insights zorg

Rapport CEO Jeugd 2022

Gemeente Emmen

Ervaringsonderzoek onder jongeren en ouders



Datum: 20 juni 2023

Menselijke Maat is een product van Insights Zorg

Inhoudsopgave

1. Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd in Emmen 2

1.1 Achtergrond 2

1.2 Steekproef 2

1.3 Respons 3

1.4 Eerste contact over ondersteuningsvraag 3

1.5 Achtergrond 4

1.6 Analyse 4

2. Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Jeugd 5

2.1 Toegang tot de jeugdhulp 5

2.2 Kwaliteit van de hulp 7

2.3 Effecten van de hulp op de jongeren 10

2.4 Effecten van de hulp op de ouders/verzorgers 16

2.5 Effectiviteit van de ondersteuning 18

3. Conclusies en aanbevelingen 19

1. Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd in Emmen

1.1 Achtergrond

De gemeente Emmen heeft Insights Zorg gevraagd het cliëntervaringsonderzoek Jeugd (CEO Jeugd) voor haar uit te voeren. Gemeenten zijn vanaf 2016 vanuit de Jeugdwet verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek af te nemen. De uitkomsten van het onderzoek dienen een beeld op te leveren van de door ouders en jongeren ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning. Dit rapport beschrijft hoe het onderzoek in de gemeente Emmen is uitgevoerd en wat de bevindingen zijn.

Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd is vormvrij. Dat wil zeggen dat gemeenten zelf invulling kunnen geven aan het onderzoek. De gemeente Emmen heeft er in navolging van eerdere jaren voor gekozen om te werken met een vragenlijstonderzoek. Daarbij zijn de modelvragenlijsten van de Verenging Nederlandse Gemeenten (VNG) als uitgangspunt genomen. De vragen zijn aangescherpt en aangevuld met enkele eigen vragen.

1.2 Steekproef

Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd is in mei en juni 2023 uitgevoerd. Daarbij richt het onderzoek zich op ouders en jongeren die in 2022 jeugdhulp hebben ontvangen, gefinancierd door de gemeente. Jongeren die anoniem in zorg zijn, of een geheime plaatsing hebben en jongeren die zonder medeweten van hun ouders hulp hebben gezocht, zijn uitgesloten van deelname.

In het onderzoek zijn twee doelgroepen onderscheiden: ouders/verzorgers en jongeren. Bij jeugdigen onder de 12 jaar zijn enkel de ouders/verzorgers aangeschreven. Bij jongeren van 16 jaar of ouder zijn alleen de jongeren zelf aangeschreven. Bij jongeren in de leeftijd van 12 tot en met 15 zijn zowel de ouders/verzorgers als de jongeren benaderd voor deelname aan het onderzoek.

De gemeente Emmen heeft zelf haar respondenten voor het cliëntervaringsonderzoek geselecteerd op basis van bovenstaande uitgangspunten. In totaal zijn **443** ouders/verzorgers en **212** jongeren aangeschreven. Zij hebben in mei een eerste uitnodigingsbrief ontvangen, vergezeld van vragenlijst en antwoordenvelop. Een aantal weken later hebben alle respondenten een rappelbrief gekregen.

Respondenten hebben op twee manieren kunnen deelnemen aan het vragenlijstonderzoek:

1. **Papier**, via de meegestuurde papieren vragenlijst;

2. **Digitaal**, middels een in de brief opgenomen weblink.

1.3 Respons

In onderstaande tabel is weergegeven hoeveel respondenten uit de twee doelgroepen (ouders/verzorgers en jongeren) hebben deelgenomen aan het CEO Jeugd. In het onderzoek zijn alleen respondenten betrokken die minimaal zes vragen hebben beantwoord. In totaal zijn **68** respondenten meegenomen in het onderzoek, een respons van **10%**. De respons is hiermee onvoldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de gehele populatie. De uitkomsten geven slechts een indicatie van de ervaringen van de doelgroep in Emmen.

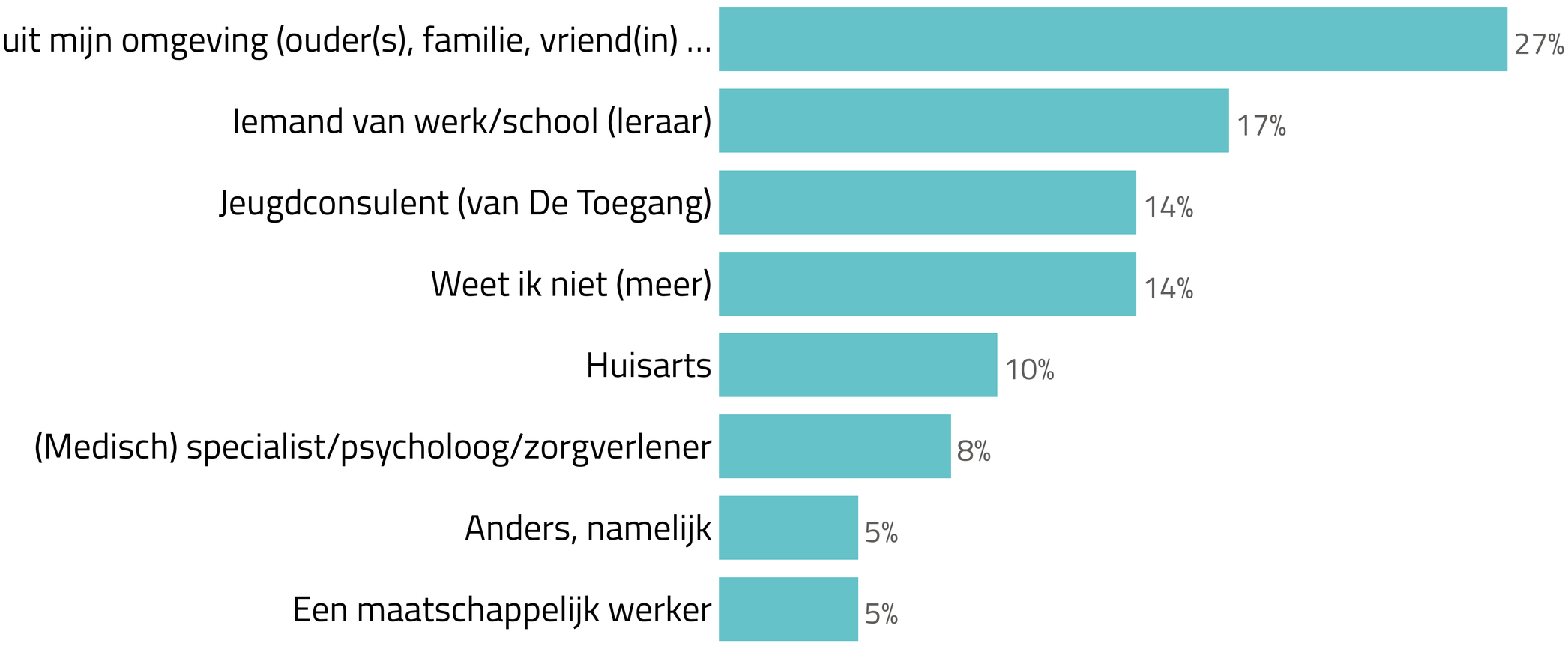
Tevens is gekeken naar de manier van invullen. **46%** van de respondenten heeft de vragenlijst op papier ingevuld en **54%** heeft gebruik gemaakt van de digitale variant.

Doelgroep	Populatie	Respondenten	Respons
Jongeren	212	26	12%
Ouders	443	42	9%
Totaal	**655**	**68**	**10%**

Vanwege de lage respons zijn vergelijkingen tussen de twee doelgroepen grotendeels achterwege gelaten. In plaats daarvan zijn de antwoorden van ouders en jongeren voor de meeste vragen samengevoegd.

