebied van emotie, gedrag, cognitie of lichaam. Bij de categorie 'Gezin' wordt verandering bekeken bij de ouder/verzorger, in de opvoeding, gezinsverhoudingen en situatie in het gezin. De categorie 'Omgeving' bestaat uit het sociale (informele) netwerk en het professionele (formele) netwerk. De subcategorieën bij 'Probleembeschrijving' zijn probleemverheldering en het perspectief nemen.

Lay out

De gescande vragenlijsten komen wat betreft lay-out in zekere mate overeen. Onderdelen die in alle onderzochte vragenlijsten voorkomen zijn:

- Invulruimte voor de cliëntgegevens
- Invulinstructies voor het invullen
- Dimensies en bijbehorende items (variërend van 4 tot 79 items)

Bij alle gescande Nederlandse instrumenten wordt er naast instructies over de wijze van invullen van de vragenlijst ook uitleg gegeven over het doel en de opzet van de vragenlijst, de tijdsduur voor het invullen en privacy en anonimiteit. Verder zijn er open vragen opgenomen en/of is er ruimte gegeven voor eigen vragen en ideeën. Opvallend is dat bij 3 van de 6 onderzochte vragenlijsten de mogelijkheid wordt geboden om een rapportcijfer aan de hulpverlening te geven. Bij één vragenlijst is er ruimte voor een handtekening van de cliënt.

Wijze van afname

In dit vooronderzoek zijn alleen schriftelijke vragenlijsten en meetinstrumenten geanalyseerd. Een schriftelijke vragenlijst is één van de verschillende methoden die ingezet kan worden om cliëntenfeedback te verzamelen. Andere mogelijkheden zijn het individuele interview, het groepsinterview, het klachtrecht of de cliëntenraad.

Een schriftelijke vragenlijst bestaat voornamelijk uit een serie uitspraken of vragen waarover cliënten aan de hand van vooraf gecodeerde antwoordmogelijkheden hun oordeel kunnen geven. In de hierboven geanalyseerde vragenlijsten worden antwoordschalen als 'helemaal mee eens' tot 'helemaal niet mee eens', 'heel erg belangrijk' tot 'niet belangrijk' en 'eerder slechter dan beter geworden' tot 'goed vooruit gegaan' gebruikt. Daarnaast zijn bij sommige van deze vragenlijsten de antwoordmogelijkheden 'ja', 'nee', 'weet niet' en 'niet te beoordelen' opgenomen. Bij de Session Rating Scale (SRS) en de Outcome Rating Scale (ORS) wordt gebruik gemaakt van een analoge lijn, waarop de cliënt met een kruisje dient aan te geven in hoeverre hij/zij positief of negatief tegenover de stelling staat. Een meer naar links geplaatst kruisje geeft een negatiever oordeel aan, en een meer

⁹ *Resultaten in de jeugdzorg: begrippen, maatstaven en methoden*. T.A. van Yperen. Utrecht: NIZW. (2003)

¹⁰ *Zicht op effectiviteit. Bronnenboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg*. T. A. van Yperen en J.W. Veerman. Utrecht: NIZW. (2006)

¹¹ *Hulpverleningsdoelen categoriseren met de Doelenboom*. W. Reith, R. Hofman, G.J.J. Stams en T.A. van Yperen.

rechts geplaatst kruisje een positiever oordeel. Voor kinderen wordt met 'smilies' gewerkt, waarbij een lachende smile (☺) het positieve oordeel verwoord en een verdrietige smile (☹) een negatief oordeel.

Jumelet, de Ruyter en Kayser¹² beschrijven de voor- en nadelen van een schriftelijke vragenlijst. Het belangrijkste voordeel van schriftelijke en voorgestructureerde vragenlijsten is dat deze snel af te nemen zijn onder grote groepen cliënten en dat de gegevens snel te verwerken zijn. Daarnaast bieden kwantitatieve gegevens de mogelijkheid van vergelijking, waardoor veranderingen zichtbaar kunnen worden gemaakt. Het verzamelen en verwerken van gegevens op een snelle wijze is ook van belang voor instellingen met weinig tijd en menskracht voor cliëntenfeedback.

