

## **Bijlage 1 bij de brief over de aanlevering uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Informatie over het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet**

### **Het wettelijk kader**

Op grond van artikel 2.10 van de Jeugdwet en artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 dienen gemeenten cliëntervaringsonderzoek uit te voeren, waarbij wordt onderzocht wat de ervaringen zijn van cliënten met de gemeentelijke voorzieningen in het kader van de Jeugdwet en de Wmo 2015 en welk effect burgers hebben ondervonden van deze voorzieningen op het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, het verbeteren van hun zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie.

Jaarlijks vóór 1 juli dienen gemeenten de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken te publiceren. Daarnaast moeten gemeenten dit verstrekken aan de Minister van VWS of een door de Minister aangewezen organisatie. Op basis van de ontvangen informatie wordt in opdracht van VWS uiterlijk 31 december op landelijk niveau een rapportage opgesteld en gepubliceerd. Deze rapportage geeft een landelijk beeld van de door de cliënt ervaren kwaliteit van de zorg en ondersteuning en stelt gemeenten in staat om de cliëntervaringen in de eigen gemeente te vergelijken met de ervaringen van andere gemeenten als basis voor continue kwaliteitsverbetering. Bij ministeriële regeling zijn nadere regels gesteld ter uniformering van de cliëntervaringsonderzoeken, zodat de uitkomsten van de onderzoeken in de verschillende gemeenten onderling vergelijkbaar zullen zijn.<sup>1</sup> Gemeenten zijn vrij in de keuze om het onderzoek in eigen beheer uit te voeren of om het uit te besteden aan een onderzoeksbureau.

Voor uitvoerige en praktische informatie over uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek in uw gemeente, verwijst ik u graag naar de website van de VNG over dit onderwerp:

<https://vng.nl/clientervaring-jeugd-wmo-0>.

### **Modelvragenlijst**

Voor gemeenten is het verplichte cliëntervaringsonderzoek in het kader van de Jeugdwet nieuw. Daarom is ervoor gekozen om in 2016 eerst ervaring op te doen met een modelvragenlijst en de bruikbaarheid daarvan te evalueren. Er is een modelvragenlijst opgeleverd, die voldoet aan de wettelijke eisen en die door alle gemeenten gebruikt kan worden. Gemeenten konden zich aanmelden om mee te doen met een pilot van Stichting Alexander en het Nederlands Jeugdinstituut.<sup>2</sup> Op basis van deze pilots zal de vragenlijst indien nodig worden verbeterd. Mogelijk wordt in de toekomst een standaard vragenlijst wettelijk verplicht gesteld. Een belangrijk voordeel van het hanteren van de modelvragenlijst is dat de uitkomsten van de verschillende gemeenten goed te vergelijken zijn.

---

<sup>1</sup> Zie artikel 2.10 van de Jeugdwet en artikel 2.5.1 van de Wmo 2015; nader uitgewerkt in artikel 3 van de Regeling Jeugdwet en artikel 8 van de Uitvoeringsregeling Wmo 2015.

<sup>2</sup> Zie: <https://vng.nl/onderwerpenindex/jeugd/jeugdhulp/clientervaring-jeugd-wmo>

### **Gegevens aanleveren**

U wordt verzocht de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek **uiterlijk 1 september 2016** aan te leveren. In verband met het laat beschikbaar komen van de model vragenlijst zal er dit jaar coulant met de wettelijke deadline worden omgegaan. De aanlevering van de geaggregeerde gegevens geschiedt per email. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen gemeenten die gebruik maken van de modelvragenlijst en gemeenten die geen gebruik maken van de modelvragenlijst. In alle gevallen is van belang dat slechts geaggregeerde gegevens worden verzonden en dat daarbij absolute getallen worden gehanteerd.

➤ Heeft uw gemeente de **modelvragenlijst niet gebruikt?**

Mail de geaggregeerde uitkomst van het cliëntervaringsonderzoek dan naar [CEOjeugd@minvws.nl](mailto:CEOjeugd@minvws.nl).

➤ Heeft uw gemeente de **modelvragenlijst wèl gebruikt?**

Vul de geaggregeerde uitkomst dan in op het Excel-formulier dat beschikbaar is op <https://vng.nl/onderwerpenindex/jeugd/jeugdhulp/clientervaring-jeugd-wmo>. Mail het ingevulde formulier naar [pilot.CEOjeugd@minvws.nl](mailto:pilot.CEOjeugd@minvws.nl).

Voor de Wmo 2015 worden geaggregeerde gegevens gepubliceerd op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Daar kunnen de ervaringen van cliënten per gemeente onderling worden vergeleken. Voor wat betreft de Jeugdwet staat op dit moment nog niet vast hoe de geaggregeerde gegevens worden gepubliceerd.

### **Vragen**

Indien u vragen heeft over het onderzoek dan kunt u contact opnemen via een van bovenstaande emailadressen.