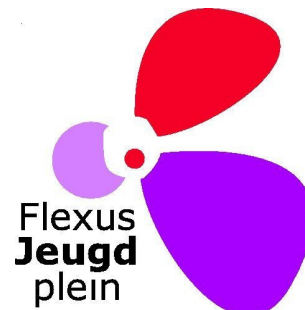


'Schoolmaatschappelijk werk als bruggenhoofd' Pilot opschaling SMW-zorg



Het bruggenhoofd wordt als metafoor gebruikt in de betekenis van 'een vooruitgeschoven post van waaruit verdere activiteiten op touw worden gezet'.

De pilot is een samenwerkingsproject van de Rotterdamse ROC's Albeda en Zadkine, en instellingen voor lokale, speciale en geïndiceerde jeugd- en geestelijke gezondheidszorg.
De pilot is gefaciliteerd door de dienst Jeugd, Onderwijs en Samenleving van de gemeente Rotterdam.

Rapportage Klanttevredenheid deelnemers schoolmaatschappelijk werk ROC

Periode februari – juni 2009

Samenvatting

Het project "Smw als bruggenhoofd" heeft als taak het schoolmaatschappelijk werk op de ROC's Albeda College en ROC Zadkine zowel kwalitatief als kwantitatief te versterken.

Een van de onderdelen uit het project is het meten van de klanttevredenheid. Daartoe is in de februari – juni 2009 een online klanttevredenheidsonderzoek onder de deelnemers van het schoolmaatschappelijk werk op het Albeda college en het ROC Zadkine uitgevoerd.

De enquête is gebaseerd op de landelijke C-toets (cliëntentoets) en P-toets (bejegeningstoets). Het onderzoek levert per schoolmaatschappelijk werker informatie op voor verbetering van de hulpverlening. Tevens genereert dit onderzoek management informatie voor verbetering van het kwaliteitsbeleid.

De enquête bestaat uit vragen over de deelnemers zelf, over de hulpverlening en over hun ervaring met de hulpverlening.

De vragenlijst wordt bij afsluiting van de hulpverlening via internet ingevuld door de deelnemers zelf. Dit duurt 3 tot 5 minuten. 209 deelnemers hebben een enquête ingevuld. Het zijn vooral deelnemers van het Albeda College die meegewerkt hebben aan het onderzoek. Op het ROC Zadkine is de implementatie van het klanttevredenheidsonderzoek minder goed verlopen. Van het te verwachte aantal deelnemers waarbij het traject afgesloten werd, heeft ongeveer 31% de enquête ingevuld.

Respons

Op basis van deelnemers cijfers van 2008 werd verwacht dat het schoolmaatschappelijk werk bij beide ROC's in de onderzoeksperiode ongeveer 672 trajecten zou hebben afgesloten. De enquête is slechts ingevuld door rond de 209 deelnemers. Dit is een respons van 31%. Voor het Albeda College komt het responspercentage op 57% voor het ROC Zadkine op 8%. Omdat deze respons lager was dan verwacht is een onderzoek naar de reden van non respons uitgevoerd. De belangrijkste redenen voor non respons zijn:

- Zeer veel trajecten worden voortijdig afgesloten, er is geen afsluitend gesprek en de schoolmaatschappelijk werker heeft geen contact meer met de cliënten.
- De schoolmaatschappelijk werker heeft geen tijd om de enquête in te laten vullen vanwege een buitengewoon hoge werkdruk/caseload; Vanuit de organisatie is weinig aandacht besteed aan de noodzaak van de enquête.
- Sommige schoolmaatschappelijk werkers zijn vergeten de enquête aan te bieden omdat het niet in de routine van het werk is ingepast.
- Enkele schoolmaatschappelijk werkers kiezen ervoor geen enquête aan te bieden vanwege kenmerken van de deelnemers of zwaarte van de problematiek.
- Een aantal schoolmaatschappelijk werkers hebben geen toegang tot internet waardoor het uitvoeren van de enquête niet mogelijk is geweest.
- Een aantal schoolmaatschappelijk werkers delen de werkruimte met internetaansluiting met collega's waardoor het invullen van de enquête door deelnemers niet mogelijk is in een omgeving die voldoet aan privacy voorwaarden.

