

EXIT-VRAGENLIJST Jeugd & Opvoedhulp

Handleiding

Inleiding

Voor het programma 'Prestatie-indicatoren Jeugdzorg'¹ worden verschillende instrumenten uitgewerkt om inzicht te krijgen in de effectiviteit van de jeugdzorg. Uitgangspunt hierbij is dat de mate van effectiviteit niet vastgesteld kan worden met slechts één vragenlijst, een enkel onderzoek of het oordeel van een selecte groep betrokkenen. Het oordeel van verschillende groepen betrokkenen tezamen kan echter wel voor een betrouwbaar en valide beeld van de effectiviteit zorgen.

Om de tevredenheid van de cliënt over het resultaat te meten is door Stichting Alexander in opdracht van de MOgroep de Exitvragenlijst Jeugdzorg ontwikkeld².

-> Wat is de Exit-vragenlijst precies?

- *De Exit-vragenlijst is een korte vragenlijst die aan het eind van de begeleiding wordt ingezet om de cliënttevredenheid over het resultaat van de hulp te meten. Het gaat daarbij om de mening en beleving van de cliënt. De lijst wordt bij iedere cliënt afgenomen, wordt gekoppeld aan de cliënt en is niet anoniem. De Exitvragenlijst Jeugdzorg onderscheidt zich hiermee van collectieve anonieme tevredenheidsvragenlijsten (bijvoorbeeld de C-toets) die eens per twee of drie jaar bij een steekproef van cliënten wordt afgenomen.*

In deze handleiding komen de volgende praktische stappen aan de orde:

1. Introductie in de instelling
2. Wat zijn de doelen van de Exit-Vragenlijst?
3. Wie vult de vragenlijst in?
4. Op welk moment wordt de vragenlijst ingevuld?
5. Hoe wordt de vragenlijst afgenomen?
6. Hoe worden de ingevulde vragenlijsten verwerkt?
7. Hoe wordt er over de gegevens gerapporteerd?
8. Hoe kunnen de gegevens worden gebruikt?

¹ *Prestatie-indicatoren Jeugdzorg. Naar een gezamenlijke integrale visie en implementatie.* IPO, Ministerie van VWS, Ministerie van Justitie, MOgroep en NIZW Jeugd. (mei 2006)

² Zie voor de verantwoording *Pilot Exit-vragenlijst Jeugdzorg – zorgaanbieders.* Stichting Alexander/UVA (november 2008)

1. Introductie in de instelling

Aan het afnemen van de vragenlijsten gaat een aantal stappen in de instelling vooraf:

- Het besluit om te gaan werken met de Exit-Vragenlijst Jeugdzorg (management)
- Communicatie over de Exit-vragenlijst in de instelling (bijvoorbeeld door verspreiding van deze handleiding met motivering van keuze van management)
- Training van medewerkers in het afnemen en verzamelen van de Exit-vragenlijst

2. Doelen van de vragenlijst

Doelstelling van de Exitvragenlijst Jeugdzorg is allereerst cliënten de mogelijkheid te geven om het *resultaat van de hulp te beoordelen* middels items die zij zelf van belang vinden.

Tweede doelstelling is jeugdzorginstellingen de mogelijkheid te geven om inzicht te krijgen in de tevredenheid van cliënten, zodat hiermee gewerkt kan worden aan *kwaliteitsverbetering*.

Derde doelstelling is om de *dialog* tussen cliënten en (hulpverleners van) jeugdzorginstellingen over de tevredenheid binnen de instelling te stimuleren, alsook tussen jeugdzorginstellingen onderling en tussen jeugdzorginstellingen en overheden.

Laatste doelstelling is inzicht in de prestaties van de jeugdzorg te verkrijgen richting financiers.

3. Wie vult de vragenlijst in?

Er zijn twee Exit-vragenlijsten voor Jeugd & Opvoedhulp. De eerste is voor jongeren vanaf 12 jaar en ouder. De tweede is voor ouders van kinderen en jongeren. Elke cliënt waarbij de begeleiding wordt afgesloten krijgt het verzoek om de Exit-vragenlijst in te vullen. Indien ouders apart wonen kunnen er twee vragenlijsten worden afgenomen.

4. Op welk moment wordt de vragenlijst ingevuld?

In het document 'Raamwerk afspraken Prestatie-indicatoren' staat gepreciseerd van welke cliënten gegevens worden verzameld in het kader van de prestatieindicatoren.

