

# Tussenrapportage

## Project MCJO: Van meten naar verbeteren

---

**Uitvoering en ondersteuning:**



&



**In samenwerking met de gemeente/regio's:**

Krimpen aan den IJssel, Capelle aan den IJssel, Regio Westelijke Mijnstreek, IJsselstein en Montfoort,  
Wageningen, Amersfoort, Enschede, Maastricht, Amsterdam en Zaanstad

**In opdracht van:**



**Met cofinanciering van:**



**Projectteam en samenstellers Tussenrapportage project MCJO - Van Meten naar Verbeteren:**

Nederlands Jeugdinstituut: drs. Anne Schmidt, dr. Afke Donker, drs. Marja Valkestijn (projectleiding)  
Stichting Alexander: dr. Mijntje ten Brummelaar, drs. Lieske Carrière, drs. Geeske Strating, Leo Rutjes (projectleiding)

### Inhoud

1. Inleiding
  2. Opzet en uitvoering
  3. Fase 1 Resultaten: afname, respons en ervaringen met MCJO
  4. Fase 2 Uitkomsten, betrouwbaarheid en validiteit en relatie andere monitors
  5. Fase 3 Hoe nu verder?
  6. Een opmaat naar 2018
- Bijlagen



## 1. Inleiding

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om cliëntervaringsonderzoek 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 Cliëntervaring 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 maatschappelijk participatie.

De MCJO biedt een set van stellingen en open vragen die aansluiten bij het voornoemde voorschrift van de WMO en de Jeugdwet, samenvattend gaat de lijst over:

- De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning
- Het ervaren effect op gezond en veilig opgroeien
- Het ervaren effect op het groeien naar zelfstandigheid
- Het ervaren effect op de zelfredzaamheid
- Het ervaren effect op de maatschappelijke participatie.

In 2016 zijn de eerste ervaringen met de MCJO opgedaan. Om lering te trekken uit deze ervaringen heeft de VNG Stichting Alexander en het Nederlands Jeugd Instituut de opdracht gegeven tot het uitvoeren van pilots 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 en wordt het project MCJO mogelijk gemaakt. 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 mogelijk gemaakt, waarvoor grote dank.

### Leeswijzer

In het volgend hoofdstuk worden de opzet en doelstellingen van het project uiteengezet, waarna in hoofdstuk 3 en 4 de resultaten van fase 1 en 2 worden beschreven. Hoofdstuk 5 gaat in op de vraag: 'hoe nu verder? (fase 3)'. Hoofdstuk 6 geeft een opmaat aan voor 2018. Tot slot drie bijlagen (resp. de MCJO vragenlijsten, tips voor goede correspondentie naar respondenten en info over de uitvoerders).

## 2. Opzet en uitvoering

### Doel en resultaat

De pilots leveren een bijdrage aan de implementatie van het meten van cliëntervaring in een tiental gemeenten/ regio's en input voor een aangescherpte modelvragenlijst met mogelijkheden om hem door te ontwikkelen zodat meer samenhang ontstaat tussen cliëntervaringsinstrumenten binnen het sociaal domein.

De pilots richten zich op vier resultaatgebieden:

- *Het opdoen van ervaring met het uitzetten van de MCJO*  
De MCJO wordt in de pilots geïmplementeerd in verschillende gemeenten/ regio's; de werkwijze kan verschillen per pilot. Door ervaring op te doen met het implementeren van de MCJO kan het afnameprotocol en de handleiding aangescherpt en bijgesteld worden waar nodig.
- *Validering en vaststellen betrouwbaarheid van de vragenlijst*  
Om de betrouwbaarheid en validiteit van de vragenlijst te meten is een brede afname nodig. Door in een pilot met verschillende gemeenten data te verzamelen, bundelen en te analyseren kan de betrouwbaarheid en validiteit vastgesteld worden, en kan de vragenlijst bijgesteld/ verbeterd worden.
- *Samenhang met andere instrumenten*  
Binnen de pilots kunnen gemeenten ervoor kiezen om de MCJO al dan niet gezamenlijk met een ander instrument in te zetten (WMO en/ of AOJ). Deze ervaring levert een voorstel op voor gemeenten om de samenhang tussen de instrumenten optimaal vorm te geven.
- *Afstemming en samenwerking met aanbieders en cliëntenorganisaties*  
Door de pilots vorm te geven met de relevante lokale partijen – gemeente, lokale aanbieders, cliëntenorganisaties en cliëntenraden- levert dit een blauwdruk op voor optimale participatie en samenwerking in de afname, maar vooral ook voor het vervolg waarin met de resultaten gewerkt moet worden aan verbetering (de borging van resultaten en een kwalitatief vervolg).

