

Rapport CEO Jeugd 2022

Gemeente Emmen

Opgesteld voor: Gemeente Emmen

Opgesteld door: Insights Zorg
Munsterstraat 2C
7418 EV Deventer

Datum: 15 juli 2022



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding.....	3
1.1 Achtergrond.....	3
1.2 Steekproef.....	3
1.3 Respons en analyse.....	3
2. Uitkomsten CEO Jeugd.....	5
2.1 Eerste aanspreekpunt.....	5
2.2 Toegang tot de hulp.....	6
2.3 Kwaliteit van de hulp.....	7
2.4 Effect van de hulp op de jeugdigen.....	9
2.5 Effect van de hulp op de ouder/verzorger.....	13
2.6 Toelichting van jongeren en ouders op kwaliteit en effect.....	14
3. Conclusies.....	17
Bijlage 1. Vragen CEO Jeugd.....	19
Bijlage 2. Tabellen.....	20

1. Inleiding

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 vragenlijstonderzoek. Daarbij zijn de modelvragenlijsten van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) als uitgangspunt genomen. De vragen zijn aangescherpt en aangevuld met enkele eigen vragen. In Bijlage 1 vindt u de vragen die zijn voorgelegd aan ouders en jongeren.

1.2 Steekproef

Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd is in mei en juni 2022 uitgevoerd. Daarbij richt het onderzoek zich op ouders en jongeren die in 2021 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 538 ouders/verzorgers en 626 jongeren aangeschreven. Zij hebben 7/8 mei een eerste uitnodigingsbrief ontvangen, vergezeld van vragenlijst en antwoordenvolp. Drie 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 en QR code.

1.3 Respons en analyse

In Tabel 1 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 157 respondenten meegenomen in het onderzoek, een respons van 13,5%. 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. Vanwege de lage respons zijn vergelijkingen tussen de twee doelgroepen grotendeels achterwege gelaten.

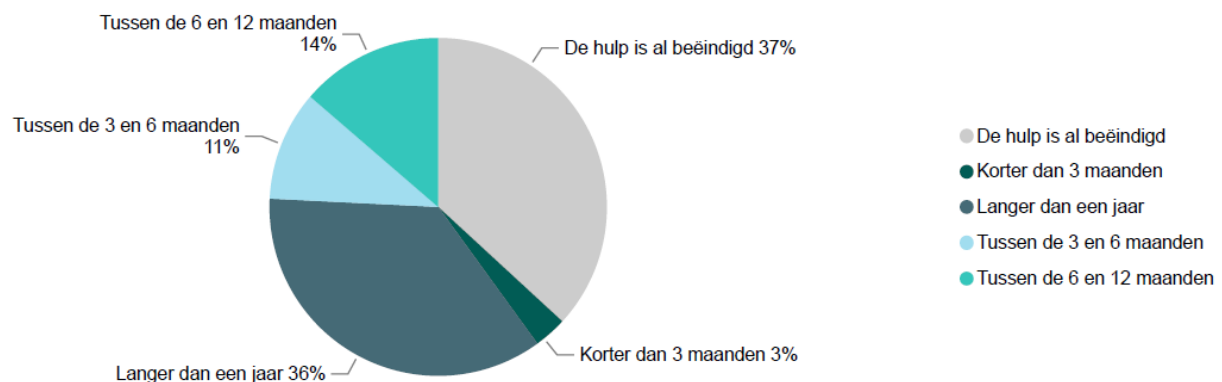
Tabel 1 Respons CEO Jeugd

Doelgroep	Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
Ouders/verzorgers	538	100	18,6%
Jongeren	626	57	9,1%
Totaal	1164	157	13,5%

Tevens is gekeken naar de manier van invullen. Bij de ouders/verzorgers heeft 39% de vragenlijst op papier ingevuld en 61% digitaal. Bij de jongeren heeft 35% de vragenlijst op papier ingevuld en 65% digitaal.

Daarnaast zijn in de vragenlijst enkele achtergrondgegevens gevraagd. Daaruit blijkt dat de vragenlijst van de ouders/verzorgers veelal door de moeder is ingevuld (81%). In 11% van de gevallen heeft de vader de vragenlijst ingevuld. In enkele gevallen is de vragenlijst door de ouders samen ingevuld of heeft hun kind dat gedaan.

Figuur 1 laat zien dat de hulp van 37% van de respondenten inmiddels is beëindigd. 36% krijgt langer dan een jaar begeleiding. 14% geeft aan dat de duur van de hulp tussen de 6 en 12 maanden ligt en bij 11% ligt de duur tussen de 3 en 6 maanden. Een heel klein percentage heeft korter dan 3 maanden hulp.



Figuur 1 Duur van de hulp/begeleiding

Bij alle *gesloten* vragen zijn net als voorgaande jaren de percentages berekend. De procentuele verdeling van respondenten is 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 CEO Jeugd

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het CEO Jeugd gepresenteerd. In het onderzoek is een aantal blokken met vragen onderscheiden. Daarbij zijn aan ouders en jongeren vrijwel identieke vragen voorgelegd, met een klein verschil in bewoording en bejegening. Daarnaast is aan ouders een aantal aanvullende vragen gesteld met betrekking tot het effect van de ondersteuning op hen. In dit hoofdstuk worden de overall uitkomsten (van ouders en jongeren samen) per blok gepresenteerd. Ter vergelijking zijn, waar mogelijk, de resultaten van het CEO over 2020, 2019 en 2018 meegenomen. In Bijlage 2 is een overzicht opgenomen met de antwoorden op alle vragen uit de modelvragenlijst van de VNG.

2.1 Eerste aanspreekpunt

Aan de respondenten is gevraagd met wie zij als eerste hebben gesproken over de vragen en/of problemen die zij hadden. Figuur 2 laat zien dat de meeste respondenten in 2021 als eerste hebben gesproken met de huisarts (27%) of iemand uit de naaste omgeving (25%). Dat is in lijn met de trend van vorig jaar. Daarnaast heeft 16% als eerste contact gehad met iemand van hun werk of school. 10% van de respondenten heeft als eerste aangeklopt bij de jeugdconsulent van De Toegang. Eveneens 10% geeft aan als eerste contact te hebben gehad met iemand anders, bijvoorbeeld met slachtofferhulp, een leerplichtambtenaar of ambulant begeleider. Een klein percentage heeft als eerste contact gezocht met een (medisch) specialist, psycholoog, of zorgverlener (8%), een maatschappelijke werker (3%) of iemand van een vereniging, kerk of (sport)club (1%).

Persoon	2018	2019	2020	2021
Iemand uit mijn omgeving (ouder(s), familie, vriend(in) etc.)	13%	19%	21%	25%
Huisarts	8%	18%	26%	27%
Iemand van werk/school (leraar)	11%	10%	11%	16%
(Medisch) specialist/psycholoog/zorgverlener	23%	7%	9%	8%
Jeugdconsulent (van De Toegang)	9%	17%		10%
Anders, namelijk	3%	12%	11%	10%
Weet ik niet (meer)	16%	10%	6%	1%
Meer dan 1 ingevuld	15%	3%	9%	
Een maatschappelijke werker	2%	3%	9%	3%
Iemand van een vereniging/kerk/(sport)club				1%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Figuur 2 Met wie als eerste gesproken over hulpvraag?*

