



Foto: Martine Sprangers

Transitie jeugdzorg kan profiteren van vijf jaar cliënttevredenheidsonderzoek

Databank biedt overzicht van cliënttevredenheidsonderzoek

Door Kitty Jurrius, Jody Bauer, Leo Rutjes en Geert Jan Stams

Cliënten van de jeugdzorg zijn kritisch over de samenwerking tussen organisaties in de jeugdzorg. Ouders van meisjes zijn minder tevreden over de jeugdzorg dan ouders van jongens. En cliënten uit de residentiële zorg zijn minder tevreden dan jongeren die ambulante hulp krijgen. Allochtone doelgroepen en vaders worden in het cliënttevredenheidsonderzoek nog slecht bereikt. Dat zijn conclusies uit vijf jaar cliënttevredenheidsonderzoek, samengebracht in de Landelijke Database Cliënttevredenheidsonderzoek. Zowel de resultaten van als de ervaringen met cliënttevredenheidsonderzoek kunnen de overgang van de jeugdzorg van provinciaal naar gemeentelijk niveau ondersteunen.

Via cliënttevredenheidsonderzoek kunnen instellingen al ten tijde van de hulp erachter komen wat hun cliënten van die hulp vinden. Dat biedt mogelijkheden om de hulp te verbeteren.

Er wordt al geruime tijd cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij jeugdzorgorganisaties, bijvoorbeeld via vragenlijsten. Sinds 2004 maken steeds meer jeugdzorgorganisaties gebruik van de Cliënten-toets (C-toets), een vragenlijst met 21 stellingen over de thema's contact, informatie, voortgang en resultaat, en drie open vragen over wat wel of niet goed gaat met de hulp. Jeugdzorgorganisaties kunnen de C-toets gebruiken om eens in de twee à drie jaar bij een steekproef van cliënten op anonieme basis hun tevredenheid te meten.

In de loop der tijd zijn er varianten van de C-toets ontwikkeld voor de bureaus jeugdzorg en voor de pleegzorg. Naar aanleiding van een

evaluatie is in 2007 een nieuwe versie van de C-toets verschenen (Havinga en anderen, 2007). Op dit moment is een C-toets voor orthopedagogische behandelcentra in ontwikkeling (Stichting Alexander, 2010). De C-toets is een momentopname: elke twee of drie jaar worden de cliënten van dat moment bevraagd.

Om te kunnen meten of een cliënt tevreden is over de uiteindelijke resultaten van de hulp, is in 2008 de Exit-vragenlijst Jeugdzorg ontwikkeld (Jurrius en anderen, 2008). Dit korte instrument bestaat uit tien stellingen en drie open vragen en wordt afgenomen als de hulp is afgelopen. Delen van de Exit-vragenlijst worden gebruikt als maat voor de prestatie-indicator cliënttevredenheid, een van de prestatie-indicatoren waarmee de jeugdzorg in Nederland verantwoording aflegt over haar resultaten.

De C-toets en de Exit-vragenlijst leveren vooral kwantitatieve informatie op, zoals rapportcijfers en gemiddelde scores op de stellingen. Diepgravende, kwalitatieve informatie halen jeugdzorgorganisaties uit de open vragen van beide vragenlijsten en uit kwalitatief onderzoek via bijvoorbeeld interviews en focusgroepen. In opkomst is de cliëntenaudit, waarbij cliënten zelf andere cliënten ondervragen. Verschillende jeugdzorgorganisaties, zoals De Rading, Nové, Pactum, Yorneo, en Driever's Dale, hebben met cliëntenaudits al interessante informatie verzameld (Strating en anderen, 2010).

Kwalitatief onderzoek onder cliënten leverde in 2009 de Kwaliteitsstandaarden Jeugdzorg Q4C op: een lijst van twintig kwaliteitscriteria over de start, de uitvoering en afronding van de zorg, vanuit het perspectief van kinderen, jongeren, ouders en pleegouders (Van Beek en Rutjes, 2009).