De belangrijkste nadelen van een schriftelijke vragenlijst zijn dat kinderen (eerder nog dan volwassenen) geneigd lijken om sociaal wenselijke te antwoorden te geven bij schriftelijke vragen en/of gesloten antwoordcategorieën; er niet kan worden doorgevraagd; cliënten vaak iets anders verstaan onder veelgebruikte termen als 'hulp' en 'steun' dan professionals, waardoor interpretatiefouten kunnen optreden.

Wat betreft het moment van afname noemen Jumelet, de Ruyter en Kayser dat cliëntenfeedback in principe op elk moment tijdens het hulpverleningstraject gezocht en gegeven kan worden. De in dit vooronderzoek gescande vragenlijsten worden op zeer diverse momenten in de hulpverlening afgenomen.

Resultaten feedbackronde

Zoals eerder beschreven hebben de resultaten van de literatuurstudie geleid tot een eerste set van items voor de Exitvragenlijst, die middels de vragenlijst '*Jeugdzorg: helpt het eigenlijk wel?*' in een feedbackronde door cliënten en professionals in de jeugdzorg is beoordeeld. Hieronder de resultaten van deze feedbackronde.

Respondenten

Van de in totaal 750 verzonden vragenlijsten zijn 166 lijsten retour ontvangen (22%). Onderstaand wordt een overzicht gegeven van de aantallen respons uitgesplitst naar de diverse groepen respondenten.

Tabel 1: overzicht van aantal en percentage respondenten naar groep

Respondenten	Aantal respons
Cliënten en pleegouders	74 (45%)
<i>Jongere en cliënt van de jeugdzorg / lid van jongerenraad</i>	43 (26%)
<i>Ouder en cliënt van de jeugdzorg / lid cliëntenraad</i>	29 (17%)
<i>Pleegouder</i>	2 (1%)
Professionals jeugdzorg	86 (52%)
<i>Hulpverlener</i>	31 (19%)
<i>Kwaliteitsmedewerker / beleidsmedewerker / onderzoeker</i>	29 (17%)
<i>Leidinggevende</i>	19 (11%)
<i>Behandelcoördinator / gedragswetenschapper</i>	6 (4%)
<i>Stagiaire</i>	1 (0.5%)
Onbekend	6 (4%)
Totaal	166

Belangrijke onderwerpen

Allereerst werd in de vragenlijst gevraagd naar de 3 belangrijkste onderwerpen die aan bod moeten komen in de Exitvragenlijst. Onderwerpen die hierbij erg vaak zijn genoemd zijn *bejegening en contact, verloop van de hulpverlening, bereiken van hulpverleningsdoelen, tevredenheid over hulpverlening en toekomstbeeld en nazorg*. Hieronder per onderwerp specifiek de stellingen/vragen die de respondenten hierbij benoemen.

¹² *Gebruikmaken van cliëntenfeedback in de jeugdzorg*. H. Jumelet, D. de Ruyter en T. Kayser. Utrecht: NIZW

Bejegening en contact

- Heeft men zich gehoord/gesteund gevoeld in contact met de jeugdzorg?
- Voel je je veilig?
- Ik voel me erkend in mijn verhaal en zorgen omtrent mijn kind.
- Werden de eigen kracht en de eigen hulpbronnen van de cliënten gebruikt?
- Was er voldoende tijd, aandacht en contact met de hulpverlener?
- De gesproken en geschreven taal was duidelijk.
- Ik heb vooraf voldoende informatie ontvangen over de hulpverlening.
- Ik was op de hoogte waarom ik naar de jeugdzorg moet.
- Sluit belevingswereld van groepsleiding aan bij die van de jongeren?
- Het was duidelijk wie verantwoordelijk was.
- Het was duidelijk wat van wie verwacht werd.

