



Input Jeugdplatform Amsterdam¹ op de Basismodule Vragenlijst

Jongeren en ouders die betrokken zijn bij het Jeugdplatform denken graag mee over hoe cliëntervaringen gemeten kunnen worden. Zowel over de vormgeving, taal en uitvoering, als over de voorliggende vragen over bijvoorbeeld de methodiek.

In juni sloot een beleidsmaker vanuit de gemeente Amsterdam aan bij de Adviesgroep. Toen zijn de ontwikkelingen rondom de vragenlijst besproken. Daarna heeft er ook nog een gesprek plaatsgevonden waarin de bevindingen zijn besproken met diezelfde beleidsmaker en iemand vanuit de gemeente Zaanstad. We zijn blij met deze soepele samenwerking.

Voor de volledigheid hebben wij alle opgehaalde ideeën en wensen uitgeschreven in deze notitie. De wensen en ideeën verzamelden we vanuit de Adviesgroepvergadering en uit de signalenmonitor van het Jeugdplatform. Deze notitie is daarmee gebaseerd op de ideeën, ervaringen en meningen van Amsterdamse jongeren en ouders.

Eerste indruk

Het Jeugdplatform vindt het een goed idee dat de gemeente wil weten én meten hoe tevreden jongeren en ouders zijn over de hulp die zij ontvangen.

Het doel van de vragenlijst is ons nog niet geheel duidelijk: wat gaat de gemeente doen met de uitkomsten? Daarover ontvangen wij graag wat meer informatie.

Uit verslaglegging van de werkgroep Clientmeting blijkt dat er onder instellingen geen draagvlak is voor dit idee en dat een volledig geharmoniseerde vragenlijst daarom (voorlopig) van de baan is. Als Jeugdplatform staan wij achter deze beslissing.

Veel jongeren en ouders geven aan het helemaal niet erg te vinden om meerdere vragenlijsten in te vullen. Als het maar duidelijk is wat het nut van de vragenlijst is én dat het ook daadwerkelijk bijdraagt aan verbeterde jeugdhulp. De lengte van de vragenlijst is dan ook minder een issue.

‘Als het eenvoudige to-the-point vragen zijn, dan wil ik ‘m best 4 x invullen’, jongere.

Het proces van afname

Het idee is nu om de vragenlijst af te nemen zodra de hulp is afgrond. Wij merken in de praktijk dat voor jongeren en ouders niet altijd meteen duidelijk is wat het effect is van de hulp.

“Mijn kind was bij het Kabouterhuis in een diagnose-traject. Pas later merkten wij eigenlijk wat het effect was”, ouder.

Dit lijkt dus niet het juiste moment om de vragenlijst af te nemen. Het is beter als de vragenlijst een X aantal maanden na het einde van de hulp afgenomen wordt.

¹ Het Jeugdplatform is een onafhankelijk platform dat bestaat uit Amsterdamse jongeren en ouders. Via verschillende vormen van cliëntparticipatie adviseren zij de gemeente - gevraagd en ongevraagd - over zorg voor de jeugd en passend onderwijs. Er is een Adviesgroep Jeugd geïnstalleerd, die dient als formele spreekbuis van het Jeugdplatform. Daarnaast zijn er twee belangenbehartigers actief. Dit zijn ervaringsdeskundige jongeren en ouders die op stadsdeelniveau de ogen en oren en de spreekbuis van het Jeugdplatform zijn. Zij signaleren, onderzoeken en verbinden om zo de belangen van de doelgroep te behartigen. Het Jeugdplatform wordt ondersteund door Cliëntenbelang Amsterdam en Stichting Alexander. Zie ook www.jeugdplatformamsterdam.nl.

Er is gekozen voor een kwantitatieve vragenlijst. Wij willen er voor pleiten dat de ervaringen van jongeren en ouders breder worden bekeken en dat er dus ook aanvullend kwalitatief onderzoek plaatsvindt.

Een kwalitatief aspect aan de vragenlijst is het tekstvak. Wat wordt gedaan met de input daarop? Als je mensen vraagt om de moeite nemen iets te schrijven, dan moet er ook echt iets mee worden gedaan. Bovendien zou beschreven moeten worden wat er mee wordt gedaan. Krijgen individuele mensen bijvoorbeeld een terugkoppeling als ze iets invullen? Of niet? Laat dat weten.

