



Factsheet CEM+

Samenwerkende gemeenten Amsterdam-Amstelland & Zaanstreek-Waterland
mei 2020



Regio Amsterdam-Amstelland
en Zaanstreek-Waterland

Vanaf 1 januari 2018 is de werkwijze in de specialistische jeugdhulp in de regio Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland vernieuwd. De regio is resultaatgericht en domein-overstijgend gaan werken binnen de jeugdhulp, namelijk op basis van de ondersteuningsbehoefte van de jeugdige en het gezin, in plaats van op basis van het aanbod van instellingen. Hiermee willen de veertien samenwerkende gemeenten de effectiviteit van de jeugdhulp vergroten. De specialistische jeugdhulp is door de gemeenten gezamenlijk ingekocht per 2018 en de resultaten worden gezamenlijk gemonitord.

Hiertoe verzamelt de regio gegevens op drie indicatoren: uitval, doelrealisatie en cliënttevredenheid. De gemeente vraagt gegevens over deze drie indicatoren uit, om op basis van deze informatie het gesprek aan te gaan met behandelaren en instellingen. Dit heeft meerdere redenen:

- Samen ontwikkelen;
- Ontdekken hoe gegevensverzameling binnen instellingen ingezet kan worden voor het meten van outcome;
- Samen duiden van de resultaten en bepalen of ze bruikbaar zijn;
- Samen leren hoe we een prestatiedialogo kunnen voeren aan de hand van kwantitatieve maten, maar ook op basis van kwalitatieve gegevens.

Dit betekent dat we niet gaan afrekenen op basis van resultaten, maar allereerst samen met verwijzers en aanbieders willen leren en ontwikkelen.

Deze factsheet geeft nadere toelichting op de CEM+ als instrument voor de meting van cliënttevredenheid.

Wat is de CEM+?

CEM+ staat voor Cliënt Ervaringen Monitor plus.

De eerdere versie van de vragenlijst, de CEM, leverde niet de verwachte respons op en de verkregen informatie was niet toereikend. De CEM+ vragenlijst is ontwikkeld met als doel het aantal (Exit) vragenlijsten in het jeugdstelsel omlaag te brengen, vragenlijsten over cliënttevredenheid onderling beter vergelijkbaar te maken en de respons te verhogen.

Doel

In de nieuwe werkwijze vullen jeugdigen en/of ouders de vragenlijst digitaal in, waarbij de resultaten gepseudonimiseerd te koppelen zijn aan kenmerken van de jeugdhulp.

Op deze manier trachten wij als gemeenten een zo goed mogelijk beeld van de cliënttevredenheid te krijgen. De ervaring van de cliënt is belangrijke input voor aanbieders en de gemeenten om de kwaliteit van de jeugdhulp te verbeteren en de werking van het jeugdstelsel in de toekomst effectiever te maken. Daarnaast ontstaat er via de verzamelde gegevens beter zicht op de thema's die verdiepend kwalitatief vervolgonderzoek behoeven.

Totstandkoming

De CEM+ is op basis van bestaande vragenlijsten en ervaringen met cliëntonderzoek door de regio ontwikkeld en is nader verfijnd op basis van ervaringen van ruim dertig jeugdhulpaanbieders, input van jongeren, ouders/verzorgers, professionals, het Nederlands Jeugdinstituut en cliëntenraden. Deze vragenlijst is een harmonisatie van de volgende vragenlijsten:

1. Cliënt ervaringsmonitor (CEM) (verplichting Jeugdwet)
2. Aansluiting passend onderwijs – jeugdhulp
3. Tevredenheidslijsten instellingen / jeugdhulpaanbieders

De CEM+ is een korte vragenlijst met 10 vragen en richt zich op de punten:

- Toegankelijkheid van de hulp;
- Kwaliteit van de hulp;
- Samenwerking en de effectiviteit van de hulpverlening op het gebied van gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie;

- Cliënttevredenheid over het nut/effect van de hulp;
- De mate waarin de cliënt verder kan zonder hulp.

De laatste twee punten zijn afkomstig uit de geharmoniseerde set outcome-indicatoren die zijn vastgesteld door de VNG en de brancheorganisaties met steun van het Nederlands Jeugdinstituut.

Wanneer invullen?

