



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

PROTOCOL MODELVRAGENLIJST CLIËNTERVARING
JONGEREN EN OUDERS (MCJO)
Richtlijnen voor afname



Colofon

Dit afnameprotocol is opgesteld door KING, St. Alexander en de VNG.

Opmaak

Chris Koning (VNG)

December 2015.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Stappenplan	5
3	Methode van afname	6
4	Onderzoekspopulatie en steekproef	8
5	Communicatie met cliënten	11
6	Dataset en dataverwerking	13
	Bijlage 1: conceptaankondiging voor jongeren	14
	Bijlage 2: conceptaankondiging voor ouders	15
	Bijlage 3: conceptbrief voor jongeren voor deelname aan het onderzoek	16
	Bijlage 4: conceptbrief voor ouders voor deelname aan het onderzoek	17

1 Inleiding

In dit protocol zijn de richtlijnen voor de afname van de modelvragenlijst cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) neergelegd waarmee een gemeente of onderzoeksbureau de afname van de MCJO zelfstandig, eenduidig en tegen minimale inspanning kan afnemen. Voor achtergrondinformatie over de MCJO wordt verwezen naar de handleiding.

2 Stappenplan

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke werkzaamheden er bij de voorbereidingen en de uitvoering van de afname van het MCJO komen kijken. De volgende stappen zijn mogelijk aan de orde.

Voorbereiden

- Het aanwijzen van een projectleider en het samenstellen van het projectteam.
- Het downloaden van de vragenlijst, de handleiding en het dataformat van de website.
- Formuleren van een Plan van Aanpak.
- Het informeren van betrokken medewerkers.
- Het verzamelen van de adresgegevens van de doelgroep op basis van het cliëntregistratiesysteem.
- Het informeren van de doelgroep, instellingen en andere stakeholders.
- Het trekken van de steekproef en samenstellen van een verzendlijst.
- Het beschikbaar stellen van de faciliteit voor afname van MCJO (websurvey, vragenlijst etc.).

Afname

- Het aankondigen van het onderzoek.
- Het uitnodigen van de beoogde deelnemers.
- Het ondersteunen bij vragen van cliënten.
- Het monitoren van voortgang (afmeldingen en respons).
- Het versturen van een herinneringsbrief.

Afronden

- Het verzamelen en verwerken van de resultaten in het dataformat.
- Het opstellen van een rapportage met resultaten en aanbevelingen.
- Het bespreken van de resultaten en aanbevelingen tijdens een interne bijeenkomst.
- Het bespreken van het verbeterplan en het opstellen van aanbevelingen met de doelgroep en instellingen.
- Het informeren van betrokkenen (respondenten, instellingen, cliëntenorganisaties) over de uitkomsten en de vervolgstappen.

Follow-up

- Om beleid bij te kunnen sturen en kwaliteit te kunnen vergroten vanuit cliëntperspectief wordt aanbevolen om het volgende jaar deel twee van de cyclus in gang te zetten: kwalitatief vervolgonderzoek met de doelgroep samen naar thema's en uitkomsten die uit de MCJO naar voren zijn gekomen.

3 Methode van afname

Voor de afname van de MCJO kan een keuze worden gemaakt uit verschillende afnamemethoden. Hieronder worden de mogelijkheden toegelicht. Bij het uitvoeren van onderzoek heeft iedere afnamemethode voor- en nadelen. Laat u goed informeren door uw onderzoeksafdeling of onderzoeksbureau over een optimale benadering en inrichting voor uw gemeente.¹ In het privacyprotocol is beschreven welke voorwaarden gelden bij benadering van de cliënten.

3.1 Mixed-mode: Survey via het internet, schriftelijke vragenlijst op aanvraag

Voor de afname van de MCJO wordt de online afnamemethode door middel van een websurvey aanbevolen, met de mogelijkheid voor de deelnemer om een schriftelijke vragenlijst aan te vragen. Deze methode houdt in dat de beoogde respondent (jongere of ouder) met een persoonlijke uitnodigingsbrief wordt aangeschreven om een websurvey in te vullen. In de brief is de locatie van de websurvey (Url) en een unieke inlogcode opgenomen. De code zorgt ervoor dat alleen de beoogde respondent de vragenlijst kan benaderen. Daarnaast maakt de uitnodigingsbrief melding van een telefoonnummer of e-mailadres om desgewenst een schriftelijke vragenlijst aan te vragen. Zie voor voorbeeldbrieven bijlage 1 en 2.