1.4 Eerste contact over ondersteuningsvraag

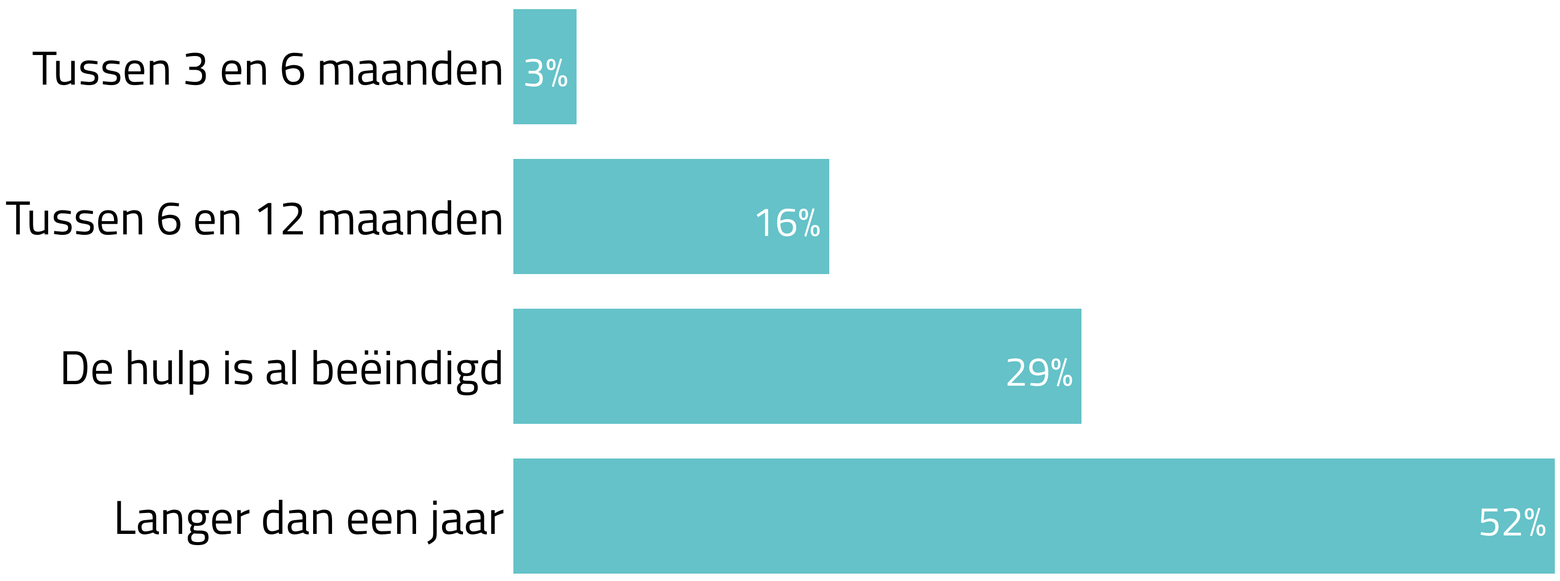
Aan de respondenten is gevraagd met welke partij en/of persoon zij als eerste contact hebben opgenomen over hun ondersteuningsvraag. In het figuur hieronder is de verdeling weergegeven van de antwoorden die zij hebben gegeven. De toelichtingen die zijn gegeven bij de antwoordcategorie **Anders, namelijk** zijn terug te vinden in het bijlagenboek



1.5 Achtergrond

Voorafgaand aan de vragenlijst zijn enkele achtergrondgegevens gevraagd. Daaruit blijkt dat de vragenlijst van de ouders/verzorgers veelal door de moeder is ingevuld (67%). In 33% van de gevallen heeft de vader de vragenlijst ingevuld.

In de onderstaande figuur is weergegeven hoelang de respondenten jeugdhulp ontvangen.



1.6 Analyse

Bij alle **gesloten vragen** zijn net als voorgaande jaren de percentages berekend. In overeenstemming met de richtlijnen vanuit het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is de procentuele verdeling van respondenten berekend voor alle antwoorden, met uitzondering van de antwoordcategorie ‘niet van toepassing’.

Voor de **open vragen** geldt dat alle antwoorden zijn doorgelezen en de veelgenoemde en opvallende punten op een rij zijn gezet. Het betrof dus geen diepgaande, maar een globale analyse. De antwoorden op de open vragen zijn integraal opgenomen in het bijlagenboek.

Tot slot dient te worden opgemerkt dat niet alle (open of gesloten) vragen door alle respondenten zijn beantwoord. Hoe groot de respondentengroep was, verschilt dus per vraag.

2. Uitkomsten Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

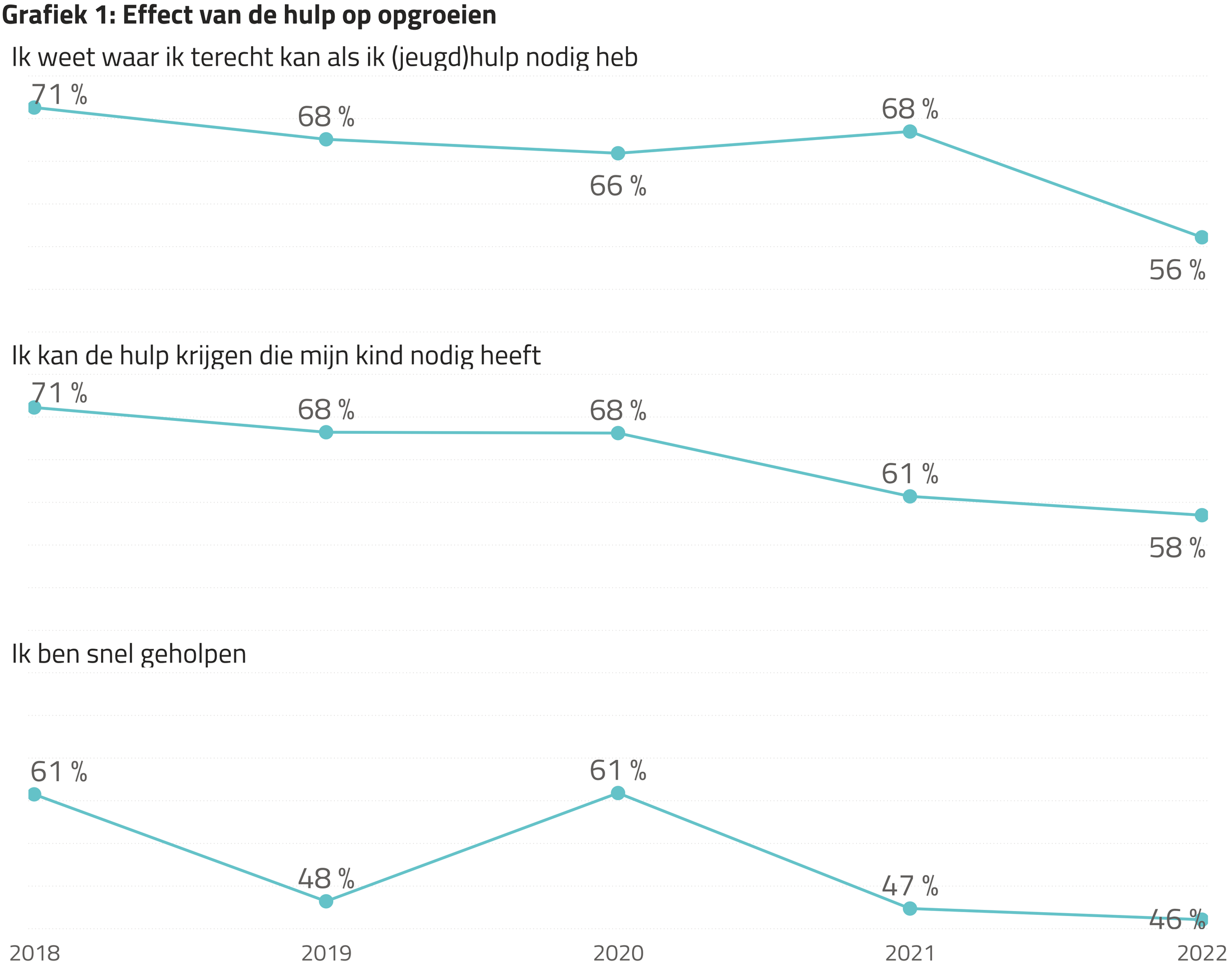
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het CEO Jeugd gepresenteerd. In het onderzoek zijn de vragen in verschillende vragenblokken uitgesplitst die elk een ander construct (onderwerp) meten. Daarbij zijn aan ouders en jongeren vrijwel identieke vragen voorgelegd, met een klein verschil in bewoording en bejegening. In dit hoofdstuk worden de uitkomsten (van ouders en jongeren samen) per blok gepresenteerd. Ter vergelijking zijn, waar mogelijk, de resultaten van het CEO van de vier voorgaande jaren meegenomen.

2.1 Toegang tot de jeugdhulp

Het eerste deel van het cliëntervaringsonderzoek heeft betrekking op de toegang naar de jeugdhulp. Er zijn drie stellingen over de toegang aan de respondenten voorgelegd. Er is in 2022 een kleine daling in tevredenheid over de toegang te zien. De respondenten zijn met name ontevreden over de snelheid waarmee zij werden geholpen. Ook geeft een groter deel van de respondenten aan dat zij niet weten waar zij terecht kunnen voor jeugdhulp ten opzichte van voorgaande jaren.

In de tabellen hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat **Altijd** of **Vaak** heeft geantwoord op de stellingen. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Grafiek 1: Effect van de hulp op opgroeien



Figuur 1: Toegang tot de jeugdhulp



2.2 Kwaliteit van de hulp

Het tweede deel van het cliëntervaringsonderzoek gaat over de kwaliteit van de hulp. Aan de respondenten zijn negen stellingen voorgelegd over dit thema. Vervolgens is hen gevraagd om aan te geven wat er volgens hen goed gaat in de hulp en wat er eventueel beter kan. Op de meeste vragen is een stijging te zien in het aantal respondenten dat positief is over de kwaliteit van de hulp ten opzichte van 2021.