5. Hoe wordt de vragenlijst afgenomen?

Voor de wijze van afname zijn er tijdens de pilot verschillende methoden ontwikkeld, die elk voor en nadelen kennen. De methoden worden hierna besproken. De instelling dient zelf een afweging te maken. Bij de rapportage dient te worden aangegeven voor welke methode van afname is gekozen.

Wijze van afname	Hoe gaat dat?	Voordeel	Nadeel
Individuele beantwoording voor het eindgesprek, bespreking in het eindgesprek.	De cliënt krijgt de lijst voor het eindgesprek toegestuurd of in het een-na-laatste gesprek mee naar huis met het verzoek de lijst mee te nemen naar het gesprek. De vragenlijst wordt besproken met de hulpverlener. De vragenlijst wordt niet meer veranderd.	De cliënt kan de lijst ongestoord invullen. De hulpverlener en de cliënt gaan in gesprek met elkaar over de uitkomsten, de hulpverlener kan direct leren van de feedback.	De cliënt zou mogelijk kunnen anticiperen op het gesprek en daardoor de lijst anders kunnen beantwoorden.
Individuele beantwoording en terugzending per post	Bij 'eenzijdige exit' door de cliënt of als er geen exitgesprek meer plaatsvindt krijgt de cliënt de lijst thuisgestuurd per post met een antwoordersvelop	De cliënt waar geen contact meer mee is krijgt de mogelijkheid om de vragenlijst in te vullen.	Hulpverlener en cliënt hebben geen mogelijkheid om de uitkomsten met elkaar te bespreken. De respons wordt lager.
Beantwoording tijdens het eindgesprek	De lijst wordt in het eindgesprek uitgereikt en ter plekke ingevuld. Eventuele vragen worden door de hulpverlener beantwoord.	Kans op 'vergeten' van de vragenlijst wordt kleiner. Onduidelijkheden en vragen kunnen meteen worden toegelicht.	Aanwezigheid en beantwoording kunnen de beoordeling beïnvloeden.
Telefonische afname na afloop van de hulp	Cliënten worden na afloop van de hulp gebeld door iemand die hiervoor in de organisatie is aangewezen om de vragenlijst telefonisch in te vullen.	De cliënt kan de vragenlijst relatief anoniem beantwoorden.	Hulpverlener en cliënt hebben geen mogelijkheid om de uitkomsten met elkaar te bespreken. Hulpverleners zijn minder betrokken bij de uitkomsten.

Wanneer alledrie de doelstellingen die hiervoor zijn genoemd worden nagestreefd gaat de voorkeur uit naar de eerste methode. Het verdient de voorkeur dat de cliënt zelfstandig de vragenlijst invult.

Voordat de vragenlijsten kunnen worden afgenomen, moeten deze worden aangepast aan de organisatie.

Aanpassen van de vragenlijsten voordat deze verstuurd kunnen worden:

- Het invoeren van het eigen logo (briefpapier van de instelling)
- Het invoeren van de eigen naam van de instelling op de plekken waar [naam instelling] staat in de stellingen en de vragen van de Exitvragenlijst
- Let op: wijzig de inhoud en de terminologie en de stellingen van de lijsten niet!

Aanpassen van de begeleidende brieven :

- Het invoeren van het eigen logo (briefpapier van de instelling)
- Het invoeren van de datum van verzending
- Het invoeren van de eigen naam van de instelling op plekken waar [naam instelling] staat
- Het invoeren van de naam en contactgegevens van de contactpersoon
- Het invoeren van de datum en tijdstip waarop de cliënt het Exitgesprek heeft

Regel goed wie de verzending op zich neemt: hulpverleners/begeleiders zelf, de coördinator of het secretariaat. Spreek ook goed af waar de lijsten worden verzameld.

6. Hoe worden de ingevulde vragenlijsten verwerkt?

Met de ingevulde vragenlijst gebeurt het volgende:

- De compleetheid van de cliëntgegevens wordt gecontroleerd.
- De vragenlijst wordt kort besproken tijdens het eindgesprek. De wijze waarop wordt overgelaten aan de expertise van de begeleiders/hulpverleners. Bedenk vooraf: op welk moment van het Exitgesprek is de Exitvragenlijst het beste te bespreken, hoe maak je de vragenlijst bespreekbaar, hoeveel tijd is nodig voor het bespreken, wat kan een hulpverlener/begeleider in het gesprek met de antwoorden? De ingevulde Exitvragenlijst mag niet gewijzigd worden in het Exitgesprek.
- De factorscore resultaat en toekomst en het rapportcijfer worden ingevoerd in het formulier prestatieindicatoren.