Voordelen van deze afnamemethode zijn de grote snelheid waarmee u gegevens kunt verkrijgen en de relatief lage kosten voor het verzamelen van de cliëntervaringen. Nadeel van deze afnamemethode is dat het voor sommige doelgroepen mogelijk een uitdaging vormt om een vragenlijst via het internet af te handelen. Daarnaast moet er een inspanning worden gepleegd (aanvragen per telefoon of e-mail door de cliënt) als de respondent wil beschikken over een schriftelijke vragenlijst.

3.2 Mixed-mode: Schriftelijke vragenlijst in combinatie met een survey via het internet

In deze afnamemethode ontvangt de beoogde respondent een uitnodigingsbrief samen met een schriftelijke vragenlijst en een gefrankeerde of portvrije retourenveloppe. In de brief wordt melding gemaakt van de locatie van de websurvey, alsmede de bijbehorende persoonlijke inloggegevens. De beoogde respondent maakt zelf de keuze voor de gewenste onderzoeksmodus: websurvey of schriftelijke vragenlijst. Zie voor voorbeeldbrieven bijlage 3 en 4.

Voordelen van deze afnamemethode zijn de toegankelijkheid van het onderzoek, en de keuzevrijheid die geboden wordt aan de beoogde respondent. De respons van deze afnamemethode is in de regel hoger dan van de eerste afnamemethode. Deze volwaardige mixed-mode variant is echter wel de meest complexe afnamemethode om te organiseren en brengt aanzienlijk meer kosten met zich mee dan variant 1. Vanwege de verschillende logistieke trajecten (digitaal en schriftelijk) is het daarnaast moeilijk om tussentijds een goed (real-time) beeld te krijgen van de voortgang in de respons.

Let op: Het is van belang bij de voorgaande afnamemethoden te controleren of een respondent mogelijk gebruik heeft gemaakt van zowel de websurvey als de fysieke vragenlijst. Met name afnamemethode 2 is gevoelig voor dergelijke onregelmatigheden.

Wanneer gekozen wordt voor een afnamemethode waarbij een websurvey wordt gehanteerd dan is

¹ De methode van het uitdelen van vragenlijsten op punten waar cliënten veel komen, wordt in dit protocol niet nader besproken.

het werken met unieke inlogcodes een absolute voorwaarde. Hierdoor krijgt men alleen met behulp van een persoonlijke inlogcode toegang tot de vragenlijst, en kan men eventueel op een ander moment terugkeren in de vragenlijst (met behoud van eerder gegeven antwoorden). Het werken met unieke inlogcodes voorkomt dat mensen die niet zijn uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek de vragenlijst kunnen invullen. Ten slotte kan de vragenlijst worden afgesloten bij het definitief inzenden van de antwoorden.

3.3 Schriftelijke vragenlijst

De volledige schriftelijke variant is een beproefde methode in cliëntervaringsonderzoeken. Een beoogde respondent ontvangt de vragenlijst per post en kan deze -na afhandeling- door middel van de bijgevoegde gefrankeerde of portvrije retourenveloppe opsturen. Het voordeel van deze afnamemethode is dat het logistieke proces (in opzet) eenvoudig is. Deze methode kent echter dezelfde ongemakken als methode 2 als het gaat om tussentijdse controle op het correct afhandelen van de vragenlijst en de responsvoortgang. Deze afnamemethode is na variant 2 kostentechnisch het minst aantrekkelijk. De netto-respons van variant 3 is in de regel vergelijkbaar met variant 1.

3.4 Telefonische en persoonlijke afname

Voor met name bijzondere doelgroepen zoals LVB-jongeren, ouders die de Nederlandse taal niet machtig zijn of laaggeletterden/analfabeten, of jongeren die in een verpleeg- of verzorgingshuis zitten, is een telefonische of persoonlijke afname mogelijk een meer passende benadering. Bij telefonische afname ontvangt de beoogde respondent een brief met daarin het tijdstip dat hij of zij wordt gebeld. Bij een persoonlijke afname zal telefonisch contact worden opgenomen met de cliënt om een afspraak in te plannen.

