



Cliëntwaardering Maatschappelijke Dienstverlening

Ria Jaspers
27 maart 2006

OOG

- Onder Ons Gezegd
- Door het OOG van de cliënt
- Met het OOG op de kwaliteit

Presentatie

- Aanleiding
- Ontwikkeling van OOG voor cliëntwaardering
- De vragenlijst
- De handleidingen
- Forum

Aanleiding

- Project AMW partner in de eerste lijn
 - Kwaliteitsontwikkeling
- HKZ certificeringen
 - 2002 AMW ; 2004 overige MaDi werksoorten
- Geen eenduidig systeem, eigen vragenlijsten
- Mogelijkheid voor benchmark

Doel van OOG

- Meten van de cliënt waardering
Geen doel op zich, maar als:

*‘Sturingsinstrument om tot een **indicatie** van kwaliteitsborging en/of verbetering te komen.*

De benchmark is daarop een aanvullend sturingsinstrument.’

- Onderdeel van cliëntenraadpleging bij voorkeur in samenhang met andere methoden en instrumenten

Ontwikkeling van instrument voor cliëntwaardering

- Literatuur onderzoek
- Documentenanalyse
- Cliënt interviews
- Pilot in 5 instellingen

Theoretisch uitgangspunt

Ontwikkeling in het kwaliteitsdenken

Objectieve kwaliteit → subjectieve kwaliteit

$$\text{Kwaliteit} = \frac{\text{ervaring}}{\text{verwachting}}$$

Documenten analyse

- Wat kan de cliënt verwachten
- Analyse van (interne) eisen uit:
 - AMW visie document
 - HKZ certificeringschema
 - Instellingsgebonden visiedocument
- 28 onderwerpen vanuit organisatie perspectief

Clënten interviews

- Groep ex-clienten bevroagd op
 - Belangrijke kenmerken uit de dienstverlening
 - » Fasen van het primaire proces
 - Verwachtingen & ervaringen
 - Stellen van prioriteit ; mate van belangrijkheid
- Eerste versie van de vragenlijst

Pilot onderzoek

- Klankbordgroep met experts
 - Basis voor Quote-systematiek
 - Tweede versie vragenlijst; vraag naar mate van belangrijkheid
 - 3 delen over 3 fasen; totaal 68 vragen
- 5 pilot instellingen
 - Voorbereidend op HKZ certificering
 - Meerdere werksoorten
 - Geografische verdeling & mate van verstedelijking

Resultaat van cliëntonderzoek

- Geringe respons; 25% – 30 %
 - Geen effect van meesturen attentie
 - Wel effect van reminder / bellen
- Indicatie voor tijdsinvestering voor onderzoek
- 0- meting van de cliënt waardering
- Indicaties voor verbetering
- Indicatie voor factoren die waardering beïnvloeden
- Benchmark informatie

Benchmark voorbeelden

- Intern vergelijk
 - Tussen werksoorten, locaties e.d.

Voorbeeld:

Bij het AMW is de tevredenheid over het resultaat lager dan de andere werksoorten.

Wel neemt de tevredenheid toe, naarmate er meer gesprekken zijn geweest.

Benchmark extern

<i>Ik ben tevreden over het bereikte resultaat, omdat</i>	A	B	C	D	E	Totaal
mijn probleem is opgelost	11%	25%	55%	8%	14%	23%
mijn vraag is beantwoord	12%	12%	13%	10%	14%	12%
ik nu zonder hulp verder kan	20%	26%	15%	20%	19%	20%
ik heb leren omgaan met het probleem	43%	18%	6%	39%	29%	27%
ik weet waar ik wel naar toe moet	10%	7%	3%	14%	12%	9%
Anders	5%	13%	8%	9%	11%	9%
% tevreden	79%	70%	86%	80%	90%	81%

Analyse van de vragenlijst

- Mate van belangrijkheid
 - Overeenkomsten ongeacht regio, cultuur, werksoort

(Ouderenadvies niet onderzocht)
- Consistentie tussen waardering en ervaring
- Factor analyse:
Veel vragen (fase 2 en drie) meten hetzelfde
→ Vragen inperken en meer discrimineren & aanscherpen

Eindresultaat

Twee vragenlijsten:

- Standaard lijst met 25 vragen

Inclusief 3 instellingsvragen

3 keer een waarderingsvraag

enkele algemene vragen

- Verkorte lijst met 10 vragen

1 instellingsvraag

1 waarderingsvraag

enkele algemene vragen

(één A-Vier)

Vragen over

1 Toegang en bereikbaarheid

- de naamsbekendheid, de bereikbaarheid en beschikbaarheid.

2 Begeleiding en werkwijze

- bejegening, de aanpak, de inspraak en de deskundigheid van de hulpverlener.

3 Resultaat en afsluiting

- bereikte resultaat, het overleg over de afsluiting en over de nazorg.

Algemene gegevens

- leeftijd, geslacht en duur van het contact

Voorbeeld

Deel 2: begeleiding en werkwijze

nee	eigenlijk niet	eigenlijk wel	ja
-----	-------------------	------------------	----

Bejegening

- | | | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Nam de hulpverlener u serieus? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Gebruikte de hulpverlener begrijpelijke taal? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Kwam de hulpverlener zijn afspraken na? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Inspraak

- | | | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4 | Vroeg de hulpverlener voldoende naar uw mening? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Hebt u goed met de hulpverlener kunnen samenwerken? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Aanpak:

- | | | | | | |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6 | Is duidelijk aan u uitgelegd wat het doel van de hulp was? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | Sloot de aanpak aan bij uw persoonlijke situatie? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Handleiding

- **Vorbereiding**
 - Presentatie van het onderzoek in de instelling
 - Planning en taakverdeling (format)
 - Keuzes bij de uitvoering (selectie, instellingsvragen)
- **Verspreiding en afname**
 - Aantal vragenlijsten - steekproefomvang
 - Checklist
- **Invoeren en verwerken gegevens**
 - KWIZ
- **Gebruik van resultaten**
 - Informeren betrokkenen
 - Inzetten van verbeteracties