

Algemeen	
Onderwerp	Clïëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo 2023
Verspreiden	Ja
Contactpersoon	Janneke Franken
Eenheid	Sturing
E-mail	j.franken@regiogv.nl
Kenmerk	22.0004511
Datum	17 oktober 2022

### Voorstel

Nummer	Omschrijving
Voorstel 1.	Instemmen met (deels) vernieuwde werkwijze CEO Jeugd met ingangsdatum 2023
Voorstel 2.	Kennisnemen van het gelijktijdig aanpassen werkwijze CEO Wmo met ingangsdatum 2023
Voorstel 3.	Kennisnemen van de eenmalige bijkomende kosten cliëntervaringsonderzoek met een bandbreedte van €10,000,- tot €20,000,-.
Voorstel 4.	Kennisnemen van de jaarlijkse bijkomende kosten cliëntervaringsonderzoek met een bandbreedte van €10,000,- tot €22,000,-.

### Behandeling

Datum	Overleg	Doel	Conclusie
26-09-22	Klankbordgroep Jongeren	Adviseren	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Duidelijk moet zijn waarvoor de vragenlijst is en wat er daadwerkelijk met resultaten wordt gedaan</li> <li>2. Terugkoppeling van resultaten en vervolgstappen aan respondenten indien gewenst</li> <li>3. Verloten bol.com-bonnen ten behoeve van respons</li> <li>4. Eén herinnering kan worden verstuurd, niet vaker</li> <li>5. Conceptvragenlijsten worden aan de klankbordgroep voorgelegd</li> </ol> Dit is meegenomen in het voorstel
11-10-22	Ambtelijk overleg	Adviseren	Akkoord met voorstel. Graag de begrotingswijziging meenemen in de uitvoering en in de financiën onderscheid maken tussen kosten jeugd en Wmo. Dit is meegenomen in het voorstel. Daarnaast graag de inzet consultants afstemmen met uitvoering (teammanagers). Hiervoor wordt middels een belronde contact opgenomen met de teammanagers.
12-10-2022	Zorgaanbieders bijeenkomst	Bespreken	Zorgaanbieders staan open voor het voorstel. Zij adviseren om goed na te denken over de respons en adviseren om de vragenlijsten in meerdere talen aan te bieden. In het voorstel staan enkele mogelijkheden ten behoeve van de respons genoemd.
27-10-22	Directie-overleg	Adviseren	
10-11-22	Portefeuillehoudersoverleg	Vaststellen	
Datum	College	Vaststellen	

## Toelichting

### Beknopte toelichting

Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. Dit is bij Jeugd vormvrij. Het huidige CEO Jeugd voldoet niet aan de verwachtingen van gemeenten. De gemeenten hebben de wens uitgesproken om het CEO Jeugd uit te breiden met kwantitatief onderzoek. Door digitale vragenlijsten te implementeren wordt aan die wens voldaan. Vanwege uniformering en effectiviteit wordt deze werkwijze met digitale vragenlijsten ook voor Wmo zo veel mogelijk toegepast. In het voorstel wordt dit verder uitgewerkt.

Algemeen	
Onderwerp	Cliëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo 2023
Verspreiden	Ja
Contactpersoon	Janneke Franken
Eenheid	Sturing
E-mail	j.franken@regiogv.nl
Kenmerk	22.0004511
Datum	17 oktober 2022

### Voorstel

1. Instemmen met (deels) vernieuwde werkwijze CEO Jeugd met ingangsdatum 2023
2. Kennismaken van het gelijktijdig aanpassen werkwijze CEO Wmo met ingangsdatum 2023
3. Kennismaken van de eenmalige bijkomende kosten CEO met een bandbreedte van €10,000,- tot €20,000,-
4. Kennismaken van de jaarlijkse bijkomende kosten CEO met een bandbreedte van €10,000,- tot €22,000,-

### Kernboodschap

Jaarlijks wordt een CEO Jeugd uitgevoerd om in kaart te brengen wat de ervaringen zijn van jongeren en ouders die in aanraking zijn gekomen met jeugdhulp. De wens van gemeenten is om het CEO Jeugd uit te breiden met kwantitatief onderzoek. Vanaf 2023 wordt daarom gebruik gemaakt van twee methodes. Naast de reeds bestaande Samenkracht!-bijeenkomsten (kwalitatief onderzoek), vragen we jongeren en ouders/verzorgers digitale vragenlijsten in te vullen (kwantitatief onderzoek). Hierdoor kan op een meer representatieve wijze inzicht worden verkregen in de ervaringen rondom de jeugdhulp.