Tevredenheid respondenten

De meeste respondenten zijn 17, 18 of 19 jaar. Verreweg de meeste respondenten die hulp zoeken bij het schoolmaatschappelijk werk zijn meiden (80%). Bij het ROC Zadkine is de enquête ingevuld op 6 van de 21 locaties, bij het Albeda College op 20 van de 29 locaties.

De meeste respondenten (72%) zijn naar de schoolmaatschappelijk werker gegaan op advies van een docent of een mentor. Verder is ongeveer één op de zes deelnemers (16%) op eigen initiatief naar de schoolmaatschappelijk werker te gaan.

De meest genoemde problemen waarmee de deelnemers naar het schoolmaatschappelijk werk gaan zijn: hoe het met mezelf gaat (41% van de deelnemers), financiën (26% van de deelnemers), hoe mijn ouder(s)/verzorgers met me omgaan (25%), en huisvesting (18%). De helft van de deelnemers noemt één reden om naar het schoolmaatschappelijk werk te gaan, de nadere helft meer dan één.

De hulpverlening door de schoolmaatschappelijk werker bestaat volgens de respondenten meestal uit het praten over problemen (76%), informatie verstrekken (53%) en advies geven (58%). De meeste deelnemers zijn op meerdere manieren door de schoolmaatschappelijk werker geholpen. Naarmate zij met meer problemen bij de schoolmaatschappelijk werker kwamen is de hulpverlening ook veelzijdiger geweest.

Van alle respondenten is bijna 10% slechts eenmaal bij de schoolmaatschappelijk werker geweest. In 2008 ging het om 22% van alle deelnemers.

De meerderheid van de respondenten heeft 2 tot 5 gesprekken met de schoolmaatschappelijk werker. Om de tevredenheid van de deelnemers over het schoolmaatschappelijk werk te peilen zijn vragen gesteld over zes thema's:

- Bereikbaarheid
- Contact
- Inzet
- Informatie over hulpverlening
- Doel en resultaat
- Overdracht en verwijzing

Een overgrote meerderheid van de respondenten (94 tot 100%) heeft een positief tot zeer positief oordeel over het werk van de schoolmaatschappelijk werker. Over de informatie die de leerlingen krijgen over de hulpverlening en over de overdracht bij verwijzingen zijn zij het minst tevreden. De respons onder deelnemers die eenmalig bij het schoolmaatschappelijk werk zijn geweest is te laag om algemeen geldende conclusies te trekken over de mate waarin deze groep tevreden is over de hulp.

De schoolmaatschappelijk werkers krijgen van allemaal een cijfer voldoende, goed of uitstekend voor hun werk. Het gemiddelde rapportcijfer is 8,8. Deelnemers die meer tevreden zijn over de verschillende aspecten van het schoolmaatschappelijk werk geven ook een hoger rapportcijfer. Naarmate de deelnemers vaker met de schoolmaatschappelijk werker hebben gesproken geven zij ook een hoger rapportcijfer.

Aanbevelingen

Op basis van het voorgaande zijn in overleg met de afdelingsmanagers en het project Schoolmaatschappelijk Werk als bruggenhoofd een aantal aanbevelingen geformuleerd die de kwaliteit van het klanttevredenheidsonderzoek zouden kunnen verbeteren. Bij het maken van deze aanbevelingen spelen kwaliteitsverbetering en de HKZ -certificering een belangrijke rol. Kernwaarden van deze certificering zijn ondermeer verbeteren en het centraal stellen van het cliëntperspectief. De organisatie dient er op gericht te zijn de waardering door de cliënten te vergroten.

