

# Doelgroep in beeld?

## Onderzoek naar/met cliënten door Valente-leden Een inventarisatie

Slides rapportage

Dr. W.A. Boevink



([wilma.boevink@valente.nl](mailto:wilma.boevink@valente.nl))

in opdracht van Valente

2022

# Inhoud

- [Inleiding](#): Is een inhoudelijke aanvulling op de basisset mogelijk?
- [Conclusies](#): Er is draagvlak voor harmonisatie dataverzameling cliëntprocessen; de huidige registraties zijn ontoereikend
- [Conclusies](#): Er is animo voor innovatie in feedbackverzameling; de huidige registraties worden onbevredigend gevonden
- Aanbevelingen:
  - [Werk fasegewijs toe naar meer harmonisatie](#)
  - [Ondersteun innovaties in feedbackverzameling en –verwerking](#)

## [Bijlagen](#)

# Inleiding: Aanvulling op de basisset?

## Situatie

- Valente heeft het voornemen beter zicht te creëren op de doelgroepen van haar lidorganisaties. Sinds 2020 verzamelt Valente basisgegevens onder leden over het jaar ervoor, in de zogenaamde basisset. Deze worden nu met goede respons door lidorganisaties jaarlijks opgeleverd en bieden samengevoegd zicht op kwantitatieve gegevens (aantallen cliënten, leeftijd- en geslachtsverdeling, financieringsgrondslag).

## Knelpunt

- Echter, dit beknopte materiaal, hoe waardevol ook, zegt nog niet veel over wie de mensen zijn die in zorg en/of begeleiding komen. En ook niet over de processen die ze doormaken tijdens die zorg of begeleiding of wat zij vinden van de geboden steun. Idealiter kunnen lidorganisaties daar gegevens over aanleveren, omdat ze deze al verzamelen ten behoeve van de eigen organisatie en/of financiers. In werkelijkheid is administratie hiervan in de VO/BW/MO sector divers en bestaat er geen geharmoniseerde registratiewijze, wat aggregatie van gegevens bemoeilijkt.

## Uitdaging

- De diversiteit in registraties van ontwikkelingsprocessen van cliënten en hun feedback op de geboden ondersteuning omzetten naar toenemende harmonisatie om zo beter zicht te krijgen op processen die cliënten van de Valente lidorganisaties doormaken als ook op hoe zij de geboden hulp (hebben) ervaren en waar zij aanknopingspunten voor verbetering zien. Dit vraagt om een nadere inventarisatie en analyse van die diversiteit.

Is er een basis voor  
toenemende harmonisatie  
te vinden in de huidige  
registraties van  
lidorganisaties van  
ontwikkelingsprocessen van  
hun cliënten en feedback  
over hun aanbod?

# Antwoorden hoofdvraag:

1. Er is geen basis voor toenemende harmonisatie **in de huidige registraties** van lidorganisaties over ontwikkelingsprocessen van cliënten, maar er is wel **voldoende draagvlak**.
2. Er is onvoldoende basis voor toenemende harmonisatie **in de huidige registraties** van lidorganisaties over feedback van cliënten over het hulpaanbod, maar er is **voorzichtige animo** voor innovaties.

# AANBEVELINGEN (1):

## Geen basis toenemende harmonisatie cliëntprocessen: wel voldoende draagvlak

1. Ontwikkel een meerjarenplan (doel: toenemende harmonisatie) met in de eerste jaren ieg de onderdelen:
2. Zet een pilotproject op met aantal leden: keuze voor instrument(en) en harmonisatie in dataverzameling: ontsluit opgedane ervaringen voor alle leden.
3. Ontsluit kennis over vigerende concepten en bijbehorende (gevalideerde) lijsten inclus ervaringen hiermee onder de Valente-leden.
4. Organiseer uitwisseling tussen lidorganisaties opdat zij van elkaar kunnen leren bij de opbouw en/of uitvoering van structurele dataverzameling over cliëntprocessen en bij analyse en rapportage/gebruik.
5. Zet eventueel bij gebleken behoefte een helpdesk op.

# Wat doen lidorganisaties aan dataverzameling over ontwikkelingsprocessen van hun cliënten en wat zijn hun wensen op dit terrein?