Ook voor Wmo wordt jaarlijks een CEO uitgevoerd. Daar wordt al wel gebruik gemaakt van kwantitatief onderzoek in de vorm van telefonische vragenlijsten. Vanwege uniformering en effectiviteit worden ook deze vragenlijsten vanaf 2023 zo veel mogelijk digitaal afgenomen.

### Aanleiding

Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren.<sup>1</sup> Het CEO Jeugd is (anders dan Wmo) vormvrij. Sinds 2018 is het CEO Jeugd op kwalitatieve wijze vormgegeven via de werkwijze 'Samenkracht!'. Tijdens Samenkracht!-bijeenkomsten worden ouders en jongeren betrokken bij beleid en uitvoering in het jeugddomein. De gemeenten in de Regio Gooi en Vechtstreek hebben de volgende wensen geformuleerd met betrekking tot de CEO Jeugd:

- Het in kaart brengen van het antwoord op de vraag of...
  - a. de gewenste resultaten zijn behaald volgens cliënten (jongeren en ouders);
  - b. jongeren en ouders vinden dat zij weer meedoen in de samenleving of op school
- Het uitvragen van de passendheid van onze jeugdzorg, waaronder de keuzevrijheid en toegang
- Het CEO moet een mix zijn tussen kwalitatief en kwantitatief onderzoek

In [het PFHO van maart 2022](#) is besloten dat dit voorstel in het najaar van 2022 geagendeerd zou worden. In dit voorstel wordt de opzet van het CEO Jeugd verder uitgewerkt met aandacht voor bovengenoemde criteria. Tijdens het opstellen van dit voorstel is gebleken dat deze werkwijze ook voor het CEO Wmo relevant is. Dat wordt in dit voorstel nader toegelicht.

### Doel

Bijdragen aan het bieden van goede, effectieve jeugdhulp en Wmo-ondersteuning die aansluit bij de behoeften en wensen van inwoners.

### Argumentatie

1. Instemmen met (deels) vernieuwde werkwijze CEO Jeugd met ingangsdatum 2023

Om goede, effectieve jeugdhulp en ondersteuning te bieden, is het belangrijk om de ervaringen van jongeren en ouders in kaart te brengen. Het uitbreiden van het CEO Jeugd met kwantitatief onderzoek

<sup>1</sup> Op grond van artikel 2.10 Jeugdwet jo. 2.5.1 Wmo 2015.

zorgt ervoor dat die ervaringen zo representatief en goed mogelijk in kaart worden gebracht. Verschillende verbeterpunten zijn vastgesteld door de colleges in april en mei 2022. Door vragenlijsten te implementeren in het CEO wordt voldaan aan deze verbeterpunten. Ingevulde vragenlijsten kunnen immers inzicht bieden in de gewenste informatie (toegang, kwaliteit, effect) én met vragenlijsten wordt het bestaande kwalitatieve onderzoek uitgebreid met kwantitatief onderzoek.

Verwacht wordt dat telefonische en/of papieren vragenlijsten extra drempels opwerpen voor ouders en jongeren. Daarom is gekozen voor een digitale vragenlijst: deze is makkelijk in te vullen, op een eigen gekozen moment, en wordt gelijk in het systeem opgeslagen, zonder dat extra stappen moeten worden ondernomen.<sup>2</sup> Bovendien kunnen we met digitale vragenlijsten snel gegevens verzamelen voor relatief lage kosten.<sup>3</sup> Andere gemeenten en regio's werken ook met digitale vragenlijsten.<sup>4</sup> Uit gesprek met de GGD Gooi & Vechtstreek – die ook vragenlijsten afnemen bij jongeren en volwassenen – blijkt dat digitale vragenlijsten goed werken. De vragenlijsten worden in beginsel per mail of post verstuurd. In de e-mail/brief staat een link en QR-code naar de vragenlijst in een beveiligde online omgeving.

Gelet op de tijd van het jaar wordt het CEO Jeugd 2022 niet verrijkt met vragenlijsten. De rest van het jaar wordt gefocust op 1) het aanleveren van het CEO 2022 op dezelfde wijze als voorheen én 2) op het concretiseren, vastleggen en opbouwend uitvoeren van de vernieuwde werkwijze vanaf 2023.