Verloop van het hulpverleningsproces

- Ben je voldoende tot jezelf gekomen?
- Is er tijd besteed aan essentiële zaken in plaats van bijzaken?
- Was je bekend met het plan van aanpak?
- Wat was de rol van de cliënt in het hulpverleningsproces?
- Had je te maken met wachtlijsten?

Bereiken van hulpverleningsdoelen

- Is met de hulpverlening de hulpvraag beantwoord?
- Heeft de hulpverlening gewerkt?
- Welke interventies waren het meest succesvol?
- Ik weet wat te doen om problemen te voorkomen.
- Kun je benoemen wat je hebt bereikt/geleerd?
- Wat heeft geholpen waardoor het nu beter ging?
- Wat waren einddoelen?
- Wat is gedaan om die te bereiken?

Tevredenheid over hulpverlening

- Heeft de jeugdzorg goed voor u gezorgd?
- Ik heb vertrouwen in de hulp.
- Ik geef de jeugdzorg het volgende cijfer of onvoldoende/matig/voldoende.

Toekomstbeeld en nazorg

- Heeft u vertrouwen in de toekomst?
- Wat kun je doen wanneer zich nieuwe problemen voordoen?
- Durf je in de toekomst nogmaals beroep te doen op de jeugdzorg?
- Kun je alleen verder?
- Zou u voortgaande ondersteuning van de jeugdzorg hebben gewenst?
- Wat zijn vervolg mogelijkheden indien het einddoel niet is bereikt?
- Is het voor de ouder of jongeren mogelijk zelfstandig te handelen?
- Is bij terugval direct contact met hulpverlener mogelijk?

Ten slotte wordt door veel respondenten de optie aangedragen om cliënten ruimte te bieden om verbeterpunten, verbetertips of advies voor de instelling te noteren.

Beoordeling van items

Volgend onderdeel van de vragenlijst was het beoordelen van de 20 voorgestelde stellingen die op basis van het literatuuronderzoek tot stand waren gekomen. Geteld is het aantal positieve beoordelingen en het aantal negatieve beoordelingen van de stellingen (zie tabel 2). Sommige stellingen zijn uitermate vaak positief beoordeeld, andere minder vaak positief of juist vaker negatief. Rekening houdend met zowel het aantal positieve als het aantal negatieve beoordeling is een rangorde op te stellen door het aantal negatieve beoordelingen van het aantal positieve beoordelingen af te trekken (kolom 'eindoordeel' in tabel 2). Hoe hoger het eindoordeel, des te vaker een stelling positief dan negatief is beoordeeld. Hoe lager of zelfs negatiever het getal, hoe vaker

deze stelling negatief dan positief is beoordeeld. Tevens is een percentage weergegeven, welke aangeeft met hoeveel procent van de 166 respondenten dit eindoordeel overeenkomt.

Tabel 2: Overzicht van de beoordeling van de 20 stellingen voor de Exitvragenlijst

