

Drs. Willem Melief
Drs. Meta Flikweert
Drs. ing. Norbert Broenink

“Heeft u er wat aan gehad? Bent u tevreden?”

Cliëntenraadpleging met het Sater-systeem
in het maatschappelijk werk

September 2002

Inhoud

Samenvatting

1 Inleiding

- 1.1 Wat biedt dit rapport? De beschrijving van een instrument – en de ontwikkeling daarvan
- 1.2 Voor wie is dit rapport geschreven?

2 Wat is Sater?

- 2.1 Typering
- 2.2 Waarom onderzoek naar cliëntenervaringen en tevredenheid?
 - 2.2.1 Te verkrijgen inzichten en informatie
- 2.3 Sater als een methode om cliëntenervaringen te onderzoeken
 - 3.3.1 Ontstaan van Sater
 - 2.3.1 Wat is het Sater-systeem
 - 2.3.3 Wat voor inzichten produceert Sater?
 - 2.3.4 Wat is het belang van Sater voor het AMW?
 - 2.3.5 Sater naast andere vormen van cliëntenraadpleging
- 2.4 De mogelijkheden en onmogelijkheden van onderzoek naar cliëntenervaringen

3 Ontwikkeling in samenwerking met praktijkinstellingen

- 3.1 Pilotproject
 - 3.1.1 Taakstelling
 - 3.1.2 Werkwijze, ontwikkeling en beproeving in een complete onderzoekstoepassing
- 3.2 Samenwerkingsverband met vijf instellingen voor AMW

4 De opzet en de onderdelen van sater

- 4.1 Vraagstelling
- 4.2 Gebruikte opzet en onderzoeksuitvoering
- 4.3 De vragenlijstmodule
 - 4.3.1 Computergestuurde vragenlijst
 - 4.3.2 Inhoud van de lijst
 - 4.3.3 Procedure van invullen c.q. afnemen van de lijst
 - 4.3.4 Steekproeftrekking
 - 4.3.5 Privacybescherming

- 4.4 De verwerking- en analysemodule
 - 4.4.1 Elektronische verwerking
 - 4.4.2 Standaard analyse en grafische output
 - 4.4.3 Aanvullende analysemogelijkheden
- 4.5 Rapportagemodule
 - 4.5.1 Procedure
 - 4.5.2 Inhoud
 - 4.5.3 Expertise die men nodig heeft om een instellingsrapport te schrijven

5 Het verloop van het Ontwikkelingsproces

- 5.1 De verschillende ontwikkelingstappen
 - 5.1.1 Het gezamenlijk doornemen van de vragenlijst
 - 5.1.2 Het technisch uitwerken van de vragenlijst door het onderzoeksinstituut
 - 5.1.3 Beproeving van de computerlijst in proefinterviews met cliënten
 - 5.1.4 Het gezamenlijk bedenken van een uitgewerkte procedure voor het selecteren en werven van cliënten en het verzamelen van de gegevens
 - 5.1.5 De introductie van het systeem in de praktijksituatie en het daarbij horende veldwerk
 - 5.1.6 Veldwerk in de praktijksituatie
 - 5.1.7 Het gezamenlijk globaal bepalen van de hoofdlijnen van de analyse en de rapportage
 - 5.1.8 Analyse van de datafiles en schrijven van instellingsrapporten door het onderzoeksinstituut
 - 5.1.9 Gezamenlijk doornemen van de eerste rapportconcepten
 - 5.1.10 Instellingsgewijze bespreking van de eindversies van de instellingsrapporten
 - 5.1.11 Schrijven algemeen eindrapport over de ontwikkeling
 - 5.1.12 Evaluatie in projectteam
- 5.2 Het samenwerkingsproces in de praktijk
 - 5.2.1 Samenwerking coördinatoren en onderzoekers in het projectteam
 - 5.2.2 Contact met de medewerkers per instelling
 - 5.2.3 Interviewtraining
 - 5.2.4 De stuurgroep
- 5.3 Wat is er verder gebeurd met de eindrapportage?

6 Het Sater-systeem zoals dat verder aangeboden zal worden

- 6.1 Conclusies op basis van de pilot
- 6.2 Het Sater aanbod in de praktijk
 - 6.2.1 Het kern systeem
 - 6.2.2 Het doe het zelf pakket
 - 6.2.3 Het zelfwerkzaamheid pakket
 - 6.2.4 Het volledige pakket
 - 6.2.5 Kosten

7 De toekomst

- 7.1 Studies op basis van de databasis
- 7.2 Verfijning en uitbreiding van het systeem zelf
- 7.3 Verbetering van toepassingsaspecten van Sater
- 7.4 De ontwikkeling van aangepaste versies voor toepassing in andere settings of velden
 - 7.4.1 Aangepaste versies voor andere velden
 - 7.4.2 Aangepaste versies voor andere settings

Literatuur

Bijlage 1 Structuur van de vragenlijst, eerste deel

Samenvatting

Een pilotproject ter operationalisatie van het Sater-systeem

Taakstelling

ZON¹ financiering maakte het mogelijk om het prototype van het Sater-systeem verder te ontwikkelen tot een operationeel systeem voor het meten van ervaringen van cliënten van het algemeen maatschappelijk werk (AMW). Het project had als taakstelling het bestaande gedateerde prototype van het systeem zowel inhoudelijk als technisch te moderniseren en in overeenstemming te brengen met de nieuwste ontwikkelingen in het AMW, in de onderzoeksmethodologie en computertechniek.

Pilotproject in samenwerking met praktijkinstellingen

Om de taakstelling te realiseren werd een samenwerkingsverband aangegaan met een vijftal praktijkinstellingen voor AMW, drie in de Randstad en twee in Drente.

Ten behoeve van het project werd in iedere instelling een medewerker op middle management niveau benoemd tot projectcoördinator. Enerzijds werkte deze nauw samen met de onderzoekers in de projectgroep; anderzijds superviseerde en coördineerde deze de ontwikkeling en toepassing van Sater in de eigen organisatie.

Het pilotproject zelf bestond uit het in ieder van die vijf instellingen uitvoeren van een volledig onderzoek naar cliëntervaringen met behulp van het Sater-systeem, het tegelijkertijd verder ontwikkelen en up to date brengen van de verschillende onderdelen van het systeem en het ervaring opdoen met de uitvoering.

¹ ZON = Zorg Onderzoek Nederland, recentelijk opgegaan in ZON-MW

Het Sater-systeem en de onderdelen ervan

Wat is Sater?

Sater is in de kern een onderzoeksinstrument, waarmee een compleet onderzoek kan worden gedaan naar de ervaringen cliënten van het AMW met de hulpverlening. Met compleet wordt bedoeld dat Sater alle onderdelen bevat vanaf de onderzoeksopzet tot en met de rapportage van het onderzoek. Alle onderdelen van het onderzoek zijn zoveel mogelijk gestandaardiseerd, waarbij ook zoveel mogelijk van de computer gebruik is gemaakt. Toepassing van het systeem voor een onderzoek betekent dat er geen onderzoeksinstrumentarium en procedures hoeven te worden ontwikkeld, dat er met een minimum aan inzet en werkkraft kan worden volstaan en dat de onderzoeksresultaten van onderzochte eenheden (instellingen, afdelingen) volledig vergelijkbaar zijn en volgens hetzelfde format worden gerapporteerd.

Achtergrond

Sater is ontstaan uit vragen vanuit de praktijk van instellingen, die geregeld vroegen om onderzoek onder hun cliënten over de ervaringen van de cliënten met de hulp. Het ging daarbij om vragen betreffende de baat die de cliënten bij de hulp ondervonden hadden en hun tevredenheid over hulpverlener en instelling.

Er werd toen besloten tot het ontwikkelen van een standaard onderzoeksopzet om dit soort vragen in alle instellingen op gelijke wijze te onderzoeken, omdat:

1. Vaak ongeveer dezelfde onderzoeksvragen naar voren kwamen.
2. Uit de resultaten met het registratiesysteem duidelijk werd, dat het maatschappelijk werk zoals bedreven door Nederlandse AMW instellingen van instelling tot instelling in hoge mate vergelijkbaar is.
3. Instellingen voor maatschappelijk werk en hun financiers zelden beschikken over voldoende fondsen voor een onderzoek van aanvaardbare kwaliteit.
4. Onderzoeksgegevens, die verzameld zijn op identieke wijze kunnen worden samengevoegd tot een landelijke databasis, die overall analyses mogelijk maakt evenals vergelijkingen van een instelling met andere instellingen en een landelijk gemiddelde.

Een subsidie van ZON stelde het Verwey-Jonker Instituut in staat het prototype van de opzet in samenwerking met praktijkinstellingen tot een in de praktijk toepasbaar systeem te ontwikkelen en het in een pilotstudie te beproeven.

Wat meet het systeem?

Het systeem meet wat de hulpverlening in de bewuste beleving van de cliënten van AMW voor hen oplevert.

Dat valt uiteen in twee belangrijke aspecten.

1. De ervaren baat, ofwel de mate waarin de cliënt ervaren heeft dat zijn probleemsituatie er door het hulpverleningsproces beter op is geworden omdat:
 - a De problemen, waarvoor men AMW hulp vroeg zijn opgelost of verminderd.
 - b Men heeft geleerd zelf zijn problemen op te lossen.
 - c Men heeft geleerd te leven met een op zich niet op te lossen probleemsituatie.
2. De tevredenheid over de bejegening door de werker en een aantal instellingsaspecten.

Opbouw van het systeem

Sater is opgebouwd uit drie modules:

1. *De vragenlijstmodule.* Een volledig computergestuurde lijst, die een cliënt zelf invult op een computer, dan wel die door een interviewer telefonisch kan worden afgenomen indien het invullen op de computer om de een of andere reden niet mogelijk is. Vanuit het perspectief van waaruit het systeem ontwikkeld is (het cliëntenperspectief) dient de voorkeur gegeven te worden aan het invullen van de vragenlijst door de cliënt. De module maakt automatisch een gegevensbestand aan.
2. *De analysemodule.* Deze bestaat uit een aantal commandobestanden voor een statistisch analyseprogramma, die bij toepassing op het gegevensbestand dat de vragenlijstmodule oplevert, een standaard set tabellen en grafieken oplevert. Deze set tabellen en grafieken is zo gekozen dat deze ruimschoots voorziet in de doorsnee kennisbehoefte omtrent cliëntenervaringen van instellingen en andere bij het AMW betrokken partijen.
3. *De rapportagemodule.* Deze bestaat uit een tekstbestand, waarin de complete standaard indeling en opmaak voor een rapport op basis van de output van de analysemodule is opgenomen met daarin de plaats waar tabellen en grafieken kunnen worden ingevoegd. Het bestand bevat ook alle vaste tekst van het rapport, maar de tekst die op de specifieke bevindingen van de instelling ingaat is uiteraard opengelaten.

Toepassing

De in de pilot geteste versie van Sater is voor eenmalig gebruik bedoeld bij een steekproef van cliënten van een instelling die, mits de steekproef representatief is voor de cliëntèle van de onderzochte instelling c.q. teams, een beeld oplevert van de ervaringen van de cliënten in een bepaalde periode.

De mogelijkheden van onderzoek naar cliëntenervaringen

De meting van cliëntenervaringen zoals die in Sater wordt toegepast levert, net als iedere andere benadering van meting van de uitkomsten van hulpverlening 'slechts' een gedeeltelijk antwoord op. Het hangt af van de bedoelingen met de verkregen inzichten en de aard van de interventie die men onderzoekt, in hoeverre dat antwoord voorziet in de behoefte van de gebruiker van de onderzoeksuitkomsten.

De sterke kant van dergelijk onderzoek is dat men erg veel informatie krijgt vanuit de consumenten- of gebruikerskant, die normaal niet zo gemakkelijk verkregen wordt. Dat is zeker het geval bij Sater in de standaard toepassing, waarin de ondervraging van de cliënten los van de maatschappelijk werker plaats vindt. In zoverre hulpverlening erop gericht is dat cliënten 'subjectief' het gevoel krijgen dat ze greep op hun situatie krijgen en dat hun problemen opgelost zijn, is dit onderzoek ook goed als uitkomstmeting te gebruiken. De theoretische onderbouwing van het meten van ervaren baat wordt momenteel uitgewerkt met behulp van de begrippen ten aanzien van fundamentele leerervaringen van A.D. de Groot (1980).

De inzichten in de ervaringen met de hulpverlening zijn ook van groot belang uit overwegingen van afstemming van de hulp op de behoeften van de cliënt. Dit is niet alleen vanuit huidige opvattingen over vraagsturing van groot belang, maar ook omdat het aannemelijk is dat wanneer cliënten niet een zekere baat en tevredenheid ervaren bij hulpverlening, het niet te verwachten is dat zij van de hulp gebruik zullen (blijven) maken.

Cliëntenervaringen geven geen direct antwoord op de vraag in hoeverre er op 'objectieve' uitkomstmaten hulpverleninguitkomsten gerealiseerd zijn, zoals veranderingen in omgevingsomstandigheden, gedragsveranderingen en veranderingen van symptomen van psychosociaal problematisch functioneren. Voorzover de mededelingen van de cliënten ten aanzien van deze aspecten als betrouwbaar kunnen worden beschouwd, levert de bevraging van cliënten ook die informatie op, maar er zijn belangrijke effecten, die op deze wijze wellicht niet betrouwbaar gemeten kunnen worden.

Het verloop van het ontwikkelingsproces, technisch en in de praktijk

Ten behoeve van de ontwikkeling fungeerde in iedere instelling een projectcoördinator. Dit betrof een medewerker op middle management niveau die enerzijds voldoende gezag kon ontwikkelen en anderzijds nog dicht genoeg bij de medewerkers in de uitvoering stond. Deze was ook voor een deel van zijn/haar tijd voor het project vrijgesteld. Deze constructie met een projectcoördinator op dit niveau bleek goed te werken en is waarschijnlijk het beste model voor verdere toepassingen.

De hele ontwikkeling werd aangestuurd door een projectteam bestaande uit de onderzoekers en de vijf coördinatoren.

Van groot belang bleken ook de in iedere instelling gehouden bijeenkomsten met de maatschappelijk werkers. Afgezien van de functie van deze bijeenkomsten ten behoeve van de informatievoorziening, bleken deze bijeenkomsten vooral ook belangrijk om een goede verstandhouding tussen onderzoekers en uitvoerders te bewerkstelligen en om de basis te leggen voor de oplossing van problemen die zich in het verdere verloop van het onderzoek voordeden en voor de implementatie van de bevindingen na afloop van het onderzoek.

Ook het technische werk van het gezamenlijk ontwikkelen van de modules en het opstellen en bijstellen van procedures werd in dit team uitgevoerd. De technische ontwikkeling van de drie modules samen met de praktijkinstellingen verliep over het geheel genomen zeer voorspoedig.

Het bleek vervolgens dat wanneer cliënten eenmaal achter de computer zaten, zij bijna allemaal zonder problemen de lijst invulden. Velen van hen vonden het ook plezierig om te doen (83% was daar zeer positief over).

De verwerking en analyse van de gegevens met de voorgeprogrammeerde commandofiles leverde geen noemenswaardige problemen op. Ook bleek het mogelijk met behulp van het standaard rapport en de door de analysemodule geproduceerde tabellen en grafieken in korte tijd een goed rapport te vervaardigen dat voldeed aan de wensen van de instelling en andere betrokkenen.

De beproeving van het systeem in de praktijk leverde echter ook enkele problemen op die zich ook bij de routine toepassing van het systeem kunnen voordoen.

1. Een deel van de maatschappelijk werkers bleek bij alle instellingen grote moeite te hebben met het stipt en gedisciplineerd vervullen van de rol die hen bij het onderzoek was toebedeeld, welke bestond uit het introduceren van het onderzoek bij de cliënt. Dit ondanks dat ze allemaal, vaak enthousiast, hadden ingestemd met deze rol. De dataverzameling liep daardoor overal uit en er was een grotere uitval van potentiële respondenten dan

gewenst. Hoewel er een aantal mogelijke oorzaken in het rapport wordt aangewezen voor dit probleem, dat zich ook voordoet bij ander onderzoek waarin hulpverleners die rol vervullen, blijft het onduidelijk wat de echte oorzaken zijn, zodat ook niet duidelijk is hoe het op te lossen valt. Om die reden valt te overwegen in de toekomst naar een andere opzet van de rol van de hulpverleners te streven.

2. Het bleek relatief vaak noodzakelijk een cliënt telefonisch te bevragen in plaats van deze zelf zijn antwoorden op de computer te laten intikken. Zoals vooraf was voorzien, was dat soms nodig, omdat de cliënt onvoldoende lees- en schrijfvaardigheden had of weigerde op de computer een lijst in te vullen. Ook kwam het voor dat een cliënt het bezwaarlijk vond voor het interview naar een bureau te komen. Veel vaker echter lag de oorzaak bij praktische problemen, waarvan de belangrijkste waren a) beperkingen aan de computervoorzieningen bij de instellingen, en b) de beperkte bezetting en ruimte van de vele zeer kleine vestigingen van instellingen op het platteland. Omdat de computervoorzieningen bij instellingen snel verbeteren, is het eerste probleem wellicht op termijn minder aanwezig.

Beide problemen leidden ertoe dat er relatief veel uitval was van respondenten. In vergelijking met ander onderzoek met gebruik van enquêtes, is die uitval wel hoog maar niet uitzonderlijk. Grote uitvalpercentages zijn eerder regel dan uitzondering. Dat neemt niet weg dat de representatieve waarde van de bevindingen er door wordt aangetast, ook al stelt de grote overeenkomst tussen de uitkomsten bij verschillende instellingen enigszins gerust. Het is duidelijk dat bij de verdere toepassing van Sater, maar ook van andere manieren van cliëntenbevraging, het verkrijgen van de medewerking van zoveel mogelijk alle geselecteerde/beoogde cliënten-respondenten de grootst mogelijk aandacht moet hebben.

Feedback naar de instellingen en hun financiers

De rapportage werd in concept en definitieve vorm doorgenomen met de instellingen die betrokken waren bij de pilot. Op verzoek van de coördinatoren en de instellingen werden aan die rapportage ook de voornaamste uitkomsten toegevoegd van alle instellingen bijeen genomen, zodat men gelegenheid kreeg de uitkomsten voor de eigen instelling te vergelijken met die van alle instellingen gemiddeld. Hiermee kreeg de databasis van alle instelling bijeen genomen een referentiewaarde, die ook tot uiting kwam in vervolgonderzoek met het systeem.

De rapportage werd in alle instellingen op de een of andere manier verspreid en doorgenomen binnen de eigen instelling. Daarbij bleek deze zowel te voorzien aan de behoefte aan uitkomstgegevens op management- en beleidsniveau als in de behoefte aan empirische inzichten ter ondersteuning van discussies over (verbetering van) de uitvoerende hulpverlening. Daarnaast is er door alle instellingen uitgebreid gebruik gemaakt van de mogelijkheid de rapportage te gebruiken bij de onderhandelingen met financiers (gemeenten) over de subsidiëring van de komende jaren. Sommige instellingen maakten daartoe op basis van het Sater rapport een eigen presentatie met hand outs voor de financiers. Het bleek dat men op de laatste wijze de voornaamste bevindingen op een gemakkelijke wijze onder de aandacht van bijvoorbeeld wethouders en gemeenteambtenaren kon brengen, voor wie de uitgebreide rapportage teveel leeswerk opleverde. Die uitgebreide rapportage blijft niettemin noodzakelijk als bron van toegespitste informatie en als naslagmogelijkheid.

Conclusies op basis van de pilot

Op grond van de ervaringen in de pilot studie kunnen we de volgende conclusies over het Sater-systeem trekken.

1. Sater blijkt voor de praktijk en het beleid van het AMW in zijn standaardrapportage bruikbare kennis en inzichten op te leveren:
 - a op instellingsniveau voor directe toepassing op uitvoerend en managementniveau;
 - b op landelijk niveau voor toepassing van de in de databasis gepoolde gegevens voor het verkrijgen van landelijke referentie-inzichten. Bovendien staat die databasis analyses toe ter verkrijging van specifieke inzichten voor weinig frequent voorkomende doelgroepen, probleemcategorieën en behandelingscategorieën, waarvoor op instellingsniveau te weinig data voorkomen voor een zinvolle analyse.
2. Het systeem is operationeel:
 - a interviewen kan rechtstreeks op de computer en via telefonische interviews;
 - b aandachtspunt: een procedure die werving van cliënten/respondenten minder afhankelijk maakt van actieve medewerking uitvoerenden;
 - c uitvoering vereist degelijke coördinatie op middle management niveau.

3. Ondersteuning met onderzoekskundigheid blijft nodig om twee redenen:
 - a begeleiding van de toepassing en trouble shooting (help desk functie);
 - b voor de uitvoering van de analyse en het vervaardigen van de rapportage, tenzij de instelling onderzoekskundigheid in huis heeft.
4. Het verdient aanbeveling op drie manieren verder te werken aan het systeem:
 - a verbetering van de technische en praktische aspecten van het systeem;
 - b versterking van de wetenschappelijke basis;
 - c ontwikkelingen van toepassingen voor andere velden en contexten.

Het Sater aanbod in de praktijk

Het rapport beschrijft in welke vormen het systeem beschikbaar is.

Het kernsysteem

Dit is het systeem bestaande uit de drie modules, een beschrijving van het systeem en handleidingen voor gebruik. Dit is wat men minimaal nodig heeft om met het systeem te kunnen werken.

Het doe het zelf pakket

Bij dit pakket is het uitgangspunt dat de afnemer het pakket geheel in eigen beheer toepast, aannemende dat deze daartoe ook over de nodige deskundigheid beschikt.

Het bestaat uit het kernsysteem met kleine aanpassingen die het specifiek maken voor de afnemende instelling alsmede het recht op telefonische ondersteuning bij de toepassing.

Het zelfwerkzaamheid pakket

Dit pakket is bestemd voor een organisatie die zoveel mogelijk zelf wil doen, maar die niet de expertise in huis heeft om alles in eigen beheer te doen. Het pakket bevat het doe het zelf pakket, waaraan dan is toegevoegd, dat het onderzoeksinstituut ook de analyse en rapportage voor haar rekening neemt inclusief een bespreking van de rapportage met de instelling.

Het volledige pakket

Dit pakket is bestemd voor die afnemers die het volledige onderzoek met Sater door het onderzoeksinstituut willen laten uitvoeren, die zo min mogelijk in eigen beheer willen of kunnen doen en die voldoende financiële middelen hebben om het hele werk uit te besteden. In feite voert het onderzoeksinstituut hierbij een gewoon onderzoek uit waarbij echter zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van standaard elementen.

Bij alle pakketten bestaat de mogelijkheid het onderzoeksinstituut extra werkzaamheden te laten uitvoeren tegen een uurtarief dat afhankelijk is van de in te zetten expertise.

Het onderzoeksinstituut stelt bij het ter beschikking stellen van het systeem standaard de voorwaarde dat de ruwe data in geanonimiseerde vorm ter beschikking worden gesteld aan de landelijke databasis.

Kosten

Voor iedere toepassing wordt een afzonderlijke maatbegroting opgesteld, maar het rapport geeft ook voorbeelden van kosten die globaal gemoeid zijn met een bepaald pakket.

De prijzen (prijspeil medio 2002), lopen uiteen van € 2.000 voor een geheel kale versie tot € 50.000 of meer voor een compleet onderzoek met Sater bij een grote instelling of meerdere instellingen tegelijk.

De toekomst

Het rapport beschrijft verdere mogelijke ontwikkelingen van het Sater-systeem.

Studies op basis van de databasis

Er ligt een voornemen bij het Verwey-Jonker Instituut om de databasis van ongeveer 1275 cases aan te wenden voor een secundaire analyse ter verdere wetenschappelijk onderbouwing van het systeem. Andere analyses zijn mogelijk. Het initiatief daartoe kan komen van het instituut, maar ook van buiten.

Verfijning en uitbreiding van het systeem zelf

Verfijning en verbetering zijn mogelijk ten aanzien van onder andere de indeling in probleemcategorieën, de meting van ervaren baten en de specificatie van behandelingsfactoren en –categorieën.

Verbetering van de toepassingkanten van sater

Verbetering van het Sater-systeem is mogelijk ten aanzien van de gebrekkige coöperatie met de uitvoerende werkers. Omdat dat bij meer onderzoek onder cliënten van hulpverlening speelt zou dit ook in een breder verband kunnen worden ondernomen.

Het systeem zou verder in technische zin aan de laatste ontwikkelingen aangepast kunnen worden. Daarbij kan men denken aan:

1. De ontwikkeling van een netwerkversie.
2. De ontwikkeling van een via het internet af te nemen versie.

De ontwikkeling van aangepaste versies voor toepassing in andere settings of velden

Sater is weliswaar voor het Nederlandse AMW ontworpen, maar het leent zich eveneens uitstekend voor toepassing in andere velden van maatschappelijk werk, maar met een wat grondiger aanpassing ook bijvoorbeeld: de GGZ, cultureel werk, residentiële en gezondheidszorgvoorzieningen waarin de ervaringen van cliënten belangrijke uitkomstmaten zijn, en buitenlandse velden van psychosociale interventie.

Het huidige Sater wordt toegepast in een eenmalige onderzoekssetting.

Het is echter zeer wel denkbaar dat men een vergelijkbare module ter bevraging van cliënten op hun ervaringen opneemt maakt in een cliëntenregistratiesysteem of elektronisch cliëntendossier.