Verzamelt data	n (%)	Ontevreden n	Tevreden n
NEE	20 (41)	17 (35% totale respons)	3
AANGAANDE:			
JA	29 (59)		
Herstel	11 (38)	4	7
Kwaliteit van leven	15 (25)	5	10
Zelfredzaamheid	22 (76)	8	14
Positieve gezondheid	4 (14)	1	3
Veiligheid	16 (55)	2	14
Overig	18 (62)	4	14

# Cliëntprocessen in beeld gebracht?

Uit ons onderzoek blijkt dat cliëntprocessen niet op een geaggregeerd niveau in kaart worden gebracht. We concluderen dit op grond van de volgende bevindingen:

- 41% verzamelt geen data; 85% zou dat wel willen, maar worstelt met:
  - ongeschikte lijsten, systemen en/of registraties
  - haperende dataverzameling
  - kennis-, tijd- en/of capaciteitsgebrek
- 59% zegt data over cliëntprocessen te verzamelen, echter:
  - veel begripsverwarring
  - aangepaste, zelf ontwikkelde lijsten (niet gevalideerd)
  - verzameling hapert, analyseprogramma's ontbreken



# Verzameling, analyse en gebruik data CP respons n=49 (100%)

Verzamelt data

- N=29 (59%)

Analyseert data

- N=24 (49% op n=49): ECD (16); CVS (6); Overig

Gebruikt data

- N=22 (45% op n=49): managementinfo 23x;  
verbeteren aanbod 17x;  
deskundigheidsbevordering 16x;  
contractonderhandelingen 12x

# Gebruik verzamelde data

Uit ons onderzoek blijkt dat 45% van de respondenten de verzamelde data over cliëntprocessen gebruikt ten behoeve van met name management van zorg.

Omdat veel met zelf ontwikkelde lijsten of aangepaste bestaande lijsten wordt gewerkt, is het de vraag of er altijd met betrouwbare informatie wordt gewerkt.

## AANBEVELINGEN (2)

# Onvoldoende basis harmonisatie feedbackinput cliënten, wel voorzichtige animo innovatie

1. Ontwikkel een visie en meerjarenbeleid ten aanzien van samenwerking (co-creatie) met eindgebruikers van het hulpaanbod van lidorganisaties in andere rollen dan die van cliënt.
2. Creëer een samenwerkingsverband van lidorganisaties die (willen) werken met innovatieve vormen van co-creatie.
3. Ontsluit de door hen opgedane kennis en ervaring voor de branche.

Wat doen lidorganisaties aan feedbackverzameling onder cliënten over de kwaliteit van het hulpaanbod?

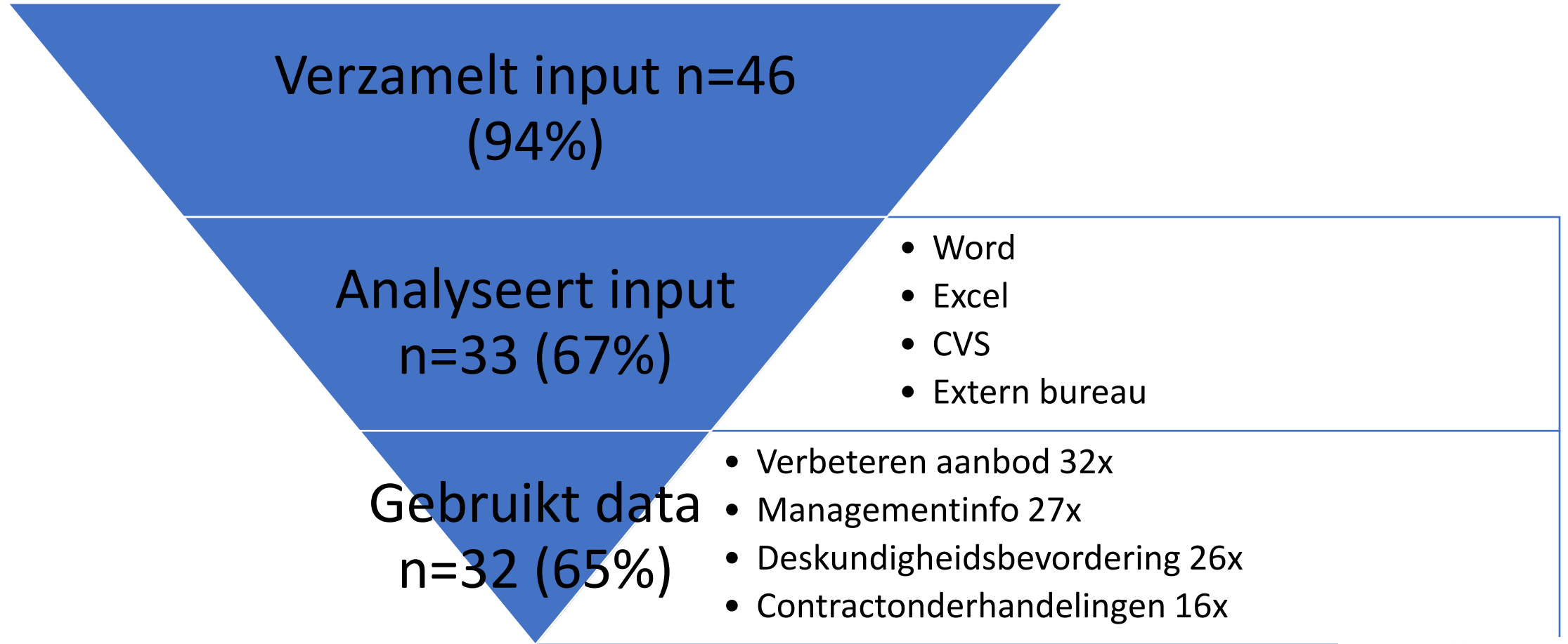
Verzamelt feedback	n (%)	Ontevreden n (%)	Tevreden n (%)
NEE	3 (6)	3 (100)	
JA	46 (94)		
DOOR MIDDEL VAN:			
Tevredenheidsmetingen	46 (100)	20 (44)	26 (56)
Exit-gesprekken	27 (59)	9 (33)	18 (66)
Panelgesprekken	12 (26)		12 (100)
Ervaringsonderzoek	17 (37)	3 (18)	14 (82)
Overig	27 (59)	3 (11)	