Nr	STELLING	BEOORDELING			
		Aantal x positief	Aantal x negatief	Eind oordeel	%
10	[Naam instelling] besliste met mij, in plaats van over mij	91	16	75	46%
11	[Naam instelling] heeft mij geholpen met de dingen die ik belangrijk vond	63	11	52	31%
20	Ik weet waar ik terecht kan als ik nog hulp nodig heb	68	16	52	31%
5	[Naam instelling] ging zorgvuldig om met persoonlijke informatie	45	9	36	22%
1	Ik heb me op mijn gemak gevoeld bij [naam instelling]	59	24	35	21%
15	Ik heb echt iets aan de hulp gehad	50	20	30	18%
16	Ik heb door de hulp van [naam instelling] meer vertrouwen in de toekomst	40	11	29	17%
12	Er is voldoende bereikt door de hulp	45	20	25	15%
2	De hulpverleners van [naam instelling] deden hun werk goed	48	26	22	13%
6	De hulpverleners van [naam instelling] hebben zich goed voor mij ingezet	39	19	20	12%
3	De informatie die [naam instelling] gaf was goed	36	18	18	11%
8	[naam instelling] heeft goed samengewerkt met andere instellingen	30	16	14	8%
14	Ik heb voldoende doelen uit het hulpverleningsplan behaald	34	24	10	6%
4	Er is mij verteld wat mijn rechten waren	29	33	-4	2%
7	De hulp bij [naam instelling] heeft niet langer geduurd dan nodig was	21	36	-15	9%
17	Ik weet hoe mijn leven er na de hulp uit gaat zien	29	49	-20	12%
9	Ik ben blij dat ik door [naam instelling] ben geholpen	22	50	-28	17%
18	Ik heb de hulp van [naam instelling] nu niet meer nodig	10	41	-31	19%
13	Ik was in staat om te voldoen aan de doelen en verwachtingen	18	59	-41	25%
19	Ik doe in de toekomst waarschijnlijk geen beroep meer op de hulpverlening	18	71	-53	32%
	Top 5 van meest positief beoordeelde stellingen				
	Stellingen vaker positief dan negatief beoordeeld, maar niet behorend tot de top 5				
	Stellingen vaker negatief dan positief beoordeeld, maar niet behorend tot de top 5				
	Top 5 van meest negatief beoordeelde stellingen				

De meeste stellingen zijn voornamelijk positief beoordeeld. Er is echter een aantal uitschieters waar te nemen, zowel aan de positieve als negatieve kant. De top 5 van stellingen die het meest positief zijn beoordeeld zijn de stellingen 10, 11, 20, 5 en 1. Hierbij heeft stelling 10 de duidelijke topscore met 91 positieve en 16 negatieve beoordelingen. De stellingen 15, 16, 12, 2, 6, 3, 8 en 14 worden eveneens vaker positief dan negatief beoordeeld, maar behoren niet bij de top 5. De top 5 van meest negatief beoordeelde stellingen bestaat uit de stellingen 17, 9, 18, 13 en 19. Stelling 4 en 7 worden ook iets vaker negatief dan positief beoordeeld, maar behoren niet bij de top 5.

Nieuwe stellingen

Ten slotte bood de vragenlijst ruimte om een eigen (originele) vraag of stelling toe te voegen. Deze optie om feedback te geven op de vragenlijst werd weinig gebruikt, waarschijnlijk doordat mensen hun ideeën voor onderwerpen en stellingen al aan het begin van de vragenlijst kwijt konden. De opmerkingen en ideeën die in dit kader werden ingevuld, toonden eveneens veel overeenkomsten met de opmerkingen in de eerste vraag. Deze resultaten worden hier niet nogmaals herhaald. Eén stelling bleek aanvullend op de eerdere resultaten, namelijk de stelling: *'Ik zou een vriend/kennis/buurman deze hulpverlening adviseren, indien hij/zij eenzelfde hulpvraag heeft.'*

Overige opmerkingen met betrekking tot de Exitvragenlijst

Van verschillende mensen zijn uitgebreide opmerkingen binnengekomen die aan de ingevulde vragenlijsten werden toegevoegd. Deze opmerkingen waren voornamelijk afkomstig van professionals en hebben betrekking op de lay-out, de wijze van afname en de inhoud van de vragenlijst.

Lay-out

Over de lay-out werd opgemerkt dat wanneer anonimiteit wordt nagestreefd, de cliëntgegevens op een andere pagina moeten komen dan de vragenlijst zelf, omdat cliënten anders niet geloven dat hun antwoorden niet aan hun naam gekoppeld worden.