Bundeling van gegevens

Veel cliënttevredenheidsonderzoek in de jeugdzorg wordt uitgevoerd in opdracht van de individuele jeugdzorgorganisaties. Daardoor worden de gegevens niet op landelijk niveau verzameld, uitgezonderd de onderdelen van de Exit-vragenlijst die gebruikt worden als prestatie-indicator. Het gevolg is dat er weinig kennisuit-

In de databank Cto-jeugdzorg.nl staat informatie over methoden voor cliënttevredenheidsonderzoek en voorbeelden van onderzoek. Voor zover ze openbaar zijn, zijn ook onderzoeksrapportages te vinden.

wisseling plaatsvindt, terwijl instellingen, provincies, gemeenten en belangenorganisaties juist kunnen profiteren van elkaars onderzoeksmethoden en gegevens. Ook is het niet mogelijk om overkoepelende conclusies te trekken over cliënttevredenheid in de Nederlandse jeugdzorg.

Tegelijkertijd hebben de individuele instellingen veel ervaring opgedaan met zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek. De afgelopen jaren is er een palet aan methoden, instrumenten en standaarden ontwikkeld en komt er meer eenheid in de uitvoering van cliënttevredenheidsonderzoek. Er is dus een basis voor een bundeling van gegevens.

De Stichting Alexander, de Universiteit van Amsterdam en vier jeugdzorgorganisaties die vanaf het begin betrokken waren bij de ontwikkeling van de C-toets – OCK ‘t Spalier, de Hoenderloo Groep, Jarabee en Jeugdformaat – namen het initiatief voor de Database Cliënttevredenheidsonderzoek Jeugdzorg. De doelen van het initiatief waren:

- Meer informatie krijgen over het bereik van cliënttevredenheidsonderzoek. Zijn er doelgroepen die nog niet bereikt worden?
- Inhoudelijke lessen trekken. Welke onderwerpen komen keer op keer terug?
- Inzicht verkrijgen in verschillende groepen cliënten. Zijn er verschillen in waardering voor de zorg tussen cliënten met verschillende achtergronden?
- Lessen trekken voor de toekomst. Hoe is toekomstig cliënttevredenheidsonderzoek te verbeteren?

Voor het verzamelen van kwantitatieve gegevens voor de database zijn van eind december 2010 tot en met maart 2011 ongeveer 45 jeugdzorginstellingen benaderd, aanbieders van residentiële zorg, pleegzorg en ambulante zorg. Zij leverden gegevens aan die waren verzameld met de verschillende varianten van de C-toets en van zelf ontworpen vragenlijsten die vaak waren gebaseerd op de C-toets. Voor de kwalitatieve database zijn rapportages verzameld van uiteenlopende onderzoeken van bijvoorbeeld jeugdzorginstellingen en onderzoeksbureaus.

De kwantitatieve gegevens op basis van de C-toets zijn statistisch geanalyseerd. Het gaat om gegevens van 2.793 respondenten – 1.078 jongeren tussen 12 en 21 jaar en 1.715 ouders met kinderen tot 21 jaar, verzameld van 2007 tot en met 2010. De overige gegevens zijn geanalyseerd op inhoudelijke uitkomsten, bereik van doelgroepen en indicaties voor verschillen tussen cliënten met verschillende achtergronden.

Bereik doelgroepen

De analyses geven inzicht in het bereik van cliënttevredenheidsonderzoek. Zo hebben meer meisjes (54 procent) dan jongens (46 procent) de vragenlijsten ingevuld, hoewel de jeugdzorg meer jongens dan meisjes als cliënt heeft. Mogelijk zijn meisjes eerder bereid om een schriftelijke vragenlijst in te vullen.

Ook valt op dat jongeren uit de residentiële jeugdzorg in de respondentengroep oververtegenwoordigd zijn. Zij vulden meer dan 50 procent van de vragenlijsten in, terwijl slechts zo'n 33 procent van de jeugdzorgcliënten residentiële zorg krijgt. Bij ouders doet deze oververtegenwoordiging zich niet voor: 85 procent van de vragenlijsten is ingevuld door ouders wier kind ambulante hulp kreeg en 15 procent heeft betrekking op residentiële hulp.

