

Rapport CEO Jeugd 2023



Ervaringsonderzoek onder jongeren en ouders

Datum: 28 juni 2024



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. Deze vragen zijn aangescherpt en aangevuld met enkele eigen vragen.

1.2 Steekproef

Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd is in de periode april tot en met mei 2024 uitgevoerd. Daarbij richt het onderzoek zich op ouders en jongeren die in 2023 jeugdhulp hebben ontvangen, gefinancierd door de gemeente.

In het onderzoek zijn twee doelgroepen te onderscheiden: ouders/verzorgers en jongeren. Jongeren in de leeftijd van 12 t/m 15 jaar (exclusief verblijf) zijn middels een aselechte steekproef geselecteerd én de ouders van deze jongeren. Indien de ouders op verschillende adressen woonden, zijn beide ouders aangeschreven.

De gemeente Emmen heeft zelf haar respondenten voor het cliëntervaringsonderzoek geselecteerd op basis van bovenstaande uitgangspunten. In totaal zijn 285 ouders/verzorgers en 231 jongeren aangeschreven. Zij hebben in april een eerste uitnodigingsbrief ontvangen, vergezeld van vragenlijst en antwoortenvelop. 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.

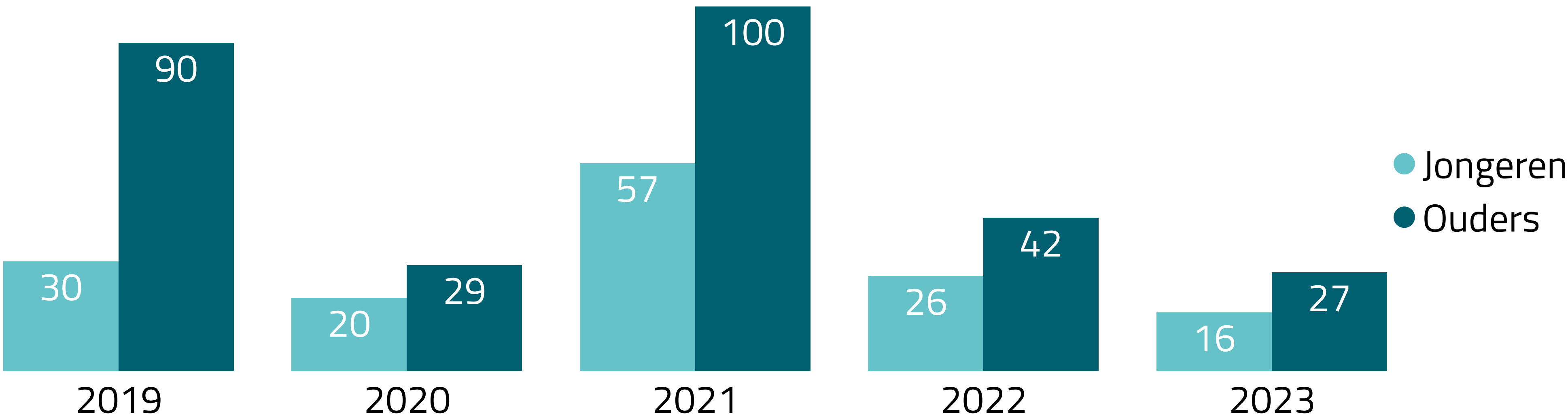
1.3 Respons

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 43 respondenten meegenomen in het onderzoek, een respons van **8%**. 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. **51%** van de respondenten heeft de vragenlijst op papier ingevuld en **49%** heeft gebruikgemaakt van de digitale variant.

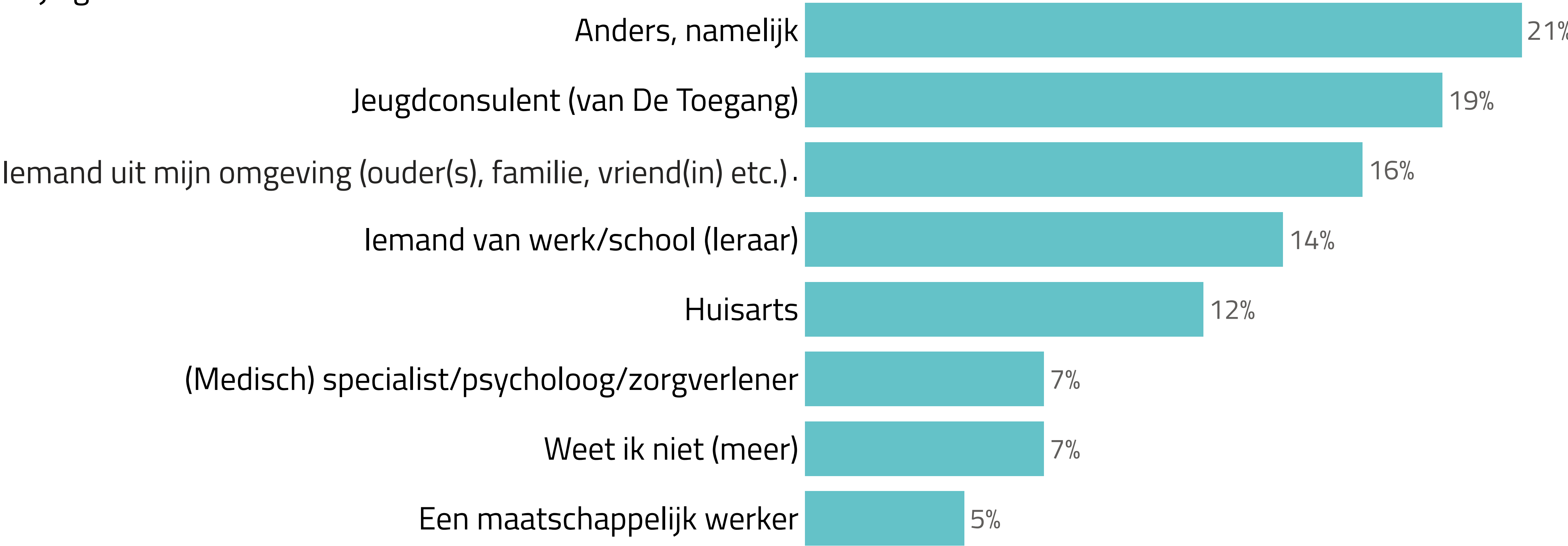
Doelgroep	Populatie	Respondenten	Respons
Jongeren	231	16	7%
Ouders	285	27	9%
Totaal	516	43	8%

In onderstaande grafiek is weergegeven wat het aantal respondenten was per meetjaar.



1.4 Eerste contact over ondersteuningsvraag

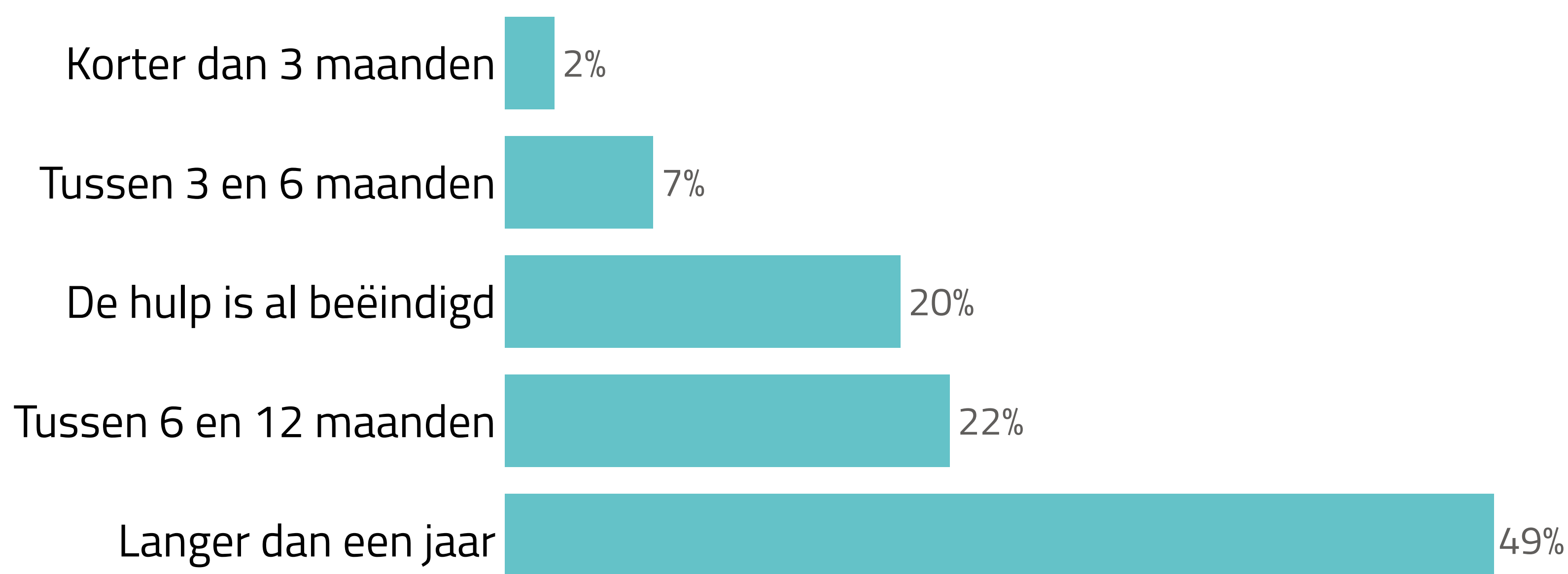
Aan respondenten is gevraagd met welke partij en/of persoon zij als eerste contact hebben opgenomen over hun ondersteuningsvraag. In de figuur hieronder is de verdeling weergegeven van de antwoorden die zij hebben gegeven. De toelichtingen die zijn gegeven bij de antwoordcategorie **Anders, namelijk** 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 (72%).

In onderstaande figuur is weergegeven hoelang de respondenten jeugdhulp ontvangen.



1.6 Analyse

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.