Een vragenlijst is heel anoniem en bovendien schrijft en leest niet iedereen even makkelijk. Een vragenlijst 'vraagt niet door'. Gesprekken zijn veel echter. Wij pleiten dat gemeente en instellingen ook het gesprek hierover aangaan. Dat bijvoorbeeld 1 op 10 cliënten (willekeurig) een exitgesprek krijgt met een onafhankelijk persoon die het gesprek aan gaat.

De vragenlijst beoogt de ervaringen over het gehele stelsel te meten. Wat ons betreft is dat stelsel breder dan alleen de jeugdhulp. En zouden ook de ervaring met bijvoorbeeld passend onderwijs, het sociale netwerk, welzijn en jongerenwerk, huisartsen, onafhankelijke hulpverleners en het preventief aanbod gemeten moeten worden. Hoe ziet de gemeente dit?

“Ik ben juist heel erg geholpen door mijn coach (van een maatjesproject voor meiden). Daardoor heb ik nu meer zelfvertrouwen en veel minder ‘echte’ hulp nodig denk ik”, jongere.

Voor jongeren en ouders is het niet altijd duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is (gemeente, onderwijs, zorgaanbieder). De beleving van de jongeren en ouders moet wat ons betreft het uitgangspunt zijn.

Taal en vraagstelling

Wat betreft taal en vraagstelling hebben wij een aantal opmerkingen:

- De vragenlijst gaat er van uit dat de jongere zelf hulp heeft gezocht. In de praktijk is dat niet altijd zo. Vaak komt de hulpvraag vanuit ouders of vindt het plaats in een gedwongen kader.
- De vragenlijst gaat erg uit van een positieve ervaring. Wij weten echter dat de praktijk vaak anders is. Een dergelijke toon kan een ontevreden jongere of ouder tegenstaan.
- Er wordt de vraag gesteld: “Hoe nuttig is de hulp voor jou?” Zo'n soort vraag past niet bij iemand van 12 jaar. “*Veel te vaag en diepzinnig*”, zei een jongere hierover.
- Hoe een hulpverlener wordt genoemd verschilt. Soms noem je het een coach, of begeleider. Misschien praat je met iemand en dan weet je niet eens dat het een hulpverlener is. Belangrijk is dat de jongere die het invult begrijpt wie de hulpverlener is waar deze vragen over gaan. Zeker bij jonge jongeren kun je er op basis van deze vragenlijst niet van uit gaan dat zij dat snappen. Hoe gaat de gemeente hier mee om?
- Achter één aanbieder zitten vaak meerdere personen (door verloof, ziekte, etc). Hoe weet je als jongere over wie je de vragenlijst invult? Jongeren vinden het lastig een algemeen oordeel te geven over een instelling. Dat is wat ons betreft een aandachtspunt.
- Graag vragen wij aandacht voor kinderen die geen Nederlands spreken. Komt de vragenlijst in meerdere talen beschikbaar? Dat zou wel goed zijn, bijvoorbeeld bij vluchtelingen jongeren.

- Voor sommige jongeren en ouders is 'begrijpend lezen' best ingewikkeld. Vragen die beginnen met 'door de hulp...' of 'sinds de hulp...' zijn wezenlijk anders. Er kunnen andere conclusies uit getrokken worden. Echter, veel jongeren en ouders zullen dit verschil niet in de vraag lezen. Hoe wordt dit probleem ondervangen?
- We willen graag een opmerking plaatsen bij de vraag over zelfredzaamheid. Is deze verhoogd? Ben je nu zelfredzaam? Kun je nu zonder hulp? Dat zijn wezenlijk andere vragen. Hier speelt echter wel weer de 'begrijpend lezen' kwestie. Wat wordt hier eigenlijk mee bedoeld?

De instellingen

We vinden het belangrijk dat instellingen de tevredenheid en ervaringen van hun eigen cliënten blijven uitvragen, om zo de zorg te kunnen verbeteren. Dat ze nadenken over en leren van de cliënttevredenheid.

Uit de verslaglegging van de werkgroep Clientmeting blijkt dit in ieder geval voorlopig nog wel het geval te zijn. Dit vinden wij een goede ontwikkeling.