Afname

Een aantal respondenten betwijfelt of een gestandaardiseerde vragenlijst de juiste manier is om cliëntfeedback te verzamelen ten behoeve van kwaliteitsverbetering, met name vanwege de kans op sociaal wenselijke antwoorden. Daarnaast biedt een standaardiseerde vragenlijst mogelijk onvoldoende concrete aanknopingspunten voor verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening. Een dialoog met de cliënt (de narratieve methode) over zijn of haar kwaliteitsoordeel zou mogelijk betere en meer bruikbare feedback op kunnen opleveren.

Inhoud

Uit een aantal opmerkingen komt naar voren dat soms onduidelijk is wat de vragenlijst precies tracht te meten: gaat het om effectiviteit of om cliënttevredenheid? Cliënten kunnen bijvoorbeeld heel tevreden zijn over het contact met de instelling en hulpverlener, maar naar hun idee hun doelen niet hebben behaald. Daarnaast wordt aangegeven dat niet alleen de hulpverlener verantwoordelijk is voor de tevredenheid en de doelrealisatie van de cliënt. Naast de persoonlijke vaardigheden van de hulpverlener zijn ook het beleid en de organisatiestructuur van de instelling van invloed op het hulpverleningsproces. Om de feedback van cliënten te gebruiken bij kwaliteitsverbetering wordt gesuggereerd om bij de indeling van de vragen te kiezen voor een verdeling in de onderwerpen 'beleid', 'organisatiestructuur' en 'persoonlijke vaardigheden'.

Bovengenoemde aandachtspunten maakt veel duidelijk over welke punten in de ogen van professionals aandacht vragen in het vervolg van het ontwikkeltraject van de exitvragenlijst. In de hierna volgende conclusies wordt hier dieper op in gegaan.

III Conclusie en discussie

Dimensies en stellingen

Het literatuuronderzoek en de feedbackronde hebben veel informatie opgeleverd over de gewenste onderwerpen en stellingen. Met de cliënten die zich opgaven in de eerste feedbackronde worden drie panels (in Zwolle, Utrecht en Den Bosch) georganiseerd in januari 2008. Op basis van de feedback uit de eerste ronde wordt samen met de panels de conceptlijst vastgesteld die in de pilots wordt gebruikt. Deze vragenlijst wordt 28 januari op het congres 'jeugdzorg in onderzoek' gepresenteerd.

Lay out

Onderdelen die in de Lay-out van het concept van de Exitvragenlijst moeten worden opgenomen zijn:

- Invulruimte voor de cliëntgegevens
- Uitleg over doel en opzet van de vragenlijst, tijdsduur voor invullen, privacy, anonimiteit
- Invulinstructies voor invullen
- Dimensies en bijbehorende items (het aantal items beperkt houden)
- Rapportcijfer
- Open vragen

- Ruimte voor eigen vragen en/of ideeën

Wijze van afname

Aangezien de doelstelling van de te ontwikkelen Exitvragenlijst Jeugdzorg het verzamelen van cliëntenfeedback over de ervaren effectiviteit van de hulp betreft, zal deze Exitvragenlijst bij de tussenevaluatie en na afsluiting van de hulpverlening worden ingezet. De Exitvragenlijst zal als schriftelijk en voorgestructureerd instrument worden ingezet omdat het met deze methode mogelijk is onder grote groepen cliënten snel feedback te verzamelen en de gegevens snel te verwerken. Daarnaast kunnen kwantitatieve gegevens bij herhaalde afnames vergeleken worden, waardoor veranderingen zichtbaar worden.

