

Aan de colleges van burgemeester en wethouders  
van de 17 gemeenten in Zuid-Holland Zuid

**Serviceorganisatie Jeugd ZHZ**

Postadres  
Postbus 388  
3300 AJ Dordrecht

T 078 770 2352  
E [contact@jeugdzhz.nl](mailto:contact@jeugdzhz.nl)

Dordrecht, 2 november 2017

Betreft: Resultaten cliëntervaringsonderzoek 2016

Geachte leden van het college,

In deze brief informeren wij u over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek 2016 en de toekomstige ontwikkelingen.

#### **Nut en noodzaak van cliëntervaringsonderzoek**

De Jeugdwet stelt gemeenten verplicht een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Vanuit haar gemandateerde taak voert de Serviceorganisatie Jeugd ZHZ (hierna SOJ) dit onderzoek namens de 17 gemeenten in Zuid-Holland Zuid uit. Hiervoor werkt de SOJ samen met Stipter (softwareleverancier) en Meningklant.nl (uitvoerder enquête).

Naast dat het uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek een wettelijke verplichting is, zijn de ervaringen van cliënten van groot belang. Het vanuit eerste hand horen of de ingezette jeugdhulp aansluit bij de wensen en behoeften van cliënten is een belangrijke bron voor het vormen van een passend jeugdhulpstelsel in deze regio. De ervaringen van cliënten leveren cruciale input voor de vorming van beleid en bij het bepalen van de kwaliteit van de jeugdhulp. De informatie die opgehaald wordt vanuit de cliëntervaringsonderzoek wordt ingezet bij toekomstige beleidskeuzes en bij de monitoring van het jeugdhulpstelsel en de transformatie.

#### **Proces cliëntervaringsonderzoek 2016**

2016 is het tweede jaar waarover de SOJ het cliëntervaringsonderzoek heeft uitgevoerd. De respons lag in 2015 erg laag. Naar aanleiding van deze ervaringen zijn er enkele aanpassingen gedaan om te proberen de respons te verhogen. De begeleidende brief is hierop aangepast en er zijn wijzigingen aangebracht in de schriftelijke benadering van de jeugdigen en ouders.

De vragenlijst, die gebaseerd is op de landelijke set aan vragen, is ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2015 ongewijzigd gebleven. Door aan te sluiten op de landelijke vragenlijst wordt het vergelijken van onderzoeksresultaten over de verschillende gemeenten mogelijk gemaakt.

### *Uitzonderingen*

Net als in het onderzoeksjaar 2015, is er een deel van de populatie die wij niet middels de huidige vorm van het cliëntervaringsonderzoek kunnen uitvragen. Dit is landelijk een bekend probleem. Het betreft de jeugdigen die mogelijk zonder medeweten van hun ouder(s)/verzorger(s) een beroep doen op jeugdhulp. Vanaf 16 jaar is er geen toestemming van ouder(s) met gezag of voogd nodig om jeugdhulp te starten. Omdat wij deze jeugdigen niet ongewild willen confronteren met een uitvraag door een brief naar het ouderlijk adres te sturen, hebben wij deze categorie uitgesloten. Dit houdt in dat de uitvraag zich richt op (de ouders van) jeugdigen tot 16 jaar oud.

Bij de doelgroep binnen het gedwongen kader, jeugdbescherming en –reclassering, speelt dezelfde problematiek. In deze situatie zijn ouder(s) niet altijd op de hoogte van een bepaalde inzet of bekend met het verblijf van hun kind elders. Om ook deze groep te behoeden voor ongewilde situaties, zijn zij eveneens uitgesloten van deelname aan de schriftelijke enquête.

### *Uitvoering*

De vragenlijsten voor het cliëntervaringsonderzoek zijn verzonden op 26 april 2017. Stichting Jeugdteams, gecontracteerde jeugdhulpaanbieders en gemeenten zijn geïnformeerd over de start en de inhoud van het onderzoek. De uitvraag vond plaats over de populatie van 2016. Per gemeente is een representatief aantal jeugdigen en ouder(s)/verzorger(s) aangeschreven.