De eigenheid van een instelling en diens doelgroep moet hierin niet verloren gaan. Bijvoorbeeld: een vraag over tevredenheid is heel anders voor een specialistische ggz-instelling, dan voor een woonvoorziening voor jongeren met een LVB.

Ons voorstel is om op basis van de vragenlijst het gesprek aan te gaan. Bij de mensen die aangeven dat het slecht is gegaan binnen een bepaalde instelling: "Oké, we hebben het slecht gedaan. Graag willen we weten waarom." Wij pleiten voor iemand die dat gesprek aan gaat. Iemand die ook echt wil horen wat zij te vertellen hebben. En dat de instelling en gemeente daar vervolgens ook mee aan de slag gaan.

We hebben een aantal cliëntenraden vanuit de instellingen gesproken en zij zijn niet betrokken bij dit proces. Dat zou volgens ons wel moeten. En is een belangrijke aanbeveling voor het vervolgproces.

Wetgeving

In de Jeugdwet worden bepaalde eisen gesteld aan de inhoud van cliëntervarings-onderzoek dat wordt afgenomen door de gemeenten. De volgende thema's moeten aan bod komen: toegankelijkheid, kwaliteit van de jeugdhulp en de uitvoering, groei naar zelfstandigheid, mate van zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie.

Wij herkennen niet al deze thema's terug in de Basismodule Vragenlijst. Mag deze vragenlijst dan wettelijk gezien wel afgenomen worden?

Totstandkoming van de vragenlijst

Wij willen graag enkele zorgen uiten rondom de totstandkoming van de vragenlijst.

Het proces komt gehaast op ons over. In hoeverre is er voldoende tijd en ruimte om input vanuit de cliënt en de instellingen te verwerken? Bovendien zijn verschillende cliëntenraden vanuit de instellingen niet betrokken.

Betrokkenheid Jeugdplatform

Het Jeugdplatform is kritisch wat betreft de ontwikkeling van de Basismodule Vragenlijst. Wij hebben op- en aanmerkingen op het huidige idee voor de meting, als ook op de vragenlijst. Daarom willen wij graag betrokken blijven en meedenken over vervolgstappen, niet alleen over de vragenlijst (taal en uiterlijk), maar ook over het proces en de methodiek.

Inmiddels is afgesproken dat het Jeugdplatform betrokken zal worden bij de volgende versie van de vragenlijst (die onder andere op basis van onze input is opgesteld). Dit zal plaatsvinden in de zomer van 2017.

Graag vernemen wij van de gemeente hoe onze input wordt meegenomen. En waar dat niet mogelijk is, uitleg waarom niet.

Openstaande vragen en verzoeken zijn:

1. Het doel van de vragenlijst is ons nog niet geheel duidelijk: wat gaat de gemeente doen met de uitkomsten?
2. In hoeverre zijn de verzamelde cijfers openbaar?
3. Wat wordt er gedaan met input op het tekstvak?
4. Krijgen individuele mensen ook een terugkoppeling als ze iets invullen in het tekstvak?
5. De vragenlijst beoogt de ervaringen over het gehele stelsel te meten. Wat ons betreft is dat stelsel breder dan alleen de jeugdhulp. Hoe ziet de gemeente dit?
6. Hoe een hulpverlener wordt genoemd verschilt. Hoe gaat de gemeente hier mee om?
7. Achter één aanbieder zitten vaak meerdere personen. Hoe weet je als jongere over wie je de vragenlijst invult?
8. Komt de vragenlijst in meerdere talen beschikbaar? En wordt hij ook afgenomen bij vluchtelingenjongeren die jeugdhulp ontvangen?
9. Voor sommige jongeren en ouders is 'begrijpend lezen' best ingewikkeld. Hoe wordt dit probleem ondervangen?
10. Wat wordt er precies bedoeld met zelfredzaamheid en hoe meet je dit?
11. Wij herkennen niet alle verplichte thema's (vanuit de Jeugdwet) terug in de Basismodule Vragenlijst. Mag deze vragenlijst dan wettelijk gezien wel afgenomen worden?
12. In hoeverre is er voldoende tijd en ruimte om input vanuit de cliënt en de instellingen te verwerken in dit traject?
13. Graag vernemen wij van de gemeente hoe onze input wordt meegenomen. En waar dat niet mogelijk is, uitleg waarom niet.