Jongeren geven aan dat ze zich gehoord voelen en dat ze serieus worden genomen. De gesprekken verlopen goed en de hulpverleners worden als betrouwbaar omschreven. Jongeren geven wel aan dat de wachttijden soms lang zijn en dat ze het vervelend vinden als ze steeds hun verhaal opnieuw moeten vertellen aan verschillende personen.

Ook ouders geven aan dat er goed naar hun kind en naar hunzelf geluisterd wordt. Daarnaast ervaren zij positieve veranderingen in het gedrag en het welzijn van hun kinderen. Een aantal ouders is echter ontevreden en voelt zich niet gehoord of ervaart negatieve effecten van de hulp. Ook geven ze aan dat de communicatie niet altijd goed verloopt, zowel tussen de organisaties en zijzelf, als tussen de organisaties onderling.

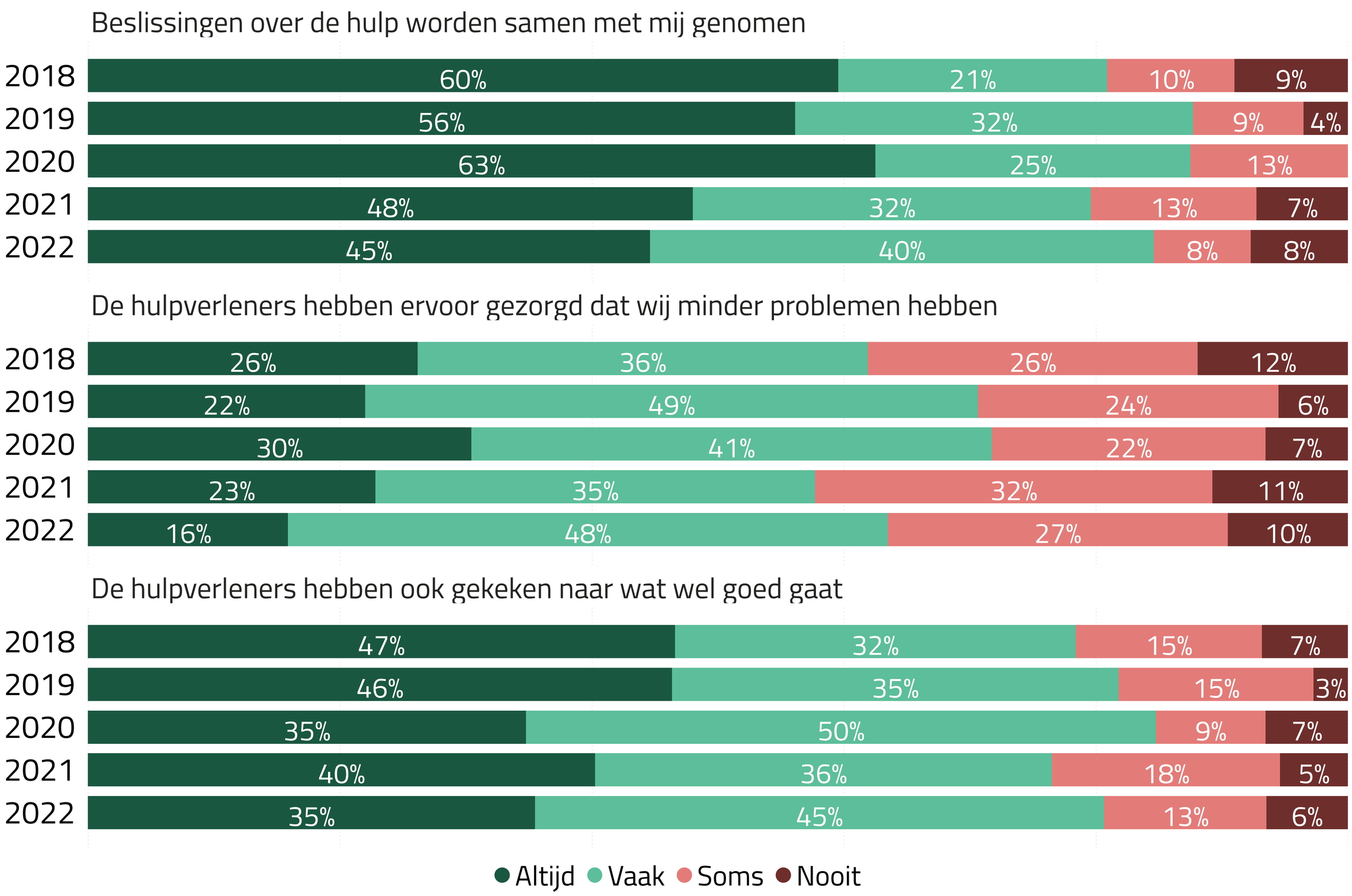
In het bijlagenboek zijn alle antwoorden op de open vragen weergegeven.

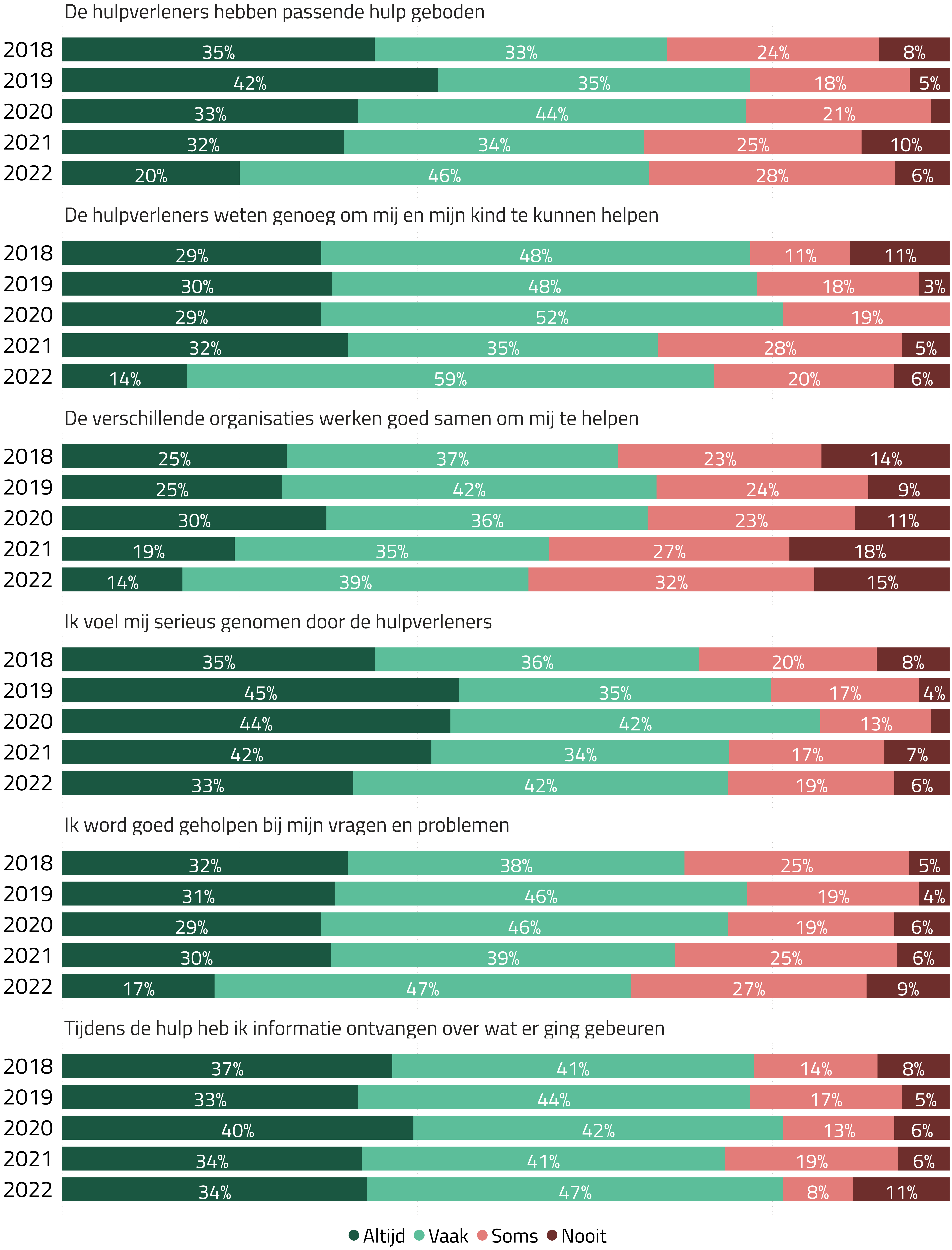
In de tabellen hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat **Altijd** of **Vaak** heeft geantwoord op de stellingen. De eerste tabel vergelijkt de antwoorden van jongeren met die van de ouders/verzorgers in 2022. Wat hierin opvalt is dat de antwoorden van jongeren en ouders/verzorgers erg dicht bij elkaar liggen. In de tweede tabel zijn de antwoorden samengevoegd en vergeleken met de antwoorden die in voorgaande jaren zijn gegeven. Daarin valt op dat de tevredenheid over de samenwerking tussen de verschillende organisaties veel lager is dan de tevredenheid over andere onderwerpen. In de figuren onder de tabellen zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Tabel 1: Kwaliteit van de hulp (jongeren en ouders vergelijking) ▲	Jongeren	Ouders
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	79 %	85 %
De hulpverleners hebben ervoor gezorgd dat wij minder problemen hebben	65 %	63 %
De hulpverleners hebben ook gekeken naar wat wel goed gaat	78 %	80 %
De hulpverleners hebben passende hulp geboden	71 %	70 %
De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	74 %	74 %
De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	56 %	62 %
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	76 %	77 %
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	72 %	71 %
Tijdens de hulp heb ik informatie ontvangen over wat er ging gebeuren	76 %	78 %