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

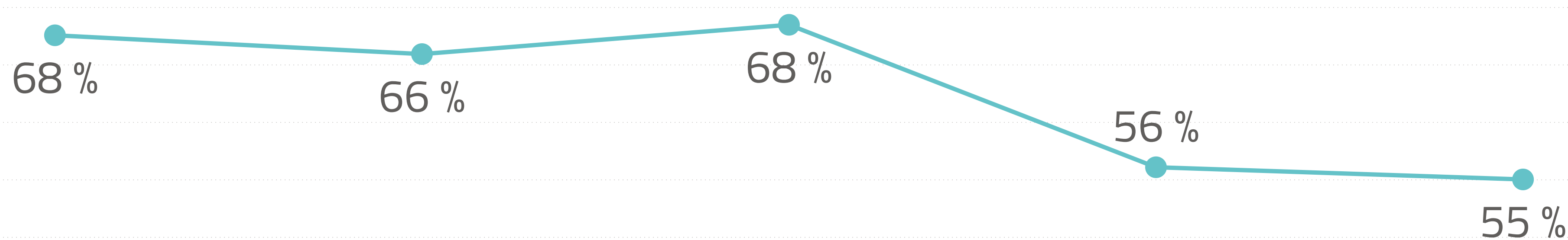
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het CEO Jeugd gepresenteerd. In het onderzoek zijn de vragen in verschillende vragenblokken uitgesplitst die elk een ander construct (onderwerp) meten. Daarbij zijn aan ouders en jongeren vrijwel identieke vragen voorgelegd, met een klein verschil in bewoording 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

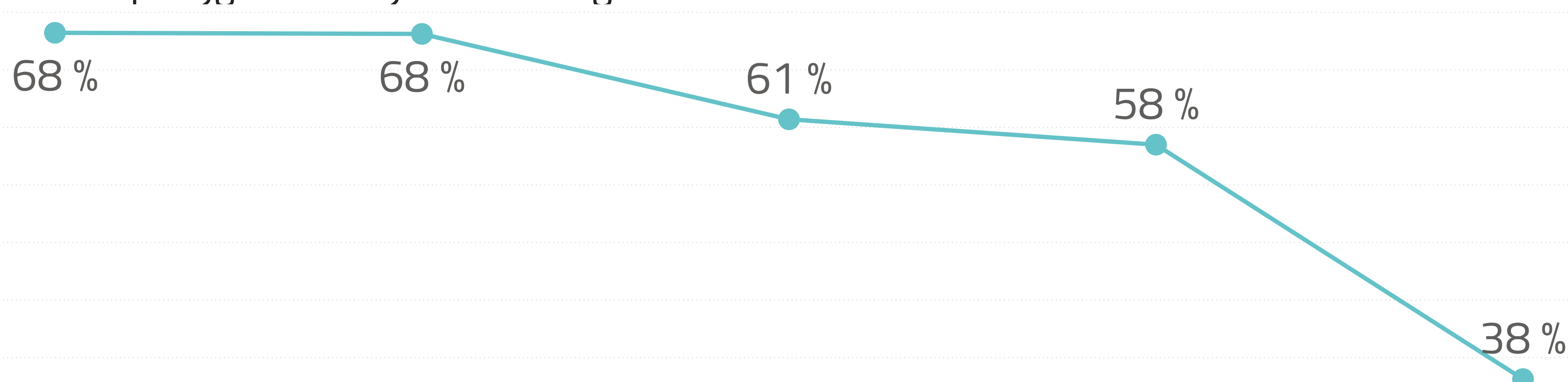
Het eerste deel van het cliëntervaringsonderzoek heeft betrekking op de toegang naar de jeugdhulp. Er zijn drie stellingen over de toegang aan de respondenten voorgelegd. Er is in 2023 een daling in tevredenheid over de toegang te zien. De respondenten zijn vaker ontevreden over het krijgen van de hulp die nodig is voor het kind. Daarnaast zijn ze minder tevreden over de snelheid waarmee ze werden geholpen en het weten waar je terecht kunt als je (jeugd)hulp nodig hebt. 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

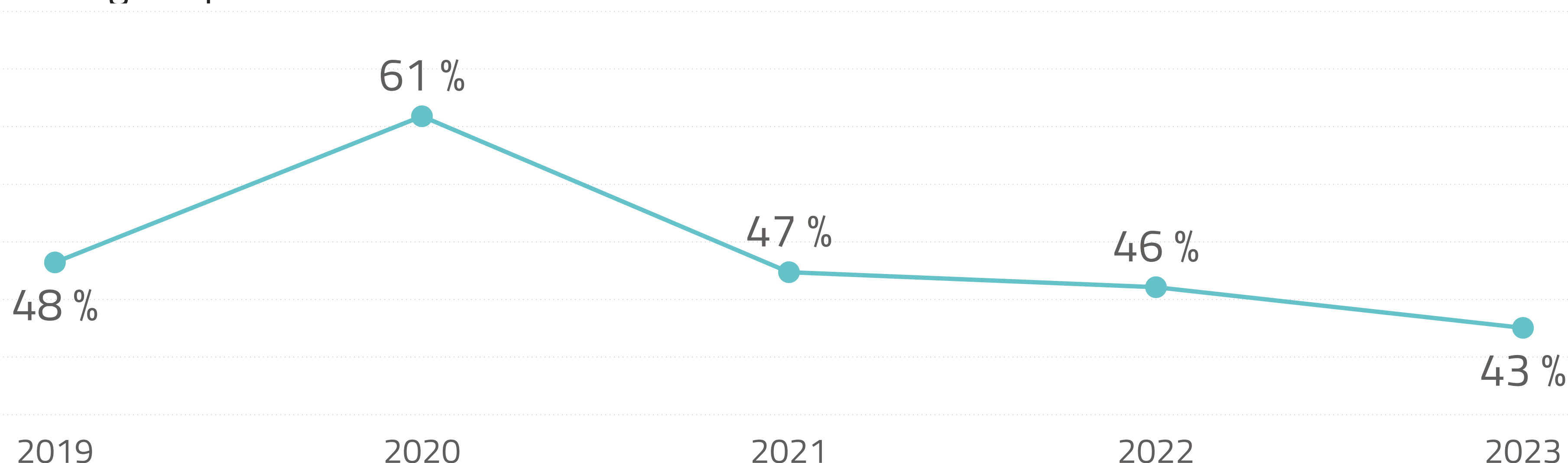
Ik weet waar ik terecht kan als ik (jeugd)hulp nodig heb



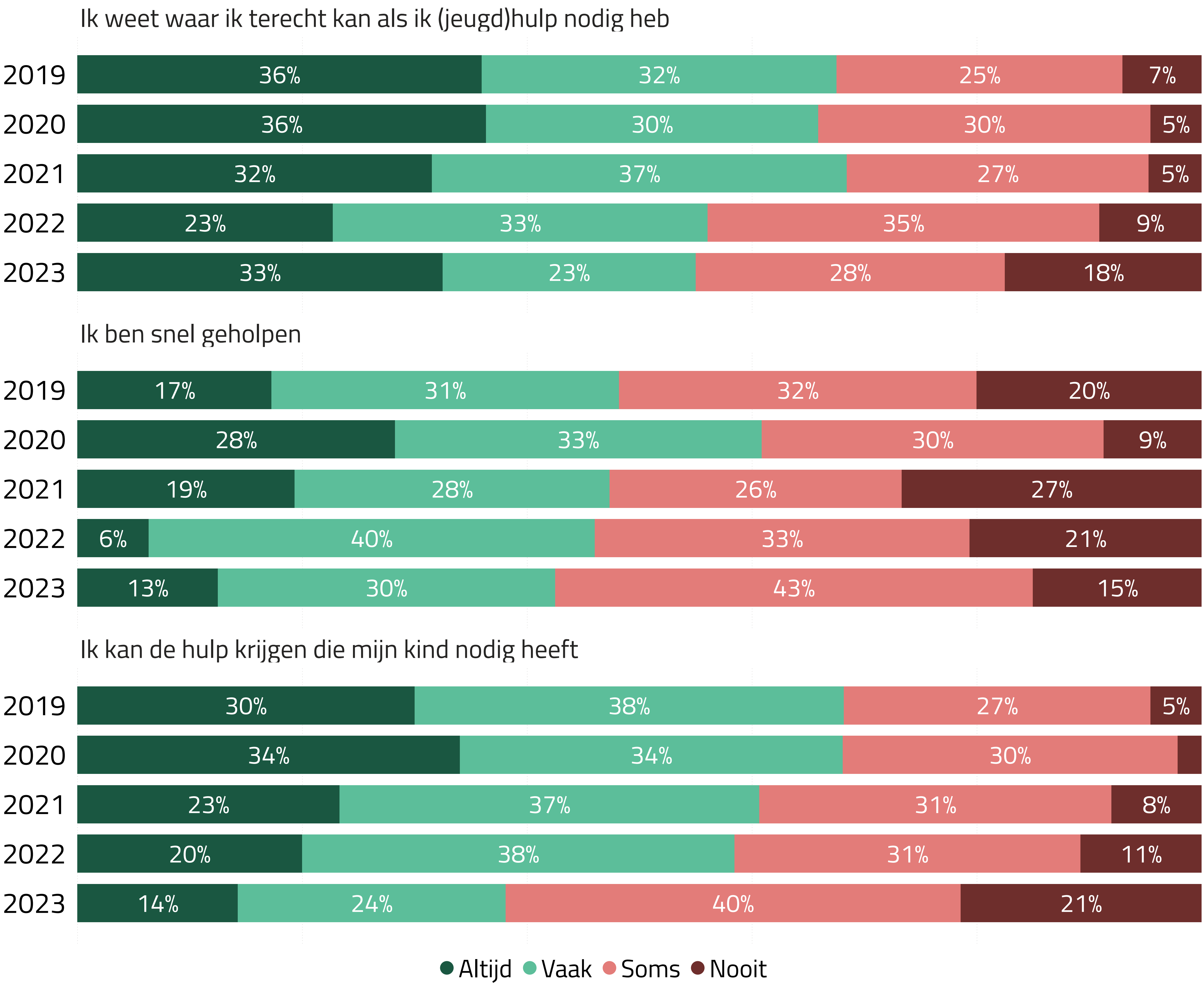
Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft



Ik ben snel geholpen



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 respondenten zijn negen stellingen voorgelegd over dit onderwerp. Vervolgens is hen gevraagd om aan te geven wat er volgens hen goed gaat in de hulp en wat er eventueel beter kan. Op alle aspecten is een daling te zien in het aantal respondenten dat positief is over de kwaliteit van de hulp ten opzichte van 2022.

De meerderheid van de jongeren geeft aan dat de hulpverleners ook hebben gekeken naar wat wel goed gaat (69%) en ze hebben informatie ontvangen over wat er ging gebeuren (63%). De helft van de jongeren geeft aan dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen.

Ook ouders bevestigen dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen (73%) en dat er ook wordt gekeken naar wat er goed gaat (62%). Daarnaast geeft de meerderheid aan dat ze serieus zijn genomen (65%), de juiste informatie hebben ontvangen (65%), dat er passende hulp is geboden (62%), dat er nu minder problemen zijn (54%) en dat ze goed geholpen zijn met hun vragen en problemen (56%).

