

UITVRAGEN CLIËNTERVARING? MAAK HET EFFICIËNTER EN FLEXIBEL VAN VORM, INHOUD EN FREQUENTIE!

Het project MCJO (Modelvragenlijst Jeugd en Ouders) is afgerond, resulterend in een aantal aanbevelingen voor het in kaart brengen van cliëntervaringen. Afgelopen anderhalf jaar hebben tien pilotgemeenten/regio's de MCJO afgenomen en ervaring opgedaan met het uitzetten van de vragenlijst en de praktische en juridische zaken die hierbij komen kijken.

Vervolgens zijn de opgedane ervaringen gebundeld en zijn de betrouwbaarheid en validiteit van de MCJO in beeld gebracht, zo is er ook een schets gemaakt van de samenhang met andere monitors. In de laatste fase van het project hebben de pilotgemeenten/regio's een kwalitatief onderzoek uitgevoerd.

In het eindrapport "Van Meten naar Verbeteren", van Stichting Alexander en het NJi, in opdracht van de VNG, kunt u alle ervaringen lezen, als ook de onderbouwing voor een andere meer passende structuur: *efficiëntere samenhang en flexibel qua inhoud, vorm en frequentie van uitvragen van cliëntervaringen.*

De ervaringen die pilotgemeenten/regio's hebben opgedaan met het project MCJO leveren een aantal belangrijke inzichten op:

- Gemeenten zijn zeer geïnteresseerd in de ervaringen van hun bewoners, zeker ten aanzien van een nieuwe verantwoordelijkheid als jeugdhulp. Zij willen deze ervaringen kunnen inzetten als sturingsinformatie.
- Gemeenten hebben uit de afname van de MCJO in het kwantitatieve onderzoek veelal geen nuttige sturingsinformatie kunnen afleiden. In het beste geval gaven de uitkomsten van de MCJO richting aan het daaropvolgend kwalitatieve onderzoek.
- Gemeenten geven aan dat het kwalitatief onderzoek een toegevoegde 'verdiepende' waarde heeft gehad bovenop het kwantitatieve onderzoek van 2016; het geeft duidelijkere signalen voor verbeterpunten, zij het dat voor dit moment nog niet duidelijk is of gemeenten werk maken van de verbeterpunten.

Vanuit alle ervaringen, uitwisselingen met derden (anders dan de pilotgemeenten) en de analyses van de projectpartners, levert het project ook een beeld op van de opmaat voor toekomstig CEO-jeugd: efficiëntere samenhang en flexibel qua inhoud, vorm en frequentie van uitvragen.

1. Efficiëntere samenhang

Er is een sterke wens om de verschillende vragenlijsten die worden uitgezet bij cliënten van jeugdhulp in het bijzonder en burgers in het algemeen, beter op elkaar af te stemmen om de belasting voor cliënten, aanbieders en gemeenten zo laag mogelijk te houden. Het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd (CEO-Jeugd) hangt bijvoorbeeld samen met:

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.

Plaatselijke uitvragen: Als informatie over het effect van de hulp verzameld worden op basis van de outcome-indicatoren, hebben gemeenten nog wel informatie nodig over de ervaringen van cliënten

met de toegang tot hulp en over de samenwerking tussen jeugdzorgaanbieders. Dit zijn vragen waar gemeenten zelf een antwoord op zoeken.

Samenwerking tussen 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 gemeentelijk beleid en onderwerp van gesprek.

WMO: Eén van de ambities van project MCJO was om te bezien welke samenhang er is met het CEO voor WMO. 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.

2. Flexibele qua inhoud, vorm en frequentie van uitvragen

Inhoud: specifieke focus afhankelijk van plaatselijke situatie: 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 of andere plaatselijk belangrijke focus. Zo kunnen gemeenten gerichte informatie krijgen over de cliëntervaringen met de verschillende vormen van zorg. We adviseren hiervoor 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, LVB-zorg en dergelijke.

Vorm: cyclus van kwantitatief en kwalitatief: De opzet van de pilot MCJO bestond reeds uit het ene jaar kwantitatief (2016) en het andere jaar kwalitatief (2017). Op dit moment worden de ervaringen van het kwalitatieve gebundeld; duidelijk is al wel dat kwalitatief onderzoek meer verdiepende informatie oplevert en dat er daarmee ook ruimte is (met inzet van verschillende methoden) om in persoonlijk gesprek te gaan met cliënten hetgeen voorziet in een duidelijke behoefte van cliënten zelf

Frequentie: aansluiten bij plaatselijke beleidscyclus: Het CEO levert vooral sturingsinformatie op als het wordt uitgevoerd op een moment dat logisch is in de plaatselijke beleidscyclus, niet alleen jaarlijks, maar ook in een beleidsperiode. Als op basis van het CEO beleidswijzigingen zijn doorgevoerd, zijn niet direct het volgend jaar al verschuivingen te verwachten. Het kan dan te verdedigen zijn om het CEO om de twee jaar uit te voeren.

Aanbevelingen aan de (Rijks)overheid:

1. Geef gemeenten de vrijheid om het CEO naar eigen inzicht in te vullen.
2. Geef gemeenten de kans om aan te sluiten bij de plaatselijke beleidscyclus door de verplichting om jaarlijks op een vast moment informatie aan te leveren aan het ministerie te schrappen.
3. Herzien de onderwerpen die in het CEO Jeugd aan de orde moeten komen omdat een deel van deze informatie zeer nauw aansluit bij de reeds bij aanbieders verzamelde outcome-indicatoren.
4. In aanvulling daarop: geef gemeenten meer mogelijkheden om ook inhoudelijk aan te sluiten bij de plaatselijke situatie en om aan te sluiten bij andere monitors.
5. Er zijn gemeenten die er waarde aan hechten om de ervaringen binnen hun eigen gemeente te kunnen vergelijken met de ervaringen binnen andere gemeenten, zeker als die voor

dezelfde (of juist een andere) uitvoeringsvariant gekozen hebben. Ook dit kan voor hen interessante sturingsinformatie opleveren. Voor hen kan het prettig zijn als een verkorte versie van de MCJO beschikbaar komt die ze als basis kunnen gebruiken en als landelijke de uitkomsten hiervan in een benchmark beschikbaar komen. Deze basisvragenlijst bevat dan vragen over de toegang, toegankelijkheid, uitvoering en samenwerking in de zorg. Hier kunnen optioneel modules aan worden toegevoegd met vragen voor specifieke doelgroepen.

6. Om de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken beter te kunnen benutten om te leren, te sturen en de kwaliteit te verbeteren is het minimaal gewenst dat er afwisseling mogelijk is tussen kwantitatief en verdiepend kwalitatief onderzoek. Hierbij moet de frequentie en de opzet van het kwantitatieve onderzoek nog besproken worden. En dat er bij het kwalitatief onderzoek op een specifieke doelgroep en/of thema ingegaan kan worden. Dit betekent (in het jaar van het kwalitatieve onderzoek) het loslaten van de representativiteitseis en de vaste onderwerpen waarop ingegaan moet worden.