

Algemeen	
Onderwerp	Cliëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo 2023
Verspreiden	Ja
Contactpersoon	Janneke Franken
Eenheid	Sturing
E-mail	j.franken@regiogv.nl
Kenmerk	22.0004511
Datum	21 november 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 CEO; voor Jeugd maximaal €13,000 per jaar en voor Wmo maximaal €8500 per jaar

Behandeling

Datum	Overleg	Doel	Conclusie
26-09-22	Klankbordgroep Jongeren	Adviseren	<ol style="list-style-type: none"> 1. Duidelijk moet zijn waarvoor de vragenlijst is en wat er daadwerkelijk met resultaten wordt gedaan 2. Terugkoppeling van resultaten en vervolgstappen aan respondenten indien gewenst 3. Verloten bol.com-bonnen ten behoeve van respons 4. Eén herinnering kan worden verstuurd, niet vaker 5. Conceptvragenlijsten worden aan de klankbordgroep voorgelegd 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	Consultatieronde uitvoering toevoegen
28-10-22 tot 15-11-22	Consultatieronde uitvoering	Adviseren	Nadere uitwerking bij kanttekeningen op 1) bereiken respondentengroep jeugd; 2) representativiteit en respons; 3) hoe toestemming deelname CEO Jeugd door jeugdconsultanten kan worden geregistreerd;

			4) continumeting Wmo. Daarnaast aanpassing in de jaarlijkse kosten, aangezien voor Wmo geen verloting nodig is van bonnen. Dit is allemaal meegenomen in het voorstel.
01-12-22	Directie-overleg	Adviseren	
15-12-22	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	21 november 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; voor Jeugd maximaal €13,000,- per jaar en voor Wmo maximaal €8500,- per jaar

Kernboodschap

Jaarlijks wordt een cliëntervaringsonderzoek (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.¹ Het CEO Jeugd is 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.

¹ Op grond van artikel 2.10 Jeugdwet jo. 2.5.1 Wmo 2015.

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 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. Bovendien sluit dit aan bij artikel 3 lid 2 van de Regeling Jeugdwet. Daarin staat dat de toegankelijkheid, kwaliteit en effecten middels vragenlijsten moeten worden onderzocht. De precieze vragenlijsten zullen nog worden ontwikkeld, waarbij die voor jongeren ook wordt voorgelegd aan de klankbordgroep Jeugd.

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.² Bovendien kunnen we met digitale vragenlijsten snel gegevens verzamelen voor relatief lage kosten.³ Andere gemeenten en regio's werken ook met digitale vragenlijsten.⁴ Uit gesprek met de GGD Gooi & Vechtstreek – die ook vragenlijsten afnemen bij jongeren en volwassenen – blijkt dat digitale vragenlijsten goed werken. Beoogde respondenten kunnen via een QR-code of link bij de vragenlijst (in een beveiligde, online omgeving) komen.

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 CEO; voor Jeugd maximaal €13.000 per jaar en voor Wmo maximaal €8500 per jaar

Deze aanpak brengt nieuwe jaarlijkse kosten met zich. Hierbij gaat het om nieuwe werkzaamheden of een uitbreiding van de huidige werkzaamheden. Gedacht kan worden aan de verloting van bol.com-

² 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)).

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

⁴ Gemeente Utrecht (2016); Gemeente Almere (2019); Gemeente Stichtse Vecht (2021).

bonnen voor Jeugd, personele kosten voor een telefonische helpdesk en het maken van een rapportage. Dit maximumbedrag biedt een kader waarbinnen de jaarlijkse kosten zullen worden onderzocht. Het precieze totaalbedrag zal volgen na instemming met het voorstel; dan kan specifiek worden onderzocht wat de jaarlijkse kosten zullen zijn. Zo wordt bijvoorbeeld ook de uitvoering na instemming met het voorstel nader afgestemd met de kwaliteitsmedewerkers. Andere kosten (zoals porto- en printkosten en het nabellen) worden al gemaakt; daarvoor hoeft geen nieuw budget te komen.