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

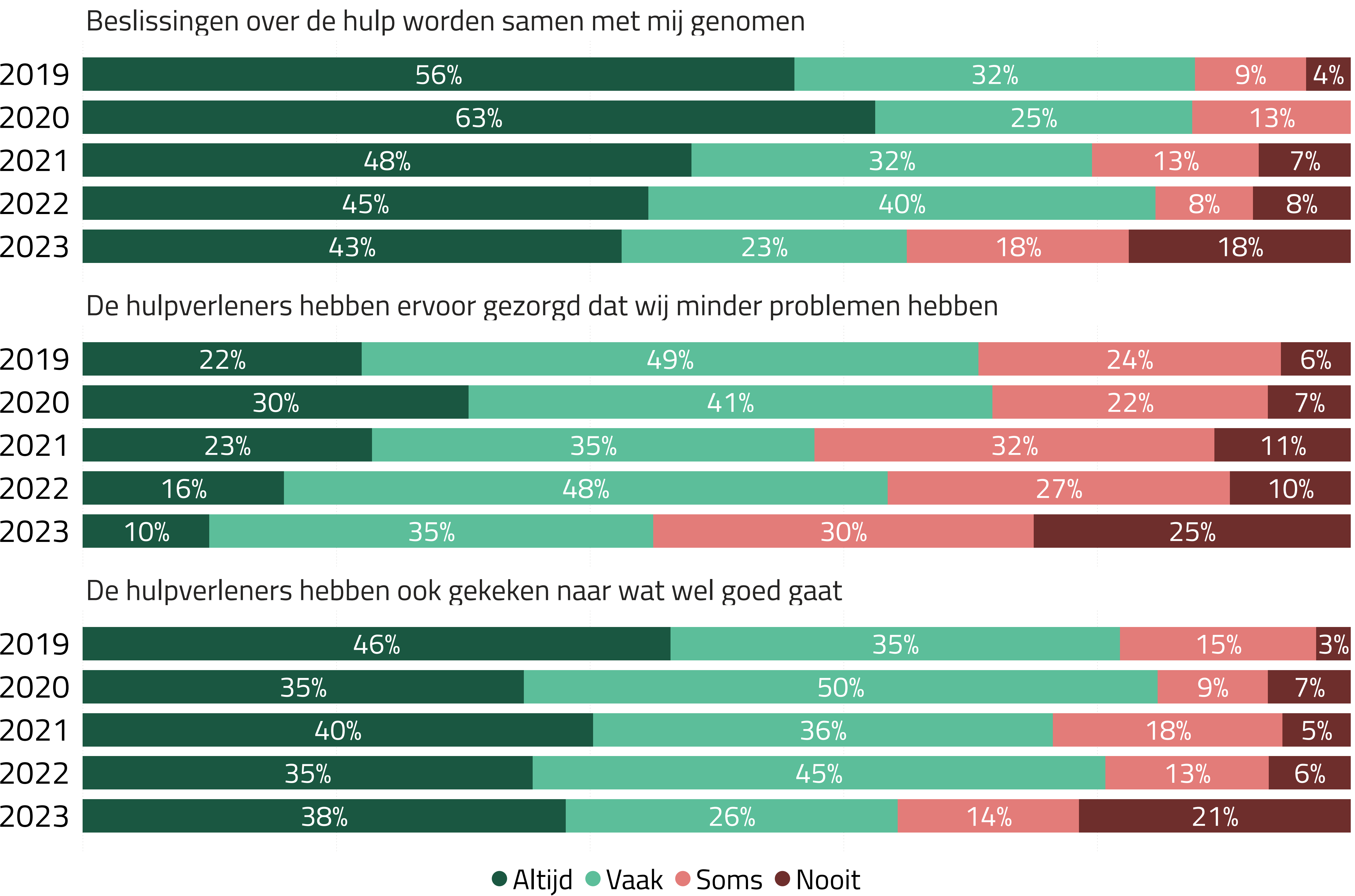
In de tabel hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat **Altijd** of **Vaak** heeft geantwoord op de stellingen. Deze tabel vergelijkt de antwoorden van jongeren met die van de ouders/verzorgers in 2023. Wat hierin opvalt is dat de resultaten van jongeren en ouders/verzorgers nogal variëren; ouders zijn over het algemeen iets positiever. Bij een enkele vraag liggen de scores dicht bij elkaar. In de tweede tabel op de volgende pagina zijn de antwoorden samengevoegd en vergeleken met de antwoorden die in voorgaande jaren zijn gegeven. Daarin valt op dat respondenten minder tevreden zijn over de kennis van hulpverleners (dat ze genoeg weten om het kind te kunnen helpen) en de samenwerking tussen de betrokken organisaties. In de figuren onder de tweede tabel 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	50 %	73 %
De hulpverleners hebben ervoor gezorgd dat wij minder problemen hebben	31 %	54 %
De hulpverleners hebben ook gekeken naar wat wel goed gaat	69 %	62 %
De hulpverleners hebben passende hulp geboden	43 %	62 %
De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	38 %	44 %
De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	47 %	42 %
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	44 %	65 %
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	38 %	56 %
Tijdens de hulp heb ik informatie ontvangen over wat er ging gebeuren	63 %	65 %

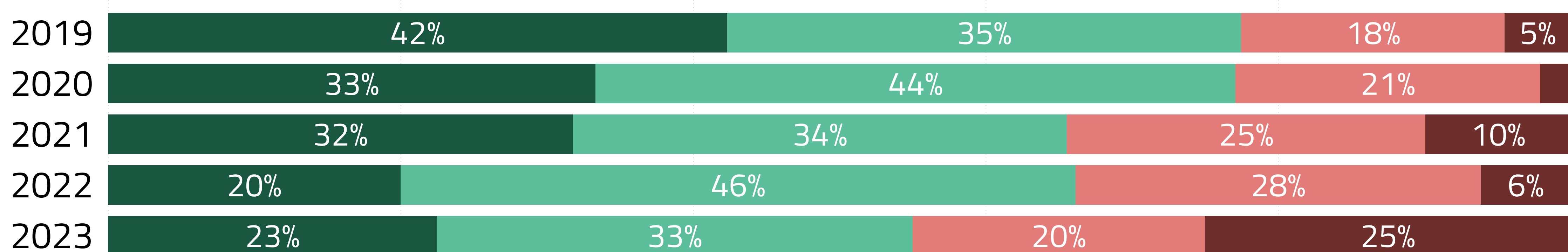
Tabel 2: Kwaliteit van de hulp (jaren)

	2019	2020	2021	2022	2023
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	88 %	88 %	80 %	85 %	65 %
De hulpverleners hebben ervoor gezorgd dat wij minder problemen hebben	71 %	72 %	58 %	63 %	45 %
De hulpverleners hebben ook gekeken naar wat wel goed gaat	82 %	85 %	77 %	81 %	64 %
De hulpverleners hebben passende hulp geboden	77 %	77 %	66 %	66 %	55 %
De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	78 %	81 %	67 %	73 %	41 %
De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	67 %	66 %	55 %	53 %	44 %
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	80 %	85 %	75 %	75 %	57 %
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	77 %	75 %	69 %	64 %	49 %
Tijdens de hulp heb ik informatie ontvangen over wat er ging gebeuren	77 %	81 %	75 %	81 %	64 %

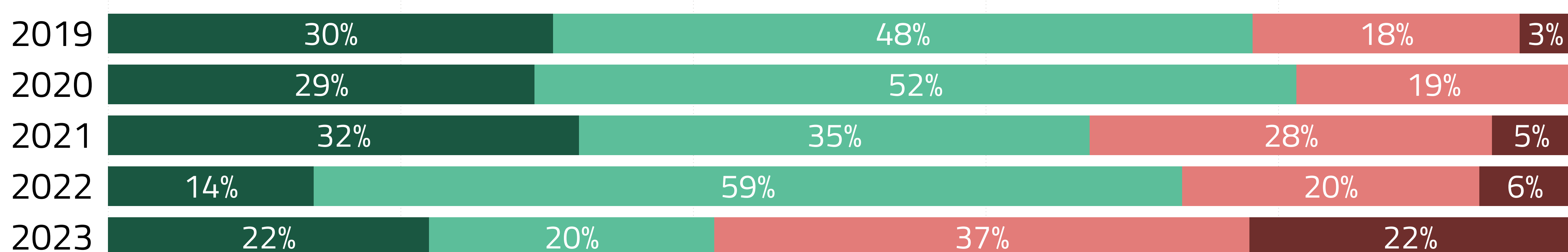
Figuur 2: Kwaliteit van de hulp



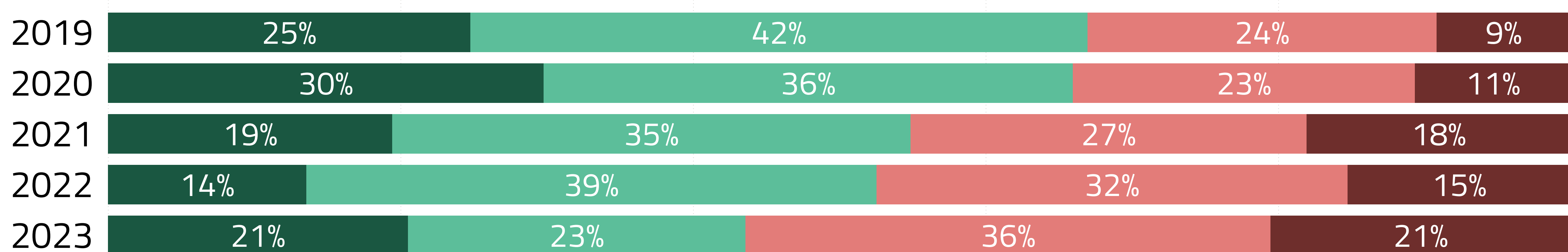
De hulpverleners hebben passende hulp geboden



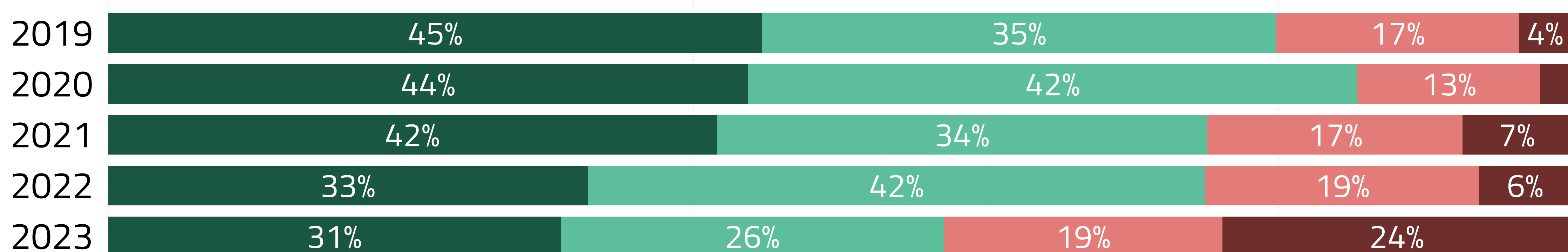
De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen



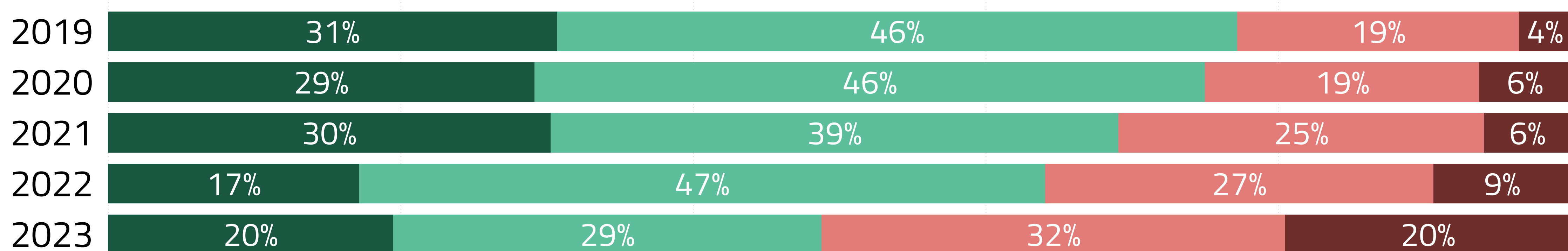
De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen



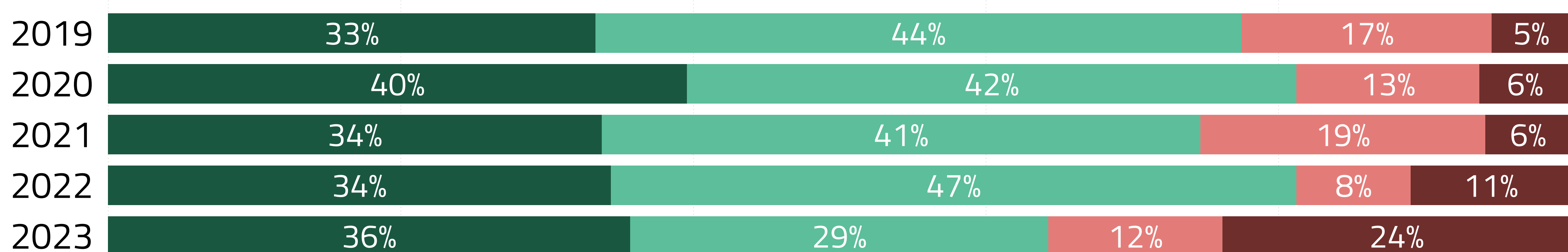
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners



Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen



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



● 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).