Belangrijk: HOE BEREKEN IK DE FACTORSORE 'RESULTAAT' VOOR HET FORMULIER PRESTATIE-INDICATOREN?

De **antwoorden op de stellingen** worden als volgt gescoord:

Helemaal niet mee eens: 1

Niet mee eens: 2

Wel mee eens: 3

Helemaal mee eens: 4

Score factor resultaat en toekomst (= gemiddelde score stelling 2, 3, 4, 5, 7, 9, licht gearceerde vragen)

Tel de scores van stelling 2,3,4,5,7, en 9 bij elkaar op en deel het resultaat door 6. Rond de score af met twee cijfers achter de komma, dit is de score van de factor Resultaat en toekomst.

Het **rapportcijfer** kan worden overgenomen van de vragenlijst.

NB: De factorscore wordt in de excelsheet automatisch berekend.

Met het rapporteren van de factorscore op resultaat en toekomst en/of rapportcijfer per cliënt is voldaan aan de eisen met betrekking tot de prestatieindicatoren.

Hieronder staat hoe de resultaten door de instelling zelf kunnen worden verzameld en verwerkt om tot kwaliteitsverbetering in de instelling te komen.

Hoe kunnen de resultaten in de instelling vervolgens op één punt worden verzameld voor verdere analyse?

De invoering kan gebeuren op één centraal punt binnen de instelling in excel (zie de excelbestanden 'scorehulp Jeugd & Opvoedhulp jongeren' en 'scorehulp Jeugd & Opvoedhulp ouders')

OF in de applicaties zoals door de automatiseringsaanbieders ontwikkeld.

Het invoeren gebeurt in de instelling zelf. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van de invulinstructie en het codeboek in de bijlage van deze handleiding. Dit omwille van

uniformiteit in data. Verwerk de open antwoorden in een word-bestand. Ga op een zorgvuldige manier om met de eigen namen die ouders in de open vragen gebruiken van zichzelf, hun kinderen en/of hulpverleners. Anonimiseer deze gegevens in verslaglegging.

7. Hoe wordt er over de gegevens gerapporteerd?

Over de landelijk uniforme wijze van rapporteren naar de financier zijn nog geen afspraken gemaakt.

Interne rapportage antwoorden

Interne rapportage over de uitkomsten kan op de volgende manier³:

Uitkomsten Exit-vragenlijsten [Naam instelling Jeugd & Opvoedhulp]

Naam hulpvorm: Verblijf 24 uur (facultatief, niet verplicht voor prestatie-indicat.)

De afnameperiode: 01-01-2009 tot 30-06-2009

Aantal afsluitingen periode: 120⁴

Aantal vragenlijsten retour: 110

Wijze van afname: vooraf per post, bespreking in Exit-gesprek

Toelichting wijze van afname

De achtergrondgegevens van de respondenten:

Aantal jongens ⁵		
Aantal meisjes		
Gemiddelde leeftijd		
Aantal respondenten allochtoon		
Gemiddelde duur begeleiding		
Opleidingsniveaus		

³ Let op: deze rapportage is voor gebruik in de instelling. Voor rapportage met betrekking tot de prestatie-indicatoren moeten de twee factorscores en het rapportcijfer per cliënt worden opgenomen in het formulier prestatie-indicatoren.

⁴ Cijfers in deze rapportage zijn fictief

⁵ Bij de ouderlijst toevoegen: aantal moeders/aantal vaders

Uitkomsten stellingen

Stelling	helemaal niet mee eens (1)	niet mee eens (2)	wel mee eens (3)	helemaal mee eens (4)	Gemiddelde score van de instelling	
1	De hulp van [naam instelling] is goed verlopen	9	25	55	21	2,80
10	De hulpverleners van [naam instelling] deden hun werk goed	7	20	58	25	2,92
2	Ik heb voldoende geleerd om na de hulp zelf verder te gaan	6	17	61	26	2,97
4	Ik weet waar ik terecht kan als ik nog hulp nodig heb	7	13	65	25	2,98
8	Ik voelde me serieus genomen door [naam instelling]	6	9	75	20	2,99
6	[Naam instelling] besliste met mij, in plaats van over mij	5	8	67	30	3,11
7	Ik ben door [naam instelling] geholpen met waarvoor ik kwam	4	1	65	40	3,28
3	[Naam instelling] heeft mij geholpen met de dingen die ik belangrijk vond	2	2	68	38	3,29
9	Er is voldoende bereikt door de hulp van [naam instelling]	3	2	35	70	3,56
5	Ik heb door de hulp van [naam instelling] meer vertrouwen in de toekomst	1	5	15	89	3,75

Score factor verloop (= gemiddelde score stelling 1, 6, 8, 10): **2,95**

Score factor resultaat en toekomst (= gemiddelde score stelling 2, 3, 4, 5, 7, 9): **3,31**

Rapportcijfer: **6,9**

Wat vinden cliënten goed aan de hulp?

