

Op zoek naar elementen om tevredenheid te meten

Willemijn de Jonge & Rianne Keurhorst

330028 – 330628
Bachelorrapport SPH & MWD

Uitstroomroute Jeugdzorgwerker
Academie Mens & Maatschappij
Saxion Enschede



Op zoek naar elementen om tevredenheid te meten

Een kwalitatief onderzoek naar de elementen van een meetinstrument van tevredenheid

Bachelorbegeleider

M. Jacobs - Ooink

Opdrachtgever

K. van Ophem



Uitstroomroute jeugdzorgwerker

Academie Mens en Maatschappij

Saxion Enschede

Twello, 22 juni 2016

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Samenvatting	5
Hoofdstuk 1. Inleiding	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Projectkader	7
1.3 Doelstelling	8
1.4 Onderzoeksvraag	8
1.5 Deelvragen	8
1.6 Leeswijzer	9
Hoofdstuk 2. Bevindingen tevredenheid en meetinstrumenten	10
2.1 Wat is een tevredenheidsonderzoek?	10
2.1.1 Conclusie deelvraag 1	11
2.2 Meetinstrumenten cliënttevredenheidsonderzoek	11
2.2.1 Conclusie deelvraag 2	16
2.3 Meetinstrumenten samenwerkingstevredenheid	17
2.3.1 Conclusie deelvraag 3	21
2.4 Huidig meetinstrument PJG	21
Hoofdstuk 3 Methode van onderzoek	23
3.1 Onderzoeksmethode en – vorm	23
3.2 Onderzoekstype	23
3.3 Onderzoeksomvang en populatie	24
3.4 Instrumenten	25
3.5 Procedure	25
3.6 Data analyse	26
3.7 Betrouwbaarheid	26
3.8 Validiteit	27
3.9 Ethische overwegingen	27
Hoofdstuk 4 Bevindingen	28
4.1 Mening en visie experts	28
4.1.1 Cliënttevredenheid	28
4.1.2 Samenwerkingstevredenheid	29
4.2 Mening en visie ketenpartners van PJG	30
4.2.1 Cliënttevredenheid	31
4.2.2 Samenwerkingstevredenheid	32
4.3 Mening en visie gemeente	33
4.3.1 Cliënttevredenheid	33

4.3.2 Samenwerkingstevredenheid	34
Hoofdstuk 5 Conclusie	35
5.1 Conclusie praktische deelvragen	35
5.1.1 Conclusie deelvraag 1	35
5.1.2 Conclusie deelvraag 2	37
5.2 Conclusie hoofdvraag	38
5.3 Het advies	39
5.4 Sterke en minder sterke kanten	40
5.4.1 Sterke kanten	41
5.4.2 Minder sterke kanten	41
5.4.3 Alternatieven minder sterke kanten	42
5.5 Discussie	42
Literatuurlijst	45
Hoofdstuk 6 Bijlage	50
Bijlage 1. Huidig meetinstrument PJG	50
Bijlage 2. Stroomdiagram	51
Bijlage 3. Contract respondenten	52
Bijlage 4. Topiclijsten	53
Bijlage 5. Labellijst	56
Cliënttevredenheid	56
Samenwerkingstevredenheid	65
Bijlage 6 Evaluatieformulier opdrachtgever	71
Bijlage 7 Overeenkomst onderzoeksplan	74
Bijlage 8 Beoordelingsformulier	77

Voorwoord

Voor u ligt het bachelorrappport met daarin de uitkomsten van het onderzoek dat is uitgevoerd in opdracht van Passie voor Jeugd en Gezin. Er is onderzoek gedaan naar belangrijke elementen om tevredenheid te meten onder cliënten en ketenpartners, passend bij deze organisatie. Door interesse op internationaal gebied, is wat dit onderwerp betreft, een vergelijking gemaakt met meerdere landen. Uit dit onderzoek is een advies voortgekomen waardoor PJG optimaal tevredenheid kan meten.

Via deze weg willen wij graag een aantal personen bedanken die een bijdrage hebben geleverd aan dit onderzoek. Allereerst Karin van Ophem, opdrachtgever vanuit Passie voor Jeugd en Gezin. Gedurende het onderzoek heeft zij ons begeleid en ondersteund. Wij willen haar bedanken voor haar adviezen en het delen van haar netwerk, zodat wij contact konden leggen met respondenten. Tevens willen wij de respondenten bedanken voor de openheid, tijd en de moeite die zij voor ons hebben genomen om een waardevolle bijdrage te leveren aan dit onderzoek. Wij willen Anouk Zweverink, communicatiedeskundige, bedanken voor het geven van feedback en nieuwe inzichten wat betreft de opstelling van dit rapport

Als laatste bedanken wij Mariska Jacobs – Ooink, voor de begeleiding en ondersteuning vanuit Saxion. De tijd en moeite die zij genomen heeft om samen ons rapport door te nemen en het van feedback te voorzien, wordt vanuit ons zeer gewaardeerd. Ook haar positiviteit en enthousiasme gaf ons de motivatie om een mooi product af te leveren. Wij wensen de lezer veel leesplezier.

Rianne Keurhorst & Willemijn de Jonge

Twello, 31 mei 2016

Samenvatting

Passie voor Jeugd en Gezin (PJG) gebruikt voor hun werkwijze de transitie als uitgangspunt. Zij zien er het belang van in om mee te gaan in de nieuwe ontwikkelingen op het gebied van de Jeugdwet. De cliënttevredenheid en de tevredenheid van ketenpartners spelen daarin een grote rol. Aanvankelijk werd door PJG aan de onderzoekers de opdracht gegeven een meetinstrument te ontwikkelen voor cliënttevredenheid en samenwerkingstevredenheid. Omdat de beschikbare tijd voor het onderzoek te kort zou zijn, was het niet haalbaar om een nieuw meetinstrument te ontwikkelen. De hoofdvraag die uiteindelijk centraal is komen te staan in dit onderzoek is: 'Welke elementen uit een meetinstrument voor een tevredenheidsonderzoek onder cliënten en samenwerking met ketenpartners zijn passend bij de organisatie PJG?' Aan de hand van de antwoorden op de theoretische en praktijkgerichte deelvragen en het antwoord op de genoemde hoofdvraag is er een volledig beeld ontstaan.

Er is een kwalitatief, inventariserend onderzoek verricht, waarbij gebruik is gemaakt van literatuuronderzoek om de theoretische deelvragen te beantwoorden. De onderwerpen die daarbij naar voren zijn gekomen zijn: wat is een tevredenheidsonderzoek en wat zijn de meetinstrumenten voor cliënt- en samenwerkingstevredenheid. Aan de hand van zes diepte interviews met experts op het gebied van tevredenheidsmeting, ketenpartners van PJG en gemeenten, kon er antwoord gegeven worden op de praktijkgerichte deelvragen. De praktijkgerichte deelvragen gaan over belangrijke elementen die een tevredenheidsonderzoek moet bevatten.

Uit de conclusie van dit onderzoek blijkt dat er vijf belangrijke elementen naar voren komen die een cliënttevredenheidsonderzoek moet bevatten. De vijf elementen zijn: *bejegening, behaalde doelen, tevredenheid geboden hulp, verbeterpunten en aansluiting op de taal*. Ook komt sterk naar voren dat een vragenlijst kort en bondig moet zijn. Als er wordt gekeken naar de tevredenheidsmeting tussen ketenpartners, komen er drie belangrijke elementen naar voren. Deze drie elementen zijn: *duidelijkheid over elkaars rollen, kwaliteit van de samenwerking en verbeterpunten van de samenwerking*. Ook komt naar voren dat de tevredenheidsmeting niet door middel van een vragenlijst uitgevoerd moet worden, maar dat er een gesprek plaats moet vinden. Om structuur aan te brengen in deze gesprekken kan er een format ontwikkeld worden met de belangrijke elementen.

De belangrijkste aanbevelingen, ontstaan uit dit onderzoek, zijn onderverdeeld in cliënttevredenheid en tevredenheid tussen ketenpartners. Als er wordt gekeken naar cliënttevredenheid komt als advies naar voren dat PJG een rapportcijfer zou kunnen toevoegen aan hun huidige meetinstrument. Ook het element duidelijkheid komt naar voren. Een vraag die gesteld zou kunnen worden over duidelijkheid is: 'Zijn de verwachtingen over de geboden hulp duidelijk?' Aansluiten bij de taal is ook een belangrijk element. Als aanbeveling wordt gedaan dat de vraagformulering bij de taal van de cliënt moet aansluiten. De laatste belangrijke aanbeveling over cliënttevredenheid is dat er een gesprek aangegaan moet worden met de cliënt na de tevredenheidsmeting.

Als er wordt gekeken naar tevredenheid tussen ketenpartners heeft de belangrijkste aanbeveling te maken met de vorm van het onderzoek. Het is volgens de onderzoekers van belang dat de ketenpartners in gesprek gaan om de tevredenheid te meten. Door middel van een format met de belangrijkste elementen voor het gesprek, kan PJG in gesprek gaan met ketenpartners over de tevredenheid. Als aanbeveling wordt gedaan, om één keer per jaar met elkaar in gesprek te gaan. Tijdens ieder gesprek kan een notulist benoemd worden, zodat er helder blijft wat er besproken is en dit meegenomen kan worden naar het volgende gesprek.

Hoofdstuk 1 Inleiding

Dit hoofdstuk begint met de aanleiding en het projectkader van dit onderzoek. Hierna wordt de doelstelling beschreven en onderverdeeld in lange- en korte termijn doelen. Hieruit vloeit één hoofdvraag. Om de hoofdvraag goed te kunnen beantwoorden zijn er deelvragen opgesteld.

1.1 Aanleiding

Sinds 1 januari 2015 valt in Nederland de gehele jeugdzorg onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten. Het doel hiervan is dat er meer aandacht komt voor de focus van kansen binnen het gezin in plaats van de focus op de problemen (Kobussen, 2015). Tevens is in 2015 een nieuwe jeugdwet van kracht gegaan. Hierdoor streeft men er naar om instroom in zwaardere vormen van jeugdzorg te beperken en om, daar waar sprake was van complexe situaties, toch zo veel mogelijk een 'gewone' opvoedingssituatie te bewerkstelligen (Janssens, 2015). Om dit in de praktijk te integreren zijn verschillende sociale wijkteams geformeerd door de gemeenten. De zorgverleners binnen deze sociale wijkteams, zoeken naar een nog nauwere samenwerking tussen ketenpartners en hen (Kobussen, 2015). De vijf hoofdpunten van de jeugdwet zijn: preventie, démedicalisering, effectieve hulp met aandacht voor de mogelijke kosten, integrale hulp en meer ruimte voor professionals voor minder regeldruk. Het is van belang dat de nieuwe jeugdwet goed wordt getransformeerd in de praktijk zodat de uitvoering van de hulp vanuit de gemeente goed verloopt (Nederlands Jeugdinstituut, 2016). Een goede samenwerking tussen de gemeenten en ketenpartners verhoogt de kwaliteit van de jeugdhulp (Rijksoverheid, 2016). De waarborging van kwaliteit van samenwerking is een grote uitdaging, blijkt uit verschillende gesprekken met jeugdzorgaanbieders en gemeenten (ING, 2012). Hierdoor groeit de vraag naar kwaliteitscontrole. De stichting kwaliteitskader jeugdzorg heeft van het Ministerie Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) de opdracht gekregen om kwaliteitscontrole te doen bij diverse organisaties (Stichting kwaliteitskader Jeugd, 2016). Momenteel is ten aanzien van kwaliteitszorg veel aandacht voor onderzoek naar cliënttevredenheid. Dergelijk onderzoek moet er voor zorgen dat het hulpaanbod afgestemd wordt op de hulpvraag ten einde verbeteringen in de zorg te kunnen bewerkstelligen (Ramos, Stamps, Stoel, Faas, van Yperen, & Dekovic, 2006).

De vijf uitgangspunten van de jeugdwet vormen de aanleiding voor jeugdhulpverleners om anders te gaan werken. Zo moeten jeugdhulpverleners cliëntgericht werken, signaleren, versterken van de eigen kracht van de cliënt, veiligheid bevorderen, integraal werken, samenwerken en de nieuwe ontwikkelingen integreren in het leerproces (Weyburg, 2015). Voor professionals, organisaties en cliënten betekent de nieuwe jeugdwet, samen met andere transities, een omslag in werkwijzen. Een organisatie die nog niet lang bestaat is Passie voor Jeugd en Gezin (PJG). Dit is een jonge groeiende organisatie die ambulante hulpverlening biedt aan gezinnen die het niet op eigen kracht redden (Passie voor Jeugd en Gezin, 2016). PJG onderscheidt zich van andere, reeds langer bestaande jeugdzorgorganisaties doordat zij de transitie als uitgangspunt hebben genomen voor de werkwijze van de organisatie. Zo hebben zij de nieuwe werkwijze voor jeugdhulpverleners en de bovenstaande vijf punten uit de jeugdwet geïntegreerd in de praktijk. PJG is een platte organisatie die korte lijnen nastreeft en hierdoor effectief kan werken. PJG levert maatwerk aan gezinnen door zich aan te passen aan cliënten. Zij bieden hulp op de momenten dat cliënten beschikbaar zijn, zowel doordeweeks als in het weekend. Zij werken aan de hand van 'één gezin één plan' en hebben één regisseur. Doordat PJG uitgebreid netwerkonderzoek doet, maken zij een realistische inschatting wat passende hulp is. Zij streven ernaar de kosten laag te houden wat een onderdeel is van de nieuwe jeugdwet om zwaardere hulpverlening zo min mogelijk in te zetten.

Door de uiteenlopende casussen waar PJG mee te maken krijgt, leggen zij ook verbindingen met andere organisaties om tot een goede behandeling te komen (Passie voor Jeugd en Gezin, 2016). Cliënten van de jeugdzorg zijn nog kritisch als het gaat om de samenwerking tussen organisaties en

de jeugdzorg (Ramos, Stamps, Stoel, Faas, van Yperen, & Dekovic, 2006). Zij hebben zorgen over een goede samenwerking tussen meerdere ketenpartners. Een goede afstemming en een duidelijke coördinatie in de samenwerking is erg belangrijk (Van Baar, Sigmond, & Speelman, 2013). Binnen de jeugdzorg is deze afstemming en een goede samenwerking nog erg gering. Ook is er nog veel onduidelijk binnen de jeugdzorg (Beerepoot, 2014).

Een tevredenheidsonderzoek kan een goede manier zijn om in kaart te brengen hoe tevreden cliënten en ketenpartners zijn over de nieuwe werkwijze als gevolg van de jeugdwet (Hemels, 2013). Via een cliënt tevredenheidsonderzoek kunnen organisaties of instellingen tijdens en na afronding van de hulpverlening erachter komen wat hun cliënten van de hulp vinden. Dat biedt mogelijkheden om de hulp te verbeteren (Jurrius, Bauer, Rutjes, & Stamps, 2011). Niet alleen in Nederland is het meten van de cliënttevredenheid van groot belang, maar ook in Zweden staat dit hoog in het vaandel. Het Wmo beleid is gestart in Zweden en sinds 1990 ingevoerd. Het wordt daarom ook wel het Zweedse model genoemd. Nederland heeft dit zeventien jaar later pas ingevoerd. Als er vanuit de cliënttevredenheidsonderzoeken naar voren komt dat de kwaliteit van een zorgaanbieder onvoldoende is, kan de financiering stop gezet worden. De cliënten worden dan meteen overgeplaatst. Op deze manier worden de zorgaanbieders gestimuleerd om de kwaliteit hoog te houden. De cliënt levert zo een grote bijdrage wat betreft de kwaliteit van de zorg. Door deze maatregel krijgt de cliënt inspraak en wordt er ook serieus omgegaan met de klachten van de cliënten (Hulst & Blank, 2007).

PJG gebruikt nu een meetinstrument om haar tevredenheid te meten onder cliënten. Dit instrument is afgeleid van 'één gezin één plan' dat ontwikkeld is door Hermanns (2012). Doordat dit meetinstrument eigen ontwikkelde elementen bevat en niet in zijn geheel is overgenomen, is de validiteit van het huidige meetinstrument onduidelijk. Daarnaast vindt PJG het belangrijk om naast de cliënttevredenheid ook de tevredenheid over samenwerking met ketenpartners goed te meten. Eerder werd al benoemd dat de kwaliteit in de jeugdzorg wat betreft de samenwerking met andere organisaties erg slecht is (Rijksoverheid, 2014). Aanpassing van het meetinstrument van PJG en de interventies hierop zal de kwaliteit van de zorg ten goede komen. PJG heeft de wens om te weten te komen of hun huidige meetinstrument naar de cliënttevredenheid de juiste elementen bevat. Tevens willen zij weten welke elementen een meetinstrument nodig heeft om tevredenheid te meten tussen ketenpartners. Daarom wordt er onderzocht welke elementen een meetinstrument moet bevatten om zowel cliënttevredenheid te meten, als samenwerkingstevredenheid tussen ketenpartners.

1.2 Projectkader

De onderzoeksvraag komt vanuit de opdrachtgever Passie voor Jeugd en Gezin. De gezinscoach bij PJG stelt samen met het gezin een begeleidingsplan op aan de hand van de gestelde hulpvragen. De expertise van PJG ligt op het gebied van kinderen en jongeren met niet aangeboren hersenletsel (NAH) en multi-problem gezinnen. Tijdens de behandeling met de betreffende cliënt(en) maken zij gebruik van verschillende specialismen en methodieken. Samenwerking is één speerpunt van de werkwijze van PJG. Voor dit onderzoek is het van belang om inzichtelijk te krijgen met welke organisaties PJG samenwerkt. Zo melden verschillende zorginstanties casuïstieken aan bij PJG. Hieronder een overzicht van de verschillende instanties waar PJG mee samenwerkt (Passie voor Jeugd en Gezin, 2016).

- Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)
- Sociale wijk teams
- Wmo loketten vanuit de gemeenten
- William Schrikker Groep
- Jeugdhulporganisaties
- Kinderrevalidatie
- Revalidatie

- Mantelzorg en vrijwilligers organisaties
- GGZ organisaties
- Woningcorporaties
- Veiligheidskamer
- Leger des Heils

1.3 Doelstelling

De organisatie Passie voor Jeugd en Gezin is een groeiende organisatie die op 1 augustus 2014 van start is gegaan. De organisatie is van 1 gezinscoach en 1 gezin uitgegroeid naar een team van 43 gezinscoaches. Passie voor Jeugd en Gezin heeft een instrument ontwikkeld voor het meten van de tevredenheid van de cliënten, maar wil ook toewerken naar een instrument om de tevredenheid met ketenpartners in kaart te brengen. De organisatie is op zoek naar een instrument voor of elementen van een tevredenheidsonderzoek, dat aansluit bij de uitgangspunten van PJG. Het huidige meetinstrument onder cliënten is zelf ontwikkeld en bevat zeven vragen. De organisatie vraagt zich af of de vragenlijst, de belangrijkste elementen bevatten om de tevredenheid te kunnen meten. Voor deze organisatie wordt er onderzocht wat passende elementen zijn voor een tevredenheidsonderzoek onder cliënten en ketenpartners. Op die manier kan er door de organisatie een instrument ontwikkeld worden om de tevredenheid te meten.

Korte termijn doel:

- Inzicht verwerven in de soorten instrumenten voor het meten van tevredenheid van cliënten en ketenpartners.
- Onderzoeken welke instrumenten of elementen van instrumenten passend zijn bij de veranderende context van de jeugdzorg, nieuwe vormen van samenwerking in gemeenten en de uitgangspunten van PJG.

Lange termijn doel:

Op basis van dit onderzoek kan het bestaande meetinstrument voor cliënttevredenheid van PJG geoptimaliseerd worden en kan er een meetinstrument voor samenwerkingstevredenheid ontwikkeld worden. PJG kan met tevredenheidsonderzoeken onder cliënten en ketenpartners kwaliteit in ondersteuning en samenwerking nastreven.

1.4 Onderzoeksvraag

Welke elementen uit een meetinstrument voor een tevredenheidsonderzoek onder cliënten en ketenpartners zijn passend bij de organisatie PJG?

1.5 Deelvragen

Theoretische deelvragen:

- Wat is de rol van een tevredenheidsonderzoek binnen de huidige jeugdzorg?
- Welke meetinstrumenten zijn er om tevredenheid onder cliënten te meten?
- Welke meetinstrumenten zijn er om de tevredenheid over de samenwerking tussen de ketenpartners te meten?
- Hoe meet PJG op dit moment tevredenheid onder zowel cliënten als over de samenwerking met ketenpartners?

Praktische deelvragen:

- Wat zijn volgens ketenpartners van PJG en experts belangrijke elementen wat een meetinstrument moet bevatten om tevredenheid te meten onder zowel cliënten als over de samenwerking met ketenpartners?

- Wat zijn volgens de gemeenten belangrijke elementen die een meetinstrument moet bevatten om tevredenheid te meten onder zowel cliënten als over de samenwerking met ketenpartners?

1.6 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk worden de begrippen die vanuit de theoretische deelvragen naar voren zijn gekomen beantwoord en worden er conclusies getrokken. In hoofdstuk drie wordt de methode van het onderzoek beschreven evenals het onderzoektype, onderzoekvorm, materiaal, instrumenten, de data analyse en de onderzoeksomvang. Ook worden de populatie, validiteit, betrouwbaarheid en ethische overwegingen beschreven. In hoofdstuk vier worden de bevindingen van dit onderzoek benoemd. De bevindingen worden per populatie groep beschreven en ondersteund met citaten. In hoofdstuk vijf wordt er een conclusie getrokken aan de hand van de praktische deelvragen en de hoofdvraag. Ook wordt in dit hoofdstuk de discussie beschreven. In het laatste hoofdstuk komen de aanbevelingen aan bod.

Hoofdstuk 2. Bevindingen tevredenheid en meetinstrumenten

In dit hoofdstuk worden de theoretische deelvragen beantwoord. Vanuit de deelvragen worden kernbegrippen geformuleerd die als naam van de paragraaf fungeren. Na elke paragraaf wordt er een conclusie getrokken over de deelvraag. In de eerste paragraaf wordt een tevredenheidsonderzoek besproken, in de tweede paragraaf worden de meetinstrumenten van cliënttevredenheid beschreven en in de laatste paragraaf worden de meetinstrumenten van de samenwerkingstevredenheid benoemd.

2.1 Wat is een tevredenheidsonderzoek?

Tevredenheid is een breed begrip. Er moet daarom in een onderzoek naar de tevredenheid duidelijk naar voren komen waarover de vraagstelling gaat. Als dit niet duidelijk is, kunnen de antwoorden anders uitkomen, omdat ieder mens ergens anders zijn accenten op legt (van Yperen & van der Steenhoven, 2011). Cliënttevredenheid is de beleving van cliënten die ontstaat door het vergelijken van de ervaringen met een dienst en met de wensen die men heeft (Thomassen, 2002).

Bij een tevredenheidsonderzoek wordt de waardering van de ontvanger van een dienst achteraf gemeten. Er wordt gevraagd wat de cliënt van de inhoud vond, maar ook wat het de cliënt heeft opgeleverd. In een tevredenheidsonderzoek wordt er gewerkt met directe en indirecte vragen. De directe vragen halen het oordeel over verschillende aspecten naar voren en bij de indirecte vragen wordt er geprobeerd om andere indicaties over tevredenheid te krijgen. Een indirecte vraag zou kunnen zijn: 'Zou je anderen aanraden dit ook te doen?' (Migchelbrink, 2007).

Cliënttevredenheid kan worden uitgevoerd vanuit verschillende achtergronden. Migchelbrink (2009) benoemt zes achtergronden: De toegenomen aandacht voor kwaliteit, de opkomst van de mondige klant, de omslag van aanbodgericht naar vraaggericht werken, de marktwerking, de (wettelijke) en andere verplichtingen en de vraag naar legitimatie en verantwoording van de geleverde zorg en diensten.