### Onderzoeksvragen

De genoemde doelen en resultaatgebieden leiden tot de volgende onderzoeksvragen:

1. Zijn de vragenlijsten gebruiksvriendelijk voor gemeenten, voor ouders en jongeren?
2. Leveren de vragenlijsten informatie op die voor gemeenten, aanbieders en cliëntenorganisaties en –raden nuttig is?
3. Is het beeld dat de vragenlijst oplevert van de ervaring die jongeren en ouders hebben met jeugdhulp en/of WMO voldoende betrouwbaar?
4. Is het beeld dat de vragenlijst oplevert valide (meet het wat je wilt meten)?
5. In hoeverre kan het model doorontwikkeld worden zodat samenhang ontstaat met cliëntervaring en cliënttevredenheid binnen de WMO en passend onderwijs?

Hieronder staat per vraag een aantal deelvragen en aandachtspunten die zijn onderzocht.

### **1. Gebruiksvriendelijkheid**

Deelvragen:

- Is de vragenlijst goed uit te zetten?
- Is de doelgroep goed te benaderen, is de respons voldoende?
- Is de niet-doelgroep (zoals anonieme plaatsingen) goed uit te sluiten?
- Kunnen ouders en jongeren de vragenlijst goed invullen?

### **2. Bruikbare informatie**

Deelvragen:

- Kan de gemeente deze informatie gebruiken om te evalueren en te sturen?
- Wat is de samenhang met tevredenheidsmetingen van aanbieders?
- Hoe kan de informatie ook door aanbieders, cliëntenorganisaties en –raden gebruikt worden?

### **3. Betrouwbaarheid**

Deelvragen:

- Meet de vragenlijst algemene tevredenheid of worden afzonderlijke ervaringsthema's in beeld gebracht? (factoranalyse)
- Hoe hoog is de betrouwbaarheid van de vragenlijst als geheel en van de thema's afzonderlijk (indien van toepassing)?

### **4. Validiteit**

Deelvragen:

- Is dit wat je als gemeente wilt weten over ervaringen binnen jeugdhulp en WMO (niet meer, niet minder)? (Inhoudsvaliditeit)
- Herken je deze uitkomsten in de dagelijkse praktijk? (Ecologische validiteit)
- Levert deze meting eenzelfde resultaat op als andere manieren om cliëntervaring in beeld te brengen? (Convergente constructvaliditeit)

### **5. Samenhang**

- Wat is de samenhang tussen de MCJO en de tevredenheidsmetingen voor passend onderwijs?
- Is het denkbaar dat de vragenlijst eveneens dient voor het meten van de aansluiting onderwijs en jeugd?
- Is het mogelijk om het landelijke model uit te breiden tot een landelijke standaard die ook de cliëntervaring meet op de aansluiting tussen onderwijs en jeugdhulp?
- Wat is de samenhang tussen de MCJO en de tevredenheidsmetingen binnen de WMO?
- Is het denkbaar en mogelijk om het landelijke model uit te breiden tot een landelijke standaard die ook de cliëntervaring binnen de WMO meet?

## **Onderzoeksopzet**

De pilot bestaat uit drie fases, zie figuur 1.

- In fase 1 hebben de gemeenten de MCJO vragenlijst afgenomen en ervaring opgedaan met het uitzetten van de vragenlijst en de praktische en juridische zaken die hierbij komen kijken. In hoofdstuk 2 wordt beschreven hoe de afzonderlijke gemeenten de afname van de MCJO hebben aangepakt.
- In fase 2 zijn de ervaringen van gemeenten met de MCJO gebundeld en zijn de betrouwbaarheid en validiteit van de MCJO in beeld gebracht, zo ook een schets gemaakt van de samenhang met andere monitors. De uitkomsten van de 2<sup>e</sup> fase worden in hoofdstuk 3 beschreven. Met het schrijven van deze tussenrapportage is fase 2 zo goed als afgerond.
- In fase 3 gaan de gemeenten een kwalitatief verbetertraject opzetten met cliënten. Dit wordt in hoofdstuk 4 beschreven. Ook wordt er vast een vooruitblik op fase 3 geschetst.

N.B. Amsterdam en Zaanstad zijn vanaf fase 2 aangesloten bij de pilot (fase 2 loopt voor hen dan ook iets langer door dan de oorspronkelijke planning). Beide gemeenten hebben in fase 1 niet de MCJO afgenomen maar een verwante vragenlijst, de CliëntErvaringsMonitor (CEM). Deze CEM vormde de basis voor de MCJO. Vanuit interne evaluaties is gebleken dat men het uitvragen van cliëntervaring anders wilde inrichten, met een kortere vragenlijst, in meer samenhang met andere monitors en tweejaarlijks ook met kwalitatief onderzoek. Deze evaluatieve punten sloten naadloos aan bij de ambities van het project MCJO.

**Figuur 1. De drie fases van de pilot**



### 3. Fase 1 Resultaten: Afname, respons en ervaringen met MCJO

In de eerste fase hebben de pilot gemeenten 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.