Hier geeft u weer welke punten cliënten in de open vragen benoemen. Noem bijvoorbeeld de 5 punten die het vaakst worden genoemd en de 2 punten die het meest opvallend zijn

Wat vinden cliënten minder goed aan de hulp?

Hier geeft u weer welke punten cliënten in de open vragen benoemen. Noem bijvoorbeeld de 5 punten die het vaakst worden genoemd en de 2 punten die het meest opvallend zijn

Wat willen cliënten verder nog kwijt?

Hier geeft u weer welke punten cliënten in de open vragen benoemen. Noem bijvoorbeeld de 5 punten die het vaakst worden genoemd en de 2 punten die het meest opvallend zijn

Wat vindt de instelling van de resultaten?

Hier geeft u weer wat de instelling vindt van de resultaten.

Wat vindt de cliëntenraad van de resultaten?

Hier geeft u weer wat de cliëntenraad vindt van de resultaten.

Welke verbeterpunten worden door de instelling ondernomen?

Hier geeft u weer welke verbeterpunten worden ondernomen.

Gebruik van de gegevens

De **antwoorden op de stellingen** worden als volgt gescoord:

Helemaal niet mee eens: 1

Niet mee eens: 2

Wel mee eens: 3

Helemaal mee eens: 4

Voor de interpretatie van de gegevens worden de volgende richtlijnen gegeven. Deze zijn gebaseerd op de pilotuitkomsten en uitkomsten uit de C-toets in voorgaande jaren. Het is goed om in het exitgesprek samen met de cliënt te kijken naar de interpretatie van de beoordeling. Tevens wordt aangeraden om de uitkomsten op de cijfers te koppelen aan de antwoorden op de open vragen. Naast het bekijken van de factorscores is het zinvol om te kijken naar scores op de individuele stellingen.

- Scores tot 2,50: Er zijn gemiddeld meer cliënten die negatief geoordeeld hebben dan positief. Dit betekent een negatieve beoordeling door de cliënt.
- Scores van 2,50 – 2,75: Hoewel er gemiddeld meer cliënten zijn die een positief oordeel geven dan een negatief, zijn er toch nog een behoorlijk aantal cliënten die een negatieve beoordeling geven. Deze scores betekenen dat de stelling of factor als aandachtspunt kan worden aangemerkt.
- Scores van 2,75 – 3,00: Deze gemiddelde scores betekenen een voldoende beoordeling
- Scores van 3,00 en hoger: Deze gemiddelde scores betekenen een goede beoordeling

Het **rapportcijfer** kent scores van 1 tot en met 10. Doorgaans worden gemiddelde scores onder de 6 als onvoldoende aangemerkt, cijfers tussen de 6 en 8 als voldoende en 8 en hoger als goed.

Het verzamelen van feedback heeft geen zin als het niet wordt gebruikt om de kwaliteit te verbeteren. Daarom de volgende tips:

- Informeer directie, medewerkers en teams over de resultaten
- Informeer de cliëntenraad over de resultaten
- Informeer externe organisaties over de resultaten
- Combineer de informatie met informatie uit kwalitatieve bronnen zoals bijvoorbeeld interviews of cliëntenpanels.
- Bespreek de resultaten met elkaar en benoem concrete verbeteracties
- Betrek cliënten/cliëntenraad bij verbeteracties
- Neem de acties op in de PDCA cyclus
- Informeer cliënten over de resultaten en verbeteracties
- Voer de verbeteracties uit

Als binnen een instelling een cliëntenraad functioneert zullen de uitkomsten uitgebreid met en door hen besproken worden. Zij kunnen op basis hiervan het management adviseren voor vervolgacties. Een mogelijkheid om meer feedback te krijgen op bepaalde onderwerpen zijn bijvoorbeeld panelgesprekken, Jongeren-/OuderInspectieTeams (audits), ronde tafelgesprekken of interviews. Door deze interactieve vormen van feedback en medezeggenschap komt binnen de instelling de dialoog op gang over verbeteringen van de hulp in cliëntperspectief.

