



Vzw Roppov
Martelaarslaan 212 9000 Gent tel 09/224.09.15 fax 09/233.35.89
e-mail info@roppov.be web www.roppov.be

Mei 2009 – december 2010

Ouders over tevredenheidmetingen.

Dit is een bundeling van bemerkingen van ouders omtrent tevredenheidmetingen. Sommige van deze aandachtspunten werden reeds vroeger (mei 2009) opgenomen in een themabundel rond dit onderwerp. De reacties van ouders werden verzameld uit de antwoorden naar diensten die hun tevredenheidmeting voorlegden in de oudergroep van Gent.

Omtrent de vorm en de inhoud.

Verwachtingen van ouders:

Ouders hadden graag meer uniformiteit gezien en vaste rubrieken die eenieder moet bevragen. Hierbij moet vooral aandacht gaan naar vragen over de kwaliteit van de contacten. Men is het erover eens dat het vastleggen van een aantal rubrieken die bij elke dienst bevraagd worden, een goeie zaak is. Het vergemakkelijkt voor de dienst tevens de mogelijkheid tot een vergelijking doorheen de jaren. Als blijkt dat bepaalde thema's voor ouders belangrijk zijn, dan moeten deze zeker opgenomen worden in een tevredenheidmeting.

Advies:

Alvorens de inhoud te bepalen is het van belang zich als dienst af te vragen wat de bedoeling is. Het is bv. nodig stil te staan bij de zaken die je als dienst niet kan/wil aanpassen. Dit moet ook duidelijk zijn. Over deze punten kan je moeilijk een vraag tot verandering inlassen in een tevredenheidmeting. Duidelijkheid ook over wat met de ingevulde formulieren zal gebeuren en hoe ouders hierover feed-back zullen krijgen. Dit kan ouders motiveren tot medewerking.

Zeker bevragen (rubriek rond):

- Kwaliteit van de contacten, zowel met de jongere als met de voorziening. Concreter geformuleerd: afspraken rond bezoek jongere-ouders; afspraken rond huisbezoeken.

- Zijn ouders op hun gemak bij de gezinsbegeleider (ook bij andere begeleiders)?
- Dienstencontact (kennismaking, opstart), hoe vlot, hoe stijf het ging.
- Rond informatie: verstaanbare en bruikbare infobrochure.
- Over de dienst: bereikbaarheid van de dienst, veiligheid van de jongere, onthaal, klachtmogelijkheid en wat er mee gebeurt.
- Over de begeleiding: effect van de begeleiding.
- Nagaan of de ouders de ruimte kregen om zelf hun vragen en informatie in te brengen.
- Vragen over luisteren, gehoord worden.

Een belangrijk item voor de ouders, is de duidelijkheid over huisregels.

Het reilen en zeilen in de voorziening is een thema dat belangrijk is voor de ouders. Vermits het kind niet bij hen woont is er veel bezorgdheid rond hoe het kind het maakt in het dagdagelijks leven waar men als ouder geen kijk meer op heeft.

Vragen die de ouders daarom zouden toevoegen aan de tevredenheidmeting:

- Was je goed op de hoogte rond de afspraken met de jongere?
- Was je op de hoogte of de jongere zich er aan hield?
- Was je op de hoogte rond bepaalde vrijheden?
- Waren de regels en veranderingen, die eventueel doorgevoerd werden, in het voordeel van de jongeren?
- Als iets niet goed liep, heb je dan je mening kunnen zeggen?

Conclusie:

- verantwoording is belangrijk,
- contacten, betrokkenheid, serieus nemen van de ouders, móét bevraagd worden,
- vragen die peilen naar de kwaliteit van de contacten.

Ouders willen ook dat de ondersteuning en de contacten serieus genomen worden.

Zij zouden volgende vragen zeker opnemen:

- Hoeveel maal namen begeleider contact op?
1 maal per week – 1 maal per twee weken – 1 maal per maand
- Wil je liever meer contacten? *Ja – neen* Waarom?