#### Motivatie deelname, voorbereiding en afname MCJO

##### Motivatie voor deelname aan pilot

De tien gemeenten/ regio's hebben verschillende redenen om deel te nemen aan de pilot. Een overweging kan zijn dat een gemeente op zoek is naar een systeem waarbij ze cliëntervaring periodiek kunnen monitoren in de vorm van een continue klantvolgsysteem. Een andere overweging voor deelname aan de pilot is de kans om invloed uit te oefenen op mogelijk toekomstige beslissingen rondom CEO-jeugd. De meeste gemeenten zijn op zoek naar een verdere samenwerking/afstemming tussen de verschillende cliëntervarings- en tevredenheidsonderzoeken die er al zijn: bij instellingen zelf, de WMO, en overige monitors. Daarnaast is er de wens om samen toe te werken naar een efficiënte en effectieve wijze van meten en verbeteren van cliëntervaring. Eveneens zijn de gemeenten geïnteresseerd in het kwalitatieve vervolgtraject, om de uitkomsten van de MCJO samen met cliënten bepaalde thema's verder uit te diepen en te werken aan kwaliteitsverbetering.

##### 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 (zie tabel 1). 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.

**Tabel 1. Uitvoering en afname MCJO en CEM**

Gemeente	Looptijd onderzoek*	Wijze van afname	Vooraankondiging aan ouders/jongeren	Herinneringsbrief	Extra maatregelen respons
Gemeente A	4 weken	Brief met link naar digitale vragenlijst en daarbij ingesloten een papieren vragenlijst	-	Ja	-
Gemeente B	4 weken	Brief met link naar digitale vragenlijst en daarbij ingesloten een papieren vragenlijst	Ja, om mensen gelegenheid te geven zich af te melden	Ja + vragenlijst	-
Gemeente C	4 weken	Brief met digitale link	-	Ja	-
Gemeente D	4 weken	Brief met link naar digitale vragenlijst	Nee – wel aankondiging in huis-aan-huis	Ja	Uitdeelkaarten aan wijkteams
Gemeente E	3 weken	Brief met link naar digitale vragenlijst	-	Ja	Incentive (verloten VVV-bonnen onder jongeren)
Gemeente F	10 weken	Brief met digitale link	Ja	Ja	In herinneringsbrief naast digitale link ook verwijzing naar link op website
Gemeente G	-	Brief met link naar digitale vragenlijst en daarbij ingesloten een papieren vragenlijst		Ja	-
Gemeente H	4 weken	Brief met digitale link	Nee	Nee	-
Gemeente I	-	Brief met digitale link	Ja	-	Incentive (verloten IPADS)

\* Onder looptijd onderzoek wordt de termijn van afname MCJO vragenlijst bedoeld. De gemeenten zijn voorafgaand aan afname MCJO vragenlijst vaak een aantal weken/ maanden bezig geweest met voorbereidingen, zoals aankondiging onderzoek bij instellingen, als ook na het sluiten van de vragenlijst, met verwerken van uitkomsten en terugkoppeling/presentatie aan Raad.



Voor de duur van de eerste fase van de pilot, is het projectteam SA/NJI een samenwerkingsverband aangegaan met Praktikon. Praktikon is een organisatie voor onderzoek en ontwikkeling in de (jeugd)zorg, gemeenten en onderwijs ([www.praktikon.nl](http://www.praktikon.nl)). Praktikon heeft een webbased software programma ontwikkeld, genaamd BergOp, waarmee vragenlijsten verstuurd, geanalyseerd en geïnterpreteerd kunnen worden. Voor de vier gemeenten die gekozen hebben om het onderzoek zelf uit te voeren, heeft Praktikon de MCJO vragenlijsten voor jongeren en ouders gedigitaliseerd via BergOp. De vier gemeenten kregen daarbij van Praktikon unieke links naar de MCJO vragenlijsten, die de gemeenten op hun beurt zelf onder de burgers konden verspreiden.

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 antwoordenvolp.

Gedurende de looptijd van het onderzoek heeft iedere gemeente ervoor gezorgd dat er een contactpersoon beschikbaar was die tijdens de periode van het onderzoek in staat was om mailtjes/telefoontjes met vragen over het onderzoek te kunnen beantwoorden. De gemeenten konden daarbij gebruik maken van het 'veel gestelde vragen' formulier zoals opgesteld door het projectteam SA/NJI. Op dit formulier stonden veel gestelde vragen en bijbehorende antwoorden, zoals: *Waarom dit onderzoek?, Ik heb een brief ontvangen, maar heb in 2015 geen hulp/ondersteuning gehad?, De link werkt niet, Mijn kind heeft een brief gehad, maar is verstandelijk beperkt en niet in staat om dit in te vullen, Ik wil niet meedoen aan dit onderzoek, Ik spreek/lees slecht Nederlands en begrijp het niet, Ik heb geen computer, Ik vul de vragenlijst in, maar de naam van mijn instelling staat niet in de lijst.* Overige vragen die gingen over de inhoud van de vragenlijst, konden gemeld worden aan het projectteam SA/NJI.

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 (zie figuur 2);
- 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.