Telefonische en persoonlijke afname resulteren doorgaans in een hogere respons dan digitale of schriftelijke afname. Een telefonische of persoonlijke afname heeft als belangrijk nadeel dat het veel personele inspanning met zich meebrengt en mogelijk een negatief effect heeft op de doorlooptijd van het onderzoek. Ouders en jongeren kunnen zich bovendien mogelijk terughoudend opstellen bij de afname van de vragenlijst in de veronderstelling dat de antwoorden door de gemeente te herleiden zijn. Het is aan de persoon die de vragenlijst afneemt om te benadrukken dat de client vrijwillig kan deelnemen aan het MCJO- onderzoek, in het MCJO-onderzoek de antwoorden niet-herleidbaar worden geregistreerd en verwerkt en dat hij toestemming vraagt aan de client voor verwerking van de gegevens. In dat licht is het wenselijk om een telefonische of persoonlijke afname door een onafhankelijke (externe) partijen te laten uitvoeren.

4 Onderzoekspopulatie en steekproef

Onderzoekspopulatie

Clënten worden geselecteerd op basis van de volledige populatie van cliënten jeugdhulp (doelgroep) in de betreffende gemeente. De doelgroep wordt vertegenwoordigd door een courante en integrale cliëntenregistratie van de gemeente of een combinatie van cliëntenregistraties van gemeente en jeugdhulpaanbieders. Te denken valt aan de gemeentelijke registratie van de beschikkingen over betaalde jeugdhulp, cliëntregistratie van de individuele jeugdhulpaanbieders etc.

Steekproefkader

De doelgroep van de MCJO zijn alle jongeren boven de twaalf en ouders met kinderen die in het kader van de Jeugdwet hulp gebruiken. Het kan hierbij -zoals omschreven in de Jeugdwet- gaan om gebruikers van individuele voorzieningen, overige voorzieningen, kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen.

Selectiecriteria

In de steekproef worden jongeren boven de twaalf jaar en ouders met kinderen vanaf *min* negen maanden² betrokken die de afgelopen 12 maanden gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp in de betreffende gemeente.

De volgende cliënten mogen niet worden aangeschreven:

- Jongeren die anoniem in zorg zijn of met een geheime plaatsing;
- Jongeren die zonder medeweten van hun ouders hulp hebben gezocht.

In het onderzoek worden jongeren en ouders separaat benaderd met de voor hen relevante vragen(lijst). Daarmee zijn er twee steekproeven aan de orde waarbij dezelfde selectie en exclusiecriteria gelden.

Bruto steekproef

Alle cliënten die geselecteerd worden voor deelname aan het onderzoek, vormen samen de bruto steekproef. Het is van belang dat de bruto steekproef een goede afspiegeling vormt van de totale populatie. Hiermee vergroot u de kans dat de netto steekproef (respons) representatief is voor de populatie, en verkleint u de kans op onnodig hoge weegfactoren bij verwerking van de onderzoeksdata³.

Om desgewenst een vergelijking tussen specifieke doelgroepen of cliënten van eenzelfde instelling mogelijk te maken dient er een steekproef per deelpopulatie te worden getrokken (zgn. gestratificeerde steekproef). De steekproeven uit de afzonderlijke deelpopulaties tezamen vormen dan de uiteindelijke bruto steekproef. Hoe meer deelpopulaties er zijn, hoe hoger het totaal aantal benodigde respondenten. Binnen kleine gemeenten is het soms niet mogelijk om te differentiëren naar deelpopulaties omdat de aantallen respondenten per deelpopulatie niet groot genoeg zijn.

Netto steekproef

Niet iedere cliënt zal deelnemen aan het onderzoek na uitnodiging. Sommigen willen niet meedoen

² Zwangere vrouwen van wie de ongeboren vrucht onder toezicht staat bij de Jeugdbescherming, tienermoeders bij wie de zwangerschap wordt gemonitord door jeugdzorg etc.)

³ Weging is altijd van invloed is op de validiteit en betrouwbaarheid van je onderzoeksresultaten

en anderen zijn daartoe niet in staat. Alle cliënten die uiteindelijk wel aan het onderzoek meedoen, vormen samen de netto steekproef.

Responsbestand

In het responsbestand staan de aangeschreven cliënten die de vragenlijst -geheel of gedeeltelijk- invullen en terugsturen. Dit bestand bevat tevens de respondenten die de lijst, al dan niet met vermelding van reden, leeg terug stuurden, maar zonder vragenlijsten die onbestelbaar retour kwamen, van respondenten die ten onrechte waren aangeschreven of die aangaven niet tot de doelgroep van het onderzoek te horen.