## 2. Kennisnemen van het gelijktijdig aanpassen werkwijze CEO Wmo met ingangsdatum 2023

Voor het CEO Wmo worden telefonische vragenlijsten afgenomen. Dat werkt in principe prima. Tegelijkertijd valt op dat de afname van telefonische vragenlijsten tijdsintensief is. Een eenvormige aanpak – het werken met digitale vragenlijsten – is overzichtelijk. Daarnaast is het voor respondenten prettig dat zij de vragenlijst op een eigen gekozen moment kunnen invullen.

De vragenlijsten worden per mail of post verstuurd. In de e-mail of brief staat een link en QR-code naar de vragenlijst in een beveiligde online omgeving. Het bellen zal niet volledig wegvallen. Wanneer de vragenlijst na drie weken nog niet is ingevuld, wordt een herinnering gestuurd (per mail/post). Wanneer ook deze herinnering geen respons oplevert, zal voor Wmo een steekproef worden nagebeeld. De vragenlijst kan dan telefonisch worden afgenomen. Deze herinneringsbrief en het nabellen werken bovendien responsverhogend.

Gelet op de tijd van het jaar vindt ook het CEO Wmo 2022 plaats op de huidige wijze; vanaf 2023 wordt zo veel mogelijk ingezet op digitale vragenlijsten.

## 3. Kennisnemen van de eenmalige bijkomende kosten cliëntervaringsonderzoek met een bandbreedte van €10,000,- tot €20,000,-

Voor deze aanpak moeten kosten worden gemaakt. Eenmalige kosten liggen bijvoorbeeld bij het (door-)ontwikkelen van een beveiligde digitale omgeving waarin de vragenlijsten worden afgenomen.

## 4. Kennisnemen van de jaarlijkse bijkomende kosten cliëntervaringsonderzoek met een bandbreedte van €10,000,- tot €22,000,-

Deze aanpak brengt nieuwe jaarlijkse kosten met zich. Hierbij kan worden gedacht aan de verloting van bol.com-bonnen en personele kosten voor een telefonische helpdesk en het maken van een rapportage (zie kanttekeningen voor verdere uitleg). Andere kosten (zoals porto- en printkosten en het nabellen) worden al gemaakt; daarvoor hoeft geen nieuw budget te komen.

## **Kanttekeningen**

Een eerste kanttekening betreft het gebruik van NAW-gegevens. Voor het verzenden van een brief/mail met de digitale vragenlijst moeten NAW-gegevens worden gebruikt. Cliënten moeten toestemming

---

<sup>2</sup> Daarnaast heeft telefonische afname het nadeel dat respondenten zich 'mogelijk terughoudend opstellen bij de afname van de vragenlijst in de veronderstelling dat de antwoorden door de gemeente te herleiden zijn'. Telefonische afname vergt bovendien meer personele inspanning (Richtlijnen voor afname bij Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders van de Universiteit van Amsterdam en Stichting Alexander (2015)).

<sup>3</sup> Richtlijnen voor afname bij Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders van de Universiteit van Amsterdam en Stichting Alexander (2015).

<sup>4</sup> Gemeente Utrecht (2016); Gemeente Almere (2019); Gemeente Stichtse Vecht (2021).

geven voor het gebruik van de NAW-gegevens.<sup>5</sup> Die toestemming wordt voor Jeugd niet geregistreerd (voor Wmo wel).

Maatregel – Daar kunnen we bij Jeugd op de volgende manier mee omgaan:

