

EXIT-VRAGENLIJST Bureau Jeugdzorg

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.

In het kader van de ontwikkeling van het plan 'Cliëntenfeedback Bureaus Jeugdzorg 2008' is om de tevredenheid van de cliënt over het resultaat te meten door Stichting Alexander in opdracht van de MOgroep de Exitvragenlijst jeugdhulpverlening/jeugdreclassering/jeugdbescherming 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 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. Validatiefase
5. Op welk moment wordt de vragenlijst ingevuld?
6. Hoe wordt de vragenlijst afgenomen?
7. Hoe worden de ingevulde vragenlijsten verwerkt?
8. Hoe wordt er over de gegevens gerapporteerd?
9. 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-vragenlijsten Bureaus Jeugdzorg – Jeugdhulpverlening, Jeugdbescherming en Jeugdreclassering.* Stichting Alexander/UVA (juli 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 (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 is allereerst cliënten de mogelijkheid te geven om het *resultaat van de begeleiding 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*.

Laatste doelstelling is om de *dialog* tussen cliënten en jeugdzorginstellingen over de tevredenheid binnen de instelling te stimuleren, alsook tussen jeugdzorginstellingen onderling en tussen jeugdzorginstellingen en overheden.

3. Wie vult de vragenlijst in?

Er zijn twee Exit-vragenlijsten voor jeugdbescherming/jeugdreclassering. 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. Validatiefase

In de pilotfase die in 2008 is uitgevoerd, is getracht voldoende Exit-vragenlijsten Jeugdbescherming/Jeugdreclassering te verzamelen om deze vragenlijst te valideren. Vanuit de Bureaus Jeugdzorg zijn onvoldoende ingevulde lijsten aangeleverd. De Exitvragenlijst Jeugdbescherming/Jeugdreclassering is daarom nog niet gevalideerd.

Vanwege de geconstateerde weerstand tegen invoering van de Exitvragenlijsten en STEP is ervoor gekozen om voor validatie **niet** een apart traject te starten bij de Bureaus Jeugdzorg. Gekozen is om aan te sluiten bij het moment dat de Bureaus de Exitvragenlijsten willen invoeren (en/of afgesproken hebben met de betrokken provincie).

Omdat de lijst nog niet gevalideerd is, is het nog niet mogelijk een factorscore te berekenen. Voor de prestatie-indicatoren wordt daarom voorlopig alleen het rapportcijfer geregistreerd. De factorscore volgt vanaf het moment dat de validatie is afgerond. Voor validatie worden de invulsheets met de gegevens van de ingevulde Exitvragenlijsten bij Stichting Alexander aangeleverd. Hiervoor zijn extra gegevens nodig, die niet nodig zijn in de fase na validatie. In de fase na validatie worden de prestatie-indicatoren, waaronder 'Cliënttevredenheid' in IJ ingevoerd. In IJ zijn met koppeling op basis van naam, voorletters en geboortedatum de benodigde gegevens beschikbaar. In de fase na validatie worden alleen de volgende cliëntgegevens: naam, voorletters en geboortedatum, middels de Exitvragenlijst opgevraagd. Na validatie zal de handleiding en de Exit-vragenlijsten hiertoe worden aangepast.

5. 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. Uitgangspunt is dat de Exit-vragenlijst Jeugdbescherming/Jeugdreclassering bij alle cliënten wordt afgenomen bij *beëindiging van een maatregel*.

De volgende tekst is uit het Raamwerk overgenomen:

- bij het aflopen van de hulp waarvoor een indicatiebesluit of een maatregel is afgegeven, i.e.
 - de datum waarop voor het laatst zorg aan de cliënt wordt geboden waarop aanspraak bestaat zoals vastgelegd in het indicatiebesluit – hier genoemd '*datum einde zorg*';
 - de datum waarop de maatregel volgens het besluit van de rechter afloopt - hierna aangegeven met '*datum einde maatregel*';
- bij het voortijdig stopzetten van de hulp of de maatregel (vóór het aflopen van de hulp waarvoor een indicatiebesluit of een maatregel is afgegeven).

Dit betekent dat in geval van samenloop van een maatregel Jeugdbescherming en een maatregel Jeugdreclassering de vragenlijst zowel bij beëindiging van de maatregel Jeugdbescherming als bij beëindiging van de maatregel Jeugdreclassering wordt ingevuld. In het raamwerk wordt aangegeven dat de vragenlijst in de periode drie weken voor- en drie weken na de beëindiging van de maatregel wordt afgenomen.