Responsratio

De responsratio is de verhouding van het aantal respondenten dat de vragenlijst ingevuld terug stuurt (netto steekproef) tegenover het aantal mensen in het responsbestand. De ervaring leert dat de responsratio in cliëntervaringsonderzoeken in de regel ligt tussen de 10% en 25%. De responsratio is afhankelijk van een groot aantal factoren. In hoge mate wordt de responsratio beïnvloed door onder meer de kwaliteit van de cliëntregistratie, de gehanteerde afnamemethode, de gebruiksvriendelijkheid van de vragenlijst, de betrokkenheid van cliënten en eventuele heersende enquêtemoeheid.

Netto-respons

De beoogde omvang van de *netto respons* van de MCJO-afname volgt uit de procedure die is beschreven in het onderdeel 'steekproeftrekking' van dit protocol. Een dergelijke netto-respons garandeert voldoende betrouwbaarheid van onderzoeksuitkomsten. Onder een afgeronde vragenlijst verstaan we inzendingen waarbij de vragenlijst is afgehandeld tot en met de laatste gesloten vraag.

4.1 Steekproeftrekking

In kleinere gemeenten zal de gehele doelgroep bevestigd moeten worden om te komen tot betrouwbare resultaten die generaliseerbaar zijn naar de totale doelgroep. Voor middelgrote en grote gemeenten volstaat een steekproef op de totale doelgroep.

Uit de volledige cliëntregistratie – als afspiegeling van de totale doelgroep – dient binnen het steekproefkader een *a-selecte* steekproef te worden getrokken: iedere persoon maakt daarmee dezelfde kans om geselecteerd te worden voor het onderzoek. Er bestaan verschillende methoden om a-select een bruto steekproef samen te stellen. Een gemeente of onderzoeksbureau kan hiervoor een eigen valide trekkingsmethode hanteren. Indien de onderzoeksresultaten worden uitgesplitst naar deelpopulaties (b.v. doelgroepen of instellingen) dan dient per deelpopulatie afzonderlijk een a-selecte steekproef te worden getrokken (gestratificeerde steekproef).

In het vervolg van dit hoofdstuk spreken we over 'steekproef' als afspiegeling van de cliëntpopulatie. Voor een kleine gemeente betreft het dan in de regel alle jeugdhulpcliënten.

Let op: De steekproeftrekking wordt uitgevoerd voor zowel de jongeren als de ouders (separate steekproeftrekkingen).

Steekproefomvang

Houd bij het trekken van een steekproef en het bepalen van de benodigde steekproefomvang rekening met een minimale netto respons van 10%. Bespreek met de onderzoeksafdeling of het onderzoeksbureau of de verwachte netto respons hiervan zal afwijken en hanteer eventueel een afwijkende waarde bij het berekenen van de steekproefomvang.

Om te berekenen hoeveel cliënten aangeschreven moeten worden en nodig zijn voor generaliseerbare onderzoeksresultaten kan een online steekproefcalculator gehanteerd worden. Het is van belang om daarbij een betrouwbaarheidsniveau van 95% te hanteren en een foutmarge van 5%. De populatie betreft het aantal personen binnen het steekproefkader.

Voorbeeld:

Een gemeente heeft 8.000 cliënten in bestand. Bij een foutmarge van 5% en een betrouwbaarheidsniveau van 95% geeft de steekproefcalculator aan dat er minimaal 367 respondenten moeten zijn. Met een verwachte respons van 10% moet deze gemeente 3.670 cliënten aanschrijven.

Controle op representativiteit

Controle op de representativiteit van de steekproeftrekking is een belangrijk onderdeel van de steekproeftrekking. Nagegaan dient te worden in hoeverre de getrokken (bruto) steekproef op leeftijd en geslacht representatief is voor de populatie waaruit de steekproef is getrokken. Hiermee vergroot je de kans dat de netto steekproef (respons) representatief is

Bij meerdere steekproeven in een meting, maar ook bij herhaalmetingen is het belangrijk dat de steekproeven op exact gelijke wijze worden getrokken.

Weging

De handeling in de voorgaande paragraaf is van belang om een representatieve netto-steekproef (respons) te verkrijgen zodat er naar aanleiding van de onderzoeksresultaten algemene en valide uitspraken kunnen worden gedaan.