- Bij de gemeente  
Aan het begin van het jeugdhulptraject kan de consulent toestemming vragen voor deelname aan het CEO. Bij die toestemming moet duidelijk zijn dat jongeren en ouders worden benaderd via hun NAW-gegevens. Het is daarbij noodzakelijk dat de jeugdconsulenten de actuele en correcte gegevens (naam, e-mail, telefoonnummer en adres) én de toestemming voor gebruik daarvan overzichtelijk registreren in het Digitaal Leef Plein. Gemeenten moeten hierop toezicht houden (deze goede registratie van gegevens geldt ook voor Wmo-consulenten). De verwachting is dat we hier op relatief korte termijn mee kunnen starten.
- Bij de zorgaanbieder  
Het is lastiger om de NAW-gegevens/toestemming te registreren wanneer jongeren via een andere verwijzer (zoals de huisarts) jeugdhulp krijgen. Deze jongeren benaderen we daarom op een andere manier; we vragen zorgaanbieders om een formulier te overhandigen aan cliënten. Daarop staat een link/QR-code met een unieke code waarmee zij (of hun ouders) de vragenlijst kunnen invullen. Het benaderen van jeugdigen via de zorgaanbieder zal vrijwillig zijn en daarom opbouwend plaatsvinden. Het betrekken van zorgaanbieders vraagt om een proces waarin gesprekken worden gevoerd. Zo kunnen zorgaanbieders op het belang van het CEO worden gewezen en kunnen afspraken worden gemaakt. Op 12 oktober 2022 is tijdens een bijeenkomst met kleine zorgaanbieders een eerste verkenning gedaan naar hun bereidheid om hieraan mee te werken; hierbij is aangegeven dat zij ervoor open staan.<sup>6</sup>

In het begin zullen we ons vooral focussen op de 'eenvoudigere' weg via de gemeente; ondertussen wordt opbouwend ingezet op de (vrijwillige) deelname van zorgaanbieders.

Een tweede kanttekening is de mogelijk lage respons.<sup>7</sup> Wel kan elke ingevulde vragenlijst ons meer zicht bieden op de jeugdhulp- en Wmo-ondersteuning.

Maatregel – Daarnaast zijn er mogelijkheden om de respons te verhogen:

- Tijdens de klankbordgroep jongeren (26-09-2022) is benadrukt dat het responsverhogend werkt als duidelijk is waarvoor de vragenlijst is en wat ermee gedaan wordt. Jongeren moeten weten dat de resultaten worden gebruikt voor verbetering van de jeugdhulp ('*the bigger picture*'). Ook moet worden benadrukt dat het belangrijk is om de (individuele) mening van jongeren te horen.
- Er kan een telefonische helpdesk worden ingericht, waar respondenten vragen kunnen stellen over (het invullen van) de digitale vragenlijst. De gemeente Utrecht heeft een soortgelijke helpdesk voor CEO Wmo en Jeugd, waar '*tijdens het onderzoek veel gebruik van [is] gemaakt*'.<sup>8</sup>
- Medewerkers van de betrokken zorginstellingen moeten goed worden geïnformeerd over (het belang van) de afname van het CEO. Dit kan responsverhogend werken, aangezien deze medewerkers rechtstreeks contact hebben met de doelgroep.<sup>9</sup> Ook jeugdconsulenten moeten goed geïnformeerd worden over het belang van het CEO, zodat zij dit ook tijdens het rechtstreekse contact met de cliënt kunnen overbrengen. Zowel medewerkers van zorginstellingen als jeugdconsulenten kunnen op (het belang en de werkwijze van) het CEO gewezen worden middels bijvoorbeeld e-mail, nieuwsbericht of een bijeenkomst.
- Het verloten van bol.com-bonnen kan bijdragen aan de respons.<sup>10</sup> Ook andere gemeenten verloten een (soortgelijke) beloning ten behoeve van de respons.<sup>11</sup>

---

<sup>5</sup> Privacyprotocol bij cliëntveringsonderzoeken jongeren en ouders (2015), p. 3-4.

<sup>6</sup> Wel zijn vraagtekens gezet bij de respons; zie daarvoor de tweede kanttekening.

<sup>7</sup> Andere gemeenten/regio's hebben een vrij lage respons op de (digitale) CEO-vragenlijsten; zij continueren toch hun onderzoek (Zie Van Plaggenhoef, Bilo & Batterink (2020), p. 18).

<sup>8</sup> Gemeente Utrecht (2016).

<sup>9</sup> Handleiding voor afname bij Modelvragenlijst Cliëntvering Jongeren en Ouders van de Universiteit van Amsterdam en Stichting Alexander (2015).

<sup>10</sup> Voor deze bon is gekozen aan de hand van de klankbordgroep jongeren van 26-09-2022. De juridische afdeling van de Regio heeft gecontroleerd dat deze bonnen mogen worden verloot wanneer toestemming wordt gegeven voor verwerking persoonsgegevens.

<sup>11</sup> Gemeente Utrecht (2016); Gemeente Almere (2019).