Migchelbrink (2009) beschrijft nog een aantal aspecten die meegenomen kunnen worden in een tevredenheidsmeting. Het gaat om de volgende zorg- en dienstverleningsaspecten: Het gebouw, de werkruimte, nakomen van afspraken, de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de instelling, de nazorg, de klachtenafhandeling, de informatieverschaffing voor en tijdens de dienstverlening en de resultaten. Ook wordt er gekeken naar de vorm, de inhoud en het verloop. De deskundigheid en houding van de dienstverlener wordt ook meegenomen in de meting. Nadat deze punten onderzocht zijn, kan er gekeken worden naar de resultaten. Vandaar uit kunnen er verbeterpunten worden opgesteld bij knelpunten.

In de basisset CJG indicatoren is aangegeven dat het vooral gaat om resultaat van de dienstverlening en ondersteuning. De tevredenheid moet zo worden geoperationaliseerd dat het duidelijk maakt in welke mate de cliënt de dienst nuttig vond en zelf verder kan. In de basisset is aangegeven dat het vooral gaat om het resultaat van de dienstverlening en ondersteuning. Daarnaast is de indicator gericht op het meten van tevredenheid per dienst. In de basisset wordt tevredenheid bovendien toegespitst op de beleving van de cliënt met betrekking tot de beantwoording van de vraag zodat de persoon in zijn autonomie versterkt is. Veel cliënttevredenheidsonderzoeken zijn gebaseerd op een grondslag waarbij de mate van cliënttevredenheid het gevolg is van de perceptie van de cliënt 'is er aan de verwachtingen over de hulpverlening voldaan?' (van Yperen & van der Steenhoven, 2011).

Uit bovenstaande blijkt dat er meerdere aspecten zijn die van belang zijn voor een tevredenheidsmeting. De aspecten gaan over de inhoud van de meting. Als het gaat over de vorm

van een tevredenheidsmeting, kan dit door middel van verschillende methoden worden gedaan. Er zijn vier methoden die hiervoor gebruikt kunnen worden. Een enquête is een methode die wordt ingezet door middel van een vragenlijst die voorgelegd wordt bij een groep cliënten. Betrouwbare onderzoeksresultaten krijgen is het belangrijkste doel van deze methode. Een diepte interview is een methode waarbij individuele gesprekken worden gevoerd met de cliënt. Er wordt in ongeveer een uur/anderhalf uur een gespreksleidraad doorlopen. Een diepgaand beeld van de beleving van de cliënt krijgen is het belangrijkste doel bij deze methode. Een focusgroep is een methode waarbij cliënten in kleine groepen gesprekken voeren over een bepaald onderwerp. Ook hierbij is het van belang om een diepgaand beeld te krijgen van de cliënt. Een standaard cliënttevredenheidsonderzoek is een methode dat bestaat uit een combinatie van de drie bovengenoemde methoden (Thomassen, 2002).

Uit vijf jaar cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat cliënten blijvend klachten hebben over de samenwerking tussen organisaties, de snelheid waarmee ze geholpen worden en de continuïteit van de zorg. Het is van belang dat er gekeken wordt naar deze knelpunten, om te voorkomen dat dezelfde genoemde klachten blijven voortbestaan bij een tevredenheidsonderzoek. Het is aan de kwartiermakers in gemeenten, ambtenaren, het jeugdbeleid en de CJG's om te zoeken naar verbeteringen (Jurrius, Bauer, Rutjes & Stamps 2011). Uit onderzoek van Stichting Alexander (2008) blijkt dat hulpverleners de sociale kaart niet goed 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. Momenteel wordt er samen met de cliënten bepaald waar de transitie uiteindelijk toe moet leiden. Op die manier kunnen er doelen worden opgesteld om te kijken wat er bereikt moet worden en hoe dat op termijn kan worden gemeten (Jurrius, Bauer, Rutjes & Stamps, 2011).

2.1.1 Conclusie deelvraag 1

Om de vraag te beantwoorden wat de literatuur aangeeft over een tevredenheidsonderzoek, is bovenstaande informatie verzameld. In de literatuur staat beschreven dat er duidelijk naar voren moet komen wat de vraagstelling is. Een tevredenheidsonderzoek bevat vragen over de inhoud van de hulpverlening, maar ook vragen over wat het de cliënt heeft opgeleverd (Migchelbrink, 2007). De literatuur geeft aan dat de tevredenheid op vier verschillende manieren gemeten kan worden. De belangrijkste aspecten van de vier methoden zijn verschillend maar komen wel overeen. Het is van groot belang dat cliënten hun mening geven over de hulp die hun geboden is en hoe zij dit ervaren hebben. In de hulpverlening wordt er gewerkt met en voor cliënten en door de tevredenheid te meten kan de kwaliteit van de hulpverlening geoptimaliseerd worden.

2.2 Meetinstrumenten cliënt tevredenheidsonderzoek

Er zijn verschillende instrumenten die de tevredenheid onder cliënten kunnen meten. In Tabel 1 worden zeven bruikbare instrumenten om de tevredenheid te meten weergegeven. De tabel is afgeleid van een bestaand model ingedeeld door Addink (2013). Daarbij is een extra model toegevoegd in de tabel. De tabel is ingedeeld in verschillende kenmerken. In de eerste kolom staat de naam van het instrument. In de tweede kolom staat of er in de vragenlijst één of meerdere items staan over de resultaten van de dienst of hulp. In de derde kolom staat aangegeven of er in de vragenlijst staat of de cliënt zonder hulp verder kan. In de vierde kolom staat wie er bepaalt, dat betekent wie de tevredenheid van een dienst bepaald. In de vijfde kolom staat wanneer het instrument wordt ingezet: standaard na elk contact moment of in een bepaalde periode. In de laatste kolom staat of de kwaliteit van het instrument is onderzocht (Addink, 2013).

Instrument	Item/schaal resultaat	Item zonde r hulp verder	Wie bepaalt	Standaard/periodiek	Kwaliteit onderzocht
Monitor jeugdgezondheid	Nee	Nee	-	Standaard	-
CQI Jeugdgezondheidszorg	Ja	Nee	Ouders	Periodiek	Ja
BESTE	Ja	Nee	Ouders Hulpverlener	Standaard	Ja
Jeugdthermometer GGZ	Ja	Nee	Jeugdige 12+ Ouders	Standaard	Ja
Exit-vragenlijst	Ja	Ja	Jeugdige 12+ Ouders	Standaard	Ja
Clïëntentoets (c-toets)	Ja	Nee	Jeugdige 12+ Ouders	Periodiek	Ja
Modelvragenlijst Clïëntervaring jongeren en ouders (MCJO)	Ja	Ja	Jeugdige 12 + Ouders	Standaard	Ja

Tabel 1: Bruikbare meetinstrumenten binnen de jeugdzorg

Om inzichtelijk te maken welke elementen bovenstaande modellen bevatten zijn deze uitgewerkt. Er is beschreven voor welke doelgroep de meetinstrumenten beschikbaar zijn en welke thema's er aan bod komen.

1. Monitor Jeugdgezondheid:

De Monitor Jeugdgezondheid bevat standaardvraagstellingen van een dertigtal belangrijke indicatoren die een beeld geven over de Jeugdgezondheid. Met deze monitor worden gegevens verzameld over de gezondheid en beïnvloedende factoren van gezondheid van kinderen en jongeren. De jeugdgezondheidszorg verzamelt deze gegevens door middel van gesprekken met het kind of de jongere en door gesprekken te voeren met de ouders (Boudewijnse, 2005). Monitoren bevordert de effectiviteit en kwaliteit van de behandeling. Er zijn standaardvraagstellingen vastgesteld van belangrijke indicatoren die een goed beeld geven over de Jeugdgezondheid.

Thema's die gebruikt worden, zijn (Monitor Jeugdgezondheid, 2006)

- Roken
- Vrijtijdsbesteding
- Kwaliteit van leven
- Psychosociale problemen
- Criminaliteit

2. CQI jeugdgezondheidszorg:

Dit instrument is bedoeld om de kwaliteit van de zorg rond de jeugdgezondheidszorg te meten vanuit het perspectief van de cliënten. Dit instrument bestaat uit vier vragenlijsten. Er is een consultatiebureau vragenlijst en daarnaast zijn er drie verschillende gezondheidsonderzoeken onder cliënten die een Preventief Gezondheidsonderzoek hebben gehad. Met deze vragenlijsten kan in kaart worden gebracht op welke punten cliënten goede ervaringen hebben en waar de verbeterpunten liggen (Zorginstituut Nederland, 2013). De betrouwbaarheid van dit meetinstrument is redelijk tot goed (van Yperen & van der Steenhoven, 2011). De vragenlijsten zijn

per instelling verschillend. Wel zijn er thema's van dit meetinstrument, die in iedere vragenlijst terug komen.

De thema's die gebruikt worden zijn (Reitsma-van Rooijen, Damman, Sixma, Spreeuwenberg & Rademakers, 2009):

- Uitnodiging voor het onderzoek
- Informatie voorafgaand aan het onderzoek
- Adviezen
- Afspraken maken
- Tijdstip
- Wachtijd
- Telefonische bereikbaarheid
- Vragen over de jeugdarts en assistente of jeugdverpleegkundige
- Producten en diensten
- Informatie
- Frequentie van de bezoeken
- Plaats van onderzoek
- Duur van onderzoek
- De vragenlijst

3. *BESTE:*

De BESTE is een vragenlijst om de cliëntsatisfactie en de effecten van ontvangen hulp te meten in de jeugdzorg en de jeugdgezondheidszorg (van Yperen & van der Steenhoven, 2011). Er zijn drie verschillende vragenlijsten bij dit instrument. Een vragenlijst voor de aanmelder, voor de ouder en voor de hulpverlener. De cliëntsatisfactie bestaat volgens de BESTE uit twee thema's, namelijk de ervaring van effectiviteit en een gevoel van tevredenheid.

De volgende onderwerpen komen aan bod:

- Verandering in gedrag van het kind.
- Verandering in het gezin.
- Verandering in de opvoeding.
- Verheldering van zicht op het kind.
- Duur van de hulpverlening.
- Zou de invuller anderen deze hulpvorm aanraden?
- Korte reactie op verleende hulp (ouder) of had de geboden hulp achteraf beter gekund (hulpverlener en aanmelder)?
- Maakt het gezin na de geboden hulp gebruik van andere vormen van hulpverlening (hulpverlener en aanmelder)?
- Reactie op het contact met dit gezin tijdens de hulp (hulpverlener en aanmelder).

Cliëntsatisfactie wordt als een tweedimensionaal begrip gezien: Enerzijds de ervaring van effect van de hulpverlening, anderzijds het gevoel van tevredenheid. Beide aspecten komen in de vragenlijst aan bod. De betrouwbaarheid van de eerste vier vragen 'ervaren effectiviteit' is voor alle varianten van de BESTE goed. De overige vragen vormen geen schaal waardoor de betrouwbaarheid niet berekend kan worden (Meyer, 2004).

4. *Jeugdthermometer GGZ:*

De GGZ Jeugdthermometer is een instrument waarmee instellingen in de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg kunnen onderzoeken hoe cliënten de geboden zorg waarderen (van Yperen & van der Steenhoven, 2011). Met een jeugdthermometer wordt de waardering van informatie, inspraak, de hulpverlener en het resultaat gemeten. Het instrument kan worden ingezet

om het kwaliteitsbeleid van de eigen instelling aan te passen of een vergelijking tussen verschillende instellingen al dan niet landelijk te maken. De uitkomsten van dit instrument geven een beeld van de tevredenheid van de cliënt, de ouders van de cliënt en over de tevredenheid van de ouders over de hulp die henzelf is geboden naar aanleiding van de problemen van hun kind (Bransen, 2003). Er is onderzoek uitgevoerd naar de betrouwbaarheid en validiteit. Betrouwbaarheid en validiteit van de jongeren vragenlijst is voldoende. Ook de kwaliteit van de vragenlijst ouderbegeleiding is voldoende. De betrouwbaarheid van de vragenlijst van ouders over de behandeling van hun kind kon niet goed worden vastgesteld (van Yperen & van der Steenhoven, 2011). De vragenlijst bevat verschillende onderwerpen met bijbehorende vragen. Hieronder wordt de vragenlijst weergegeven:

Informatievoorziening:

- Is er voldoende informatie verkregen over de behandel- en begeleidingsmogelijkheden?
- Is er voldoende informatie verkregen over de aanpak van de behandeling en begeleiding?
- Is er voldoende informatie verkregen over het te verwachten resultaat van de behandeling en begeleiding?
- Bent u tijdens de behandeling (van uw kind) voldoende geïnformeerd over de behandeling?

Inspraak:

- Meebeslissen over de behandeling of begeleiding?
- Is er een behandel- of begeleidingsplan gemaakt?
- Is er ingestemd met het behandel- of begeleidingsplan?

Hulpverlener:

- Is de hulpverlener voldoende deskundig?
- Is er voldoende vertrouwen in de hulpverlener?
- Toonde de hulpverlener voldoende respect?
- Was de hulpverlener voldoende geïnteresseerd?

Resultaat:

- Is het behandel- of begeleidingsplan naar wens uitgevoerd?
- Was de behandeling of begeleiding de juiste aanpak voor de problemen en klachten?
- Is er door behandeling meer greep op de problemen of klachten gekomen?
- Is er door de behandeling of begeleiding voldoende vooruit gegaan?
- Ben je door de behandeling of begeleiding beter in staat om dingen te doen die je belangrijk vindt?
- Kunt u door de behandeling of begeleiding beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had?

Resultaat gezinssituatie:

- Kunt u, door de begeleiding, beter omgaan met de problemen in uw gezinssituatie?
- Kunt u, door de begeleiding, beter omgaan met problemen buiten het gezin (school/omgeving)?
- Is de situatie in het gezin door de begeleiding voldoende vooruit gegaan?
- Is de begeleiding van uzelf voldoende afgestemd op de behandeling van uw kind?

Cijfer en aanraden:

- Welk rapportcijfer zou u geven voor de totale behandeling of begeleiding?
- Een ander aanraden hulp te zoeken bij deze instelling?

Specifieke vragen:

- Werd u vriendelijk te woord gestaan als u de instelling belde?
- Kon u de hulpverlener gemakkelijk telefonisch bereiken?
- Als u een brief van de instelling kreeg, was de informatie dan duidelijk?
- Kreeg u duidelijke informatie over eventuele wachttijden? (Feenstra & Nugter, 2011)

5. Exit- vragenlijst:

Er staan drie doelen voorop bij de Exit-vragenlijst. In de eerste plaats is het doel om de cliënten de mogelijkheid te geven om het resultaat van de hulp te beoordelen door middel van items die zij zelf belangrijk vinden. Het tweede doel is om jeugdzorginstellingen de mogelijkheid te geven om inzicht te krijgen in de door cliënten beoordeelde resultaten van de hulpverlening, zodat er gewerkt kan worden aan kwaliteitsverbetering. Het derde en tevens laatste doel is het gesprek tussen cliënten en instellingen over de effectiviteit binnen de instelling te stimuleren, maar ook tussen verschillende jeugdzorginstellingen onderling en overheden (Jurrius, Havinga & Stamps, 2009).

De methode levert kwantitatieve gegevens op die op landelijk niveau met elkaar te vergelijken zijn. Er is onderzoek verricht naar de psychometrische eigenschappen van de Exit-vragenlijst. De resultaten daarvan zijn niet openbaar. De Exit vragenlijst Jeugdbescherming en Jeugdreclassering is nog niet gevalideerd (van Yperen & van der Steenhoven, 2011). De lijst wordt bij iedere cliënt afgenomen, deze wordt gekoppeld aan de cliënt en is daardoor niet anoniem. Er zijn twee vragenlijsten, één voor de jongere vanaf 12 jaar en één voor de ouders van de kinderen of jongeren.

De vragen die aan bod komen in deze vragenlijst zijn (Alexander, 2008):

- De hulp van (naam instelling) is goed verlopen
- Ik heb voldoende geleerd om na de hulp zelf verder te gaan (naam instelling) heeft mij geholpen met de dingen die ik belangrijk vond
- Ik weet waar ik terecht kan als ik nog hulp nodig heb
- Ik heb door de hulp van (naam instelling) meer vertrouwen in de toekomst (naam instelling) besliste met mij, in plaats van over mij
- Ik ben door (naam instelling) geholpen met waarvoor ik kwam
- Ik voelde me serieus genomen door (naam instelling)
- Er is voldoende bereikt door de hulp van (naam instelling)
- De hulpverleners van (naam instelling) deden hun werk goed.
- Welk rapportcijfer zou je de hulpverlening van (naam instelling) geven

6. C-toets:

De C- toets heeft als doel om op hoofdlijnen te signaleren wat ouders en jongeren vinden van de kwaliteit van de jeugdzorg (van Yperen & van der Steenhoven, 2011). De uitkomsten worden gebruikt als basis voor interactieve cliëntenfeedback en het doorgeven van verbeteringen in de jeugdzorg vanuit cliëntenperspectief. De C-toets bestaat uit drie delen:

1. Het eerste deel is een standaardlijst die bestaat uit 21 stellingen waarmee cliënten hun oordeel kunnen geven over verschillende aspecten van de hulpverlening. Voorbeeldstellingen zijn: 'Ik voel me op mijn gemak bij (naam instelling)' en 'Mijn hulpverlener geeft goede adviezen.' Daarnaast wordt aan ouders en jongeren gevraagd een rapportcijfer voor de hulp te geven.
2. Het tweede deel bestaat uit de mogelijkheid om zes stellingen toe te voegen. Deze extra stellingen worden vormgegeven door de instelling zelf, het liefst in samenwerking met cliënten.
3. Het derde deel bestaat uit drie open vragen waarin jongeren en ouders in eigen woorden op kunnen schrijven waar zij tevreden en minder tevreden over zijn.

Er zijn vragenlijsten voor cliënten en voor hun ouders. De vragen zijn hetzelfde, maar de taalgebruik en de vraagstelling verschillen (Stichting Alexander, 2009).

Er is een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd voor alle 20 stellingen samen. Daaruit blijkt dat de betrouwbaarheid van de stellingen als gehele schaal goed is (Stichting Alexander, 2009).

De thema's die belicht worden in deze vragenlijsten zijn (Van den Bosch, 2013):

- Het contact
- De deskundigheid
- Het verloop van de begeleiding/hulp
- De Informatie
- Contact met kind en hulpverlener
- Het doel en resultaat

7. *Modelvragenlijst Cliëntervaring Jeugd en Ouders (MCJO)*

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om cliëntervaringsonderzoek uit te voeren voor jeugd. De modelvragenlijst cliëntervaring jeugd en hun ouders is in overeenstemming met het Wmo-artikel 2.5.1. en artikel 2.10 van de Jeugdwet opgesteld. Dit instrument is op verzoek van VNG ontwikkeld door stichting Alexander in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam. Er wordt met deze vragenlijst onderzocht hoe jongeren en hun ouders de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren. Ook wordt onderzocht wat het effect is geweest op het gezond en veilig opgroeien. Het groeien naar zelfstandigheid, zelfredzaamheid en de maatschappelijk participatie zijn daarin ook belangrijke onderwerpen in het onderzoeken naar de ervaring van de jongeren en hun ouders (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2015).

Er is een vragenlijst voor jongeren die de hulp, zorg en begeleiding hebben gehad en een vragenlijst voor hun ouders. In de vragenlijsten worden verschillende onderwerpen behandeld. Per onderwerp zijn er vaak drie vragen die de jongeren en ouders moeten beantwoorden. De antwoorden die gegeven kunnen worden zijn: nooit – soms – vaak – altijd of niet van toepassing. Ook kan de organisatie nog eigen stellingen toevoegen, over bijvoorbeeld een thema of onderwerp wat speelt binnen de organisatie. Aan het eind van de vragenlijst zijn er drie open vragen. Deze vragen gaan over de positieve kanten, de verbeterpunten en of er nog op of aanmerkingen zijn. Tevens zijn er nog een aantal algemene vragen die gaan over het geslacht van de cliënt, de leeftijd, de wijk/dorp of stad waar ze wonen en hoelang er hulp is geboden.

De thema's die belicht worden in de vragenlijst zijn (Stichting Alexander & Universiteit Amsterdam, 2015):

- Toegankelijkheid van voorzieningen
- Vind je de uitvoering van de zorg goed?
- Wat is het effect van de hulp op hoe jij opgroeit?
- Wat is het effect van de hulp op jouw zelfstandigheid?
- Wat is het effect van de hulp op jouw zelfredzaamheid?
- Wat is het effect op hoe jij mee kan doen in jouw omgeving?

2.2.1 Conclusie deelvraag 2

Om de vraag te beantwoorden wat de literatuur zegt over een tevredenheidsonderzoek is bovenstaande informatie verzameld. De meetinstrumenten zijn allemaal gericht op de jeugdzorg. Het grote verschil tussen de instrumenten is dat er vragenlijsten anoniem worden afgenomen, maar ook dat er vragenlijsten zijn die cliënt gebonden, dus niet anoniem, zijn. Als er wordt gekeken naar bovenstaande meetinstrumenten zijn er vier instrumenten die aansluiten bij PJG. Deze instrumenten zijn: BESTE, Jeugd Thermometer GGZ, Exit- vragenlijst en de MCJO. Deze sluiten aan omdat ze elementen bevatten die passend zijn bij de organisatie PJG. De instrumenten die het meest overeenkomen zijn Jeugd Thermometer GGZ en Exit vragenlijst. In beide instrumenten zitten vijf vragen die ook bij het huidige instrument voorkomen van PJG. De elementen die overeen komen met PJG bij Jeugd Thermometer GGZ zijn de tevredenheid van de hulp, de tevredenheid van het

contact met de hulpverlener, tevredenheid over de hulpverlening en de tevredenheid over de zorg zelf weer aan kunnen. De elementen die overeen komen met PJG bij de Exit vragenlijst zijn de tevredenheid van de hulp, tevredenheid over de hulpverlening, de zorg zelf weer aan kunnen en wat het meest heeft geholpen.

De Modelvragenlijst Cliëntervaring Jeugd en Ouders is vooral gericht op ervaring, maar sluit wel aan bij PJG. In de vragenlijst van de MCJO komen vragen voor die ook in het huidige meetinstrument van PJG voorkomen. Het zijn niet letterlijk dezelfde vragen, maar de onderwerpen sluiten op elkaar aan. De zelfstandigheid en zelfredzaamheid wordt bijvoorbeeld in beide gevallen gemeten. Ook de toegankelijkheid komt terug in beide instrumenten.

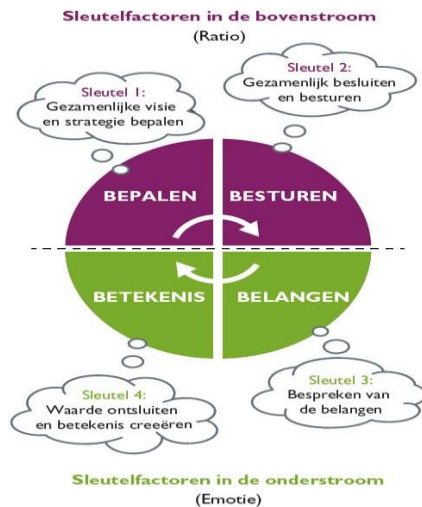
2.3 Meetinstrumenten samenwerkingstevredenheid

Samenwerken met ketenpartners is belangrijk. Er is geen enkele organisatie die zonder de hulp van andere organisaties alle complexe vraagstukken zelfstandig kan oplossen. De uitdaging bij een dergelijke samenwerking is om alle belangen inzichtelijk te maken en te zorgen dat de betrokken partijen oprechte interesse krijgen in elkaars belangen (Bremekamp, Kaats & van Opheij, 2009). Verschillende organisaties met elkaar samen laten werken is niet zo gemakkelijk en zo voor de hand liggend als de meeste mensen denken. Uit een onderzoek van de Harvard Business Review blijkt dat de tevredenheid onder de ondervraagde organisaties erg laag is. Slechts 51% is tevreden over de huidige samenwerking met andere organisaties (Bamford, Ernst, & Fubini, 2004). Gebrek aan samenwerking blijkt ook uit cliëntonderzoeken. Cliënten hechten veel waarde aan een goede samenwerking tussen verschillende ketenpartners die werken aan de problematiek van de cliënt. Dit onderwerp wordt belangrijker gevonden dan het kijken of de hulp effectief is geweest. Cliënttevredenheid en samenwerkingstevredenheid liggen in het verlengde van elkaar (Dronkers & Dijkshoorn, 2010). Uit onderzoek van de Universiteit in Minnesota en South Carolina, is gebleken dat door investering in een goede samenwerking effectievere hulp kan worden geboden wat betreft de hulpverlening. Ook is hierbij reflectie tussen de samenwerkende disciplines erg belangrijk (Selden, Coleman, Sowa & Sandfort, 2006).