Eventuele afwijkingen in de netto steekproef ten opzichte van de totale populatie kun je corrigeren op een aantal parameters, denk hierbij aan de variabelen geslacht, leeftijd of instelling. Dit corrigeren wordt ook wel weging genoemd. Personen in groepen die ondervertegenwoordigd zijn in de steekproef, krijgen een gewicht groter dan 1. En personen in oververtegenwoordigde groepen krijgen een gewicht kleiner dan 1.

In het geval van een gestratificeerde steekproef zoals bij een uitsplitsing van de resultaten naar doelgroep of instelling aan de orde is, is een weging vrijwel altijd noodzakelijk.

Let op: Alhoewel het trekken van een steekproef voor een kleine gemeente niet aan de orde hoeft te zijn, is het controleren op representativiteit van de netto-steekproef voor alle gemeenten wenselijk.

5 Communicatie met cliënten

Aankondiging en uitnodiging

Voorafgaand aan de afname van de MCJO wordt de beoogde respondent op de hoogte gesteld van het aanstaande onderzoek. In een aankondigingsbrief wordt de mogelijkheid geboden om zich af te melden voor het onderzoek. Het is aan te bevelen om tegelijkertijd met het versturen van de aankondigingsbrief melding van het onderzoek te maken op de gemeentelijke website, de website van de betrokken instellingen, of in een lokale krant.

Ongeveer een week na de vooraankondiging volgt de feitelijke uitnodiging voor het onderzoek.

Het is van belang dat in de communicatie de beoogde respondent enthousiast worden gemaakt voor deelname aan het onderzoek. In de brief komt in ieder geval het doel van het onderzoek aan de orde, de wijze van verwerking van de gegeven, de vrijwilligheid van deelname en de (eventuele) stappen die volgen op het vrijgeven van de onderzoeksresultaten. (zie hiervoor het privacyprotocol). Een brief uit naam van een wethouder of burgemeester werkt in de regel respons verhogend. Zie voor voorbeeldbrieven in de bijlagen. Deze brieven kunnen door de gemeente aan de lokale situatie worden aangepast.

Looptijd onderzoek

In de uitnodigingsbrief en (eventuele) herinneringsbrief moet een duidelijke einddatum van het onderzoek worden vermeld ("wij vragen u de vragenlijst in te sturen voor...[invullen datum]"). Beoogde respondenten krijgen minimaal drie weken de tijd om de vragenlijst in te vullen en te versturen.

Herinneringsbrief

Als de netto respons na drie weken na de start van het onderzoek onder de vereiste netto-respons ligt, dan is het verzenden van een herinneringsbrief niet-optioneel. In andere gevallen kan er natuurlijk altijd gekozen worden voor het versturen van een herinneringsbrief (bijvoorbeeld als de respons onder één van de doelgroepen of instellingen onder het gewenste niveau ligt).

In het geval van afnamemethoden 2 en 3 kan de gemeente er voor kiezen om samen met de herinneringsbrief nogmaals de schriftelijke vragenlijst (en een retourenvelop) mee te sturen.

Een andere – goedkopere, maar minder effectieve – oplossing is het vermelden van de mogelijkheid om een schriftelijke vragenlijst (inclusief retourenvelop) toegestuurd te krijgen na telefonische en/of elektronische aanvraag.

Indien gewerkt wordt met een combinatie schriftelijk/internet, dan kan - naast het bovenstaande - de plek waar de elektronische vragenlijst (website of link) te vinden is nogmaals worden genoemd. Vermeld in de herinneringsbrief wederom een duidelijke einddatum van het onderzoek ("wij vragen u de vragenlijst terug te sturen voor [invullen datum]").

In een herinneringsronde moeten alle beoogde respondenten uit de bruto steekproef worden aangeschreven die nog geen ingevulde vragenlijst hebben ingezonden. Hanteer hiervoor het eerder beschreven responsbestand. Het is uiteraard ook mogelijk om alle beoogde respondenten in de bruto steekproef aan te schrijven. In beide gevallen is het raadzaam nogmaals melding te maken van de niet-

herleidbare verwerking⁴ van de vragenlijsten. Geef de beoogde respondenten twee weken de tijd om de vragenlijst alsnog in te vullen en in te sturen.

Controleer voor verzending van een herinneringsbrief of een persoon zich in de tussentijd wellicht heeft afgemeld.