### **Resultaten**

Het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd onder **2263** jeugdigen en ouder(s)/verzorger(s). Hiermee is een representatieve steekproef gehouden onder de populatie. Om de resultaten van het onderzoek als representatief te beschouwen is een respons nodig van 369. Op de uitvraag zijn **188** ingevulde vragenlijsten teruggekomen. Dit is een respons van **8,3%**. Ten opzichte van het respons over het onderzoeksjaar 2015 van 4,3% is het percentage over 2016 bijna verdubbeld, maar haalt dit nog niet de grens om het onderzoek representatief te beschouwen. Er is nog geen inzicht in het respons op het cliëntervaringsonderzoek binnen andere jeugdhulpregio's.

Van de 188 ingevulde vragenlijsten zijn er 129 door ouder(s)/verzorger(s) ingevuld en 59 door jeugdigen. Het gemiddelde tevredenheidscijfer is **7,5**. In bijlage I vindt u een overzicht van de gegeven antwoorden op de (verplicht) gestelde vragen. Daarin is opvallend dat een ruime meerderheid (53%) aangeeft dat zij goed de weg naar de hulpverlening weet te vinden. Daarnaast vindt de meerderheid dat zij serieus wordt genomen en met respect behandeld wordt door de hulpverleners (resp. 57% en 73%).

Op de vraag of organisaties goed samenwerken bij het verlenen van de hulp antwoorden de respondenten dat dit vaak (32%) gebeurt, maar wordt er minder vaak voor de antwoordkeuze altijd gekozen (28%). 22% van de respondenten geeft aan dat het soms gebeurt.

Op de vragen over de effectiviteit van de hulp is wisselvalliger geantwoord. Op de vraag of de hulp ertoe heeft bijgedragen dat de jeugdige zich beter voelt, wordt door 32% met 'ja, veel beter beantwoord' en door 39% met 'ja, een beetje beter'. Opvallend is dat 5% van de respondenten heeft aangegeven dat de jeugdige door de inzet van hulp zich veel slechter is gaan voelen.

### Evaluatie

Ondanks dat de respons van het cliëntervaringsonderzoek laag ligt en de onderzoeksresultaten niet als representatief voor de gehele populatie kunnen worden gezien, zijn de ingevulde antwoorden een belangrijke bron van informatie en nemen we de resultaten mee bij de sturing op het stelsel en de vorming van nieuw beleid.

Lerend van de ervaringen uit de eerdere onderzoeken en de sterke wens om de respons omhoog te krijgen, wordt gezocht naar andere benaderingen van het cliëntervaringsonderzoek. Er zijn meerdere onderzoekstechnieken beschikbaar, die in sommige situaties beter passen bij de doelgroep en ons van meer en nog beter bruikbare informatie kunnen voorzien. Omdat wij ervan overtuigd zijn dat het hanteren van één onderzoeksmethode ook in de toekomst onvoldoende resultaat zal opleveren, willen wij voor de uitvoering van toekomstige cliëntervaringsonderzoeken gebruik gaan maken van verschillende methoden. Voorbeelden hiervan zijn de inzet van ervaringsdeskundigen, het aanpassen van de schriftelijke enquête, directe gesprekken voeren met jeugdigen en de inzet van "outcome-indicatoren". De SOJ onderzoekt momenteel de wijze waarop deze methoden in de toekomst kunnen worden ingezet.

Wij verzoeken u deze brief ter informatie aan te bieden aan uw gemeenteraad.

Met vriendelijke groet,  
Het dagelijks bestuur van de Dienst Gezondheid & Jeugd Zuid-Holland zuid,  
namens deze,



Jolanda de Witte  
Regionaal Portefeuillehouder Jeugd.

#### Bijlagen:

1. Onderzoeksresultaten cliëntervaringsonderzoek 2016