

# Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Leidschendam-Voorburg

## Vragen of klachten?



[CEOHaaglanden@hhs.nl](mailto:CEOHaaglanden@hhs.nl)

## Waarom dit onderzoek

De ervaringen van ouders en jeugdigen zijn heel belangrijk om de jeugdhulp verder te verbeteren. Gemeenten zijn dan ook **verplicht** om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren onder ouders en jeugdigen in de jeugdhulp. In 2016 deed de regio Haaglanden **onderzoek** naar de cliëntervaring van deze jongeren en ouders via schriftelijke vragenlijsten.

Uit dit onderzoek kwamen twee onderwerpen naar boven die extra aandacht nodig hebben. Deze onderwerpen zijn:

- de samenwerking tussen de verschillende betrokken professionals uit de jeugdhulp en
- de mate waarin de verleende hulp aansluit bij de hulpvraag.

Het onderzoek dat we nu gaan doen richt zich op deze onderwerpen en op de toegang tot jeugdhulp. Om te onderzoeken of de ontvangen hulp en ondersteuning aansloot bij de behoefte of vraag van ouders en jeugdigen, gaan wij met hen afzonderlijk in gesprek. In deze gesprekken vragen wij hen ook wat zij vinden van de samenwerking en afstemming tussen verschillende hulpverleners. We willen dus niet een algemeen beeld krijgen van de jeugdhulp, maar we willen verdiepende informatie. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen jeugdhulpaanbieders en gemeenten in Haaglanden helpen om de jeugdhulp te verbeteren. De meningen van ouders en jeugdigen als ervaringsdeskundigen zijn daarom erg belangrijk!

## Voor wie

Voor het onderzoek benaderen wij:

- Ouders die hulp of ondersteuning hebben ontvangen voor hun zoon of dochter in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Deze ouders hebben een brief van de gemeente ontvangen dat zij hiervoor benaderd kunnen worden. We plannen met hen een afspraak voor een individueel interview. Dit kan via beeldbellen, telefonisch of face-to-face plaatsvinden. In alle gevallen duurt het gesprek zo'n 30 minuten.
- Jeugdigen vanaf 16 jaar tot 23 jaar die ondersteuning hebben ontvangen in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Deze jongeren hebben een brief van de gemeente ontvangen dat zij hiervoor benaderd kunnen worden. We plannen met hen een afspraak voor een individueel interview. Dit kan via beeldbellen, telefonisch of face-to-face plaatsvinden. In alle gevallen duurt het gesprek zo'n 30 minuten.

**Wanneer u een brief heeft ontvangen van de gemeente over dit onderzoek, kunt u via [deze link](#) aangeven of u wel of niet mee wilt doen aan dit onderzoek.**

## Door wie

Het onderzoek wordt gecoördineerd vanuit het Lectoraat Jeugdhulp in Transformatie van De Haagse Hogeschool. De interviews met ouders en jongeren worden gevoerd door studenten van De Haagse Hogeschool van de faculteit Sociaal Werk.

## Zorgvuldigheid staat voorop

- De onderzoekers hebben geen kennis van de achtergrond van de ouders of jeugdigen, weten niet welke hulpverlener er betrokken is geweest en kunnen ook niet in een dossier kijken.
- De informatie die de onderzoekers verzamelen wordt vertrouwelijk behandeld en anoniem verwerkt. Dit houdt in dat de antwoorden nergens tot de ouder of jeugdige te herleiden zijn.
- Voor de uitwisseling van contactgegevens zijn strenge afspraken gemaakt met de gemeente volgens de **AVG (de regelgeving die de privacy bewaakt)**. De lijsten met voornamen en telefoonnummers worden direct na afloop van het onderzoek vernietigd.
- Ouders en jeugdigen kunnen bovendien elk moment van het onderzoek nog stoppen met hun medewerking eraan; zij zijn nergens toe verplicht.
- De anonieme onderzoeksresultaten worden maximaal 10 jaar bewaard.

## Bij vragen of klachten over het onderzoek

Voor vragen of klachten over het onderzoek kunt u contact opnemen met de onderzoekers via [CEOHaaglanden@hhs.nl](mailto:CEOHaaglanden@hhs.nl).