6. 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.
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 het soort maatregel en 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 soort maatregel (jeugdhulpverlening/jeugdbescherming/jeugdreclassering)
- 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.

7. 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 lijsten worden ingevoerd in de computer.

De invoering kan gebeuren op één centraal punt binnen de instelling in excel (zie de excelbestanden 'invulsheet bijz exitvragenlijst jongeren' en 'invulsheet bijz exitvragenlijst 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.

8. 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 manier:

Uitkomsten Exit-vragenlijsten [Naam Bureau Jeugdzorg]

Soort maatregel:	Jeugdreclassering
De afnameperiode:	01-01-2009 tot 30-06-2009
Aantal afsluitingen periode:	120 ³
Aantal vragenlijsten retour:	110
Wijze van afname:	vooraf per post, bespreking in Exit-gesprek

Toelichting wijze van afname

³ Cijfers in deze rapportage zijn fictief

De achtergrondgegevens van de respondenten:

Aantal jongens ⁴		
Aantal meisjes		
Gemiddelde leeftijd		
Aantal respondenten allochtoon		
Gemiddelde duur begeleiding		

Uitkomsten stellingen (xx: frequentie) ⁵

Stelling	helemaal niet mee eens (1)	niet mee eens (2)	wel mee eens (3)	helemaal mee eens (4)	Gemiddelde score van de instelling
1 Ik heb me op mijn gemak gevoeld bij [naam instelling]	xx	xx	xx	xx	2,80
10 Er is voldoende bereikt door de begeleiding van [naam instelling]	xx	xx	xx	xx	2,92
2 De begeleiding van [naam instelling] is goed verlopen	xx	xx	xx	xx	2,97
4 Ik heb voldoende geleerd om zelf verder te gaan	xx	xx	xx	xx	2,98
11 De gestelde doelen zijn behaald	xx	xx	xx	xx	2,99
8 [Naam instelling] heeft mij geholpen met wat ik belangrijk vind	xx	xx	xx	xx	2,99
6 Ik heb bij [naam instelling] ervaren dat Bureau Jeugdzorg kan helpen	xx	xx	xx	xx	3,11
12 Dit is het juiste moment om de begeleiding van [naam instelling] af te sluiten	xx	xx	xx	xx	3,11
7 Ik weet waar ik terecht kan als ik begeleiding nodig heb	xx	xx	xx	xx	3,28
13 [Naam instelling] was goed bereikbaar	xx	xx	xx	xx	3,28
3 Ik heb door de begeleiding van [naam instelling] vertrouwen in de toekomst	xx	xx	xx	xx	3,29
9 De begeleider van [naam instelling] betreft mij bij beslissingen	xx	xx	xx	xx	3,56
5 Ik voelde me serieus genomen door de begeleider van [naam instelling]	xx	xx	xx	xx	3,75
14 [Naam instelling] werkte goed samen met overige instanties en hulpverleners	xx	xx	xx	xx	3,81

Rapportcijfer:

6,9

⁴ Bij de ouderlijst toevoegen: aantal moeders/aantal vaders

⁵ Voor de Exit-vragenlijst jeugdbescherming/jeugdreclassering is nog geen factorstructuur vastgesteld.

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

NB De wijze waarop de **factorscore** wordt berekend, kan pas worden bepaald nadat de Exit-vragenlijst Jeugdbescherming/Jeugdreclassering is gevalideerd. Zodra dat bekend is, wordt dat opgenomen in de handleiding.

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 Bureaus Jeugdzorg: invulinstructie

Inhoud

Algemeen: Hoe werken de invulsheets en de codeboeken?	P 1
Hoe nummer ik de vragenlijsten, wat betekent ppnr, naam inst,	
Soort maatregel	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. Invulsheet Exitvragenlijst Jongeren
2. Invulsheet Exitvragenlijst Ouders

In de codeboeken in de bijlagen van de handleiding staat beschreven hoe deze 'invulsheets' ingevuld dienen te worden. Bij iedere invulsheet 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 codes betekenen. Alle antwoorden zijn gecodeerd naar getallen, omdat dit nodig is voor de kwantitatieve analyses. Uitzondering hierop vormt de naam van de instelling en enkele gegevens van de jongere en/of ouders. Iedere rij (dwz ieder horizontaal vlak) staat voor één ingevulde vragenlijst. Per rij staat aangegeven wat 1 persoon op verschillende vragen en stellingen heeft geantwoord.