Meetinstrumenten om samenwerkingstevredenheid te meten bestaan er vele malen minder dan cliënttevredenheidsonderzoeken. Zo is er wel het 4B's model gevonden, ontwikkeld door het Jan van Es Instituut, die laat zien hoe tevredenheid gemeten moet worden tussen ketenpartners. Hiernaast is na het invoeren van vele zoektermen het model GG&GD gevonden wat de samenwerking meet in de gemeente Utrecht. Tot slot is er het model van het NJI samenwerking tussen jeugdhulp en onderwijs geïntroduceerd.

4B's model

Bovenstaand laat zien dat een goede samenwerking tussen ketenpartners resulteert in een betere zorg. Om deze samenwerking op kwaliteit te meten heeft het Jan van Es Instituut een meetinstrument ontwikkeld om tevredenheid te meten in de eerstelijns zorg. Drie jaar onderzoek heeft geresulteerd in het 4BS model om tevredenheid te meten in de hulpverlening met vier theoretische dimensies. In Figuur 1 zijn deze vier theoretische dimensies zichtbaar. Doordat het Jan van Es Instituut geen verdere informatie wilde verschaffen is alleen het model zichtbaar met een kleine toelichting.

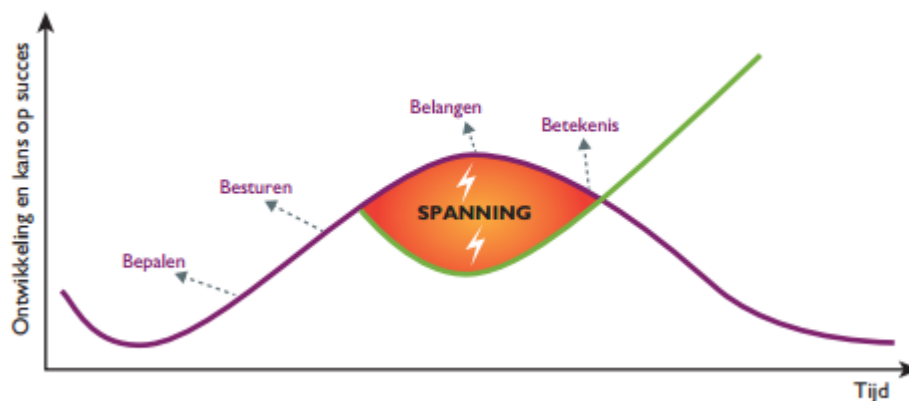


Figuur 1: 4BS model (Valentijn & Bruijnzeels, 2014)

Uit een praktijktest, dat is gedaan door het Jan van Es Instituut, is naar voren gekomen dat de sleutelaspecten belangen en besturen, bij de start van de samenwerking op orde moeten zijn. Het 4BS model is het eerste gevalideerde model om succes in de samenwerking te kunnen vaststellen in de eerstelijnszorg (Valentijn & Bruijnzeels, 2014).

Het model is op twee verschillende manieren te gebruiken. Als eerste is het model te gebruiken om samenwerkingsverbanden kritisch te bekijken. Belangrijk daarbij zijn de sleutelfactoren in de onder- en bovenstroom van het 4BS model. Als tweede manier kan er via dit model gekeken worden of er genoeg grond is om samen een programma of methode op te zetten. Concluderend is dat het loont om goed te kijken naar de onderstroom. De onderstroom geeft aan dat het goed is om de belangen te bespreken. Hierna worden de waarden ontsloten en de betekenis van de samenwerking gecreëerd. Hierna kan de bovenstroom worden meegenomen en de strategie worden bepaald om gezamenlijk besluiten te nemen. Een goede balans tussen de onder- en bovenstroom is de basis voor een goede samenwerking. Wanneer dit model is gebruikt kan er een lijn worden opgemaakt zoals hieronder in Figuur 2 is weergegeven (Valentijn & Bruijnzeels, 2014).

Figuur 2: Fasering succesvol samenwerkingsverloop volgens 4B Sleutelmodel



Vragenlijst

Tomassen, (2011) werkzaam bij de GG&GD te Utrecht heeft een vragenlijst ontwikkeld waarmee organisaties de tevredenheid van de samenwerking met andere ketenpartners kunnen meten. De vragenlijst is gebaseerd op de ketenpartners die werkzaam zijn in de publieke sector. De doelgroep waarvoor Tomassen een vragenlijst heeft ontwikkeld betreft de organisaties die zich inzetten voor de sociaal kwetsbaren. Mensen die op straat dreigen te komen of die al zonder huisvesting zitten. Zij schenkt aandacht in haar vragenlijst aan de volgende onderwerpen:

- Gedeelde focus
- Ketensamenwerking
- Ketenregie (gezamenlijk doel)
- Eigen organisatie (afspraken op verschillende niveaus – wat levert de samenwerking op)
- Rollen en verantwoordelijkheden
- Kwaliteit van dienstverlening
- Effecten

De vragenlijst bestaat in totaal uit vijf pagina's. Onderstaand worden de factoren kort belicht.

Gedeelde focus

Bij deze factor wordt in de vragenlijst van Tomassen (2011) aandacht geschonken aan het doel van de samenwerking, de duidelijkheid van de doelgroep van de keten en te behalen ketenresultaten.

Ketensamenwerking

Bij de factor ketensamenwerking worden er vragen gesteld op welke manier de ketens met elkaar samen werken. Ook wordt de meerwaarde van de samenwerking bevraagd en of men zich aan de afspraken houdt (Tomassen, 2011).

Ketenregie

Hierbij wordt er gekeken of er een gezamenlijk doel is en wat deze inhoudt (Tomassen, 2011).

Eigen organisatie

Bij de factor rollen en verantwoordelijkheden wordt er aandacht geschonken aan de bereidheid van de medewerker voor de samenwerking met ketenpartners. Er wordt gevraagd of er voldoende tijd is voor een goede samenwerking vanuit de eigen organisatie, of informatie wordt gedeeld met collega's vanuit de samenwerking en of er eventueel gevolgde trainingen zijn door de medewerker om samenwerking te verbeteren (Tomassen, 2011).

Rollen en verantwoordelijkheden

Hierbij worden vragen gesteld over de verwachtingen van de ketenpartners en of deze wel soepel verloopt door een duidelijke rolverdeling (Tomassen, 2011).

Kwaliteit van dienstverlening

Bij de factor kwaliteit van dienstverlening wordt er gekeken naar de kwaliteit van de doorverwijzingen. Hierbij wordt bijvoorbeeld gekeken naar indicaties en de inhoudelijke overdrachten van de cliënt (Tomassen, 2011).

Effecten

Bij de laatste factor van de vragenlijst 'effecten' wordt er gekeken naar de ketensamenwerking en de positieve invloed hiervan op bijvoorbeeld de bereikbaarheid van de doelgroep en of de toegankelijkheid van de hulpverlening optimaal is (Tomassen, 2011).

Naast de gevonden bovenstaande vragenlijst is er een passende vragenlijst gevonden op de site van het NJI, die aansluit bij jeugdhulp. Onderstaand wordt dit model nader toegelicht.

Monitor aansluiting jeugdhulp en passend onderwijs

Een vragenlijst om tevredenheid te meten betreffende de samenwerking tussen jeugdhulp en passend onderwijs is in ontwikkeling. Er wordt een monitor gehouden welke bedoeld is voor gemeenten en samenwerkingsverbanden passend onderwijs, die informatie willen over de aansluiting tussen onderwijs en jeugdhulp in de eigen regio. De monitor brengt in kaart in hoeverre de betrokken partners momenteel samenwerken en benadrukt daarbij het perspectief van scholen en hulpverlening en de tevredenheid van ouders. Deze informatie wordt gebruikt om de kwaliteit van de samenwerking tussen onderwijs en jeugdhulp te verbeteren (Evers, 2016).

De monitor heeft twee verschillende doeleinden.

1. De context. De monitor brengt relevante contextcijfers uit landelijke bestanden bij elkaar. Deze gegevens zijn veelal afkomstig van het DUO en het CBS. Er wordt in kaart gebracht hoeveel er gebruik gemaakt wordt van jeugdhulp en het aandeel van achterstandsleerlingen.
2. informatie over samenwerking en tevredenheid. De monitor verzamelt kwalitatieve informatie over de samenwerking tussen onderwijs en jeugdhulp. Dit gebeurt middels een vragenlijst die periodiek uitgezet wordt onder drie groepen respondenten uit eigen regio. De vragenlijsten worden ingevuld door (Evers, 2016):

- Beleidsmedewerkers gemeente en samenwerkingsverbanden
- Professionals in onderwijs en jeugdhulp
- Ouders en jongeren.

De resultaten van deze vragenlijsten worden in de monitoromgeving weergegeven op regioniveau.

De monitor als instrument om tevredenheid te meten, is in ontwikkeling. De bedoeling is dat de tevredenheid zichtbaar wordt op het dashboard van passend onderwijs. Het uitgangspunt hierbij is dat de samenwerkingsverbanden en gemeenten informatie op één plek vinden en dubbele bevraging last voorkomen wordt (Evers, 2016).

Om overzichtelijk te maken hoe de vragenlijsten er uit zien, worden deze kort geschetst. Er zijn drie soorten vragenlijsten voor drie verschillende doelgroepen.

Beleidsmedewerkers, jeugd en professionals. Bij de beleidsmedewerkers wordt aandacht geschonken aan verschillende factoren. Op welke manieren er wordt samengewerkt in de regio, wat de visie en planning is van de ketenpartners en wat het beleid hierin is. Ook hebben zij een hoofdkopje samenvatting in afspraken wat aansluit bij hun volgende factor uitvoering van de samenvattingen hulp. De factor: 'werkwijze' is onderverdeeld in welke mate jeugdhulp en passend onderwijs met elkaar methodisch werken, integraal werken, kennisdeling en teambuilding. Tot slot vragen zij om een cijfer te geven aan de samenwerking tussen jeugdhulp en passend onderwijs (Evers, 2016).

Bij de vragenlijst voor jeugd is de aandacht die geschonken wordt aan de tevredenheid van de samenwerking een belangrijke factor. Hierbij worden vragen gesteld zoals: 'is er op tijd verteld dat er zorgen waren?' of 'is er geluisterd naar wat jij nodig had'?

De vragenlijst voor professionals komt sterk overeen met die voor beleidsmedewerkers. Ze zoomen in op de vormen van samenwerking en of er genoeg informatie bekend is over de werkwijze, missie, visie en taken van de andere samenwerkingspartner. Ook bevragen zij de professional over de afspraken over verschil van privacy. Hierna komen stellingen aanbod over de organisatie van de zorg. Opvallend is dat er ook aandacht wordt geschonken aan een praktijkvoorbeeld waarin een

professional kan tonen waaruit blijkt dat hij/zij trots is op de samenwerking. Tijd, aantallen en bereik zijn ook factoren waarnaar gevraagd wordt. Daarbij kunnen respondenten antwoorden op een gesloten ja/nee vraag. Tot slot wordt er een cijfer gevraagd over de huidige samenwerking (Evers, 2016).

Uit bovenstaande blijkt dat er twee modellen zijn die overlap vertonen. Onderstaand wordt uiteengezet welke verschillen en overeenkomsten bovenstaande modellen hebben. Door middel van een tabel kan inzichtelijk worden gemaakt welke overlap de modellen vertonen.

2.3.1 Conclusie deelvraag 3

Uit bovenstaande vragenlijsten en methodes kan er een conclusie worden getrokken dat de meetinstrumenten in ontwikkeling zijn. De huidige vragenlijsten zijn recent gemaakt en in ontwikkeling. Zo blijkt dat het meetinstrument wat Evers (2016) heeft ontwikkeld namens het Nederlands Jeugd Instituut nog in ontwikkeling is. Iedere vragenlijst wordt afgesloten met een vraag naar verbeterpunten. Bij de vragenlijst, ontwikkeld door Tomassen (2011) is dit niet aan de orde. Deze vragenlijsten betreffen verschillende doelgroepen. Het 4BS model sluit aan bij de eerstelijns zorg wat niet alleen de hulpverlening betreft. Het model en bijbehorende tekst uit het artikel laat zien welke belangrijke componenten in de vragenlijst zitten. De originele vragenlijst wil het Jan van Es Instituut niet laten inzien. De vragenlijst passend onderwijs – jeugdhulp kan mooi aansluiten bij de organisatie PJG als zij willen meten hoe de tevredenheid is tussen hen en het passend onderwijs. In Tabel 2 is schematisch weergegeven welke elementen er in de verschillende modellen: ‘4BS model, GG&GD model en monitor aansluiting jeugdhulp en passend onderwijs’ naar voren komen en welke niet.

<i>Elementen</i>	4BS model	A. Tomassen (GG&GD)	M. Evers (NJI)
<i>samenwerkingstevredenheid</i>			
Functievraag medewerker			X
Doel van samenwerking	X	X	X
Belangen samenwerking	X		
Duidelijkheid verwachting van ieders rol	X	X	X
Ketenregie		X	
Vormen van samenwerking	X		X
Kennis andere partner			X
Effecten samenwerking		X	
Tijd	X		X
Omvang geboden hulp		X	X
Kwaliteit samenwerking		X	X
Rapportcijfer samenwerking		X	X

Tabel 2: Elementen samenwerkingstevredenheid

2.4 Huidige meetinstrumenten van PJG

PJG had in het beginstadium van dit onderzoek geen tevredenheidonderzoek voor de cliënten. Op dit moment heeft PJG gebruik gemaakt van een zelfgemaakte vragenlijst afgeleid van de methode ‘één gezin één plan’ wat in de basis is ontwikkeld door Jo Hermanns. Tijdens de half jaarlijkse evaluatie wordt niet alleen aandacht besteed of de doelen behaald zijn, maar wordt er ook door middel van vier vragen gevraagd naar de tevredenheid. Aan het einde van de behandeling worden deze vier nog een keer gesteld met aanvullingen. Hieronder, in Tabel 3 en 4, wordt kort inzichtelijk

gemaakt welke elementen PJG heeft verwerkt in de vragenlijst. In Bijlage 1 is het originele half jaarlijkse evaluatie en eind evaluatie bestand toegevoegd.

Halfjaarlijkse evaluatie

Element	Vorm	Toelichting
Tevredenheid soort hulp	Schaalvraag	Ja
Tevredenheid contact hulpverlener	Schaalvraag	Ja
Tevredenheid hulp die hij/zij heeft gehad	Schaalvraag	Ja
Tevredenheid over de gestelde doelen	Schaalvraag	Ja

[Tabel 3: Halfjaarlijkse evaluatie cliënttevredenheid PJG](#)

Eind evaluatie

Element	Vorm	Toelichting
Tevreden over de gekregen hulp	Schaalvraag	Ja
Tevredenheid contact hulpverlener	Schaalvraag	Ja
Zelfstandigheid teruggekregen	Schaalvraag	Ja
Het meest geholpen vanuit de hulpverlening	Open vraag	Ja
Tip voor PJG	Open vraag	Ja

[Tabel 4: Eind evaluatie cliënttevredenheid PJG](#)

Tabel 3 en 4 geven weer welke elementen PJG verwerkt heeft in haar vragenlijst om cliënttevredenheid te meten. Aan het eind van het onderzoek worden deze elementen vergeleken met de bevindingen uit de interviews om te beoordelen of deze vragenlijsten de lading dekt.

Uit het gesprek met de staffunctionaris kwaliteit (persoonlijke communicatie, 8 april 2016) is gebleken dat PJG een stroomdiagram heeft. Deze is opgenomen in Bijlage 2. Het stroomdiagram maakt inzichtelijk dat één keer in de zes weken een ketenoverleg plaats vindt waarin casussen worden besproken. De staffunctionaris kwaliteit gaf aan dat in dit overleg ook de samenwerking met ketenpartners kort aan bod komt. Dit wordt niet gedaan aan de hand van een vragen- of topiclijst.

3. Methode van onderzoek

Onderstaand wordt uiteengezet wat de methode is van het onderzoek. Hierbij is rekening gehouden met de hoofdvraag van het onderzoek en tevens wordt weergegeven welk type onderzoek dit is. Aan bod komen de procedure, de data analyse, de betrouwbaarheid en validiteit. Om een betrouwbaar antwoord te krijgen op de hoofdvraag, wordt er gebruik gemaakt van verschillende data-verzamelmethoden. Er wordt gebruik gemaakt van een interview vorm met verschillende respondenten om de praktische deelvragen te beantwoorden.

3.1 Onderzoeksmethode en -vorm

De hoofdvraag is een open onderzoeksvraag. Er wordt begonnen met een open vizier. De onderzoeksvraag luidt namelijk: 'welke elementen uit een meetinstrument voor een tevredenheidsonderzoek onder cliënten en ketenpartners zijn passend bij de organisatie PJG?' In het geval er sprake is van een open onderzoeksvraag, wordt er gesproken van een kwalitatief onderzoek (Baarda, 2014).

Bij kwalitatief onderzoek gaat het vooral om verkrijgen van inzichten en minder om harde, getalsmatig onderbouwde feiten. In een kwalitatief onderzoek vormen uitgewerkte gespreks- of observatieverslagen het uitgangspunt van de analyse (Baarda, 2014). In het onderzoek is eerst door middel van literatuurstudie, nagegaan wat een tevredenheidsonderzoek is en welke meetinstrumenten er zijn om dit te meten. Baarda geeft aan dat bij kwalitatief onderzoek situaties, gebeurtenissen en personen beschreven worden met behulp van gegevens van kwalitatieve aard, zoals belevingen, ervaringen, betekenisverleningen die verzameld zijn via open interviews en bestaande documenten (Baarda, 2014). Kwalitatief onderzoek kenmerkt zich dus hoofdzakelijk als een interpretatieve benadering (Migchelbrink, 2009). De onderzoekers maken in het onderzoek gebruik van interviews om ervaringen en verschillende visies te bundelen om tot een goed advies te komen. Hierbij wordt er aandacht geschonken aan wat de respondenten van belang vinden voor een bruikbaar meetinstrument om tevredenheid te meten voor de organisatie PJG. Tijdens deze interviews is er rekening gehouden met de nieuwe Jeugdwet. Tevens is er gebruik gemaakt van de bestaande documenten wat betreft de huidige meetinstrumenten om tevredenheid te meten. Zo geven de onderzoekers een aanbeveling wat gebaseerd is op geïnterpreteerde meningen van experts, ketenpartners en gemeente ambtenaren.

Het onderzoek betreft een empirisch analytische vorm. Bij analytisch onderzoek wordt er onderzoek gedaan naar een verschijnsel waarbij wij dit proberen te begrijpen en nader te verklaren. Hierbij worden verschillende elementen ontleed (Heerink, Pinkster & Bratti- van der Werf, 2009). Analyseren is de verwerking van onderzoeksgegevens door ze te schiften, samen te vatten en met elkaar in verband te brengen.

In dit onderzoek is er gekeken naar huidige meetinstrumenten om tevredenheid te meten. Hierbij worden verschillende elementen ontleed om dit onderwerp goed te kunnen begrijpen en te verklaren richting de opdrachtgever. Ook is het van belang om te onderzoeken naar de betrouwbaarheid van een dergelijk meetinstrument (Heerink, Pinkster & Bratti- van der Werf 2009). Bij een analytisch onderzoek wordt er ook aandacht geschonken aan de verschillen tussen gesprekken met respondenten. Meninge worden met elkaar vergeleken en dit wordt tijdens het onderzoek door ons geïnterpreteerd (Boeije, 2006).

3.2 Onderzoekstype

Het type onderzoek is inventariserend. Bij inventariserend onderzoek is er behoefte aan informatie over hoe deze situatie in elkaar zit en of wat er aan gedaan kan worden (Migchelbrink, 2009). De functie van het onderzoek is het primair inzicht geven, om van daaruit meer onderbouwd en gericht

te handelen. Vanuit PJG is er behoefte aan kennis van de huidige meetinstrumenten om tevredenheid te meten. Tevens is er behoefte om elementen hiervan te onderzoeken zodat zij zo goed mogelijk tevredenheid kunnen meten. Om tot een betrouwbaar advies te komen is allereerst een literatuurstudie gedaan om antwoord te krijgen op de theoretische deelvragen. Hierna zijn deze gebundeld met de meningen en bevindingen uit de interviews met ketenpartners, experts en gemeente ambtenaren.

3.3 Onderzoeksomvang en populatie

Onderstaand wordt beschreven wat de populatie en steekproef is. Hierna wordt de procedure en data analyse weergegeven. Verderop wordt uiteen gezet wat de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek is. Tot slot wordt de ethische overweging weergegeven.

Alle personen en organisaties waarover in dit onderzoek uitspraken gedaan worden, vormen gezamenlijk de populatie, het domein waarbinnen zich het onderzoek afspeelt (Verhoeven, 2014). In het onderzoek maken de onderzoekers gebruik van drie verschillende populatiegroepen om zo een betrouwbaar antwoord te krijgen. De populatie van het onderzoek betreft de volgende groepen:

Experts

Experts op het gebied van meetinstrumenten om tevredenheid te meten kunnen vertellen over belangrijke elementen wat een meetinstrument moet bezitten. Binnen deze populatiegroep wordt er tevens gebruik gemaakt van een selecte steekproef. Er is gekeken naar het theoretisch kader, om experts hierover te bevragen. De volgende populatie is gevraagd voor medewerking

- Jan van Es Instituut
- Movisie
- Nederlands Jeugd Instituut
- Stichting Alexander

Het Jan van Es Instituut gaf aan geen medewerking te willen verlenen. Als alternatief is er een telefonisch interview opgevraagd en voorgesteld om vragen per e-mail te beantwoorden. Na meerdere ondernomen pogingen van de onderzoekers om deze medewerking toch te kunnen verkrijgen, hebben zij moeten concluderen dat het Jan van Es Instituut niet mee wilde werken.

Ketenpartners van PJG

Ketenpartners van PJG zijn een belangrijke populatiegroep. Aan hen wordt in de toekomst waarschijnlijk de vragenlijst afgenomen om de tevredenheid van de samenwerking te meten. Doordat het niet haalbaar is om de gehele populatiegroep mee te nemen, is er gebruik gemaakt van een selecte steekproef. Een selecte steekproef kan op meerdere manieren genomen worden. De opdrachtgever kan een voorkeur geven aan de populatiegroep (Verhoeven, 2014). De opdrachtgever van PJG heeft een lijst opgesteld met medewerkers die geïnterviewd kunnen worden. De steekproef die wordt opgezet is de restrictieve steekproef. Bij deze steekproef wordt er gerichte keuze gemaakt voor de deelnemers met bepaalde kenmerken (Heerink, Pinkster & Bratti- van der Werf, 2009).

Het is van belang dat er een gerichte keuze gemaakt wordt wat betreft de ketenpartners, omdat deze verschillende belangen en meningen behartigen. Alle ketenpartners van PJG worden benaderd om medewerking te verlenen aan het onderzoek. Om zo een zo groot mogelijke populatie groep te krijgen. Dit verhoogt tevens de validiteit van het onderzoek.

De volgende ketenpartners zijn benaderd:

- Perspectief Zutphen
- Kinderrevalidatie Zwolle
- CJG Zutphen

- CJG Apeldoorn
- Het Leger des Heils

Het Leger des Heils heeft geen respons gegeven om mee te werken aan het onderzoek. Kinderrevalidatie Zwolle heeft in het begin van het proces geen respons gegeven, maar na meerdere pogingen van de onderzoekers om medewerking te bewerkstelligen, heeft Kinderrevalidatie Zwolle via e-mail geprobeerd antwoorden te geven. Dit was echter niet bruikbaar voor het onderzoek. Tevens gaven zij aan geen tijd te hebben voor een face to face interview. Het CJG Apeldoorn heeft wegens tijdgebrek aangegeven geen medewerking te willen verlenen aan het onderzoek.