Op zich zijn deze cijfers verklaarbaar: jongeren in de residentiële zorg zijn vanwege hun locatie voor jeugdzorgorganisaties makkelijk te bereiken. Voor ouders van kinderen die residentiële hulp krijgen, speelt misschien een rol dat residentiële hulp vaak wordt ingezet bij grotere problemen – problemen van het kind zelf of in de gezinsituatie. Ouders kunnen bijvoorbeeld een verstandelijke beperking hebben, waardoor ze moeite hebben met het invullen van een vragenlijst. Een instabiele gezinssituatie kan leiden tot meer verhuizingen, waardoor ouders soms niet meer te vinden zijn.

Er zijn geen gegevens beschikbaar over de culturele achtergrond van de respondenten. In de eerste versie van de C-toets werd daar nog wel naar gevraagd: 'Is een van je ouders in het buitenland geboren?' De vraag is geschrapt in de versie uit 2007, omdat ouders en jeugdzorgwerkers die stigmatiserend en beledigend vonden. Instellingen constateren echter dat de vragenlijsten veelal niet door allochtone cliënten werden ingevuld en hebben daarom de laatste jaren gevraagd om vertalingen van vragenlijsten en een betere afstemming van het cliënttevredenheidsonderzoek op verschillende doelgroepen.

Vaders zijn in cliënttevredenheidsonderzoek vaak moeilijk te bereiken – het overgrote deel van de deelnemende ouders is moeder. In recente onderzoeken worden vaders steeds vaker apart ondervraagd en jeugdzorgorganisaties doen extra moeite om na een scheiding beide ouders te bereiken. De onderzoeken die vaders wél bereiken, laten zien dat zij zich vaak slecht geïnformeerd en betrokken voelen, vooral na een scheiding.

Ten slotte valt op dat cliënttevredenheidsonderzoek met name wordt uitgevoerd onder cliënten die nog hulp krijgen of wier traject recent is afgesloten. Dat ligt voor de hand, omdat de huidige onderzoeksmethoden op die groepen zijn gericht en omdat het moeilijk is

om oud-cliënten van meer dan twee jaar geleden te achterhalen. Toch zou het interessant zijn om de tevredenheid te meten van mensen die over een langere periode terugblikken, om te weten te komen wat jeugdzorg op langere termijn betekent in het leven van kinderen, jongeren en ouders.

Terugkerende thema's

Ook de kwalitatieve gegevens die jeugdzorginstellingen en onderzoeksbureaus hebben aangeleverd, zijn geanalyseerd. Een aantal thema's blijkt in een groot aantal onderzoeken terug te komen.

Respondenten zijn ontevreden over:

- De snelheid waarmee hulp wordt geboden. Cliënten staan bijvoorbeeld na een indicatie lang op een wachtlijst.
- Het eerste contact. Ze krijgen bijvoorbeeld te veel informatie in één keer, of ze hebben het gevoel dat er slecht naar hen wordt geluisterd.
- De informatie over de hulp. Er worden bijvoorbeeld te weinig mogelijkheden besproken of ze krijgen te weinig informatie over de voortgang van de hulp.
- De inspraak bij keuzes. Soms zijn cliënten niet betrokken bij beslissingen.
- De bejegening. Cliënten voelen zich soms niet serieus genomen of hebben niet het idee dat er echt interesse voor hen is.
- De bereikbaarheid en beschikbaarheid. Cliënten kunnen hun hulpverlener niet bereiken of worden niet teruggebeld.
- De samenwerking tussen organisaties. De informatieoverdracht verloopt bijvoorbeeld niet goed, of werkzaamheden overlappen of sluiten niet goed op elkaar aan.
- Continuïteit van de hulp. Er zijn te veel wisselingen van hulpverlener, bijvoorbeeld door ziekte, of de overdracht verloopt niet goed.
- Het verblijf in de residentiële instelling. Er zijn bijvoorbeeld klachten over het eten, de regels, de locatie op zich of de activiteiten.
- Het halen van doelen. Cliënten hebben soms twijfels over de vraag of de hulp echt helpt.
- De nazorg. Cliënten weten bijvoorbeeld niet wat er gaat gebeuren na afronding van de zorg.