Verwerking Exitvragenlijst Jeugd & Opvoedhulp: Invulinstructie

Inhoud

Algemeen: Hoe werken de scorehulpen en de codeboeken?	P 1
Hoe nummer ik de vragenlijsten, wat betekent pnr, naam inst, naam hv, toevoeg hv?	P 2
Hoe moet ik de stellingen coderen?	P 2
Hoe moet ik het rapportcijfer invoeren?	P 3
Wat doe ik met de open vragen?	P 3
Hoe moet ik de cliëntgegevens coderen?	P 3
- <i>Jongerenversie</i>	P 4
- <i>Ouderversie</i>	P 5

Algemeen

U kunt de gegeven antwoorden invullen in de bijgeleverde Excel bestanden:

1. Scorehulp Exitvragenlijst Jongeren
2. Scorehulp Exitvragenlijst Ouders

In de bijgeleverde codeboeken staat beschreven hoe deze 'scorehulpen' ingevuld dienen te worden. Bij iedere scorehulp hoort een codeboek:

1. Codeboek Exitvragenlijst Jongeren
2. Codeboek Exitvragenlijst Ouders

Er staat in het codeboek beschreven welke vragen/stellingen uit de vragenlijsten in welke kolommen in het Excelbestand moeten staan en wat de verschillende SPSScodes betekenen. Alle antwoorden zijn gecodeerd naar getallen, omdat dit nodig is voor de kwantitatieve analyses in SPSS. Uitzondering hierop vormt de naam van de instelling. Iedere rij (dwz ieder horizontaal vlak) staat voor één ingevulde vragenlijst. Per rij staat dus aangegeven wat 1 persoon op de verschillende vragen en stellingen heeft geantwoord.

Bijvoorbeeld

A	B	C	D	E	F	G	→ Dit is de kolomnaam van Excel
Pnr	Naam inst	Naam hv	Toevoeg hv	St1	St2	St3	→ Dit is de SPSScode die daarbij hoort
1	Naam	2	1	0	0	1	→ antwoorden van participant 1
2	Naam	4	3	1	1	0	→ antwoorden van participant 2

NB De kolommen C en D zijn facultatief. Voor de prestatie-indicatoren wordt geen onderscheid tussen de verschillende hulpvormen gemaakt.

Iedere kolom (dwz ieder verticaal vlak) vertegenwoordigt één vraag/stelling. Per kolom komt onder elkaar te staan wat verschillende respondenten op dezelfde vraag hebben geantwoord.

Bijvoorbeeld

E	F	G
St1	St2	St3
2	3	3
3	4	2
⇓	⇓	⇓
Antwoorden van 2 personen op st 1	Antwoorden van 2 personen op st 2	Antwoorden van 2 personen op st 3

Participantnummer (ppnr)

NB: Nummer de papieren vragenlijsten vooraf!!! Vul deze nummers in onder kolom A, ofwel 'ppnr' (participantnummer) in het Excelbestand. Zo kunt u de lijsten uit elkaar houden, en bij eigenaardigheden in data direct op papier terugvinden waar deze info vandaan is gekomen.

Voorbeeld

U nummert de lijsten en vult dit als volgt in. Elke rij vertegenwoordigt hiermee de antwoorden op de vragen van 1 respondent. Rij 1 de antwoorden van de 1^{ste} respondent, rij 2 die van de 2^{de} respondent, rij 3 die van de 3^{de} respondent, etcetera.

A				
ppnr				
1				
2				
3				

Naam instelling (naam inst)

In deze kolom vult u de naam van de instelling in, deze is bij elke respondent hetzelfde.

Naam hulpvorm (naam hv) en toevoeging NB Invullen is facultatief

Voor de prestatie-indicatoren wordt geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende hulpvormen. Na beëindiging van alle hulpvormen bij een instelling Jeugd & Opvoedhulp wordt de Exitvragenlijst afgenomen, en daarbij wordt geen onderscheid tussen de hulpvormen, die zijn ontvangen, gemaakt.

In deze kolom vult u in met welke hulpvorm de cliënt te maken heeft gehad. Er zijn 8 mogelijkheden.