**Figuur 2. Voorbeeld van een informatiekaartje MCJO**

*Beste ouder,*  
 Via de gemeente [plaatsnaam] heeft u een uitnodiging ontvangen voor een enquête over de jeugdhulp in de gemeente [plaatsnaam]. Misschien heeft u hem al ingevuld, waarvoor dank (u hoeft hem dan niet nogmaals in te vullen). Als u dit nog niet heeft gedaan willen wij u vragen om dit alsnog te doen. Met uw inbreng kunnen wij de jeugdhulp in [plaatsnaam] verbeteren, daarom is uw mening voor ons van groot belang! U kunt de vragenlijst nog invullen tot xx juli aanstaande, de link naar de vragenlijst vindt u hier: [insert weblink]. Bedankt voor de moeite!

*Hoi!*  
 De gemeente [plaatsnaam] vraagt jou om een enquête over de jeugdhulp in de gemeente [plaatsnaam] in te vullen. Misschien heb je dit al lang gedaan, dan willen we je bedanken en hoef je dit niet nog een keer te doen. Als je de enquête nog niet hebt ingevuld willen we je vragen om dit alsnog te doen. Want met jouw ervaringen kunnen wij de jeugdhulp in [plaatsnaam] verbeteren, het is dus belangrijk om ons te vertellen wat jij vindt! Je kunt de vragenlijst nog invullen tot xx juli aanstaande en de link naar de vragenlijst vind je hier: [insert weblink]. Bedankt voor de moeite!

### 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%.

**Tabel 2. Respons pilotgemeenten**

Gemeente/ regio	Ouders (respons in %)	Ouders (respons in n)	Jongeren (respons in %)	Jongeren (respons in n)
1. A	16,1%	440	12,1%	210
2. B (regio)				
	18,5%	133	12,2%	45
	21,2%	18	21,6%	11
3. C	5,8%	22	4,8%	10
4. D	6,8%	105	2,3%	18
5. E (regio)	-	400	-	161
-	21,6%	249	12,1%	92
-	11%	14	10,3%	8
-	25,0%	38	17,6%	13
-	20,3%	40	12,1%	18
-	20,7%	59	14,7%	30
6. F	-	17	-	5
7. G	14,7%	97	10,6%	36
8. H (regio)	4,0%	108	2,7%	52
-	4,0%	79	3,3%	44
-	3,3%	14	0,4%	1
-	2,4%	1	6,9%	2
-	3,6%	10	1,5%	4
9. I	10,4% <sup>a</sup>	428 <sup>a</sup>		

<sup>a</sup> Dit is de totale respons (zowel jongeren als ouders)

### Ervaringen met afname MCJO tot dusver

In dit gedeelte bundelen we ervaringen die het afgelopen jaar zijn opgedaan betrekking tot de gebruiksvriendelijkheid van de MCJO en de bruikbaarheid van de data. 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 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 door en de

rapportage is opgesteld door Cebeon (2016), in opdracht van het ministerie van VWS. N.B. gezien de lage respons, het feit dat de vragenlijst in 2016 nog niet was gevalideerd en gegeven de situatie dat het uitvragen van cliëntervaring in 2016 experimenteel was, kunnen er eigenlijk geen conclusies getrokken worden.

Vanuit eigen analyses en ervaringen en de resultaten van bovengenoemde rapportages en bijeenkomsten zijn hieronder gebundeld in knelpunten en mogelijke oplossingen. Op een aantal punten komen we terug in hoofdstuk 5 *Fase 3: Hoe nu verder?* en in hoofdstuk 6: *Een opmaat naar 2018*

### Gebruiksvriendelijkheid

#### **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.

<b>Knelpunten</b>	<b>Mogelijke genoemde oplossingen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 adresbestand heeft gemeenten erg veel tijd gekost. De tijdsinvestering woog niet op tegen de opbrengsten van het CEO.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Gemeenten communiceren momenteel niet via email met burgers. Mailadressen van burgers zijn niet voldoende beschikbaar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle jongeren in een gemeente aanschrijven. Dan is het makkelijker om met behulp van het GBA een adresbestand 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Actief registreren of cliënten hieraan mee willen werken. Dit is echter niet eenvoudig omdat sommige gemeenten werken met &gt;100 gecontracteerde zorgaanbieders met verschillende registratiesystemen.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>

--	--

### ***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.

<p><b>Knelpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Het is onduidelijk wat er wordt bedoeld met 'anoniem in zorg.'</li> </ul>	<p><b>Mogelijke oplossingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Wanneer ouders een ondersteuningsplan hebben ondertekend, dan is bekend dat ouders op de hoogte zijn van hulpverlening aan hun kind.</li> <li>- Bij nieuwe aanmeldingen registeren of iemand wel/niet benaderd mag worden voor onderzoek.</li> </ul>
--	---