*Aan respondenten werd dit jaar gevraagd slechts één optie aan te vinken

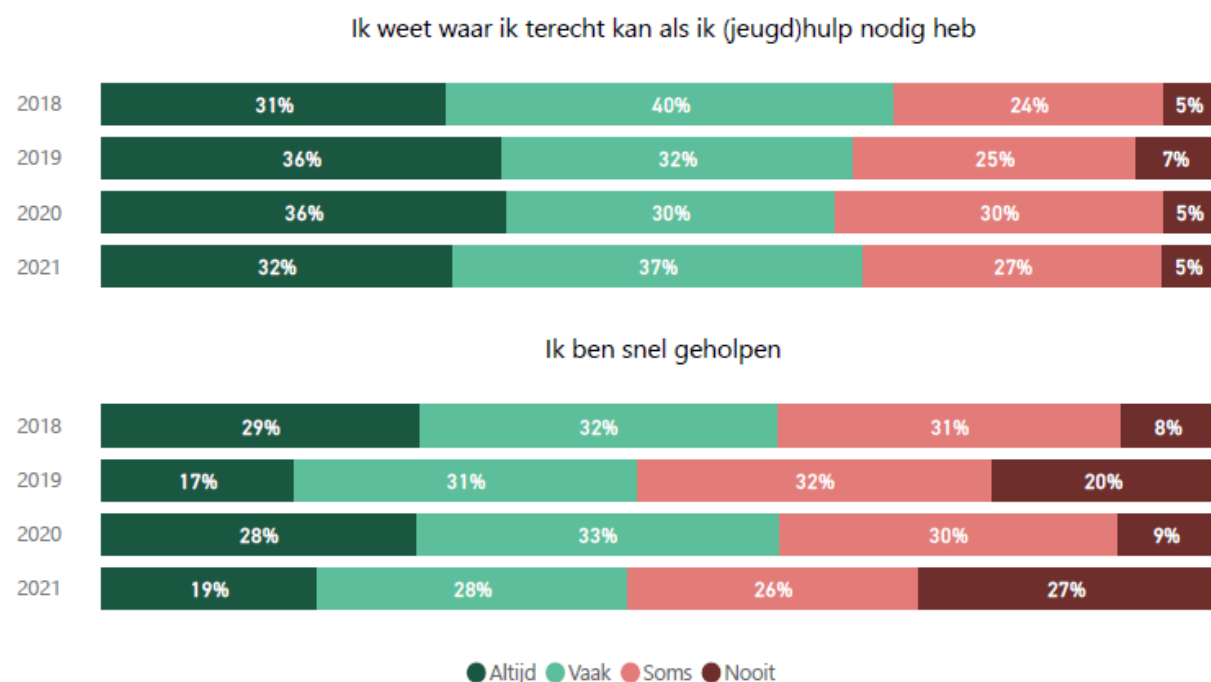
Wanneer deze resultaten worden uitgesplitst per doelgroep, levert dat onderstaand beeld op (zie Figuur 3). Te zien is dat, net als in voorgaande jaren, jongeren vaak eerst met iemand uit de naaste omgeving praten (40%) en ouders met de huisarts (32%).

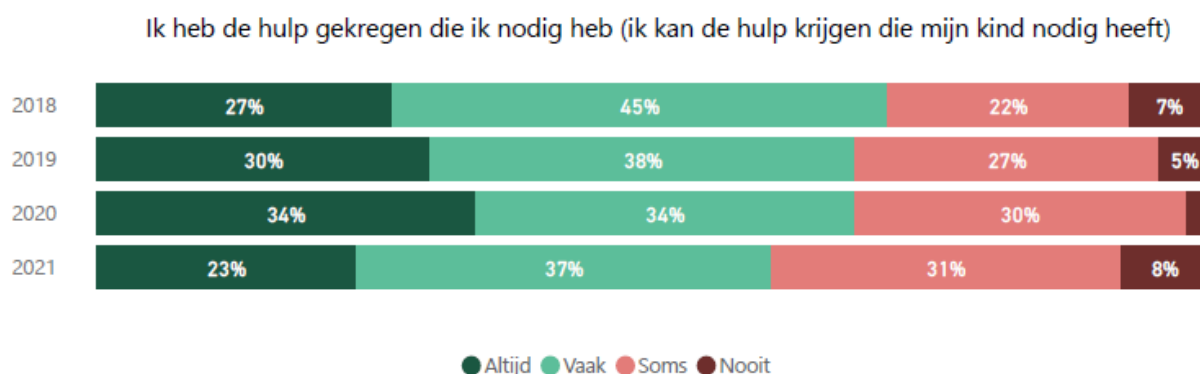
Jaar	2018		2019		2020		2021	
Persoon	Jongeren	Ouders	Jongeren	Ouders	Jongeren	Ouders	Jongeren	Ouders
Iemand uit mijn omgeving (ouder(s), familie, vriend(in) etc.)	30%	10%	30%	16%	35%	11%	40%	16%
Huisarts		9%	17%	18%	10%	37%	17%	32%
Iemand van werk/school (leraar)		13%	10%	10%	5%	15%	13%	17%
(Medisch) specialist/psycholoog/zorgverlener	20%	23%	3%	8%	10%	7%	6%	10%
Jeugdconsulent (van De Toegang)	20%	8%	10%	19%			4%	13%
Anders, namelijk		4%		16%	5%	15%	13%	9%
Weet ik niet (meer)	20%	15%	17%	8%	15%		2%	
Meer dan 1 ingevuld	10%	15%	10%	1%	10%	7%		
Een maatschappelijke werker		3%	3%	3%	10%	7%	4%	3%
Iemand van een vereniging/kerk/(sport)club							2%	
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Figuur 3 Met wie als eerste gesproken over hulpvraag - per doelgroep

2.2 Toegang tot de hulp

Aan de hand van drie stellingen is aan respondenten gevraagd hoe zij de toegang tot jeugdhulp hebben ervaren. In Figuur 4 zijn de uitkomsten op deze stellingen weergegeven. Daaruit blijkt dat 69% van de respondenten weet waar zij terecht kunnen als zij hulp nodig hebben. Dat is in lijn met voorgaande jaren. 47% van de respondenten is van mening dat zij snel zijn geholpen. Dat is vergelijkbaar met het percentage in 2019, maar veel minder dan het percentage in 2020. 60% van de respondenten geeft aan de hulp te hebben gekregen die de jeugdige nodig heeft. Ook dat is een daling ten opzichte van voorgaande jaren.





Figuur 4 Stellingen over de toegang tot hulp

2.3 Kwaliteit van de hulp

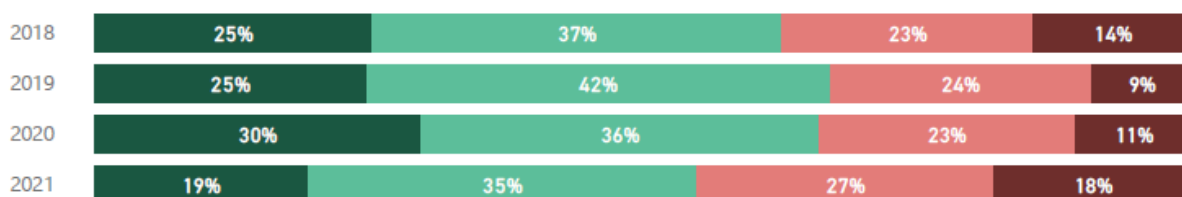
Aan de respondenten zijn ook stellingen voorgelegd over de kwaliteit van de hulp. In Figuur 5 staan de uitkomsten van de negen stellingen weergegeven. De stelling waar respondenten zich het vaakst in herkennen is 'beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen'. 80% van de respondenten geeft aan dat zij dit 'vaak' of 'altijd' ervaren. 76% voelt zich serieus genomen door de hulpverleners en eveneens 76% geeft aan dat de hulpverleners ook hebben gekeken naar wat goed gaat. 75% van de respondenten heeft tijdens de hulp vaak of altijd informatie ontvangen over wat er ging gebeuren.

69% van de respondenten heeft de ervaring dat zij goed worden geholpen bij vragen en problemen, 67% heeft ervaren dat de hulpverleners hun vragen goed beantwoorden en 66% dat er passende hulp is geboden. 58% van de respondenten geeft aan dat hulpverleners er vaak of altijd voor hebben gezorgd dat zij zich beter voelen/minder problemen hebben. De stelling waar de respondenten zich het minst vaak in herkennen is dat de verschillende organisaties goed samenwerken om hen te helpen. 27% geeft aan dat dit soms gebeurt en 18% dat het nooit gebeurt.

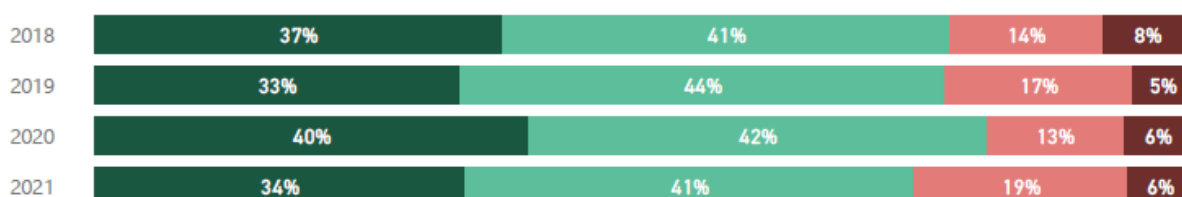
In vergelijking met voorgaande jaren vallen de percentages lager uit. De ervaring met alle aspecten van kwaliteit is minder positief, vooral vergeleken met 2019 en 2020. De grootste daling is te zien bij de stelling dat de hulpverleners de vragen goed weten te beantwoorden, de stelling dat de hulpverleners ervoor hebben gezorgd dat de jeugdigen zich beter voelen/er minder problemen zijn en de stelling dat de verschillende organisaties goed samenwerken.