Wat betreft de wijze van afname is tevens duidelijk geworden dat de volgende punten aandacht vragen tijdens het ontwikkeltraject van de Exitvragenlijst:

- Aandacht voor het voorkomen van sociaal wenselijke antwoorden, daadwerkelijk bieden van mogelijkheid om feedback te geven.
- Aandacht voor rol/houding/deskundigheid van de instelling en de individuele hulpverlener in het afnemen van de Exitvragenlijst Jeugdzorg.
- Aandacht voor de koppeling van de resultaten van de Exitvragenlijst naar daadwerkelijke kwaliteitsverbetering.
- Duidelijkheid scheppen over wat de Exitvragenlijst Jeugdzorg meet (beleving effectiviteit door de cliënt na afloop van de hulp) ten opzichte van andere instrumenten voor cliëntenfeedback¹³

Vervolgstappen 2008

Panelgesprekken

Resultaat van de panelgesprekken zal een conceptversie van de Exitvragenlijst zijn, welke in 2008 wordt uitgezet en uitgetest in een pilot bij jeugdzorginstellingen in Gelderland, Flevoland en Noord Brabant.

Pilots en automatisering

Vanaf februari 2008 tot en met juni 2008 worden pilots met de Exitvragenlijst gedraaid. Voorafgaand aan de pilots wordt het registratieprogramma ontwikkeld waarmee de uitkomsten kunnen worden geregistreerd, zodat deze ook in de pilots kan worden getest. Speciale aandacht in de pilots wordt besteed aan verschillende werkvormen en doelgroepen in de jeugdzorg en het moment van afname. De pilotinstellingen voeren de pilot zelf uit, waarbij zij ondersteund worden door Stichting Alexander. Stichting Alexander onderzoekt samen met de Universiteit van Amsterdam de psychometrische aspecten van de Exitvragenlijst (zoals schaalindeling en betrouwbaarheid). Tevens wordt het proces en de inhoud van de Exitvragenlijst geëvalueerd met de gebruikers, waaronder de cliënten die de lijst invullen, de professionals in de jeugdzorg die de lijst bij cliënten afnemen en de resultaten moeten verwerken en de overheden die de resultaten van de vragenlijst ontvangen.

Producten

De producten die het uiteindelijke resultaat van het vooronderzoek en de pilot zijn, zal in september 2008 klaar liggen. Dit is allereerst een wetenschappelijk onderbouwde, valide en betrouwbare Exitvragenlijst, welke door de gebruikersgroepen als nuttig en gebruiksvriendelijk wordt ervaren. Tevens zal er een verantwoording van het proces en de vragenlijst worden geschreven, een handboek worden opgesteld en een gebruiksvriendelijke applicatie worden opgeleverd.

¹³ Jurrius, K. & Rutjes, L. (juni 2006). *Opmaat voor Cliëntenfeedbacksysteem in de Jeugdzorg*. Nederlands Tijdschrift voor de Jeugdzorg, nummer 3/4, pagina 132- 139.

Bijlage: Vragenlijst 'Jeugdzorg: helpt het eigenlijk wel?'

Wat moet volgens jou/u worden gevraagd?

Als de hulpverlening in de jeugdzorg afloopt, wordt er een laatste gesprek gevoerd. In dit gesprek wordt bekeken hoe tevreden de cliënt is over de hulpverlening. Er worden bijvoorbeeld vragen gesteld over hoe de hulp is verlopen, of de hulp voldoende heeft opgeleverd en echt heeft geholpen, en of de cliënt vertrouwen heeft in de toekomst.

Noem hieronder de **3 belangrijkste onderwerpen** die in dit gesprek besproken moeten worden:

1.
2.
3.

De stellingen voor de Exitvragenlijst Jeugdzorg

Wij hebben een aantal stellingen bedacht voor de Exitvragenlijst Jeugdzorg. Wij willen graag van jou/u horen wat jij/u van de volgende stellingen vindt. Doe het volgende:

1. Lees de onderstaande stellingen goed door
2. Zet kruisjes achter de 5 stellingen die jij/u het belangrijkste vindt
3. Streep 5 stellingen door die jij/u niet goed vindt