- Een brief/e-mail uit naam van wethouder/burgemeester werkt in de regel responsverhogend.<sup>12</sup>
- Als geen respons volgt, kan eenmaal een herinneringsbrief of -mail worden verstuurd. Nabellen is voor jeugd niet wenselijk, zo is naar voren gekomen tijdens de klankbordgroep jongeren (26-09-2022); bij ouders zou dit eventueel een optie kunnen zijn.

## **Uitvoering**

1. Bij het CEO Wmo worden de bestaande vragenlijsten gebruikt. Voor het CEO Jeugd worden vragenlijsten opgesteld; deze kunnen worden gebaseerd op de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders<sup>13</sup> en vragenlijsten van andere gemeenten.<sup>14</sup> Jongeren en ouders worden actief betrokken in het proces; de conceptvragenlijsten worden aan hen voorgelegd tijdens klankbordgroepen.
2. Belangrijke randvoorwaarde is dat de gemeente verantwoordelijk is voor actuele gegevens in het Digitaal Leef Plein (naam, e-mail, telefoonnummer en adres). De consultants kunnen dit aan het begin van het jeugdhulptraject/Wmo-ondersteuning registreren. Op die manier kunnen respondenten worden benaderd, bij voorkeur via e-mail en anders per post (of het formulier bij zorgaanbieders; zie kanttekeningen jeugd). De uitvoerbaarheid wordt nader overlegd met de teammanagers van de gemeenten. De e-mail, brief of het formulier met de link/QR-code naar de digitale vragenlijst is een persoonlijke uitnodiging. In de persoonlijke uitnodiging staat een unieke inlogcode, waardoor alleen de beoogde respondent de vragenlijst kan invullen.
  - a. Voor Wmo worden de vragenlijsten zo veel mogelijk per mail of post verstuurd. Dat hangt ervan af welke gegevens beschikbaar zijn: wanneer een e-mailadres bekend is, wordt gekozen voor een mail, anders wordt een brief verstuurd. Bij Wmo wordt een document bijgehouden waarin staat wie voor het CEO mag worden benaderd. Daar wordt gebruik van gemaakt. Vragenlijsten kunnen bijvoorbeeld gedurende het gehele jaar worden uitgezet naar cliënten (continumeting).
  - b. Bij Jeugd wordt toestemming voor gebruik NAW-gegevens en deelname CEO nog niet geregistreerd; zie onder kanttekeningen de werkwijze die daarvoor wordt gehanteerd (via gemeente/zorgaanbieder). De vragenlijsten kunnen bijvoorbeeld worden uitgezet over een periode van twee-drie maanden; een continuumeting is minder wenselijk aangezien de vragenlijsten (ook) via zorgaanbieders worden gedeeld.
3. Voor CEO jeugd vragen wij zowel jongeren als ouders/verzorgers om vragenlijsten in te vullen.
  - a. Ouders/verzorgers van kinderen worden benaderd.
  - b. Jongeren vanaf 12 jaar mogen worden benaderd na toestemming van hun ouders; jongeren vanaf 16 jaar mogen zelfstandig worden benaderd.
    - i. Gemeente: jeugdconsultanten kunnen (indien nodig) ouders aan het begin van het jeugdhulptraject vragen om toestemming. Dit kan in het Digitaal Leef Plein worden vastgelegd. Hierdoor kunnen jongeren met de gemeente als verwijzer vanaf 12-jarige leeftijd worden benaderd.
    - ii. Zorgaanbieder: hier ligt dit gecompliceerder. Gelet op de haalbaarheid van het CEO 2023 vragen we zorgaanbieders om vragenlijsten aan ouders (eventueel via hun kind) te overhandigen. Daarnaast kunnen zorgaanbieders de vragenlijsten aan jongeren vanaf 16 jaar overhandigen. Het plan is om in de toekomst ook bij de zorgaanbieders jongeren tussen 12-16 jaar te benaderen.
4. Voor het CEO Jeugd worden de resultaten van de vragenlijsten en Samenkracht!-bijeenkomsten in een rapportage verwerkt. Uit de klankbordgroep jongeren (26-09-2022) is naar voren gekomen dat er ook daadwerkelijk wat gedaan moet worden met die resultaten: waar nodig moeten vervolgstappen worden genomen. De resultaten en vervolgstappen worden teruggekoppeld als respondenten (en andere betrokkenen) daar behoefte aan hebben. Dat kan door aan het eind van de vragenlijst te benoemen waar en wanneer de resultaten worden gepubliceerd (op bijvoorbeeld de website). Ook kan gedacht worden aan het aanvinken van een

<sup>12</sup> Richtlijnen voor afname bij Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders van de Universiteit van Amsterdam en Stichting Alexander (2015).