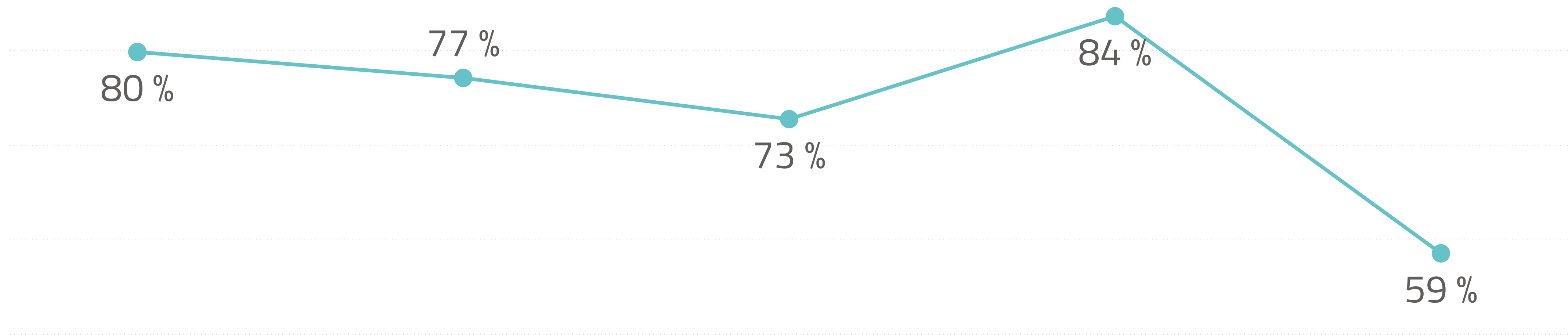
Effect op opgroeien

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 daling te zien in het aantal respondenten dat positieve effecten ervaart door de hulp. Circa de helft van de respondenten geeft aan dat het thuis beter gaat (61%), dat ze zich beter voelen (59%), beter gedrag vertonen (49%) en dat ze zich veiliger voelen door de hulp (44%).

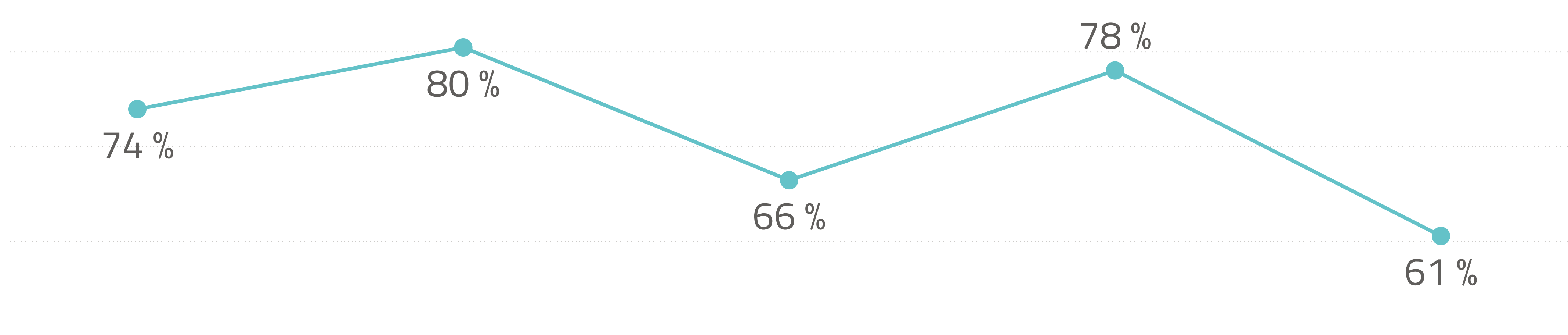
In de grafieken hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat **Ja** heeft geantwoord op de stellingen. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Grafiek 1: Effect van de hulp op opgroeien

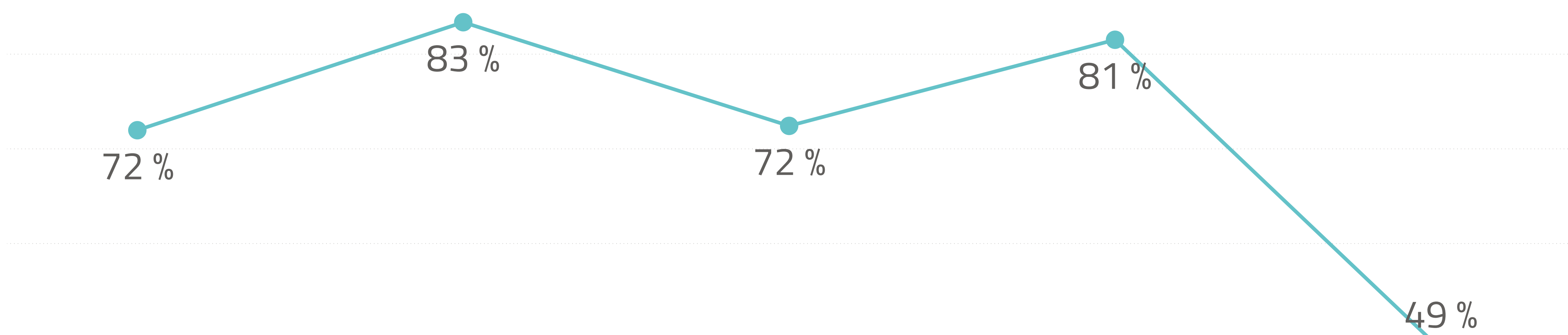
Door de hulp voelt mijn kind zich beter/voel ik mij beter