### ***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.

<p><b>Knelpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> </ul>	<p><b>Mogelijke oplossingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Andere en langere periode van afname.</li> <li>- 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</li> </ul>
--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>- jeugdhulp, onbekendheid met rol gemeente in relatie tot jeugdhulp, kortdurende hulp, en privacy overwegingen.</li> <li>- Er is nog veel onduidelijkheid over wat wel en niet mag qua privacy. Ook biedt het privacyprotocol onvoldoende handvatten.</li> <li>- Knelpunten hangen deels samen met de moeizame voorbereiding (o.a. gebrekkige adresbestanden, niet reageren van instellingen op vraag m.b.t. anonimiteit in zorg zijn, aan/afmelding onderzoek op verschillende manieren)</li> <li>- 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.</li> <li>- Periode van afname was een korte en lastige periode (vlak voor en tijdens de zomervakantie). Deze periode is niet gunstig geweest voor de respons.</li> <li>- Voor een kleine gemeente met een kleine doelgroep is een kwantitatief onderzoek niet geschikt.</li> <li>- 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 doorbrengen bij beide gescheiden ouders.</li> <li>- 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).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- de gemeente een brief stuurt over de beschikking voor het nieuwe jaar.</li> <li>- 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.</li> <li>- Kwalitatief onderzoek dat op maat aangeboden kan worden aan gemeenten. Hiervoor dient de jeugdwet, c.q. VWS wel voldoende ruimte te geven.</li> <li>- In toekomstige communicatie meer voorbeelden noemen over wat onder jeugdhulp valt.</li> <li>- Burgers dienen er aan te wennen dat gemeenten nu verantwoordelijk zijn voor de jeugdhulp. Goede informatieverstrekking over het sociaal domein is daarbij essentieel.</li> </ul>
--	--

### ***Kunnen ouders en jongeren de vragenlijst goed invullen?***

<p><b><i>Knelpunten</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Ook zaten er veel effectvragen in die soms niets met de hulpvraag te maken hebben (zoals beter vrijetijd besteden).</li> <li>- 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.</li> <li>- De vragenlijst is heel algemeen omdat het een brede doelgroep moet aanspreken. Daarom zijn</li> </ul>	<p><b><i>Mogelijke oplossingen</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maak een heel korte vaste vragenlijst (4 of 5 vragen) waaraan gemeenten zelf vragen kunnen toevoegen.</li> <li>- Sommige jongeren hadden positieve feedback en gaven aan het fijn en leuk te vinden om hun mening te geven via de vragenlijst.</li> </ul>
---	---

- 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.

## Bruikbare informatie

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

<p><b>Knelpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Vragen over informele steun en wijkteams worden gemist</li> <li>- 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?</li> <li>- 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.</li> <li>- Jaarlijks meten van CEO wordt als (te) veel ervaren.</li> </ul>	<p><b>Mogelijke oplossingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitvragen welk 'soort' jeugdhulp iemand krijgt</li> <li>- Er zou concreter en meer gevraagd moeten worden naar de toegankelijkheid van zorg binnen een gemeente</li> <li>- 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.</li> <li>- Het blijft nodig om de afstemming met de zorgaanbieder te zoeken en hebben over onderzoek, kwaliteit en verbetering</li> </ul>
---	--

### Wat is de samenhang met tevredenheidsmetingen van aanbieders?

<p><b>Knelpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er zit inhoudelijke overlap tussen de MCJO en cliënttevredenheidsonderzoek (voornamelijk de vragen over kwaliteit en effectiviteit)</li> <li>- Mogelijk overvraging van cliënten/ onderzoeksmoeheid door gelijktijdig cliënttevredenheidsonderzoek uit te voeren met cliëntervaringsonderzoek</li> </ul>	<p><b>Mogelijke oplossingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliëntervaringsonderzoek alleen richten op de rol en verantwoordelijkheid van de gemeente, daarnaast als gemeente cliënttevredenheidsonderzoeken opvragen en gebruiken</li> <li>- Onderzoeksplanning van de gemeente afstemmen met zorgaanbieders, zodat onderzoeksperiodes elkaar niet overlappen</li> </ul>
--	--





## 4. Fase 2 Uitkomsten: Uitkomsten, betrouwbaarheid en validiteit, en relatie andere monitors

### 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.

### 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.

### 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 ontvangen 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)<sup>1</sup>. 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.

---

<sup>1</sup> Samenhang gemeten met Kendall's tau-b

## Jongeren

TABEL 3	Nooit (1)	Soms (2)	Vaak (3)	Altijd (4)	n.v.t	Niet ingevuld	Gem.
<b>1. Toegankelijkheid van voorzieningen</b>							
a. Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	50 6,5%	158 20,4%	227 29,3%	267 34,5%	44 5,7%	28 3,6%	3,01
b. Ik ben snel geholpen	65 8,4%	190 24,5%	255 32,9%	186 24,0%	51 6,6%	27 3,5%	2,81
c. Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb	36 4,7%	152 19,6%	269 34,8%	246 31,8%	40 5,2%	31 4,0%	3,03
<b>2. Uitvoering van de zorg</b>							
a. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	32 4,1%	139 18,0%	294 38,0%	247 31,9%	32 4,1%	30 3,9%	3,06
b. De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	73 9,4%	151 19,5%	198 25,6%	143 18,5%	177 22,9%	32 4,1%	2,73
c. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	47 6,1%	150 19,4%	282 36,4%	223 28,8%	43 5,6%	29 3,7%	2,97
d. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	49 6,3%	130 16,8%	226 29,2%	304 39,3%	36 4,7%	29 3,7%	3,11
e. De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen	38 4,9%	128 16,5%	282 36,4%	258 33,3%	39 5,0%	29 3,7%	3,08
f. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	42 5,4%	96 12,4%	197 25,5%	378 8,8%	32 4,1%	29 3,7%	3,28
g. Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	20 2,6%	50 6,5%	174 22,5%	470 60,7%	31 4,0%	29 3,7%	3,53