Bijvoorbeeld

A	B	C	D	E	F	G	→ Dit is de kolomnaam van Excel
Ppnr	naam inst	srt maatr	toevoeg srt	St1	St2	St3	→ Dit is de code 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 kolom D is facultatief. Voor de prestatie-indicatoren wordt alleen onderscheid gemaakt naar het soort maatregel (of Jeugdbescherming of Jeugdreclassering). Indien er sprake is van samenloop wordt bij beëindiging van beide maatregelen apart een Exitvragenlijst ingevuld.

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 2

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.

Soort maatregel (srt maatr) en toevoeging

NB Invullen toevoeging is facultatief

In deze kolom vult u in met welke maatregel de cliënt te maken heeft gehad. Er zijn 2 mogelijkheden.

*1= Jeugdbescherming/(gezins)voogdij; 2= Jeugdreclassering
(99= niet ingevuld)*

NB Het gaat dus alleen om het onderscheid tussen Jeugdbescherming en Jeugdreclassering. Het onderscheid tussen OTS of voogdij wordt bij het registreren van de prestatie-indicatoren niet gemaakt. Elke instelling kan dat onderscheid natuurlijk wel voor interne kwaliteitsturing wel maken (toevoeging).

Deze toevoeging wordt ingevuld in de kolom 'toevoeg srt'

Bijvoorbeeld

B	C	D
Naam inst	Srt maatr	Toevoeg srt (facultatief)
Jeugdzorginstelling X	1	1
Jeugdzorginstelling X	2	3

De eerste cliënt kreeg jeugdbescherming op locatie A. De instelling heeft zelf een onderverdeling in drie locaties, 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 1 (jeugdbescherming) en in kolom D staat 1 (locatie A). De tweede cliënt kreeg jeugdreclassering op locatie 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 R (stelling 14)** 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 S** 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:

	S			
	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, 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 T - AB** (9 vragen)
- Exitvragenlijst Ouders: **Excelkolom T - AD** (11 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.

Cliëntgegevens Jongerenversie

- Onder **Excelkolom T (naam)** vult u de achternaam van de jongere in.
- Onder **Excelkolom U (voorletters)** vult u de voorletters van de jongere in. Vul de voorletters volgens format A.B.C. in. Zie ook onderstaand voorbeeld.
- Onder **Excelkolom V (geboortedatum)** vult u de geboortedatum van de jongere in. Vul de geboortedatum volgens format dd-mm-jjjj in. Zie ook onderstaand voorbeeld.
- Onder **Excelkolom W (sekse)** vult u het geslacht van de jongere in met de volgende codes:
 - ⇒ *Man = 1*
 - ⇒ *Vrouw = 2*
- Onder **Excelkolom X (land)** vult u het geboorteland van de jongere in met de codes:
 - ⇒ *Nederland = 1*
 - ⇒ *Westers land = 2 (bv Duitsland, Frankrijk, Amerika, Australie)*
 - ⇒ *Niet Westers land = 3 (bv Marokko, Suriname, Turkije)*
- Onder **Excelkolom Y (taal)** vult u de taal die de jongere het meest spreekt in:
 - ⇒ *Nederlands = 1*
 - ⇒ *Westers = 2 (bv Duits, Frans, Engels)*
 - ⇒ *Niet Westers = 3 (bv Marokkaans, Surinaams, Turks)*
- Onder **Excelkolom Z (start)** vult u in wanneer de hulpverlening is gestart. Vul alleen maand en jaar in volgens format dd-jjjj. Zie ook onderstaand voorbeeld.
- Onder **Excelkolom AA (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 AB (datum)** vult u in wanneer de vragenlijst is ingevuld. Vul de dag, de maand en het jaartal in, volgens format: dd-mm-jjjj. Zie ook onderstaand voorbeeld.

Voorbeeld jongerenversie

1^e rij: Een jongen van 12 jaar uit Nederland, die voornamelijk Nederlands spreekt, in januari 2007 is gestart, en in december 2007 de hulpverlening heeft verlaten. Hij heeft op 16 december 2007 de lijst ingevuld.