Gemeenteambtenaren

Sinds de transitie zijn gemeenten verantwoordelijk voor de zorg en hulpverlening in Nederland (Kobussen, 2015). Het is hierom belangrijk om te bekijken wat voor kwaliteitseisen de gemeente stelt aan instellingen. Hierbij horen ook tevredenheidsmetingen. Doordat de vragenlijst door een gemeenteambtenaar wordt beantwoord, kan er worden voldaan aan de kwaliteitseisen van de betreffende gemeente waar organisaties verantwoording aan moeten afleggen. Passie voor Jeugd in Gezin is werkzaam in de gemeente Apeldoorn en Zutphen. De gemeenten Apeldoorn en Zwolle waren echter niet bereid om mee te werken, waardoor er alleen de mogelijkheid was om de vragen voor te leggen aan een ambtenaar van de gemeente Zutphen.

3.4 Instrumenten

De instrumenten die gehanteerd zijn in dit onderzoek zijn literatuuronderzoek, interviews en topiclijsten. Hieronder worden deze instrumenten uitgewerkt en verantwoord.

1. Literatuuronderzoek

Er is gebruik gemaakt van een literatuuronderzoek om kennis te verkrijgen om de deelvragen en onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden (Heerink, Pinkster & Bratti- van der Werf, 2009). De literatuur die voor dit onderzoek gebruikt is komt uit boeken, het internet en wetenschappelijke artikelen. Deze artikelen zijn mogelijk uit verschillende vaktijdschriften gehaald passend bij de jeugdzorg en hulpverlening. Ook is er naar internationale literatuur gekeken om een vergelijking te maken met die in Nederland. De bronnen die gebruikt zijn, zijn passend bij de huidige maatschappij.

2. Interviews (face to face)

Een interview is een vraaggesprek waarin de beleving van de geïnterviewde(n) vooropstaat (Verhoeven, 2014). Een face to face interview vindt plaats in lijfelijke aanwezigheid van de respondent. Deze vorm biedt de mogelijkheid om non-verbale informatie op te nemen (Migchelbrink, 2007).

In dit onderzoek is om deze reden gebruik gemaakt van interviews. Deze interviews zijn afgenomen bij ketenpartners, experts en de gemeenten. De interviews zijn afgenomen met behulp van topiclijsten. Deze zijn terug te vinden in Bijlage 4. De onderzoekers hebben geprobeerd te anticiperen op non-respons vanuit de gevraagde respondenten. Er is gevraagd om tevens extra informatie via telefonisch of mail contact te verkrijgen. Hiernaast is er kritisch gekeken of dit relevante informatie bevat voor het onderzoek. Zo hebben de onderzoekers de betrouwbaarheid behouden van het onderzoek.

3. Topiclijsten

Een topiclijst is een van tevoren vastgestelde lijst van gespreksonderwerpen. De volgorde en de vraagstelling liggen niet vast, deze zijn open van aard (Moventem, 2016).

3.5 Procedure

Er is in week elf een selectie gemaakt van respondenten die geïnterviewd zouden moeten worden om zo antwoord te krijgen op de praktische deelvragen. Deze selectie zijn in week elf

opgesteld. Vanuit deze lijst is in de weken twaalf, dertien en veertien gemaild naar de respondenten. Om directe e-mail adressen te verkrijgen is er geïnformeerd via de opdrachtgever. In de kwalitatieve benadering en in handelingsonderzoek wordt veel flexibeler en minder lineair met de stappen omgegaan (Migchelbrink, 2007). Op meerdere dagen moest gewerkt worden aan het maken van afspraken doordat het een grote populatiegroep betreft. Er is gewacht op antwoord waarna een afspraak kon worden gemaakt met de benaderde partijen. De interviews zijn door twee onderzoekers afgenomen om bij te dragen aan een goede validiteit. Met toestemming van de respondent, zijn alle interviews opgenomen met een voice-recorder. Nadat de gesprekken zijn verwerkt, zijn de opnames direct verwijderd om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen. Voor elk interview hebben de onderzoekers drie uur tijd nodig gehad. Dit is inclusief de afname, het uitwerken en analyseren van de gegevens. Elk interview is uitgetypt. Na het uittypen zijn de antwoorden gemarkeerd en vraag en antwoord beschreven. In de ethische overwegingen is verder toegelicht welke maatregelen zijn getroffen om de anonimiteit op meerdere manieren te kunnen waarborgen.

3.6 Data analyse

Bij dit onderzoek is er gebruik gemaakt van labelen. Labelen is een vorm van categoriseren die toegepast wordt bij het analyseren van interviews. Labelen is gebruikt in dit onderzoek omdat er interviews zijn afgenomen bij experts, ketenpartners en gemeente. Tijdens het labelen in dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een hoofdlabel, label en sublabels. In Bijlage 5 zijn de labelschema's toegevoegd. Er is gebruik gemaakt van twee verschillende labelschema's, doordat er twee hoofdthema's aan bod komen. Namelijk cliënttevredenheid en samenwerking tevredenheid tussen ketenpartners.

3.7 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid betreft het vertrouwen in de werkwijze tijdens het onderzoek. In de wijze van werken gaat het om zorgvuldigheid en nauwkeurigheid. Toevallige factoren moeten zoveel mogelijk voorkomen worden, dit omdat deze factoren de onderzoeksresultaten kunnen kleuren of vertekenen (Migchelbrink, 2009).

1. Om er voor te zorgen dat de betrouwbaarheid van dit onderzoek gewaarborgd is, zijn onderstaande stappen ondernomen:

Doordat elk interview, na toestemming van de geïnterviewde, opgenomen is en daarna uitgetypt, zijn letterlijk de gegeven antwoorden weergegeven en verwerkt in het onderzoek. Een vertekend beeld wordt hiermee voorkomen. Het is van belang dat de ruimte waar het interview wordt gehouden een vertrouwde en rustige omgeving is, zodat de geïnterviewde zich het best kan concentreren op de vragen. Om deze redenen is er voor gekozen om de interviews af te nemen op de werkplek van de respondenten.

2. Tijdens het interview staan er bepaalde vragen centraal, maar is er ook ruimte voor eigen vragen om dieper op een onderwerp in te gaan. Doordat er ruimte is voor eigen vragen en antwoorden en doordat de ruimte vertrouwd is, is er minder kans op sociaal wenselijke antwoorden (Brinkman & Oldenhuis, 2014).

3. Bij de interviews is er gebruik gemaakt van opname apparatuur. Nadat deze is gebruikt zijn de gegevens direct verwerkt waardoor de inhoud op de opname apparatuur verwijderd kon worden.

4. Er is rekening gehouden met de mening tijdens de intervisiebijeenkomsten. Medestudenten alsmede de docent hebben tijdens het onderzoek mee gekeken hoe het proces van het onderzoek verliep zodat het rapport tijdig bijgesteld kon worden.

3.8 Validiteit

De validiteit betreft het vertrouwen in de inhoud van de gegevens. De verzamelde gegevens, resultaten en onderzochte werkelijkheid zijn valide als ze de werkelijkheid weerspiegelen (Migchelbrink, 2009).

Wanneer de respondent geen toestemming zou geven om het interview op te mogen nemen, bestaat de kans dat bepaalde uitspraken die essentieel kunnen zijn niet of niet juist mee genomen worden in het onderzoek.

De betrouwbaarheid van de validiteit kan afnemen doordat er gebruik is gemaakt van maar één populatiegroep afkomstig uit de gemeente Zutphen en niet uit de gemeente Apeldoorn of Zwolle. Mogelijk zou de gemeente Apeldoorn of Zwolle een andere visie hebben die nu niet meegenomen kan worden in het onderzoek.

Respondenten zouden afspraken kunnen afzeggen. Dit zou leiden tot het opnieuw zoeken naar vervangende respondenten die tot dezelfde populatiegroep behoren. De validiteit wordt hierdoor minder als gevolg van minder te verwerken gegevens.

De vraag die naar voren komt bij validiteit is: geven de resultaten weer wat je wilde meten? De validiteit is afhankelijk van het instrument wat gebruikt wordt in het onderzoek. De validiteit heeft ook samenhang met de grootte van de steekproef en of deze geldend is voor de populatie (Heerink, Pinkster & Bratti- van der Werf, 2009).

Er is gekozen om face to face interviews af te nemen bij verschillende ketenpartners van PJG en experts die betrokken zijn bij tevredenheidsonderzoeken. Door middel van deze interviews kan de diepte in worden gegaan waardoor er meer informatie kan worden verzameld om de validiteit te kunnen verhogen. Tijdens deze interviews is er gebruik gemaakt van een topiclijst, zodat er afgeweken kon worden van een gestructureerde vragenlijst. Op deze manier kon er extra informatie verkregen worden van de respondenten.

In dit onderzoek is er literatuuronderzoek verricht naar de verschillende onderwerpen. Er is tevens gebruik gemaakt van triangulatie. Bij triangulatie worden meerdere kanten belicht over hetzelfde verschijnsel afkomstig van diverse databronnen (Migchelbrink, 2009). In het onderzoek is een groot aantal bronnen geraadpleegd en bestudeerd. Uit deze hoeveelheid bronnen wordt een selectie gemaakt welke betrouwbaar en relevant zijn voor dit onderzoek. Doordat er gebruik gemaakt is van triangulatie is de validiteit verhoogd.

3.9 Ethische overwegingen

Met het oog op de respondenten moet het onderzoek voldoen aan een aantal eisen. Zo moet er vrijwillige medewerking zijn en juist worden voorgelicht. Ook moet er genoeg aandacht worden geschonken aan het anonimiseren van respondenten en afwezigheid van nadelige effecten (Baarda, Bakker, Fischer, Julsing, Peters, de Goede & van der Velden, 2013). Voorafgaand aan de interviews zijn de respondenten ingelicht via e-mail contact. Ook is er een klein contract opgesteld waarbij de handtekening van de respondent is gevraagd of zijn of haar naam mag worden weergegeven in het onderzoek. Deze contracten met bijbehorende handtekeningen zijn bijgevoegd in Bijlage 3. De gevolgen van het onderzoek moeten immers aanvaardbaar zijn en het onderzoek mag geen schade aanrichten aan de respondenten (Boeije, 2013).

4. Bevindingen

In dit hoofdstuk komen de bevindingen naar voren die gebaseerd zijn op de afgenomen diepte interviews. Om de bevindingen zo overzichtelijk mogelijk weer te geven zijn de verschillende populatiegroepen verdeeld in paragrafen. Doordat er tijdens de interviews twee onderwerpen aan bod komen zijn er twee aparte labelschema's gemaakt die terug zijn te vinden in Bijlage 5.

In deze paragrafen worden de onderwerpen apart geanalyseerd.

In paragraaf 1 komen de bevindingen van de experts aan bod. Eerst worden de bevindingen van de cliënttevredenheid beschreven, daarna een paragraaf over de samenwerkingstevredenheid. Deze volgorde is in de daaropvolgende paragrafen op dezelfde manier weergegeven. Er zijn drie experts geïnterviewd. De experts zijn: Project medewerker van Stichting Alexander, Dr. Monitoring en Sturinginformatie van het Nederlands Jeugd Instituut (NJI) en medewerker Sociale Vraagstukken van Movisie.

In paragraaf 2 zijn de meningen en bevindingen van de ketenpartners van PJG opgenomen. De ketenpartners die medewerking hebben verleend zijn: Gedragsdeskundige van Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) en de teamleider van het sociale wijkteam bij Perspectief Zutphen.

In paragraaf 3 komen de antwoorden en bevindingen van de Beleidsontwikkelaar van de gemeente Zutphen aan bod. De bevindingen zijn beschrijvend van aard op basis van de labels en sublabels en worden ondersteund en geïllustreerd met citaten.

4.1 Mening en visie experts

In deze paragraaf worden de bevindingen gepresenteerd die verband houden met deelvraag 1: 'Wat zijn volgens de ketenpartners van PJG en experts belangrijke elementen wat een meetinstrument moet bevatten om tevredenheid te meten onder zowel cliënten als ketenpartners?' Eerst worden de bevindingen van experts over cliënttevredenheid uitgewerkt, hierna de bevindingen van: 'tevredenheid over de samenwerking tussen ketenpartners'. Om antwoord te krijgen op deze vraag zijn drie experts geïnterviewd op het gebied van tevredenheidsmetingen. Uit de analyse van de interviews is gebleken dat er niet alleen bevindingen over de inhoud van de vragenlijsten zijn verkregen maar hiernaast ook over de vorm van vragen stellen, proces en manier van afname. Deze worden ook onderstaand verwerkt omdat er relevante informatie instaat wat van belang is voor een betrouwbare conclusie.

4.1.1 Cliënttevredenheid

Een belangrijk element dat wordt benoemd door de experts is communicatie. Daarnaast vinden ze de verbetering van de hulpverlening en bejegening belangrijke elementen. Verdere elementen die worden genoemd zijn: de tevredenheid over de geboden hulp, behaalde doelen en het aansluiten op de wereld en taal van de cliënten. Over de belangrijke elementen wordt het volgende gezegd:

"Andere dingen die daar dan in voorkomen die misschien niet zo zeer over cliënttevredenheid gaan maar over doel realisatie, die zou ik daar ook zeker in meenemen."

"We adviseren om het dichtbij de wereld van jongeren en ouders te houden, het laten aansluiten op taal."

"Elementen die voorkomen in de exit vragenlijst, zoals: ik voelde mij serieus genomen door de hulpverlener of de hulpverlener besliste met mij in plaats van over mij, zijn zeker elementen die ik daarin mee zou nemen."

Uit bovenstaande blijkt dat de respondenten van mening zijn dat de tevredenheid van cliënten gemeten moet worden. De antwoorden van de vragenlijsten moeten bruikbaar zijn om de kwaliteit van de organisatie te verbeteren. Er wordt aangegeven dat na het kwantitatieve onderzoek ook op kwalitatieve wijze gekeken moet worden. De reden hiervan is dat het dan ook in de organisatie geïntegreerd wordt. Over het belang van de cliënt wordt gezegd dat er niet alleen een cijfer aan

gehangen kan worden. Er moet verder geworden gekeken dan alleen een cijfer, omdat een cijfer niet uit kan drukken wat de precieze mening van de cliënt is. Door middel van een cijfer kun je niet altijd meten wat je wilt meten.

Een respondent geeft aan dat de vragenlijst aan moet sluiten bij de landelijke ontwikkeling wat betreft cliënttevredenheid. Er wordt door de respondenten ook aangegeven dat ze de structuur van een meetinstrument van belang vinden. Over de structuur wordt het volgende gezegd:

“Hou het kort, mensen willen niet hele lange vragenlijsten invullen.”

“We gebruiken ook altijd een rapportcijfer.”

De respondenten geven aan dat de structuur en de manier van afname niet minder belangrijk is dan de elementen die in een vragenlijst moeten staan. Hierboven is beschreven wat de respondenten van de structuur vinden. Wat het meest naar voren komt is dat een vragenlijst kort moet zijn. Ook een rapportcijfer is een terugkomend begrip. Wel geven de respondenten aan dat je er niet alleen met een rapportcijfer komt, dat is hieronder bij de manier van afname verder beschreven.

Door de respondenten wordt aangegeven dat de manier van afname van belang is. Er wordt door de respondenten gesproken over tussentijdse afname, digitale afname en in gesprek gaan. Over de manier van afname wordt het volgende gezegd:

“Dat is misschien wel een goede, om het ook tussendoor een keer te doen, zodat ook een hulpverlener er direct nog wat aan heeft, die kan het dan nog bijsturen, bijvoorbeeld over doelrealisatie”

“De eerste indruk is belangrijk, meestal wordt het digitaal afgenomen”

“Je krijgt het nooit met een vragenlijst helemaal dicht en dat is ook wat ze met die MCJO aanraden is om die vragenlijst als een soort startpunt te nemen voor een gesprek”

“Maar dat je zorgt dat als je het rapport hebt gekregen waar in staat wat jouw cliënten van jouw organisatie van jouw hulp vinden, dat je dat ook bespreekbaar maakt met de cliënt”

Alle respondenten geven aan dat er een gesprek of dialoog moet plaats vinden na het invullen van een tevredenheidsonderzoek. Dit komt doordat je met een vragenlijst het niet helemaal dicht krijgt, zoals hierboven ook al beschreven staat.

4.1.2 Samenwerkingstevredenheid

De experts zijn het erover eens dat het van belang is om tevredenheid te meten tussen ketenpartners. Onderstaand een citaat beschreven waardoor inzichtelijk wordt waaruit het belang blijkt.

‘Heel erg belangrijk, dit is de basis, als de samenwerking niet goed is dan zal de hulp ook niet goed zijn, het is goed om dit in beeld te brengen’.

Een expert benoemt de vragenlijst: ‘Monitor aansluiting onderwijs jeugdhulp’. De andere twee respondenten zijn niet op de hoogte van een bestaand instrument om dit te meten. Wel geven zij aan dat dit steeds belangrijker wordt gezien de transitie. Over de belangrijke elementen benoemen alle drie de respondenten het element ‘duidelijkheid over elkaars rollen’. Tevens zijn de elementen

bereikbaarheid en de kwaliteit van de samenwerking benoemd. Één van de respondenten voegt hier aan toe dat wanneer de kwaliteit van de samenwerking hoger is, zij sneller worden aanbevolen bij een andere organisatie. Eén van de respondenten geeft aan dat de missie en visie ook een belangrijk element is om te bevragen. Zijn de partijen op de hoogte van elkaars missie en visie? Over de duidelijkheid van elkaars rollen wordt het volgende gezegd:

‘Ja, heb je een idee waarvoor je bij de ander terecht kunt, weet de ander waarvoor die bij jou terecht kan’

‘Belangrijk om te kijken wat er van elkaar verwacht wordt’

‘Hoe kunnen we elkaar verder helpen en dat we niet dingen dubbel gaan doen?’

Behalve belangrijke elementen geven ook twee respondenten aan dat minder belangrijk is om het over elkaars werkwijze te hebben. Dit zou niet relevant zijn om tevredenheid van de samenwerking te meten. Onderstaand wordt er het volgende over het benoemen van elkaars werkwijze gezegd:

‘Dat vind ik eigenlijk een beetje een hellend vlak misschien omdat je er van uit gaat dat de organisatie bepaalde professionaliteit heeft, en kennis heeft’

Alle respondenten benoemen dat een tevredenheidsmeting tussen ketenpartners kan worden afgenomen door met elkaar in dialoog te gaan. Hierdoor is er weinig over de structuur van de vragenlijsten gezegd. Wanneer er gebruik wordt gemaakt van een vragenlijst raadt een respondent aan om niet al te veel gebruik te maken van toelichtingen. Respondenten geven aan wel aan de hand van een format te kijken hoe de tevredenheid van de samenwerking is. Er wordt aangegeven dat dit format kort en bondig moet zijn. Een respondent benoemt om ook een rapportcijfer te gebruiken om de tevredenheid te meten. In de mate wanneer en hoe vaak een tevredenheid meting moet plaats vinden zijn ze niet helemaal duidelijk. Een respondent benoemt beide opties; 1x in het half jaar en 1x in het jaar. Twee respondenten benoemen dit tussendoor te doen. Een respondent benoemt nadrukkelijk 1x per jaar, omdat er te weinig veranderd in een half jaar. Over het proces en de vorm wordt het volgende gezegd:

‘Dus samen kijken hoe de samenwerking verbeterd kan worden. Je kunt wel een vragenlijst of topic lijst gebruiken, maar dan wel gesprek aan gaan’

‘Het is belangrijk om in een rapportcijfer aan te geven hoe je bezig bent een verbeterbeweging op gang te houden’

‘Ik denk dat 1x per jaar wel voldoende is, ik denk dat er in een half jaar te weinig verandert, dan zou ik 1x per jaar doen en dan ook op basis daar van kun je het gesprek aan gaan’

4.2 Mening en visie ketenpartners van PJG

In deze paragraaf worden de bevindingen gepresenteerd die in verband staan met deelvraag 1: ‘Wat zijn volgens de ketenpartners van PJG en experts belangrijke elementen wat een meetinstrument moet bevatten om tevredenheid te meten onder zowel cliënten als over ketenpartners?’, Eerst worden de bevindingen van ketenpartners van PJG over cliënttevredenheid uitgewerkt, hierna de bevindingen van: ‘tevredenheid over de samenwerking tussen ketenpartners’. Om antwoord te krijgen op de vraag zijn 2 ketenpartners van PJG geïnterviewd op het gebied van tevredenheidsmetingen.

Zoals ook bij de paragrafen hierboven is beschreven, is uit de analyse van de interviews gebleken dat er niet alleen bevindingen over de inhoud van de vragenlijsten zijn verkregen maar hiernaast ook over de vorm van vragen stellen, proces en manier van afname. Deze worden ook onderstaand

verwerkt omdat er relevante informatie in voor komt, wat van belang is voor een betrouwbare conclusie.

4.2.1 Cliënttevredenheid

Een belangrijk element wat wordt benoemd door de ketenpartners is duidelijkheid over de verwachtingen. Één respondent geeft aan dat het vaak niet duidelijkheid is waarvoor de hulpverlener komt. Een andere respondent geeft aan dat het doel van het onderzoek duidelijk moet zijn. Waardering en ondersteuning is hierin erg belangrijk volgens de respondenten. Ook de bejegening en de tevredenheid over de geboden hulp worden als belangrijke elementen benoemd. Volgens één respondent is het van belang dat de cliënt het gevoel heeft dat er naar hem wordt geluisterd. Ook benoemt één respondent een rapportcijfer. Tenslotte wordt er als belangrijk element het aansluiten op de taal genoemd. Over de belangrijke elementen wordt het volgende gezegd:

“Heel vaak verwacht de klant iets van ons en dan zijn wij niet duidelijk geweest wat wij komen doen”

“Goede samenwerking? Voelt hij zich gewaardeerd? Voelt hij zich gesteund? Voelt hij zich prettig?”

“Wat ik belangrijk vind, is dat ze het gevoel hebben dat ze hun hele verhaal hebben kunnen doen, dat er echt geluisterd is”

“Of ze al hun vragen hebben kunnen stellen en durven te stellen, en als dat niet kan, hoe dat dan komt, bijvoorbeeld door vertrouwen dat er niet was of deze vraag hoort daar niet”

“We werken met veel LVB'ers, het is belangrijk om rekening te houden met of zij onze taal begrijpen.”

