

Stichting Alexander

jongeren actief in
onderzoek en beleid

De jeugdzorg aan de hand van Q4C, getoetst door cliënten

Tarik Pehlivan

senior projectleider Stichting Alexander

Marianne van de Laar

directeur Landelijk CliëntenForum Jeugdzorg



Overzicht

- Wat is de cliëntentoetsing van Q4C?
- Waarom een toetsing van de standaarden door cliënten?
- Hoe wordt deze toetsing aangepakt?
- Hoe nu verder?

Stichting Alexander

jongeren actief in
onderzoek en beleid



Wat is een cliëntentoetsing van Q4C?

- Er zijn nu 20 standaarden – hulp moet daaraan voldoen.
- Vraag: voldoet de hulp in de praktijk aan de standaarden, volgens cliënten?
- Cliëntentoetsing Q4C
 - = antwoord op deze vraag, gegeven door cliënten
 - = beoordeling van de praktijk door de lens van elke standaard
 - = oordeel over kwaliteit van behandeling, organisatie en medewerkers

Stichting Alexander

jongeren actief in
onderzoek en beleid



Waarom een toetsing door cliënten?

Stichting Alexander

jongeren actief in
onderzoek en beleid



Hoe wordt de cliëntentoetsing Q4C aangepakt? (Intro)

Uitvoering door Stichting Alexander, in opdracht van LCFJ,
in samenwerking met jeugdzorginstellingen

- Fase 1 = raadpleging van 180 cliënten door professionele onderzoekers.
 - Focus: *landelijk beeld van de kwaliteit van jeugdzorg*
- Fase 2 = cliënten raadplegen zelf – onder begeleiding - andere cliënten en doen aanbevelingen
 - Focus: *specifiek beeld van individuele instellingen*

Stichting Alexander

jongeren actief in
onderzoek en beleid



*Hoe wordt de cliëntentoetsing Q4C aangepakt?
(Fase 1, voorlopige schetsen)*

Momenteel nog in fase 1
– afronding: eind 2010

Zeer voorlopige schetsen...



Stichting Alexander

jongeren actief in
onderzoek en beleid

Hoe wordt de cliëntentoetsing Q4C aangepakt? (Fase 1, voorlopige schetsen)

Aantal geraadpleegde cliënten (voorlopig):

Doel is 180 cliënten.

Kinderen	20
Jongeren	56
Ouders	24
Voormalig cliënten	10
Totaal	110

Stichting Alexander

jongeren actief in
onderzoek en beleid



Hoe wordt de cliëntentoetsing Q4C aangepakt? (Fase 1, voorlopige schetsen)

Geografische spreiding (voorlopig):

- Provincies: Noord Holland, Zuid-Holland, Zeeland, Friesland, Overijssel, Gelderland, Noord-Brabant en Utrecht.
- Steden en dorpen: Amsterdam, Alphen aan de Rijn, Dordrecht, Gaanderen, Barneveld, Zwolle, Oldenzaal, Hengelo, Nijmegen, Tilburg.

Sichting Alexander

jongeren actief in
onderzoek en beleid



Hoe wordt de cliëntentoetsing Q4C aangepakt? (Fase 1, voorlopige schetsen)

Stand van tevredenheid onder cliënten (voorlopig):

Meerderheid is ONTEVREDEN over hulpverlening,
bezien vanuit de standaarden Q4C



Stichting Alexander

jongeren actief in
onderzoek en beleid

Hoe wordt de cliëntentoetsing Q4C aangepakt? (Fase 1, voorlopige schetsen)

Uitschieters tevredenheid (voorlopig):

Jeugdigen kunnen contact (onder)houden met familie en vrienden (s10)

“Ja. Met biologische ouders. Met mijn moeder, mijn vader heel soms. Met de meeste vrienden heb ik nog contact” (kind, gezinshuis)

Jeugdigen kunnen blijven wonen op een plaats waar zij zich thuis voelen (s9)

“Nu ben ik hartstikke blij dat ik uit huis ben geplaatst want nu beseft ik dat ik me thuis nooit thuis heb gevoeld. Ik heb nu eindelijk een keer een plek gevonden waar ik me echt thuis kan voelen.” (jongere, residentieel).

Stichting Alexander

jongeren actief in
onderzoek en beleid



Hoe wordt de cliëntentoetsing Q4C aangepakt? (Fase 1, voorlopige schetsen)

Uitschieters ontevredenheid (voorlopig):

De juiste hulp wordt zo snel mogelijk geboden (standaard 4)

“ik heb niet snel hulp gekregen aan het begin. En mijn vader kreeg ook geen hulp, maar dat was ook omdat hij geen hulp accepteerde, maar uiteindelijk wel. Dat kreeg hij ook niet snel, toen moest hij eerst op een meters lange wachtrij staan. Nou, dus snel is het niet”. (Jongere, residentieel).

Jeugdigen en hun familie hebben de regie (standaard 1)

Nee, mijn voogd heeft bijna alles voor het zeggen. Als zij dit zegt en mijn moeder zegt dat, dan heeft zij weer gewonnen. Gaat altijd zo. Mijn moeder heeft maar 10% kans dat ze wint”. (Jongere, residentieel)

Stichting Alexander

jongeren actief in
onderzoek en beleid



Hoe wordt de cliëntentoetsing Q4C aangepakt? (Fase 2)

Start in november en een andere aanpak: een participatieve toetsing.

Cliënten in een *InspectieTeam* onderzoeken zelf de kwaliteiten van de hulpverlening (aan de hand van de standaarden). Ze kijken ook naar de mogelijkheden om de kwaliteit van hulpverlening te verbeteren.



Hoe wordt de cliëntentoetsing Q4C aangepakt? (Fase 2, vervolg)

Kern van methode InspectieTeams:

- InspectieTeam met kinderen of jongeren of ouders (8 deelnemers per team)
- InspectieTeam bevraagt andere cliënten naar mening en ervaring met kwaliteit van zorg
- Cliënten bereiden zelf onderzoek voor: uitwisseling, onderzoekstraining, uitvoeren interviews en discussies met medecliënten
- Cliënten verwerken en presenteren resultaten. Cliënten bepalen zelf vorm van presentatie
- Elk inspectieteam wordt getraind en begeleid door coaches van Stichting Alexander

Stichting Alexander

jongeren actief in
onderzoek en beleid



Hoe wordt de cliëntentoetsing Q4C aangepakt? (Fase 2, slot)

Wat levert een participatieve toetsing op?

- Versterkt positie van cliënten en cliëntorganisaties, want ondersteunt om zelf actief mee te werken aan de verbetering van de kwaliteit van zorg.
- Een concreet eindproduct: een werkboek Inspectieteams Q4C waarmee herhaaldelijk een toetsing door cliënten uitgevoerd kan worden.

Stichting Alexander

jongeren actief in
onderzoek en beleid



Hoe nu verder?

Stichting Alexander

jongeren actief in
onderzoek en beleid



Stichting Alexander

jongeren actief in
onderzoek en beleid

www.st-alexander.nl