Vervolg jongeren tabel 3	Nee, het is veel slechter geworden (1)	Het is een beetje slechter (2)	Het is hetzelfde gebleven (3)	Het is een beetje beter geworden (4)	Ja, het is veel beter geworden (5)	n.v.t	Niet ingevuld	Gem.
<b>3. Effect van de hulp op opgroeien</b>								
a. Door de hulp voel ik mij beter	24 3,1%	21 2,7%	111 14,3%	246 31,8%	279 36,0%	39 5,0%	54 7,0%	4,08
b. Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag	18 2,3%	23 3,0%	148 19,1%	200 25,8%	227 29,3%	99 12,8%	59 7,6%	3,97
c. Door de hulp gaat het thuis beter	20 2,6%	26 3,4%	149 19,3%	190 24,5%	217 28,0%	113 14,6%	59 7,6%	3,93
d. Door de hulp voel ik mij veiliger	22 2,8%	17 2,2%	223 28,8%	120 15,5%	163 21,1%	170 22,0%	59 7,6%	3,71
<b>4. Effect van de hulp op zelfstandigheid</b>								
a. Door de hulp weet ik beter wat ik wil	21 2,7%	7 ,9%	228 29,5%	189 24,4%	170 22,0%	104 13,4%	55 7,1%	3,78
b. Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb	18 2,3%	13 1,7%	190 24,5%	230 29,7%	176 22,7%	93 12,0%	54 7,0%	3,85
c. Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd	25 3,2%	14 1,8%	200 25,8%	199 25,7%	176 22,7%	103 13,3%	57 7,4%	3,79
<b>5. Effect van de hulp op zelfredzaamheid</b>								
a. Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	20 2,6%	13 1,7%	153 19,8%	266 34,4%	184 23,8%	79 10,2%	59 7,6%	3,91
b. Door de hulp kan ik beter voor mijzelf opkomen	18 2,3%	9 1,2%	216 27,9%	191 24,7%	167 21,6%	114 14,7%	59 7,6%	3,80
c. Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	28 3,6%	22 2,8%	175 22,6%	187 24,2%	219 28,3%	82 10,6%	61 7,9%	3,87
<b>6. Effect van de hulp op het meedoen in de omgeving</b>								
a. Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding	21 2,7%	14 1,8%	148 19,1%	207 26,7%	246 31,8%	82 10,6%	56 7,2%	4,01
b. Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter	20 2,6%	24 3,1%	257 33,2%	172 22,2%	123 15,9%	120 15,5%	58 7,5%	3,59
c. Door de hulp is mijn relatie met vrienden en andere beter geworden	25 3,2%	22 2,8%	251 32,4%	167 21,6%	136 17,6%	114 14,7%	59 7,6%	3,61

## Ouders

TABEL 4	Nooit (1)	Soms (2)	Vaak (3)	Altijd (4)	n.v.t	Niet ingevuld	Gem.
<b>1. Toegankelijkheid van voorzieningen</b>							
a. Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	61 3,0%	510 24,8%	765 37,2%	593 28,8%	61 3,0%	68 3,3%	2,98
b. Ik ben snel geholpen	189 9,2%	576 28,0%	716 34,8%	413 20,1%	84 4,1%	80 3,9%	2,71
c. Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft	97 4,7%	531 25,8%	753 36,6%	523 25,4%	79 3,8%	75 3,6%	2,89
<b>2. Uitvoering van de zorg</b>							
a. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	87 4,2%	432 21,0%	775 37,7%	597 29,0%	85 4,1%	82 4,0%	3,00
b. De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen	192 9,3%	481 23,4%	531 25,8%	345 16,8%	423 20,6%	86 4,2%	2,66
c. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	130 6,3%	429 20,8%	743 36,1%	590 28,7%	86 4,2%	80 3,9%	2,95
d. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	94 4,6%	211 10,3%	589 28,6%	976 47,4%	103 5,0%	85 4,1%	3,31
e. De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	123 6,0%	342 16,6%	733 35,6%	697 33,9%	80 3,9%	83 4,0%	3,06
f. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	113 5,5%	245 11,9%	598 29,1%	952 46,3%	68 3,3%	82 4,0%	3,25
g. Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	63 3,1%	128 6,2%	534 25,9%	1180 57,3%	68 3,3%	85 4,1%	3,49

Ouders, vervolg tabel 4	Nee, het is veel slechter geworden (1)	Het is een beetje slechter (2)	Het is hetzelfde gebleven (3)	Het is een beetje beter geworden (4)	Ja, het is veel beter geworden (5)	n.v.t	Niet ingevuld	Gem.
<b>3. Effect van de hulp op opgroeien</b>								
a. Door de hulp voelt mijn kind zich beter	60 2,9%	41 2,0%	242 11,8%	666 32,4%	756 36,7%	167 8,1%	126 6,1%	4,14
b. Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind	48 2,3%	52 2,5%	270 13,1%	609 29,6%	611 29,7%	341 16,6%	127 6,2%	4,06
c. Door de hulp gaat het thuis beter	53 2,6%	39 1,9%	310 15,1%	549 26,7%	600 29,2%	374 18,2%	133 6,5%	4,03
d. Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger	55 2,7%	36 1,7%	364 17,7%	443 21,5%	500 24,3%	527 25,6%	133 6,5%	3,93
<b>4. Effect van de hulp op zelfstandigheid</b>								
a. Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/zij	49 2,4%	29 1,4%	428 20,8%	585 28,4%	421 20,5%	412 20,0%	134 6,5%	3,86
b. Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	45 2,2%	39 1,9%	430 20,9%	589 28,6%	430 20,9%	394 19,1%	131 6,4%	3,86
c. Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord	54 2,6%	30 1,5%	351 17,1%	567 27,6%	538 26,1%	380 18,5%	138 6,7%	3,98
<b>5. Effect van de hulp op het meedoen in de omgeving</b>								
a. Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding	50 2,4%	36 1,7%	310 15,1%	618 30,0%	547 26,6%	354 17,2%	143 6,9%	4,01
b. Door de hulp besteed mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	49 2,4%	31 1,5%	523 25,4%	430 20,9%	289 14,0%	593 28,8%	143 6,9%	3,66
c. Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en andere beter geworden	45 2,2%	48 2,3%	438 21,3%	531 25,8%	342 16,6%	509 24,7%	145 7,0%	3,77
<b>6. Effect van de hulp op zelfredzaamheid</b>								
a. Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	49 2,4%	34 1,7%	371 18,0%	498 24,2%	486 23,6%	473 23,0%	147 7,1%	3,93
b. Door de hulp kan ik beter voor mijzelf opkomen	43 2,1%	31 1,5%	515 25,0%	356 17,3%	295 14,3%	662 32,2%	156 7,6%	3,67
c. Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	58 2,8%	47 2,3%	383 18,6%	492 23,9%	428 20,8%	490 23,8%	160 7,8%	3,84

## 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.

## 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 alle vragen positief en significant<sup>2</sup>. 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".

## 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 hoog<sup>3</sup>. 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.

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

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



## 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 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 hulpvragen 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.

### 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.

### Samenhang

Veel gemeenten 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. Vragenlijsten waar jongeren/ouders nu onder andere mee te maken (kunnen) krijgen, zijn:

<i>vraagsteller</i>	<i>Uitvraag</i>
<i>jeugdzorgaanbieder</i>	Tevredenheid
	Zijn de doelen gerealiseerd?
	Kunt u zonder hulp verder?
<i>gemeente</i>	Meetinstrumenten voor problematiek of zelfredzaamheid/participatie
	Ervaring met WMO
	Ervaring met Jeugdhulp
	Ervaring met de aansluiting tussen (passend) onderwijs en jeugdhulp
<i>GGD</i>	Bewonersvragenlijst
	Vragenlijst naar gezondheid en gezond gedrag

Gemeenten en aanbieders (en ouders en jongeren!) hebben duidelijk de wens uitgesproken om het aantal vragenlijsten zo klein mogelijk te houden. Het is daarom van belang dat de metingen zoveel mogelijk op elkaar worden afgestemd en dat informatie op meerdere niveaus gebruikt wordt. In de verdere looptijd van de pilot zullen we hierover met de betrokken partijen in gesprek blijven. We hebben echter al wel een idee over de toekomst van de CEO Jeugd, we komen hier in laatste hoofdstuk 6 op terug. We gaan nu eerst ervaring opdoen in de fase 3, het kwalitatief onderzoek (tot 1 juli 2017).

## 5. Fase 3: Hoe nu verder?

In 2017 zullen de pilotgemeenten binnen de wettelijke kaders van de jeugdwet met een kwalitatieve onderzoeksmethode de cliëntervaring over 2016 in beeld brengen. 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 zullen 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 ontwerpen en uitvoeren, hierbij ondersteund door SA/ NJi. Onderlegger is KiesMeNu © van Stichting Alexander.

### Richtlijnen voor participatief kwalitatief onderzoek

#### Draagvlak, rollen en verantwoordelijkheden

##### 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)

In 9 van de 10 pilotgemeenten/regio's gaat men begin 2017 van start met het kwalitatief onderzoek, in eigen beheer of uitbesteed aan een extern onderzoeksbureau. De aanpak verschilt per pilotgemeente/regio; hetgeen juist ook uitwisseling en ervaring oplevert. Er blijft 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 wordt evenwel gekozen voor uitvragen van specifieke items en/of gericht op bepaalde doelgroepen.