Naast belangrijke elementen, benoemt een respondent dat vragen over de behandelaar té persoonlijk kan worden. Wel wordt aangegeven dat het over de ervaring met de behandelaar kan gaan. Een samenvatting hoort volgens een respondent ook niet thuis in de vragenlijst. Hierdoor zou de vragenlijst te persoonlijk worden. Over de structuur van de vragenlijst geven de respondenten aan dat het een kort en bondige vragenlijst moet zijn. Een rapportcijfer zou wel passend zijn met ruimte voor eventuele toelichting. Over minder belangrijke elementen en de structuur van de vragenlijst wordt het volgende gezegd:

‘Als je hiernaar vraagt wordt het te persoonlijk’

‘Over hoe ze het hebben ervaren en niet met naam en toenaam maar de vragen zullen natuurlijk ook gericht zijn op de ervaring die ze hebben met die persoon, ik denk dat dat niet verkeerd is om dat te vragen’

‘Ik denk dat de cliënten waarmee we hier te maken hebben niet heel veel kunnen met lange vragenlijsten’

‘Dus een bepaalde numeriek, een rapport cijfer, niet talig maken’

‘Ik zou wel de optie geven, naar aanleiding van een rapport cijfer en eventuele toelichting’

De respondenten benoemen naast de belangrijke elementen, structuur ook het belang van het proces. Een vragenlijst zou tussendoor moeten worden afgenomen. Tevens wordt aangegeven dat de hulpverlener de vragenlijst niet zelf zou moeten afnemen om het minder persoonlijk te maken. De betreffende respondent geeft aan dat hulpverleners mogelijk zelf bang zijn dat een dergelijke vragenlijst wordt meegenomen naar een functioneringsgesprek. Ook de anonimiteit wordt benoemd. Het volgende wordt over proces gezegd:

'Mensen zijn ook bang dat deze vragenlijst word meegenomen naar een functioneringsgesprek'

*Maar ik denk dat het voor zorgaanbieders die lange trajecten doen het tussendoor goed is'
'Anoniem zou ik doen. Wanneer je de cliënt de gegevens laat invullen kun je mensen wel afschrikken'*

4.2.2 Samenwerkingstevredenheid

Over het belang van tevredenheidsmetingen tussen ketenpartners benoemt een respondent dat de kwaliteit beter kan worden gewaarborgd. Het zou volgens hem meer over samenwerking moeten gaan waardoor er een bezuinigmaatregel zou kunnen plaatsvinden. Een andere respondent geeft aan dat het erg van belang is omdat er een opdrachtgever en opdrachtnemer moeten samenwerken. Ook wordt hierin benoemd dat dit een eis zou moeten worden om dit te meten. Het volgende wordt hierover gezegd:

'Wanneer het meer over samenwerking gaat, wordt het sociaal wijkteam meer betrokken bij casussen en hoeft de huidige aanbieder maar 1x in de week langs te komen. Ook is dit belangrijk voor de kwaliteit van de hulpverlening'

'Je hebt opdrachtgever en opdrachtnemer vanuit de zorgaanbieders, dus de samenwerking is daarin ook erg belangrijk'

De respondenten geven aan wel het belang van de tevredenheid te meten, maar zelf geen kennis over bestaande meetinstrumenten te hebben. Hierover wordt dus ook geen aanbeveling gedaan. Belangrijke elementen om mee te nemen tijdens een tevredenheidsmeting zijn volgens beide respondenten: duidelijkheid over elkaars rollen en communicatie. Ook de route wordt hierin meegenomen, hoe verloopt het proces. Er zou volgens een respondent nu veel te veel gemopperd worden tussen de partijen. Het volgende wordt over de elementen gezegd:

'Duidelijkheid over de rolverdeling'

'Communicatie is hierin erg belangrijk'

'De route kan heel belangrijk zijn, hoe wordt dat ervaren, gaat het te snel of goed, de terugkoppeling is daar in belangrijk'

'Wie heeft de regie. Iedereen bedenkt dat er wat moet gebeuren, maar niemand doet het. Dat gebeurt heel veel'

Over de minder belangrijke elementen wordt het bevragen van elkaars werkwijze benoemd door een respondent. Wanneer dit wel gebeurt kan de tevredenheidsmeting omslaan naar 'elkaar afbranden' zoals werd benoemd door een respondent. Ook wordt er aangegeven dat geld een minder belangrijk element is om te bespreken. Het volgende wordt hierover gezegd:

'Veel belangrijker om te toetsen hoe het tussen de organisaties gaat ipv over de werkwijze van elkaars organisatie. Anders gaat het over elkaar afbranden'

'Ik heb zelf het liefst dat het zo min mogelijk over geld gaat'

Over de structuur en het proces geven beide respondenten aan dat het goed zou zijn om met elkaar in gesprek te gaan aan de hand van een format. Dit zou volgens een respondent tussendoor moeten gebeuren, om de twee maanden. Volgens de andere respondent is 1x per jaar voldoende. Het volgende wordt hierover gezegd:

‘Ik denk dat een format best wel kan helpen omdat je anders de inhoud verliest. Als je dat structureel doet, heb je een duidelijk gesprek’

‘Ik denk dat 1x per jaar mooi is en anders, waar nodig is, elkaar opzoeken’

4.3 Mening en visie gemeente

In deze paragraaf worden de bevindingen gepresenteerd die verband hebben met deelvraag 2: ‘Wat zijn volgens de gemeenten belangrijke elementen die een meetinstrument moet bevatten om tevredenheid te meten onder zowel cliënten als over ketenpartners’. Eerst worden de bevindingen van ketenpartners van PJG over cliënttevredenheid uitgewerkt, hierna de bevindingen van de ‘tevredenheid over de samenwerking tussen ketenpartners’. Om antwoord te krijgen op deze vraag is een beleidsontwikkelaar van de gemeente Zutphen geïnterviewd op het gebied van tevredenheidsmetingen. Ook zijn de gemeente Apeldoorn en Zwolle benaderd, zij gaven aan geen medewerking te willen verlenen wegens tijdgebrek.

Zoals ook bij de paragrafen hierboven is beschreven is uit de analyse van de interviews gebleken dat er niet alleen bevindingen over de inhoud van de vragenlijsten zijn verkregen maar hiernaast ook over de vorm van vragen stellen, proces en manier van afname. Deze worden onderstaand verwerkt, doordat er relevante informatie in verwerkt wordt, wat van belang is voor een betrouwbare conclusie.

4.3.1 Cliënttevredenheid

De elementen die volgens de gemeente Zutphen belangrijk zijn voor een tevredenheidsonderzoek zijn: behaalde doelen en aspecten van de behandelaar. Met het laatste element wordt bedoeld dat er vragen in het onderzoek naar voren moeten komen over de werkwijze en het handelen van de behandelaar. Eventueel zou deze vraag aan het begin kunnen worden gesteld zodat er gekeken kan worden of de behandelaar met de cliënt door kan gaan met de behandeling. Ook noemt de gemeente nadrukkelijk dat het belangrijk is als organisatie na te denken over het doel van de vragenlijst. Over de belangrijke elementen wordt het volgende gezegd:

“Ik denk ook: is het resultaat behaald, is je leven er beter van geworden”.

“Over de behandelaar zelf, dit moet een terugkerend onderwerp zijn”.

De gemeente heeft niet alleen op microniveau gekeken maar ook op macroniveau. Zo benoemt de gemeente dat het niet belangrijk is om dezelfde soort vragenlijsten te hanteren als organisaties zijnde. Wel wordt aangegeven dat dit eventueel in een later stadium een eis zou kunnen zijn. Over het proces zegt de gemeente dat 1x per jaar voldoende is. Dit wegens gebrek aan tijd. Hierbij moet tevens goed gekeken worden wat het doel is van de afname. Is dit om de behandeling voor de volgende cliënt te verbeteren of voor dezelfde cliënt. Tot slot geeft de gemeente over de structuur van de vragenlijst aan dat dit misschien beter is in een interview vorm. Zij geeft aan dat het invullen van een vragenlijst te hoog gegrepen is voor de cliënt. Over het proces en de structuur van de vragenlijst wordt het volgende gezegd:

‘Kunnen die mensen een vragenlijst invullen? Moet je dit misschien niet op een andere manier doen? Mogelijk via een interview’

4.3.2 Samenwerking tevredenheid

De gemeente geeft aan dat het meten van tevredenheid tussen ketenpartners in de beginfase is. Ook vinden zij het erg belangrijk voor de kwaliteit. Zelf kon de respondent niet meer op de vragenlijst komen welke zij kende en dus aanbeveelt. De gemeente gaf aan dat het meten van tevredenheid tussen ketenpartners geen eis is vanuit de gemeente. Wel speelt het mee wanneer de samenwerking minder lekker loopt tussen de organisaties dat zodoende daardoor deze minder snel zal worden doorverwezen. Het volgende over het belang van de tevredenheidsmeting wordt gezegd:

'Ja vind ik dit wel belangrijk voor de kwaliteit, dit staat momenteel in de beginfase'

De gemeente noemt als een belangrijk element om de tevredenheid te meten: duidelijkheid van elkaars rollen, attitude en verbeterpunten. De gemeente benoemt ook dat voor hen van belang is om te kijken of de organisatie kennis bezit. Wat betreft de verbeterpunten noemt de respondent dat het van belang is om te kijken wat er voor nodig is om van een 'goede samenwerking' te spreken. De gemeente bekijkt dan of de organisatie zich aan de afspraken houdt en of zij de rapporten afhebben etc. Het volgende zegt zij over de elementen tijdens een tevredenheidsmeting:

'En als laatste is duidelijkheid over elkaars rol een goed element'

Wat betreft het proces geeft de gemeente aan dat 1x per jaar voldoende is. Er moet volgens hen rekening gehouden worden met de tijdsdruk. Wanneer er een vragenlijst moet worden afgenomen is het tevens van belang dat deze kort en bondig is. Het volgende zegt de respondent over het proces:

'Wanneer iedereen dat gaat doen, is het 1x per half jaar meer dan voldoende. Ik vind het wel goed hoor dat het gebeurt Maar je moet er ook rekening mee houden dat mensen hier niet al te veel tijd aan kwijt zijn'

5 Conclusie

In dit hoofdstuk is er een conclusie per praktijkgerichte deelvraag beschreven. Dit is tevens onderverdeeld in de onderwerpen: 'cliënttevredenheid' en 'samenwerkingstevredenheid'. In paragraaf 5.2 zal er een conclusie worden getrokken uit de antwoorden op de hoofdvraag. Op basis van de conclusie volgt er een advies aan PJG.

5.1 Conclusie praktische deelvragen

Onderstaand is er een conclusie getrokken uit de resultaten van deelvraag 1 en 2. Om overzichtelijk een conclusie te trekken is de deze onderverdeeld in twee onderwerpen. Allereerst komt Cliënttevredenheid aan bod, hierna samenwerkingstevredenheid.

5.1.1 Conclusie deelvraag 1

Deelvraag 1. Wat zijn volgens ketenpartners van PJG en experts belangrijke elementen wat een meetinstrument moet bevatten om tevredenheid te meten onder zowel cliënten als over ketenpartners?

Cliënttevredenheid:

Bejegening en tevredenheid geboden hulp komen als belangrijkste elementen voor een vragenlijst naar voren die zowel de experts als ketenpartners benoemen. Als aanvulling geven experts de elementen *doelen behaald en verbeterpunten* aan als benodigde elementen. Ketenpartners geven als aanvulling *duidelijkheid en aspecten over de behandelaar*.

Opvallend is dat één van de ketenpartners aangeeft dat het belangrijk is om de ervaring van de cliënt over de behandelaar te bevragen. Experts geven juist het advies om dit niet in een vragenlijst terug te laten komen. Er kan dus geen eenduidig antwoord worden gegeven of het element 'over de behandelaar' in een vragenlijst moet voorkomen.

Bejegening en tevredenheid geboden hulp sluiten aan bij wat van Yperen en van der Steenhoven (2011) benoemen. Zij geven aan dat cliënttevredenheidsonderzoeken zijn gebaseerd op een grondslag waarbij de mate van cliënttevredenheid het gevolg is van de perceptie van de cliënt. Hierbij wordt de vraag gesteld "is er aan de verwachtingen voldaan van de geboden hulp?" (Van Yperen & van der Steenhoven, 2011). Concluderend kan er worden gezegd dat *bejegening en tevredenheid geboden hulp* elementen zijn die aansluiten op zowel de mening van experts en ketenpartners, als ook op de theorie.

Elementen over de inhoud zoals *doelen behaald en verbeterpunten* sluiten aan op het beschreven aspect *resultaat* van Michelbrink (2007). Duidelijkheid is een belangrijk aspect doordat ieder mens ergens anders zijn accenten op legt (van Yperen & van der Steenhoven, 2011). Tevens benoemt Michelbrink (2007) dat deskundigheid en houding van de dienstverlener moet worden gemeten. Concluderend staan dus theorie en bevindingen uit de praktijk lijnrecht tegenover elkaar. De experts geven juist aan dit niet in een vragenlijst te laten terugkomen. De onderzoekers concluderen dat het belangrijk is om aan te sluiten op de taal van de cliënten. Alle respondenten benoemen dit als een belangrijk aandachtspunt over de inhoud van de vragenlijst.

De geïnterviewde experts en ketenpartners benoemen tevens belangrijke elementen over *het belang, de structuur van de vragenlijst en het proces*.

Over het belang kan er een conclusie worden getrokken dat de experts zich meer richten op het bevorderen van kwaliteit. Zo benoemen zij dat het goed is dat er door middel van cliënttevredenheid kan worden gekeken hoe de kwaliteit kan worden verbeterd. Ketenpartners van

PJG geven naast het belang ook aan dat cliënttevredenheidsmetingen op dit moment te weinig worden gedaan. Hieruit concluderen de onderzoekers dat alle respondenten het eens zijn over het belang, maar dat dit door verschillende redenen te weinig wordt uitgevoerd in de praktijk. De experts benoemen het MCJO als een aanbevolen meetinstrument. Deze sluit aan bij de landelijke ontwikkelingen en gaat over de cliëntervaring. Dit meetinstrument is ook opgenomen in de literatuur.

Naast belang en inhoud zeggen zowel de experts als de ketenpartners over de structuur, dat de vragenlijst kort moet zijn. Doordat alle respondenten het hierover eens zijn kan de conclusie worden getrokken dat de vragenlijst kort en overzichtelijk moet worden voorgelegd aan de cliënt. Tevens geven zowel experts als ketenpartners aan dat een *rapportcijfer* een belangrijk onderdeel is om terug te laten komen in een vragenlijst. Opvallend is dat de aanbevolen MCJO vragenlijst geen rapportcijfer heeft weergegeven in de vragenlijst. Wel de Exit vragenlijst en GGZ-Jeugdthermometer bezitten het element rapportcijfer. Hieruit kan de conclusie getrokken worden dat een rapportcijfer een belangrijk onderdeel is voor de structuur van de vraag- en antwoordcategorieën.

De onderzoekers concluderen uit bovenstaande resultaten dat het belangrijk is om met de cliënt in gesprek te gaan. Dit zegt wat over het proces van de tevredenheidsmeting. Hiernaast kan er een conclusie worden getrokken dat niet alleen een cliënttevredenheidsmeting na de behandeling moet worden afgenomen, maar ook tussendoor.

Tevredenheid tussen ketenpartners

Over de inhoud van de tevredenheid tussen ketenpartners kunnen de onderzoekers de conclusie trekken dat belangrijk is: *duidelijkheid over elkaars rollen, verbeterpunten, communicatie en de kwaliteit van samenwerking*.

Het element: 'duidelijkheid over elkaars rollen' sluit aan bij de literatuur. Bovenstaande bestaande vragenlijsten hebben dit element ook verweven in de inhoud. Met *verbeterpunten* wordt bedoeld dat de ketenpartner wordt gevraagd of er nog verbeterpunten zijn te benoemen in zijn algemeenheid. Opvallend is dat deze vraag niet terugkomt vanuit het 4BS model, GG&GD vragenlijst en monitor aansluiting onderwijs – jeugdhulp. Hieruit kan er geen conclusie worden getrokken of dit als element moet terugkomen in de vragenlijst.

Tevens hebben de onderzoekers ontdekt dat alle respondenten *communicatie* een belangrijk element vinden tijdens een tevredenheidsmeting. Zowel experts als ketenpartners geven aan dat communicatie samen gaat met 'afspraken, wie doet wat en wie heeft de regie'. De literatuur geeft geen duidelijk element als *communicatie* aan. Wel is het begrip: 'communicatie' onder te hangen in de elementen uit de literatuur namelijk: Tijd en duidelijkheid over de verwachtingen van de samenwerking. Zowel experts en ketenpartners benoemen 'de waarde van de kwaliteit van de samenwerking'. Bovenstaande twee modellen benoemen dit ook in hun vragenlijst. Mogelijk het 4BS model ook, maar door onvoldoende informatie kan hier geen betrouwbaar antwoord op worden gegeven. Wel kan er een conclusie worden getrokken dat het belangrijk is om het element: 'waarde van de kwaliteit van de samenwerking' toe te voegen tijdens een tevredenheidsmeting.

Naast de inhoud benoemen zowel ketenpartners als experts het minder belangrijk te vinden om naar elkaars werkwijze te vragen. De tevredenheid gaat immers over de samenwerking en niet over elkaars werkwijze aldus de experts en ketenpartners. De literatuur geeft aan dat alleen het model 'onderwijs aansluiting jeugdhulp' de ketenpartner bevraagt of zij op de hoogte zijn van elkaars werkwijze en wat zij hiervan vinden. De overige twee modellen hebben hier geen aandacht aan besteed. De onderzoekers concluderen tevens dat het niet van belang is om te vragen wat ketenpartners vinden van elkaars werkwijze.

Naast de inhoud geven zowel de experts als ketenpartners over de structuur van de tevredenheidsmeting aan dat dit het beste kan worden afgenomen door middel van een gesprek. Zo moet er wel een format aanwezig zijn om structuur aan de tevredenheidsmeting aan te brengen. De literatuur geeft geen duidelijkheid of de vragenlijst ook kan worden afgenomen door middel van een gesprek. De onderzoekers concluderen dat een tevredenheidsmeting kan worden afgenomen door middel van een gesprek. Wel moet dit gebeuren aan de hand van een format om structuur aan te brengen aan de meting. Wat betreft het proces, geeft het merendeel aan dit 1x per jaar te willen meten. Vaker zou mooier zijn, maar wegens tijdgebrek is dit waarschijnlijk niet haalbaar, aldus de respondenten. Er kan een conclusie worden getrokken dat het realistischer is om een tevredenheidsmeting tussen ketenpartners 1x per jaar te laten plaats vinden.

5.1.2 Conclusie deelvraag 2

Deelvraag 2. Wat zijn volgens gemeenten belangrijke elementen die een meetinstrument moet bevatten om tevredenheid te meten?

Cliënttevredenheid

Onderstaand is er een conclusie getrokken over de bevindingen van de gemeente. Onderstaande conclusie is dan ook getrokken op basis van de gegeven antwoorden van de gemeente Zutphen.

De gemeente geeft aan als belangrijkste elementen te zien of de *doelen zijn behaald* en *over de behandelaar*. Het element 'zijn de doelen behaald' sluit aan wat de experts over belangrijkste elementen zeggen. Tevens sluit het element aan wat de basisset CJG-indicatoren zeggen; het gaat vooral om het resultaat van de dienstverlening en ondersteuning (van Yperen & van der Steenhoven, 2011). Wel geeft de gemeente aan het belangrijk te vinden om aan de cliënt te vragen wat hij/zij van de behandelaar vindt, maar dit niet terug te laten komen in een vragenlijst. Dit zou onderwerp van gesprek moeten zijn, maar eventueel door middel van een gesprek zou dit bevraagd kunnen worden. Opvallend is dat de experts en ketenpartners het niet eens zijn over dit element. Hieruit wordt er een conclusie getrokken dat het element niet in een vragenlijst hoeft voor te komen, maar kan worden bevraagd door middel van een gesprek.

Hierbij kan er ook een vergelijking worden gemaakt met Zweden. De gemeente Zutphen ziet hetzelfde belang zoals beschreven in het Zweedse model, dat ook aandacht besteedt aan de meetbare resultaten en de kwaliteit. Over het belang van een cliënttevredenheidsmeting vindt de gemeente Zutphen dat de hulpverlening voor en over de cliënt moet gaan, dus dat het ook belangrijk is om te weten wat zij van de hulpverlening vinden. Het Zweedse model laat zien dat in Zweden de gemeenten 1x per jaar een kwaliteitscheck doen door cliënttevredenheidsonderzoeken uit te voeren. Wanneer de hulpverlening onvoldoende 'tevredenheid' scoort kan de financiering vanuit de gemeenten worden stop gezet (Hulst & Blank, 2007). Er kan hieruit een conclusie worden getrokken dat resultaat en tevredenheidsmetingen steeds belangrijker worden bevonden door zowel de gemeente Zutphen in Nederland als de gemeenten in Zweden. Tevens hangt de cliënttevredenheid samen met kwaliteit.

Over de structuur van de vragenlijst geeft de gemeente het element een *rapportcijfer* aan. Gemeente kijkt naar gemiddelden van cijfers en de hoeveelheid klachten die binnen zijn gekomen over een organisatie. Wat het proces betreft noemt de gemeente dat 1x per jaar een tevredenheidsmeting voldoende is. Wel geeft de gemeente aan dat het hierbij belangrijk is rekening te houden met het doel van de meting. Zij geven aan dat cliënttevredenheidsmetingen tevens kunnen worden afgenomen door de gemeente zelf. Wel is de gemeente sceptisch over het feit om de tevredenheid te

meten door middel van een vragenlijst. Zij benoemt de optie een tevredenheidsmeting plaats te laten vinden door middel van een interview.

Tevredenheid tussen ketenpartners

Als belangrijkste elementen benoemt de gemeente: *duidelijkheid over elkaars rollen, attitude, verbeterpunten, kennis, afspraken nakomen en het afhebben van rapporten*. Op deze manier koppelen zij kwaliteit aan tevredenheid.

Opvallend is dat de gemeente bij sommige aspecten met een ander oog kijkt naar tevredenheidsmetingen tussen ketenpartners dan experts en ketenpartners van PJG. Dit doordat de gemeente een eindverantwoordelijke factor heeft in de hulpverlening (Kobussen, 2015). De onderzoekers concluderen dat de gemeente *duidelijkheid over elkaars rollen* een belangrijk element vindt. Het element attitude sluit aan bij het element *kwaliteit van de samenwerking* wat experts en ketenpartners benoemen. Hiervoor moet volgens de gemeente wel de vraag worden gesteld: wanneer is er sprake van een goede samenwerking? De onderzoekers concluderen hieruit dat er eerst moet worden bepaald wanneer er sprake kan zijn van een goede samenwerking en hierna moet worden gekeken of er aan deze verwachtingen wordt voldaan. Dit sluit tevens aan bij het 4BS model dat aangeeft dat het van belang is om eerst een gezamenlijke strategie te bepalen (Valentijn & Bruijnzeels, 2014).

De gemeente geeft aan belang te zien in een samenwerking van een tevredenheidsmeting. Tevens benoemt zij dat dit in de beginfase staat. Echter is dit nog geen eis die de gemeente stelt. Wel zou dit de doorverwijzing naar organisaties vergemakkelijken. Er kan zo goed worden beoordeeld welke organisatie kwaliteit levert op het gebied van samenwerking. Zo kan er een conclusie worden getrokken dat de gemeente het erg belangrijk vindt om tevredenheidsmetingen plaats te laten vinden tussen ketenpartners. Dit zou ook een samenhangende factor zijn met kwaliteit.

Naast de inhoud benoemt de gemeente om een eventuele vragenlijst kort en bondig te maken. Dit doordat gemeentes wegens tijdgebrek niet de capaciteit heeft om alle uitkomsten van de vragenlijsten in te zien. Over hoe de vragenlijst moet worden afgenomen is geen duidelijkheid ontstaan.

5.2 Conclusie hoofdvraag

In deze paragraaf volgt een conclusie uit de resultaten voortvloeiende uit de hoofdvraag.

Welke elementen uit een meetinstrument voor een tevredenheidsonderzoek onder cliënten en samenwerking met ketenpartners zijn passend bij de organisatie PJG?

Door bovenstaande conclusies te analyseren, wordt er een eindconclusie getrokken. Experts, ketenpartners en gemeente benoemen; *bejegening, of de doelen zijn behaald, tevredenheid geboden hulp en verbeterpunten* als belangrijkste elementen voor een meetinstrument. Opvallend is dat naast de inhoud ook belangrijke elementen over de structuur en proces worden benoemd. Doordat PJG een organisatie is die hulpverlening biedt aan licht verstandelijke beperkten is het erg belangrijk om rekening te houden met *aansluiting* op de taal van de cliënten. Hiermee wordt bedoeld dat de vraagformulering moet aansluiten op het niveau van de cliënt. Dit sluit aan bij wat van Yperen & van der Steenhoven (2011) benoemen; de vraagstelling moet duidelijk zijn, anders kunnen de antwoorden het ontbreken van begrip, anders uitkomen dan de cliënt zou bedoelen. Tevens kan de conclusie worden getrokken dat de vragenlijst een *kort en bondige* vragenlijst moet zijn. Ook is er een aantal keren benoemd de vragenlijst af te laten nemen door een *externe partij*. Dat zou de objectiviteit ten goede komen. PJG zal zelf een afweging moeten maken door wie zij de

vragenlijst laat afnemen. Wanneer de tevredenheidsmeting wordt afgenomen door een externe partij, kan de vraag over *relatie behandelaar- cliënt* wel worden opgenomen in de vragenlijst, concluderen de onderzoekers. Dit komt namelijk door de argumenten die de respondenten geven waarom dit element er niet in zou moeten. Zij geven namelijk aan dat wanneer de hulpverleners de vragenlijst afnemen en hierbij vragen worden gesteld over de hulpverleners zelf, dit het antwoord kan beïnvloeden van de cliënt. Tevens past bovenstaande beter bij de beschreven aspecten van Michgelbrink (2009); wat aangeeft dat het belangrijk is om vragen te stellen over de deskundigheid en houding van de behandelaar.