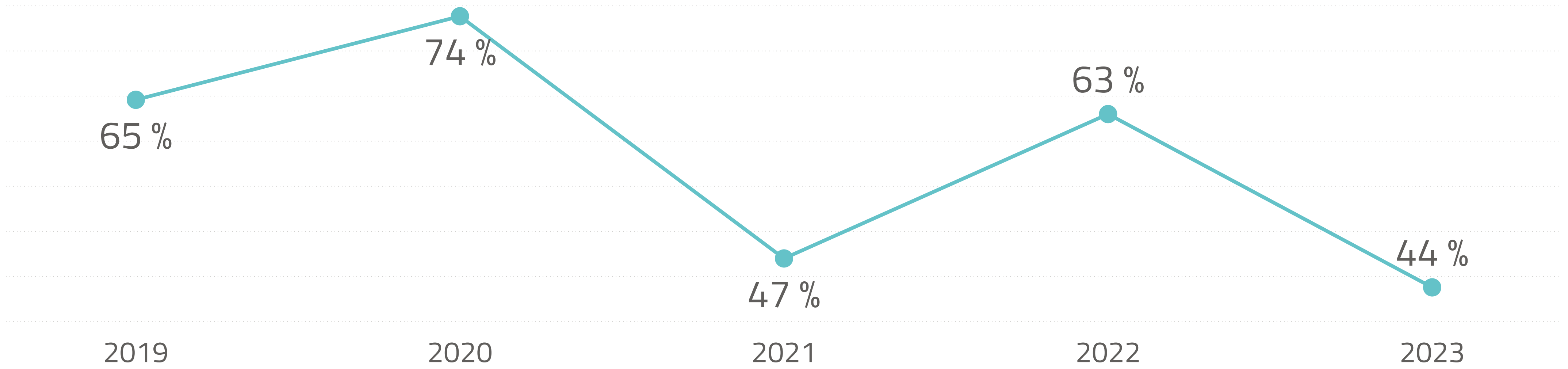
Door de hulp gaat het thuis beter



Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind/mijn gedrag

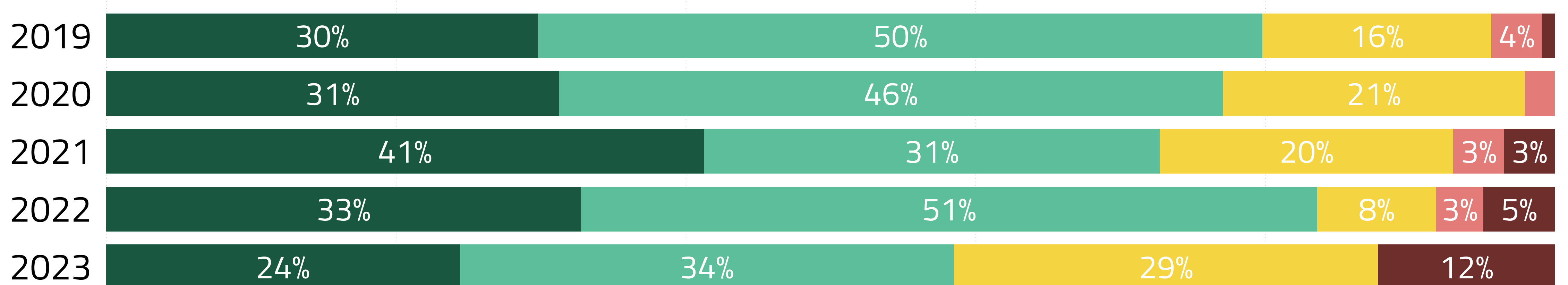


Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger/voel ik me veiliger

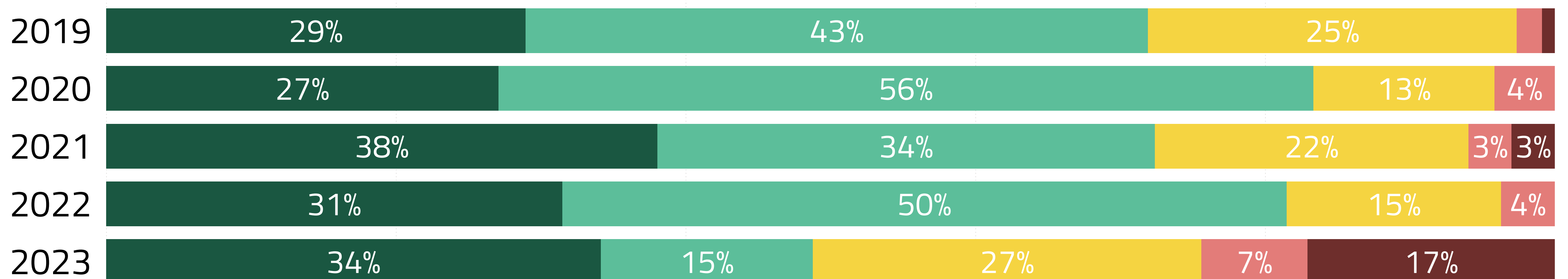


Figuur 3: Effect van de hulp op opgroeien

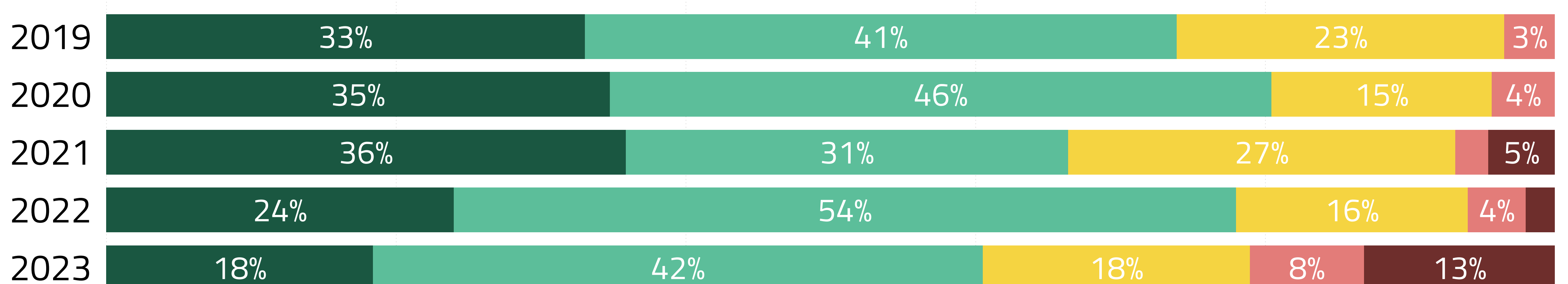
Door de hulp voelt mijn kind zich beter/voel ik mij beter



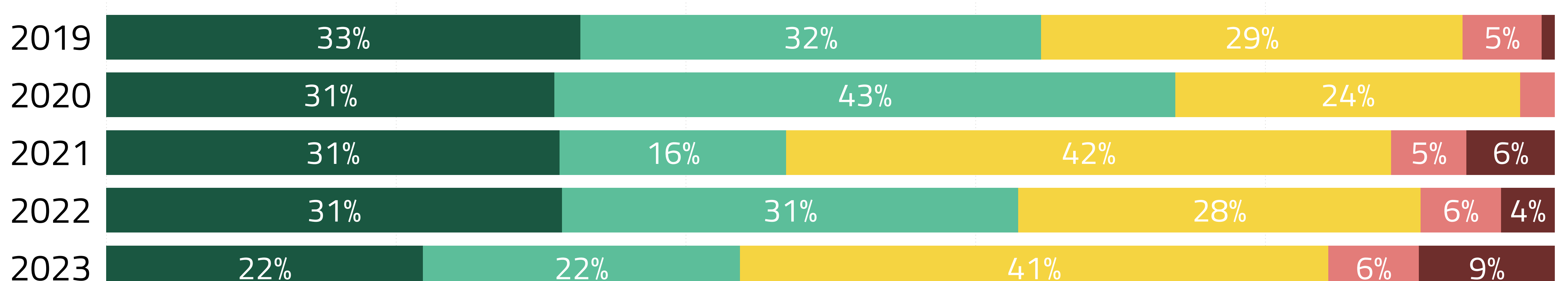
Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind/mijn gedrag



Door de hulp gaat het thuis beter



Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger/voel ik me veiliger



● 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

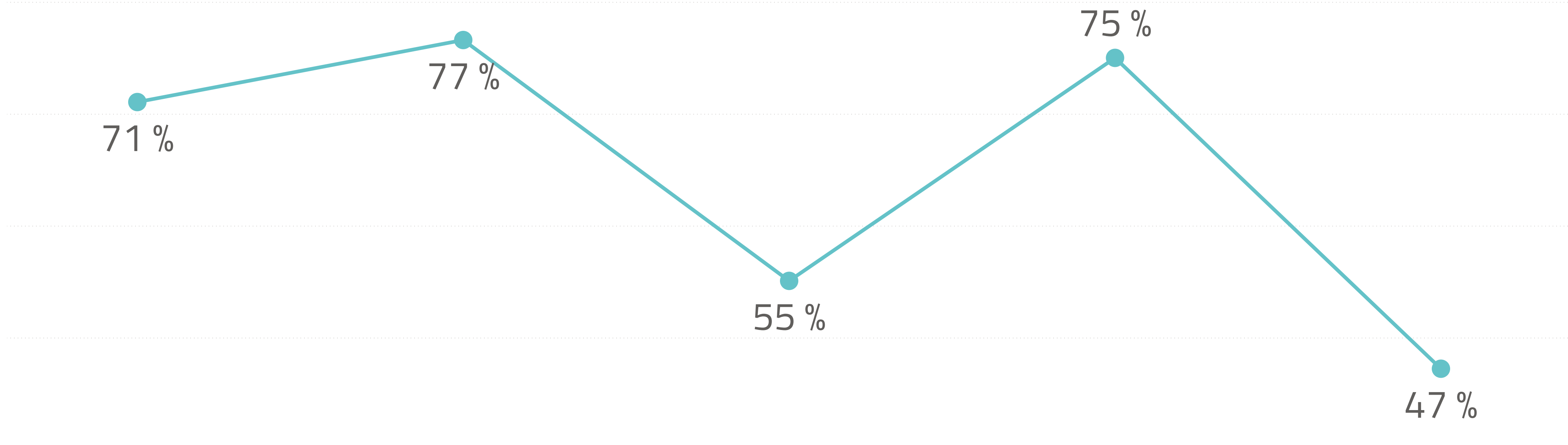
Effect op zelfstandigheid

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 het effect op zelfstandigheid een (relatief grote) daling te zien in respondenten die aangeven dat de situatie beter is geworden.

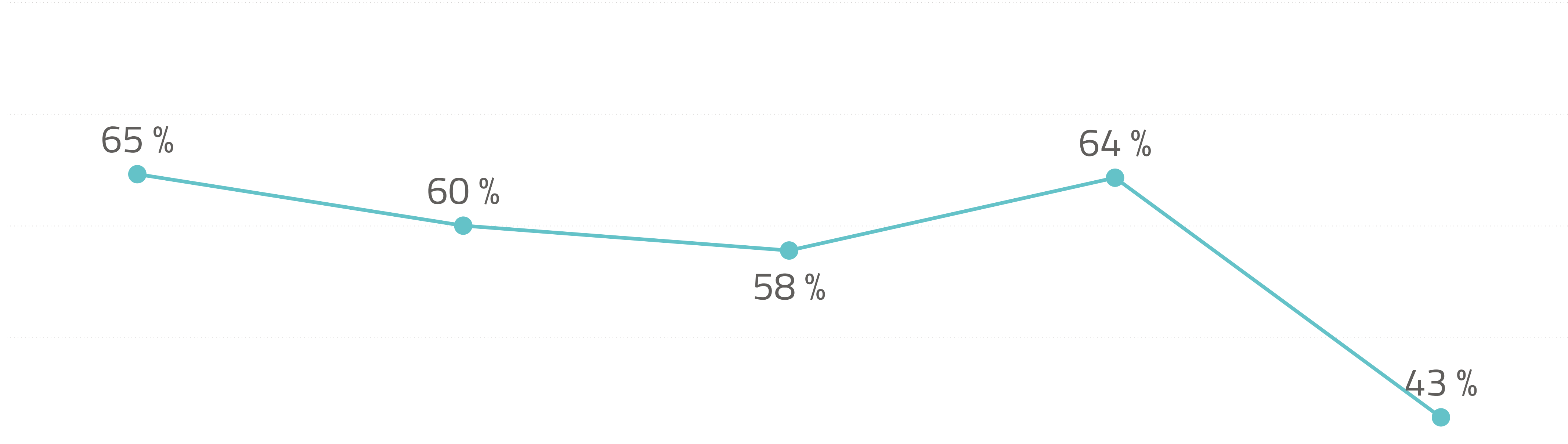
In de grafieken hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat **Ja** heeft geantwoord op de stellingen. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Grafiek 2: Effect van de hulp op zelfstandigheid

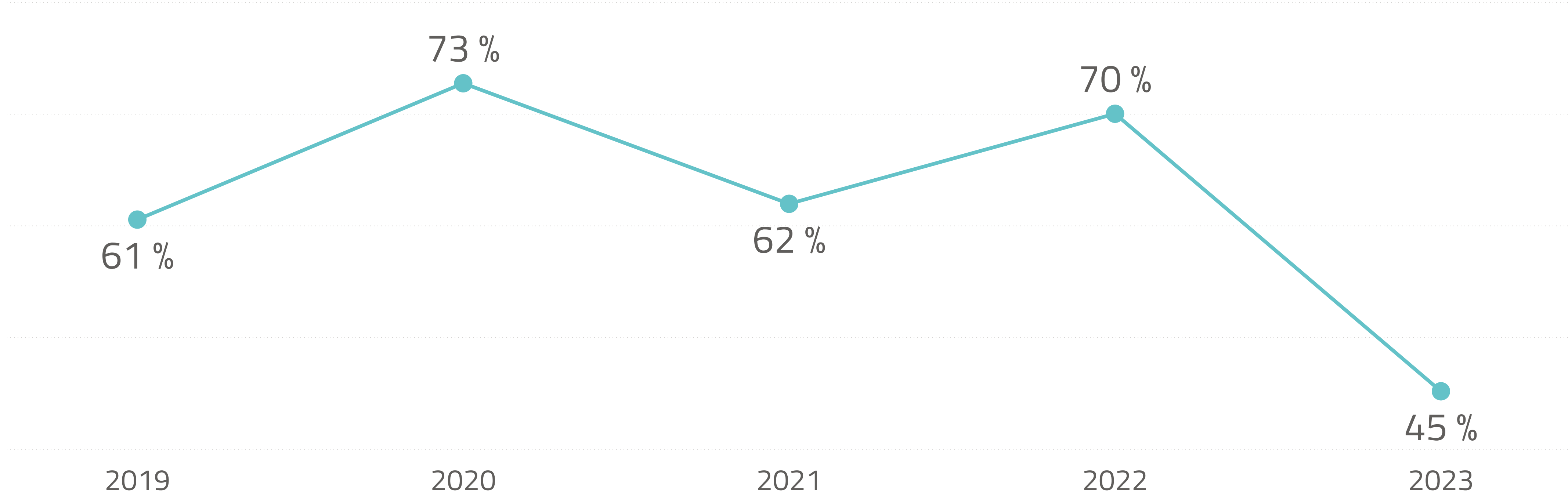
Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord/wordt er beter naar mij geluisterd