T			U	V	W	X	Y	AA
naam	voorl	geb datum	Sekse	land	taal	start	einde	datum
Janssen	A.B.C.	01-01-1997	1	1	1	01-2007	12-2007	16-12-2007

Cliëntgegevens Ouderversie

- Onder **Excelkolom T (lft)** vult u de leeftijd van de ouder in jaren in.
- Onder **Excelkolom U (sekse)** vult u de sekse van de ouder met de volgende codes in:
 ⇒ *Man = 1*
 ⇒ *Vrouw = 2*
- Onder **Excelkolom V (naam)** vult u de achternaam van de jongere in.
- Onder **Excelkolom W (voorletters)** vult u de voorletters van de jongere in. Vul de voorletters volgens format A.B.C. in. Zie ook onderstaand voorbeeld.
- Onder **Excelkolom X (geboortedatum)** vult u de geboortedatum van de jongere in. Vul de geboortedatum volgens format dd-mm-jjjj in. Zie ook onderstaand voorbeeld.
- Onder **Excelkolom Y (sekse kind)** vult u het geslacht van het kind in met de codes:
 ⇒ *Man = 1*
 ⇒ *Vrouw = 2*
- Onder **Excelkolom Z (land)** vult u het geboorteland van de ouder in met de codes:
 ⇒ *Nederland = 1*
 ⇒ *Westers land = 2 (bv Duitsland, Frankrijk, Amerika, Australie)*
 ⇒ *Niet Westers land = 3 (bv Marokko, Suriname, Turkije)*
- Onder **Excelkolom AA (taal)** vult u de taal die de ouder het meest spreekt in:
 ⇒ *Nederlands = 1*
 ⇒ *Westers = 2 (bv Duits, Frans, Engels)*
 ⇒ *Niet Westers = 3 (bv Marokkaans, Surinaams, Turks)*
- Onder **Excelkolom AB (start)** vult u in wanneer de hulpverlening is gestart. Vul alleen de maand en het jaartal in, met een koppelteken, zoals in onderstaand voorbeeld.
- Onder **Excelkolom AC (einde)** vult u in wanneer de hulpverlening is geëindigd. Vul alleen de maand en het jaartal in, met een koppelteken, zoals in onderstaand voorbeeld.
- Onder **Excelkolom AD (datum)** vult u in wanneer de vragenlijst is ingevuld. Vul de dag, de maand en het jaartal in, met een koppelteken, zoals in onderstaand voorbeeld.

Voorbeeld ouderversie

In onderstaand voorbeeld is hetzelfde voorbeeld als het vorige gehanteerd. Stel dat een moeder van 43 de Exitvragenlijst heeft ingevuld. Zij komt uit Suriname, spreekt Nederlands en heeft de vragenlijst op 18 augustus 2006 ingevuld, dan worden de volgende cliëntgegevens genoteerd. , .

T	U			V	W	X	Y	Z	AA	AC
lft	sekse	naam kind	voorl kind	geb datum kind	sekse kind	land	taal	start	einde	datum
43	2	Janssen	A.B.C.	8	1	3	1	01-2007	12-2007	18-12-2007

Codeboek Exitvragenlijst Jongeren

SPSScode	Excelkolom	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>
srt maatr	C	Soort maatregel	<i>1= Jeugdbescherming; 2= Jeugdreclassering 99= niet ingevuld</i>
toevoeg srt	D	codering die aan de soort maatregel is toegevoegd (facultatief, is niet verplicht voor prestatie-indicatoren)	<i>1= toegevoegde code 1; 2= toegevoegde code 2; 3= toegevoegde code 3; etc; 99= niet ingevuld</i>
Stellingen			
St1	E	Ik heb me op mijn gemak gevoeld bij [naam instelling]	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St2	F	Er is voldoende bereikt door de begeleiding 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>
St3	G	De begeleiding 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>
St4	H	Ik heb voldoende geleerd om 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>
St5	I	[Naam instelling] heeft mij geholpen met wat ik belangrijk vind	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St6	J	Ik heb bij [naam instelling] ervaren dat Bureau Jeugdzorg kan helpen	<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 weet waar ik terecht kan als ik begeleiding nodig heb	<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 heb door de begeleiding van [naam instelling] 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>
St9	M	De begeleider van [naam instelling] besliste samen 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>
St10	N	Ik voelde me serieus genomen door de begeleider 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>
St11	O	De gestelde doelen zijn behaald.	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St12	P	Dit is het juiste moment om de begeleiding van [naam instelling] af te sluiten	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St13	Q	[Naam instelling] was goed bereikbaar	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St14	R	[Naam instelling] werkte goed samen met overige instanties en hulpverleners	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>