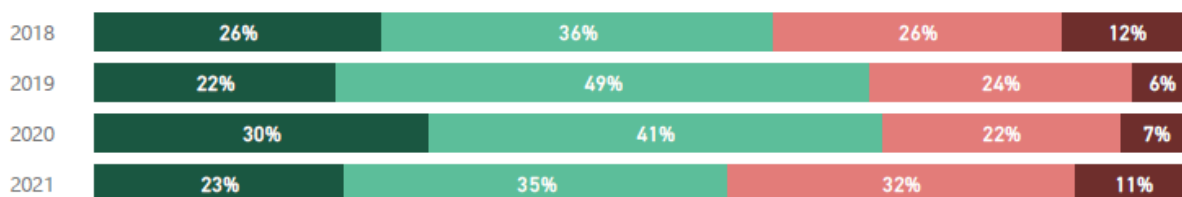
De verschillende organisaties werken goed samen om mij (mij en mijn kind) te helpen



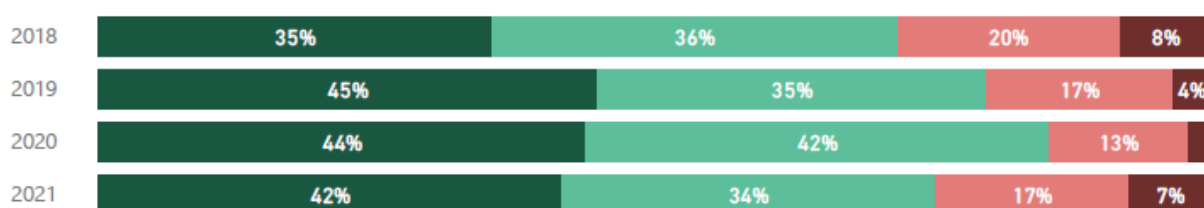
Tijdens de hulp heb ik informatie ontvangen over wat er ging gebeuren



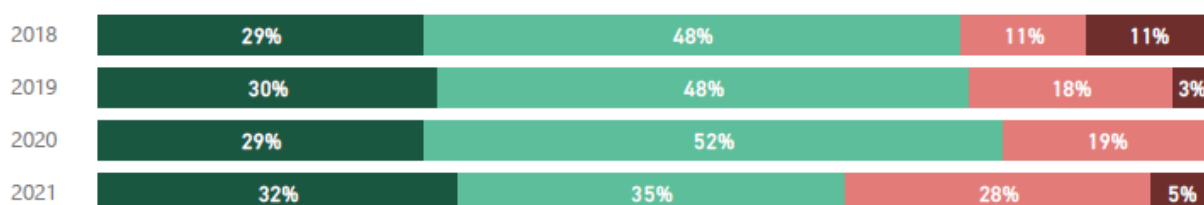
De hulpverleners hebben ervoor gezorgd dat ik mij beter voel (dat wij minder problemen hebben)



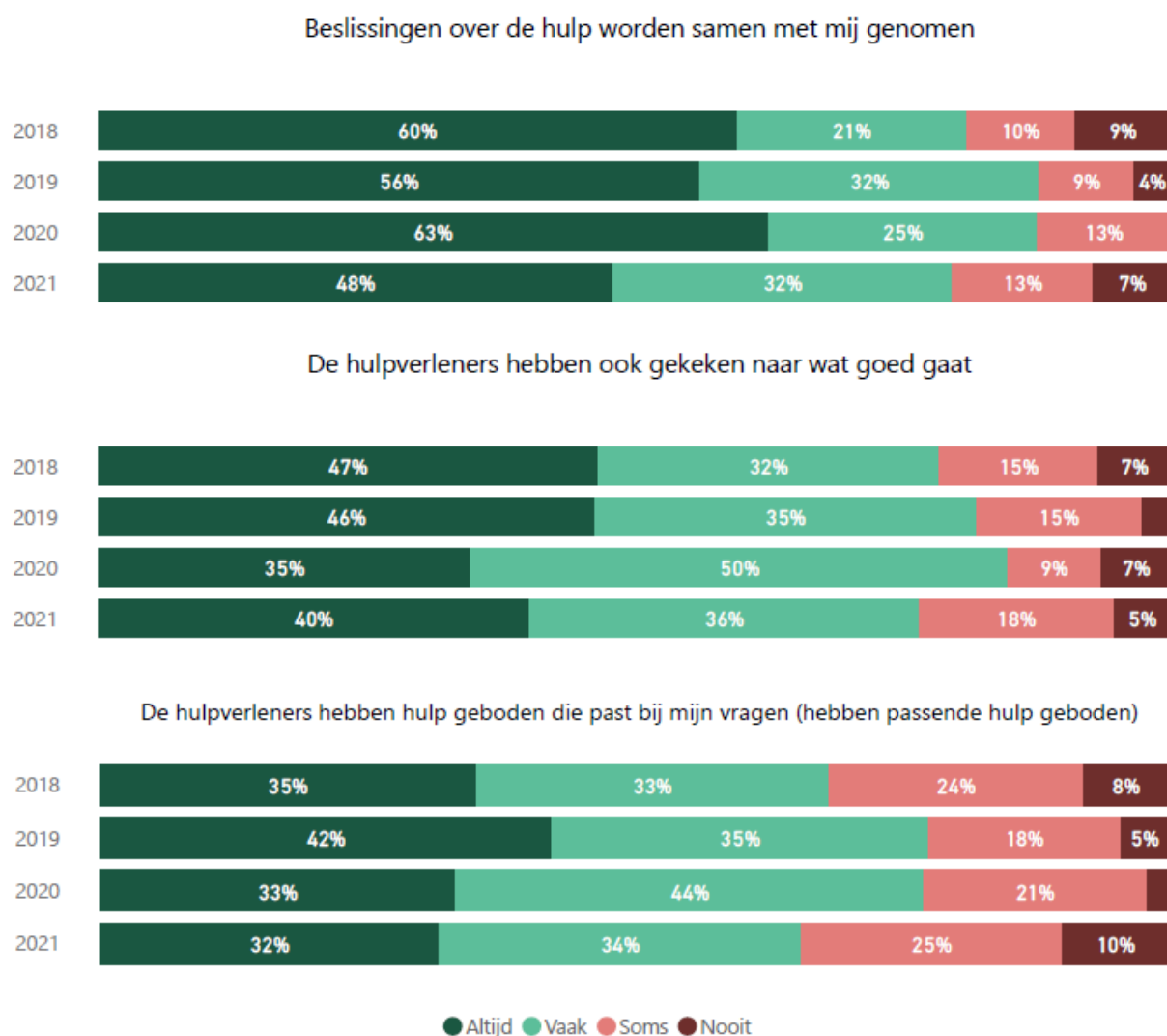
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners



De hulpverleners weten mijn vragen goed te beantwoorden (weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen)