Kanttekeningen

1. Bereiken respondentengroep Jeugd

Een eerste kanttekening betreft de respondentengroep van Jeugd. We kunnen jeugdigen en hun ouders niet zomaar op dezelfde manier benaderen zoals we doen bij Wmo. Twee overwegingen liggen daaraan ten grondslag:

- a) Voor het verzenden van een brief/mail met de digitale vragenlijst moeten NAW-gegevens worden gebruikt. Cliënten moeten toestemming geven voor het gebruik van de NAW-gegevens.⁵ Die toestemming wordt voor Jeugd niet geregistreerd (voor Wmo wel).
- b) Niet alle ouders kunnen worden aangeschreven om te vragen of zij willen deelnemen aan het onderzoek. Dit gaat dan bijvoorbeeld over ouders die niet (mogen) weten dat hun kind jeugdhulp heeft, ouders van kinderen die anoniem in de zorg zijn, ouders van kinderen met een beschermingsmaatregel, situaties met een complexe vechtscheiding, geweld in een gezin, etc.

Maatregel – Op de volgende manieren kunnen we toch jeugdigen en ouders benaderen om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek:

- Bij de gemeente
Wanneer de gemeente de verwijzer is van de jeugdhulp, kunnen we respondenten op verschillende manieren benaderen. De precieze werkwijze kan, na vaststelling van dit voorstel, nader worden uitgewerkt met de kwaliteitsmedewerkers van de verschillende gemeenten. Aan de volgende methoden kan worden gedacht:
 - i. Ten eerste kan bij de beschikkingen (en dus ook bij verlengingen) een extra pagina worden toegevoegd met daarop de QR-code en link naar de digitale vragenlijst. Soms wordt daarbij een (standaard) mail verstuurd waarin de cliënten erop worden gewezen dat zij een bericht in het digitaal portaal hebben; dan kan ook in zo'n mail een QR-code en link worden opgenomen. Op deze manier kunnen de respondenten uit zichzelf beslissen om deel te nemen aan het onderzoek.
 - ii. Ten tweede kunnen jeugdconsulenten in de standaard-handtekening van hun e-mail een QR-code en/of link opnemen naar de digitale vragenlijst. Als er dan onderling contact is tussen consulenten en cliënten/ouders, kunnen de respondenten op die manier uit zichzelf beslissen om deel te nemen aan het onderzoek.
 - iii. Ten derde kan gedacht worden aan het registreren van de toestemming voor deelname aan het cliëntervaringsonderzoek aan het begin van het jeugdhulptraject. De jeugdconsulent kan die toestemming middels een vinkje in het Digitaal Leef Plein registreren (dat vinkje wordt bij Wmo al toegepast). 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 registreren in het Digitaal Leef Plein. Gemeenten moeten hierop toezicht houden (deze goede registratie van gegevens geldt ook voor Wmo-consulenten). De vragenlijst wordt alleen gestuurd naar de contactpersoon.
- Bij de zorgaanbieder
De gemeente is niet altijd de verwijzer voor jeugdhulp; ook bijvoorbeeld de huisarts kan jeugdigen verwijzen. Om alle jongeren (en ouders) in de jeugdhulp te kunnen bereiken, vragen we 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. Ook kan worden gedacht aan flyers in de wachtkamer. 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

⁵ Privacyprotocol bij cliëntervaringsonderzoeken jongeren en ouders (2015), p. 3-4.

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.⁶ De vragenlijsten kunnen door zorgaanbieders worden uitgezet over een periode van twee-drie maanden; in die periode kunnen we zorgaanbieders motiveren en wijzen op (het belang van) het overhandigen van het formulier voor het cliëntervaringsonderzoek; ook middels herinneringen. Opbouwend kan worden ingezet op deze (vrijwillige) deelname van zorgaanbieders.

2. Representativiteit en respons

Een tweede kanttekening betreft de representativiteit en respons van de respondentengroepen. De representativiteit van het onderzoek is altijd onderdeel van discussie, bij welke uitvraag dan ook.

