

C-toets: Cliënten-toets

© 2007, Stichting Alexander

Met de Cliënten-toets (C-toets©) meet u wat ouders en jongeren vinden van de kwaliteit van de zorg die zij hebben ontvangen. Deze uitkomsten worden gebruikt als basis voor interactieve cliëntenfeedback en om de zorg vanuit cliëntenperspectief te verbeteren.

Er is een versie in te vullen door de jongere zelf en een versie in te vullen door ouders. Van beide is een versie voor Pleegzorg beschikbaar (P-toets).

De vragenlijst



Vragen

De C-toets© bestaat uit 21 stellingen over de tevredenheid van de cliënt over de zorg die hij/zij heeft gekregen. Een voorbeeld van een stelling is “De medewerkers nemen mij serieus”. De stellingen kunnen beantwoord worden op een vierpuntsschaal: 1 (helemaal niet mee eens), 2 (niet mee eens), 3 (wel mee eens) of 4 (helemaal mee eens). Ook geven de invullers een rapportcijfer aan de hulp in het algemeen. Er is ook ruimte voor instellingen om eigen stellingen te formuleren. Aan het eind van de vragenlijst worden twee open vragen gesteld over wat er goed en minder goed gaat bij de instelling en is er ruimte voor opmerkingen en tips.

Afnameduur

15-20 minuten

Informanten

Jongeren, volwassenen (ouders, opvoeders)

Schalen, scoring en normering



De C-toets© wordt op individueel niveau gebruikt, maar is daarnaast bedoeld voor het evalueren van de zorg op groepsniveau of instellingsniveau. Aangeraden wordt om voor elke stelling de gemiddelde score te berekenen door de scores van alle respondenten per stelling te middelen. Op deze manier kan aan elke stelling een score worden toegekend. Het is zinvol om de stellingen met elkaar en met het totale gemiddelde te vergelijken.

Schalen

1. Contact (5 vragen)
2. Deskundigheid (4)
3. Verloop van hulp (4)
4. Informatie (4)
5. Doel en resultaat (4)
6. Rapportcijfer (1)

Psychometrische gegevens



De C-toets© is (nog) niet beoordeeld door de Cotan. Wel heeft onderzoek aangetoond dat de betrouwbaarheid van de schalen afzonderlijk en van de totale vragenlijst redelijk tot goed zijn (Stichting Alexander, 2003).

Literatuur en verkrijgbaarheid



De C-toets© is ontwikkeld door Stichting Alexander in opdracht van de stuurgroep van het Programma Kwaliteitszorg in de Jeugdzorg II.

De vragenlijst kan opgevraagd worden via info@st-alexander.nl

Literatuur

Stichting Alexander (2003). *Verantwoording C-toets*. Amsterdam: Stichting Alexander.

Stichting Alexander (2004). *Handleiding C-toets voor de jeugdzorg. Feedback van jongeren en ouders over de jeugdzorg*. Amsterdam: Stichting Alexander.

Stichting Alexander (2007). *De C-toets versie 2007: Evaluatie C-toets versie 2004, aanpassing en verantwoording*. Utrecht: MOgroep.

BergOp



Deze vragenlijst kan via BergOp ingevuld worden en er wordt een profiel weergegeven met de hierboven beschreven scores.

→ Indien u een [licentie](#) bij BergOp heeft, kunt u deze lijst gratis gebruiken.