Tabel 2: Kwaliteit van de hulp (jaren)	2018	2019	2020	2021	2022
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	81 %	88 %	88 %	80 %	85 %
De hulpverleners hebben ervoor gezorgd dat wij minder problemen hebben	62 %	71 %	72 %	58 %	63 %
De hulpverleners hebben ook gekeken naar wat wel goed gaat	78 %	82 %	85 %	77 %	81 %
De hulpverleners hebben passende hulp geboden	68 %	77 %	77 %	66 %	66 %
De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	78 %	78 %	81 %	67 %	73 %
De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	63 %	67 %	66 %	55 %	53 %
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	72 %	80 %	85 %	75 %	75 %
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	70 %	77 %	75 %	69 %	64 %
Tijdens de hulp heb ik informatie ontvangen over wat er ging gebeuren	78 %	77 %	81 %	75 %	81 %

Figuur 2: Kwaliteit van de hulp




De hulpverleners hebben passende hulp geboden
2018 35% 33% 24% 8%
2019 42% 35% 18% 5%
2020 33% 44% 21%
2021 32% 34% 25% 10%
2022 20% 46% 28% 6%
De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen
2018 29% 48% 11% 11%
2019 30% 48% 18% 3%
2020 29% 52% 19%
2021 32% 35% 28% 5%
2022 14% 59% 20% 6%
De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen
2018 25% 37% 23% 14%
2019 25% 42% 24% 9%
2020 30% 36% 23% 11%
2021 19% 35% 27% 18%
2022 14% 39% 32% 15%
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners
2018 35% 36% 20% 8%
2019 45% 35% 17% 4%
2020 44% 42% 13%
2021 42% 34% 17% 7%
2022 33% 42% 19% 6%
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen
2018 32% 38% 25% 5%
2019 31% 46% 19% 4%
2020 29% 46% 19% 6%
2021 30% 39% 25% 6%
2022 17% 47% 27% 9%
Tijdens de hulp heb ik informatie ontvangen over wat er ging gebeuren
2018 37% 41% 14% 8%
2019 33% 44% 17% 5%
2020 40% 42% 13% 6%
2021 34% 41% 19% 6%
2022 34% 47% 8% 11%
Altijd Vaak Soms Nooit

2.3 Effecten van de hulp op de jongeren

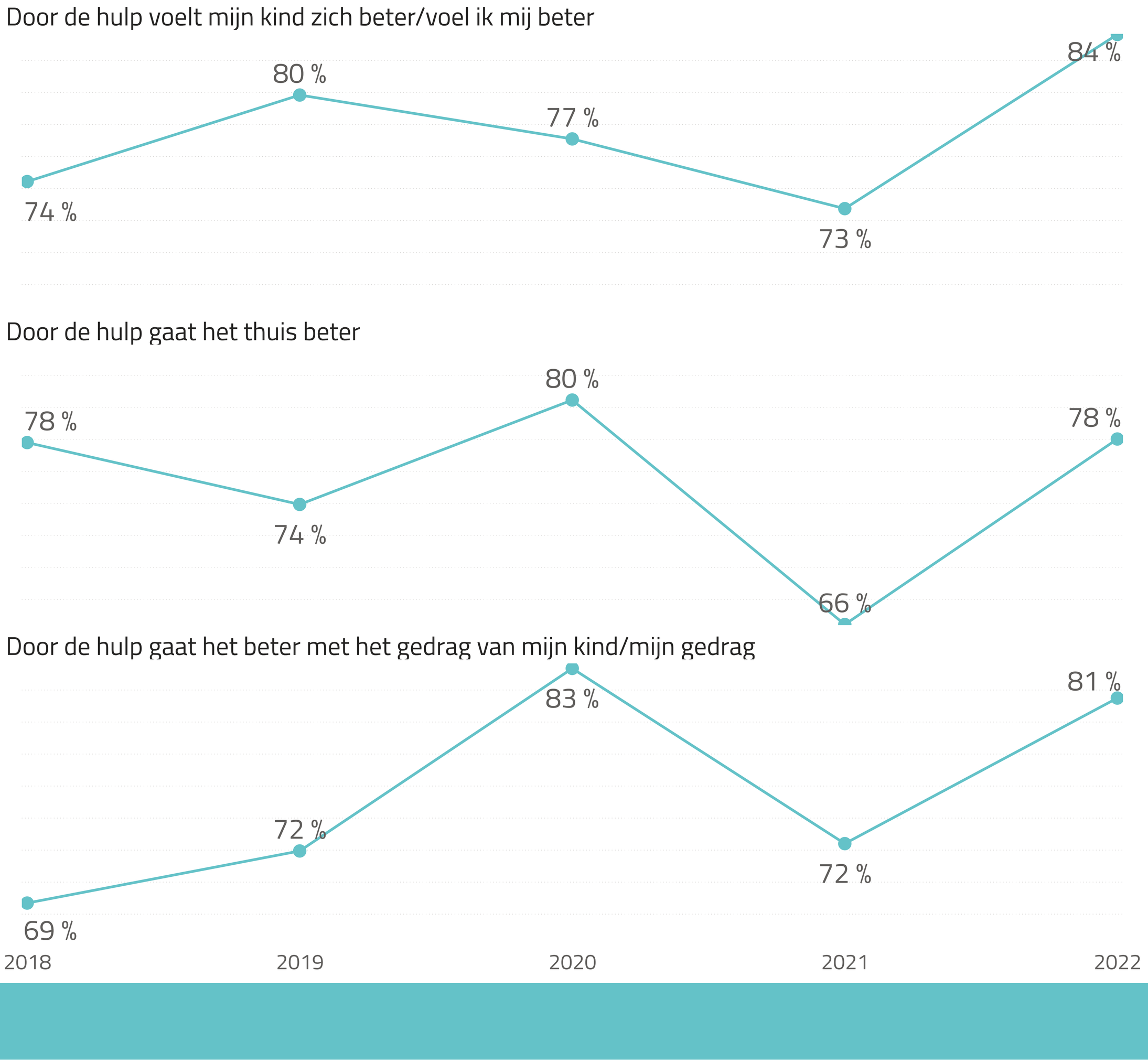
Het effect van de hulp vormt een belangrijk onderdeel van het cliëntervaringsonderzoek. Er is gevraagd naar het effect van de hulp op het opgroeien, op de zelfstandigheid en op het meedoen in de omgeving (participatie).