Altijd Vaak Soms Nooit



Figuur 5 Stellingen over de kwaliteit van de hulp

2.4 Effect van de hulp op de jeugdigen

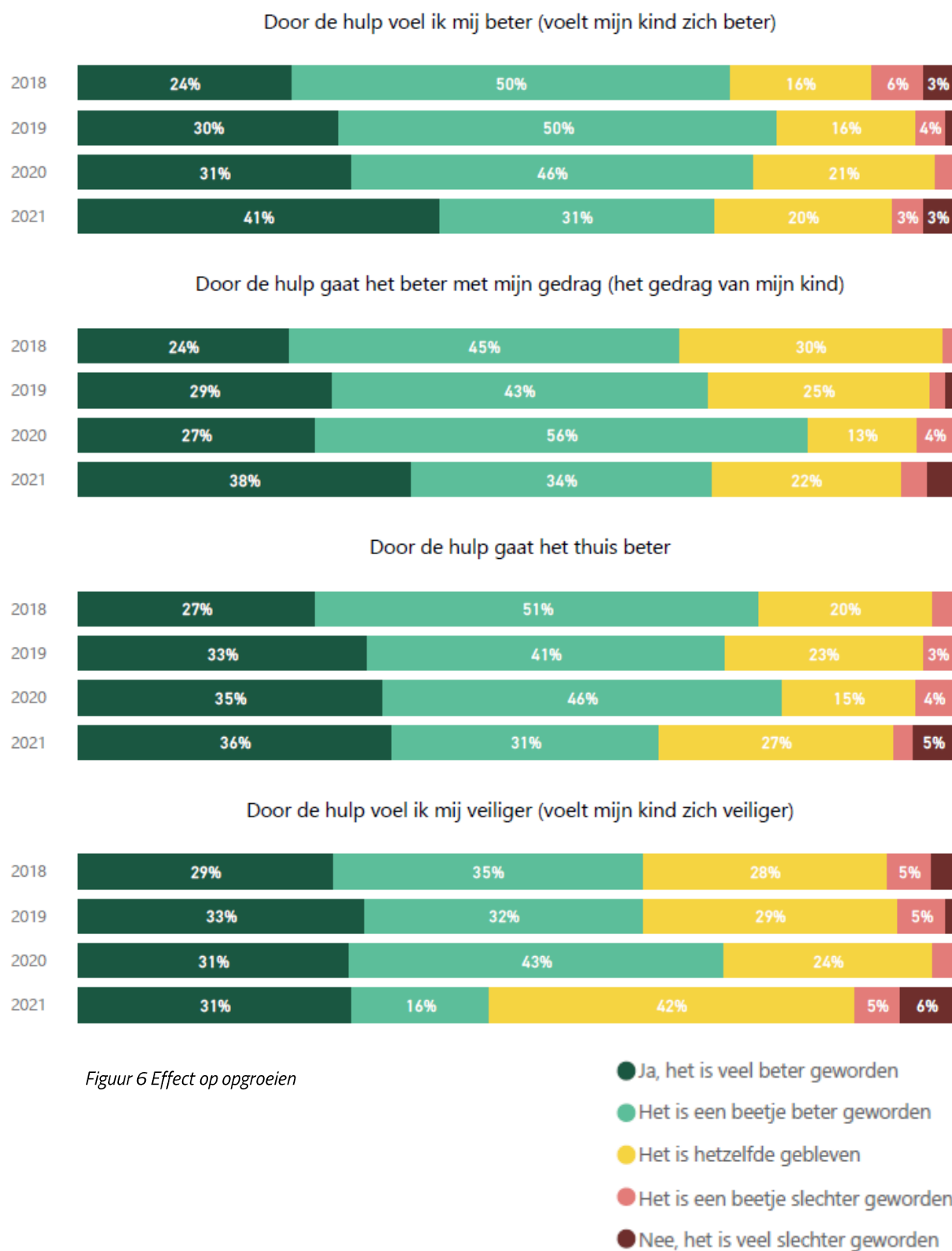
Het effect van de hulp vormt een belangrijk onderdeel van het cliëntervaringsonderzoek. Er is gevraagd naar het effect van de hulp op het opgroeien, op de zelfstandigheid en op het meedoen in de omgeving (participatie).

Effect op opgroeien

In Figuur 6 zijn de uitkomsten opgenomen over het effect van de hulp op het opgroeien van de jeugdige. Uit de reacties op de stellingen blijkt dat 72% van respondenten heeft ervaren dat zij zich beter voelen/dat hun kind zich beter voelt door de hulp. Eveneens 72% geeft aan dat het beter gaat met hun gedrag/het gedrag van hun kind. Twee derde heeft de ervaring dat het door de hulp thuis beter gaat. Iets minder dan de helft (47%) voelt zich veiliger/heeft een kind dat zich veiliger voelt door de hulp. 42% ervaart geen verschil in veiligheid en 11% heeft de ervaring dat het gevoel van veiligheid is verslechterd.

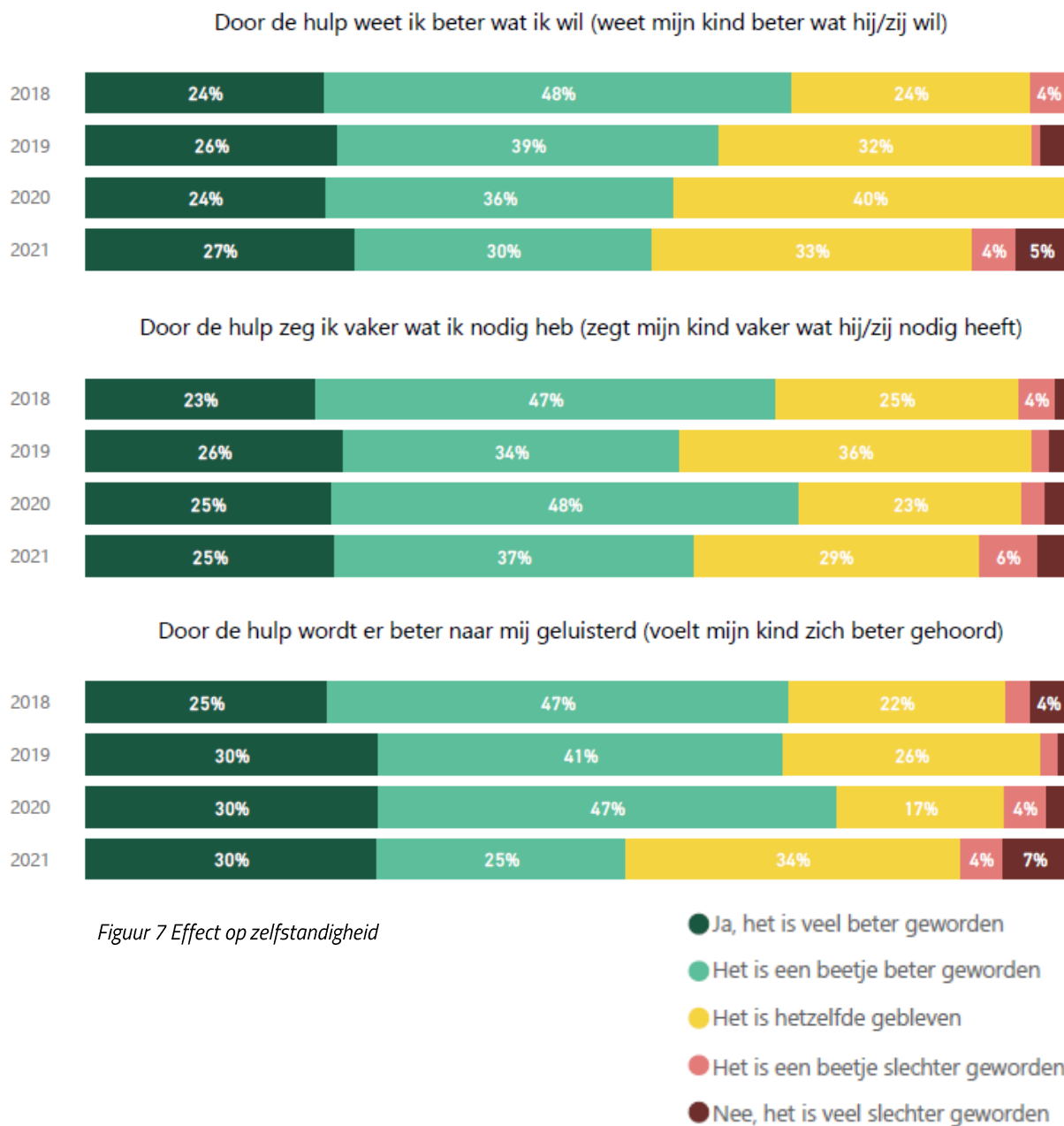
Wanneer de resultaten worden vergeleken met voorgaande jaren, valt op dat de percentages dit jaar lager uitvallen, vooral in verhouding tot 2020. De groep die veel verschil ziet is niet gedaald en soms

zelfs gestegen, maar de groep die aangeeft dat het een beetje beter is geworden, is geslonken. De grootste daling is te zien bij het gevoel van veiligheid.



Effect op zelfstandigheid

De respondenten hebben gereageerd op een drietal stellingen over het effect van de hulp op de zelfstandigheid van de jeugdige. In Figuur 7 zijn deze stellingen en de uitkomsten opgenomen.



Figuur 7 Effect op zelfstandigheid

Figuur 7 laat zien dat 62% van de respondenten aangeeft dat zij door de hulp vaker zeggen wat zij nodig hebben/dat hun kind vaker zegt wat het nodig heeft. 57% weet dankzij de hulp beter wat zij willen/heeft een kind dat beter weet wat het wil. 33% ervaart daarin geen verschil. Tot slot heeft 55% van de respondenten de ervaring dat er beter naar hen wordt geluisterd/dat hun kind zich meer gehoord voelt door de hulp. 34% ervaart geen verschil op dat punt.