Stellingen	Belangrijk? Kruis 5 aan
1 Ik heb me op mijn gemak gevoeld bij [naam instelling]	
2 De hulpverleners van [naam instelling] deden hun werk goed	
3 De informatie die [naam instelling] gaf was goed	
4 Er is mij verteld wat mijn rechten waren	
5 [Naam instelling] ging zorgvuldig om met persoonlijke informatie	
6 De hulpverleners van [naam instelling] hebben zich goed voor mij ingezet	
7 De hulp bij [naam instelling] heeft niet langer geduurd dan nodig was	
8 [naam instelling] heeft goed samengewerkt met andere instellingen	
9 Ik ben blij dat ik door [naam instelling] ben geholpen	
10 [Naam instelling] besliste met mij, in plaats van over mij	
11 [Naam instelling] heeft mij geholpen met de dingen die ik belangrijk vond	
12 Er is voldoende bereikt door de hulp	
13 Ik was in staat om te voldoen aan de doelen en verwachtingen	
14 Ik heb voldoende doelen uit het hulpverleningsplan behaald	
15 Ik heb echt iets aan de hulp gehad	
16 Ik heb door de hulp van [naam instelling] meer vertrouwen in de toekomst	
17 Ik weet hoe mijn leven er na de hulp uit gaat zien	
18 Ik heb de hulp van [naam instelling] nu niet meer nodig	
19 Ik doe in de toekomst waarschijnlijk geen beroep meer op de hulpverlening	
20 Ik weet waar ik terecht kan als ik nog hulp nodig heb	

Z.O.Z.

Bedenk je/uw eigen stelling of vraag!

Vul hieronder een originele stelling of vraag in waarmee je volgens jou/u echt te weten komt hoe tevreden een cliënt (jongere of ouder) is met de jeugdzorg. **Wat zou jij/u vragen?**

--

Op welke wijze heb jij/heeft u met jeugdzorg te maken?

Deze vragenlijst is anoniem. Dat wil zeggen dat niemand te weten komt wat jouw/uw antwoorden zijn. Dat beloven wij! Wel willen we weten op welke wijze jij/u met jeugdzorg te maken hebt. Dit moeten we gewoonweg weten om een goed onderzoek uit te voeren.

Ik ben (voor de cliëntenlijst)¹⁴:

- jongere en cliënt van de jeugdzorg
- ouder en cliënt van de jeugdzorg
- anders, namelijk

Ik ben (voor de professionallijst)¹⁵:

- kwaliteitsmanager
- leidinggevende
- hulpverlener
- anders, namelijk

Wil je nog verder meedenken en meedoen?

Om de vragenlijst nog beter te maken, houden wij in januari bijeenkomsten met ouders, jongeren en professionals. Deze bijeenkomsten zijn belangrijk, niet moeilijk en gezellig! Reiskosten worden vergoed en deelnemers krijgen bovendien een vergoeding van 5 Euro.

Wil jij graag nog meer vertellen over de jeugdzorg? Geef je dan nu op voor een van de bijeenkomsten in januari! De precieze locatie moeten we nog regelen, maar ga er vanuit dat de bijeenkomsten dichtbij het station worden gehouden. **Kruis hier aan wanneer jij/u zou kunnen:**

- Zwolle, 11 januari, 19.00 – 21.00 uur
- Utrecht, 14 januari, 19.00 – 21.00 uur
- Den Bosch, 16 januari, 19.00 – 21.00 uur

Wij nemen snel contact op! Vul hieronder nog wel even jouw/uw gegevens in:

Naam		
Straat	nr	
Postcode	woonplaats	
Telefoonnummer		
Emailadres		
Ik ben een ...	<input type="checkbox"/> man / jongen <input type="checkbox"/> vrouw / meisje	
Leeftijd		

NB: zoals we al eerder vertelden is de vragenlijst anoniem, en gebruiken we jouw/uw gegevens alleen om jou/u uit te nodigen voor de bijeenkomst in januari.

¹⁴ De lijst uitgezet onder cliënten (jongeren en ouders) bevatte deze antwoordmogelijkheden.

¹⁵ En de lijst uitgezet onder cliënten (jongeren en ouders) bevatte deze antwoordmogelijkheden.