Jeugd

Artikel 3 lid 1 Regeling Jeugdwet schrijft voor onder wie het cliëntervaringsonderzoek Jeugd moet worden gedaan. Daarin worden jongeren met een kinderbeschermingsmaatregel en jeugdreclassering genoemd. De doelgroep kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering is lastig te benaderen en wordt daarom voorlopig niet expliciet betrokken. Ook andere gemeenten/Regio's nemen deze doelgroep niet mee in het cliëntervaringsonderzoek.

Daarnaast wordt genoemd dat een vragenlijst moet worden afgenomen onder een representatief te achten aantal personen in de jeugdhulp. Bij het benaderen van de respondenten voor Jeugd, kan echter met de huidige werkwijze (zie kanttekening 1) geen steekproef worden getrokken.

Maatregel Jeugd

Op dit moment worden geen vragenlijsten afgenomen onder jeugdigen. Elke ingevulde vragenlijst is dus meer dan wat we nu doen. Daarnaast kan elke ingevulde vragenlijst ons meer inzicht bieden in de toegang, kwaliteit en effecten van jeugdhulp, ondanks de mogelijk lage respons bij Jeugd.⁷ Er zijn daarnaast verschillende 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'*.⁸
- 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.⁹ 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, flyers of een bijeenkomst.
- Voor Jeugd kan het verloten van bol.com-bonnen bijdragen aan de respons.¹⁰ Ook andere gemeenten verloten een (soortgelijke) beloning ten behoeve van de respons.¹¹
- Een brief/e-mail uit naam van wethouder/burgemeester werkt in de regel responsverhogend.¹²
- Als respondenten per brief of mail worden benaderd, maar geen respons volgt, kan eenmaal een herinneringsbrief of -mail worden verstuurd. Nabellen is voor jeugd niet wenselijk, zo is naar

⁶ Wel zijn vraagtekens gezet bij de respons; zie daarvoor de tweede kanttekening.

⁷ 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).

⁸ Gemeente Utrecht (2016).

⁹ Handleiding voor afname bij Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders van de Universiteit van Amsterdam en Stichting Alexander (2015).

¹⁰ Voor deze bon is gekozen naar aanleiding 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.

¹¹ Gemeente Utrecht (2016); Gemeente Almere (2019).

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

voren gekomen tijdens de klankbordgroep jongeren (26-09-2022). Bij Wmo wordt wel nagebeld om de beoogde respons te behalen.

Na verloop van tijd kan – b.v. na evaluaties van de vernieuwde werkwijze cliëntervaringsonderzoek – alsnog worden bedacht om bij Jeugd een steekproef te trekken. De VNG geeft bijvoorbeeld in een mailuitwisseling aan dat de aanbieders hun cliënten (en ouders) toestemming kunnen vragen om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek. Na toestemming kan de aanbieder de respondenten zelf een brief of mail versturen. De Regio Rijnmond heeft daarnaast een methode waarin zij vooraf een steekproef trekken, en deze steekproef terugleggen bij de zorgaanbieders (een zorgvuldigheidcheck, waarbij de zorgaanbieder controleert of de jeugdige benaderd mag worden of dat de jeugdige anoniem/zonder medeweten ouder in de zorg zit). In beide gevallen zou dat echter veel vragen van de zorgaanbieder, terwijl daarvoor (nog) geen contractuele afspraken zijn gemaakt. Omdat we moeten afgaan op de vrijwillige medewerking van de zorgaanbieder, wordt daarom nu eerst de eerder beschreven methode (onder kanttekening 1) verder uitgewerkt.

Wmo

Bij Wmo bestaat het risico dat met digitale vragenlijsten wellicht relatief veel jonge Wmo-gebruikers worden bereikt. Wat betreft de respons zijn er minder zorgen – voorgaande jaren was de respons namelijk voldoende.

Maatregel Wmo

Met het voorstel zullen digitale vragenlijsten worden gestuurd (per mail/post) naar de beoogde respondenten Wmo (steekproef). Als de vragenlijst niet wordt ingevuld, wordt die steekproef nagebeld (in elk geval totdat aan 'het responsvereiste' wordt voldaan). De representativiteit kan achteraf vastgesteld worden, waarna het één en ander nog hersteld kan worden. Daarnaast valt het bellen niet (volledig) weg. Dat betekent dat er dus een combinatie van digitale en telefonische vragenlijsten is, waardoor we ook de oudere Wmo-gebruikers kunnen bereiken.