## 6. Een opmaat naar 2018

Hoofdstuk 4 eindigde in de vaststelling dat gemeenten en aanbieders (en ouders en jongeren!) een duidelijke wens hebben uitgesproken om het aantal vragenlijsten zo klein mogelijk te houden. Het is daarom van belang dat de metingen zoveel als mogelijk op elkaar worden afgestemd en dat informatie op meerdere niveaus gebruikt wordt, en kunnen worden.

Onze ervaring dat informatie het best om een zo laag mogelijk niveau kan worden uitgevraagd om daar, het liefst direct in het primaire proces, van nut te kunnen zijn, leidt ons voorlopig tot de volgende denkrichting:

### Efficiëntere samenhang met andere bestaande monitors

Zoals gesteld, kan op basis van de factoranalyse de MCJO opgedeeld worden in twee onderdelen:

- Vragen over toegankelijkheid en uitvoering van de zorg
- Vragen over het effect van de hulp.

### Aansluiting bij 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:

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

Gezien het feit dat de effectvragen in de MCJO sterk met elkaar samenhangen en gezamenlijk "tevreidenheid 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 prognoses te sterk.

Uit de outcome-indicatoren blijkt niet of cliënten tevreden zijn over de toegang tot hulp binnen hun gemeente en over de samenwerking tussen jeugdzorgaanbieders of over de afstemming tussen de hulp die binnen school en thuis ontvangen. 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 verdiepingsvragen. Als deze vragen kunnen worden opgenomen in bijvoorbeeld de algemene bewonersenquête van de gemeente, kunnen gemeenten de eigen terminologie opnemen (wijkteams, buurtteams), worden ook bewoners bevroegd die niet wisten waar ze terecht konden voor

hulp, of die hulp gezocht hebben en het niet gevonden hebben. Als een landelijke 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.

#### **Aansluiting 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 beleid en onderwerp van gesprek. Daarvoor worden ook ervaringen uitgevraagd, onder andere bij jongeren en hun ouders. Als gemeenten dit willen uitvragen, kunnen ze vragen hierover toevoegen aan de verkorte vragenlijst.

#### **Aansluiting bij WMO (vragenlijst)?**

Een van de ambities van project MCJO is ook om te bezien welke samenhang er is met de WMO (vragenlijst). 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. We kunnen voor dit moment hiertoe geen voorstellen doen dan wel een beeld geven of dit wenselijk en/of mogelijk is.

#### **Andere vragenlijst?**

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, zodat gemeenten hiermee 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, LVBzorg, etc.

#### **Resumé**

Gesteld dat we eerst nog veel ervaring gaan opdoen met het kwalitatief onderzoek, hopen we op basis van de resultaten van deze 3<sup>e</sup> fase in juli 2017 te komen met een passend voorstel hoe de CEO jeugd vanaf 2018 het beste ingericht kan worden.

## Bijlage1 MCJO vragenlijsten

### VRAGENLIJST JONGEREN

<b>1. Toegankelijkheid van voorzieningen</b>	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing	
a. Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
b. Ik ben snel geholpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
c. Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>2. Vind je de uitvoering van de zorg goed?</b>	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing	
a. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
b. De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
c. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
d. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
e. De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
f. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
g. Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>3. Wat is het effect van de hulp op hoe jij opgroeit?</b>	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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Door de hulp gaat het thuis beter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Door de hulp voel ik me veiliger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	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
<b>4. Wat is het effect van de hulp op jouw zelfstandigheid?</b>						
a. Door de hulp weet ik beter wat ik wil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>5. Wat is het effect van de hulp op jouw zelfredzaamheid?</b>	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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>6. Wat is het effect op hoe jij mee kan doen in jouw omgeving?</b>	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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Door de hulp is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>7. Ruimte voor eigen stellingen</b>	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
d. Stelling 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Stelling 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Stelling 3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>8. Wat vind/vond je goed aan de hulp of begeleiding?</b>						
<b>9. Wat vind/vond je minder goed?</b>						
<b>10. Heb je nog opmerkingen?</b>						



VRAGENLIJST OUDERS

<b>1. Toegankelijkheid van voorzieningen</b>	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing	
d. Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
e. Ik ben snel geholpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
f. Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>2. Vindt u de uitvoering van de zorg goed?</b>	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing	
h. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
i. De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
j. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
k. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
l. De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
m. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
n. Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>3. Wat is het effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit?</b>	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
e. Door de hulp voelt mijn kind zich beter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Door de hulp gaat het thuis beter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>4. Wat is het effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind?</b>	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
d. Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/zij wil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

f.	Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>5.</b>	<b>Wat is het effect op hoe uw kind mee kan doen in zijn/haar omgeving?</b>	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
g.	Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h.	Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i.	Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>6.</b>	<b>Wat is het effect van de hulp op uw zelfredzaamheid?</b>	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
d.	Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e.	Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f.	Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>7.</b>	<b>Ruimte voor eigen stellingen</b>	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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b.	Stelling 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c.	Stelling 3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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. Hieronder 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: Stichting Alexander en NJI

### Stichting Alexander

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. Bij uitvoering van onderhavig plan, zal de UvA ook meewerken, als partner van Stichting Alexander.

### NJI

Het Nederlands Jeugdinstituut/NJi 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.