Naast de conclusie betreffende het onderzoek naar cliënttevredenheid, kan er ook een conclusie worden getrokken wat betreft de belangrijke elementen voor een tevredenheidsmeting tussen ketenpartners. Zo komen de belangrijkste elementen *duidelijkheid over elkaars rollen, kwaliteit van de samenwerking en verbeterpunten van de samenwerking* naar voren die door alle drie populatiegroepen zijn genoemd. Hierdoor trekken de onderzoekers de conclusie dat bovenstaande elementen belangrijk zijn om terug te laten komen tijdens een tevredenheidsmeting. Experts en ketenpartners geven over de structuur aan dat een tevredenheidsmeting beter plaats kan vinden door middel van een gesprek dan een vragenlijst. Hierbij benoemen zij dit wel te doen aan de hand van een format om de structuur van de tevredenheidsmeting te behouden. Hieruit concluderen de onderzoekers dat een tevredenheidsmeting tussen ketenpartners het beste face to face kan plaats vinden door middel van een gesprek. Ter ondersteuning zou een format een handig hulpmiddel zijn voor de structuur. Over het proces benoemen alle populatiegroepen dat 1x per jaar voldoende is, omdat er in een half jaar tijd weinig verandering te constateren zouden zijn.

5.3 Het advies

In onderstaand advies zijn de getrokken conclusies van de onderzoekers meegenomen. Dit advies zal tevens gepresenteerd worden aan PJG. Zij kunnen hierna een beslissing nemen hoe zij het advies willen integreren.

Cliënttevredenheid

Allereerst hebben de onderzoekers het huidig meetinstrument vergeleken met de uitkomsten van het onderzoek. Wat betreft de elementen van een meetinstrument komen bejegening, tevredenheid geboden hulp, duidelijkheid of de doelen zijn behaald, verbeterpunten en rapportcijfer naar voren. PJG heeft een vragenlijst ontwikkeld waar een aantal bovenstaande elementen in terugkomen. Het element bejegening kunnen zij terug laten komen met de volgende vraag in de vragenlijst: 'ik ben tevreden over de hulp die ik heb gehad'. Op dit moment stellen zij dezelfde vraag als volgt: 'ik ben tevreden over de geboden hulp die ik tot nu toe krijg'. Deze vraag zou kunnen worden uitgebreid door het element duidelijkheid toe te voegen. 'De verwachtingen over de geboden hulp is duidelijk' zou bijvoorbeeld een advies zijn om in een vragenlijst terug te laten komen. De vraag die PJG in hun vragenlijst heeft gezet: 'Ik kan de zorg voor mijn gezin zelf weer aan', hoort bij het element of de doelen zijn behaald. Het advies van de onderzoekers is, wanneer deze vraag wordt gesteld aan een kind of jongere, deze in de vragenlijst anders zou moeten worden geformuleerd: 'is mijn leven door de geboden hulp beter geworden'. Het element verbeterpunten heeft PJG vertaald in het vragen naar een tip van de cliënten. Mogelijk zou tot slot een rapportcijfer een toevoeging kunnen zijn.

Naast de inhoud brengen de onderzoekers ook adviezen uit over het proces en structuur van de vragen. Over het proces is uit het onderzoek gebleken dat tussendoor en aan het einde een goede manier is om een cliënttevredenheidsonderzoek plaats te laten vinden. Doordat PJG een tussen- en eindevaluatie hebben opgezet laten zij zien dat de uitkomst over het proces van het onderzoek overeenkomt. Uit dit onderzoek is gebleken dat het gesprek aangaan over de uitkomsten van het

cliënttevredenheidsonderzoek als erg waardevol wordt gezien. Hierdoor adviseren de onderzoekers om na de tevredenheidsmetingen in gesprek te gaan met de cliënt.

Het MCJO (Modelvragenlijst Cliëntervaring Jeugd en Ouders) kwam als vragenlijst naar voren doordat deze werd benoemd door een aantal respondenten. De onderzoekers adviseren PJG om zich in te lezen in deze vragenlijst. Deze is opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Wellicht zou deze vragenlijst inspiratie kunnen geven om de huidige vragenlijst te optimaliseren. Ook zou deze vragenlijst inzicht kunnen geven in de eisen die de gemeente stelt aan een cliënttevredenheidsonderzoek.

Tot slot adviseren de onderzoekers om vervolg onderzoek te doen. Bij de sterkte en zwakte analyses gaven de onderzoekers aan dat de onderzochte populatiegroep erg klein was. Mogelijk zou PJG hun netwerk kunnen gebruiken om meer meningen en bevindingen te verkrijgen over hun huidig meetinstrument en of er andere belangrijke elementen toegevoegd moeten worden.

Samenwerkingstevredenheid

Uit onderzoek is gebleken dat in ieder geval de gemeente Zutphen geen eisen stelt om tevredenheid te meten tussen ketenpartners. Wel geeft zij aan dat dit een belangrijkere rol gaat spelen. PJG is op dit gebied een voorloper en anticipeert goed op de ontwikkelingen in Nederland. De onderzoekers hebben bevonden dat PJG het beste een format kan ontwikkelen waarin zij belangrijke elementen terug laten komen. Zo zouden de elementen *duidelijkheid over elkaars rollen, communicatie en waarde van de kwaliteit van samenwerking* moeten terug laten komen in een dergelijk format. Tevens is uit onderzoek gebleken dat tevredenheidsmeting tussen ketenpartners het beste gemeten kan worden door middel van een gesprek. Tijdens dit gesprek zou het format aangehouden kunnen worden om de structuur te bewaren en om de samenwerking te kunnen meten. Ketenpartners hebben aangegeven dat zij één keer per jaar voldoende vinden om de tevredenheid te meten. Eén keer per half jaar zou beter zijn, maar dit is wegens tijdgebrek niet realistisch. Want zoals men tevens aangaf, zou er in een half jaar weinig veranderen. Mogelijk ter aanvulling wordt als advies gegeven, dat tijdens het gesprek het maken van notulen van toegevoegde waarde zou zijn. Zo worden er notulen gemaakt van ieder evaluatiemoment en kan hier na één jaar op worden teruggekeken.

Tot slot brengen de onderzoekers het advies uit om meer verdieping te zoeken over dit onderwerp. Zo is het de onderzoekers niet gelukt om meer informatie in te winnen over het 4BS model, wat erg waardevol zou kunnen zijn. Mogelijk zou PJG gebruik kunnen maken van hun netwerk om zo meer informatie over het model te verkrijgen. Ook het in gesprek gaan met meerdere gemeenten zou verheldering kunnen bieden over de mogelijke aankomende kwaliteitseisen voor tevredenheidsmeting.

5.4 Sterke en minder sterke kanten

In Tabel 5 worden de sterke en minder sterke kanten van het onderzoek weergegeven. Hiernaast wordt een advies gegeven voor een volgend onderzoek. Om het overzichtelijk te maken is er gebruik gemaakt van een tabel wat hierna wordt toegelicht.

Sterke kanten	Minder sterke kanten
Literatuur	Gebruik van topiclijsten
Diepte interviews	Afwijkende populatie
Triangulatie	Afstand populatiegroep
Gebruik van topiclijsten	Tijdgebrek
Onderzoek omstandigheden	Tijdindeling uitwerking labellijst

Inter-beoordelaarsbetrouwbaarheid	Weinig kennis samenwerkingstevredenheid ook nog de kleine populatie??
-----------------------------------	---

Tabel 5: Sterke en minder sterke kanten

5.4.1 Sterke kanten

Literatuur

Om tot een betrouwbaar advies te komen is er literatuur bestudeerd over de huidige situatie. Theorie en bevindingen zijn gekoppeld om een conclusie te trekken. Hierdoor kan er een betrouwbaar advies worden gegeven aan PJG.

Diepte- interviews

Doordat er gebruik is gemaakt van diepte- interviews kwamen meerdere onderwerpen aan bod wat de kwaliteit van het rapport ten goede komt. Er kon dieper op de vragen worden in gegaan doordat hier de ruimte voor was.

Triangulatie

Doordat er drie populatiegroepen zijn, vergroot dit de betrouwbaarheid van het onderzoek. Er is een conclusie getrokken waarbij rekening is gehouden met meerdere invalshoeken. Ook is er gebruik gemaakt van meerdere theoretische bronnen (Migchelbrink, 2009). Dit verbetert de kwaliteit van de antwoorden op de theoretische deelvragen.

Gebruik van topic lijsten

Topic lijsten geven structuur aan het afgenomen interview. Zo kan er afgeweken worden van het onderwerp, maar de structuur van het interview wordt hierdoor wel behouden. Er is van te voren een onderscheid gemaakt tussen de topic lijsten voor de experts, ketenpartners en gemeente. Dit is gedaan vanwege het feit dat zij vanuit een andere invalshoek kijken.

Onderzoek omstandigheden

Doordat de onderzoekers naar de werkplek van de respondent gingen, waren de respondenten geen extra tijd kwijt. Tevens waren zij op hun eigen werkplek als vertrouwde omgeving en hadden eventuele informatie bij de hand wat aanvulling zou kunnen geven op het onderzoek.

Inter-beoordelaarsbetrouwbaarheid

Inter-beoordelingsbetrouwbaarheid houdt in, dat gemaakte keuzes tijdens de codering door meerdere personen beoordeeld worden. Zo wordt er een systematische werkwijze gecreëerd met het doel om de betrouwbaarheid te vergroten (Boeijs, 2006). Doordat meerdere onderzoekers het onderzoek hebben uitgevoerd wordt de kwaliteit van het onderzoek verhoogd. De onderzoekers konden elkaar feedback geven en elkaar scherp houden over de codering van het onderzoek.

5.4.2 Minder sterke kanten

Gebruik van topic lijsten

Topic lijsten geven structuur aan, maar kunnen ook er ook voor zorgen dat er afwijkend antwoord wordt gegeven op de vraag. De diepte in gaan tijdens de interviews was zowel een voordeel als nadeel. De onderzoekers hebben opgemerkt dat er door de respondenten snel werd afgeweken van de vraag. Bij de bevindingen kwam ook naar voren dat er niet altijd even relevante antwoorden van de respondenten naar voren kwamen. Hierdoor is het mogelijk dat er belangrijke informatie mist. Ook door de gestuurde onderwerpen kan het zijn dat respondenten niet voldoende de ruimte hebben gevoeld om hun mening te geven over een relevant onderwerp wat past in het kader van het onderzoek.

Afwijkende populatie

Door een kleine populatie groep is de betrouwbaarheid niet erg hoog. Respondenten gaven aan met tijdsdruk te zitten. Opvallend was dat verschillende organisaties en gemeenten geen 20 minuten de tijd wilden nemen om mee te werken aan het onderzoek. Wanneer er meer input was geweest vanuit gemeente en ketenpartners konden er nog beter antwoorden worden gegeven.

Afstand populatiegroep

De onderzoekers hebben er bewust voor gekozen om de interviews af te nemen op de vertrouwde omgeving van de respondent. Dit zou zorgen voor responsverhoging, maar tevens veel extra tijd kosten voor de onderzoekers. Zo moest er gereisd worden naar Zutphen, Amsterdam en Utrecht, verdeeld over verschillende dagen.

Tijdgebrek

Zoals eerder benoemd kostte het afnemen van de interviews erg veel tijd. Hierdoor was er tijdgebrek om meerdere respondenten te werven. Ook het wachten op respons van respondenten heeft tijd gekost waardoor de populatiegroep kleiner is dan van te voren was ingeschat.

Tijdsindeling labellijst

De onderzoekers hebben er voor gekozen om na de interviews het interview uit te werken door het uit te schrijven. Nadat alle interviews zijn afgenomen zijn de antwoorden gelabeld. Doordat aan het eind de labellijst gemaakt werd kwam naar voren dat er essentiële antwoorden misten. Niet alle respondenten hebben voldoende antwoord gegeven op alle vragen. Wanneer de labellijst eerder was uitgewerkt zou hier rekening mee gehouden kunnen worden in een volgend interview.

Weinig kennis samenwerkingstevredenheid

Tijdens het onderzoek werd voor de onderzoekers duidelijk dat de respondenten het belang in zagen om de tevredenheid tussen ketenpartners te meten, maar bij hen hier geen kennis aanwezig was. Het was voor de respondenten een nieuw onderwerp waardoor aanwezige eigen kennis geen rol hierin kon spelen. Dit beïnvloedt de betrouwbaarheid van het onderzoek naar dit element. De experts op het gebied van samenwerkingstevredenheid konden vanwege tijdsgebrek niet mee werken aan het onderzoek. Wanneer zij wel een bijdrage hadden kunnen leveren zou het advies betreffende dit onderwerp passend zijn aan de mening van hen. Ook informatie per mail of via telefonisch contact bleef uit waardoor het 4BS model niet compleet kon worden gevolgd zoals beschreven in de literatuur.

5.4.3 Alternatieven minder sterke kanten

Wanneer hetzelfde onderzoek zou worden uitgevoerd in een groter tijdsbestek, zouden meerdere respondenten kunnen worden gevraagd. Dit zou de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroten, waardoor een beter advies mogelijk zou zijn. Ook zouden de onderzoekers na elk interview dit direct uitwerken en ook direct labelen. Zo kan de labellijst kwalitatief worden bijgesteld gaande weg het proces. Ook zou hierdoor de topic lijst tijdig kunnen worden veranderd waardoor het interview meer inhoud en structuur heeft. Respondenten kunnen hierdoor gestructureerde antwoord geven en minder ruimte kunnen voelen voor overige antwoorden die niet relevant zijn.

5.5 Discussie

In dit onderzoek kwam naar voren dat het samenwerken tussen ketenpartners erg belangrijk is. Cliënten hechten veel waarde aan een goede samenwerking tussen verschillende ketenpartners die hen hulp bieden met hun problematiek (Dronkers & Dijkshoorn, 2010). Tijdens het onderzoek is het de onderzoekers opgevallen dat organisaties weinig lijken te doen aan de verbetering van de

samenwerking. Terwijl meerdere keren in de literatuur naar voren kwam dat van een goede samenwerking tussen gemeenten en ketenpartners van de jeugdhulp sprake zou moeten zijn. (Rijksoverheid, 2016). Dus komt de vraag van de onderzoekers naar voren hoe het mogelijk is dat tevredenheidsmetingen tussen ketenpartners nog weinig naamsbekendheid heeft. Tevens is uit gebleken dat Nederland lessen kan trekken uit de gevolgde methode in Australië. In Australië heeft men, op basis van het belang van continuïteit van zorg, op gemeentelijk niveau Early Intervention Centers opgericht, die hulp bieden aan jongeren van 12 tot 25 jaar (McGorry, 2013) Zo hebben zij acht uitgangspunten waar Nederland mogelijk wat van zou kunnen leren. Zo legt Australië inmiddels al de focus op effectieve strategische samenwerkingsrelaties tussen het generalistische en specialistische domein (Mierlo & van der Zanden, 2014).

Tegenwoordig is er steeds meer vraag naar een werkwijze waarbij verschillende aanpakken geïntegreerd worden. Hierbij gaat men ervan uit dat sociaal werk vanuit een brede professionaliteit vaak beter aansluit bij de wensen en behoeften van klanten en groepen dan de gespecialiseerde hulpverlening. Generalisten zijn sociale professionals die in veel verschillende situaties en met veel verschillende groepen kunnen werken. Samenwerking met andere professionals wordt steeds belangrijker (Hout, Bakker, Felix, Witte, Metze & Sedney 2012). Een gemeente heeft aangegeven in dit onderzoek zelfs geen eis te willen noemen om de samenwerking te bevorderen door tevredenheidsmeting. Zij vindt het echter wel belangrijk om de samenwerking tussen ketenpartners te meten.

Hoe kan het dat alle respondenten vinden dat het erg belangrijk is om tevredenheid te meten tussen hulpverleningsinstanties onderling en tegelijkertijd geen één organisatie dit doet? Eén van de respondenten benoemt zelfs het belang zo hoog te vinden dat dit een eis zou moeten worden. De samenwerking moet worden verbeterd waar tevredenheidsmeting een onderdeel van is, aldus een aantal respondenten. Hendrix, Konings, Doesburg & de Groot (1993) gaven aan dat *samenwerking* het sleutelwoord is om kwaliteit in de hulpverlening te verbeteren. Ook moet kwaliteit worden geoperationaliseerd en controleerbaar zijn (Hendrix, Konings, Doesburg & de Groot, 1993). Het sociaal wijkteam (wat behoort tot één van de respondenten) geeft aan dat het privacy protocol een reden is dat het een goede samenwerking in de weg staat. Zo benoemt de respondent dat de samenwerking met de tweedelijnszorg erg gering is. Bijvoorbeeld doordat organisaties wegens privacy schending, niet mogen aangeven welke cliënten zij behandelen. Terwijl een mogelijke samenwerking de kwaliteit van de behandeling zou kunnen verbeteren en zelfs verkorten. Ook Mierlo en van der Zanden (2014) geven aan dat integrale zorg alleen tot stand komt als professionals vanuit verschillende disciplines en sectoren samenwerken ten behoeve van 1 gezin, 1 plan, 1 hulpverlener. Bijvoorbeeld een organisatie als Tactus heeft immers expertise op het gebied van verslaving en het sociaal wijkteam expertise op het gebied van netwerkversterking. Opvallend is dat de beroepscode aangeeft dat de hulpverlener samenwerkt binnen en buiten de eigen organisatie, wanneer dit in het belang is van het hulpverleningsproces. Aanvullend wordt aangegeven dat de maatschappelijk werker zwijgt over alle vertrouwelijke informatie die hij in de samenwerking van ketenpartners verkrijgt. Ten behoeve van de rechtszekerheid van cliënten en beroepskrachten verdient het aanbeveling dat de instellingen die bij deze samenwerking zijn betrokken, met elkaar een reglement of protocol opstellen (van Kooten, 2010). De WBP (Wet Bescherming Persoonsgegevens) geeft regels voor een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens. Zo stellen zij eisen aan de organisaties dat alleen persoonsgegevens verzameld en verwerkt mogen worden als daar een goede reden voor is. Tevens moet de betrokken burger toestemming geven voor het gebruik van zijn gegevens. Andere organisaties mogen gebruik maken van de gegevens die de overheid van cliënten heeft (Holsbrink-Engels, Engelbertink & Schaap, 2010).

Opvallend is dat alle hulpverleningsinstanties die zorg bieden aan de cliënt, aangeven dat de cliënt centraal staat. Samenwerken is erg belangrijk aldus de respondenten, maar gebeurt te weinig. Ook tevredenheidsmeting over de samenwerking gebeurt niet. Samenwerking moet wel een écht doel hebben voor beide partijen (Hout, Bakker, Felix, Witte, Metze & Sedney 2012). Het doel volgens de onderzoekers is om de kwaliteit van de aangeboden behandeling zo goed en kort mogelijk te houden voor de cliënt. Vinden organisaties de samenwerking wel zo belangrijk als de geïnterviewde respondenten aangeven? Zo geeft de literatuur aan dat hulpverleners pas gaan samenwerken als ze er zelf baat bij hebben (Hendrix, Konings, Doesburg & de Groot, 1993). Om die redenen zou eventueel het sociaal wijkteam kunnen opmerken dat de tweedelijns organisaties niet willen samenwerken. De onderzoekers beredeneren dat wanneer de behandeling in de tweedelijnszorg sneller wordt afgerond, er minder zorgaanbod over blijft, waardoor organisaties niet meer hun werk kunnen uitoefenen. Wellicht kan de gemeente zich meer profileren als een belangrijke schakel op dit gebied. Het sociaal wijkteam geeft aan dat zij als eerste betrokken wil worden bij een zorgaanmelding die de gemeente binnenkrijgt. Zij zijn er immers voor om de hulpverlening goedkoper te maken in Nederland in plaats van duurder. Ook is het sociale netwerk van de cliënt steeds belangrijker geworden na de transitie (Verhagen, 2010).

De gehele transitie is bedoeld om de kwaliteit van de hulpverlening te bevorderen en dit goedkoper te maken. De gemeenten kunnen een grote rol spelen om een betere samenwerking op gang te brengen. Zoals eerder is benoemd geeft de gemeente Zutphen aan, het geen eis te vinden om samenwerkingstevredenheid te meten. Wellicht zou een dergelijke 'eis', organisaties er wel toe kunnen aanzetten beter te gaan samenwerken. Investeren in een betere samenwerking is volgens de onderzoekers erg belangrijk om de kwaliteit te verbeteren. Gemeenten zouden ook meer kunnen kijken op internationaal niveau. Zo heeft New York het CEP programma geïntroduceerd waar bijvoorbeeld kinderen met gedragsproblemen thuis worden behandeld en zo niet van instelling naar instelling hoeven te verhuizen. Het CEP programma richt zich op het bevorderen van samenwerking tussen de hulpverleners en gemeenten (Mendenhall & Frauenholtz, 2014). Een verkort hulpverleningstraject is niet alleen goedkoper, maar beter voor de cliënt. We spreken tegenwoordig van begrippen zoals: 'eigen regie' en 'empowerment'. Het welzijn van het kind en gezin moet het gezamenlijk belang worden van de verschillende organisaties en daarmee uitstijgen boven het eigen belang van elke organisatie (Wienke, 2014).

Literatuurlijst

- Addink, A. (2013, september). *De mate van tevredenheid*. Opgeroepen op februari 24, 2016, van NJI: <http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Prestatie-indicator-Tevredenheid-resultaten.pdf>
- Baar, A. van, Sigmond, E., & Speelman, E. (2013). Zorg over de toekomstige kwaliteit van zorg voor de jeugd. *Kind & Adolsecent praktijk*, 144.
- Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., Peters, V., van der Velden, T., de Goede, M., (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Den Haag: Noordhoff uitgevers.
- Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek!* Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Bamford, J., Ernst, D., & Fubini, D. (2004). *Launching a world-class joint adventure*. Harvard business review.
- Beerepoot, P. K. (2014). *Tevredenheid in sociaal domein gedaald*. I&O Resereach.
- Boeije, H. (2006). *analyseren in kwalitatief onderzoek*. Den Haag : Boom onderwijs .
- Bosch, H. van den (2013, januari 01). *C-toets jb ouders*. Opgeroepen op maart 23, 2016, van Jeugdzorg Nederland: <http://www.jeugdzorgnederland.nl/kennisbank/zoeken/0/c-toets-jb-ouders/>
- Boudewijnse, H. L. (2005). *Nederlands leerboek Jeugdgezondheidszorg*. Assen: Koninklijke van Gorcum.
- Bransen, M. W. (2003). *De ontwikkeling van de GGZ Jeugdthermometer*. Utrecht: Trimbos-instituut.
- Bratti- van der Werf, M., Heerink, M. & Pinkster, S. (2009). *Onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: Pearson Benelux BV.
- Bremekamp, R., Kaats, E., Opheij, W. (2009). *Een nieuw kijkglas voor een heldere blik op samenwerking*. Holland management review.
- Brinkman, J. & Oldenhuis, E. (2014). *Beroep op onderzoek*. Houten: Noordhoff uitgevers.
- Dronkers, F. & Dijkshoorn, P. (2010). Een kritische frictie professional zoekt de samenwerking zelf wel op. *Kind en adolescent praktijk*, 118, 119.
- Evers, M. (2016) *Monitor Aansluiting Onderwijs Jeugdhulp*. Opgeroepen op 24 april 2016 via: <http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Monitor-aansluiting-onderwijs-jeugdhulp-informatie.pdf>
- Feenstra, R., & Nugter, A., (2011). Jeugdthermometer GGZ. *NJI*. Opgeroepen op maart, 2016, van <http://docplayer.nl/1654134-7-2-jeugdthermometer-ggz-centrum-kinderen-en-jeugd-jongeren-vanaf-12-jaar-ouders-verzorgers-ouderbegeleiding.html>
- Hendrix, H., Konings, J., Doesburg, J., & de Groot, M. (1993). *Functionele samenwerking*. Baarn: Nelissen.