- 1 Individuele jeugdhulp thuis
- 2 Individuele jeugdhulp bij de zorgaanbieder
- 3 Groepsjeugdhulp
- 4 Deeltijd verblijf

- 5 Verblijf 24 uur
 - 6 Deeltijd pleegzorg
 - 7 24-uurs pleegzorg
 - 8 Observatie
- (99= niet ingevuld)

Vervolgens kunnen instellingen hieraan zelf nog een code toevoegen om een nader onderscheid te maken. Deze toevoeging wordt ingevuld in de kolom toevoeg hv

Bijvoorbeeld

B	C	D
Naam inst	Naam hv	Toevoeg hv
Jeugdzorginstelling X	2	1
Jeugdzorginstelling X	4	3

De eerste cliënt kreeg residentiële hulp op lokatie A. De instelling heeft zelf een onderverdeling in drie leefgroepen, locatie A, locatie B en locatie C. Locatie A kreeg code 1, Locatie B kreeg code 2, en locatie C kreeg code 3. In kolom C staat 2 (residentiële hulp) en in kolom D staat 1 (lokatie A).

De tweede cliënt kreeg ambulante hulp variant C. De instelling heeft verschillende varianten van ambulante hulp en deze varianten eigen codes gegeven. Variant C kreeg code 3. In kolom C staat 4 (Ambulant) en in kolom D staat 3 (variant C).

Let op: de codes voor kolom D worden door de instelling zelf ingevuld en verschillen per instelling. De codes in kolom C zijn voor alle instellingen gelijk.

Stellingen

De antwoorden op de stellingen worden onder de **Excelkolommen E (stelling 1) tot en met N (stelling 10)** ingevuld.

De antwoorden op de stellingen kunt u als volgt coderen en invoeren:

Helemaal niet mee eens = 1

Niet mee eens = 2

Mee eens = 3

Helemaal mee eens = 4

Wanneer cliënten de vraag niet hebben ingevuld, vul dan de code 99 in

Voorbeeld

Als een ouder invult dat hij het 'Helemaal niet eens' is met Stelling 1, 'Niet eens is' met Stelling 2 en niets invult bij Stelling 3, ziet dat er zo uit:

	E	F	G
	St1	St2	St3
	1	2	99

Rapportcijfer

Onder (**rapport**) kunt u in **Excelkolom O** het omcirkelde rapportcijfer invullen.

Antwoorden variëren van **0 tot 10**.

Als er niets is ingevuld, vul dan de code **99** in.

Voorbeeld

Een cliënt geeft de instelling een 8, de andere geeft een 4 en weer een ander een 6:

	O			
	Rapport			
	8			
	4			
	6			

Open vragen

De antwoorden op de open vragen kunnen in een apart Word bestand ingevoerd worden. Doe dit **NIET** in dit Excelbestand!!! De open vragen zijn opgenomen zodat cliënten extra informatie kunnen geven welke zij niet in de stellingen kwijt kunnen. Dit levert de instelling inhoudelijk nuttige informatie op. Deze kwalitatieve informatie kan echter niet worden meegenomen in de kwantitatieve analyses in SPSS, vanwaar deze antwoorden niet in dit Excelbestand ingevuld dienen te worden. Inhoudelijke analyse is voor de instelling zelf.

Cliëntgegevens

Vervolgens volgt een aantal algemene vragen naar de cliëntgegevens. Deze zijn voor de jongeren- en ouderversie verschillend in aantal en vorm:

- Exitvragenlijst Jongeren: **Excelkolom P - T** (5 vragen)
- Exitvragenlijst Ouders: **Excelkolom P - U** (6 vragen)

Zie volgende pagina's hoe cliëntgegevens voor de jongeren- en ouderversie in te vullen zijn.

NB: Voor alle vragen van en voor zowel de jongeren als ouderversie geldt dat de code **99** ingevuld moet worden wanneer cliënten de vraag niet hebben ingevuld.

Clïentgegevens Jongerenversie

- Onder **Excelkolom P (naam)** vult u de achternaam van de jongere in.
- Onder **Excelkolom Q (voorletters)** vult u de voorletters van de jongere in. Vul de voorletters volgens format A.B.C. in. Zie ook onderstaand voorbeeld.
- Onder **Excelkolom R (geboortedatum)** vult u de geboortedatum van de jongere in. Vul de geboortedatum volgens format dd-mm-jjjj in. Zie ook onderstaand voorbeeld.
- Onder **Excelkolom S (einde)** vult u in wanneer de hulpverlening is geëindigd. Vul alleen maand en jaar in volgens format dd-jjjj. Zie ook onderstaand voorbeeld.
- Onder **Excelkolom T (datum)** vult u in wanneer de vragenlijst is ingevuld. Vul de dag, de maand en het jaartal in, met een koppelteken, volgens format: dd-mm-jjjj. Zie ook onderstaand voorbeeld.