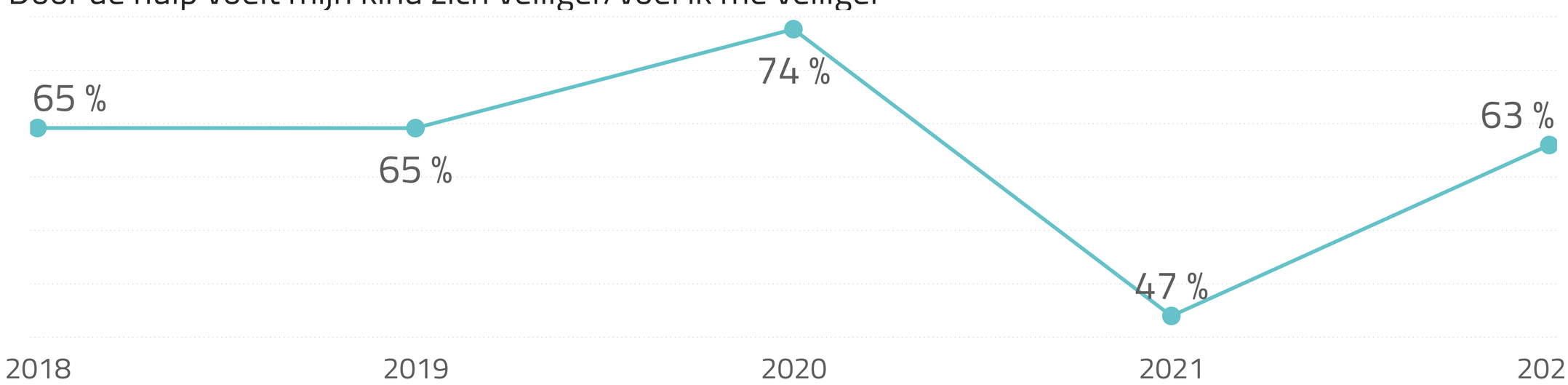
Effect op opgroeien

Op deze en de volgende pagina zijn de uitkomsten opgenomen over het effect van de hulp op het opgroeien van de jeugdige. Ten opzichte van vorig jaar is er een stijging te zien in het aantal respondenten dat positieve effecten ervaart door de hulp. Het overgrote deel van de kinderen voelt zicht beter, vertoont beter gedrag en voelt zich veiliger door de hulp. Ook geeft 78% van de respondenten aan dat het door de hulp thuis beter gaat.

In de grafieken hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat **Ja** heeft geantwoord op de stellingen. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Grafiek 1: Effect van de hulp op opgroeien





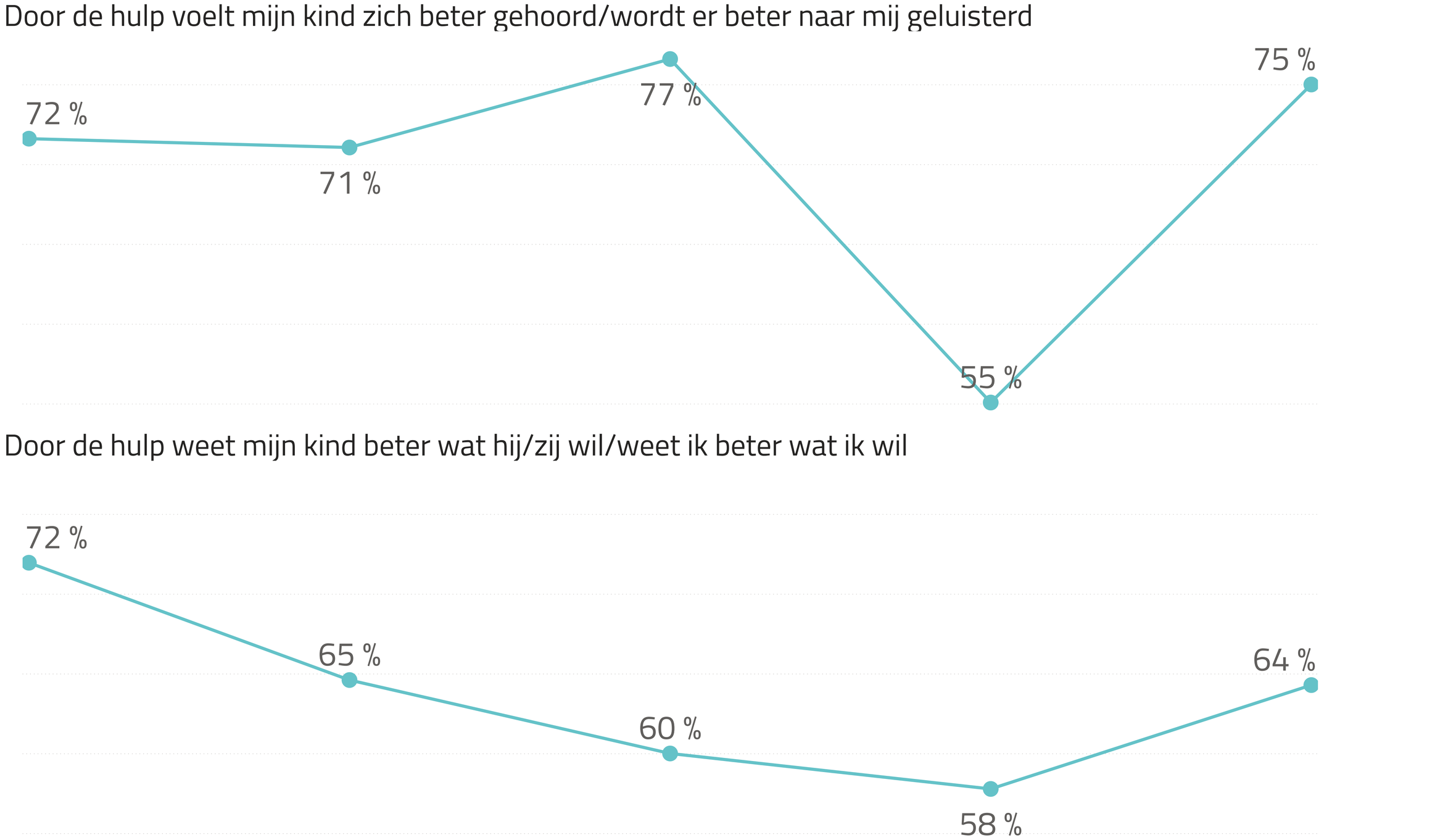
Figuur 3: Effect van de hulp op opgroeien

Effect op zelfstandigheid

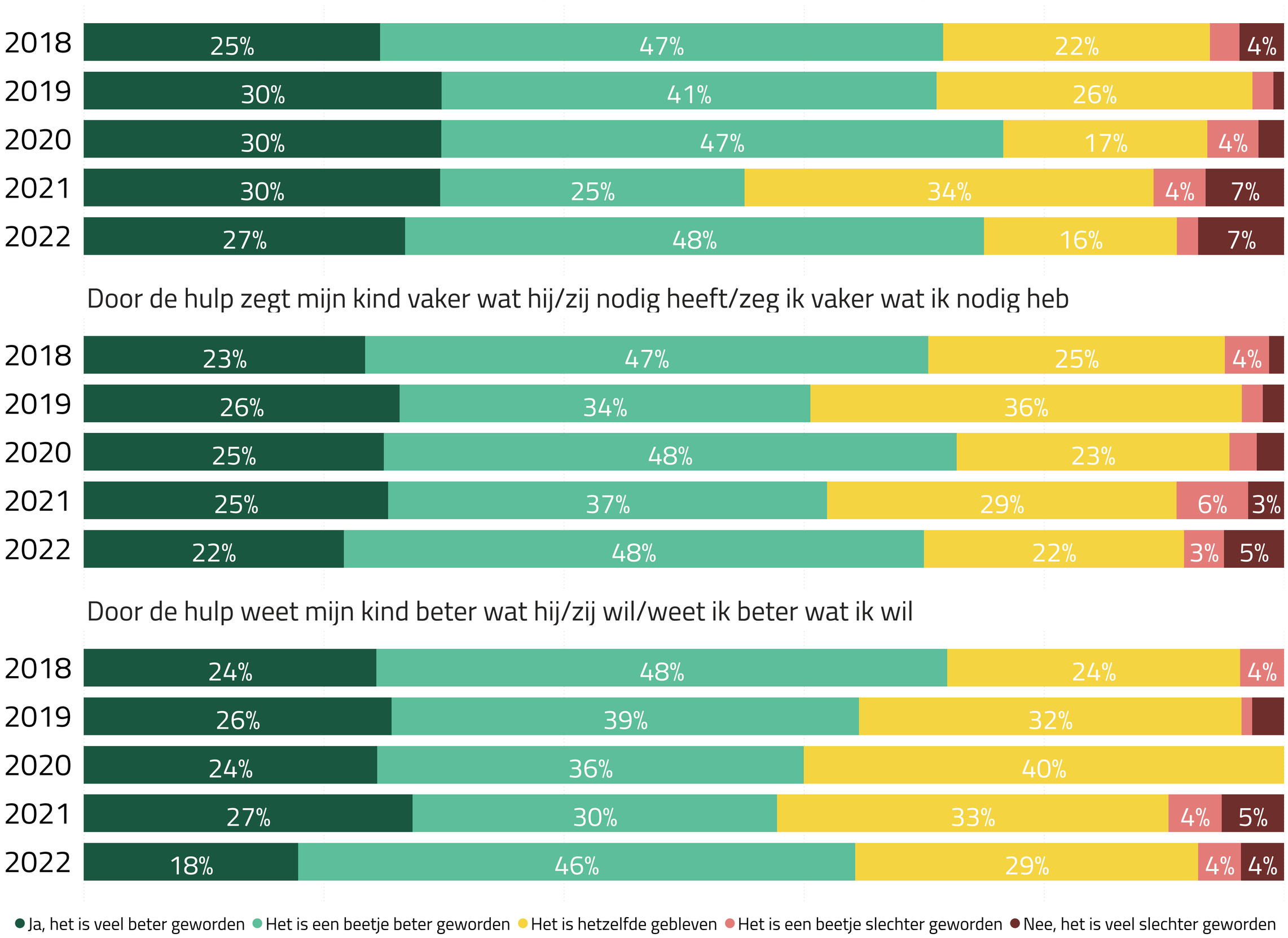
Op deze en de volgende pagina zijn de uitkomsten opgenomen over het effect van de hulp op de zelfstandigheid van de jeugdige. Net als bij het effect van de hulp op opgroeien, is er bij effect op zelfstandigheid een stijging te zien in respondenten die aangeven dat de situatie (veel) beter is geworden.