Veel van deze onderwerpen komen ook in de kwantitatieve analyse van C-toetsgegevens terug als onderwerpen waar respondenten ontevreden over zijn: 'snelheid waarmee hulp wordt geboden', 'het

eerste contact’, ‘samenwerking tussen instellingen’ en ‘continuïteit van de hulp’.

Een opvallend verschil is het oordeel over ‘contact en bejegening’. In de kwalitatieve onderzoeken is dat vrijwel altijd een punt van aandacht, terwijl in de C-toets de stellingen over dit onderwerp – ‘medewerkers nemen mij serieus’, ‘medewerkers zijn vriendelijk’, ‘er is begrip voor onze problemen’ – vrijwel altijd het meest positief worden beoordeeld. Er zijn meerdere verklaringen denkbaar. Mogelijk durven deelnemers aan kwalitatief onderzoek zich kritischer uit te laten, doordat de onderzoeker doorvraagt. Het kan ook zijn dat de C-toets een andere groep cliënten bereikt dan de kwalitatieve onderzoeken, of dat respondenten bij de C-toets door de overzichtelijke vragenlijst meer geneigd zijn om de stellingen tegen elkaar af te wegen en daardoor andere onderwerpen kritischer beoordelen dan contact en bejegening.

Verschillen tussen cliënten

Uit de analyses van kwantitatieve gegevens blijkt dat zich een verschil voordoet tussen ouders van jongens en van meisjes. Ouders van meisjes geven op maar liefst 17 van de 21 stellingen een significant negatievere beoordeling dan ouders van jongens. Een mogelijke verklaring is dat ouders van meisjes minder tevreden zijn over het hulpaanbod. Misschien is het zorgaanbod meer op jongens afgestemd, omdat zij meer gebruikmaken van jeugdzorg. Het kan ook zijn dat ouders van meisjes zich beschermender opstellen. Om achter de oorzaak van dit verschil te komen, is nader onderzoek nodig.

Opvallend is verder dat dit verschil zich bij jongeren niet voordoet. Jongens zijn juist kritischer dan meisjes over de hulpverleners: ze geven iets minder positieve beoordelingen op 6 van de 21 stellingen, bijvoorbeeld over de vriendelijkheid van de hulpverlener, de beschikbare tijd en het nakomen van afspraken. Wellicht ervaren meisjes de gesprekken en de aandacht die ze krijgen als prettig, terwijl jongens zich daardoor juist minder op hun gemak voelen. Ook hier is nader onderzoek nodig om het verschil te verklaren.

Een ander verschil is dat cliënten van de residentiële jeugdzorg negatiever oordelen dan cliënten die ambulante hulp krijgen. Daarnaast zijn cliënten minder tevreden over de hulp naarmate die langer duurt. Het is aannemelijk dat cliënten die langdurende of residentiële zorg krijgen grotere problemen hebben en daardoor moeilijker te helpen zijn. Toch roepen deze resultaten vraagtekens op over

langdurende en residentiële zorg. Cliënten lijken daarmee een signaal af te geven dat zij er slechts beperkt mee geholpen zijn.

Verder doet zich een interessant verschil voor tussen ouders en jongeren. Ouders hebben veel minder vertrouwen in het behalen van de hulpverleningsdoelen dan jongeren. Misschien zijn jongeren optimistischer en hebben zij meer het gevoel dat zij de resultaten van de zorg in eigen hand hebben. Ouders maken zich wellicht meer zorgen en zien de uitkomsten van de zorg minder positief in. Het kan echter ook zijn dat jongeren en ouders andere doelen voor ogen hebben.