Bevragen van het relationele aspect, de begeleiderhouding en contacten.

Ouders vinden het belangrijk dat er ook vragen opgenomen zijn die peilen naar het feit dat ouders verwachten dat hulpverleners zich verantwoorden.

Belangrijk voor ouders is de informatie rond:

- 'Waarom doet men een bepaalde tussenkomst'
- 'Waarom worden bepaalde stappen al of niet gezet.'...
- 'Waarom worden bepaalde regels gehanteerd, of gewijzigd'.

Vraag dus na of men voldoende uitleg gaf bij belangrijke items.

Opmerkelijk is dat ouders niet perse de link leggen tussen 'slechte begeleiding' en 'verergeren van het probleem bij de jongere'. Het kan zijn dat ouders tevreden zijn over de steun voor henzelf, ook al zijn er bij de jongere problemen bij gekomen.....

Er kan dan beter gepolst worden naar tevredenheid over de begeleiding (inzet en houding) in plaats van tevredenheid direct te linken met al of niet verdwijnen van de problemen. Wanneer men wel vraagt naar het mogelijks verdwijnen of verbeteren van problemen, moet men ook de mogelijkheid geven om aan te duiden dat ouders vinden dat de problemen verergerd zijn.

Klachten bevragen, ook in de tevredenheidmeting, is interessant voor de voorziening om te kunnen checken of dit ook overeenkomt met de klachten die werkelijk werden aangegeven als klacht. Ouders interpreteren het woord klacht soms anders, maar geven hierdoor wel aan wat voor hen van belang is.

Bemerkingen bij keuzemogelijkheden die geformuleerd worden:

* Te ruime keuzemogelijkheid (nuancering van zeer tevreden tot zeer ontevreden met nog 5 variaties ertussen bv.) valt te vermijden. Mensen zullen lang twijfelen tussen de nuances en de invulling van de woorden.

* Als je inhoudelijke reacties wil, vermijd dan vragen die je enkel met ja/nee kan beantwoorden. Voeg er eventueel een mogelijkheid voor een score of een kwaliteitsquotering bij. Antwoorden op open vragen kunnen soms de aanleiding zijn tot nieuwe vraagstelling.

* Hoe belangrijk is een item voor ouders? Bij de antwoordkeuze 'akkoord/niet akkoord' kan men ook een soort prioriteitsvraag invullen. "is dit belangrijk?"

* Voorzien van de mogelijkheid "geen mening" geeft ook zicht op hoeveel belang de cliënt aan de vraag hecht.

Belang van anonieme verwerking en afname.

Voor ouders is het belangrijk dat ze de mogelijkheid krijgen om de tevredenheidmeting anoniem in te vullen. Bovendien willen ze op voorhand ook weten hoe dit verwerkt wordt, wat er mee gebeurt en op welke manier de resultaten naar hen weer kenbaar gemaakt worden. Men moet duidelijk zijn over het doel van de tevredenheidmeting: dit is te weten komen wat volgens de ouders in de dienst goed loopt, wat niet zo goed loopt, en daarover nagaan hoe men het kan aanpassen.

Wanneer men deze vraagstelling oprecht en duidelijk overbrengt, is de nood aan anonimiteit misschien minder. Best wordt de keuze om de tevredenheidmeting al of niet anoniem in te vullen aan de ouders zelf overgelaten.

Duidelijkheid over de bedoeling en hoe met de ingevulde lijsten omgegaan wordt, kan ouders ook meer motiveren tot medewerking. Als dienst moet men evenwel eerst weten wat men wil aanvangen met de resultaten.

Bedenking: anonimiteit kan in feite nooit gegarandeerd worden. Ouders moeten er maar op vertrouwen dat de gesloten enveloppe niet stiekem gelezen wordt, dat een stagiaire (die de tevredenheid afnam bv.) niet doorvertelt wat zij hen toevertrouwen.

Advies:

Het is belangrijk een zekere anonimiteit in te bouwen. Anonimiteit kan op verschillende manieren nagestreefd worden. Via schriftelijke bevraging. Door bevraging via een stagiair.