Rapportcijfer

Rapport **S** Welk rapportcijfer zou je 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	T	Wat is je naam?	<i>naam invullen; 99 = niet ingevuld</i>
voorl	U	Wat is/zijn je voorletter(s)?	<i>voorletters invullen; 99 = niet ingevuld</i>
geb datum	V	Wat is je geboortedatum?	<i>dag-maand-jaar (bv 31-05-2007); 99 = niet ingevuld</i>
seks	W	Wat is je geslacht?	<i>1 = man; 2 = vrouw; 99 = niet ingevuld</i>
land	X	Wat is je geboorteland?	<i>1 = Nederland; 2 = Westers ; 3 = Niet Westers ; 99 = niet ingevuld</i>
taal	Y	Welke taal spreek je voornamelijk?	<i>1 = Nederlands; 2 = Westers; 3 = Niet Westers ; 99 = niet ingevuld</i>
start	Z	Wanneer is de hulpverlening gestart?	<i>maand-jaar (bv 01-2007); 99 = niet ingevuld</i>
einde	AA	Wanneer is de hulpverlening geëindigd?	<i>maand-jaar (bv 01-2007); 99 = niet ingevuld</i>
datum	AB	Datum van invullen	<i>dag-maand-jaar (bv 31-05-2007); 99 = niet ingevuld</i>

Codeboek Exitvragenlijst Ouders

SPSScode	Excelkolom	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>
srt maatr	C	Soort maatregel	<i>1= Jeugdbescherming; 2= Jeugdreclassering 99= niet ingevuld</i>
toevoeg srt	D	codering die aan de soort maatregel is toegevoegd (facultatief, niet verplicht voor prestatie-indicatoren)	<i>1= toegevoegde code 1; 2= toegevoegde code 2; 3= toegevoegde code 3; etc; 99= niet ingevuld</i>
Stellingen			
St1	E	Ik heb me op mijn gemak gevoeld bij [naam instelling]	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St2	F	Er is voldoende bereikt door de begeleiding 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>
St3	G	De begeleiding 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>
St4	H	Ik heb voldoende geleerd om zelf verder te gaan met de begeleiding van mijn kind	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St5	I	[Naam instelling] heeft mij geholpen met wat ik belangrijk vind	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St6	J	Ik heb bij [naam instelling] ervaren dat Bureau Jeugdzorg kan helpen	<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 weet waar ik terecht kan als wij begeleiding nodig hebben	<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 heb door de begeleiding van [naam instelling] 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>
St9	M	[Naam instelling] besliste samen met mij en mijn kind, in plaats van over ons.	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St10	N	Ik voelde me serieus genomen door de begeleider 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>
St11	O	De gestelde doelen zijn behaald.	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St12	P	Dit is het juiste moment om de begeleiding van [naam instelling] af te sluiten	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St13	Q	[Naam instelling] was goed bereikbaar	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>
St14	R	[Naam instelling] werkte goed samen met overige instanties en hulpverleners	<i>1=helemaal niet mee eens; 2=niet mee eens; 3=wel mee eens; 4=helemaal mee eens ; 99=niet ingevuld</i>

Rapportcijfer

Rapport	S	Welk rapportcijfer zou u de hulpverlening van [naam instelling] geven?	<i>rapportcijfer 1 tm 10; 99=niet ingevuld</i>
---------	----------	--	--

Open vragen

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

Clientgegevens

lft	T	Wat is uw leeftijd?	<i>aantal jaren invullen; 99 = niet ingevuld</i>
sekse	U	Wat is uw geslacht?	<i>1 = man; 2 = vrouw; 99 = niet ingevuld</i>
naam kind	V	Wat is de naam van uw kind?	<i>naam invullen; 99 = niet ingevuld</i>
voorl kind	W	Wat is/zijn de voorletter(s) van uw kind?	<i>voorletters invullen; 99 = niet ingevuld</i>
geb datum kind	X	Wat is de geboortedatum van uw kind?	<i>dag-maand-jaar (bv 31-05-2007); 99 = niet ingevuld</i>
sekse kind	Y	Wat is het geslacht van uw kind?	<i>1 = man; 2 = vrouw; 99 = niet ingevuld</i>
land	Z	Wat is uw geboorteland?	<i>1 = Nederland; 2 = Westers ; 3 = Niet Westers ; 99=niet ingevuld</i>
taal	AA	Welke taal spreekt u voornamelijk?	<i>1 = Nederlands; 2 = Westers ; 3 = Niet Westers ; 99 = niet ingevuld</i>
start	AB	Wanneer is de hulpverlening gestart?	<i>maand-jaar (bv 01-2007); 99 = niet ingevuld</i>
einde	AC	Wanneer is de hulpverlening geëindigd?	<i>maand-jaar (bv 01-2007); 99 = niet ingevuld</i>
datum	AD	Datum van invullen	<i>dag-maand-jaar (bv 31-05-2007); 99 = niet ingevuld</i>