Een van de manieren waarop de organisatie de tevredenheid van de klanten kan meten is het (laten) uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Dit geeft belangrijke informatie over de kwaliteit van de hulpverlening door de maatschappelijk werker. Voor de certificering is het van belang dat de organisatie periodiek onderzoek verricht of laat verrichten naar het oordeel van de klanten. Het onderzoek is beleidsgericht en resultaten dienen in concrete (verbeter) doelstellingen en activiteiten uitgewerkt te worden¹

¹ Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening Onderdeel: Maatschappelijke Hulp- en Dienstverlening Certificatieschema Versie september 2008, Stichting HKZ, 2008

Op een drietal deelgebieden, organisatie van de implementatie, de fysieke omgeving/beschikbare apparatuur en de hulpverlening, doet de werkgroep aanbevelingen om de omstandigheden voor het uitvoeren van het klanttevredenheidsonderzoek te verbeteren.

a. Organisatie

Door de organisatie voor schoolmaatschappelijk werk dient de implementatie van het klanttevredenheidsonderzoek verbeterd te worden.

- Op de eerste plaats is het van belang dat de schoolmaatschappelijk werkers door het management goed op de hoogte worden gesteld van het doel en het belang van een klanttevredenheidsonderzoek en de plaats ervan in het proces van kwaliteitsverbetering. Hierbij dient aandacht te zijn voor de rol die een klanttevredenheidsonderzoek speelt binnen het kader van de HKZ² certificering.
- op de tweede plaats dient de organisatie bij het implementeren van nieuwe werkwijzen of instrumenten rekening te houden met eerdere vernieuwingen of wijzigingen in de werkwijze. Zaken dienen goed op elkaar afgestemd te worden, zowel inhoudelijk als in de tijd gezien. Het tempo waarin vernieuwingen doorgevoerd worden dient reëel te zijn en het aantal vernieuwingen dat vrijwel tegelijk wordt aangeboden dient hanteerbaar te zijn. Zorgvuldige implementatie en afdoende reageren op eventuele problemen en knelpunten vergroot de mogelijkheden voor voldoende draagvlak bij de schoolmaatschappelijk werkers.

b. De fysiek omgeving en materiaal

Er is er voor gekozen het klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren met een online vragenlijst. De ervaringen hiermee zijn zeer positief: het is zeer gebruiksvriendelijk, het kost zeer weinig tijd en levert heel snel informatie op. Er zijn, wat betreft de middelen die de schoolmaatschappelijk werker ter beschikking staan om dit klanttevredenheidsonderzoek uit te kunnen voeren, echter meerdere belemmeringen. De belangrijkste hiervan zijn:

- sommige werkplekken bieden onvoldoende privacy voor de cliënt
- er is geen computer beschikbaar
- er is geen (draadloze) verbinding met het internet aanwezig

Zolang deze zaken voor alle schoolmaatschappelijk werkers niet op orde zijn gebracht, kunnen zij hun taak van het uitvoeren van het klanttevredenheidsonderzoek niet naar behoren vervullen. Iedere schoolmaatschappelijk werker dient de mogelijkheid te hebben op ieder gewenst moment toegang te krijgen tot internet met een eigen computer in een werkomgeving waarin de privacy is gewaarborgd. Dit kan gerealiseerd worden door het ter beschikking stellen van:

- een geschikte (eigen) spreekruimte met internetaansluiting en computer;
- of laptops met draadloos internet.

c. De hulpverlening

De omstandigheden waarin de hulpverlening wordt verleend is mede van invloed op het uitvoeren van het klanttevredenheidsonderzoek.

Aanbevolen wordt:

- de werkdruk en de caseload te brengen naar een niveau waardoor de schoolmaatschappelijk werkers professioneel verantwoorde hulp kunnen bieden en het klanttevredenheidsonderzoek beter kan worden ingepland,
- Verder onderzoek te doen naar de factoren waardoor deelnemers voortijdig de hulpverlening afbreken en waar mogelijk het hulpverleningsproces aanpassen zodat de deelnemers de hulpverlening afmaken.

² Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector