



Project MCJO: Van meten naar verbeteren

Eindrapportage

Colofon

In samenwerking met de gemeente/regio's:

Krimpen aan den IJssel, Capelle aan den IJssel, regio Westelijke Mijnstreek, IJsselstein & Montfoort, Wageningen, regio Eemland, Enschede, Maastricht, regio Amsterdam-Amstelland en regio Zaanstreek-Waterland.

In opdracht van: Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VGN)

Met cofinanciering van: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Projectteam en samenstellers eindrapportage project MCJO - Van Meten naar Verbeteren:

Nederlands Jeugdinstituut: dr. Afke Donker en drs. Marja Valkestijn (projectleiding)

Stichting Alexander: drs. Lieske Carrière, drs. Geeske Strating en Leo Rutjes (projectleiding)

Fotografie: Martine Hoving, Bettina Neumann

Vormgeving: Punt Grafisch Ontwerp



Inhoud

1. Inleiding	4
2. Fase 1 - Resultaten kwantitatief onderzoek: afname, respons en ervaringen	5
3. Fase 2 - De vragenlijst: uitkomsten, betrouwbaarheid en validiteit	14
4. Fase 3 - Resultaten kwalitatief onderzoek: afname, respons en ervaringen	18
5. Een opmaat naar 2018 en verder	22
6. Bijlagen	25

1. Inleiding

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om cliënt-ervaringsonderzoek uit te (laten) voeren voor jeugd. In overeenstemming met het WMO-artikel 2.5.1. en artikel 2.10 van de Jeugdwet heeft Stichting Alexander in opdracht van de VNG de Modelvragenlijst Cliënt-ervaring Jeugd en Ouders (MCJO) ontwikkeld, in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam en met medewerking van de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht' en de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht. Met deze MCJO wordt onderzocht hoe de cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren, welk effect ze ervan hebben ondervonden wat betreft het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie.

De VNG heeft Stichting Alexander en het Nederlands Jeugd Instituut de opdracht gegeven tot het uitvoeren van pilots met de MCJO in een tiental gemeenten/ regio's, met als resultaatgebieden:

- De ervaringen in deze tien pilotgemeenten/regio's te monitoren, de vragenlijst te evalueren en zo mogelijk te valideren.
- Om samen met de tien pilotgemeenten/ regio's toe te werken naar een passende structuur van meten en verbeteren voor de toekomst, waarin we ook zoeken naar samenhang met relevante bestaande meetinstrumenten.

De volgende gemeenten/regio's nemen als pilot deel aan het project: Krimpen aan den IJssel, Capelle aan den IJssel, Regio Westelijke Mijnstreek, IJsselstein en Montfoort, Wageningen, Amersfoort, Enschede, Maastricht, Amsterdam (aangesloten vanaf fase 2) en Zaanstad (aangesloten vanaf fase 2). Dankzij hun inzet is het project MCJO succesvol afgerond. Ook de BMC en Praktikon hebben door het aanleveren van data van andere gemeenten die ook de MCJO hebben gebruikt de betrouwbaarheidsanalyse en validering van de MCJO mede mogelijk gemaakt, waarvoor grote dank.

Allereerst hebben de pilotgemeenten de MCJO vragenlijst afgenomen en ervaring opgedaan met het uitzetten van de vragenlijst en de praktische en juridische zaken die hierbij komen kijken (fase 1). Vervolgens zijn de ervaringen van gemeenten met de MCJO gebundeld en zijn de betrouwbaarheid en validiteit van de MCJO in beeld gebracht, zo is er ook een schets gemaakt van de samenhang met andere monitors (fase 2). Tot slot hebben de pilotgemeenten een kwalitatief onderzoek uitgevoerd (fase 3).

In deze eindrapportage beschrijven we – na een korte samenvatting van 'de opzet en uitvoering (hoofdstuk 2) de resultaten van de drie fases, resp. in hoofdstukken 3, 4 en 5. In hoofdstuk 6 geven we op basis van de ervaringen aanbevelingen voor een passende structuur voor het Meten naar Verbeteren.

- N.B.** In februari 2017 is er een *Tussenrapportage Project MCJO: van meten naar verbeteren* verschenen. Wanneer van belang verwijzen we in de eindrapportage naar deze tussenrapportage voor meer gedetailleerde informatie.
- N.B.** De regio's Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland zijn vanaf fase 2 aangesloten bij de pilot (fase 2 liep voor hen dan ook iets langer door dan de oorspronkelijke planning). Beide regio's gemeenten hebben in fase 1 niet de MCJO afgenomen maar een verwante vragenlijst, de CliëntErvaringsMonitor (CEM). Deze CEM vormde de basis voor de MCJO.

2. Fase 1 - Resultaten kwantitatief onderzoek

In de eerste fase hebben de pilotgemeenten de MCJO vragenlijst afgenomen. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de gemeenten de afname hebben aangepakt en wordt nader ingegaan op de respons. Daarnaast bundelen we de ervaringen van gemeenten met de afname (o.a. succes- en faalfactoren van fase 1). Tot slot gaan we in op het landelijke beeld van andere gemeenten die buiten de pilot om de MCJO hebben gebruikt.

2.1 Motivatie deelname, voorbereiding en afname MCJO

Startgesprek en voorbereiding afname

Voorafgaand aan fase 1 is met iedere gemeente een startgesprek gevoerd. Tijdens deze startgesprekken zijn de volgende zaken aan de orde gekomen: een nadere kennismaking, een toelichting op de pilot (o.a. relevante partijen en wensen met betrekking tot de doelen en resultaten), de voorbereiding in relatie tot uitvoering en analyse/rapportage (logistieke en inhoudelijke voorbereidingen), een taakverdeling voor de eerste fase, publicatie en communicatie, contractuele zaken en vervolgspraken. Ieder startgesprek duurde gemiddeld een uur tot anderhalf uur.

Naar aanleiding van deze startgesprekken is per gemeente een individueel uitvoeringsplan opgesteld. Deze uitvoeringsplannen omvatten onder ander een nadere invulling van de wensen van de gemeente ten aanzien van doelen en resultaat van de pilot, een beschrijving van de omvang van de huidige doelgroep, relevante partijen in de gemeente die mogelijk betrokken/geïnformeerd zouden kunnen worden, mogelijke aanvullingen op de MCJO vragenlijst (bijv. extra stellingen, of aanvullende achtergrond informatie), de wijze van afname van de vragenlijst (schriftelijk, digitaal, anders), een

planning van de eerste fase, en de ondersteuning die geboden wordt tijdens fase 1 vanuit het projectteam SA/Nji.

In aanloop naar de afname en gedurende de afname van de MCJO heeft ondersteunend contact plaatsgevonden tussen het projectteam SA/Nji met de betreffende gemeenten. Deze ondersteuning bestond voornamelijk uit het meedenken bij zaken zoals het aanschrijven van bepaalde doelgroepen (o.a. privacy vraagstukken), het informeren van instellingen, en praktische ondersteuning rondom het gereedmaken van de digitale MCJO vragenlijsten.

Uitvoering en afname MCJO

De uitvoering van het onderzoek heeft op verschillende manieren plaatsgevonden. Twee gemeenten/ regio's hebben externe onderzoeksbureaus ingeschakeld die verantwoordelijk waren voor de uitvoering van het onderzoek. Twee gemeenten/ regio's hebben het onderzoek door de onderzoeksafdeling van de eigen gemeente laten uitvoeren. Vier gemeenten/ regio's hebben het onderzoek zelf uitgevoerd. De twee overige gemeenten/ regio's zijn later in de pilot ingestapt.

Voorafgaand aan het verspreiden van de MCJO, hebben de meeste gemeenten zorgaanbieders en andere relevante partijen (zoals jongerenraden en/of cliëntenraden) geïnformeerd over het onderzoek. Ook hebben sommige gemeenten er voor gekozen om bij zorgaanbieders navraag te doen welke jeugdigen in zorg verblijven die 'geheim' geplaatst zijn, of jeugdigen die zonder hun medeweten van hun ouders hulp hebben gezocht, zodat ze deze groep jeugdigen en hun ouders konden verwijderen uit de lijst met geadresseerden voor de MCJO.

Daarnaast heeft een aantal gemeenten voorafgaand aan het onderzoek een aankondiging per brief verstuurd aan jongeren en ouders/verzorgers over het toekomstige MCJO onderzoek. Daarbij is een termijn (meestal van twee weken) aangehouden tussen het versturen van de aankondiging en de daadwerkelijke verspreiding van de MCJO, zodat mensen de kans kregen om zich af te melden voor het onderzoek. Het aantal afmeldingen na een vooraankondiging was minimaal.

Alle gemeenten hebben de MCJO digitaal laten invullen. Hierbij werd de vragenlijst via een digitale link in een brief verspreid aan jongeren en ouders/verzorgers. Jongeren en ouders/verzorgers konden vervolgens deze URL link overtypen, zodat zij op een site kwamen waar de digitale vragenlijst beschikbaar was. Een aantal gemeenten heeft eveneens een papieren vragenlijst per post verspreid. Jongeren en ouders/verzorgers hadden dan ook de mogelijkheid om de vragenlijst schriftelijk in te vullen en te retourneren via een bijgeleverde antwoortenveloppe.

In verband met een lage respons bij veel gemeenten is er voor gekozen om op een aantal manieren de respons te proberen te verhogen:

- Het versturen van een herinneringsbrief;
- Het verlengen van de looptijd van het onderzoek;
- Extra aankondigingen van het onderzoek in stadskrantjes of huis-aan-huis bladeren;
- Het verspreiden van informatiekaartjes via wijkcoaches;
- Jongeren kregen de kans om VVV-bonnen te winnen door het meedoen aan het onderzoek.

De ervaring van de gemeenten is dat deze maatregelen, die bij andere onderzoeken van de gemeente responsverhogend werkten, in dit geval niet één op één hebben geleid tot een tevredenstellende respons. Gemeenten vragen zich daarom af of de kosten van responsverhogende maatregelen opwegen tegen de baten.

Terugkoppeling en rapportage

Nadat de vragenlijsten gesloten waren, is gestart met het analyseren van de gegevens per gemeente. Deze gegevens zijn geanalyseerd door onderzoeksafdelingen van gemeenten, via Praktikon, of via een extern onderzoeksbureau. Iedere gemeente heeft vervolgens een weergave, in de vorm van een rapportage of factsheet, tot zijn beschikking (gekregen), waarin de uitkomsten van jongeren en ouders/verzorgers gepresenteerd zijn. Het onderzoek heeft bij de meeste gemeenten drie tot vier maanden geduurd (voorbereiding, afname, rapportage).

Omdat de resultaten aan VWS gestuurd dienden te worden, hebben de meeste gemeenten er voor gekozen om de uitkomsten van de MCJO langs hun gemeenteraad te laten gaan, zodat de raad geïnformeerd was. Omdat de respons vrij laag was (en uitkomsten van het onderzoek daarom niet representatief zijn), hebben meerdere gemeenten de rapportages niet openbaar gemaakt voor publiek. Sommige gemeenten hebben er wel voor gekozen om een kort nieuwsbericht te plaatsen, waarin algemene uitkomsten besproken zijn.

Respons per gemeente

De behaalde respons wisselt per pilot gemeente en ligt bij ouders tussen de 4,0% en 25% en bij jongeren tussen de 2,3% en 21,6%.

2.2 Ervaringen met kwantitatieve afname MCJO

Naast de ervaringen van de pilotgemeenten, hebben wij ook op andere manieren feedback op en ervaringen met de MCJO verzameld. De volgende bijeenkomsten en bronnen zijn gebruikt voor de bundeling van ervaringen met (het kwantitatieve onderzoek van) de MCJO:

- Ervaringen van de pilotgemeenten (via een landelijke bijeenkomst op 15 september 2016, individuele gesprekken en de landelijke bijeenkomst op 19 januari 2017).
- Op 8 november organiseerden wij een uitwisselingsbijeenkomst met onderzoeksbureaus die in opdracht van gemeenten de MCJO hebben afgenomen. De volgende onderzoeksbureaus waren daarbij aanwezig: Zorgfocuz, BMC, Magis, Praktikon, Companen, I&O research en CMO Stamm.
- Evaluatiebijeenkomst CEO WMO en Jeugd, georganiseerd door VSO-BOS (16 oktober 2016).
- Evaluatiebijeenkomsten CEO Jeugd (3 en 10 november), georganiseerd door Zorgfocuz.
- Kwalitatieve analyse van de open antwoorden in de MCJO waarbij gekeken is naar wat jongeren en ouders hebben gezegd over de gebruiksvriendelijkheid van de vragenlijst.
- De landelijke rapportage van de resultaten van de MCJO van 135 gemeenten die hun resultaten hebben aangeleverd bij het ministerie van VWS. Het onderzoek is uitgevoerd en de rapportage is opgesteld door Cebeon, in opdracht van het ministerie van VWS.

Vanuit eigen analyses en ervaringen en de resultaten van bovengenoemde rapportages en bijeenkomsten zijn hieronder gebundeld in knelpunten en mogelijke oplossingen.



Is de vragenlijst goed uit te zetten?

Veel gemeenten worstelden met het aanschrijven van de totale doelgroep 'Jongeren 12+ en ouders die in 2015 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp'. Het aanschrijven van de juiste doelgroep was ingewikkeld en kostte gemeenten veel tijd.

Knelpunten	Mogelijke oplossingen
- De huidige adresbestanden van gemeenten zijn momenteel nog niet ingericht op CEO in relatie tot jongeren en ouders die gebruik maken van jeugdhulp. Het maken van een geschikt adressenbestand heeft gemeenten erg veel tijd gekost. De tijdsinvestering woog niet op tegen de opbrengsten van het CEO. - Sommige gemeenten hebben de toegang beter in kaart dan anderen en konden deze groep ook aanschrijven, anderen hebben de toegang niet aangeschreven maar alleen de beschikkingen. - Richtlijnen rondom doelgroep en afname zijn niet duidelijk genoeg. Het is niet helder wie een gemeente wel of niet mag aanschrijven. Naar wie gaat bijvoorbeeld de vragenlijst als de ouders uit elkaar zijn? En wat als ouders meerdere kinderen hebben, doe je dan voor elk kind één lijst? Of neem je het oudste/jongste kind? Volgens de richtlijnen krijgt de doelgroep drie brieven (aankondiging, uitnodiging, herinnering). Bij gezinnen met meerdere kinderen in de jeugdhulp komt dit neer op minimaal zes brieven in een korte periode op één adres. Dit leidt tot weerstand, en tot het actief uitschrijven van gezinnen voor het CEO. - Gemeenten communiceren momenteel niet via email met burgers. Mailadressen van burgers zijn niet voldoende beschikbaar.	- Alle jongeren in een gemeente aanschrijven. Dan is het makkelijker om met behulp van het GBA een adressenbestand te maken. De jongeren stel je dan vragen over de toegankelijkheid van de voorzieningen, en vervolgens een aantal vragen over de ervaringen "als je jeugdhulp hebt gehad, vul dan de volgende vragen in". Maar, het kan het zijn dat jongeren die de hulp die ze hebben gehad niet als zodanig hebben ervaren (bijvoorbeeld dyslexiehulp) en dat zij daarom de vragenlijst niet verder invullen. Daarnaast schrijf je veel jongeren onnodig aan als je geen vragen buiten jeugdhulp stelt. Om vervolgens genoeg te kunnen zeggen over jongeren die jeugdhulp krijgen, zal je een grote steekproef moeten trekken en dat brengt hoge portokosten met zich mee. - Bij het starten van de hulp of bij het verlengen van de beschikking aangeven bij de cliënt en ouders dat er jaarlijks een cliëntonderzoek wordt gehouden. - Actief registreren of cliënten hieraan mee willen werken. Dit is echter niet eenvoudig omdat sommige gemeenten werken met >100 gecontracteerde zorgaanbieders met verschillende registratiesystemen. - Het aanleggen van een bestand met mobiele nummers of emailadressen. Hier wordt dan de link naar de vragenlijst naar toegestuurd. Dan hoeft een jongere/ouder de link niet over te typen. Alleen, telefoonnummers en mailadressen kunnen wisselen. - Een natuurlijk moment voor het afnemen van CEO is bij een beschikking of bij het einde van de ondersteuning (in dat laatste geval is het idee om het CEO over de gemeente bij de aanbieder op locatie te laten plaatsvinden).

Is de niet-doelgroep (zoals anonieme plaatsingen) goed uit te sluiten?

Sommige jongeren maken anoniem gebruik van zorg en voor hun veiligheid is het niet wenselijk dat zij thuis een brief ontvangen waarin staat dat zij gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp. De kans bestaat dat anderen die brief lezen en dat kan de jongere in gevaar brengen.

Het verantwoordelijkheidsgevoel van gemeenten om de jongeren niet onnodig in gevaar te brengen is groot. Sommige gemeenten hebben er daarom voor gekozen om de groep jongeren die anoniem in zorg zitten niet aan te schrijven en deze groep uit het adressenbestand te filteren. Andere gemeenten hebben er gekozen om alle jongeren 16+ niet aan te schrijven omdat alleen vanaf deze leeftijd jongeren anoniem in zorg kunnen zijn. Andere gemeenten hebben wel gewoon alle jongeren uitgenodigd om deel te nemen.

Knelpunten	Mogelijke oplossingen
- Gemeenten hebben geen zicht op wie anoniem in zorg zitten. Enkele gemeenten hebben de instellingen benaderd met de vraag of zij konden melden wie anoniem in zorg zijn zodat deze uit het aanschrijfbestand gefilterd konden worden, maar niet alle instellingen willen of kunnen dit melden. - Het is onduidelijk wat er wordt bedoeld met 'anoniem in zorg.'	- Alle jongeren in de gemeente aanschrijven. Met het eerder genoemde knelpunt dat niet alle jongeren jeugdhulp krijgen en niet alle jongeren herkennen dat ze jeugdhulp gebruiken. - Jongeren boven de zestien niet aanschrijven want alleen als je ouder dan zestien bent kun je anoniem in zorg zijn. Knelpunt is dat de respons dan niet meer representatief is. - Wanneer ouders een ondersteuningsplan hebben ondertekend, dan is bekend dat ouders op de hoogte zijn van hulpverlening aan hun kind. - Bij nieuwe aanmeldingen registreren of iemand wel/niet benaderd mag worden voor onderzoek.

Is de doelgroep goed te benaderen, is de respons voldoende?

De afname is op verschillende wijzen gedaan: brief, online, telefonische enquêtes, uitdelen via zorg aanbieders/CJG. In de meeste gevallen is een brief met een link verstuurd naar jongeren en ouders, in sommige gevallen hebben onderzoeksbureaus tevens een vooraankondiging en een herinnering gestuurd. Telefonische afname levert de hoogste respons op, maar is ook heel tijdsintensief. Voor kleine gemeenten lijkt dit een goede optie.

Knelpunten	Mogelijke oplossingen
- Het landelijke beeld is dat de respons op de MCJO laag is. Ouders namen vaker deel dan jongeren. Redenen voor een lage respons zijn onder andere: beginfase CEO's, verschillende wijze van afname, overgangsccliënten, meerdere toegangen tot jeugdhulp, onbekendheid met rol gemeente in relatie tot jeugdhulp, kortdurende hulp, en privacy overwegingen. - Er is nog veel onduidelijkheid over wat wel en niet mag qua privacy. Ook biedt het privacyprotocol onvoldoende handvatten. - Knelpunten hangen deels samen met de moeizame voorbereiding (o.a. gebrekkige adresbestanden, niet reageren van instellingen op vraag m.b.t. anoniem in zorg zijn, aan/afmelding onderzoek op verschillende manieren) - De dyslexie hulp valt ook onder jeugdhulp. Cliënten zien dyslexie hulp vaak niet als jeugdhulp, en de vragenlijst sluit niet aan bij hun beleving en ervaring. - Periode van afname was een korte en lastige periode (vlak voor en tijdens de zomervakantie). Deze periode is niet gunstig geweest voor de respons. - Voor een kleine gemeente met een kleine doelgroep is een kwantitatief onderzoek niet geschikt. - Bepaalde (groepen) kinderen worden niet bereikt door de vragenlijst en de methode van aanschrijven. Zo is de vragenlijst niet gericht op gezinnen met meerdere kinderen in hulp. Ook is het onduidelijk hoe om te gaan met situaties waarbij het gezag anders geregeld is, zoals bij pleegouders, voogden. Of jongeren die evenveel tijd doorbrengt bij beide gescheiden ouders. - Jeugdigen die in een andere gemeente geplaatst zijn of zijn verhuisd staan niet meer in het GBA; deze groep kan je dus niet meenemen in je CEO terwijl dit wel een belangrijke groep is (er gaat relatief veel geld naar toe).	- Andere en langere periode van afname. - Afname niet eens per jaar een groot CEO, maar doorlopend ervaringen verzamelen en deze eens per jaar bundelen tot een rapportage. Een logisch moment voor het aanbieden van een CEO kan zijn als de gemeente een brief stuurt over de beschikking voor het nieuwe jaar. - Kijk naar vormgeving en digitalisering van de vragenlijst. Het kan een idee zijn om met een app of andere digitale omgeving te werken waarbinnen jongeren de vragenlijst makkelijk via mobiel in kunnen vullen. - Kwalitatief onderzoek dat op maat aangeboden kan worden aan gemeenten. Hiervoor dient de jeugdwet, c.q. VWS wel voldoende ruimte te geven. - In toekomstige communicatie meer voorbeelden noemen over wat onder jeugdhulp valt. - Burgers dienen er aan te wennen dat gemeenten nu verantwoordelijk zijn voor de jeugdhulp. Goede informatieverstrekking over het sociaal domein is daarbij essentieel.

Kunnen ouders en jongeren de vragenlijst goed invullen?

Knelpunten	Mogelijke oplossingen
- De vragenlijst is een lange lijst met vragen, met veel vragen die op elkaar lijken. Dit kan effect hebben gehad over hoe waarheidsgetrouw vooral de laatste vragen ingevuld zijn. - Ook zaten er veel effectvragen in die soms niets met de hulpvraag te maken hebben (zoals beter vrije tijd besteden). - De MCJO richt zich ook op de ouders van kinderen vanaf min negen maanden. De vragenlijst sluit daar niet op aan. Ouders van hele jonge kinderen zullen zich niet aangesproken voelen. - De vragenlijst is heel algemeen omdat het een brede doelgroep moet aanspreken. Daarom zijn jongeren en ouders soms van mening dat hen niet de juiste vragen wordt gesteld (over de hulp en beoogde resultaten) - Sommige jongeren vonden de vragen lastig en onduidelijk. - Sommige jongeren snapten niet waarom ze de vragenlijst kregen. - Soms hebben ouders de jongerenvragenlijst ingevuld en aangegeven dat hun kind te verstandelijk beperkt is om de vragen te kunnen beantwoorden. - Voor jongeren die kortdurend hulp ontvangen, lijkt vragenlijst minder geschikt - De vragen zijn lastig te beantwoorden voor ouders als je te maken hebt met meerdere hulpverleners. - De vragen zijn lastig te beantwoorden als je te maken hebt met meerdere instanties. Ouders willen graag apart hun mening geven over die instanties. Voor ouders is het moeilijk om de door de gemeente gefinancierde hulp in het algemeen in gedachten te nemen. - De vragenlijst is lastig in te vullen als de zorg pas net gestart is. - De vragen passen niet bij alle vormen van hulp en met name hulp bij dyslexie. - De vragen gaan uit van hulp aan het kind. Maar soms krijgen alleen de ouders hulp. - De vragenlijst gaat over de hulp aan een specifiek kind. Soms krijgen meerdere kinderen hulp maar dat bleek lastig voor ouders. - Het is lastig voor een ouder om te denken in het afgelopen jaar. Hulp gaat soms over langere tijd en voor hun gaat het niet om alleen een jaartje onder het budget van de gemeente. - De vragenlijst biedt geen mogelijkheid om een mening te geven over het PGB wat voor meerdere ouders het belangrijkste knelpunt was. - Bij hulp bij een eetstoornis krijg je hulp via huisarts van diëtist en kinderarts plus soms is er ook nog jeugdhulp. Om de vragenlijst goed in te vullen moeten ouders precies weten welke hulp onder jeugdhulp valt en welke niet.	- Maak een heel korte vaste vragenlijst (4 of 5 vragen) waaraan gemeenten zelf vragen kunnen toevoegen. - Sommige jongeren hadden positieve feedback en gaven aan het fijn en leuk te vinden om hun mening te geven via de vragenlijst.

Kan de gemeente deze informatie gebruiken om te evalueren en te sturen?

Knelpunten	Mogelijke oplossingen
- Uit de resultaten is niet te herleiden of het onderzoek voldoende representatief is. In sommige onderzoeken is wel gevraagd naar de zorgaanbieder waar hulp is gekregen, maar het type hulp en ondersteuning is niet te herleiden. - Je kan geen uitspraken doen over de ervaringen van bepaalde doelgroepen (bijvoorbeeld LVB of Pleegzorg) omdat niet is gevraagd naar het type ondersteuning. Voor gemeenten is het daarom lastig om op basis van deze resultaten op beleid te sturen. - Er zijn relatief veel vragen over de kwaliteit en het effect van de hulp, en weinig vragen over de toegankelijkheid en samenwerking. Het is voor gemeenten vooral van belang om informatie te krijgen over de toegankelijkheid en de samenwerking, want daar ligt hun verantwoordelijkheid. Instellingen moeten zelf al hun kwaliteit laten toetsen, dus gemeenten hebben er veel meer aan om de cliënttevredenheidsonderzoeken van instellingen op te vragen. - Vragen over informele steun en wijkteams worden gemist - De vragen in de vragenlijst over toegankelijkheid zijn voor meerdere interpretaties vatbaar: Gaat het om toegankelijkheid van de zorgaanbieder, of de toegankelijkheid van de gemeente? - Landelijke vergelijking/ benchmarking is niet mogelijk. De afname is per gemeente verschillend ter hand genomen: verschillen in wijze van afname, doelgroepen selecteren en filteren leiden tot onvergelijkbare data. - Jaarlijks meten van CEO wordt als (te) veel ervaren.	- Uitvragen welk 'soort' jeugdhulp iemand krijgt - Er zou concreter en meer gevraagd moeten worden naar de toegankelijkheid van zorg binnen een gemeente - Het is logischer om het cliëntperspectief puur en alleen op de rol van de gemeenten in beeld te brengen; dus vooral toegang, samenwerking (kwaliteit van de hulp en effect zijn thema's die cliënttevredenheidsonderzoeken op instellingsniveau al uitvragen). Echter, er moet nog een oplossing komen voor de manier waarop gemeenten de resultaten van cliënttevredenheidsonderzoeken op instellingsniveau, gemakkelijk kunnen benutten. Sommige gemeenten hebben namelijk tientallen gecontracteerde instellingen die allemaal op verschillende manieren CTO uitvoeren. - Het blijft nodig om de afstemming met de zorgaanbieder te zoeken en hebben over onderzoek, kwaliteit en verbetering

Wat is de samenhang met tevredenheidsmetingen van aanbieders?

Knelpunten	Mogelijke oplossingen
- Er zit inhoudelijke overlap tussen de MCJO en cliënttevredenheidsonderzoek (voornamelijk de vragen over kwaliteit en effectiviteit) - Mogelijk overvraging van cliënten/ onderzoeksmoeite door gelijktijdig cliënttevredenheidsonderzoek uit te voeren met cliëntervaringsonderzoek	- Cliëntervaringsonderzoek alleen richten op de rol en verantwoordelijkheid van de gemeente, daarnaast als gemeente cliënttevredenheidsonderzoeken opvragen en gebruiken - Onderzoeksplanning van de gemeente afstemmen met zorgaanbieders, zodat onderzoeksperiodes elkaar niet overlappen

N.B. Voor een meer gedetailleerde uitleg verwijzen we graag naar de Tussenrapportage Van Meten naar verbeteren (vng.nl/files/vng/201702_mcjo_tussenrapportage_van_meten_naar_verbeteren.pdf).

2.3 Resumé

De ervaringen in het eerste jaar, met het kwantitatieve onderzoek, leverden niet de gewenste informatie op en het verzamelen van informatie kostte de gemeenten, en hun aanbieders, wel veel tijd en moeite. De opgehaalde informatie was ongeschikt als sturingsinformatie, wat gemeenten het gevoel gaf dat ze uitsluitend informatie verzameld hadden ter verantwoording. Dit had een aantal oorzaken:

- De respons was in vele pilotgemeenten erg laag zodat de resultaten niet betrouwbaar gegeneraliseerd konden worden naar hele cliëntenpopulatie.
- Omdat de doelgroep erg divers is, is het ook met een voldoende respons lastig om waardevolle informatie uit de vragenlijst te onttrekken.
- De vragen, geschikt voor alle gemeenten en doelgroepen, zijn noodgedwongen algemeen zodat ze weinig nieuwe informatie opleveren.
- Door de verscheidenheid aan uitvoerings- en bekostigingsvarianten leven niet in alle gemeenten dezelfde vragen.
- Een deel van de vragen, over het effect van de hulp, is nauw verbonden met de outcome-indicatoren die door veel jeugdhulpaanbieders zelf worden verzameld en (geaggregeerd) met de betreffende gemeente(n) worden besproken.

- Het uitzetten van de vragenlijst was voor veel gemeenten en aanbieders een tijdrovende klus, onder andere omdat men geen vragenlijsten wilde sturen naar (ouders van) jongeren die zonder medeweten van hun ouders in zorg zitten.
- Om cliëntervaringen goed te kunnen gebruiken, is het van belang dat ze verzameld worden op een logisch moment in de beleidscyclus.

3. Fase 2 – De vragenlijst: uitkomsten, betrouwbaarheid en validiteit

3.1 De ingevulde vragenlijsten

De pilotgemeenten hebben de (anoniem) ingevulde vragenlijsten beschikbaar gesteld voor analyse binnen dit pilotproject. Ook hebben we via BMC en Praktikon een aantal andere gemeenten bereid gevonden om hun data beschikbaar te stellen. In totaal konden we zo gebruik maken van gegevens uit 17 gemeenten/regio's. In totaal hebben we de analyses uitgevoerd op 774 vragenlijsten van jongeren en 2058 vragenlijsten van ouders (zie bijlage 1). De respons was laag, meestal heeft minder dan 20% van de uitgenodigde ouders en jongeren de vragenlijst ingevuld.

3.2 De uitkomsten

Tabel 3 en 4 (hieronder) laten zien hoe jongeren en ouders scoren op de stellingen. De stellingen zijn onderverdeeld in zes categorieën:

1. Toegankelijkheid van de voorzieningen
2. Uitvoering van de zorg
3. Effect van de hulp op opgroeien
4. Effect van de hulp op zelfstandigheid
5. Effect van de hulp op zelfredzaamheid
6. Effect van de hulp op meedoen in de omgeving

Vanwege de lage respons kunnen we geen harde conclusies trekken. Het is immers niet te achterhalen of de non-respons selectief was: het kan zijn dat juist mensen met positieve of negatieve ervaringen de vragenlijst hebben ingevuld. Over het algemeen zijn de gegeven antwoorden positief. De meeste ouders en jongeren geven aan dat ze vaak of altijd tevreden zijn over de toegankelijkheid van voorzieningen en over de uitvoering van zorg. Ook geven ze voor de meeste effecten aan dat de situatie nu beter is dan

voor de hulp. Tegelijkertijd geven de gegevens ook aanwijzingen voor verbeteringen. Zo geeft ruim 8% van de jongeren en 9% van de ouders aan dat ze niet snel geholpen zijn en is er ook ongeveer 5% die niet vindt dat ze de hulp krijgen die ze nodig hebben. Ook geeft 9% van de ouders en jongeren aan dat de verschillende organisaties niet goed samenwerken. Hierbij valt ook op dat deze vraag voor veel jongeren en ouders niet van toepassing is (respectievelijk 22,9% en 20,6%). Van de jongeren voor wie het van toepassing is, vindt 13% dat de organisaties niet goed samenwerken. Voor ouders is dit 14%. Overigens vinden ouders en jongeren in overgrote meerderheid wel dat ze door de zorgverleners met respect worden behandeld.

Ongeveer de helft van de jongeren en ouders zegt dat ze effect zien van de behandeling, dat de situatie (iets) beter is dan voor de behandeling. Ook geven relatief veel jongeren en ouders bij de vragen naar het effect van de hulp aan dat de situatie hetzelfde is gebleven. Dit is niet verwonderlijk. Immers, de hulp zal zich niet op al deze gebieden richten. Ouders en jongeren kunnen dan invullen dat deze vraag voor hen niet van toepassing is, maar ze kunnen ook aangeven dat de situatie niet verbeterd is. Soms hebben ouders of jongeren er ook voor gekozen een vraag helemaal niet in te vullen. In tabel 3 en 4 (hieronder) ziet u per vraag hoeveel ouders en jongeren de vraag niet hebben ingevuld of hebben aangeven dat de vraag niet van toepassing was.

3.3 Niet van toepassing

Het blijft uiteraard mogelijk dat ouders en jongeren toch vragen hebben ingevuld over effecten die niet beoogd werden in het hulptraject. Voor de praktische toepasbaarheid van de vragenlijst is het belangrijk dat ouders en jongeren de vragen invullen die voor hen van toepassing zijn en “niet van toepassing” invullen bij vragen over doelen die

voor hen niet van toepassing zijn. We willen dus weten of vragen onbeantwoord blijven (niet van toepassing of niet ingevuld) op inhoudelijke gronden. Omdat de vragenlijsten anoniem zijn ingevuld, kunnen we de antwoorden niet relateren aan de ontvangers van hulp of het vragen aan de respondenten. Wel kunnen we zien of mensen van een hele categorie vragen zeggen dat hij niet van toepassing is. En dat blijkt inderdaad het geval, al zijn de verschillen niet heel erg groot. De samenhang tussen het al dan niet beantwoorden van vragen binnen iedere inhoudelijke categorie is hoger (tussen 0,5 en 0,65) dan tussen vragen uit andere effect-categorieën (tussen 0,4 en 0,6)¹. Als ouders op jongeren van één vraag over bijvoorbeeld de toename van zelfredzaamheid zeggen dat hij niet van toepassing is, vinden ze dat van een andere vraag over zelfredzaamheid ook. Hetzelfde geldt trouwens voor de vragen over toegankelijkheid en uitvoering. Dat de verschillen in samenhang tussen vragen binnen een categorie en vragen uit verschillende categorieën zo klein zijn, geeft aan dat ouders en jongeren zich niet heel sterk laten leiden door de doelen van de hulp bij de keus of ze bepaalde vragen zullen beantwoorden. Wellicht dat hun keuze nog meer gestuurd kan worden door een toelichting bij de vragen, of een getrapte vragenlijst waarbij eerst gevraagd wordt naar de doelen van de hulp en vervolgens uitsluitend naar het effect op die doelen.

Er is één uitzonderlijke vraag. Eén van de vragen over de uitvoering van de zorg gaat over de samenwerking tussen de verschillende organisaties. Als ouders of jongeren hierop zeggen dat de vraag niet van toepassing is, hangt dat veel minder samen met of ze dat ook op de andere vragen over de uitvoering zeggen. Inhoudelijk is dat ook heel goed te verklaren.

N.B. Voor een meer gedetailleerde uitleg verwijzen we graag naar de Tussenrapportage Van Meten naar verbeteren (vng.nl/files/vng/201702_mcjo_tussenrapportage_van_meten_naar_verbeteren.pdf).

3.4 Betrouwbaarheid

Bij het valideren van een vragenlijst is het belangrijk om te weten of de vragenlijst betrouwbaar is. We kijken allereerst of de MCJO algemene tevredenheid meet of dat er afzonderlijke ervaringsthema's in beeld worden gebracht. De vragen van de MCJO meten gezamenlijk de ervaring van cliënten, maar ze behandelen verschillende onderdelen van die ervaring:

- Toegankelijkheid van de voorzieningen (drie items)
- Uitvoering van de zorg (zeven items)
- Effect op opgroeien (vier items)
- Effect op zelfstandigheid (drie items)
- Effect op zelfredzaamheid (drie items)
- Effect op participatie (drie items)

Middels een principale componentenanalyse onderzoeken we of antwoorden op vragen die inhoudelijk gerelateerd zijn, meer met elkaar samenhangen dan de vragen die inhoudelijk minder gerelateerd zijn. Deze analyse levert een aantal subschalen op waarvan we vervolgens de betrouwbaarheid weer in beeld zullen brengen om na te gaan of de antwoorden die mensen op deze vragen geven, met elkaar samenhangen. We willen namelijk de ervaring van cliënten meten en dan moeten er geen vragen bij zijn waar cliënten ineens een veel hoger of lager antwoord op geven dan op de rest. Daar staat tegenover dat een heel hoge samenhang tussen de antwoorden betekent dat er heel weinig onderscheid is tussen de vragen. In dat geval zou de vragenlijst wellicht ingekort kunnen worden.

3.5 Samenhang tussen de vragen

De antwoorden op de vragen van de MCJO hangen sterk met elkaar samen (Cronbach's alpha jongeren: .964; ouders: .966). Er zijn geen vragen die hier een dempende invloed op uitoefenen. De correlatie tussen de antwoorden op de verschillende vragen is voor

¹ Samenhang gemeten met Kendall's tau-b

alle vragen positief en significant². De vragen waarvan de antwoorden zowel bij ouders als bij jongeren het sterkst met elkaar samenhangen, zijn “Ik voel me serieus genomen door de hulpverleners” en “Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners”.

3.6 Subschalen in de vragenlijst

We hebben een principale componentenanalyse uitgevoerd om te onderzoeken of de vragenlijst op basis van de gegeven antwoorden in verschillende subschalen kan worden opgedeeld. Dit blijkt inderdaad het geval, er zijn zowel voor ouders als voor jongeren twee subschalen te onderscheiden. De eerste schaal bevat de items op de vragen over toegankelijkheid en uitvoering (de proces-vragen), de tweede schaal bevat de items over het effect van de hulpverlening. De betrouwbaarheid van deze subschalen is hoog³. Dat betekent dat de vragen in de subschalen allemaal hetzelfde “construct” meten. De betrouwbaarheid is echter zo hoog, dat het waarschijnlijk is dat hetzelfde construct ook met minder vragen goed gemeten zou kunnen worden.

3.7 Validiteit

Het is niet alleen belangrijk dat een vragenlijst intern betrouwbaar is, dat er geen vragen zijn die heel iets anders meten dan waar het hier over gaat, het is ook belangrijk dat de vragen valide zijn, dat ze gaan over wat je als gemeente wilt weten. Er zijn verschillende soorten validiteit, we richten ons hier op de inhoudsvaliditeit, ecologische validiteit en externe validiteit (convergent en discriminant).

Inhoudsvaliditeit

Inhoudsvaliditeit vraagt naar de waarde van de vragen en de uitkomsten voor degene die het onderzoek uitvoert: is dit wat je als gemeente wilt weten over ervaringen binnen jeugdhulp? Eerder in deze rapportage is meer in diepte gesproken over wat gemeenten kunnen en willen met de uitkomsten, maar in zijn algemeenheid zien ze de waarde van de vragen, maar hebben ze vraagtekens bij het uniform uitvragen, zowel tussen

gemeenten als tussen doelgroepen binnen een gemeenten. Met een minder uniform uitvraag kunnen de vragen meer worden toegespitst op de lokale situatie. Ook de respondenten zelf geven dit aan. Aan het eind van de vragenlijst konden zij opmerkingen maken en zij geven daar veelvuldig aan dat ze vinden dat de vragen in de vragenlijst niet goed aansluiten bij het soort hulp dat hun kind heeft ontvangen, dat ze vinden dat ze hun ervaring er niet goed in kwijt kunnen, dat ze liever per organisatie zouden aangeven wat hun ervaringen zijn, bijvoorbeeld omdat de ervaringen erg verschillen of dat de hulp nog te kort loopt om effecten te verwachten. Ook jongeren geven aan dat ze vinden dat de vragen niet passen bij de hulp die ze hebben gekregen. Een aanvullende probleem bij de inhoudelijke validiteit van de vragenlijst is dat blijkt dat een aantal jongerenvragenlijsten toch door ouders zijn ingevuld.

Ecologische validiteit

Herkennen gemeenten deze uitkomsten in de dagelijkse praktijk? Dat geeft aan hoe hoog de ecologische validiteit van de vragenlijst is. Over het algemeen geven gemeenten inderdaad aan dat ze de resultaten herkennen van de vragen over de toegankelijkheid en uitvoering van zorg herkennen. Tegelijkertijd vinden ze dat de uitkomsten erg algemeen zijn en hadden ze liever wat verder doorgevraagd op een aantal onderdelen. Voor de vragen over het effect van hulp is de ecologische validiteit moeilijker te bepalen omdat niet bekend is welke hulp de respondenten ontvangen hebben. Bovendien is, zoals eerder gezegd, niet duidelijk of respondenten op de juiste gronden gekozen hebben om vragen in te vullen of over te slaan.

Externe validiteit

Bij externe validiteit bereken je in hoeverre de uitkomsten van deze vragenlijst samenhangen, of juist niet, met andere meetinstrumenten. We willen dat de MCJO eenzelfde resultaat oplevert als andere manieren om cliëntervaring te meten (convergente constructvaliditeit), maar niet te hoog samenhangt met bijvoorbeeld

² Kendall's tau-b tussen .223 en .884 voor ouders en tussen .187 en .677 voor jongeren.

³ Cronbach's alpha proces-vragen jongeren: .930; ouders: .941. Effect-vragen jongeren: .956; ouders: .968.

het succes van de hulp (discriminante validiteit). Helaas bleek het niet mogelijk om verschillende metingen met elkaar te relateren. De MCJO is anoniem uitgevraagd en met alle problemen die dat met zich mee bracht, bleek het niet mogelijk om gegevens te koppelen voor onderzoeksdoeleinden. Het enige dat we hierover kunnen zeggen, is afgeleid van het onderscheid binnen de vragenlijst. Dat de vragen over het effect van de hulp allemaal op dezelfde factor laden, doet vermoeden dat men hier voornamelijk heeft aangegeven hoe tevreden men is met de hulp die men heeft ontvangen. De intentie was om met deze vragen los te komen van de individuele hulpvraag en te onderzoeken of jeugdhulp effect heeft op opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en participatie. Op basis van de data lijkt het ons onwaarschijnlijk dat dit bereikt wordt.

3.7 Consequenties voor de vragenlijst

Op basis van de factoranalyse kunnen we de MCJO opdelen in twee onderdelen:

- **Vragen over toegankelijkheid en uitvoering van de zorg**

Deze vragen zijn ecologisch valide, de gemeenten herkennen de uitkomsten. Wel vinden ze de uitkomsten erg algemeen en niet goed toegespitst op hun eigen situatie. Juist omdat ze de uitkomsten al herkennen, willen ze liever wat verder doorvragen op lokale signalen. Bovendien is de samenhang tussen de vragen zo hoog, dat de vragenlijst met minder vragen toe zou kunnen om hetzelfde algemene beeld te kunnen schetsen.

- **Vragen over het effect van de hulp**

Het is niet goed te bepalen of deze vragen valide zijn omdat onduidelijk is door wie de vragen al dan niet beantwoord zijn en omdat de doelgroep enorm divers is. De hoge samenhang tussen de variabelen wijst erop dat respondenten zich bij het beantwoorden van deze vragen vooral hebben laten leiden door hun algemene tevredenheid met de hulp. Ook hiervoor zouden dan minder vragen kunnen volstaan.

3.8 Samenhang

Veel gemeenten (maar ook aanbieders en cliënten zelf) geven aan dat het hun voorkeur heeft om zo veel als mogelijk de verschillende tevredenheidsmetingen en ervaringsvragenlijsten samen te voegen en in te korten om ouders en jongeren niet te veel te belasten en de respons te verhogen. Het is daarom van belang dat de metingen zoveel mogelijk op elkaar worden afgestemd en dat informatie op meerdere niveaus gebruikt wordt.

4. Fase 3 Resultaten kwalitatief onderzoek: afname, respons en ervaringen

In de derde fase van het project in 2017 hebben 9 van de 10 pilot-gemeenten binnen de wettelijke kaders van de jeugdwet en conform de opzet van het project MCJO met een kwalitatieve onderzoeksmethode de cliëntervaring over 2016 in beeld gebracht. Er bestaan verschillende kwalitatieve onderzoeksmethoden om cliëntervaring in kaart te brengen en samen met cliënten de zorg te evalueren. Binnen de jeugdhulp is veel ervaring met de volgende methodieken: het panelgesprek, een audit, een verbetergroep, een manifestatie / cliëntendag, spel met kinderen, cliëntenpersbureau en inspectieteams.

Gemeenten hebben op basis van de doelgroep die ze willen onderzoeken, de tijd en inzet die ze willen/ kunnen investeren en de beoogde doelen een kwalitatief traject ontworpen en uitgevoerd, hierbij ondersteund door Stichting Alexander en Nji (zie ook bijlage 3: richtlijnen voor kwalitatief onderzoek). Onderlegger was het KiesMeNu van Stichting Alexander. Het onderzoek is in eigen beheer uitgevoerd of uitbesteed aan een extern onderzoeksbureau. De aanpak verschilt per pilotgemeente/regio; hetgeen juist ook uitwisseling en ervaring oplevert. Er was aandacht voor de bij wet gestelde items CEO Jeugd (de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op gezond en veilig opgroeien, op het groeien naar zelfstandigheid, op de zelfredzaamheid en op de maatschappelijke participatie), in iedere pilotgemeente/regio is evenwel gekozen voor uitvragen van specifieke items en/of gericht op bepaalde doelgroepen.

Eén gemeente heeft gezien de geringe respons van het kwantitatief onderzoek in 2016 wederom kwantitatief onderzoek uitgevoerd m.b.v. de MCJO.

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe negen gemeenten het kwalitatief onderzoek hebben aangepakt en wordt nader ingegaan op respons, resultaten en knelpunten. Deze kennis vullen we aan met de ervaringen van een zes onderzoeksbureaus in circa 125 gemeenten, die op 7 september 2017 bij elkaar zijn geweest onder leiding van Stichting Alexander.

4.1 Opzet en proceservaringen pilotgemeenten

De negen pilotgemeenten/regio's hebben hun kwalitatief onderzoek laten uitvoeren door externen, in enkele gevallen hebben de projectpartners Nji of Stichting Alexander het onderzoek uitgevoerd dan wel begeleid. Eén pilotgemeente heeft in 2016 wederom een kwantitatief onderzoek uitgevoerd.

Onderzoeksvragen

Bij nagenoeg alle negen pilotgemeenten/regio's is met één of meerdere vragen het thema toegankelijkheid besproken (de bekendheid, bereikbaarheid en de kwaliteit ervan; soms ook gericht op de niet vrij toegankelijke jeugdhulp.

Ook het thema effectiviteit (was het nuttig of doelmatig?) is bij velen besproken.

Andere specifieke thema's, zoals wachtlijst, (keten)samenwerking hulpverlener, bejegening, proces, tempo en toeleiding zijn veelal aan de orde geweest.

Er is daarenboven ook veel naar verbeterpunten gevraagd.

De ene pilotgemeente/regio stak in met een bredere scoop (effect gezond en veilig opgroeien, toewerken naar zelfstandigheid en maatschappelijke participatie), een

andere pilotgemeente/regio was met kwalitatief onderzoek juist ook op zoek naar bijvoorbeeld de vraag in hoeverre er verschillen zijn in ervaringen met de jeugdhulp op basis van de achtergrondkenmerken van ouders en jeugdigen, en op basis van het onderscheid vrij en niet vrij toegankelijke jeugdhulp?

Onderzoeksgroep

Grosso modo ging het om ouders en jongeren vanaf 12 jaar. Vervolgens is er – mede op basis van de thematieken - een breed palet aan specifieke doelgroepen benaderd en gesproken. Van alleen cliënten die te maken hebben (gehad) met meervoudige jeugdhulp tot en met doelgericht alleen jongeren en ouders die hulp hebben (gekregen) via een toegang zoals dat door de gemeente is geregeld.

Onderzoeksmethode

Er is een kleurrijk palet aan onderzoeksmethoden ingezet, veelal telefonische of individuele diepte-interviews gecombineerd met groepsgesprekken (speciaal benaderd en/of men is aangesloten bij bestaande gremia). Enkele pilotgemeenten/regio's hebben specifieke methodieken ingezet zoals Adviesvangers, Word-Café-methode, praatplaten, een BBQ of een high-tea met de wethouder. Een enkele pilotgemeente/regio heeft gebruik gemaakt van (een meta-analyse van) actuele bestaande onderzoeksdata.

Betrokken partijen

Veelal is er met medewerkers van wijk/jeugd/sociale teams en jeugdhulpinstellingen samengewerkt. In enkele gevallen zijn bestaande cliëntenraden ingeschakeld (zoals een Adviesraad, een jongerencliëntenraad) of een bestaand netwerk van professionals.

Respons

De respons varieerde, mede op basis van volume van het kwalitatief onderzoek. Op één pilotgemeente/regio na, waren de respondenten veelal ouders, gemiddeld 2 : 1 (ouders : jongere). Bij elkaar zijn er 225 ouders gesproken en 111 jongeren.

Ervaren resultaten qua doel

Naast het feit dat een enkele pilotgemeente/regio aangeeft dat het vooraleerst gaat om de verplichte verantwoording af te leggen aan de Rijksoverheid, zien nagenoeg allen een duidelijke meerwaarde van dit type onderzoek. Hierbij een greep uit de reacties:

- *“Deze onderzoekresultaten maken ervaringen zichtbaar die bepalend zijn voor de beoordeling van processen in het proces van toegang, uitvoering en afronding van de jeugdhulp.*
- *Het geeft inzicht in welke verbeteringen de gemeente/regio kan doorvoeren vanuit het perspectief van jongeren en ouders.*
- *Ervaringen zijn opgedaan op onderzoeksmethodiek. De gemeente zal verder moeten nadenken over de wijze waarop voldoende cliëntervaringen opgehaald kunnen worden. We hebben geleerd op inhoud. Aanbevelingen zijn met de wijkteams besproken.*
- *Over vijf thema's zijn aanbevelingen gedaan: naam- en taakbekendheid; bereik doelgroepen; vindbaarheid; bejegening*
- *Positief beeld van team jeugd (toegang). Er zijn punten uitgekomen waarop verbeteracties mogelijk zijn bijvoorbeeld de vindbaarheid van team jeugd op internet.*
- *Over het algemeen zijn de deelnemers tevreden over de hulp en ondersteuning die zij ontvangen. Verbeterpunten zijn een pro-actievere benadering van het jeugdteam bij het aflopen van de indicatie of tijdens het hulptraject.*
- *De uitkomsten zijn heel herkenbaar en geven een extra stimulans op sommige punten sneller op te pakken of geven aanleiding om inwoners duidelijker te informeren. De punten uit het onderzoek worden meegenomen in de uitvoeringsplannen voor het sociale domein.*
- *Mensen waardeerden het dat ze hun verhaal konden doen of wilden de gemeente helpen als wederdienst voor de goede zorg die ze hadden ontvangen.*
- *Ook belangrijk: de persoonlijke aanpak van de interviews. Niet weer een formulier met voorop opgestelde vragen, maar je eigen verhaal op jouw manier kunnen doen.*
- *De onderzoekresultaten maken ervaringen zichtbaar die bepalend zijn voor de beoordeling van processen in het proces van toegang, uitvoering en afronding van de jeugdhulp”.*

Knel- en verbeterpunten qua onderzoek

De ervaring leert dat niet alle doelgroepen vertegenwoordigd zijn in dit type (en volume van) onderzoek, er zijn ook weinig jongeren gesproken. En als er wel contact is, is er sprake van een grote diversiteit aan ervaringen. In de regio's zijn veelal niet alle gemeenten evenredig vertegenwoordigd.

Qua planning bleek het ook lastig te zijn dat gesprekken in een bepaalde periode plaatsvonden (net voor of rond de zomer).

Het blijkt arbeidsintensief om cliënten, ouders, verzorgers bereid te vinden mee te doen aan bijeenkomsten. Er wordt de nodige creativiteit gevraagd om cliënten te prikkelen om hun ervaringen te delen. Het moet erg duidelijk zijn wat voor hen de toegevoegde waarde is.

Om cliëntervaringen voldoende representatief te laten zijn en om er voldoende uit te leren, is de aanbeveling om onafhankelijk onderzoek via een andere methode te doen dan (enkel) het oproepen van jeugdigen en ouders in sessies. Daarbij moet men vooraf heldere thema's benoemen die onderzocht moeten worden. Frequentie en het meest geschikte instrument per 'doelgroep' moeten tevens worden afgewogen.

4.2 Gebundelde resultaten

Op 12 september 2017 heeft er een slotbijeenkomst met de pilotgemeenten/regio's plaatsgehad, de ervaringen met het kwalitatief onderzoek (fase 3) zijn uitgewisseld, de kernpunten hiervan waren:

Qua voorbereiding (kwalitatief) onderzoek

- Binnen de pilots is de verscheidenheid aan doelgroepen, thema's en methodes gevarieerd. De gemeenten geven aan deze keuzevrijheid erg belangrijk te vinden.
- De onderzoeken van de pilot gemeenten zijn niet uitgevoerd op een representatief aantal personen. Bij kwalitatief onderzoek gaat het om representativiteit van ervaringen; niet om zaken als leeftijd, geslacht etc.
- Het werven van ouders en jongeren was tijdsintensief. De respons was laag. Met name het werven van jongeren was lastig. P.S. soms is er bij ouders geen sprake van

desinteresse of onwelwillendheid maar zijn ouders al zo veel belast met het draaiende houden van het gezin dat een interview/gesprek er gewoon niet meer bij past.

- Veel pilotgemeenten hebben (een deel van) het CEO-Jeugd uitbesteed aan een externe partij. De uitvoering was voor zowel beleidsmedewerkers als het externe onderzoeksbureau ook voor het kwalitatieve onderzoek een grote belasting.

Qua resultaten

- De ervaringen verkregen via het kwalitatieve onderzoeken worden door de pilotgemeenten gewaardeerd. Misschien zijn de ervaringen niet allemaal representatief, maar de onderzoeken geven wel signalen aan waarmee beleidsmedewerkers verder kunnen.
- Ook hebben verschillende beleidsmedewerkers binnen de pilotgemeenten uitgesproken dat zij zelf ook veel aan de ervaringen met jongeren/ouders hebben gehad en dat zij daardoor tot nieuwe inzichten zijn gekomen. "als beleidsmedewerker heb ik zelf het contact gehad met de gezinnen; daardoor kan ik nu uit voorbeelden putten en naar bestuurders toe levendiger overbrengen hoe het werkelijk in deze gezinnen gaat".
- Pilotgemeenten geven aan dat je niet kunt zeggen dat het ene type onderzoek (kwalitatief versus kwantitatief) beter is dan het andere. Je moet ze allebei kunnen inzetten, dat geeft meerwaarde
- Omdat de onderzoeken pas net zijn afgerond, is nu nog niet goed te zeggen op welke manier de onderzoeksresultaten binnen gemeenten gebruikt gaan worden.
- Een pilotgemeente geeft aan dat zij sociaal domein breed onderzoek heeft gedaan. Achteraf is gebleken dat de respons van ouders laag was en dat er nog geen goed beeld is van hoe de jeugdhulp wordt ervaren.

4.3 Opbrengst bijeenkomst met onderzoeksbureaus

Op 7 september 2017 zijn op uitnodiging zes onderzoeksbureaus bijeenkomen (de meesten waren ook aanwezig bij de uitwisselingsbijeenkomst in november 2016); kernpunten van deze bijeenkomst waren:

- De zes bureaus tezamen hebben voor circa 125 gemeenten/regio's cliëntervaring uitgevraagd.
- Het overgrote deel was kwantitatief onderzoek (aan de hand van dezelfde vragenlijst MCJO in verband met de wens tot vergelijking data 2016).
- Enkele gemeenten waren van start gegaan met kwalitatief onderzoek, maar door beperkte respons zijn ze alsnog overgegaan tot kwantitatief onderzoek
- De respons bij het kwantitatief onderzoek lag over het algemeen iets hoger dan in 2016 (deels als gevolg van de invoering/uitvoering van de verbetertips vanuit 2016)
- Bij veel gemeenten was er de behoefte aan meer zicht op de (kwaliteit) van toegang
- De indruk bestaat dat veel gemeenten CEO jeugd hebben uitgevoerd omdat zij hiertoe verplicht zijn, evenwel is het nog onbekend of de gemeenten met de verkregen data voldoende beleidsinformatie hebben om te sturen.

4.4 Resumé

De ervaringen tijdens de 3^e fase (waarin gemeenten verdiepend een kwalitatief onderzoek uitvoerden), zijn qua ervaringsgegevens onderling in detail gedeeld (zie vorig hoofdstuk). De volgende generieke punten komen naar voren:

- Het kwalitatief onderzoek heeft voor de gemeenten een toegevoegde 'verdiepende' waarde gehad bovenop het kwantitatieve onderzoek van 2016.
- Ten opzichte van het kwantitatieve onderzoek geeft het kwalitatieve onderzoek duidelijkere signalen voor verbeterpunten, zij het dat voor dit moment nog niet duidelijk is of gemeenten werk maken van de verbeterpunten.
- Wat jeugdhulp precies is en welke rol de gemeente daar in heeft is voor ouders en jongeren nog steeds onduidelijk. Bij kwalitatief onderzoek kun je dat uitleggen.
- Ouders en jongeren vinden het prettig om hun verhaal te kunnen doen in een gesprek (in plaats van een vragenlijst). Ze voelen zich dan serieus genomen.

- De schaal waarop de onderzoeken zijn uitgevoerd had groter mogen zijn. Bij kwalitatief onderzoek is er geen sprake van een representatief beeld, verdeeld over de variabelen leeftijd, geslacht, type jeugdhulp, woonplaats, opleidingsniveau. Daardoor kunnen de uitkomsten niet gegeneraliseerd worden naar de algemene populatie jongeren en ouders die gebruik maken van jeugdhulp. Wel geven de onderzoeken zicht op specifieke verbeterpunten in de jeugdhulp.
- Niet alle gemeenten hebben bestaande participatiestructuren voor burgers, c.q. jeugdhulp en niet alle gemeenten hebben bestaande structuren aangeboord en ingezet bij het onderzoek.

N.B. Regio Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland hebben in fase 3 (uitvoering kwalitatief onderzoek) tegelijkertijd een traject uitgevoerd om samen met alle betrokken jeugdinstanties te komen tot nieuwe geïntegreerde vragenlijst, in samenwerking met jeugdhulpaanbieders van de specialistisch jeugdhulp.

5. Een opmaat naar 2018 en verder

De ervaringen die pilotgemeenten hebben opgedaan met het project MCJO leveren een aantal belangrijke inzichten op:

- Gemeenten zijn zeer geïnteresseerd in de ervaringen van hun bewoners, zeker ten aanzien van een nieuwe verantwoordelijkheid als jeugdhulp. Zij willen deze ervaringen kunnen inzetten als sturingsinformatie.
- Gemeenten hebben uit de afname van de MCJO in het kwantitatieve onderzoek (fase 1) veelal geen nuttige sturingsinformatie kunnen afleiden. In het beste geval gaven de uitkomsten van de MCJO richting aan het kwalitatieve onderzoek (fase 3).
- Gemeenten geven aan dat het kwalitatief onderzoek een toegevoegde ‘verdiepende’ waarde heeft gehad bovenop het kwantitatieve onderzoek van 2016; het geeft duidelijkere signalen voor verbeterpunten, zij het dat voor dit moment nog niet duidelijk is of gemeenten werk maken van de verbeterpunten.
- Gemeenten geven allen het belang aan van een cyclus van het ene jaar kwantitatief onderzoek en het andere daaropvolgende jaar kwalitatief onderzoek, waarbij beide uitvragen zich meer zouden moeten voegen bij het bestaande en bij de lopende processen van hulpverlening.

Vanuit alle ervaringen en ideeën van de pilotgemeenten, uitwisselingen met derden (anders dan de pilotgemeenten) en de analyses van de projectpartners, levert het project ook een beeld op van de opmaat voor toekomstig CEO-jeugd. Hieronder motiveren we stapsgewijs een nieuwe koers: flexibel qua inhoud, vorm en frequentie van uitvragen.

5.1 Efficiëntere samenhang

Eén van de bezwaren die gemeenten hebben tegen de kwantitatieve uitvraag zoals ze hem in 2016 hebben gedaan, is dat het “weer een vragenlijst” is. Er is een sterke wens om de verschillende vragenlijsten die worden uitgezet bij cliënten van jeugdhulp in het bijzonder en burgers in het algemeen, beter op elkaar af te stemmen om de belasting

voor cliënten, aanbieders en gemeenten zo laag mogelijk te houden. Het CEO-Jeugd hangt bijvoorbeeld samen met:

De outcome-indicatoren

Landelijk is een geharmoniseerde set outcome-indicatoren vastgesteld door de verschillende brancheorganisaties in samenspraak met de VNG en het Nji. Deze set is bedoeld als richtlijn voor het verantwoordingsgesprek tussen aanbieders en gemeenten of jeugdzorgregio's. Deze set bevat de volgende indicatoren:

- Uitval eenzijdig door de cliënt
- Tevredenheid van cliënten over het nut/effect van de hulp
- Doelrealisatie:
 - De mate waarin cliënten zonder hulp verder kunnen
 - De mate waarin na beëindiging geen nieuwe start plaatsvindt
 En bij niet-vrij toegankelijke hulp:
 - De mate waarin problemen zijn verminderd en/of zelfredzaamheid/participatie is toegenomen
 - De mate waarin overeengekomen doelen gerealiseerd zijn

Gezien het feit dat de effectvragen in de MCJO (CEO-Jeugd) sterk met elkaar samenhangen en gezamenlijk “tevredenheid over het nut/effect van de hulp” lijken te meten, zou ons advies zijn dat gemeenten deze informatie ophalen bij de door hen gecontracteerde aanbieders en/of bij CBS. Hiermee zorg je ook dat de vragen die jongeren en ouders moeten invullen goed aansluiten bij de hulp die ze ontvangen hebben. Tegelijkertijd is het wel onderling vergelijkbare informatie. Overigens is het niet zo dat er een geharmoniseerde norm gesteld kan worden; hiervoor verschillen de problemen van jongeren en hun ouders te sterk. Als het gaat om de harmonisatie van het instrument “tevredenheid over het nut/effect van de hulp”, zullen de bestaande

instrumenten, zoals de Exit Vragenlijst (als ook in de kielzog de C-toets) geactualiseerd moeten worden.

Plaatselijke uitvragen

Als informatie over het effect van de hulp verzameld wordt op basis van de outcome-indicatoren, hebben gemeenten nog wel informatie nodig over de ervaringen van cliënten met de toegang tot hulp en over de samenwerking tussen jeugdzorgaanbieders. Dit zijn vragen waar gemeenten zelf een antwoord op zoeken. Dat zou kunnen via een verkorte vragenlijst, bijvoorbeeld een lijst met een klein aantal algemene vragen en wat ruimte voor lokale verdiepvragen. Deze vragen kunnen bijvoorbeeld worden opgenomen in de algemene bewonersenquête van de gemeente of in de vragenlijst die vanuit de GGD wordt uitgezet onder jongeren. Zo wordt de bevragslast voor cliënten niet veel hoger en blijft de administratieve last voor gemeenten en aanbieders ook ongeveer gelijk. Bovendien kunnen gemeenten de eigen terminologie opnemen (wijkteams, buurtteams) en worden dan ook bewoners bevraagd die niet wisten waar ze terecht konden voor hulp, of die hulp gezocht hebben en het niet gevonden/gekregen hebben. Als een landelijke – of desnoods een regionale - benchmark door gemeenten op prijs gesteld wordt, is het mogelijk om een aantal algemene vragen vast te stellen die gemeenten kunnen opnemen als ze zich met andere gemeenten willen vergelijken.

Samenwerking tussen jeugdhulp en (passend) onderwijs

Omdat kinderen een groot deel van hun dag op school doorbrengen, is het van groot belang dat wat zij op school doen en de hulp die ze daar krijgen, bijvoorbeeld vanuit het samenwerkingsverband, goed aansluit op de hulp die ze thuis of bij een jeugdhulpaanbieder krijgen. In veel gemeenten en regio's is de samenwerking tussen (passend) onderwijs en jeugdhulp dus deel van het gemeentelijk beleid en onderwerp van gesprek. Daarvoor worden ook ervaringen uitgevraagd, onder andere bij jongeren en hun ouders. Als gemeenten dit willen uitvragen, kan dat heel goed binnen het kader van het CEO Jeugd. Ten behoeve van benchmarking kunnen ze ook hiervoor gestandaardiseerde vragen gebruiken.

WMO

Eén van de ambities van project MCJO is om te bezien welke samenhang er is met het CEO voor WMO. We weten dat sommige gemeenten hier behoefte aan hebben, of middels het uitvoeringsproces van uitvragen (CEO Jeugd en CEO WMO) gelijk te laten oplopen of middels het aan elkaar koppelen van de beide vragenlijsten. Gezien het feit dat de CEO jeugd in 2016 voor de eerste keer is uitgevoerd, zijn er tot dusver nog weinig ervaringen opgedaan en is er onvoldoende inzicht verkregen hoe deze twee cliëntervaringsonderzoeken meer in samenhang te brengen. Wel is duidelijk dat de doelgroep binnen Jeugd erg divers is, evenals de doelgroep van de WMO. Bovendien is er maar een klein deel van beide populaties overlappend. Dit zou betekenen dat een vragenlijst die voor beide groepen geschikt is, erg breed en algemeen zou moeten zijn. Dit gaat ten koste van de waarde als sturingsinformatie.

5.2 De opmaat van uitvragen: flexibel qua inhoud, vorm en frequentie

Inhoud: specifieke focus afhankelijk van plaatselijke situatie

Naast het idee om de vragenlijst in te korten, en informatie over kwaliteit en effectiviteit mede via andere routes op te halen, is er de wens om de vragenlijst passender te maken voor specifieke doelgroepen of andere plaatselijk belangrijke focus. Zo kunnen gemeenten gerichte informatie krijgen over de cliëntervaringen met de verschillende vormen van zorg. Hiervoor is het idee ontstaan om aanvullende modules te ontwikkelen. De modelvragenlijst bevat dan een vast deel met vragen over toegankelijkheid en samenwerking. Gemeenten kunnen vervolgens kiezen of ze gebruik willen maken van modules met vragen rondom pleegzorg, jeugd-GGZ, dyslexiezorg, ambulante zorg, LVB-zorg en dergelijke.

Vorm: cyclus van kwantitatief en kwalitatief

De opzet van de pilot MCJO bestond reeds uit het ene jaar kwantitatief (2016) en het andere jaar kwalitatief (2017). Duidelijk is al wel dat kwalitatief onderzoek meer verdiepende informatie oplevert en dat er daarmee ook ruimte is (met inzet van verschillende methoden) om in persoonlijk gesprek te gaan met cliënten hetgeen voorziet in een duidelijke behoefte van cliënten zelf. Dat vraagt ook om keuzevrijheid in de vorm.

Frequentie: aansluiten bij plaatselijke beleidscyclus

Het CEO Jeugd levert vooral sturingsinformatie op als het wordt uitgevoerd op een moment dat logisch is in de plaatselijke beleidscyclus, niet alleen jaarlijks, maar ook in een beleidsperiode. Als op basis van het CEO beleidswijzigingen zijn doorgevoerd, zijn niet direct het volgend jaar al verschuivingen te verwachten. Het kan dan te verdedigen zijn om het CEO Jeugd om de twee jaar uit te voeren.

5.3 Een advies voor CEO Jeugd in de toekomst

Er is een sterke roep om de wettelijke verplichting tot een jaarlijks representatief cliëntervaringsonderzoek, op een vast moment aan te leveren, te schrappen. Dat geeft gemeenten en aanbieders de lucht en ruimte om cliëntervaring op te halen op een manier die past binnen de lokale situatie, in samenhang met andere uitvragen, zodat het relevante sturingsinformatie kan opleveren.

Op basis van onze ervaringen adviseren wij het ministerie van VWS dan ook om de verplichting naar gemeenten toe om cliëntervaringen te meten minder stringent te maken. Gemeenten doen daarvoor een aantal suggesties, die we hieronder weergeven. Maak de verplichting vormvrij door de eis voor representativiteit te laten vallen. Gemeenten kunnen dan gemakkelijker kiezen om specifieke doelgroepen te benaderen afhankelijk van de plaatselijke behoeften.

1. Geef gemeenten de vrijheid om het CEO naar eigen inzicht in te vullen.
2. Geef gemeenten de kans om aan te sluiten bij de plaatselijke beleidscyclus door de verplichting om jaarlijks op een vast moment informatie aan te leveren aan het ministerie te schrappen.
3. Herzien de onderwerpen die in het CEO Jeugd aan de orde moeten komen omdat een deel van deze informatie zeer nauw aansluit bij de reeds bij aanbieders verzamelde outcome-indicatoren.
4. In aanvulling daarop: geef gemeenten meer mogelijkheden om ook inhoudelijk aan te sluiten bij de plaatselijke situatie en om aan te sluiten bij andere monitors.

5. Er zijn gemeenten die er waarde aan hechten om de ervaringen binnen hun eigen gemeente te kunnen vergelijken met de ervaringen binnen andere gemeenten, zeker als die voor dezelfde (of juist een andere) uitvoeringsvariant gekozen hebben. Ook dit kan voor hen interessante sturingsinformatie opleveren. Voor hen kan het prettig zijn als een verkorte versie van de MCJO beschikbaar komt die ze als basis kunnen gebruiken en als landelijk de uitkomsten hiervan in een benchmark beschikbaar komen. Deze basisvragenlijst bevat dan vragen over de toegang, toegankelijkheid, uitvoering en samenwerking in de zorg. Hier kunnen optioneel modules aan worden toegevoegd met vragen voor specifieke doelgroepen.
6. Om de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken beter te kunnen benutten om te leren, te sturen en de kwaliteit te verbeteren is het minimaal gewenst dat er afwisseling mogelijk is tussen kwantitatief en verdiepend kwalitatief onderzoek, of desnoods de keuze om deze aanvullend op elkaar uit te voeren. Hierbij moet de frequentie en de opzet van het kwantitatieve onderzoek nog besproken worden. En dat er bij het kwalitatief onderzoek op een specifieke doelgroep en/of thema ingegaan kan worden. Dit betekent (in het jaar van het kwalitatieve onderzoek) het loslaten van de representativiteitseis en de vaste onderwerpen waarop ingegaan moet worden.

Bijlage 1 MCJO vragenlijsten

Vragenlijst jongeren

1. Toegankelijkheid van voorzieningen	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing	
a. Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb						
b. Ik ben snel geholpen						
c. Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb						
2. Vind je de uitvoering van de zorg goed?	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing	
a. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen						
b. De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen						
c. Ik krijg voldoende informatie over de hulp						
d. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen						
e. De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen						
f. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners						
g. Ik word met respect behandeld door de hulpverleners						

Vragenlijst jongeren

3. Wat is het effect van de hulp op hoe jij opgroeit?	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	JA, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
a. Door de hulp voel ik mij beter						
b. Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag						
c. Door de hulp gaat het thuis beter						
d. Door de hulp voel ik me veiliger						

4. Wat is het effect van de hulp op jouw zelfstandigheid?	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	JA, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
a. Door de hulp weet ik beter wat ik wil						
b. Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb						
c. Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd						

5. Wat is het effect van de hulp op jouw zelfredzaamheid?	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	JA, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
a. Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen						
b. Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen						
c. Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst						

Vragenlijst jongeren

6. Wat is het effect op hoe jij mee kan doen in jouw omgeving?	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	JA, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
a. Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding						
b. Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter						
c. Door de hulp is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden						

7. Ruimte voor eigen stellingen	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	JA, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
a. Stelling 1						
b. Stelling 2						
c. Stelling 3						

8. Wat vind/vond je goed aan de hulp of begeleiding?	
9. Wat vind/vond je minder goed?	
10. Heb je nog opmerkingen?	

Vragenlijst ouders

1. Toegankelijkheid van voorzieningen	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing	
d. Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb						
b. Ik ben snel geholpen						
c. Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft						
2. Vindt u de uitvoering van de zorg goed?	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing	
a. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen						
b. De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen						
c. Ik krijg voldoende informatie over de hulp						
d. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen						
e. De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen						
f. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners						
g. Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners						
3. Wat is het effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit?	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	JA, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
a. Door de hulp voelt mijn kind zich beter						
b. Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind						
c. Door de hulp gaat het thuis beter						
d. Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger						

Vragenlijst ouders

4. Wat is het effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind?	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	JA, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
a. Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/zij wil						
b. Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft						
c. Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord						

5. Wat is het effect op hoe uw kind mee kan doen in zijn/haar omgeving?	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	JA, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
a. Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding						
b. Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter						
c. Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden						

6. Wat is het effect van de hulp op uw zelfredzaamheid?	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	JA, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
a. Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen						
b. Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen						
c. Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst						

Vragenlijst ouders

7. Ruimte voor eigen stellingen	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	JA, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
a. Stelling 1						
b. Stelling 2						
c. Stelling 3						

8. Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding?	
9. Wat vindt/vond u minder goed?	
10. Heeft u nog opmerkingen?	

Bijlage 2 Elementen van een goede aankondigende brief

Tijdens de afname van de MCJO kregen sommige gemeenten veel reacties van met name ouders die niet goed begrepen waarom ze werden uitgenodigd voor het onderzoek. Gemeenten die een duidelijke brief met voorbeelden van jeugdhulp hadden opgenomen, kregen veel minder (verontwaardigde) reacties. Hier onder staan de elementen van een goede aankondigende brief:

- Leg uit wat cliëntervaringsonderzoek is, en geef het doel van het onderzoek aan.
- Leg uit wat de rol van de gemeente is ten aanzien van jeugdhulp.
- Leg uit wat jeugdhulp is. Geef voorbeelden. Met name van jeugdhulpvormen die ouders en jongeren niet als zodanig herkennen zoals hulp bij dyslexie.
- Controleer of de link naar de vragenlijst juist is.
- Benadruk anonimiteit.
- Geef aan wat er met de resultaten gaat gebeuren.
- Neem een telefoonnummer of e-mailadres op waar ouders en jongeren terecht kunnen met vragen.

Bijlage 3 Richtlijnen voor uitvoering kwalitatief onderzoek

1. Gemeente

- stelt vast welke doelgroep(en) c.q. hulpvormen doel en onderwerp zijn voor onderzoek
- stelt vast welke instellingen, teams en hulpverleningsdisciplines betrokken zijn bij de organisatie en uitvoering van het onderzoek
- stelt vast op welke wijze instellingen, teams en hulpverleningsdisciplines betrokken worden bij uitvoering van het onderzoek
- stelt vast op welke wijze uitkomsten van het onderzoek worden teruggekoppeld aan VWS

2. Gemeente en directies jeugdhulpinstellingen

- stellen vast welke faciliteiten (tijd en middelen) beschikbaar zijn voor de uitvoering van onderzoeksactiviteiten
- stellen vast hoe de uitkomsten van onderzoeksactiviteiten worden teruggekoppeld naar de cliënten, hulpverleners en instellingen
- stellen vast wat er gebeurt met de feedback van cliënten na onderzoek en rapportage (implementatie en borging)
- vormen een stuurgroep voor aansturing, facilitering en begeleiding van uitvoering van onderzoek en rapportage

3. Stuurgroep (ambtenaren en managers/ teamleiders jeugdhulpinstellingen):

- stelt een uitvoeringsgroep samen, bestaande uit ambtenaren, managers/ teamleiders en onderzoekers
- overlegt met de uitvoerders van de onderzoeksactiviteiten over de opdracht en aanpak van het onderzoek
- coördineert de uitvoering van de onderzoeksactiviteiten
- zorgt ervoor dat de voortgang van de activiteiten regelmatig wordt besproken met belanghebbenden

4. Hulpverleners in de betrokken jeugdhulpinstellingen

- assisteren bij de werving van respondenten/deelnemers aan onderzoek
- nemen actief kennis van de voortgang en de resultaten van onderzoeksactiviteiten
- ondersteunen de uitvoerders van het onderzoek waar nodig
- benutten de cliëntenfeedback (verbeterplannen, zie punt 6) in hun werk

5. Onderzoekers

- kennis hebben van en vaardig zijn in uitvoering kwalitatief onderzoek
- kennis hebben van het werkveld van de jeugdhulp en haar cliëntenpopulatie
- bij voorkeur beschikken over netwerk(contacten) in de gemeente/regio inzake jeugdhulp
- in staat en bereid zijn om coöperatief samen te werken (in casu: project MCJO)

6. Vier fasen van uitvoering

- besluitvorming en vaststelling proces = zie punten 1, 2 en 3
- voorbereiden aanpak en plan voor uitvoering onderzoeksactiviteiten = werkproces, methodieken kiezen, werkplan opstellen, werving
- uitvoering = waaronder tussentijdse briefing stuurgroep, data verzamelen, data-analyse, rapportage, terugkoppeling naar cliënten
- follow-up = evaluatie, verbeterplannen opstellen en uitvoeren

7. Inzet van de projectpartners MCJO

- assistentie bij voorbereiding traject kwalitatief onderzoek
- eenmalige workshop/training in uitvoering van methoden (zie handleiding) voor uitvoerende onderzoekers, per gemeente/regio
- tussentijdse coaching uitvoering all-in, op afstand
- middels aanwijzingen zorgdragen voor de noodzakelijke dataverzameling en verwerking t.b.v. insturen cliëntervaring naar Rijksoverheid
- evaluatie 3e fase, als onderdeel van het gehele project (1e en 2e fase)

Bijlage 4 Stichting Alexander en Nji

Stichting Alexander: is een niet-commercieel landelijk instituut voor jeugdparticipatie en actiegericht jongerenonderzoek en richt zich op empowerment van kinderen, jongeren en hun ouders (en betrokken professionals en bestuurders). Met bijna 25 jaar ervaring in alle leefdomeinen van jeugdigen, van zorg tot onderwijs, van gezondheid tot cultuur en van wonen tot werken, is Stichting Alexander in staat participatie op een lager plan te brengen en duurzaam te verankeren. We zijn hierin succesvol door de combinatie van wat we doen met de wijze waarop we werken aan de resultaten. De kennis en expertise van Stichting Alexander worden ook uitgedragen via coaching, training, colleges, workshops en publicaties. Stichting Alexander werkt voor uiteenlopende opdrachtgevers binnen de sectoren welzijn, zorg, onderwijs, gezondheid, arbeid en kunst/cultuur. Stichting Alexander heeft afgelopen decennia tientallen toetsen ontwikkeld voor alle deelsectoren van de jeugdhulp, waaronder de recente MCJO; alle toetsen zijn in samenspraak met jongeren (en hun ouders) en professionals en in samenwerking met de UvA tot stand gekomen.

Het Nederlands Jeugdinstituut: is een landelijk kennisinstituut voor jeugd- en opvoedingsvraagstukken. Het Nji wil bevorderen dat Nederlandse jeugd zo goed mogelijk kan opgroeien tot zelfredzame en participerende burgers. Ons werkterrein strekt zich uit van de jeugdgezondheidszorg, kinderopvang, educatie en jeugdwelzijn tot opvoedingsondersteuning, jeugdzorg en jeugdbescherming. Ook werken wij op aangrenzende werkvelden als onderwijs, justitie en internationale jongerenprojecten. Hierdoor kunnen wij als geen ander werken vanuit een integrale visie. We streven naar een gezonde ontwikkeling van jeugdigen en het verbeteren van de sociale en pedagogische kwaliteit van hun leefomgeving. Dit doen we door professionals in de jeugd- en opvoedingssector te ondersteunen met kennis en advies. Het Nji heeft veel expertise op en ervaring met jeugdmonitoring en sturingsinformatie. Het Nederlands Jeugdinstituut beschikt over uitgebreide kennisdatabanken en netwerken, maar ook over betrokken en veelzijdige medewerkers die midden in de dagelijkse werkpraktijk staan. Dat maakt onze dienstverlening uniek. Wij werken zonder winstoogmerk en leveren graag kwaliteit, zoals blijkt uit onze ISO-certificering.