<sup>13</sup> Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders van de Universiteit van Amsterdam en Stichting Alexander (2015).

<sup>14</sup> Gemeente Almere (2019); Gemeente Stichtse Vecht (2021); regio Haaglanden (2019).

hokje en het invullen van een e-mailadres als respondenten persoonlijk op de hoogte willen worden gehouden. Ook kan de terugkoppeling via Samenkracht!.

- Nadat is ingestemd met het voorstel, zullen onderstaande financiën in de begroting worden meegenomen.

## Financiën

De eenmalige financiële investering ziet bijvoorbeeld op het door-ontwikkelen van een digitale omgeving en heeft een bandbreedte van €10,000,- tot €20,000,-. De kosten worden verdeeld onder de gemeenten, naar rato van het inwonersaantal. De financiën worden – na instemming met het voorstel – opgenomen in de begroting:

Gemeente	Percentage inwoners regio	Totale kosten	Kosten Jeugd	Kosten Wmo
Hilversum	38%	€3800 - €7600	€1900 - €3800	€1900 - €3800
Gooise Meren	24%	€2400 - €4800	€1200 - €2400	€1200 - €2400
Huizen	18%	€1800 - €3600	€900 - €1800	€900 - €1800
Wijdmeren	10%	€1000 - €2000	€500 - €1000	€500 - €1000
Blaricum	5%	€500 - €1000	€250 - €500	€250 - €500
Laren	5%	€500 - €1000	€250 - €500	€250 - €500

Daarnaast zal jaarlijks geïnvesteerd moeten worden in bijvoorbeeld het verloten van bol.com-bonnen en personele kosten voor een telefonische helpdesk en het maken van een rapportage. Deze kosten hebben een bandbreedte van €10,000,- tot €22,000,-. De kosten worden verdeeld onder de gemeenten, naar rato van het inwonersaantal. De financiën worden – na instemming met het voorstel – opgenomen in de begroting:

Gemeente	Percentage inwoners regio	Totale kosten	Kosten Jeugd	Kosten Wmo
Hilversum	38%	€3800 - €8360	€1900 - €4180	€1900 - €4180
Gooise Meren	24%	€2400 - €5280	€1200 - €2640	€1200 - €2640
Huizen	18%	€1800 - €3960	€900 - €1980	€900 - €1980
Wijdmeren	10%	€1000 - €2200	€500 - €1100	€500 - €1100
Blaricum	5%	€500 - €1100	€250 - €550	€250 - €550
Laren	5%	€500 - €1100	€250 - €550	€250 - €550

## Volledige bronvermelding:

[Gemeente Almere](#) (2019). *Clïëntervaringsonderzoek Jeugdhulp. Rapportage onderzoek ervaringen cliënten jeugdhulp Almere 2019.*

[Gemeente Stichtse Vecht](#) (2021). *Rapportage Clïëntervaringsonderzoek Jeugdhulp Jongeren over 2020. ZorgfocuZ.*

[Gemeente Utrecht](#); Rozema e.a. (2016). *Clïëntervaringsonderzoek Wmo & Jeugd Utrecht 2015/2016 Rapportage.*

[Handleiding voor afname](#) bij Modelvragenlijst Clïëntervaring Jongeren en Ouders van de Universiteit van Amsterdam en Stichting Alexander (2015).

Modelvragenlijst Clïëntervaring [Jongeren](#) en [Ouders](#), Universiteit van Amsterdam en Stichting Alexander (2015).

Van Plaggenhoef, Bilo & Batterink (2020). *Analyse en rapportage cliëntervaringen jeugdhulp 2019.* Ministerie VWS.

[Privacyprotocol](#) bij cliëntervaringsonderzoeken jongeren en ouders (2015).

[Regio Haaglanden](#); Mieloo, C., Bartelink, C., & Gilsing, R. (2019). *Kwalitatief cliëntervaringsonderzoek (CEO) Haaglanden 2019. Een pilot voor kwalitatief cliëntervaringsonderzoek in samenwerking met hoger onderwijs.* Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden.

[Richtlijnen voor afname](#) bij Modelvragenlijst Clïëntervaring Jongeren en Ouders van de Universiteit van Amsterdam en Stichting Alexander (2015).