



# GEMEENTE BOEKEL

Nummer 2018 / 50

## MEMO

**Aan** : de Raads- en burgerleden  
**Van** : College van Burgemeester en Wethouders  
**Betreft:** : Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2018 (over de zorg van 2017)  
**Datum** : 3 september 2018

Volgens de Jeugdwet is iedere gemeente verplicht om jaarlijks onder cliënten met jeugdhulp een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. De gemeenten in de regio Brabant Noordoost hebben besloten om in 2018 geen kwantitatieve meting uit te voeren maar wel de klanttevredenheid te monitoren. In deze raadsmemo leest u waarom wij daartoe hebben besloten.

### ***Waarom voeren wij in 2018 geen kwantitatieve meting uit?***

De gemeenten uit de regio Noordoost-Brabant hebben besloten om in 2018 geen eenzelfde kwantitatief onderzoek uit te voeren zoals in 2017. Verschillende argumenten liggen hier aan ten grondslag, namelijk;

- We vinden de frequentie van het onderzoek te hoog. Een jaarlijkse meting levert weinig nieuwe informatie op. Bovendien is een periode van een jaar te kort om veranderingen in de dienstverlening terug te kunnen zien in de cijfers. Een tweejaarlijkse frequentie zou beter passen.
- We vinden dat we inwoners overvragen als we jaarlijks, onder grotendeels dezelfde mensen, dezelfde vragenlijsten uitzetten. Bovendien krijgen inwoners ook vanuit andere instanties en organisaties vragenlijsten toegestuurd. De kans dat men op een gegeven moment afhaakt en vragenlijsten niet meer gaat invullen is groot.
- De jeugdhulpaanbieders voeren zelf ook cliëntervaringsonderzoeken uit. Weliswaar zijn deze niet gestandaardiseerd. Regionaal gaan we nader bekijken wat we met deze resultaten kunnen, alvorens weer een grootschalig onderzoek uit te gaan voeren. Bovendien voert het Basisteam Jeugd en Gezin (Ons Welzijn) ook onderzoek uit naar de klanttevredenheid. Daar zit een overlap met de cliënten die we aanschrijven voor het CEO jeugd.
- Voor het CEO Wmo is er een landelijk gestandaardiseerde vragenlijst en daardoor een benchmark mogelijkheid met alle gemeenten. Voor het CEO jeugd is dat er niet. Er is een modelvragenlijst getest, maar deze is niet vastgesteld als standaard. Het onderzoek levert ons dan ook geen benchmark mogelijkheden op met andere gemeenten dan de gemeenten van de regio Noordoost-Brabant.
- Er moet kritisch gekeken worden naar het geld dat we uitgeven aan onderzoeken in relatie tot de meerwaarde van deze onderzoeken. Het CEO jeugd kost de regio zo'n € 50.000,- op jaarbasis.
- Vanwege privacy-issues konden we in 2017 alleen cliënten aanschrijven waarvoor we als gemeente zelf de toegang hadden gegeven tot jeugdhulp. Dat geeft geen

representatief beeld van de ervaringen van alle cliënten met jeugdhulp. Deze privacy-issues zijn op dit moment nog niet opgelost en juist verscherpt sinds de invoering van de nieuwe privacywet. Ook is er nog geen mogelijkheid gevonden om ook cliënten aan te kunnen schrijven die via de huisartsen of de Gecertificeerde Instellingen zijn doorverwezen.

- In 2017 hebben 225 gemeenten de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek jeugd aangeleverd bij het Ministerie. VNG heeft onderzoek uitgevoerd ("Van meten naar verbeteren") naar aanleiding van eerste ervaringen met het CEO jeugd in het hele land. Daaruit is naar voren gekomen dat het CEO de gemeenten over het algemeen niet de gewenste informatie opleverde en het verzamelen van de informatie kostte de gemeenten en hun aanbieders veel tijd en moeite. VNG is daarom in gesprek gegaan met het Ministerie van VWS om te kijken of beschikbare informatie beter kan worden benut en regeldruk kan worden verminderd. Naar aanleiding daarvan is nu een AMvB in voorbereiding om het CEO jeugd anders in te richten. Tot die tijd zal de verplichting voor gemeenten van een jaarlijks CEO vooralsnog blijven bestaan.

### ***Op welke wijze geven wij in 2018 uitvoering aan het onderzoek?***

Portefeuillehouders Jeugd uit de regio Brabant Noordoost gaan in 2018 enkele malen in gesprek met jongeren die deelnemen in cliëntenraden van aanbieders van jeugdhulp over hun ervaringen. Dit gebeurt mede op basis van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek 2017 (over de zorg van 2016). Een verslag van het eerste gesprek dat dit jaar heeft plaatsgevonden treft u aan in bijlage 1 'Rapportage cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2018 gemeenten Noordoost-Brabant'.

Daarnaast houden wij als gemeenten een vinger aan de pols door de klanttevredenheid te monitoren. Klanttevredenheid is een van de kritische prestatie-indicatoren waarover de aanbieders jaarlijks moeten rapporteren. In bijlage 1 treft u de rapportage aan op deze prestatie-indicator. Hierbij gaat het over de zorg van 2017.

Deze cliënttevredenheidscijfers zijn onderling nog niet goed vergelijkbaar, als gevolg van verschillen in responspercentages en in onderliggende vraagstelling. Wij werken aan een rapporteringswijze van deze prestatie-indicator die onderlinge vergelijking beter mogelijk maakt. De gerapporteerde prestatie-indicatoren zijn onderwerp van gesprek in (kwartaal)gesprekken tussen gemeentelijke accountmanagers en gecontracteerde aanbieders jeugdhulp.

Zoals u in de rapportage (bijlage 1) kunt lezen is het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport door de centrumgemeente 's-Hertogenbosch schriftelijk geïnformeerd over de werkwijze in 2018.

Wij gaan er vanuit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

College van Burgemeester en Wethouders

Bijlage 1 Rapportage cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2018 gemeenten Noordoost-Brabant