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 Ouders¹³ en vragenlijsten van andere gemeenten.¹⁴ Vragen over de toegang, de kwaliteit van de zorg en de effecten van de zorg zullen in die vragenlijst terugkomen. 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), ook wanneer deze gegevens tussentijds aangepast worden. De consultants kunnen die gegevens aan het begin van het jeugdhulptraject/Wmo-ondersteuning registreren; de administratie kan bijvoorbeeld ervoor zorgen dat deze gegevens actueel zijn door veranderingen aan de Regio door te geven. Op die manier kunnen respondenten worden benaderd, bij voorkeur via e-mail en anders per post.
3. Voor Wmo zijn er geen wezenlijke veranderingen in de uitvoering; er wordt al jaren gewerkt met vragenlijsten, alleen zullen deze nu digitaal worden afgenomen. 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 bijgehouden wie voor het CEO mag worden benaderd. Vragenlijsten kunnen gedurende het gehele jaar worden uitgezet naar cliënten (continumeting). Met het digitaal uitvragen kan zo'n continuumeting bevorderd worden; het bellen zorgt voor een piekbelasting aangezien dit of door een externe partij of in de minder drukke periodes gebeurt. 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.

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

¹⁴ Gemeente Almere (2019); Gemeente Stichtse Vecht (2021); regio Haaglanden (2019).

4. Bij Jeugd verandert daarentegen wel één en ander in de uitvoering CEO. Zo wordt toestemming voor gebruik NAW-gegevens en deelname CEO nog niet geregistreerd; zie onder kanttekeningen de werkwijze die kan worden gehanteerd (via gemeente/zorgaanbieder). Het is belangrijk dat alle betrokkenen worden gemotiveerd om een zo hoog mogelijke respons te behalen voor het cliëntervaringsonderzoek, zeker de jeugdconsulenten en zorgaanbieders. Zij zullen daarbij ook enige informatie moeten ontvangen die zij kunnen delen met ouders en jongeren. De consulenten en zorgaanbieders kunnen via bijeenkomsten, mails, flyers, nieuwsberichten of andere methodes worden gewezen op het belang van het cliëntervaringsonderzoek, zodat zij enthousiast zijn om mee te werken aan de vernieuwde werkwijze.
5. 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 hokje en het invullen van een e-mailadres als respondenten persoonlijk op de hoogte willen worden gehouden. Ook kan de terugkoppeling via Samenkracht!.
6. Nadat is ingestemd met het voorstel, wordt de uitvoering nader uitgewerkt, onder andere met de kwaliteitsmedewerkers van de verschillende gemeenten. De financiën zullen daarna 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 opgenomen in de begroting op het moment dat deze kosten definitief worden vastgesteld:

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 bij Jeugd en personele kosten voor een telefonische helpdesk en het maken van een rapportage. Voor Jeugd geldt een maximumbedrag van €13,000 per jaar; voor Wmo is dit maximaal €8500 per jaar. De kosten zijn ruim ingeschat en laten ruimte over om dit in te richten naar de wens van gemeenten. De kosten worden verdeeld onder de gemeenten, naar rato van het inwonersaantal. De financiën worden opgenomen in de begroting op het moment dat deze kosten definitief worden vastgesteld:

Gemeente	Percentage inwoners regio	Kosten Jeugd	Kosten Wmo
Hilversum	38%	Maximaal €4940	Maximaal €3230
Gooise Meren	24%	Maximaal €3120	Maximaal €2040
Huizen	18%	Maximaal €2340	Maximaal €1530
Wijdmeren	10%	Maximaal €1300	Maximaal €850
Blaricum	5%	Maximaal €650	Maximaal €425
Laren	5%	Maximaal €650	Maximaal €425

Volledige bronvermelding:

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

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

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

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

Modelvragenlijst Cliëntervaring [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 Cliëntervaring Jongeren en Ouders van de Universiteit van Amsterdam en Stichting Alexander (2015).