⁴ In alle gevallen voor de opdrachtgever (gemeente), en bij data-analyse en data-presentatie op persoonsniveau

6 Dataset en dataverwerking

Het verwerken van de onderzoeksresultaten staat in dit hoofdstuk centraal.

6.1 Dataset

Na afloop van het veldwerktraject worden de ervaringen van de cliënten samengebracht en verwerkt. In het geval van een mixed-mode veldwerktraject worden de resultaten uit de verschillende afname-methoden samengebracht in één dataset.

Ten behoeve van analyse van de data kunnen de onderzoeksresultaten in een excel format worden geregistreerd. Een kant-en-klaar dataformat is beschikbaar op de website. Het dataformat bepaalt waar de getallen staan, welke betekenis ze hebben en welke eigenschappen ze kennen (meta-data). De beschrijving van het dataformat is vastgelegd in het bijbehorende codeboek. Het excel format kan naar wens geëxporteerd worden naar statistische analyseprogramma's zoals Spss van IBM Statistics.

6.2 Respondent records

De dataset omvat records van de *individuele respondenten*. Het is van belang dat deze geen direct herleidbare paramaters omvat zoals burgerservice-nummer of adresgegevens. De respondent records worden voorzien van een uniek respondentnummer en de afnamemethode die voor de respondent aan de orde is geweest. Voor de exacte wijze van registratie van deze paramaters verwijzen we naar het dataformat en bijbehorend codeboek.

6.3 Dataformat

De standaard voor MCJO afname is voorzien van een dataformat waarin zowel de gemeenten die het onderzoek zelf uitvoeren als de bureaus die voor gemeenten de MCJO uitvoert de resultaten kunnen registreren.

De standaard hanteert de volgende uitgangspunten:

1. Het beschikbare dataformat vormt de basis voor dataregistratie;
2. Indien gebruik is gemaakt van meerdere afnamemethoden (mixed-mode) worden de cijfers van beide afnamemethoden in één dataset geregistreerd;
3. De dataset omvat minimaal alle onderzoeksresultaten uit de standaard;
4. Ontbrekende waarden worden geregistreerd conform de specificaties van het dataformat;
5. De antwoorden op vragen die niet relevant zijn voor de respondent worden verwijderd;
6. De dataset omvat records van de individuele respondenten;
7. Respondentrecords bevatten geen direct herleidbare paramaters als burgerservice-nummer of (unieke) adresgegevens;
8. Respondentrecords zijn voorzien van een wegingsfactor gelijk aan '1', tenzij de respondent toebehoort aan een groep die is onder- of oververtegenwoordigd;
9. Met het oog op een herhaalmeting is registratie van het jaartal en kwartaal waarin de afname heeft plaatsgevonden wenselijk.

Bijlage 1: conceptaankondiging voor jongeren

Hallo,

De gemeente XXX wil graag weten wat XXX jongeren vinden van de hulp of zorg die ze krijgen. Volgens onze gegevens krijg jij hulp of zorg in XXX. Daarom vragen we jouw medewerking aan dit onderzoek: we willen graag weten wat jij hiervan vindt. Met jouw mening, wensen en ideeën kunnen we de jeugdhulp verbeteren!

De gemeente heeft voor dit onderzoek alleen kunnen kijken naar je adres om de brief te kunnen versturen, en niet naar andere gegevens. In het onderzoek ben jij anoniem. Dat betekent dat niemand kan zien dat jij deze antwoorden hebt ingevuld in het onderzoek.

Na deze aankondigingsbrief krijg je rond [dag, maand] per post een brief met daarin het websiteadres van het onderzoek. Het invullen van de vragen duurt ongeveer 15 minuten en kan tot [dag, maand, jaartal]. De uitkomsten kun je later nalezen op [\[website\]](#). Deelname aan het onderzoek is vrijwillig.

Alvast hartelijk dank voor jouw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Namens de gemeente Xxxx,
[naam]

Bijlage 2: conceptaankondiging voor ouders

Op 1 januari 2015 is de nieuwe Jeugdwet ingevoerd en is de gemeente xxxxx verantwoordelijk voor alle jeugdhulp in Xxxxx.

Uw mening telt

De gemeente wil graag weten wat ouders en jongeren vinden van de jeugdhulp, zodat deze goed kan aansluiten bij hun wensen en behoeften. Daarom start er binnenkort een onderzoek. Uit onze gegevens blijkt dat u de afgelopen periode als ouder of verzorger te maken heeft (gehad) met hulp voor uw kind. We hopen dat u mee wilt werken aan dit onderzoek, want met uw ervaring en mening kunnen we de jeugdhulp verbeteren.