Vergeleken met vorig jaar is wederom een neerwaartse trend zichtbaar. Vooral het percentage respondenten dat het gevoel heeft dat er beter naar hen wordt geluisterd/een kind heeft dat zich meer

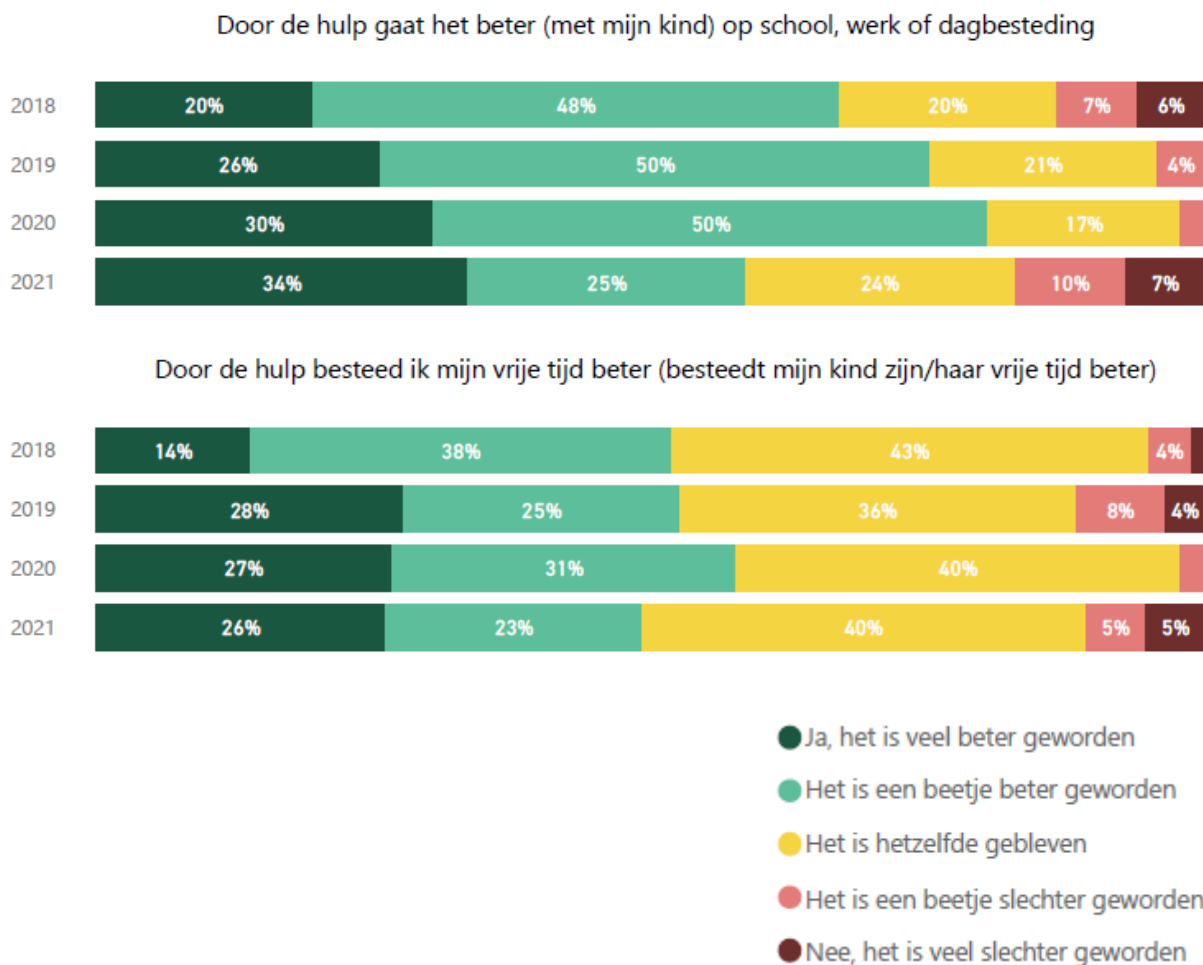
gehoord voelt, is sterk afgenomen ten opzichte van 2020. Het percentage dat ervaart dat het veel beter is geworden, is hetzelfde gebleven, maar het percentage dat een beetje verschil ervaart, is flink gedaald.

Effect op meedoen

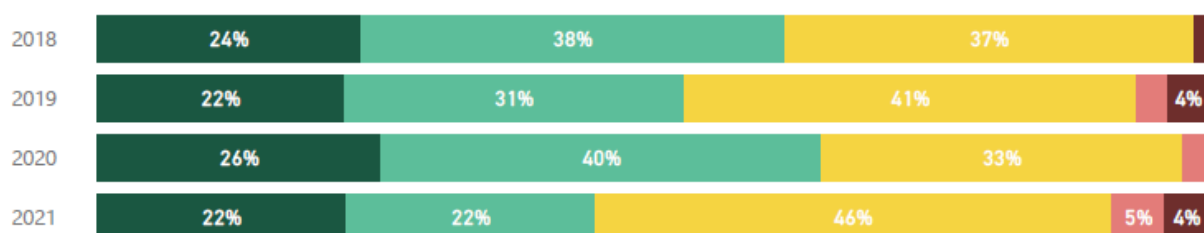
Tot slot is gevraagd naar het effect van de hulp op het meedoen in de omgeving. Meedoen in de omgeving richt zich op het effect op school, werk of dagbesteding, op de besteding van vrije tijd en op de relatie met vrienden en andere mensen.

De uitkomsten op de stellingen over het effect op meedoen zijn opgenomen in Figuur 8. Daaruit blijkt dat 59% van de respondenten stelt dat het door de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding. 17% constateert dat de situatie door de hulp is verslechterd. Op het gebied van vrijetijdsbesteding geeft 49% aan dat er een positieve verandering is; 40% geeft aan dat de situatie hetzelfde is gebleven. Het effect van de hulp op de relatie met vrienden en anderen is bij 44% zichtbaar, terwijl 46% aangeeft dat de situatie hetzelfde is gebleven en 9% dat de situatie is verslechterd.

Vergeleken met voorgaande jaren zijn de percentages respondenten die een positieve verandering ervaren door de hulp (een stuk) kleiner. Dat geldt met name voor de effecten op school, werk of dagbesteding en op de relatie met vrienden en anderen. Het valt op dat vooral het percentage dat vindt dat het door de hulp een beetje beter is geworden, is gedaald.



Door de hulp is mijn relatie (de relatie van mijn kind) met vrienden en anderen beter geworden



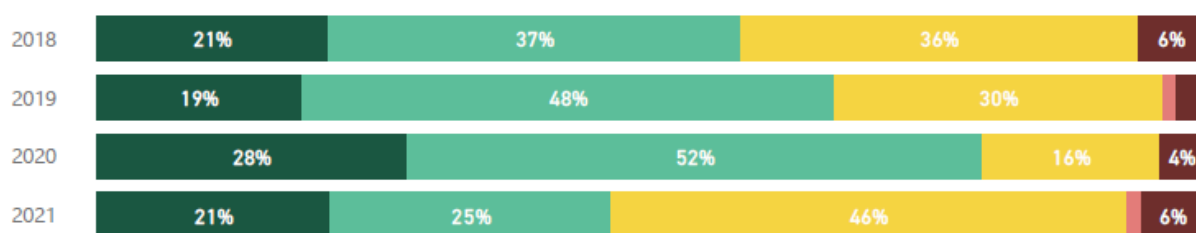
Figuur 8 Effect op meedoen

- Ja, het is veel beter geworden
- Het is een beetje beter geworden
- Het is hetzelfde gebleven
- Het is een beetje slechter geworden
- Nee, het is veel slechter geworden

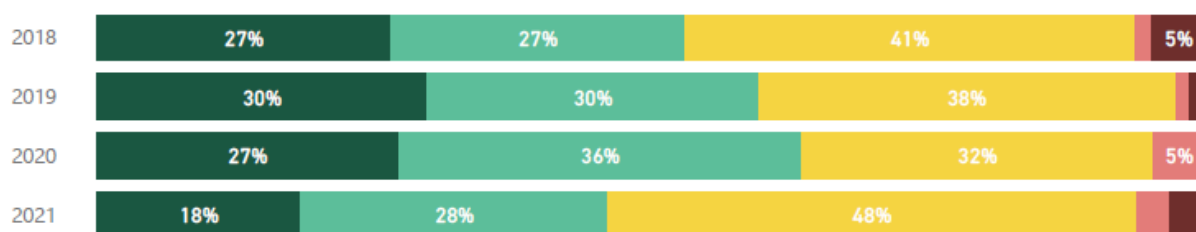
2.5 Effect van de hulp op de ouder/verzorger