In de grafieken hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat **Ja** heeft geantwoord op de stellingen. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Grafiek 2: Effect van de hulp op zelfstandigheid



Figuur 4: Effect van de hulp op zelfstandigheid

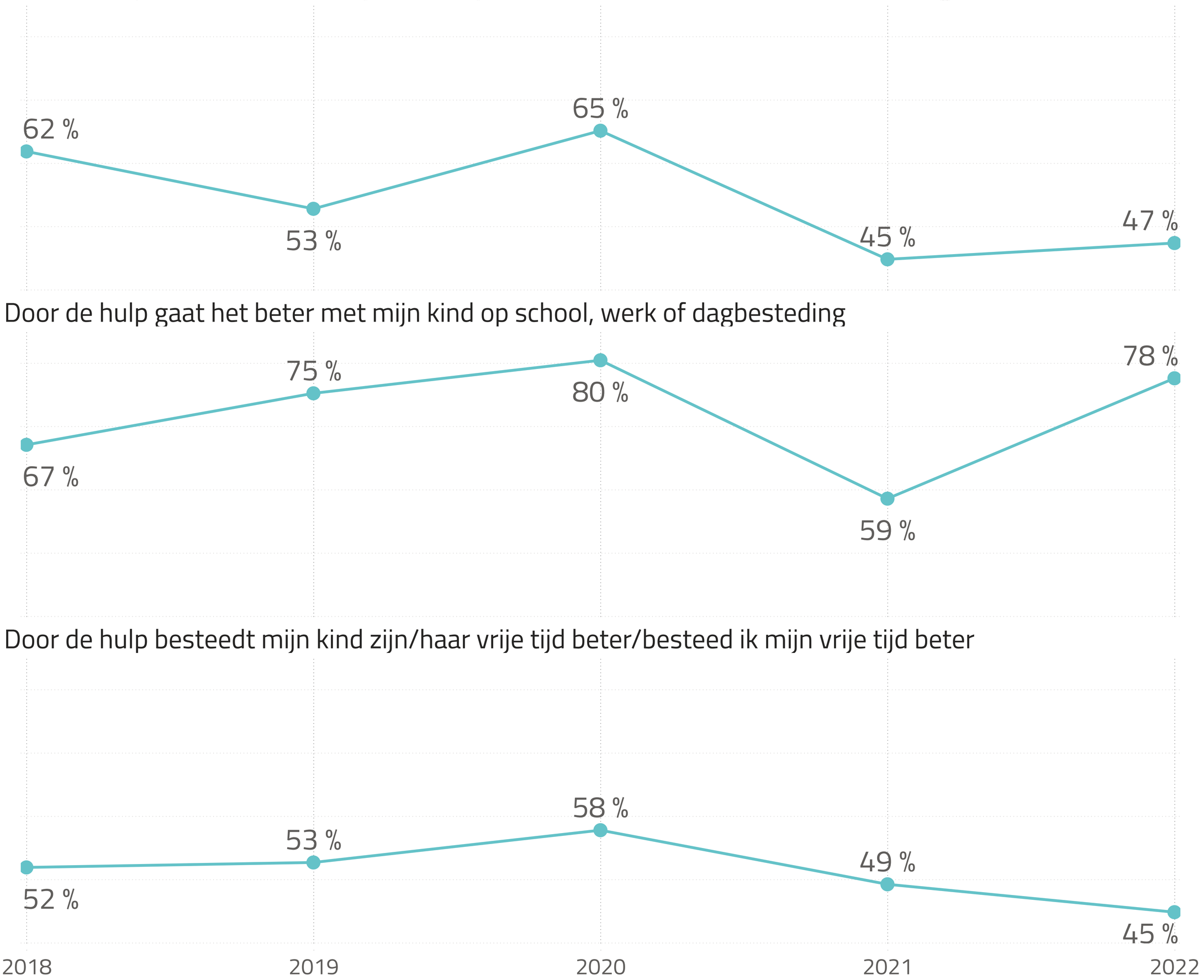


Effect op participatie

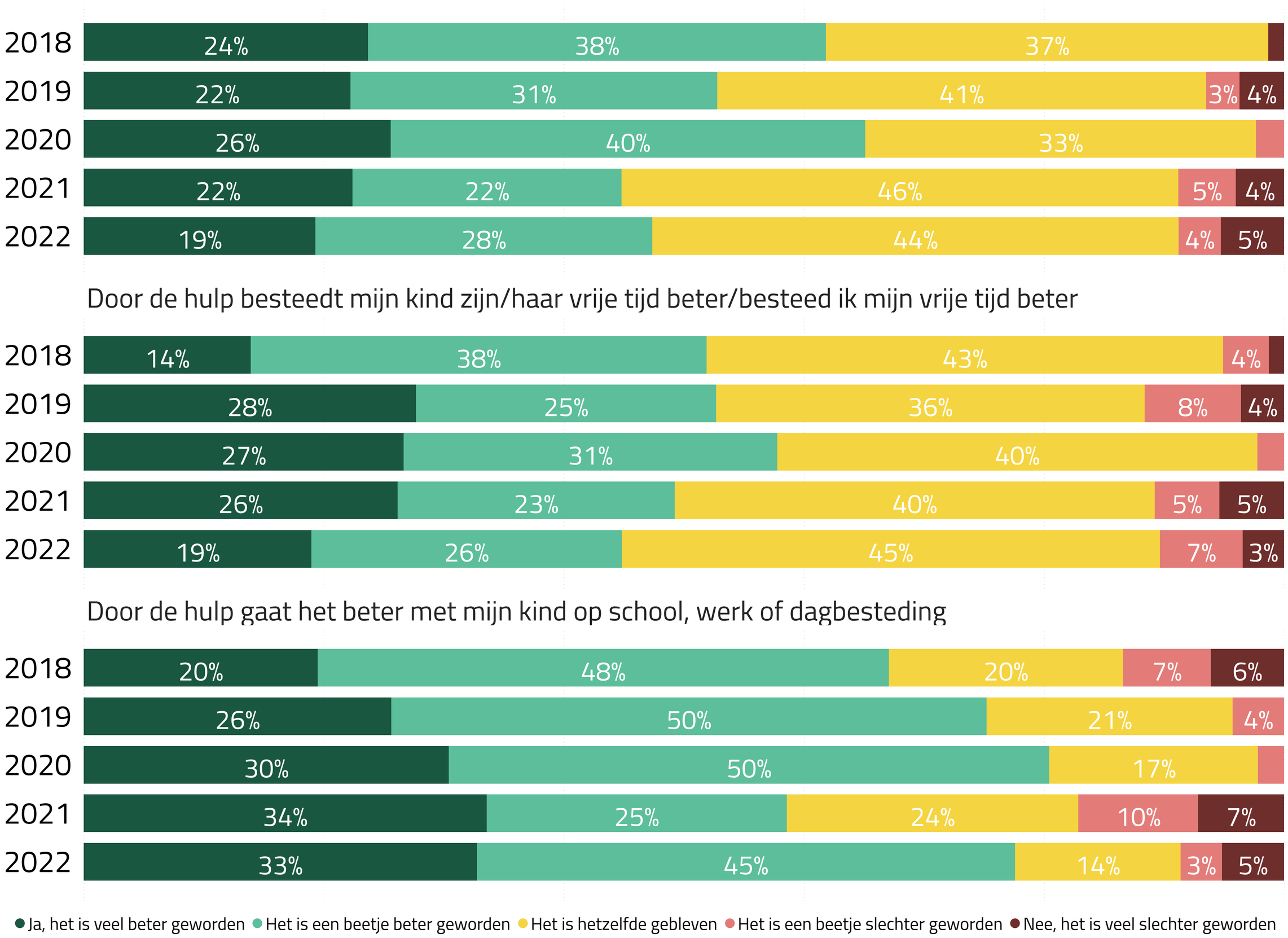
Op de volgende pagina zijn de uitkomsten opgenomen over het effect van de hulp op de participatie van de jeugdige in de omgeving. Participatie richt zich op het effect op school, werk of dagbesteding, op de besteding van vrije tijd en op de relatie met vrienden en andere mensen. Voornamelijk op school/werk of dagbesteding wordt een positief effect van de hulp ervaren. De effecten van de hulp op invulling van vrije tijd worden minder ervaren door jongeren en ouders/verzorgers. Slechts 45% geeft aan dat het kind zijn vrije tijd beter besteed door de hulp. Ook geeft maar 47% aan dat de hulp een positief effect heeft op de relatie van het kind met anderen.