Wensen voor de toekomst

Nu ervaringen met en uitkomsten van vijf jaar cliënttevredenheidsonderzoek bij elkaar zijn gebracht, is het tijd om vooruit te kijken. In de komende jaren wordt de jeugdzorg een gemeentelijke verantwoordelijkheid. Dat sluit aan bij het landelijke decentralisatiebeleid, waarvan ook de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) deel uitmaakt. De bestaande jeugdzorgaanbieders zullen waarschijnlijk rechtspositioneel in stand blijven, waardoor de bestaande expertise behouden blijft. De bureaus jeugdzorg moeten een hechtere aansluiting vinden bij de lokale zorg en hulpverlening.

In de overgang van de jeugdzorg van provinciaal naar gemeentelijk niveau is behoefte aan een ‘warme overdracht’. Die term wordt in de jeugdzorg gebruikt als bij de overdracht van een cliënt de twee betrokken hulpverleners en de cliënt samen bespreken hoe de hulp verder zal verlopen. Ook provincies, gemeenten en cliënten moeten in een warme overdracht afspraken maken over de organisatie van de zorg. Cliënttevredenheidsonderzoek kan bijdragen aan die overdracht.

Cliënttevredenheidsonderzoek meewegen

Uit vijf jaar cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat cliënten aanhoudend klagen over de samenwerking tussen organisaties, de snelheid waarmee hulp wordt geboden en de continuïteit van de zorg. Om te voorkomen dat het cliënttevredenheidsonderzoek over vijf jaar nog steeds dezelfde knelpunten oplevert, is het van belang dat kwartiermakers in gemeenten, ambtenaren jeugdbeleid, de huidige verantwoordelijken in de provincies en de CJG's in het transitieproces zoeken naar verbetering. Stichting Alexander heeft inmiddels in tien gemeenten onderzoek verricht onder cliënten en medewerkers van Centra voor Jeugd en Gezin. Daaruit blijkt dat veel beroeps-

krachten de sociale kaart niet goed genoeg kennen. Ze zijn slecht op de hoogte van het aanbod en de mogelijkheden van andere instellingen en daarmee ontbreekt het hen aan de kennis die nodig is om cliënten van goede informatie te voorzien (zie bijvoorbeeld Stichting Alexander, 2008; Neijboer en anderen, 2009; Muller en anderen, 2010). De jeugdzorgketen moet overzichtelijk zijn, zodat beroepskrachten weten welke hulp waar te vinden is.

Concrete doelen stellen

De partijen die de overdracht voorbereiden – de provincies en de gemeenten – moeten samen met cliënten concrete doelen stellen voor wat de transitie moet bereiken en waar kwaliteit aan wordt afgemeten. Het transitieproces, dat duurt tot circa 2016, is een gelegenheid om nieuwe doelen te stellen voor de jeugdzorg.

Veel provincies en gemeentes ervaren de transitie van de jeugdzorg als iets dat van bovenaf wordt opgelegd. De aandacht gaat uit naar de structuurwijzigingen die daarvoor nodig zijn, inclusief de opgelegde bezuinigingen. Het zou goed zijn om samen met cliënten te bepalen waar de transitie uiteindelijk toe moet leiden. De knelpunten die steeds terugkeren in cliënttevredenheidsonderzoek vormen een goede aandachtspuntenlijst. Per thema kunnen provincie, gemeente en cliënten samen bepalen wat ze willen bereiken met de transitie en waar dat over een aantal jaar aan kan worden afgemeten. Ze kunnen concrete doelen formuleren voor het verbeteren van samenwerking, nazorg, continuïteit en eerste contact.

Monitoren van de transitie

Idealiter wordt de transitie gemonitord door organisaties, gemeenten, provincie en cliënten, zodat over een aantal jaren duidelijk is of de huidige knelpunten in de hulpverlening zijn aangepakt. Duidelijk moet worden of het transitieproces uiteindelijk heeft geleid tot betere hulp en een grotere cliënttevredenheid.