De CEM+ wordt door specialistische jeugdhulpaanbieders bij de jeugdige en/of de ouders aangeboden als de hulp is beëindigd of één keer per jaar (na twaalf maanden zorg) als de hulp langdurig is.

Leeftijd jongere	Vragenlijst einde zorg		Vragenlijst langdurige zorg	
	CEM+ Ouders einde hulp	CEM+ Jongeren einde hulp	CEM+ Ouders duurzame hulp	CEM+ Jongeren duurzame hulp
Jongere <12 jaar	ouder(s)	-	ouder(s)	-
Jongere 12-16 jaar	ouder(s)*	jongere*	ouder(s)*	jongere*
Jongere ≥ 16 jaar	-	jongere	-	jongere

**De regio laat de keuze aan de jeugdhulpaanbieders door wie zij de CEM+ laten invullen bij jongeren van 12-16 jaar. De eis is dat ten minste één CEM+ per cliënt wordt afgenomen. Om een zo hoog mogelijke respons te behalen, wordt aangeraden om de CEM+ bij jongeren van 12-16 jaar zowel naar ouders als jongeren te versturen.*

De jeugdhulpaanbieder kiest de juiste versie van de CEM+ (einde hulp/duurzame hulp, ouders/jongeren), bepaalt het moment waarop de CEM+ aan de cliënt wordt aangeboden (in de regel bij het laatste gesprek), bewaakt de respons en stuurt hierop.

Tooling

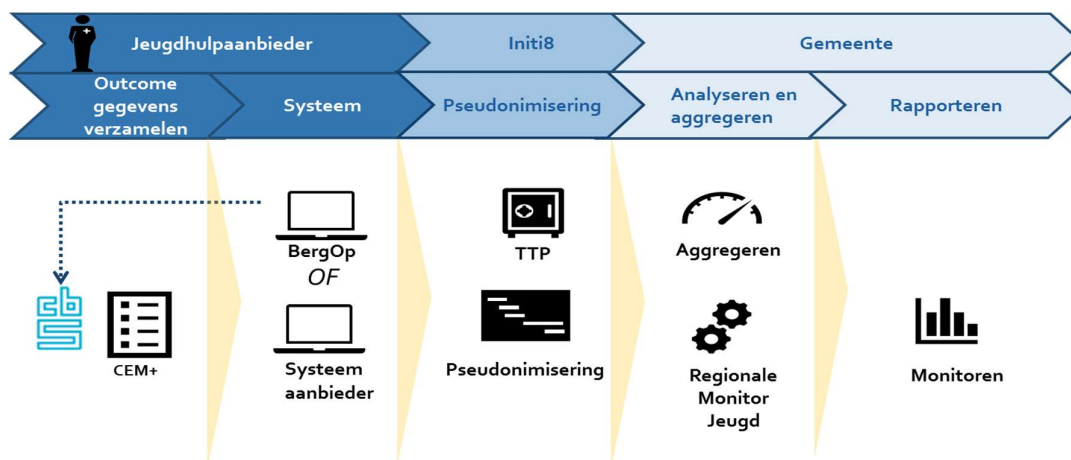
De CEM+ wordt afgenomen door een digitaal vragenlijststelsel waarover de jeugdhulpaanbieder beschikt, bijvoorbeeld BergOp. BergOp is een webbased softwareprogramma van Praktikon voor de digitale verwerking van instrumenten voor diagnostiek en effectonderzoek in zorg en onderwijs. Dit stelsel is al in gebruik bij een aantal jeugdhulpaanbieders en staat goed bekend in de markt. BergOp ondersteunt de processen zo efficiënt mogelijk voor de jeugdhulpaanbieder, zodat de administratieve lasten van de aanbieder niet of nauwelijks stijgen ten opzichte van de huidige situatie. Init8 treedt op als Trusted Third Party (TTP) en pseudonimiseert de gegevens voordat ze aangeleverd worden aan de regio. Wanneer de aanbieder van een eigen stelsel gebruik wenst te maken, kunnen tussen de aanbieder en Init8 afspraken gemaakt worden over de manier van aanleveren van de CEM+ vragenlijst.