In de grafieken hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat **Ja** heeft geantwoord op de stellingen. In de figuren daaronder zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Grafiek 3: Effect van de hulp op participatie



Figuur 5: Effect van de hulp op participatie

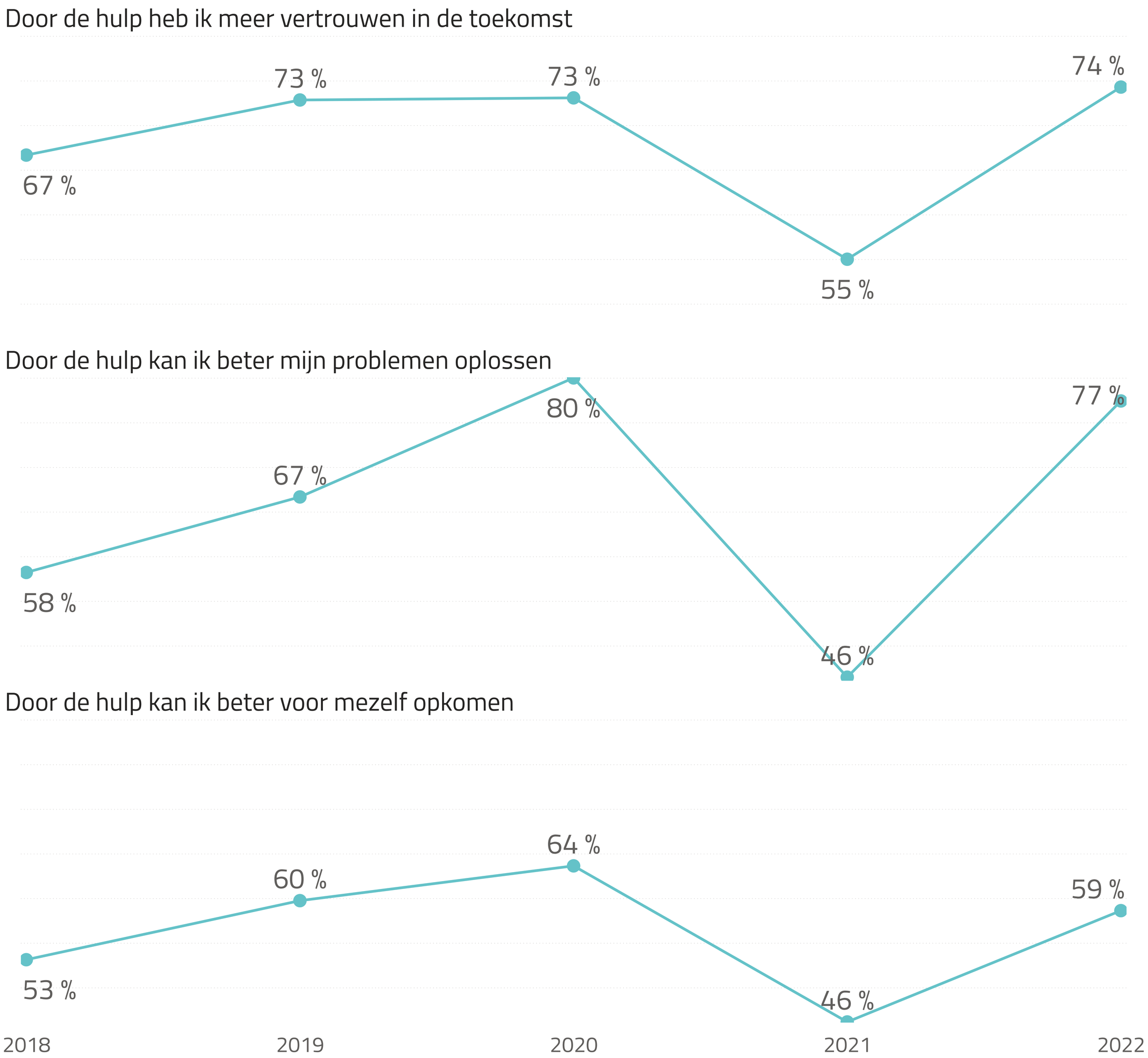


2.4 Effecten van de hulp op de ouders/verzorgers

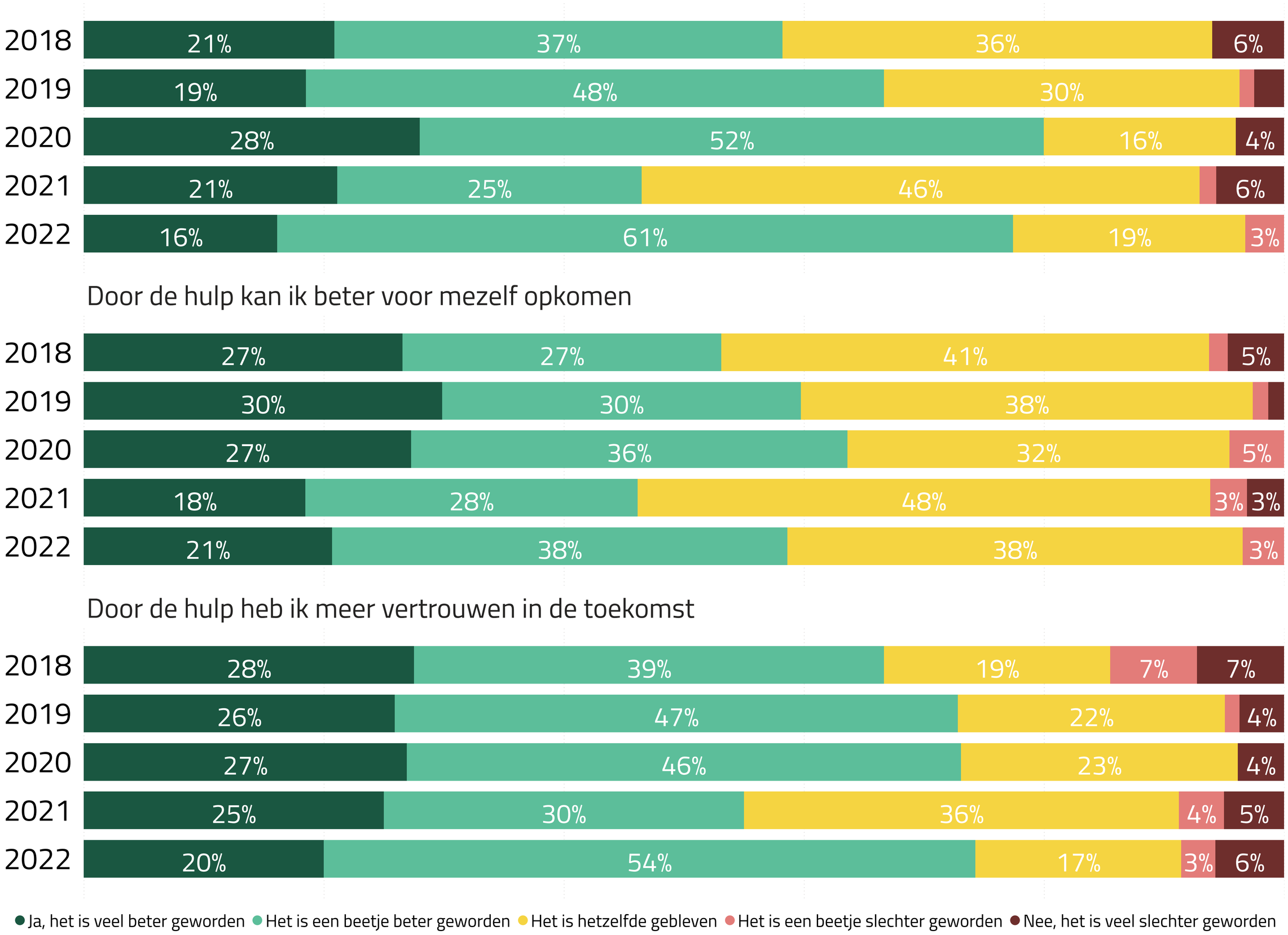
Aan de ouders/verzorgers zijn drie aanvullende stellingen voorgelegd met betrekking tot het effect van de hulp op henzelf. In vergelijking met het voorafgaande jaar, ervaren ouders/verzorgers in 2022 meer positieve effecten van de hulp. Hierdoor is het percentage ouders/verzorgers dat positieve effecten ervaart weer op een gelijkwaardig niveau als in 2019.