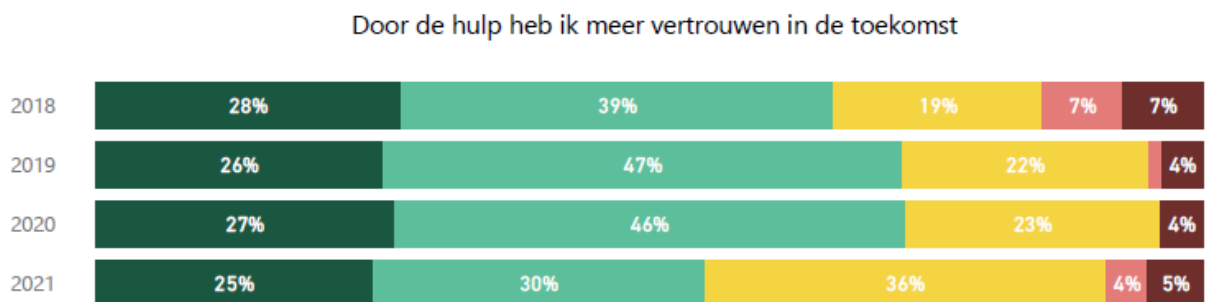
Aan de ouders/verzorgers zijn drie aanvullende stellingen voorgelegd met betrekking tot het effect van de hulp op henzelf. In Figuur 9 zijn de resultaten op deze stellingen weergegeven. Daaruit valt op te maken dat 46% van de respondenten aangeeft zij door de hulp beter hun problemen kunnen oplossen. Dat is een sterke daling ten opzichte van vorig jaar. Eveneens 46% geeft aan dat zij door de hulp beter voor zichzelf kunnen opkomen. Ook dat is een daling ten opzichte van voorgaande jaren. Ten slotte geeft 55% van de respondenten aan dat zij door de hulp meer vertrouwen in de toekomst hebben gekregen. Wederom is sprake van een daling ten opzichte van eerdere jaren.

Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen



Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen



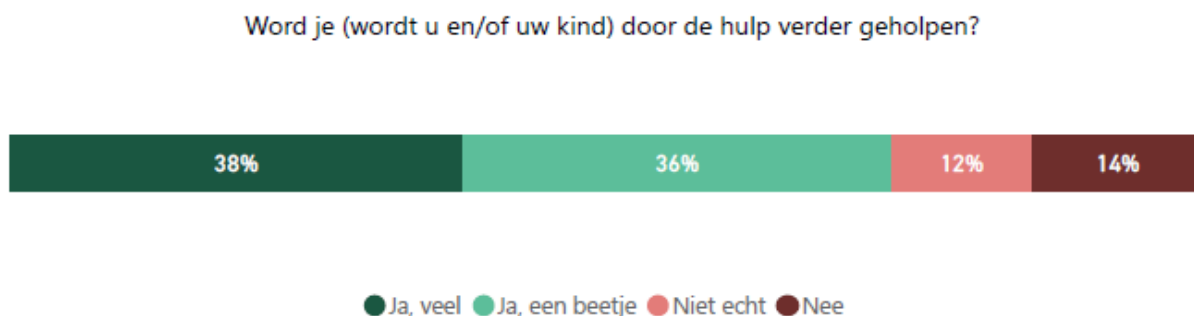


Figuur 9 Effect op ouder/verzorger

- Ja, het is veel beter geworden
- Het is een beetje beter geworden
- Het is hetzelfde gebleven
- Het is een beetje slechter geworden
- Nee, het is veel slechter geworden

2.6 Toelichting van jongeren en ouders op kwaliteit en effect

Dit jaar zijn in de vragenlijst twee nieuwe vragen opgenomen over het effect van de hulp. Aan de jongeren is gevraagd of zij verder worden geholpen door de hulp en aan de ouders is de vraag gesteld: 'Wordt u en/of uw kind verder geholpen door de hulp?'. Vervolgens werd aan de jongeren en ouders de open vraag gesteld of zij een toelichting konden geven op hun antwoord, bijvoorbeeld waar zij het meest aan hadden gehad, of welke stappen zij (hun kind) hadden gezet. De antwoorden op de eerste vraag staan in Figuur 10.



Figuur 10 Verder geholpen door de hulp

Figuur 10 laat zien dat bijna driekwart van de respondenten aangeeft dat zij of hun kind verder worden geholpen door de hulp. De andere 26% wordt niet of niet echt verder geholpen. Hierbij moet wel een opmerking worden geplaatst. Een deel van de respondenten die de vraag met 'nee' heeft beantwoord, heeft in de toelichting aangegeven dat de hulp inmiddels is beëindigd, met daarbij soms een positieve opmerking over de hulp. Het lijkt er aldus op dat deze respondenten met hun antwoord alleen hebben willen aangeven dat zij geen hulp meer krijgen, niet dat zij geen baat hebben gehad bij de hulp.

In de toelichting die de respondenten hebben gegeven bij hun antwoord op de vraag of zij verder werden geholpen door de hulp, brachten de respondenten vaak soortgelijke punten naar voren als bij drie andere open vragen, die aan het eind van de vragenlijst waren opgenomen. Die andere vragen

gingen over wat zij wel en niet goed vinden of vonden aan de hulp. Daarom worden de antwoorden op die verschillende vragen hieronder gezamenlijk weergegeven. Bij het lezen van deze resultaten moet in gedachte worden gehouden dat het een kleine respondentengroep betreft en de ervaringen uiteenlopen. Dat betekent dat niet alle antwoorden aan de orde komen en dat sommige punten die hieronder worden genoemd, door slechts één of een paar respondenten naar voren zijn gebracht. In het bijlagenboek staat een overzicht van alle antwoorden die zijn gegeven op de open vragen.

Veel respondenten geven aan dat zij baat hebben gehad bij een vorm van psychologische ondersteuning of gesprekken die zijn gevoerd met de jeugdigen en/of ouders. Voorbeelden daarvan zijn gesprekken met een psycholoog of orthopedagoog, EMDR, creatieve therapie en systeemtherapie. Een andere vorm van hulp waar meerdere jeugdigen baat bij hebben gehad, is het gebruik van medicatie.

"Door medicatie voor te stellen, te gebruiken en te evalueren gaat het nu heel erg goed."

Voorbeelden van ondersteuning die door een of enkele respondenten zijn genoemd, zijn dyslexietraining, hulp van een onderwijsassistent, logopedie en een zorgboerderij.

Er zijn uiteenlopende positieve effecten van de ondersteuning op het functioneren van de jeugdigen naar voren gebracht. Voorbeelden van dit soort effecten zijn dat jeugdigen meer zelfvertrouwen/een positiever zelfbeeld hebben gekregen, rustiger en evenwichtiger zijn geworden, minder angstig zijn, beter hun grenzen kunnen aangeven, meer inzicht hebben in hun eigen functioneren, meer plezier hebben in het leven, weer naar school gaan of beter presteren op school.

"Ik heb het heel erg in me geen hulp te vragen en daardoor gedoemd te voelen. Doordat ik verplichte hulp kreeg, kreeg ik ook hoop."

"Zelfvertrouwen verbeterd. Faalangst verminderd."

Het effect van de hulp kan heel groot zijn. Zo is een jongere dankzij de hulp niet meer suïcidaal en is een ander door de hulp gestopt met drugs. Een positief effect van de hulp voor ouders – en daarmee ook voor jeugdigen – is dat ouders meer begrijpen van hun kind en beter weten hoe zij met hun kind om moeten gaan.

"Dat wij weten wat de behoefte van onze dochter is en hoe we op haar moeten reageren."

Wat is het dat de respondenten goed vinden aan de hulp? Veel respondenten geven aan dat het feit dat er naar je wordt geluisterd, dat je wordt gezien en wordt begrepen van wezenlijk belang is. Daar hoort bij dat er oog is voor wie je bent en wat wel en niet bij jou past. Dat beslissingen niet vóór hen worden genomen, maar mét hen, vinden veel respondenten waardevol. Positief vinden veel respondenten ook dat degenen die hen helpen verstand van zaken hebben, onderliggende problematiek boven tafel krijgen, op zoek gaan naar een effectieve/passende aanpak en/of zinvolle adviezen, tips en handvatten geven. Het feit dat degenen die hen helpen zich voor hen inzetten, betrokken bij hen zijn en moeite voor hen willen doen, wordt door meerdere jongeren en ouders erg gewaardeerd. Tot slot noemt een enkeling als positief punt dat snel werd geschakeld toen de situatie daarom vroeg.

"Haar verhaal kunnen doen, dat er echt geluisterd wordt met een open blik, zonder oordeel."

"Luisteren. Achterhalen daadwerkelijke problematiek. Gezamenlijk bepalen van doelen en daaraan werken. Vooruitgang boeken. Blijven inspelen op wat wij aangeven dat nodig is."

"Dat ze je keuzes respecteren en dat het de jeugdhulp daadwerkelijk uitmaakt dat je je beter voelt."

De ervaringen zijn niet alleen maar positief. Er zijn respondenten die geen of te weinig hulp hebben gekregen, respondenten die teleurgesteld constateren dat er minder is veranderd dan verwacht, dat er niets is veranderd, of, een enkele keer, dat het zelfs slechter gaat dan voorheen. Meerdere respondenten beschrijven wat belemmerend is geweest. De lange wachttijden vormen een groot probleem, merken veel respondenten op.

"Wachttijd is te lang. Voor bepaalde problemen heb je eigenlijk direct goede hulp nodig. Door wachttijd wordt het probleem alleen maar groter."

Daarnaast wordt door een deel van de respondenten gewezen op de ingewikkelde aanvraagprocedure en de moeite die het kost om dingen geregeld te krijgen. Enkele respondenten benoemen dat het stressvol is dat ieder jaar opnieuw een indicatie moet worden aangevraagd, terwijl de situatie niet is veranderd. De hulp is nog steeds nodig, geven zij aan en toch is het iedere keer spannend of zij er gebruik van mogen blijven maken.

Sommige respondenten zijn niet goed op weg geholpen. Er is niet goed gekeken welke hulp nodig was, of zij zijn niet goed doorverwezen. Enkele ouders hebben de ervaring dat er niets gebeurt als zij er zelf niet achteraan blijven zitten. Een deel van de respondenten heeft slechte ervaringen met De Toegang. Deze respondenten hebben bijvoorbeeld ervaren dat de communicatie slecht is, dat medewerkers weinig verstand van zaken hebben, niet goed samenwerken met andere organisaties, niet goed doorverwijzen, ouders niet serieus nemen, fouten maken en/of traag zijn. De personele wisselingen maken het er ook niet makkelijker op; het komt voor dat respondenten steeds opnieuw hun verhaal moeten doen bij De Toegang of bij een hulpverlener.

"Gedurende ons traject hebben we drie verschillende contactpersonen gehad bij De Toegang, waardoor de overdracht niet even goed ging. De persoon van De Toegang zou de spin in het web moeten wezen tussen Jorneo, Cedin, Veilig Thuis et cetera, maar is dit niet altijd geweest. Ik begrijp dat onze situatie complex is, maar ik zie De Toegang geen actieve rol meer hebben in het gehele proces."

Uit de antwoorden van meerdere respondenten blijkt dat zij negatieve ervaringen hebben met aspecten waarvan eerder bleek dat die belangrijk zijn voor veel respondenten. Deze respondenten hebben aangegeven dat niet naar hen werd geluisterd, niet naar het individu werd gekeken, niet met hen werd afgestemd en/of geen passende hulp werd geboden.

"Dat ze niet luisteren naar mijn hulpvraag of luisteren in het algemeen."

"Dat er geholpen wordt op basis van een standaard protocol in plaats van een op maat gemaakt schema wat bij je past."

Tot slot komt het voor dat de jeugdigen zelf niet openstaan voor hulp. Ook dat werkt belemmerend.

3. Conclusies

Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd heeft uitkomsten opgeleverd over de ervaringen van zowel ouders als jongeren die jeugdhulp ontvangen in Emmen. In totaal hebben 157 respondenten deelgenomen aan het onderzoek, 57 jongeren en 100 ouders. Dit betekent een responspercentage van 18,6% voor ouders en 9,1% voor jongeren. Een totaalrespons van 13,5%. Ter vergelijking, vorig jaar was de totaalrespons 12,3%. De lage respons, die overigens in lijn is met de landelijke respons op het cliëntervaringsonderzoek Jeugd, betekent dat het onderzoek slechts een indicatie geeft van de ervaringen in Emmen en niet te generaliseren is naar de gehele populatie. In de landelijke rapportage van 2019 is het responspercentage voor ouders 12% en voor jongeren 4%.¹

36% van de respondenten uit dit onderzoek krijgt langer dan een jaar begeleiding en bij 37% van de respondenten is de hulp inmiddels beëindigd. De rest heeft minder dan een jaar begeleiding gehad ten tijde van de vragenlijst. De meeste respondenten hebben als eerste met de huisarts (27%) of iemand uit de naaste omgeving (25%) contact opgenomen over hun hulpvraag. Wanneer deze resultaten worden uitgesplitst naar doelgroep is te zien dat jongeren vaak eerst spreken met iemand uit de naaste omgeving (40%), terwijl de meeste ouders als eerste contact opnemen met de huisarts (32%). De route via de huisarts komt overeen met landelijke resultaten waaruit blijkt dat huisartsen de belangrijkste verwijzers zijn voor jeugdhulp².

Toegang tot de hulp

Bijna twee derde van de respondenten weet waar zij terecht kunnen voor hulp. Iets minder dan de helft vindt dat zij snel zijn geholpen. Dat laatste is een flinke daling ten opzichte van vorig jaar. Uit de antwoorden op de open vragen blijkt dat de wachttijden door meerdere respondenten als problematisch worden ervaren. 60% van de respondenten heeft vaak of altijd de hulp gekregen die zij nodig hadden. Bij de open vragen kwam naar voren dat een deel van de respondenten de ervaring heeft dat zij niet of onvoldoende hulp hebben gekregen, of dat zij niet goed of pas laat zijn doorverwezen. Meerdere respondenten hebben wat dat betreft slechte ervaringen met De Toegang.

Kwaliteit van de hulp

De meerderheid van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de hulp, al is de tevredenheid gedaald ten opzichte van vorig jaar. Bovendien zijn de respondenten niet over alle aspecten even tevreden. Hun ervaringen zijn het meest positief wat betreft de mate waarin beslissingen samen met hen worden genomen, zij serieus worden genomen, er aandacht is voor dingen die goed gaan en zij tijdens de hulp op de hoogte zijn gehouden over wat er ging gebeuren. Driekwart tot 80% heeft aangegeven dat dit vaak of altijd gebeurt. Uit de antwoorden op de open vragen blijkt dat het voor veel respondenten erg belangrijk is dat zij worden gezien en gehoord en dat beslissingen samen met hen worden genomen. Daarnaast is het voor hen waardevol dat er mensen zijn die moeite voor hen doen en betrokken zijn.

Ongeveer twee derde van de respondenten heeft de ervaring dat zij goed worden geholpen bij vragen en problemen, dat de hulpverleners hun vragen goed beantwoorden en dat er passende hulp is

¹ Analyse en rapportage cliëntervaringen jeugdhulp 2019 – Significant Public (2020)

² Inperken huisarts als verwijzer jeugdhulp mag niet – Binnenlands Bestuur (2021)

geboden. Bij de open vragen hebben meerdere respondenten aangegeven dat zij vinden dat de aanpak goed wordt afgestemd op het individu en dat er bruikbare inzichten en adviezen worden gegeven. Er zijn echter ook respondenten die een tegenovergestelde ervaring hebben.

58% van de respondenten heeft gemerkt dat hulpverleners er vaak of altijd voor hebben gezorgd dat zij zich beter voelen/minder problemen hebben. Dat houdt in dat er ook een grote groep is die zich niet, of alleen soms, beter voelt door de hulp. 54% van de respondenten heeft aangegeven dat de verschillende organisaties vaak of altijd goed samenwerken om de juiste hulp te bieden. Uit de open vragen blijkt dat een slechte samenwerking of onbekendheid tussen organisaties een van de redenen is waarom respondenten soms niet of pas na lange tijd de hulp kregen die zij nodig hebben.

Effect van de hulp

Bijna driekwart van de respondenten heeft aangegeven dat zij verder worden geholpen door de hulp. Er zijn aanwijzingen dat het percentage dat zich geholpen voelt nog wat groter is. Niet iedereen lijkt deze vraag namelijk op dezelfde manier te hebben geïnterpreteerd.

