



Tool 2.6 Non-respons voorkomen

Wat is non-respons?

Als de gegevens van een cliënt (deels) ontbreken, spreken we van non-respons. Meestal wordt deze term gebruikt in de context van het werken met vragenlijsten, maar het kan ook gaan over een niet compleet ingevuld EPD, bijvoorbeeld wanneer gegevens over de situatie van de cliënt bij einde van de hulp ontbreken (is de hulp uitgevoerd volgens plan of voortijdig afgebroken? Wat is de woon of onderwijssituatie van de cliënt bij einde van de hulp?).

Waarom is non-respons een probleem?

De gegevens ontbreken vaak niet willekeurig. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat vooral cliënten met wie het relatief slecht gaat geen vragenlijst invullen. Als dan vervolgens gekeken wordt naar de effecten van de hulp geeft dit een vertekend beeld.

In onderstaande tabel staat het percentage cliënten weergegeven van wie het wenselijk is dat er gegevens zijn, willen we uitspraken kunnen doen over de betrouwbaarheid van de resultaten. Bijvoorbeeld: wanneer we van 80 procent van de cliënten een vragenlijst hebben bij de start van de hulp, dan kunnen we zeggen dat de uitkomsten van al die vragenlijsten samen representatief zijn voor de hele groep cliënten die hulp ontvangen binnen de instelling.

Hoeveel respons is wenselijk?

Kwalificatie	Enmalige meting	Herhaalde meting
Goed	80% of hoger	70% of hoger
Redelijk	70% - 79%	60% - 69%
Matig	60% - 69%	50% - 59%
Slecht	lager dan 60%	lager dan 50%



Waardoor wordt non-respons veroorzaakt en wat is eraan te doen?

Factor	Redenen voor non-respons	Actie om non-respons te verkleinen (uitvoerende)
Cliënten	<ul style="list-style-type: none"> - Het nut niet inzien - Vergeten - Te druk met problemen of andere zaken - Taalbarrière - Lijst niet ontvangen - Bewust vanwege conflict met professional of slechte eerdere ervaringen 	<ul style="list-style-type: none"> - Informeer cliënten goed over het doel van de vragenlijsten en de verwachte bijdrage (hulpverleners) - Koppel de resultaten terug aan cliënten (hulpverleners) - Spreek cliënten persoonlijk aan (hulpverleners)
Hulpverleners	<ul style="list-style-type: none"> - Motivatiegebrek - Werkdruk - Onzorgvuldigheid - Niet vaardig in het werken met de nodige programma's of applicaties. 	<ul style="list-style-type: none"> - Motiveer hulpverleners door het nut duidelijk te maken (projectleider) - Koppel de resultaten terug aan hulpverleners (sleutelfiguren voor statistisch en communicatief proces) - Train hulpverleners in het werken met vragenlijsten (sleutelfiguur voor methodisch proces)
Organisatiefactoren	<ul style="list-style-type: none"> - Ontbrekend gevoel van eigenaarschap binnen de organisatie - Gebrek aan belangstelling en betrokkenheid van het management - Gebrek aan benutting van gegevens bij beleid - Ontbreken van een projectleider/ procesbewaker 	<ul style="list-style-type: none"> - Monitor de respons (projectleider) - Spreek hulpverleners meteen aan bij ontbrekende gegevens (projectleider) - Noteer de redenen voor non-respons (hulpverlener/ projectleider) - Maak een goed plan voor de verzameling van gegevens en stel deze bij als onderdelen niet werken (hele team sleutelfiguren en projectleider) - Betrek management en directie, benadruk dat er voldoende middelen beschikbaar moeten zijn (projectleider), - Zet de meet-, spreek- en verbeterbeweging regelmatig op de agenda op individueel, team- en organisatieniveau (projectleider, directie, sleutelfiguur voor methodisch proces)
Overige factoren	<ul style="list-style-type: none"> - Onvoldoende communicatie (onduidelijk plan en protocollen, niet tijdig terugrapporteren van non-respons of resultaten) - Lange, moeilijke of irrelevante vragen(lijsten) 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiceer helder met alle betrokkenen (hele team sleutelfiguren, projectleider, directie, hulpverleners) - Zorg voor vragenlijsten die niet te lang zijn, begrijpelijke vragen bevatten, goed zijn vormgegeven en aansluiten bij de ambities die instellingen willen bereiken (sleutelfiguur voor logistiek proces)