In de grafieken hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat **Ja** heeft geantwoord op de stellingen. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Grafiek 4: Effect van de hulp op ouders/verzorgers



Figuur 6: Effect van de hulp op ouders/verzorgers



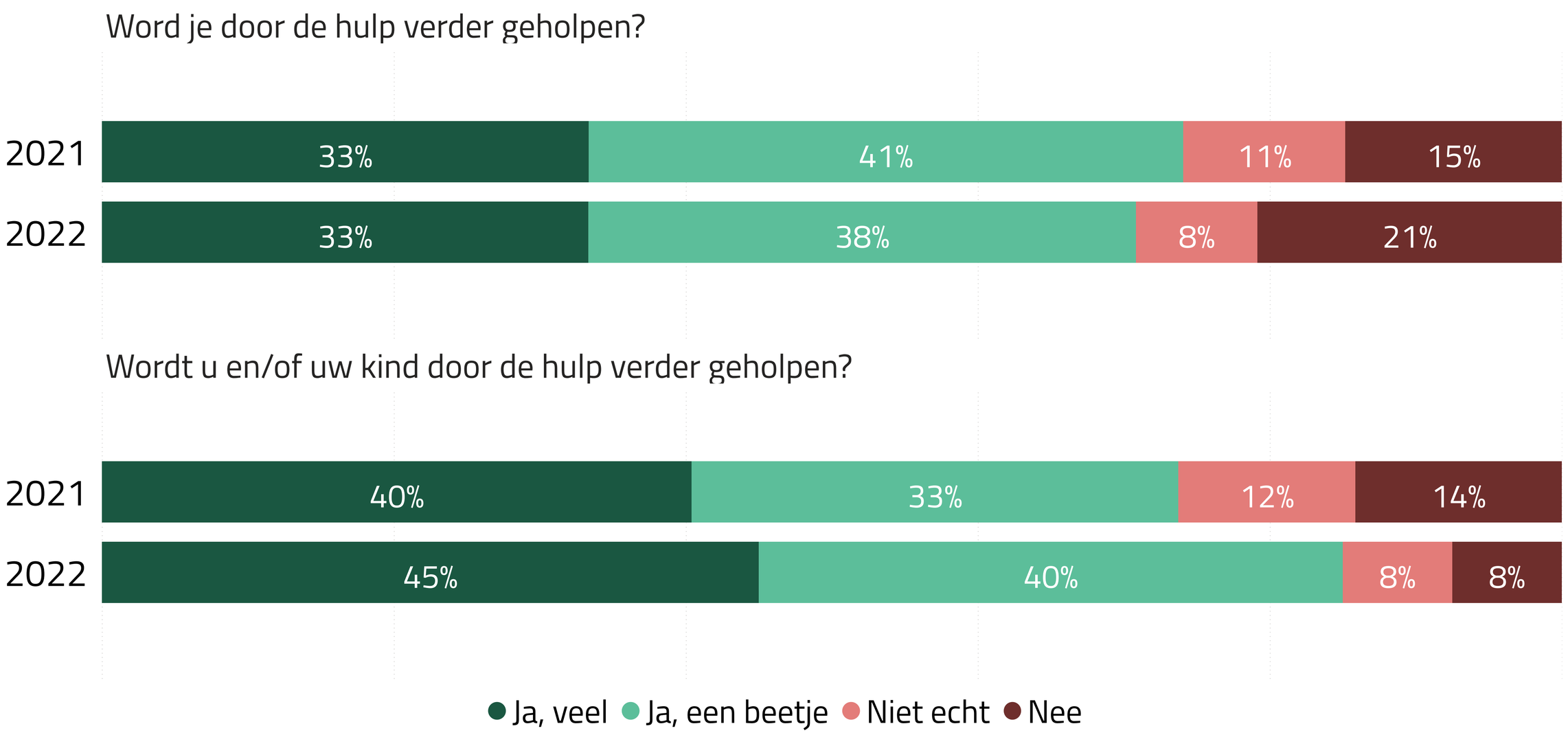
2.5 Effectiviteit van de ondersteuning

Tot slot is aan de respondenten gevraagd of zij door de ondersteuning die zij ontvangen verder worden geholpen. Deze vraag konden zij vervolgens toelichten. Jongeren die aangeven verder geholpen te zijn door de ondersteuning benoemen de stappen die zij hebben gezet in hun ontwikkeling, zoals het beter kunnen reguleren van emoties, zichzelf beter leren kennen en voor hunzelf op durven komen. Jongeren die aangeven niet verder geholpen te zijn, geven aan geen hulp te hebben ontvangen in 2022 of de hulp die zij kregen niet prettig te hebben gevonden.

Ouders die aangeven verder geholpen te zijn door de ondersteuning benoemen dat zij merken dat de hulp positieve effecten heeft op hun kind, maar ook op hunzelf doordat ze de juiste handvatten hebben gekregen. De ouders die niet verder geholpen werden door de ondersteuning geven aan dat zij ontevreden zijn over de ondersteuning en dat de ondersteuning juist voor negatieve effecten heeft gezorgd.
In het bijlagenboek zijn alle antwoorden op de open vragen weergegeven.

In de figuren hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat **Ja** heeft geantwoord op de vraag of zij verder worden geholpen door de ondersteuning. Bij deze vraag zijn de antwoorden van jongeren en ouders/verzorgers opgesplitst. De eerste figuur geeft de antwoorden van de jongeren weer en de tweede figuur de antwoorden van de ouders/verzorgers. Ten opzichte van vorig jaar zijn de jongeren iets minder vaak verder geholpen, hoewel de ouders/verzorgers dit jaar juist vaker aangeven verder geholpen te zijn.

Figuur 7: Effectiviteit van de ondersteuning



3. Conclusies en aanbevelingen

In totaal zijn **68** respondenten meegenomen in het onderzoek, waarvan **26 jongeren** en **42 ouders/verzorgers**. Hiermee is de totale respons **10%.** De respons is hiermee onvoldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de gehele populatie. De uitkomsten geven daarom slechts een indicatie van de ervaringen van de doelgroep in Emmen.

Toegang tot de jeugdhulp

Over het algemeen zijn de jongeren en ouders/verzorgers tevreden over de toegang tot de jeugdhulp. Er is in 2022 wel een kleine daling in tevredenheid over de toegang te zien ten opzichte van voorgaande jaren. De respondenten zijn met name minder tevreden over de snelheid waarmee zij werden geholpen. Ook geeft een groter deel van de respondenten aan dat zij niet weten waar zij terecht kunnen voor jeugdhulp ten opzichte van voorgaande jaren. Daarom wordt aanbevolen om te investeren in het onderzoeken hoe de wachttijden eventueel verkort kunnen worden en hoe de informatievoorziening verbeterd kan worden. Wanneer het verkorten van wachttijden niet mogelijk is, kan worden overwogen om te investeren in duidelijkere communicatie over de wachttijden, zodat cliënten beter weten waar ze aan toe zijn.

Kwaliteit van de jeugdhulp

Het aantal respondenten dat positief is over de kwaliteit van de hulp is gestegen ten opzichte van 2021. Jongeren geven aan dat ze zich gehoord voelen en dat ze serieus worden genomen. De gesprekken verlopen goed en de hulpverleners worden als betrouwbaar omschreven. Jongeren geven ook hier aan dat de wachttijden te lang zijn en dat ze het vervelend vinden als ze steeds hun verhaal opnieuw moeten vertellen aan verschillende personen.

Ook ouders geven aan dat er goed naar hun kind en naar hunzelf geluisterd wordt. Daarnaast ervaren zij positieve veranderingen in het gedrag en het welzijn van hun kinderen. Een aantal ouders is echter ontevreden en voelt zich niet gehoord of ervaart negatieve effecten van de hulp. Ook geven ze aan dat de communicatie niet altijd goed verloopt, zowel tussen de organisaties en zijzelf, als tussen de organisaties onderling.

Effecten van de jeugdhulp

Ten opzichte van vorig jaar is er een stijging te zien in het aantal respondenten dat positieve effecten ervaart door de hulp. Het overgrote deel van de kinderen voelt zicht beter, vertoont beter gedrag en voelt zich veiliger door de hulp. Kinderen voelen zich meer gehoord, kunnen beter aangeven wat zij nodig hebben en doen het beter op school/werk of dagbesteding. Ouders ervaren meer vertrouwen in de toekomst en zijn beter in staat om hun problemen op te lossen.

Om de jeugdhulp nog effectiever te maken, zouden hulpverleners meer aandacht kunnen besteden aan de vrije tijdsinvulling en het sociale netwerk van kinderen. Uit dit onderzoek blijkt namelijk dat op deze twee gebieden het effect van de jeugdhulp het minst wordt ervaren door jongeren en ouders/verzorgers.