Voorbeeld jongerenversie

1^e rij: Een jongen van 12 jaar, die in december 2007 de hulpverlening heeft verlaten en op op 16 december 2007 de lijst ingevuld.

P	Q	R	S	T
naam	voorletters	Geb datum	einde	datum
Janssen	A.B.C.	01-01-1997	12-2007	16-12-2007

Cliëntgegevens Ouderversie

- Onder **Excelkolom P (naam)** vult u de achternaam van de jongere in.
- Onder **Excelkolom Q (voorletters)** vult u de voorletters van de jongere in. Vul de voorletters volgens format A.B.C. in. Zie ook onderstaand voorbeeld.
- Onder **Excelkolom R (geboortedatum)** vult u de geboortedatum van de jongere in. Vul de geboortedatum volgens format dd-mm-jjjj in. Zie ook onderstaand voorbeeld.
- Onder **Excelkolom S (einde)** vult u in wanneer de hulpverlening is geëindigd. Vul alleen maand en jaar in volgens format dd-jjjj. Zie ook onderstaand voorbeeld.
- Onder **Excelkolom T (seks)** vult u de seks van de ouder met de volgende codes in:
⇒ *Man* = 1
⇒ *Vrouw* = 2
- Onder **Excelkolom U (datum)** vult u in wanneer de vragenlijst is ingevuld. Vul de dag, de maand en het jaartal in, met een koppelteken, volgens format: dd-mm-jjjj. Zie ook onderstaand voorbeeld.

Voorbeeld ouderversie

In onderstaand voorbeeld is hetzelfde voorbeeld als het vorige gehanteerd. Stel dat de vader een Exitvragenlijst heeft ingevuld, dan worden de volgende cliëntgegevens genoteerd.:

P	Q	R	S	T	U
Naam jeugdige	Voorletters jeugdige	Geb datum jeugdige	einde	Sexe	datum
Janssen	A.B.C.	01-01-1997	12-2007	1	20-12-2007

NB Van de kenmerken van de ouder is dus alleen de seks relevant.

Factorscores

In Excel worden de factorscores per cliënt op de factor Verloop en de factor Resultaat en Toekomst automatisch berekend.

In *de scorehulp voor jongeren* staat de factorscore voor Verloop in **kolom U** en de factorscore voor Resultaat en toekomst in **kolom V**.

In *de scorehulp voor ouders* staat de factorscore voor Verloop in **kolom V** en de factorscore voor Resultaat en Toekomst in **kolom W**.

Codeboek Exitvragenlijst Jeugd & Opvoedhulp Jongeren

SPSScode	Excel kolom	Vraag / stelling	Antwoordmogelijkheden
ppnr	A	Participantnummer	<i>Vul hier het participantennummer in. NB: nummer de papieren vragenlijsten zelf ook met pen.</i>
naam inst	B	Naam van de instelling	<i>Vul hier de naam van de instelling in, deze is steeds hetzelfde</i>
	C	Naam hulpvorm (facultatief, niet nodig voor prestatie-indicatoren)	<ol style="list-style-type: none"> 1 <i>Individuele jeugdhulp thuis</i> 2 <i>Individuele jeugdhulp bij de zorgaanbieder</i> 3 <i>Groepsjeugdhulp</i> 4 <i>Deeltijd verblijf</i> 5 <i>Verblijf 24 uur</i> 6 <i>Deeltijd pleegzorg</i> 7 <i>24-uurs pleegzorg</i> 8 <i>Observatie</i>
naam hv	D	codering die aan de naam van de hulpvorm is toegevoegd (facultatief, niet verplicht voor prestatie-indicatoren)	<i>(99= niet ingevuld) 1= toegevoegde code 1; 2= toegevoegde code 2; 3= toegevoegde code 3; etc; 99= niet ingevuld</i>
toevoeg hv		Stellingen	
St1	E	De hulp van [naam instelling] is goed verlopen	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St2	F	Ik heb voldoende geleerd om na de hulp zelf verder te gaan	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St3	G	[Naam instelling] heeft mij geholpen met de dingen die ik belangrijk vond	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St4	H	Ik weet waar ik terecht kan als ik nog hulp nodig heb	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St5	I	Ik heb door de hulp van [naam instelling] meer vertrouwen in de toekomst	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St6	J	[Naam instelling] besliste met mij, in plaats van over mij	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St7	K	Ik ben door [naam instelling] geholpen met waarvoor ik kwam	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St8	L	Ik voelde me serieus genomen door [naam instelling]	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St9	M	Er is voldoende bereikt door de hulp van [naam instelling]	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St10	N	De hulpverleners van [naam instelling] deden hun werk goed	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
Rapportcijfer			
Rapport	O	Welk rapportcijfer zou je de hulpverlening van [naam instelling] geven?	<i>rapportcijfer 1 tm 10; 99=niet ingevuld</i>

Open vragen

Clientgegevens

naam	P	Wat is je naam?
voorl	Q	Wat is/zijn je voorletter(s)?
geb datum	R	Wat is je geboortedatum?
einde datum	S	Wanneer is de hulpverlening beëindigd?
datum	T	Datum van invullen

In te vullen in een word bestand. Deze dienen **NIET** ingevuld te worden in dit excelbestand!!!

naam invullen; 99 = niet ingevuld
voorletters invullen; 99 = niet ingevuld
dag-maand-jaar (bv 31-05-2007); 99 = niet ingevuld
maand-jaar (bv 01-2007); 99 = niet ingevuld
dag-maand-jaar (bv 31-05-2007); 99 = niet ingevuld

Codeboek Exitvragenlijst Jeugd & Opvoedhulp Ouders

SPSScode	Excel kolo	Vraag / stelling	Antwoordmogelijkheden
ppnr	m	Participantnummer	<i>Vul hier het participantennummer in. NB: nummer de papieren vragenlijsten zelf ook met pen.</i>
naam inst	B	Naam van de instelling	<i>Vul hier de naam van de instelling in, deze is steeds hetzelfde</i>
	C	Naam hulpvorm (facultatief, niet verplicht voor prestatie-indicatoren)	<ol style="list-style-type: none">1 <i>Individuele jeugdhulp thuis</i>2 <i>Individuele jeugdhulp bij de zorgaanbieder</i>3 <i>Groepsjeugdhulp</i>4 <i>Deeltijd verblijf</i>5 <i>Verblijf 24 uur</i>6 <i>Deeltijd pleegzorg</i>7 <i>24-uurs pleegzorg</i>8 <i>Observatie</i>
naam hv	D	codering die aan de naam van de hulpvorm is toegevoegd (facultatief, niet verplicht voor prestatie-indicatoren)	<i>(99= niet ingevuld)</i> <i>1= toegevoegde code 1; 2= toegevoegde code 2; 3= toegevoegde code 3; etc; 99= niet ingevuld</i>
toevoeg hv	E	De hulp van [naam instelling] is goed verlopen	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
Stellingen	F	Ik heb voldoende geleerd om na de hulp zelf verder te gaan	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St1	G	[Naam instelling] heeft mij geholpen met de dingen die ik belangrijk vond	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St2	H	Ik weet waar ik terecht kan als ik nog hulp nodig heb	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St3	I	Ik heb door de hulp van [naam instelling] meer vertrouwen in de toekomst	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St4	J	[Naam instelling] besliste met mij, in plaats	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St5			
St6			

St7	K	van over mij Ik ben door [naam instelling] geholpen met waarvoor ik kwam	1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld
St8	L	Ik voelde me serieus genomen door [naam instelling]	1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld
St9	M	Er is voldoende bereikt door de hulp van [naam instelling]	1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld
St10	N	De hulpverleners van [naam instelling] deden hun werk goed	1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld

Rapportcijfer

Rapport	O	Welk rapportcijfer zou u de hulpverlening van [naam instelling] geven?	rapportcijfer 1 tm 10; 99=niet ingevuld
---------	----------	---------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------

Open vragen

In te vullen in een word bestand. Deze dienen **NIET** ingevuld te worden in dit excelbestand!!!

Clientgegevens

naam	P	Wat is de naam van uw kind?	naam invullen; 99 = niet ingevuld
jeugdige voorl	Q	Wat is/zijn voorletter(s) van uw kind?	voorletters naam invullen; 99 = niet ingevuld
jeugdige geb datum	R	Wat is de geboortedatum van uw kind?	dag-maand-jaar (bv 31-05-2007); 99 = niet ingevuld
jeugdige einde	S	Wanneer is de hulpverlening beëindigd?	maand-jaar (bv 01-2007); 99 = niet ingevuld
sekse	T	Wat is uw geslacht?	1 = man; 2 = vrouw; 99 = niet ingevuld
datum	U	Datum van invullen	dag-maand-jaar (bv 31-05-2007); 99 = niet ingevuld