# Feedbackverzameling over hulpaanbod

Uit ons onderzoek blijkt dat er wordt gehecht aan evaluatie van het hulpaanbod door de mening van cliënten hier over te horen. We concluderen dit op grond van de volgende bevindingen:

- 94% voert tevredenheidsmetingen uit, in elk geval driejaarlijks, waarbij de Consumer Quality Index de meest gebruikte is. Onvrede hierover betreft:
  - niet specifiek genoeg
  - lage respons
  - vrijwel nooit kritische opbrengsten
- Onvrede leidt in sommige gevallen tot een zoektocht naar innovatieve vormen van cliëntenfeedback en –inbreng, zoals variaties op co-creatie

# Verzameling, analyse en gebruik feedback repons n=49 (100%)



# Verzamelde feedback niet altijd verwerkt

Feedback wordt weliswaar verzameld, maar niet altijd op geaggregeerd niveau geanalyseerd en daadwerkelijk gebruikt. Dit concluderen we op basis van de volgende bevindingen:

- ✓ 94% van de respondenten verzamelt feedback
- ✓ 67% van alle respondenten analyseert deze feedback en 65% gebruikt deze ook; ruim 30% dus niet
- ✓ Redenen om verzamelde feedback niet te analyseren:
  - ✓ verwerkingssysteem nog niet operationeel
  - ✓ gebrek aan capaciteit
  - ✓ lage respons
  - ✓ geen structurele dataverzameling
  - ✓ geen uniforme registratie

# Bijlagen



Leden  
kerngroep  
DIB

Essa Reijmers (Valente)

Julia Hulshof (Valente)

Max Huber (HVO-Querido)

Diana Roeg (Kwintess)



# Leden ontwikkelgroep DIB

---

Desiree Jansen (Blijf Groep), Diana Roeg (Kwintes), Edwin Peters (Binnenvest), Essa Reijmers (Valente), Julia Hulshof (Valente), Laura Groener (RIBW Overijssel), Lieneke van den Biggelaar (Neos), Max Huber (HVO-Querido), Nienke Wassenaar (Lister), Paula van den Boom (Rosa Manus), Wilma Boevink (Valente), Hester Stokkel (Valente), Odette van der Heijden (Cordaan), Norbert Groot (Jados), Priscilla Bhola (Wender) & Margreet Knol (Kadera)

Leden werkgroep  
landelijke  
onderzoekagenda

---

Danielle van den Heuvel (Sterk Huis)

---

Chantal Timmermans (Sterk Huis)

---

Maurits Beenackers (Lister)

---

Esmé Wiegman (Valente)

---

Essa Reijmers (Valente)

---

Diana Roeg (Kwintes)

---

Max Huber (HVO-Querido)

# Inventarisatie:

- Looptijd 1 jaar
- Kerngroep, ontwikkelgroep, werkgroep landelijke onderzoekagenda
- Enquêteformulier met twee hoofdvragen
- Mailing begin mei, twee reminders, sluiting juli 2022
- Analyses in juni en juli
- Rapportage augustus en verder

# Respons

	Leden n (%)	Respons n (% van leden)	Respons % in subgroep
MO	8 (11)	3 (4)	38
VO	8 (11)	8 (11)	100
BW	20 (29)	10 (14)	50
MO/VO/BW	13 (18)	12 (17)	92
MO/BW	18 (26)	13 (18)	72
MO/VO	1 (1)	1 (1)	100
VO/BW	3 (4)	2 (3)	67
Totaal	71 (100%)	49 (69%)	

# “Doelgroep in beeld”

Contact:

Wilma Boevink: [wilma.boevink@valente.nl](mailto:wilma.boevink@valente.nl)

(of: 06 57937358)

Julia Hulshof: [julia.hulshof@valente.nl](mailto:julia.hulshof@valente.nl)

(of: 06 82066248)