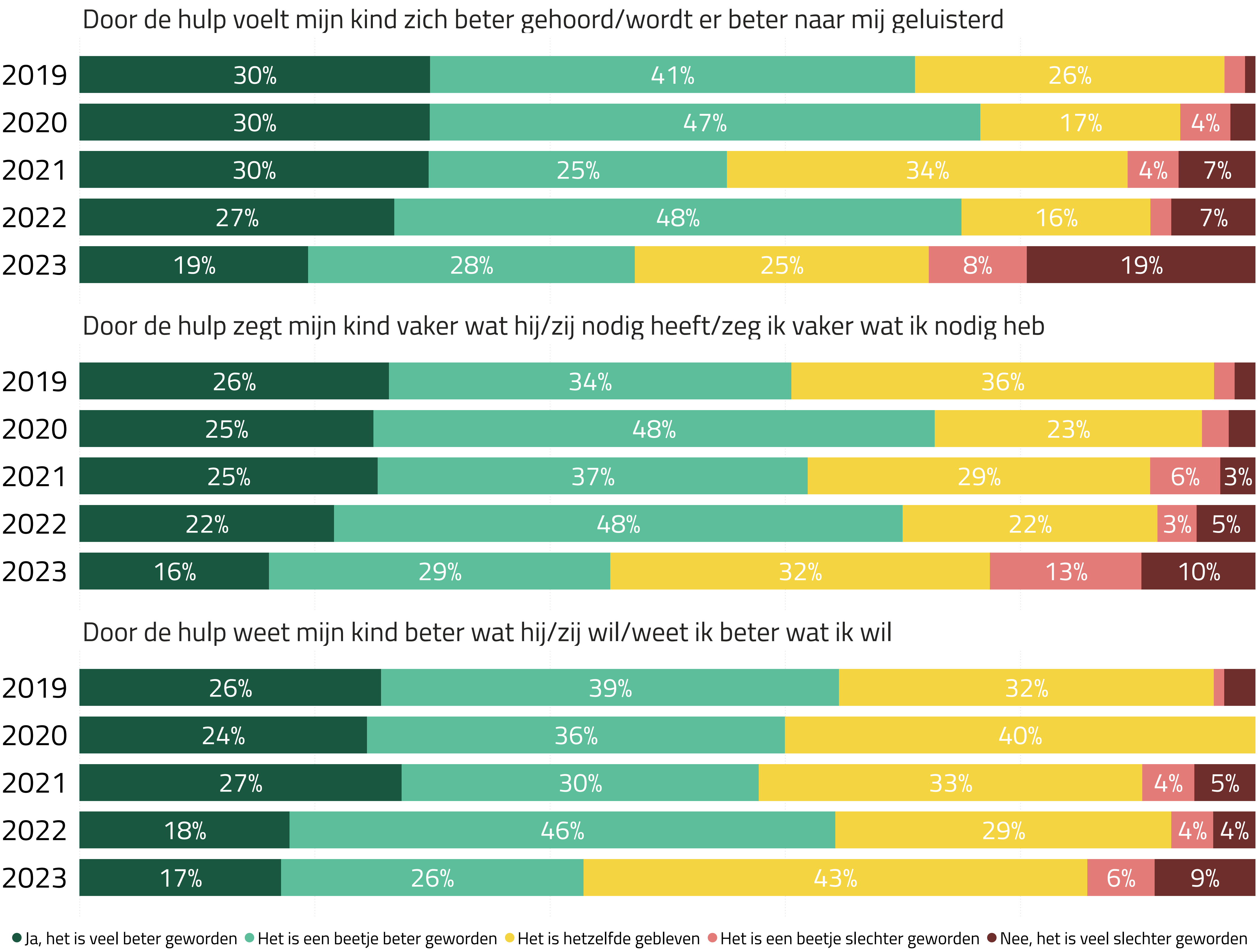
Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/zij wil/weet ik beter wat ik wil



Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft/zeg ik vaker wat ik nodig heb



Figuur 4: Effect van de hulp op zelfstandigheid



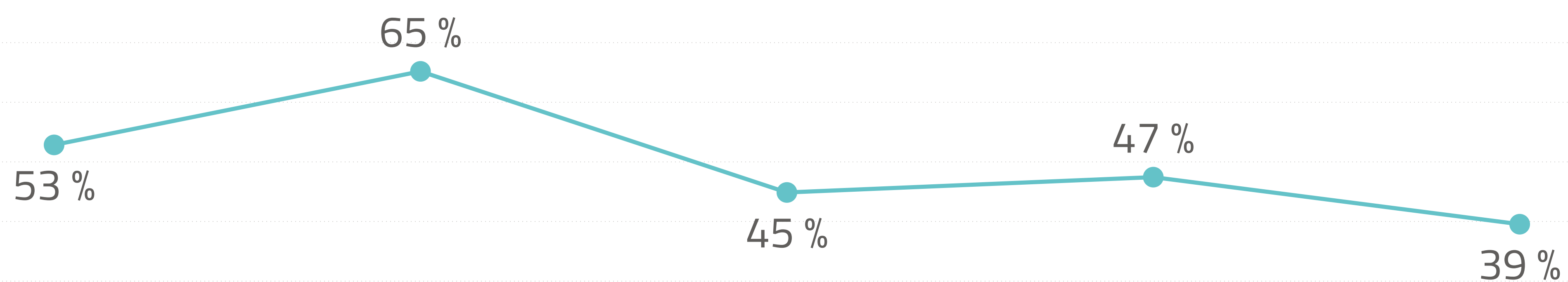
Effect op participatie

Op deze en 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. De helft van de respondenten ervaart op school/werk of dagbesteding een positief effect van de hulp. De effecten van de hulp op invulling van vrije tijd worden minder ervaren door jongeren en ouders/verzorgers. Slechts 29% geeft aan dat het kind zijn vrije tijd beter besteed door de hulp. Ook geeft maar 39% aan dat de hulp een positief effect heeft op de relatie van het kind met anderen. Vergeleken met voorgaande meetjaren, wordt op alle aspecten lager gescoord.

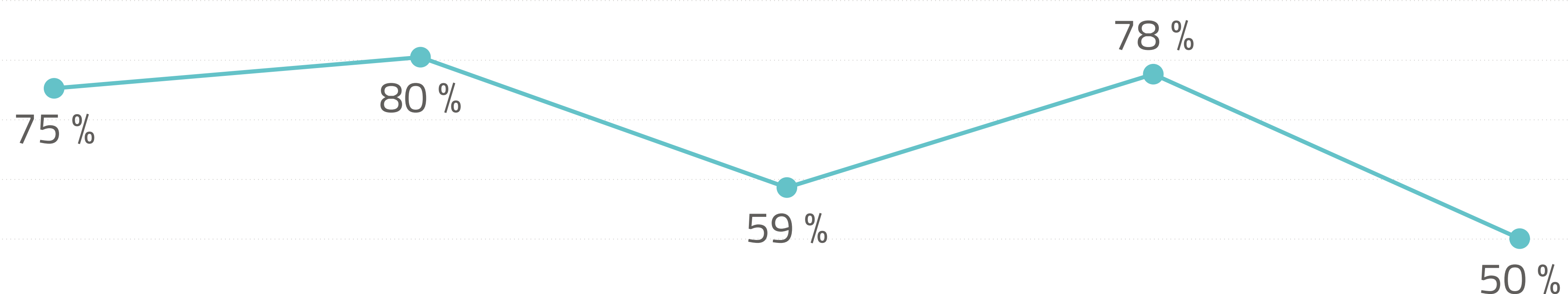
In de grafieken hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat **Ja** heeft geantwoord op de stellingen. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Grafiek 3: Effect van de hulp op participatie

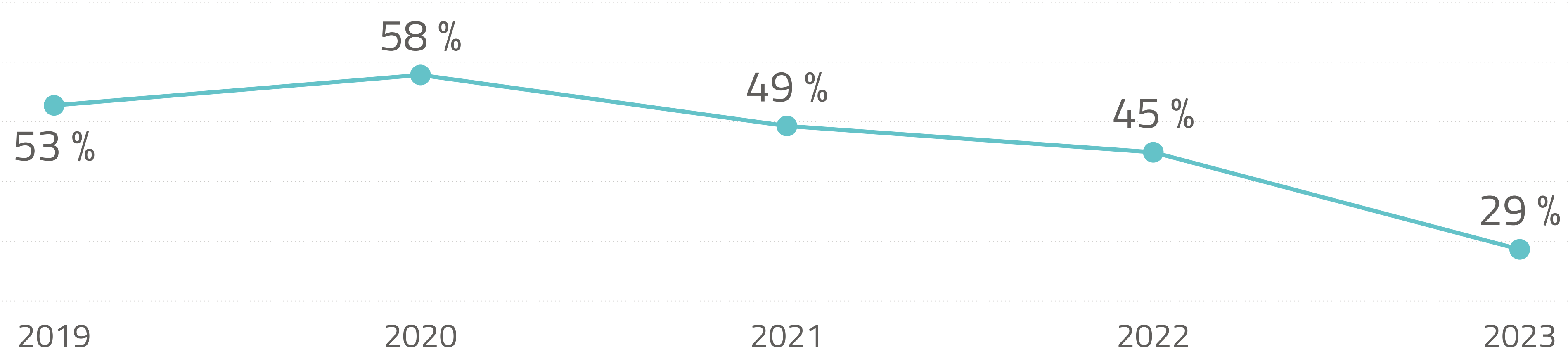
Door de hulp is de relatie van mijn kind/mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden



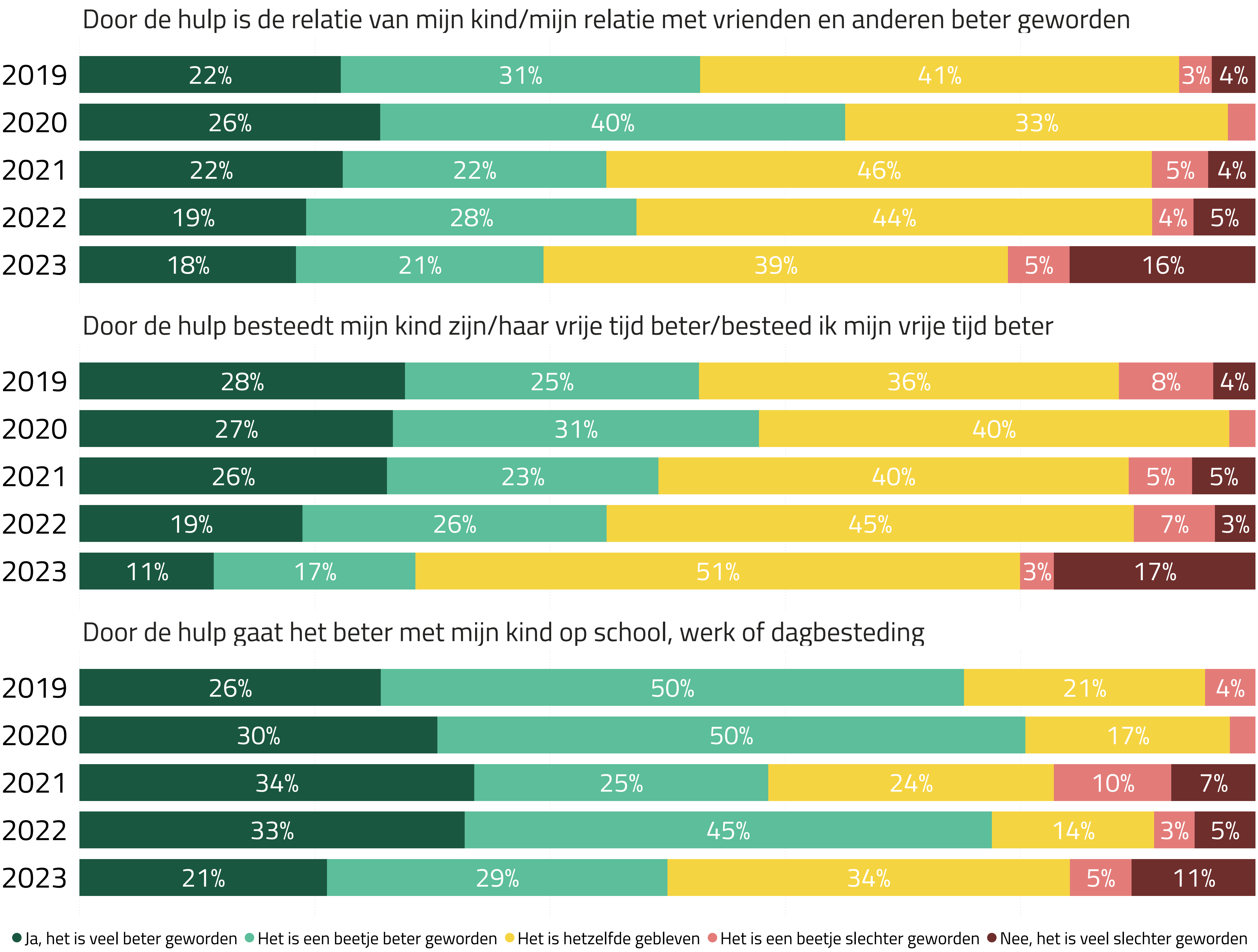
Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding



Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter/besteed ik mijn vrije tijd beter



Figuur 5: Effect van de hulp op participatie



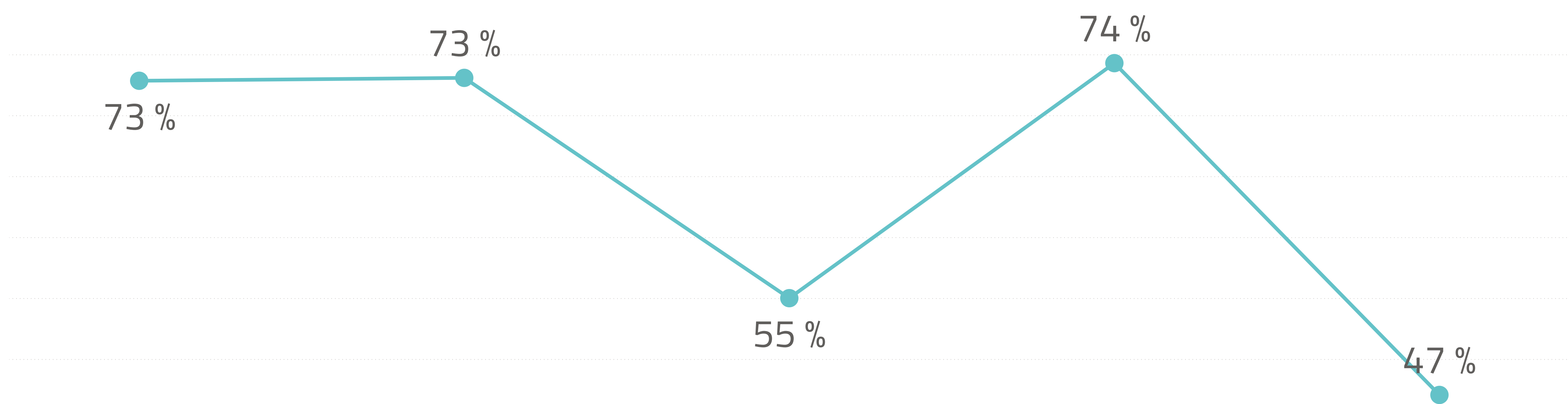
2.4 Effecten van de hulp op de ouders/verzorgers

Aan ouders/verzorgers zijn drie aanvullende stellingen voorgelegd met betrekking tot het effect van de hulp op henzelf. In vergelijking met het vorige meetjaar, ervaren ouders/verzorgers in 2023 minder positieve effecten van de hulp. De hoogste score gaat naar het beter voor jezelf kunnen opkomen door de hulp (56%).

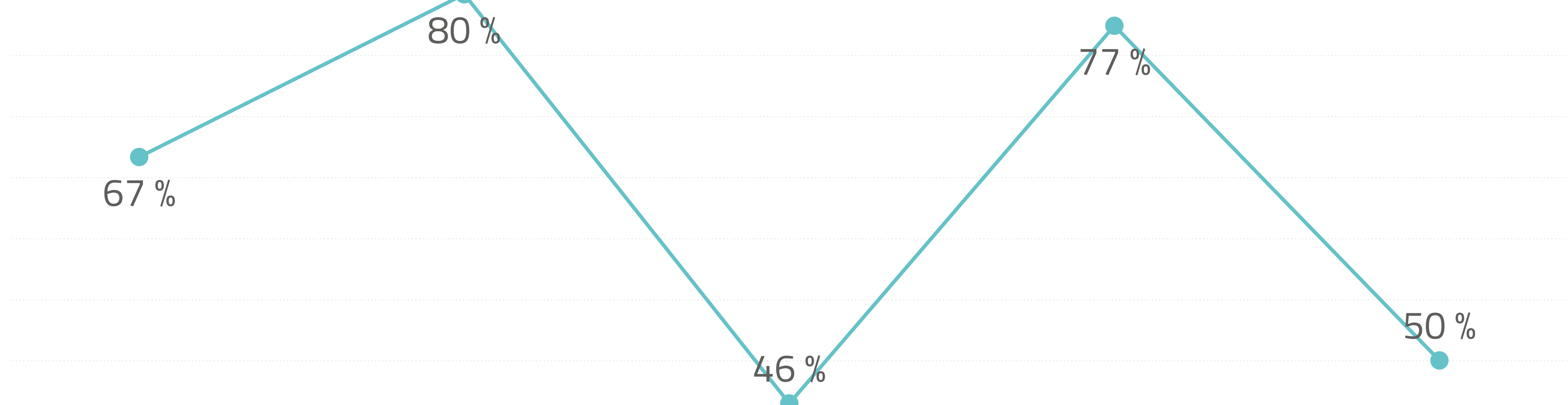
In de grafieken hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat **Ja** heeft geantwoord op de stellingen. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Grafiek 4: Effect van de hulp op ouders/verzorgers

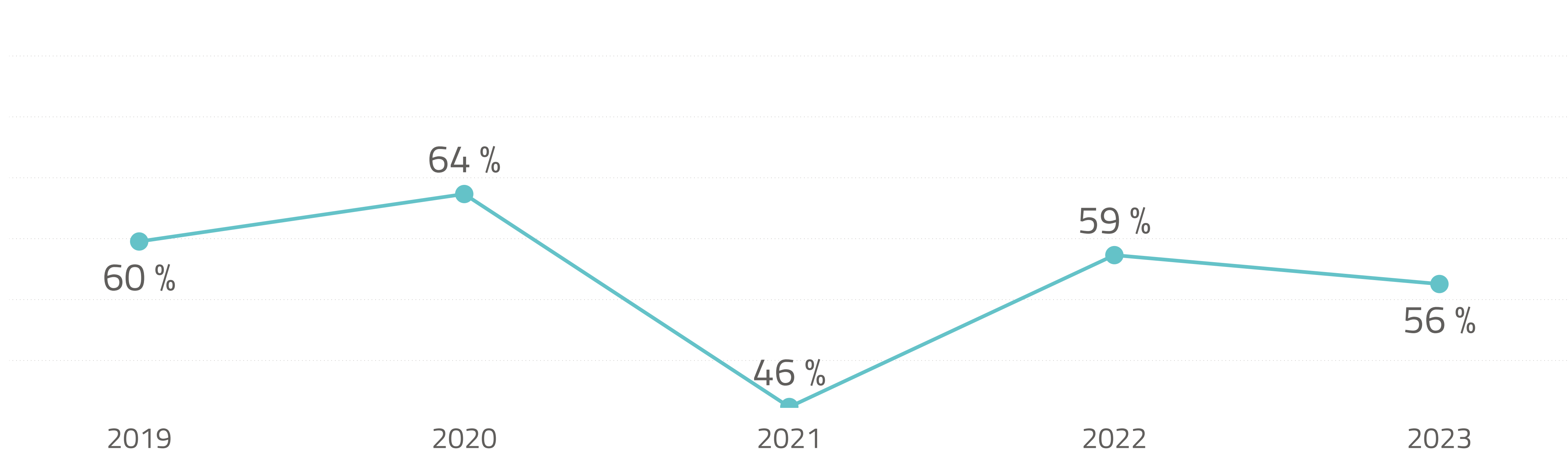
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst



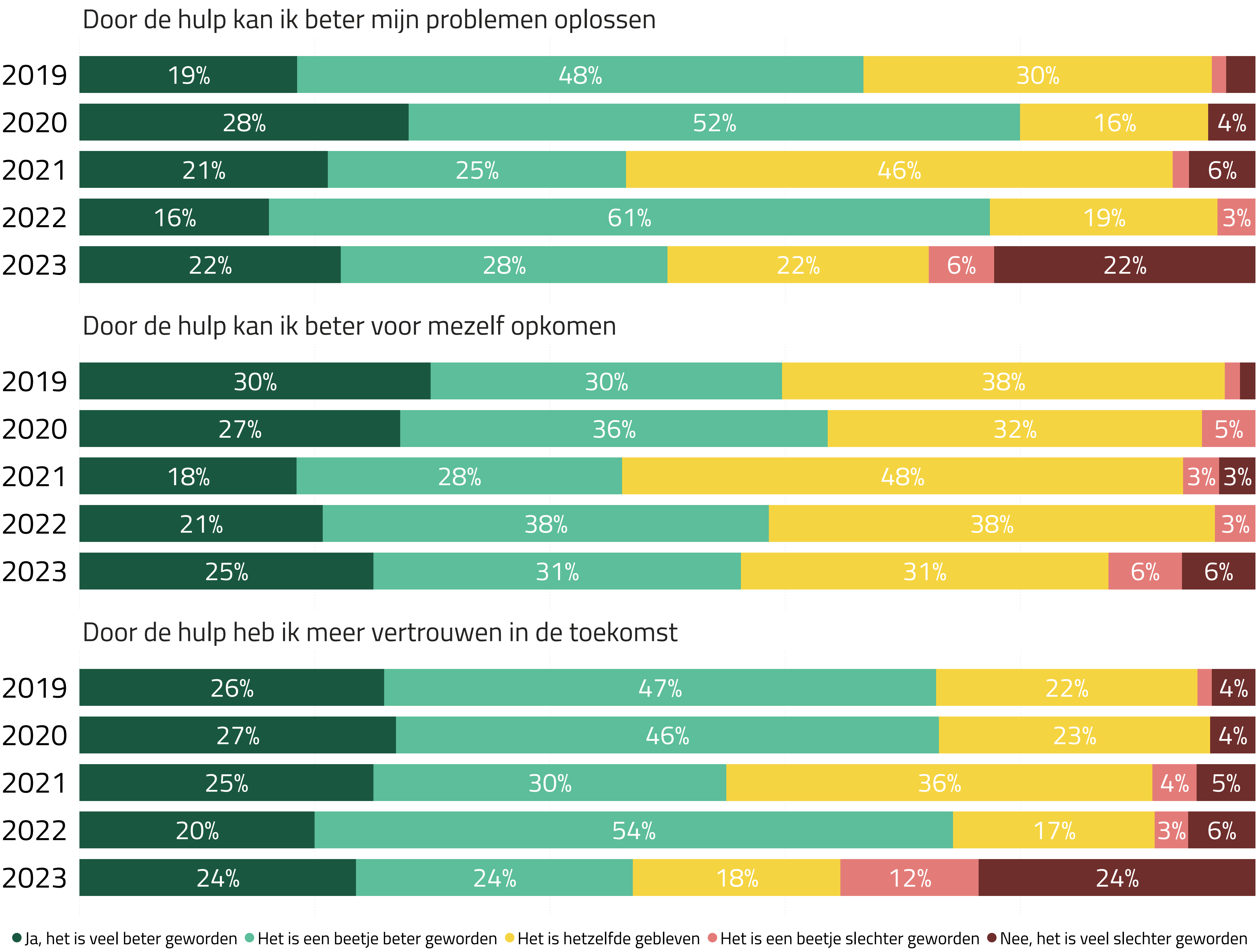
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen



Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen



Figuur 6: Effect van de hulp op ouders/verzorgers



2.5 Effectiviteit van de ondersteuning

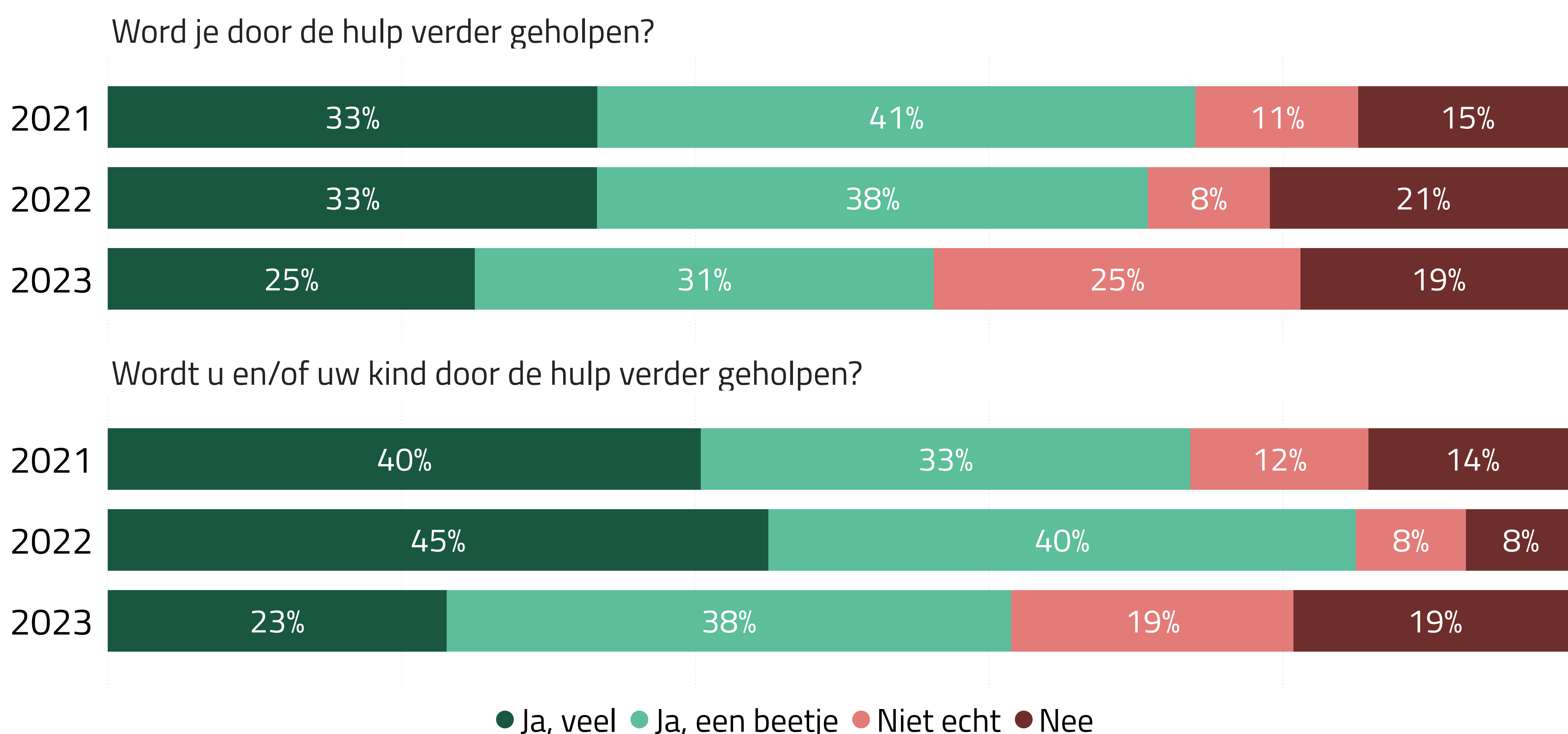
Tot slot is aan respondenten gevraagd of zij door de ondersteuning die zij ontvangen verder worden geholpen. Deze vraag konden zij vervolgens toelichten. Enkele jongeren hebben een korte toelichting gegeven. Een respondent geeft aan dat nu beter gaat, een ander geeft aan nu meer te durven en een respondent noemt hier 'helpende gedachten'.

Ouders die aangeven verder geholpen te zijn door de ondersteuning benoemen dat zij merken dat de hulp positieve effecten heeft op hun kind. De medicatie is helpend, ouders hebben handvatten gekregen en meer inzicht in de situatie en er zijn goede ervaringen met de hulpverleners. De ouders die niet verder geholpen werden door de ondersteuning geven onder andere aan dat de hulp beperkt past bij het probleem of dat ze er niets/niet veel mee opgeschoten zijn.

In het bijlagenboek zijn alle antwoorden - van ouders en jongeren - 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 en ouders minder vaak verder geholpen door de hulp.

Figuur 7: Effectiviteit van de ondersteuning



3. Conclusies en aanbevelingen

In totaal zijn **43** respondenten meegenomen in het onderzoek, waarvan **16 jongeren** en **27 ouders/verzorgers**. Hiermee is de totale respons **8%**. De respons is hiermee onvoldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de gehele populatie; de uitkomsten geven slechts een indicatie van de ervaringen. Is er een verklaring voor de relatief lage respons? Het advies is om de uitnodiging vaker persoonlijk te overhandigen en volgend jaar meer responsverhogende middelen/acties in te zetten.

Toegang tot de jeugdhulp

Over het algemeen zijn jongeren en ouders/verzorgers minder tevreden over de toegang tot de jeugdhulp. Er is in 2023 een daling in tevredenheid over de toegang te zien ten opzichte van voorgaande jaren. De respondenten zijn met name ontevreden over het krijgen van de hulp die nodig is voor het kind. Slechts 38% van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de hulp die het kind gekregen heeft. 43% is tevreden over de snelheid van de verwijzer en 55% weet waar ze terecht kunnen als er jeugdhulp nodig is.

Kwaliteit van de jeugdhulp

Het aantal respondenten dat positief is over de kwaliteit van de hulp is gedaald ten opzichte van 2022. Dit geldt voor alle aspecten die uitgevraagd zijn. Het meest tevreden zijn respondenten over het samen nemen van beslissingen (65%), het kijken naar wat wel goed gaat (64%) en de informatie over de hulp (64%). Minder dan de helft van de respondenten bevestigt dat de hulpverleners voldoende weten om te kunnen helpen (41%), dat de betrokken organisaties goed samenwerken (44%) en dat ze goed geholpen worden als er vragen of problemen zijn (49%). Over het algemeen zijn ouders dit meetjaar iets positiever over de kwaliteit dan jongeren.

Effecten van de jeugdhulp

Ten opzichte van vorig jaar is er een relatief grote daling te zien in het aantal respondenten dat positieve effecten ervaart op **het opgroeien van de jeugdige**. Circa de helft van de respondenten geeft aan dat ze zich beter voelen (59%), beter gedrag vertonen (49%), dat het thuis beter gaat (61%) en dat ze zich veiliger voelen door de hulp (44%). Kijkend naar de effecten van de hulp op **de zelfstandigheid van de jeugdige**, is ook te zien dat respondenten minder positief zijn. 47% van de respondenten voelt zich beter gehoord, 45% zegt vaker wat hij/zij nodig heeft en 43% weet beter wat-ie wil. Het effect van de hulp op de **participatie** van de jeugdige in de omgeving is ook onderzocht. Uit deze meting blijkt dat de helft van de respondenten vindt dat het beter gaat op school, werk of dagbesteding. 39% van de respondenten bevestigt dat de hulp een positief effect heeft op de relatie van het kind met anderen en slechts 29% geeft aan dat het kind zijn vrije tijd beter besteed door de hulp.

Gezien het beperkte aantal respondenten dienen deze onderzoeksresultaten voorzichtig geïnterpreteerd te worden. Over het algemeen zijn de respondenten minder tevreden over de toegang tot de jeugdhulp, de kwaliteit en effecten van de hulp. Er is soms een negatieve trend te zien bij de aspecten die zijn uitgevraagd. De reacties in het bijlagenboek kunnen meer duiding geven. Zijn de resultaten herkenbaar? Het advies is om met elkaar en de betrokken organisaties in gesprek te gaan om beter inzicht te krijgen in deze ontwikkeling. Kijk vervolgens naar de mogelijkheden ter verbetering van de dienstverlening en de prioritering.