Bestaande kennis gebruiken

Ook gemeenten en Centra voor Jeugd en Gezin zullen de tevredenheid van hun cliënten moeten meten. Daarbij kunnen ze voortborduren op bestaande kennis van en methoden voor cliënttevredenheidsonderzoek. De Stichting Alexander lanceert binnen enkele jaren naast de bestaande database voor de jeugdzorg een aanvullende database over cliënttevredenheidsonderzoek door Centra voor Jeugd en Gezin.

Bereik vergroten

Ten slotte kan ook het cliënttevredenheidsonderzoek in Nederland op zich verbeteren, door het bereik van doelgroepen te vergroten en door vervolgonderzoek.

De database heeft inzicht opgeleverd in de blinde vlekken van het cliënttevredenheidsonderzoek. Allochtone cliënten zijn zo'n blinde vlek. Ook vaders en in iets mindere mate jongens blijven onderbelicht, net als kinderen en jongeren die ambulante hulp krijgen. In de komende jaren moet het cliënttevredenheidsonderzoek ook op deze doelgroepen wordt afgestemd, zodat ook zij kritisch kunnen reflecteren over de geboden zorg. Verder moeten cliënten bereikt worden die over een langere periode kunnen terugkijken op de rol van de jeugdzorg in hun leven.

Meer informatie over cliënttevredenheidsonderzoek is te vinden op www.cto-jeugdzorg.nl. De ontwikkeling van de database werd mede mogelijk gemaakt door ZonMw, programma Zorg voor Jeugd.

Dit artikel is, net als de andere artikelen in dit nummer, gratis te downloaden via www.jeugdenco.nl > Kennis > Jaargang 2011 > No 4/2011.

Verder lezen

- Beek, F. van & Rutjes, L. (2009). *Kwaliteitsstandaarden Jeugdzorg Q4C. Wat kinderen en jongeren belangrijk vinden als ze niet thuis wonen*. Houten, Bohn Stafleu Van Loghum.
- Havinga, L., Jurrius, K., & Bergh, L. van den (2007). *C-toets 2007: resultaten van 7 instellingen*. Amsterdam, Stichting Alexander.
- Jurrius, K., Havinga, L. & Stams, G.J. (2008). *Exit-Vragenlijst Jeugdzorg*. Amsterdam, Stichting Alexander
- Muller, L., Clarijs, R., Pieper, I. & Rutjes, L. (2010). *Handreiking CJG-ontwikkeling voor jongeren van 12 tot 23 jaar*. Tilburg, IVA.
- Neijboer, D., Pieper, I., Bergh, L. van den, & Asselt, A. van (2009). *"Evaluatie Oké-punten Almere" – Onderzoek naar de behoeften van toekomstige gebruikers van het Centrum voor Jeugd en Gezin in Almere*. Amsterdam, Stichting Alexander.
- Stichting Alexander (red.) (2010) *Hij zou een keer moeten komen kijken... Een landelijke analyse van cliënttevredenheidsonderzoeken bij 18 Orthopedagogische Behandelcentra met de C-toets OBC*. Utrecht, Vereniging Orthopedagogische Behandelcentra (VOBC).

Stichting Alexander (red.) (2008). *Een bekend gezicht. Zwolse jongeren, ouders en professionals over het Centrum voor Jeugd en Gezin*. Amsterdam, Stichting Alexander.

Strating, G., Uzozie, A. & Blaisse, R. (2010). *Driever's Dale. Onderzoek naar Cliënttevredenheid. Onderzoek van de Bewonersraad naar de mening, wensen en ideeën*. Amsterdam, Stichting Alexander.

Kitty Jurrius (Jurrius@st-alexander.nl) is onderzoeker bij Stichting Alexander.

Jody Bauer (bauer@st-alexander.nl) is projectleider bij Stichting Alexander.

Leo Rutjes (rutjes@st-alexander.nl) is directeur van Stichting Alexander.

Geert Jan Stams (g.j.j.m.stams@uva.nl) is hoogleraar forensische orthopedagogiek aan de Universiteit van Amsterdam.