

METEN VAN CLIËNTTEVREDENHEID, WAAROM ZOULDEN WE?

“Warme verantwoording impliceert een dialoog over hetgeen waarover verantwoord wordt. Tweezijdigheid dus. Dat doet recht aan het feit dat professionals en bestuurders [en ouders] zich eigenaar (mogen) voelen van processen en vormen van verantwoording, om de simpele reden dat ze dat op grond van hun verantwoordelijkheden ook voor een belangrijk deel zijn.” – uit: Gezien en gehoord, Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (2018)

INLEIDING

Op welke wijze kan het meten van cliënttevredenheid de samenwerking tussen gezinnen en hun jeugdprofessionals versterken? Deze vraag stond het afgelopen jaar centraal binnen de ontwikkelplaats van Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid vanuit het landelijke Programma Professionalisering Jeugdhulp en Jeugdbescherming (PPJ&J). Samen met ouders, jeugdprofessionals, beleidsmedewerkers en bestuurders hebben we nagedacht in welke mate het meten van tevredenheid als een ‘moeten’ of als een ‘we-zouden-niet-anders-willen’ wordt ervaren. Beide zijn nodig, maar vooral de tweede benadering nodigt uit om op zoek te gaan naar

“We gaan op zoek naar het gedeelde belang dat gezinnen én jeugdprofessionals hebben om in gesprek te gaan en blijven over de samenwerking die jeugdhulp heet.”

het gedeelde belang dat gezinnen én jeugdprofessionals hebben om in gesprek te gaan en blijven over de samenwerking die jeugdhulp heet.

VLIEGWIELBIJENKOMSTEN MET VIER JEUGDTEAMS

Binnen de ontwikkelplaats is een vliegwielbijeenkomst ontwikkeld om jeugdprofessionals in beweging te brengen rond het thema ‘cliënttevredenheid’. Tijdens deze inspirerende bijeenkomst dagen we deelnemende jeugdprofessionals uit om na te denken over de toegevoegde waarde van het meten van (cliënt)tevredenheid voor de samenwerking tussen jeugdprofessionals en gezinnen.



“Waarom doen we dat eigenlijk en voor wie? Hoe wordt het nu gedaan? Wat levert dit op en belangrijker nog: wie levert dit wat op? Waar doen we het voor? Wat is de waarde van ontevredenheid. En is dit éénrichtingsverkeer van ouders naar jeugdprofessionals of niet?”

Na afloop van de bijeenkomst zijn er door de deelnemende jeugdprofessionals concrete vervolgstappen beschreven waar zij zelf enthousiast over zijn en die passend zijn bij hun organisatorische en gemeentelijke context.

Uit de verschillende bijeenkomsten met jeugdteams bleek dat dit gesprek tussen gezin en de jeugdprofessional in soms meer of mindere mate al gebeurt. Maar dat het beleidsmatig meten van cliënttevredenheid daar eigenlijk los van stond. Daar ligt mogelijk ook deels een verklaring voor de soms wat gereserveerde houding bij een aantal jeugdteams om met dit thema aan de slag te gaan.

WAARDE VOOR ANDERE AANBIEDERS EN GEMEENTEN

Als ontwikkelplaats hebben we vanuit de gesprekken en bijeenkomsten drie aandachtspunten kunnen halen die ook voor andere gemeenten en organisaties de moeite waard zijn om bij stil te staan en zo nodig werk van te maken.



1. Het verhelderen van de samenwerking - Wat

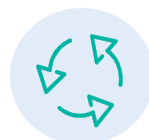
Om iets te kunnen zeggen over (on)tevredenheid hebben gezinnen en jeugdprofessionals heldere en gemeenschappelijke taal nodig om deze onder woorden te brengen. Ook biedt het de mogelijkheid om vanaf het eerste contact verwachtingen naar elkaar toe uit te spreken. Het afstemmen van wederzijdse **verwachtingen** kan ontevredenheid op een later moment voorkomen. Dit raakte ook direct de kern van de visie van waaruit de jeugdprofessionals van Stichting Jeugdteams ZHZ hun werk vormgeven, namelijk “samen doen wat nodig is”. Heldere en gemeenschappelijke taal over wat nodig is, is voorwaarde om een visie als deze samen met ouders en andere betrokkenen vorm en inhoud te geven.



2. Een eenvoudige en aansprekende manier van meten - Hoe

De (administratieve) werkdruk binnen het dagelijkse werk van de jeugdteams mag niet onnodig worden verhoogd. Wel is het nodig om te kijken hoe de waarde van de eerder genoemde gesprekken over de samenwerking, op een eenvoudige en **gebruiksvriendelijke** manier kan worden ingezet door zowel de jeugdteams voor intern gebruik, als door de organisatie voor extern gebruik. Daarnaast kan voor het ophalen van

praktijkverhalen ook een beroep gedaan worden op bijvoorbeeld leden van de cliëntenraad. Zie hiervoor de methode: Cliëntenraad op pad.