- Hemels, I. (2013). Hoe meet je tevredenheid? *Jeugd en Co*, 22-23.
- Hermanns, J. (2012) *Cliënttevredenheidsonderzoek PJG*. Verkregen via Passie voor Jeugd en Gezin.
- Holsbrink-Engels, G., Engelbertink, M., & Schaap, I. (2010). *Zorgnetwerken voor cliënten met meervoudige problemen*. Den Haag: Boom Lemma.
- Hout, A. van, Bakker, T., Felix, T., Witte, L., Metze, R. & Sedney, P. (2012). *Samen bouwen 2.0*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Hulst, J. & Blank, P. (2007). *De WMO in internationaal perspectief*. Zoetermeer: Ecorys research and consulting.
- ING. (2012). Decentralisatie leidt tot omslag in de jeugdzorg. *Zorg en financiering*, 87.
- Janssens, J. M. (2015). Transitie en transformatie in de jeugdzorg. *Kind & Adolescent*, 191-204.
- Jurrius, K., Havinga, F., & Stamps, G. (2009, december 18). *Databank biedt overzicht van cliënttevredenheidsonderzoek*. Opgeroepen op maart 31, 2016, van Jeugdkennis: <http://www.jeugdkennis.nl/jgk/Artikelen-Jeugdkennis/Databank-biedt-overzicht-van-clinttevredenheidsonderzoek>
- Jurrius, K., Havinga, F. & Stamps, G. (2009). *Exitvragenlijst Jeugdzorg*. Amsterdam: Stichting Alexander.
- Jurrius, K., Bauer, J., Rutjes, L., & Stamps, G. J. (2011). *Databank biedt overzicht van cliënttevredenheidsonderzoek*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Kobussen, M.P.H.M. (2015). *Transitie en transformatie zijn een feit. Hoe gaat het in de praktijk?*. Breda: Bohn Stafleu van Loghum.
- Kooten, M. V. van (2010). *Geheimhouding & Privacy*. Utrecht: Nederlandse vereniging van maatschappelijk werkers.
- McGorry, P. (2013). *Prevention, innovation and implementation*. The British journal of psychiatry.
- Mendenhall, A. N., & Frauenholtz, S. (2014). *System of Care Development in Children's Mental Health: Lessons Learned from a Process Evaluation*. New York: Journal of Child and Family Studies.
- Meyer, R. J. (2004). *Handleiding Beoordelingsschaal Tevredenheid en Effect (BESTE)*. Nijmegen: Praktikon.
- Mierlo, F. v., & van der Zanden, R. (2014). *Jeugdhulp en de lessen uit Australië*. Kwaliteit in zorg.
- Migchelbrink, F. (2007). *Actieonderzoek voor professionals in zorg en welzijn*. Amsterdam: SWP.
- Migchelbrink, F. (2009). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: SWP.
- Monitor Jeugdgezondheid. (2006). *Lokale en nationale Monitor gezondheid*. Opgeroepen op maart 23, 2016, van <https://www.monitorgezondheid.nl/LNMJ.xml>

Moventem. (2016). *Diepte interviews*. Opgeroepen op april 3, 2016, van Moventem, partners in onderzoek en advies: <http://www.moventem.nl/diepte-interviews>

Nederlands Jeugdinstituut (2016). *Transformatie jeugdhulp*. Opgehaald van Nederlands jeugdinstituut: <http://www.nji.nl/Transformatie-jeugdhulp>

Ophem, K. van, (2016) *Persoonlijke Communicatie Stafffunctionaris Kwaliteit PJG*

Passie voor Jeugd en Gezin(2016). *Wie is PJG?* Opgehaald van Passie voor Jeugd en Gezin: <http://pjpg.nu/>

Ramos, C., Stamps, G., Stoel, R., Faas, M., van Yperen, T., & Dekovic, M. (2006). *Het meten van cliënttevredenheid in de jeugdzorg*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Reitsma-van Rooijen, M., Damman, F., Sixma, M., & S. Spreeuwenburg. (2009). *CQ-index Jeugdgezondheidszorg*. Opgeroepen op maart 23, 2016, van Zorginstituut Nederland: <https://www.zorginstituutnederland.nl/binaries/content/documents/zinl->

Rijksoverheid. (2014). *Samenwerken hoe doe je dat?* Den Haag: Ministerie van volksgezondheid welzijn en sport.

Rijksoverheid. (2016). *Kwaliteit Jeugdhulp*. Opgeroepen op februari 20, 2016, van Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/jeugdhulp/inhoud/kwaliteit-jeugdhulp>

Selden, S., Coleman, E., Sowa, J., & Sandfort, J. (2006). *The Impact The Impact of Nonprofit Collaboration in Early Child Care and Education on Management and Program Outcomes*. South Carolina en Minnesota: Nonprofit Collaboration in Early Child Care and Education.

Stichting Alexander. (2009). *Cliëntentoets*. Opgeroepen op maart 2, 2016, van NJI: <http://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten/Zoek-een-instrument/Clienten-toets-%28C-toets%29>

Stichting Alexander. (2008, november). *Handleiding Exitvragenlijst Zorgaanbieders*. Opgeroepen op maart 23, 2016, van jeugdzorg Nederland: http://prestatieindicatoren.jeugdzorgnederland.nl/docs/Handleiding_Exitvragenlijst_JO.PDF

Stichting Alexander, & Universiteit Amsterdam. (2015, december). *Modelvragenlijst cliëntervaring jeugd en ouders*. Opgeroepen op mei 18, 2016, van VNG: https://vng.nl/files/vng/modelvragenlijst-jongeren_20151204.pdf

Stichting Kwaliteitskader Jeugd. (2016). *Wat doet stichting kwaliteitskader Jeugd?* Opgeroepen op februari 20, 2016, van Stichtings Kwaliteitskader Jeugd: <https://skjeugd.nl/informatie-en-nieuws/over-skj/bureau>

Thomassen, D. J.-P. (2002). *Waardering van Klanten*. Deventer: Kluwer - INK.

Tomassen, A. (2011, februari 16). *Vragenlijst ketensamenwerking Sociaal Kwetsbaren Utrecht*. Opgeroepen op maart 3, 2016, van Ketens Netwerken: <http://www.ketens-netwerken.nl/nieuws?id=401>

Valentijn, P.P., & Bruijnzeels, M.A., (2014). *4BS Model*, opgeroepen op maart, 1, 2016 van Jan van Es instituut: <https://www.jvei.nl/wp-content/uploads/Position-Paper-Nieuwe-bekostigingsmodel-eerstelijnszorg1.pdf>

Vereniging van Nederlandse gemeenten. (2015, december). *Modelvragenlijst cliëntervaring jongeren en ouders*. Opgeroepen op mei 18, 2016, van VNG: https://vng.nl/files/vng/handleiding-voor-afname_20151204.pdf

Verhagen, P. (2010). *Kwaliteit met beleid*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* Amsterdam: Boom Lemma.

Weyburg, D. (2015). *Wat betekenen het nieuwe jeugdwet en het nieuwe jeugdstelsel voor jou?*. Den Haag : Vereniging hoge scholen.

Wienke, D. (2014). *School en wijk verbonden*. Opgehaald van Nederlands Jeugdinstituut : [http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/School-en-wijk-verbonden-\(Wetenschappelijke-reflectie\).pdf](http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/School-en-wijk-verbonden-(Wetenschappelijke-reflectie).pdf)

Yperen, T. S. van en Steenhoven S. (2011). *Toets basisset CJG-indicatoren*. Opgeroepen op februari 24, 2016, van <http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Prestatie-indicator-Tevredenheid-resultaten.pdf>

Zorginstituutnederland. (2013, november). *CQI vragenlijsten*. Opgeroepen op Maart 2, 2016, van Zorginstituut Nederland: <https://www.zorginstituutnederland.nl/kwaliteit/toetsingskader+en+register/de+cq-index/cqi-vragenlijsten#CQIjeugdgezondheidszorg>

Bijlagen

Bijlage 1: Huidig meetinstrument PJG



Halfjaarlijkse evaluatie

Naam: |
Datum:
Aanwezig:

Veiligheid				
Zijn er zorgen over de veiligheid? Zo ja, geef een toelichting van de acties. Terugkoppeling LIRIK				

Omschrijving doel	Hoe is hieraan gewerkt?			
Effect	Achteruit gegaan	Hetzelfde gebleven	Deels behaald	Goed genoeg
Toelichting vanuit cliënt/gezin of hulpverlener				
Huidige doel	Doel aanpassen	Doel bijstellen	Doel continueren	afsluiten



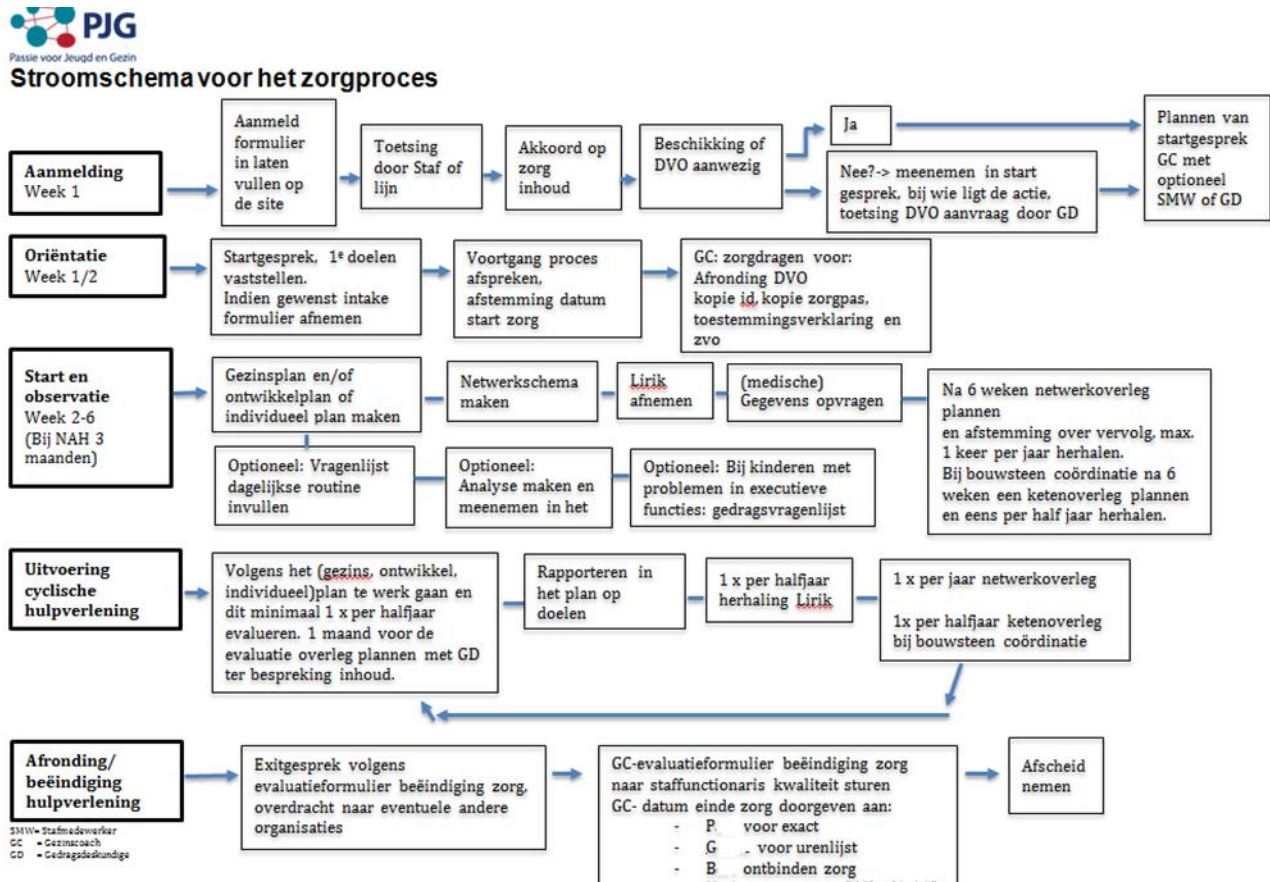
Eindvaluatie bij beëindiging van de zorg

Naam:
Datum:
Aanwezig:

Vragen	Schaal 0-10	Toelichting
Ik ben tevreden over de hulp die ik heb gekregen		
Ik ben tevreden over het contact met de gezinscoach(es)		
Ik ben tevreden over de hulpverlening die ik heb gehad		
Ik kan de zorg voor mijn gezin zelf weer aan.		
Ik ben tevreden over de duur van de hulpverlening		
Wat me/ons gezin het meeste heeft geholpen is		
Ik heb een tip voor PJG		

Bijlage 2: Stroomdiagram

In onderstaande kolom zijn de namen weggeveegd en de eerste letter van de betreffende naam zichtbaar. Dit doordat dit niet voor relevante doeleinden zijn en om de anonimisering te waarborgen.



Bijlage 3: Contract respondenten

Interview vragen onderzoek

Allereerst willen we u graag bedanken voor uw medewerking aan dit onderzoek. Zoals we hebben aangegeven, willen we een interview afnemen aan de hand van een vragenlijst. Dit interview zal ongeveer 30 minuten duren.

Wij, Rianne Keurhorst & Willemijn de Jonge, zijn studenten van de Saxion Enschede en studeren aan de Academie Mens en Maatschappij aan de opleiding Sociaal Pedagogische medewerker & Maatschappelijk werk en dienstverlening en volgen de studieroute Jeugdzorg.

Ons onderzoek is gericht op de vraag vanuit Passie voor Jeugd en Gezin te Apeldoorn. Het doel van het interview is inzicht krijgen in meetinstrumenten voor cliënttevredenheid en meetinstrumenten voor tevredenheid onder samenwerkingspartners.

Uw antwoorden zullen vertrouwelijk gebruikt worden en uw naam wordt niet bekend gemaakt. Het gesprek wordt opgenomen op voicerecorder, zodat we het nogmaals kunnen beluisteren ten behoeve van de analyse. De opnamen worden na goedkeuring van het onderzoeksrapport vernietigd.

Het interview bestaat uit verschillende thema's, waaruit meerdere vragen naar voren komen.

De resultaten van dit onderzoek zullen gepresenteerd worden in ons Bachelorrapport.

Organisatie:

.....

Handtekening voor goedkeuring

.....

Kruis door wat niet van toepassing is.

Ik wil WEL/NIET het eind resultaat (bachelorrapport ontvangen)

Bijlage 4: Topiclijsten

Topic lijst experts op het gebied van meetinstrumenten

Topic lijst cliëntentevredenheid

Wat is uw mening over cliëntentevredenheid metingen?

- Factoren
- belang

Welk meetinstrument kent u en beveelt u aan in de jeugdhulpverlening?

- Welke elementen zijn hierin onmisbaar
- Vraagformulering
- Minder belangrijke onderwerpen

Proces

- Reden van afname
- Reden voor weigering van afname
- Manier van afname

Topic lijst samenwerkingstevredenheid

Welke meetinstrumenten voor samenwerkingstevredenheid kent u ?

- Welke elementen
- Voor welke doelgroep is deze bestemd

Belang van tevredenheid tussen ketenpartners meten

- Factoren

Welke elementen moeten er in een meetinstrument zitten om tevredenheid te meten?

- Factoren
- Minder belangrijke onderwerpen
- Structuur van de vragen

Proces van meting

- Wat zou een reden voor afname kunnen zijn?
- Wat zou een reden voor weigering van afname kunnen zijn?
- Manier van afname

Topic lijst voor ketenpartners van PJG

Topic lijst cliëntentevredenheid

Wat is uw mening over tevredenheidsmeting onder cliënten?

- Factoren
- belang

Inhoud meetinstrumenten

- Onmisbare elementen van een tevredenheidsmeting
- Minder belangrijke elementen
- Structuur van de vragen

Proces van afname

- Manier van afname

Topic lijst tevredenheidsmeting voor samenwerking onder ketenpartners

Belang van tevredenheidsmeting voor samenwerking onder ketenpartners
-factoren

Heeft u wel eens mee gedaan aan een tevredenheidsmeting voor samenwerking onder ketenpartners?

- Welke instrumenten
- Belangrijke elementen uit het instrument

Welke elementen moet een meetinstrument bevatten

- Factoren

Proces van meting

- Wat zou een reden voor afname kunnen zijn?
- Wat zou een reden voor weigering van afname kunnen zijn?
- Manier van afname

Topic lijst voor gemeenteambtenaren

Topic lijst cliënttevredenheid

Wat is volgens u het belang om cliënttevredenheid te meten?

- Factoren
- Gekoppeld aan kwaliteitseisen?

Bent u bekend met meetinstrumenten? Welke beveelt u aan ?

- Welke elementen zijn hierin onmisbaar
- Structuur van de vragen
- Minder belangrijke onderwerpen

Proces

- Reden voor afname
- Reden voor weigering afname
- Manier voor afname

Topic lijst samenwerkingstevredenheid

Belang van samenwerkingstevredenheid

- Gekoppeld aan kwaliteitseisen

Welke elementen moet een meetinstrument bevatten om tevredenheid te meten?

- Factoren

Proces van meting

- Wat zou een reden van afname kunnen zijn?
- Wat zou een reden voor weigering van afname kunnen zijn?
- Manier van afname

Bijlage 5: Labellijst

Onderstaand zijn de labellijsten weergegeven die zijn gebaseerd op de afgenomen interviews. Tijdens het afnemen van de interviews is er gebruik gemaakt voor een topiclijst. Bij iedere groep zijn er verschillende topics aan bod gekomen waardoor er verschillende sublabels zijn. Er zijn twee labellijsten omdat het interview bestond uit twee delen. Tijdens het eerste deel kwam cliëntentevredenheid aan bod en tijdens het tweede deel kwam tevredenheidsmeting over de samenwerking tussen ketenpartners aan bod.

Cliënttevredeheid

Hoofdlabel	Label	Sublabel	Experts	Prof.- PJG	Gemeente
Inhoud te ontwikkelen meetinstrument	Belang van tevredenheid meting	Kwaliteit (3)	‘Het is goed om te kijken hoe je hierdoor de kwaliteit van de organisatie kunt verbeteren’. ‘Dus dat je na zo’n kwantitatief onderzoek ook een kwalitatieve wijze daar mee verder gaat, zodat het ook echt in je organisatie wordt geïntegreerd’ ‘Het gaat niet alleen over het afvinken van lijstjes maar het gaat ook over het verhaal erom heen en de context er om dus wil je kwaliteit verbeteren’		
		Te weinig (2)		‘Het is jammer dat hier te weinig	

				aandacht aan wordt besteed’.	
		Belang van de cliënt (2)	‘Cliënt tevredenheid is je hangt er een cijfer aan terwijl zorg en ondersteuning altijd in een bepaalde context gegeven wordt’.	‘Ik vind dat heel belangrijk, we zouden dat meer moeten doen, zou meer aandacht voor moeten doen’	‘Het gaat om de cliënt en je doet het voor de cliënt, daarom wil je weten wat de cliënt er van vind’.
	Aanbevolen meetinstrument	MCJO (2)	‘Met MCJO nemen ze vragenlijst als startpunt en gaan ze hierover in gesprek’. ‘En je hebt naast de toetsen ook de MCJO, dat is vanuit de gemeente, dat is meer gericht op cliënt ervaring’		
		SGBO (1)	‘Hier wordt niet alleen naar een cijfer gevraagd, maar ook naar ervaring’.		
		EXIT (1)	‘Dan heb je het maar vast, dus die dingen die in een exit vragenlijst zitten, die zou ik daar zeker in meenemen. Dat zijn eigenlijk mijn belangrijkste		

			elementen die er in moeten zitten'		
		Geharmoniseerde outcome indicatoren (1)	'Nou ik zou sowieso aansluiten bij wat er landelijk ontwikkeld wordt, dus landelijk loopt dat harmonisatie traject om die outcome indicatoren op elkaar af te stemmen'		
	Belangrijke elementen	Duidelijkheid over de verwachtingen (1)		'Heel vaak verwacht de klant iets van ons en dan zijn wij niet duidelijk geweest wat wij komen doen'	
		Verbeterpunten voor de hulpverlening (1)	'Open vragen wat ze als verbeterpunten zien voor de hulpverlening'		
		Gelijkwaardige vragenlijsten organisaties (1)			'Ik zie dat niet als prioriteit dat organisaties dezelfde vragenlijsten gebruiken'.
		Bejegening (3)	'Vragen of er bijvoorbeeld aan de afspraken worden nagekomen'.	'Goede samenwerking? Voelt hij zich gewaardeerd? Voelt hij zich gesteund? Voelt hij zich	

				prettig?’ ‘Wat ik belangrijk vind, is dat ze het gevoel hebben dat ze hun hele verhaal hebben kunnen doen, dat er echt geluisterd is’	
		Tevredenheid geboden hulp (4)	‘Vragen over de manier van werken met de cliënt’. ‘Wat voor positieve punten zijn er over de geboden hulp’	‘Is het duidelijk geweest wat wij doen, is hij hier tevreden over’ ‘Of ze al hun vragen hebben kunnen stellen en durven te stellen, en als dat niet kan, hoe dat dan komt, bijvoorbeeld door vertrouwen dat er niet was of deze vraag hoort daar niet’.	
		Doelen behaald (2)	‘Dus daar zou ik zeker bij aansluiten en andere dingen die daar dan in voorkomen die misschien niet zo zeer over cliënttevreden		‘Ik denk ook is het resultaat behaald is je leven er beter van geworden’

			heid gaan maar over doel realisatie die zou ik daar ook zeker in meenemen'		
		Over de behandelaar (2)		'Over hoe ze het hebben ervaren en niet perse met naam en toenaam maar de vragen zullen natuurlijk ook gericht zijn op de ervaring die ze hebben met die persoon, ik denk dat dat niet verkeerd is om dat te vragen'	Over de behandelaar zelf. Dit moet een terugkerend onderwerp zijn'.
		Aansluiting landelijke ontwikkelinge n (1)	'Nou ik zou sowieso aansluiten bij wat er landelijk ontwikkeld wordt'		
		Aansluiten op de taal (2)	'We adviseren om het dicht bij de wereld van jongeren en ouders te houden, ook aansluiten op de taal'.	'We werken met veel LVB'ers, het is belangrijk om rekening te houden met of zij onze taal begrijpen'.	
	Minder belangrijke onderwerpe n	Samenvatting vragen (1)		'Geef een samenvattin g, dat vind ik altijd zo.. leg uit of onderbouw	

				moet je weglaten’.	
		Functioneren behandelaar (4)	‘Er staan vaak ook vragenlijsten vragen over de professional, en wat je ziet gebeuren is dat de professional deze afneemt bij de cliënten. Je voelt je dan als cliënt niet vrij om daar iets over te zeggen’ ‘Er staan dan ook vragen over de professional in, je voelt je als cliënt dan niet vrij om daar iets over te zeggen’.	‘Als je hiernaar vraagt wordt het te persoonlijk’	‘Het moet niet te persoonlijk worden. Als je persoonlijk zo’n lijst laat invullen heeft de organisatie er niks aan. Als je probeert hem zo algemeen mogelijk te houden dan zou er dingen kunnen uitkomen bijvoorbeeld slechte service. Wanneer pers klachten zijn komt dat vaak bij de teamleider.
Structuur vragenlijst	Hoeveelheid	Kort (6)	‘Hou het kort, mensen willen niet hele lange vragenlijsten invullen’ ‘Hoe minder vragen hoe beter’ ‘We proberen kort en bondig te zijn in de vragenlijst’	‘Houd het kort en bondig’ ‘Ik denk dat de cliënten waarmee we hier te maken hebben niet heel veel kunnen met lange vragenlijsten’	‘Het moet kort en bondig zijn’
		Rapportcijfer (4)	‘Ja, en om ook naar de verdeling van de rapportcijfers te kijken’	‘Rapportcijfers zijn bijvoorbeeld een optie’ ‘Dus een bepaalde	‘Ja, naast de rapportcijfers, kijken wij ook naar het aantal ontvangen klachten van de organisatie)