Wat is de beste manier om een schriftelijke tevredenheidsmeting af te nemen bij ouders?

Voor ouders is het belangrijk dat een tevredenheidsmeting anoniem kan ingevuld worden, zodat zullen ouders de antwoorden zeer algemeen houden. Noteer dus op het formulier best dat dit anoniem kan terugbezorgd worden, of laat het afnemen en invullen door iemand die 'los' staat van de dienst: bv. een stagiaire.

Zoek in ieder geval een systeem waarmee de anonimiteit gewaarborgd is en laat weten aan de ouders op welke manier dit gewaarborgd is.

Methoden die door ouders goed bevonden zijn:

- Doe geen meting na kennismaking of na een jaar of bij afsluiting, maar kies een bepaald moment in het jaar waarop alle ouders een bevraging krijgen. Op die manier kan je moeilijker achterhalen wie wat schreef.
- Laat de ingevulde tevredenheidsmetingen in gesloten omslag toekomen bij iemand die niet direct betrokken is bij de individuele dossiers: bv. de kwaliteitscoördinator die dan een synthese maakt van alle bemerkingen. De resultaten kunnen in synthesevorm doorgegeven worden aan de gezinsbegeleiders, zonder namen van ouders of jongere (ingebracht uit ervaring van een dienst die dit zo aanpakt). Op die manier krijgen de hulpverleners een overzicht van de ingebrachte punten zonder dat ze de brieven zelf krijgen. Als ouders dit systeem kennen zijn ze misschien minder geremd. Want precies wanneer ouders vinden dat de hulpverlener een goede steun is, kan het zijn dat ze zich inhouden om een nood die ze nog hebben toch te formuleren (ze willen de persoon die het zo goed doet immers niet blameren).
- Als men toch de mogelijkheid wil houden om namen in te vullen, geef de ouders zeker ook de kans om de tevredenheidsmeting anoniem in te vullen. Zorg er ook voor dat ze een geadresseerde en gefrankeerde enveloppe hebben om de lijst terug te sturen.
- Belangrijk is dat op het formulier zelf duidelijk vermeld is hoe gegarandeerd wordt, dat als ze iets negatief invullen dat dat niet in hun nadeel speelt, of in dat van hun kind....
- Als het de bedoeling is om via tevredenheidsmetingen iets bij de leren over de werking van de dienst, is de bevraging van iedereen op hetzelfde moment, anoniem, een betere keuze. Wanneer er voor gekozen wordt om van ouders in het individueel dossier te weten te komen of er zaken dienen uitgeklaard te worden, kan dit beter bevraagd worden op een ander moment in de individuele relatie tussen ouders en hulpverlener.
- Om toch te kunnen inschatten hoe lang een ouder die de vragen invult, de dienst al kent, kan je onderaan laten invullen in welke fase men zit. Bv.: wij werken nog geen 6 maand samen met / wij werken al meer dan 6 maand samen met

Feed-back en kwaliteitscontrole.

Alle aanwezige ouders zijn het erover eens dat een zekere kwaliteitscontrole nodig is. Deze ziet men als 'een garantie inbouwen' dat men de resultaten niet fout interpreteert.

Ouders moeten de kans krijgen om te reageren. Dit kan zowel door de ouders als groep uit te nodigen en dan de conclusies uit de bevraging voor te leggen. Dit kan ook door een info-blaadje mee te geven met de resultaten; dat door de gezinsbegeleiders bij het volgende huisbezoek verduidelijkt wordt.

In sommige diensten worden de conclusies uit de tevredenheidmeting altijd terug voorgelegd aan de ouders, ook al komt hierop niet veel respons.

Het is goed dat de ouders op voorhand weten op welke manier zij het resultaat van deze bevraging te weten komen. Zo kan een jaarlijkse bevraging aanleiding zijn om de ouders samen te informeren over alle conclusies bv. op een ouderavond. Dit kan ook aanleiding zijn tot een gesprek met ouders over mogelijke verbeteracties.