3. Verbinden van praktijk en beleid - Waarom

Zoals eerder aangegeven werd vanuit de bijeenkomsten duidelijk dat bij de huidige manier van werken het meten van cliënttevredenheid als opdracht van de gemeente en het gesprek over de samenwerking tussen jeugdprofessionals en ouders weinig met elkaar verbonden waren. Voor jeugdteams is het helpend om te weten welke terugkoppeling een wethouder nodig heeft om zijn bestuurlijke verantwoordelijkheid te kunnen nemen. Net zoals jeugdteams op hun beurt een terugkoppeling nodig hebben van de gezinnen om hun professionele verantwoordelijkheid te kunnen nemen. Daarnaast kan het goed zijn om als jeugdprofessionals een terugkoppeling te geven naar de gezinnen zodat ook zij hun verantwoordelijkheid kunnen nemen in hun dagelijkse leven. Dan staat verantwoording niet meer alleen in het teken van controle, maar in het teken van het **nemen van verantwoordelijkheid**. En is dit gesprek tussen gezinnen, jeugdprofessionals en bestuurders niet alleen een bijzaak, maar legt de basis voor passende jeugdhulp.

ROL & VERANTWOORDELIJKHEID IN OMGAAN ONTEVREDENHEID

Belangrijk om daarbij te onthouden is dat 100% tevredenheid op zich geen doel kan zijn. Een bepaalde mate van ontevredenheid is zelfs voorwaarde om je te blijven ontwikkelen als ouder, jeugdprofessional en bestuurder. Hoewel het accepteren van de ruwe kant van gezin-zijn en samenleven soms kan schuren is het nodig om te gaan voor goed genoeg en niet voor perfect. Alle betrokkenen hebben een rol en verantwoordelijkheid als het gaat om het realiseren van deze best

passende zorg. Het is oneerlijk en niet realistisch om van elkaar perfectie te verwachten. Daarbij is het niet de vraag of er sprake zal zijn van ontevredenheid, maar hoe we met deze ontevredenheid om gaan. Hebben we het lef en vertrouwen in elkaar om hierover een eerlijk gesprek te voeren? Of zijn we bang wat de ander zal doen of denken als we open zijn over onze onmacht, onze twijfels en ons persoonlijke of professionele (gevoel van) falen? Wilt u als ouder, jeugdprofessional, beleidsmedewerker of bestuurder aan de slag met één van de beschreven handvatten van onze ontwikkelplaats of heeft u na het lezen van dit artikel vragen hierover, neemt u dan gerust contact op met één van ons.

“Een bepaalde mate van ontevredenheid is zelfs voorwaarde om je te blijven ontwikkelen als ouder, jeugdprofessional en bestuurder.”

PROFESSIONALISERING JEUGDHULP & JEUGDBESCHERMING

Dit product is tot stand gekomen met steun van het [Programma Professionalisering Jeugdhulp en Jeugdbescherming \(PJ&J\)](#) met financiering van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). In dit programma bundelen het werkveld en alle [partners](#) hun krachten om het doel van de Jeugdwet te realiseren: kinderen en jongeren veilig en gezond laten opgroeien. Ook bieden ze hulp in situaties waarin dat niet vanzelfsprekend is. Door verder te professionaliseren, kunnen we nog betere jeugdhulp bieden. PJ&J investeert hierin.

De [Ontwikkelagenda ‘Samen beter, Beter samen’](#) ondersteunt professionals, jongeren, aanbieders, werkgevers en samenwerkingsinitiatieven bij professionalisering in de praktijk. Dit noemen we Ontwikkelplaatsen. We werken aan professionalisering door elke dag samen te leren van wat we dagelijks doen en uitproberen. We kijken naar wat al werkt op de werkvloer. Hierbij ligt de focus op cliëntgericht werken en de rol van gemeenten bij professionalisering. Door dicht bij de praktijk te blijven, kunnen we ervaringen delen.

Stichting Jeugdteams Zuid-Holland-Zuid is door jongeren en professionals gekozen als één van de verhalen uit de praktijk die het delen waard zijn. Zo hopen we professionals en organisaties te inspireren om op een heel concrete manier van en met elkaar te leren.

COLOFON

Dit artikel is geschreven door Simon Bax, ondersteuner van de ontwikkelplaats Stichting Jeugdteams ZHZ in Dordrecht. Meer informatie: www.jeugdteamszhz.nl. Neem voor vragen contact op met: Lut Leijs via: l.leijs@jeugdteamszhz.nl of 088-8928900.

In samenwerking met:

Ontwikkelburo Auxanon en LOC Zeggenschap in zorg
Tekst: Simon Bax, Ontwikkelburo Auxanon

Uitgave: Programma Professionalisering Jeugdhulp & Jeugdbescherming
© Nederlands Jeugdinstituut / NJi Utrecht

[Maart, 2018]

Contact: samenbeter@professionaliseringjeugdhulp.nl
Meer informatie: www.professionaliseringjeugdhulp.nl