Keuze cliënt

De cliënt kan aangeven wat er met de uitkomsten mag gebeuren. Cliënten kunnen aanvinken wanneer zij niet willen dat de resultaten inzichtelijk zijn voor de hulpverlener. Wanneer dit aangevinkt wordt door de cliënt, zijn de ingevulde CEM+ vragenlijst(en) niet op cliëntniveau in te zien. De zorgaanbieder kan op geaggregeerd niveau wel over de resultaten beschikken en deze analyseren, om zo de zorg te kunnen verbeteren. De gegevens worden in alle gevallen (met of zonder vinkje) via de TTP altijd doorgestuurd naar de gemeenten, maar worden ook bij de gemeenten op een geaggregeerd niveau verwerkt in de rapportages.

Hoe komen de gegevens bij de gemeente?

De jeugdhulpaanbieder is verantwoordelijk voor het afnemen van de CEM+ vragenlijst bij de cliënten. De resultaten van de afgenomen CEM+ vragenlijsten komen via Init8 - de TTP - bij de gemeente terecht. Dit proces is beschreven in het plaatje hieronder:



1. Outcome gegevens verzamelen

- De resultaten van de ingevulde CEM+ vragenlijsten worden op persoonsniveau via een beveiligde verbinding aan de betrokken jeugdhulpaanbieder en de TTP doorgegeven.
- De jeugdhulpaanbieder levert 2x per jaar de CEM+ resultaten bij het CBS aan (alleen de verplichte indicatoren).
- Praktikon – de leverancier van het systeem BergOp - kan indien gewenst scores klaarzetten voor de CBS aanlevering. Hier zijn wel kosten voor de jeugdhulpaanbieder aan verbonden.

2. Systeem

- De CEM+ vragenlijst wordt via BergOp van Praktikon of het systeem van de jeugdhulpaanbieder aangeboden aan de cliënt.
- Regio's Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland faciliteren afname en aanlevering via BergOp. Aanbieders die zelf al een digitaal vragenlijststelsysteem hebben, kunnen ervoor kiezen de CEM+ via dat systeem af te nemen en de gegevens via een vast format aan te leveren bij Initi8.

3. Pseudonimisering

- Alle gegevens worden door een externe partij – TTP – gepseudonimiseerd, zodat de gemeente niet de beschikking heeft over herleidbare persoonsgegevens. Deze gegevens worden vervolgens via een veilige verbinding aan de gemeente beschikbaar gesteld voor verwerking in de Regionale Monitor Jeugd (RMJ).
- De verwerking vindt plaats in een afgeschermd omgeving waartoe een beperkt aantal medewerkers toegang heeft op basis van hun taakstelling.
- Nadat de verwerking heeft plaatsgevonden, worden de oorspronkelijke gegevens in de aanlevering aan de gemeente vanuit de TTP vernietigd.

4. Analyseren en aggregeren

- Analyses en rapportages vanuit de RMJ worden uitsluitend geaggregeerd weergegeven.
- De output die deze verwerking tot stand brengt, wordt alleen beschikbaar gesteld op een geaggregeerd niveau en alleen voor medewerkers en doeleinden conform de doelbinding waarvoor de gemeente deze gegevens heeft ontvangen in combinatie met geldende privacy wet- en regelgeving. Daarbij geldt dat Cliënttevredenheid data een aparte wettelijke basis kent. 'Cliëntonderzoeken' hebben een wettelijke basis in art. 3 Regeling Jeugdwet jo. art. 2.10 Jeugdwet jo. art. 2.5.1 lid 1 Wmo 2015 (de gemeente dient te onderzoeken hoe de cliënten de kwaliteit van de jeugdhulp ervaren). Bovendien is deelname voor de cliënt vrijblijvend. De uitkomst van cliëntonderzoeken mag op basis van artikel 89 AVG verder worden verwerkt voor statistische doeleinden om te kunnen sturen op resultaat. Daarbij geldt dat dezelfde rechtsgrond van toepassing is als die op grond waarvan de verzameling van persoonsgegevens werd toegestaan (toestemming) o.g.v. rov. 50 AVG.
- Voor verdere uitleg zie de factsheet '[samenvatting outcome indicatoren en verwerking grondslag AVG](#)'.

5. Rapporteren

- De rapportages worden gebruikt bij de prestatiedialoog en voor beleidsontwikkeling.