			'We gebruiken ook altijd een rapportcijfer'.	numeriek, een rapport cijfer, niet talig maken'	
		Toelichting (1)		'Ik zou wel de optie geven, naar aanleiding van een rapport cijfer en eventuele toelichting'	
Proces	Manier van afname	1x per jaar (1)			'Wanneer de behandeling lang duurt misschien wel 1x per jaar.'
		Tussendoor (3)	'Dat is misschien wel een goede, om het ook tussendoor een keer te doen, zodat ook een hulpverlener er direct nog wat aan heeft, die kan het dan nog bijsturen, bijvoorbeeld over doelrealisatie.'	'Ik vind sowieso dat dit tussendoor erbij hoort' 'Maar ik denk dat het voor zorgaanbieders die lange trajecten doen het tussendoor goed is'	
		Digitaal (1)	'De eerste indruk is belangrijk, meestal wordt het digitaal afgenomen'.		
		Anoniem (1)		'Anoniem zou ik doen, want met in het vullen van gegevens kun je mensen wel afschrikken'	
		In gesprek	'Je krijgt het	'Liever heb	

		gaan (4)	nooit met een vragenlijst helemaal dicht en dat is ook wat ze met die MCJO aanraden is om die vragenlijst als een soort startpunt te nemen voor een gesprek’. ‘Het gaat mij vooral om het gesprek en de dialoog dat je voert naar aanleiding van de cijfers dan puur en alleen het cijfer zelf’ ‘Maar dat je zorgt dat als je het rapport hebt gekregen waar in staat wat jouw cliënten van jouw organisatie van jouw hulp vinden, dat je dat ook bespreekbaar maakt met de cliënt’	ik het persoonlijk dan kun je hier ook over doorvragen’	
		Geen vragenlijst (1)			‘Kunnen die mensen een vragenlijst invullen? Moet je dit misschien niet op een andere manier doen? Mogelijk via een interview’

		Geen tijd medewerker (1)			Wij zijn er nog niet aan toe om met alle gezinnen te evalueren
		Angst medewerker (1)			'Mensen zijn ook bang dat deze vragenlijst worden meegenomen naar een functioneringsges prek'

Tevredenheid meting over de samenwerking tussen ketenpartners

Hoofdlabel	Label	Sublabel	Experts	Prof.- PJG	Gemeente
Inhoud te ontwikkelen meetinstrument	Belang van tevredenheid meting	Belangrijk voor kwaliteit (6)	‘Heel erg belangrijk, dit is de basis, als de samenwerking niet goed is dan zal de hulp ook niet goed zijn, het is goed om dit in beeld te brengen’. ‘Maar het is wel super belangrijk, want ik neem aan dat de cliënten van jullie organisatie via de toegang van het CJG binnen komen. dan is het handig om te weten of dat werkt’ ‘In veel organisaties word er wel aan gewerkt, maar het werk niet zo concreet benoemt in een vragenlijst of rapport. Als het gaat om samenwerking, bereik je juist veel als je met elkaar om tafel gaat, een dialoog’	‘Wanneer het meer over samenwerking gaat, wordt het sociaal wijkteam meer betrokken bij casussen en hoeft de huidige aanbieder maar 1x in de week langs te komen ook is dit belangrijk voor de kwaliteit van de hulpverlening’. ‘Je hebt opdrachtgever en opdrachtnemer vanuit de zorgaanbieders dus de samenwerking is daar in ook erg belangrijk’	‘Ja vind ik het wel belangrijk voor de kwaliteit, dit staat momenteel in de beginfase’
		Eis (1)		‘Eigenlijk vind ik dat het gewoon moet’.	
	Aanbevolen meetinstrument	Monitor aansluiting onderwijs jeugdhulp (1)	‘Wij hebben vanuit het NJI een monitor aansluiting onderwijs jeugdhulp en kijken we in regio’s hoe		

			onderwijs en jeugdhulp samenwerken'		
		Geen kennis van bestaande instrumente n (3)	'Ik vind het een leuke vraag, want ik ken geen instrumenten die specifiek over het beoordelen van het samenwerken gaan' 'In veel organisaties word er wel aan gewerkt, maar het word niet zo concreet benoemt in een vragenlijst of rapport'.	'Ik ken geen bestaande instrumenten, maar het gebeurt veel te weinig'.	
	Belangrijke elementen	Duidelijkhei d over elkaars rollen (6)	'Ja, heb je een idee waarvoor je bij de ander terecht kunt, weet de anders waarvoor die bij jou terecht kan' 'Belangrijk om te kijken of er geleverd wordt wat er van ons verwacht wordt' 'Hoe kunnen we elkaar verder helpen en dat we niet dingen dubbel gaan doen'	'Wie heeft de regie. Iedereen bedenkt dat er wat moet gebeuren, maar niemand doet het. Dat gebeurt heel veel' 'Duidelijkhei d over de rolverdeling'	'En als laatste is duidelijkheid over elkaars rol een goed element'.
		Kwaliteit samenwerki ng (3)	'Misschien kan je ook wel vragen of ze het idee hebben of mensen tussen wal en schip vallen, of alle gaten gedicht zijn. zodat je met partners samen een goed dekkend aanbod hebt' 'Ja, maar vooral		

			past de ondersteuning die geboden wordt bij de situatie waarvoor die wordt ingezet, dat is denk ik een hele belangrijke' 'Dit gaat meer echt over de samenwerking, verloopt dat nou goed, verwijs je mensen met vertrouwen door'		
		Op de hoogte zijn van missie en visie (1)	'Nou ik zou eerder vragen of ze op de hoogte zijn van de missie en visie'		
		Verbeterpunten (3)	'En bij het bespreken van de uitkomsten ook kijken wat gaat er goed en wat niet en hoe kunnen we dit verbeteren'. 'Dus samen kijken hoe de samenwerking verbeterd kan worden'		'Wat is er voor nodig om te spreken van een goede samenwerking?'
		Bereikbaarheid (1)	'Ook de bereikbaarheid is hierin erg belangrijk'.		
		Attitude (1)			'Ja over de attitude'.
		Communicatie (2)		'Hoe verloopt de communicatie? Er wordt vaak gemopperd tussen de partijen'. 'Communicat	

				ie is hierin erg belangrijk'.	
		De route (1)		De route kan heel belangrijk zijn, hoe wordt dat ervaren, gaat het te snel of goed, de terugkoppeling is daar in belangrijk.	
	Minder belangrijke onderwerpen	Elkaars werkwijze (3)	'En niet wat je er van vind, je werkt natuurlijk niet voor niets voor 1 organisatie en niet voor de ander' 'Dat vind ik eigenlijk een beetje een hellend vlak misschien omdat je er van uit gaat dat de organisatie bepaalde professionaliteit heeft, en kennis heeft'	'Veel belangrijker om te toetsen hoe het tussen de organisaties gaat ipv over de werkwijze van elkaars organisatie. Anders gaat het over elkaar afbranden'	
		Geld (1)		'Ik heb zelf het liefst dat het zo min mogelijk over geld gaat'	
Structuur vragenlijst		Kort (1)	'Het is belangrijk dat de vragenlijst kort en bondig is'.		
		Toelichting (1)	'Te veel toelichting is irritant, want je zit er mee laat ik maar zeggen, een beetje toelichting is fijn want het is ook		

			als je gaat rapporteren over de vragenlijst is het fijn als je die antwoorden kan ondersteunen met voorbeelden'		
		Rapportcijfer (1)	'Het is belangrijk om een rapportcijfer naar voren te brengen wat je probeert een verbeterbeweging op gang te houden'.		
		Format wat uitnodigt tot gesprek (4)	'In algemene zin, zo'n instrument kan je best gebruiken om snel wat informatie los te krijgen over wat ze van de inzet vinden, maar wel een gesprek over voeren. De uitkomst van een instrument geeft wel aanleiding voor een gesprek' 'Dus samen kijken hoe de samenwerking verbetert kan worden. je kan wel een vragenlijst of topic lijst gebruiken, maar dan wel gesprek aan gaan'	'Wanneer de casus wordt afgesloten met elkaar in gesprek gaat over de samenwerking. Aan de hand van bijvoorbeeld een format' 'Ik denk dat een format best wel kan helpen omdat je anders het de inhoud verliest. Als je dat structureel doet, heb je een duidelijker gesprek	
Proces	Manier van afname	1x per jaar (3)	'Ik denk dat 1x per jaar wel voldoende is, ik denk dat er in een half jaar te weinig veranderd dan zou ik 1x per jaar doen en dan ook op basis daarvan kan je het gesprek aan gaan'	'Ik denk dat 1x per jaar mooi is en anders waar nodig is elkaar op kan zoeken'	

			‘Maar als het op macro niveau doet dan zou 1x per half jaar of 1x per jaar goed zijn’		
		1x per half jaar (2)	Maar als het op macro niveau doet dan zou 1x per half jaar of 1x per jaar goed zijn		‘Als iedereen dat gaat doen is het 1x per half jaar meer dan voldoende. Ik vind het wel goed hoor dat het gebeurt. Maar je moet er ook rekening houden dat mensen hier niet al te veel tijd aan kwijt aan zijn’
		Tussendoor (2)	‘Want zeker met samenwerkingspartners heel belangrijk dat je af en toe met elkaar om tafel zit om de verhoudingen goed te houden en om elkaar beetje te leren kennen en dat het niet te formeel wordt’	‘1x in de twee maanden bij elkaar zitten hoe verloopt de samenwerking?’	



Academie Mens en Maatschappij

EVALUATIE ONDERZOEKSOPDRACHT	
STUDENTGEGEVENS	
Naam	Willemijn de Jonge Rianne Keurhorst
Onderwerp bacheloronderzoek	Op zoek naar elementen om tevredenheid te meten
Opleiding	SPH & MWD
GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE	
Naam organisatie + afdeling	PJG, Passie voor Jeugd en Gezin
Onderzoeksbegeleider	Karin van Ophem
Adres	De bovenkruier 47
Postcode/woonplaats	7323 aj apeldoorn
Telefoonnummer	06-13968651
Email	k.vanophem@pjpg.nu
Datum	2 juni 2016

Hieronder kunt u aangeven wat uw mening is over het bacheloronderzoek.

1. Graag uw mening over het product dat het bacheloronderzoek heeft opgeleverd (aankruisen wat van toepassing is):

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Inhoud (duidelijk, juiste weergave van feiten, voldoende diepgang etc.)				x
Argumentatie (m.n. conclusies en aanbevelingen)			x	
Bereiken van de afgesproken doelen			x	
Bruikbaarheid voor de organisatie			x	
Heeft u aanvullende opmerkingen over de opdracht? (bijvoorbeeld welke nieuwe gezichtspunten heeft het opgeleverd) Vermeld ze dan hieronder:				
Ik heb met veel plezier het rapport/onderzoek gelezen en kan me volledig vinden in het advies wat er wordt gegeven. Voor ons een mooi stuk om verder te onderzoeken en te ontwikkelen om zo nog betere kwaliteit te leveren aan de hulpverlening.				

2. Graag uw mening over de wijze waarop het bacheloronderzoek tot stand is gekomen:

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Samenwerking tussen studenten (o.a. taakverdeling)				x

Samenwerking studenten vs. organisatie				x
Zelfstandigheid studenten				x
Effectiviteit van werken van studenten				x
Omgaan met afspraken/planning				x
Communicatie van studenten				x
Afronding van de opdracht door studenten				x
Heeft u aanvullende opmerkingen over de wijze waarop de opdracht tot stand is gekomen? (bijvoorbeeld individuele inbreng in geval van groepen / de mate, waarin de uitvoering binnen de organisatie heeft plaatsgevonden, etc).				
Rianne en Willemijn zijn betrokken en enthousiast op de opdracht gestart en dit volledig gebleven. Op alle boven benoemde punten kan ik dan ook niets anders dan goed noemen. Het contact is prettig en kort verlopen, communicatie was goed en erg prettig dat stukken op tijd werden gestuurd waardoor ik tijdig kan voorbereiden op een afspraak met hun.				

Bijlage 7 Overeenkomst onderzoeksplan

OVEREENKOMST ONDERZOEKSOPDRACHT	
STUDENTGEGEVENS	
Naam	Rianne Keurhorst en Willemijn de Jonge
Adres	mercurius 37 Sweelinckstraat 16
Postcode/woonplaats	7391 Rm Twello 7391 XS Twello
Telefoonnummer	06-2524654
Mobiel	06-27460001
Email	Riannekeurhorst@hotmail.com Willemijn-g3@hotmail.com
Opleiding	SPH & Mwd
(Indien meerdere deelnemende studenten, naam en adresgegevens toevoegen)	
GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE	
Naam Organisatie + afdeling	Passie voor Jeugd en Gezin
Eindverantwoordelijke onderzoek	Karin van Ophem
Onderzoeksbegeleider + opleiding	Karin van Ophem, SPH
Adres	de bovenkruier 47
Postcode/woonplaats	7323 AJ Apeldoorn
Telefoonnummer	088-5131897
Email	k.vanophem@pjg-nu
De organisatie geeft wel/ niet toestemming voor publicatie van het bachelorrapport. mits goedkeuring.	

GEGEVENS ACADEMIE MENS EN MAATSCHAPPIJ	
Naam Organisatie + afdeling	Saxion, Academie Mens en Maatschappij
Eindverantwoordelijke onderzoek	Karin Kremer-Baars
Onderzoeksbegeleider + opleiding	mariska Jacobs-Oolink
Adres	M.H. Tromplaan 28
Postcode/woonplaats	Postbus 70.000/7513 AB Enschede
Telefoonnummer	053-4871646
Email	m.oolink@saxion.nl
GEGEVENS ONDERZOEK	
Onderwerp en achtergrondschrift	De benodigde elementen van een meetinstrument om tevredenheid te meten
Doelstelling/vraagstelling	inzicht krijgen in verschillende betrouwbare instrumenten welke elementen zijn het meest passend
Projectomschrijving	Kwalitatief onderzoek / inventariserend onderzoek
Werkwijze	Diepte interviews
Middelen (bijv. financiën, overlegtijd)	—
Tijdsfasering (start-, loop- eindtijd)	4 maanden tot 1 maand doorlooptijd
Let op: dit mag maximaal zeven maanden in totaal beslaan.	
Beoogde tussenproducten	onderzoeksplan
Producten ter beschikking	onderzoeksplan - Bachelortrap
Geheimhoudingsplicht (bijv. privacy)	contract Respondenten

OVERIGE AFSPRAKEN / CONDITIES:

Het onderzoeksplan is gelezen en geaccordeerd door de opdrachtgever.

Overige afspraken en condities, indien van toepassing, kunnen gemaakt worden door opdrachtgever en studenten met betrekking tot onder meer:

De te leveren aantallen eindrapporten (en de mogelijke extra kosten daarvan) en daarmee samenhangende extra inspanningen, zoals een handzame samenvatting van de rapportage en/of persbericht;

De presentatie van de onderzoeksresultaten;

Het copyright/auteursrecht. (In de vorm van een zinsnede als: "Het auteursrecht van de eindrapportage / eindproduct berust bij").

Het al dan niet hebben van publicatierecht van een rapport voor Academie M&M dan wel de betrokken organisatie (sluit direct aan bij voorgaande punt);

Het al dan niet gemeenschappelijk dragen van de kosten van een (mogelijke) publicatie;

Door de opdrachtgever te leveren inspanningen m.b.t. bijvoorbeeld het aanleveren van materiaal en informatie of te regelen voorzieningen ten behoeve van het onderzoek;

Afspraken m.b.t. de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het onderzoek vanuit AMM. Dat is formeel de manager onderwijsuitvoering, die de verantwoordelijkheid delegeert aan de onderzoeksbegeleider;

investerings- en betalingscondities: de naar verwachting vereiste financiële investering van de opdrachtgever (en eventuele bijdrage van de opdrachtnemer in de kosten), afspraken over mogelijk meerwerk en over betalingstermijnen/deelfacturen.

VOOR AKKOORD

Handtekening Eindverantwoordelijke Opleiding

Handtekening Eindverantwoordelijke Instelling

Handtekening Student(en)

Datum en plaats

Bijlage 8 Beoordelingsformulier

Naam student					
Studentnummer					
Datum					
1 ^e Beoordelaar					
2 ^{de} Beoordelaar					
Beoordelingsvoorwaarden			Feedback		
Aangeleverd zijn: Modelovereenkomst onderzoeksopdracht (bijlage 1 handboek) Evaluatieformulier opdrachtgever (bijlage 2 handboek)					
Ruwe data en instrument zijn gezien door de tweede beoordelaar tijdens het onderzoeksproces.					
Format (omslag, titelpagina, voorwoord, samenvatting, inhoudsopgave, inleiding (met aanleiding, doelstelling, vraagstelling, leeswijzer), beschrijving onderzoeksmethode, resultaten, conclusies, aanbevelingen, discussie) is zakelijk, helder en volgens "Handleiding professioneel schrijven".					
Er is gebruik gemaakt van juiste, relevante, actuele, buitenlandse, valide en betrouwbare bronnen en vermelding is correct volgens "Handleiding professioneel schrijven".					
Het rapport is geschreven in de vorm van een lopend verhaal met een logische opbouw, welke met behulp van inleidingen en overgangszinnen wordt verhelderd.					
Het rapport is geschreven in een correcte zakelijke schrijfstijl, de spelling is correct, grammatica is correct, formuleringen zijn correct (geen beschuldigingen, persoonlijke ontboezemingen, waardeoordelen, etc.)					
Alle bijlagen zijn relevant, spaarzaam, maar wel voldoende aanwezig ten behoeve van de reproduceerbaarheid van het onderzoek.					
Criteria	0	3	6	8	10
1. Het onderzoek is maatschappelijk relevant. Het onderzoek is bruikbaar en/ of vernieuwend voor de beroepspraktijk.	De maatschappelijke relevantie, bruikbaarheid en meerwaarde voor de praktijk worden niet beschreven of zijn niet aanwezig.	Het onderzoek heeft summiere maatschappelijke relevantie en meerwaarde voor de beroepspraktijk. Het onderzoek is weinig bruikbaar.	Het onderzoek draagt bij aan optimalisering van de methodiek en/of methode van de opdrachtgevende instelling.	Tevens draagt het onderzoek bij aan andere, gelijksoortige instellingen op grond van maatschappelijk relevante ontwikkelingen. Hierbij zijn theorieën kritisch met elkaar vergeleken en geïntegreerd met de onderzoeksresultaten.	Daarnaast draagt het onderzoek bij aan het evidence based handelen in de beroepspraktijk. Hierbij wordt gekomen tot nieuwe inzichten, kennis ten aanzien van innovatie van de beroepspraktijk en een visie van de onderzoeker.

Criteria	0	3	6	8	10
2. Het onderzoek heeft <i>diepgang</i> , er wordt relevante theorie gebruikt inclusief (buitenlandse) vaktijdschriftartikelen, waarbij een afweging wordt gemaakt over de bruikbaarheid ervan voor het onderzoek.	Er is geen diepgang te onderscheiden en gebruik gemaakt van literatuur.	Er is gebruik gemaakt van (weinig) verschillende bronnen waarbij de meerwaarde niet relevant en logisch is.	Er wordt theorie gebruikt, waarbij de meerwaarde hoofdzakelijk relevant en logisch is. Richtlijn: 15 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een beschrijving van een of meerdere relevante internationale methodieken, of internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte theorie in de meeste paragrafen geïntegreerd in het rapport en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 16-20 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een vergelijking beschreven tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of nationale en internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte literatuur geïntegreerd in het rapport en vergelijkend en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 20 bronnen, incl. 5 artikelen. De betekenis van de vergelijking tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of internationale ontwikkelingen voor de beroepspraktijk is beschreven.
3. De onderzoeksvraag is helder, komt voort uit de doelstelling; is haalbaar, afgebakend en precies. De gebruikte onderzoeksmethode is transparant en verantwoord.	De doelstelling, onderzoeksvraag en/of deelvragen de gebruikte onderzoeksmethode worden niet weergegeven.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn niet helder en komen niet logisch uit elkaar voort.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn voldoende helder en sluiten op elkaar aan. Interview/enquêtevragen zijn geformuleerd op basis van geoperationaliseerde theorie.	Daarnaast zijn de items duidelijk geformuleerd, komen logisch uit elkaar voort en zijn voor één interpretatie vatbaar.	Daarnaast is de onderzoeksmethode complex en/of er wordt gebruik gemaakt van passende onderzoeksmethoden waardoor triangulatie bereikt kan worden.
4. De resultaten zijn reproduceerbaar en transparant. Het analysekader is duidelijk (bijvoorbeeld SPSS, Kwalitan), dataverwerking en weergave van resultaten is correct.	Het analysekader en/of de dataverwerking worden niet weergegeven.	De data zijn niet systematisch, verifieerbaar en op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt.	De data zijn plausibel. De weergave van de resultaten is correct, maar de resultaten hadden duidelijker weergegeven kunnen worden.	De data zijn op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt. De data zijn controleerbaar, betrouwbaar en valide.	Daarnaast zijn de items toe te passen in een bredere context dan de opdrachtgevende instantie.
5. De conclusies en aanbevelingen geven antwoord op de vraagstelling en worden gekoppeld aan theorie.	De conclusie en aanbevelingen zijn niet beschreven.	Er wordt onvoldoende specifiek antwoord gegeven op de vraagstelling of het antwoord op de vraagstelling is niet logisch beredeneerd.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is sprake van een minimale koppeling tussen resultaten en theorie.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is een koppeling tussen resultaten en theorie. De inzichten zijn echter voorspelbaar en niet (geheel) vernieuwend te noemen.	Er is een duidelijke koppeling gemaakt tussen de resultaten en de theorie en hierdoor is tot vernieuwende inzichten gekomen die bruikbaar en toepasbaar zijn voor de verbetering/innovatie van de beroepspraktijk.

Criteria	0	3	6	8	10					
6.De sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. Er is een discussie aanwezig. De discussie omvat het eigen professioneel standpunt over het onderzoeksonderwerp onderbouwd met argumenten. De discussie wordt gevoerd vanuit diverse perspectieven (denk aan diverse personen en/of micro-, meso- en/of macroniveau).	De sterktes en/of zwaktes van het onderzoek en/of de discussie zijn niet beschreven.	De sterktes en zwaktes van het onderzoek bevatten informatie die niet kloppend is. De discussie bevat informatie die niet kloppend is en/of is niet onderbouwd met argumenten.	Diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. De discussie is aanwezig, bevat kloppende informatie welke onderbouwd is met argumenten, maar is weinig kritisch en vernieuwend en wordt belicht vanuit slechts één perspectief.	Daarnaast zijn diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek en de mogelijke implicaties voor het onderzoek aangegeven. Daarnaast is de discussie vanuit diverse perspectieven beschreven en wordt het eigen professionele standpunt onderbouwd met argumenten. Nieuwe bronnen worden gebruikt om de discussie te onderbouwen.	Daarnaast staan voor vervolgonderzoek alternatieven beschreven om de zwaktes van dit onderzoek in de toekomst te voorkomen. Daarnaast is er sprake van oordeelsvorming van de onderzoeker(s) waarbij kennis en inzicht naar voren komt en (leer)vaardigheden duidelijk worden in een eigen professioneel standpunt.					
Totaal aantal behaalde punten (max. 6 x 10 = 60)=										
Cijfer										
Feedback op totaalproduct										
Cesuur bepalen eindcijfer:										
– Er dient aan de voorwaardelijke vormcriteria voldaan te zijn. <i>Indien dit niet het geval is wordt de toets in Bison beoordeeld met het cijfer 1.</i> – Om een voldoende (= 6) te krijgen, moeten minimaal 34 punten worden behaald. – Het cijfer wordt bepaald door de afzonderlijke punten op elk criterium op te tellen en het puntentotaal af te lezen in de onderstaande tabel.										
Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Max. 60 Punten	0–9	10–15	16–21	22–27	28–33	34–40	41–46	47–52	53–57	58–60