Bij de open vragen werden uiteenlopende voorbeelden van positieve effecten genoemd, vooral met betrekking tot de mentale gesteldheid van de jeugdigen. Bij de gesloten vragen is het effect op drie terreinen in kaart gebracht: opgroeien, zelfstandigheid en meedoen (participatie). Voor de meeste van deze aspecten geldt dat een meerderheid van de respondenten verbeteringen ziet dankzij de hulp. Het meeste effect wordt ervaren op het terrein van opgroeien, met uitzondering van het effect op het gevoel van veiligheid. Vergeleken met de twee andere terreinen, blijft het terrein van meedoen in de maatschappij wat achter qua positieve effecten van de hulp.

Aan de ouders zijn drie stellingen voorgelegd over het effect van de hulp op henzelf. Iets minder dan de helft van hen merkt dat zij door de hulp beter hun problemen kunnen oplossen en/of voor zichzelf op kunnen opkomen, terwijl iets meer dan de helft meer vertrouwen heeft gekregen in de toekomst.

Net als bij de toegang tot hulp en de kwaliteit van hulp valt bij het effect van hulp op dat de percentages over het geheel genomen minder positief uitvallen dan voorgaande jaren. Vooral de groep die vindt dat het een beetje beter is geworden, is gedaald, terwijl de groep die geen effecten ziet flink is toegenomen. De groep die vindt dat het slechter is geworden, is over het algemeen ook iets gegroeid. Er is onder meer een flinke daling te zien in het positieve effect op het gevoel van veiligheid (aspect van opgroeien), op het gevoel dat er naar je wordt geluisterd (aspect van zelfstandigheid), op de relatie met vrienden en anderen en op het functioneren op school, werk of dagbesteding (aspecten van meedoen). Daarnaast doet de daling zich voor bij het effect van de hulp op ouders.

Samengevat gaat het op veel punten ten aanzien van de toegang tot hulp, de kwaliteit van hulp en het effect van hulp goed, maar zijn er ook punten van zorg. Hoe komt het dat de ervaringen over de gehele linie minder positief zijn dan vorig jaar? En meer specifiek, hoe komt het bijvoorbeeld dat er vergeleken met 2020 een veel grotere groep jeugdigen is die geen effect van de hulp ervaart op het gevoel van veiligheid, of zelfs merkt dat het gevoel van veiligheid is afgenomen? Binnen de scope van dit onderzoek was er geen ruimte dat soort zaken uit te diepen. Het is raadzaam met elkaar na te gaan welke resultaten uit dit onderzoek extra aandacht verdienen en daar nader onderzoek naar te doen, om er vervolgens actie op te kunnen ondernemen.

Bijlage 1. Vragen CEO Jeugd

Vraagnr.	Vragen
1	Met wie heb je (heeft u) als eerste gesproken, over de problemen die je hebt/had (uw kind heeft/had)?*
2	Ik weet waar ik terecht kan als ik (jeugd)hulp nodig heb
3	Ik ben snel geholpen
4	Ik heb de hulp gekregen die ik nodig heb (ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft)
5	Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen
6	De verschillende organisaties werken goed samen om mij (mij en mijn kind) te helpen
7	Tijdens de hulp heb ik informatie ontvangen over wat er ging gebeuren
8	De hulpverleners hebben ervoor gezorgd dat ik mij beter voel (dat wij minder problemen hebben)
9	Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners
10	De hulpverleners weten mijn vragen goed te beantwoorden (weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen)
11	Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen
12	De hulpverleners hebben ook gekeken naar wat goed gaat
13	De hulpverleners hebben hulp geboden die past bij mijn vragen (hebben passende hulp geboden)
14	Word je (wordt u en/of uw kind) door de hulp verder geholpen?
15	Kun je je (kunt u uw) antwoord uitleggen? Bijvoorbeeld waar heb je (heeft u en/of uw kind) het meeste aan gehad? Of welke stappen heb je (heeft uw kind) gezet?
16	Door de hulp voel ik mij beter (voelt mijn kind zich beter)
17	Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag (het gedrag van mijn kind)
18	Door de hulp gaat het thuis beter
19	Door de hulp voel ik mij veiliger (voelt mijn kind zich veiliger)
20	Door de hulp weet ik beter wat ik wil (weet mijn kind beter wat hij/zij wil)
21	Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb (zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft)
22	Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd (voelt mijn kind zich beter gehoord)
23	Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding
24	Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter (besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter)
25	Door de hulp is mijn relatie (de relatie van mijn kind) met vrienden en anderen beter geworden
26	Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen
27	Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen
28	Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst
29	Wat vind/vond je (vindt/vond u) goed aan de hulp of begeleiding?
30	Wat vind/vond je (vindt/vond u) minder goed?
31	Wil je (wilt u) nog meer kwijt over je (uw) ervaringen met de hulp of de zorgaanbieder?
32	Ik ben de ...
33	Hoe lang krijg je (krijgt uw kind) al hulp of begeleiding?

*Tussen haakjes staat de formulering die voor ouders/verzorgers is gebruikt.

Bijlage 2. Tabellen

In de tabellen staan het aantal respondenten per vraag en per antwoordcategorie.

Daarbij is de procentuele verdeling van respondenten berekend, met uitzondering van de antwoordcategorie 'niet van toepassing'.

Vraagomschrijving	n	Altijd	Vaak	Soms	Nooit	N.v.t.	Altijd %	Vaak %	Soms %	Nooit %
Ik weet waar ik terecht kan als ik (jeugd)hulp nodig heb	152	47	55	40	7	3	32%	37%	27%	5%
Ik ben snel geholpen	155	29	42	39	40	5	19%	28%	26%	27%
Ik heb de hulp gekregen die ik nodig heb (ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft)	155	35	56	47	12	5	23%	37%	31%	8%
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	155	46	59	38	9	3	30%	39%	25%	6%
De verschillende organisaties werken goed samen om mij (mij en mijn kind) te helpen	156	28	51	39	26	12	19%	35%	27%	18%
Tijdens de hulp heb ik informatie ontvangen over wat er ging gebeuren	156	52	63	30	9	2	34%	41%	19%	6%
De hulpverleners hebben ervoor gezorgd dat ik mij beter voel (dat wij minder problemen hebben)	155	34	52	47	16	6	23%	35%	32%	11%
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	152	62	50	26	11	3	42%	34%	17%	7%
De hulpverleners weten mijn vragen goed te beantwoorden (weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen)	153	48	52	41	8	4	32%	35%	28%	5%
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	155	73	48	20	11	3	48%	32%	13%	7%
De hulpverleners hebben ook gekeken naar wat goed gaat	156	60	54	27	8	7	40%	36%	18%	5%
De hulpverleners hebben hulp geboden die past bij mijn vragen (hebben passende hulp geboden)	154	48	51	37	15	3	32%	34%	25%	10%

Vraagomschrijving	n	Ja, het is veel beter geworden	Het is een beetje beter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje slechter geworden	Nee, het is veel slechter geworden	N.v.t.	Ja, het is veel beter geworden %	Het is een beetje beter geworden %	Het is hetzelfde gebleven %	Het is een beetje slechter geworden %	Nee, het is veel slechter geworden %
Door de hulp voel ik mij beter (voelt mijn kind zich beter)	150	59	45	29	5	5	7	41%	31%	20%	3%	3%
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag (het gedrag van mijn kind)	150	51	46	29	4	4	16	38%	34%	22%	3%	3%
Door de hulp gaat het thuis beter	150	47	40	35	3	6	19	36%	31%	27%	2%	5%
Door de hulp voel ik mij veiliger (voelt mijn kind zich veiliger)	151	36	18	48	6	7	36	31%	16%	42%	5%	6%
Door de hulp weet ik beter wat ik wil (weet mijn kind beter wat hij/zij wil)	150	37	41	44	6	7	15	27%	30%	33%	4%	5%
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb (zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft)	150	34	49	39	8	4	16	25%	37%	29%	6%	3%
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd (voelt mijn kind zich beter gehoord)	151	41	35	47	6	9	13	30%	25%	34%	4%	7%
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	150	47	35	34	14	10	10	34%	25%	24%	10%	7%
Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter (besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter)	150	34	30	52	7	7	20	26%	23%	40%	5%	5%
Door de hulp is mijn relatie (de relatie van mijn kind) met vrienden en anderen beter geworden	149	28	28	58	6	5	24	22%	22%	46%	5%	4%
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	96	15	18	33	1	4	25	21%	25%	46%	1%	6%
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	96	12	18	31	2	2	31	18%	28%	48%	3%	3%
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	95	20	24	29	3	4	15	25%	30%	36%	4%	5%