De gemeente heeft ten behoeve van het onderzoek **alleen** inzage in de NAW gegevens – naam, adres en woonplaats – en niet in andere gegevens.

Het onderzoek

U vult de vragenlijst anoniem in, niemand kan zien dat u deze antwoorden heeft ingevuld. XXXX voeren het onderzoek uit in opdracht van de gemeente.

In de week van xxxxx ontvangt u per post een brief met daarin het websiteadres van de vragenlijst. Het beantwoorden van de vragen kan tot [dag, maand, jaar]. Het invullen kost ongeveer 15 minuten. Op [website] maken we de uitkomsten bekend. Deelname aan het onderzoek is vrijwillig.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

[naam en functie]

Bijlage 3: conceptbrief voor jongeren voor deelname aan het onderzoek⁵

Hallo!

De gemeente XXXX wil graag weten wat jongeren vinden van de hulp die ze krijgen in XXXX. Want sinds 1 januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor de jeugdhulp. Volgens onze gegevens krijg jij hulp of zorg in Xxxxx. Daarom willen we heel graag van jou horen wat jij ervan vindt. Met jouw ervaring, en die van andere jongeren in XXX, kunnen we de jeugdhulp in de toekomst beter organiseren.

Doe je mee?

Ga dan voor de vragenlijst naar www.xxx.nl. Het invullen duurt ongeveer 15 minuten en kan tot dd-mm-jjjj.

Anoniem

De gemeente heeft voor dit onderzoek alleen kunnen kijken naar je adresgegevens om deze brief te versturen en niet naar andere gegevens. En in het onderzoek ben jij anoniem. Dat betekent dat niemand kan zien dat jij deze antwoorden hebt gegeven.⁶

De uitkomsten van het hele onderzoek kun je later nalezen op www.xxxxx.nl

Heb je vragen?

Neem dan contact op met de helpdesk: bel xx-xxxxxxx of mail naar mcjo@xxxxx.nl

Alvast hartelijk dank voor jouw medewerking!

Met vriendelijke groet,

[naam wethouder]

⁵ Deze brief volgt op de aankondigingsbrief in bijlage 1 en 2.

⁶ In de vragenlijst moet aan de respondent duidelijk worden gemaakt dat deelname vrijwillig is en moet hem toestemming worden gevraagd voor de verwerking van zijn gegevens voor dit cliëntervaringsonderzoek bijvoorbeeld door een daarvoor aan te kruisen vak voorafgaand aan de vragen.

Bijlage 4: conceptbrief voor ouders voor deelname aan het onderzoek⁷

Geachte ouder, verzorger,

Op 1 januari 2015 is de nieuwe Jeugdwet ingevoerd en is de gemeente XXX verantwoordelijk voor alle jeugdhulp. De gemeente wil graag weten wat ouders en jongeren vinden van de jeugdhulp, zodat deze goed kan aansluiten bij hun wensen en behoeften. Uit onze gegevens blijkt dat u de afgelopen periode als ouder of verzorger te maken heeft (gehad) met hulp voor uw kind. Wilt u meewerken aan het onderzoek? Uw mening is voor ons van groot belang.

Doet u mee?

Voor de vragenlijst gaat u naar www.xxx.nl. Het invullen duurt ongeveer 15 minuten en kan tot dd-mm-jjjj. De uitkomsten maken we bekend op www.xxx.nl.

Anonimiteit

De gemeente heeft voor het versturen van deze brief voor dit onderzoek alleen inzage in uw NAW gegevens – naam, adres en woonplaats – en niet in andere gegevens. In het onderzoek bent u anoniem; niemand kan zien dat u deze antwoorden heeft ingevuld.⁸

Heeft u vragen?

Neem dan contact op met de helpdesk: bel xx-xxxxxxx of mail naar mcjo@xxxxxx.nl.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

[naam wethouder]

⁷ Deze brief volgt op de aankondigingsbrief in bijlage 1 en 2.

⁸ In de vragenlijst moet aan de respondent duidelijk worden gemaakt dat deelname vrijwillig is en moet hem toestemming worden gevraagd voor de verwerking van zijn gegevens voor dit cliëntervaringsonderzoek, bijvoorbeeld door een daarvoor aan te kruisen vak voorafgaand aan de vragen.

