

# Rapport CEO Jeugd 2019

## Gemeente Emmen

Opgesteld voor: Gemeente Emmen

Opgesteld door: Insights Zorg, bureau Menselijke Maat  
Bisschopstraat 55  
7513 AJ Enschede

Datum: 03 oktober 2019



## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	3
2. Uitkomsten CEO Jeugd .....	5
3. Conclusies.....	10
Bijlagen .....	11
Bijlage 1. Vragen CEO Jeugd .....	12
Bijlage 2. Toelichtingen open vragen .....	14

## 1. Inleiding

### 1.1 Achtergrond

De gemeente Emmen heeft bureau Menselijke Maat, onderdeel van Insights Zorg, gevraagd om 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 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, in navolging van eerdere jaren, ervoor 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 augustus en september 2019 uitgevoerd. Daarbij richt het onderzoek zich op ouders en jongeren die in 2018 jeugdhulp hebben ontvangen, gefinancierd door de gemeente. Daarbij zijn jongeren die anoniem in zorg zijn of een geheime plaatsing hebben en jongeren die zonder medeweten van hun ouders hulp hebben gezocht uitgesloten van deelname.

In het onderzoek zijn twee doelgroepen onderscheiden: ouders/verzorgers en jongeren. Jongeren die op het moment van onderzoek 12 jaar of ouder waren zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek. Bij jongeren onder de 12 jaar zijn enkel de ouders/verzorgers aangeschreven.

De gemeente Emmen heeft zelf haar respondenten voor het cliëntervaringsonderzoek, op basis van bovenstaande uitgangspunten, geselecteerd. In totaal zijn 572 ouders en 203 jongeren aangeschreven. Zij hebben half augustus een eerste uitnodigingsbrief, vergezeld van vragenlijst en antwoordenvolp, ontvangen. Eind augustus hebben alle respondenten een rappèlbrief ontvangen.

Respondenten hebben op twee manieren kunnen deelnemen aan het vragenlijstonderzoek:

1. Analoog, via de meegestuurde papieren vragenlijst;
2. Digitaal, middels een in de brief opgenomen weblink.

### 1.3 Respons

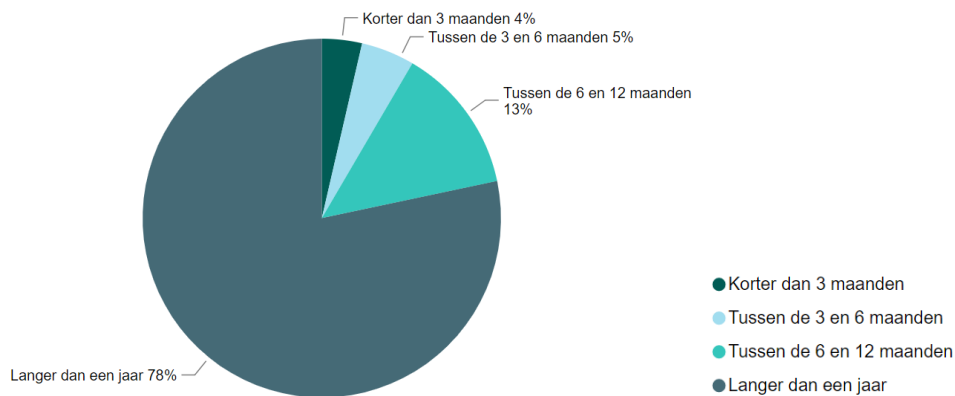
In de onderstaande tabel is weergegeven in hoeverre de respondenten uit de twee doelgroepen (ouders en jongeren) hebben deelgenomen aan het CEO Jeugd. In totaal zijn 90 respondenten meegenomen in het onderzoek, een respons van bijna 12%. De respons is hiermee onvoldoende om betrouwbare uitspraken te 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 achterwege gelaten.

Doelgroep	Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
<b>Ouders/verzorgers</b>	572	79	13,8%
<b>Jongeren</b>	203	11	5,4%
<b>Totaal</b>	775	90	11,6%

Tabel 1. Respons CEO Jeugd

Daarnaast zijn in de vragenlijst enkele achtergrondgegevens gevraagd aan respondenten. Daaruit blijkt dat van de ouders/verzorgers vaak de moeder de vragenlijst heeft ingevuld (79%), gevolgd door de vader (14%). In enkele gevallen is de vragenlijst gezamenlijk door beide ouders ingevuld (7%). Daarnaast laat Figuur 1 zien dat het merendeel van de respondenten al langer dan 1 jaar begeleiding krijgt. Slechts een deel van de respondenten (22%) ontvangt minder dan 1 jaar jeugdhulp.

HOE LANG KRIJG JE / KRIJGT UW KIND AL HULP OF BEGELEIDING?



*Figuur 1. Duur van de hulp/begeleiding*

## 2. Uitkomsten CEO Jeugd

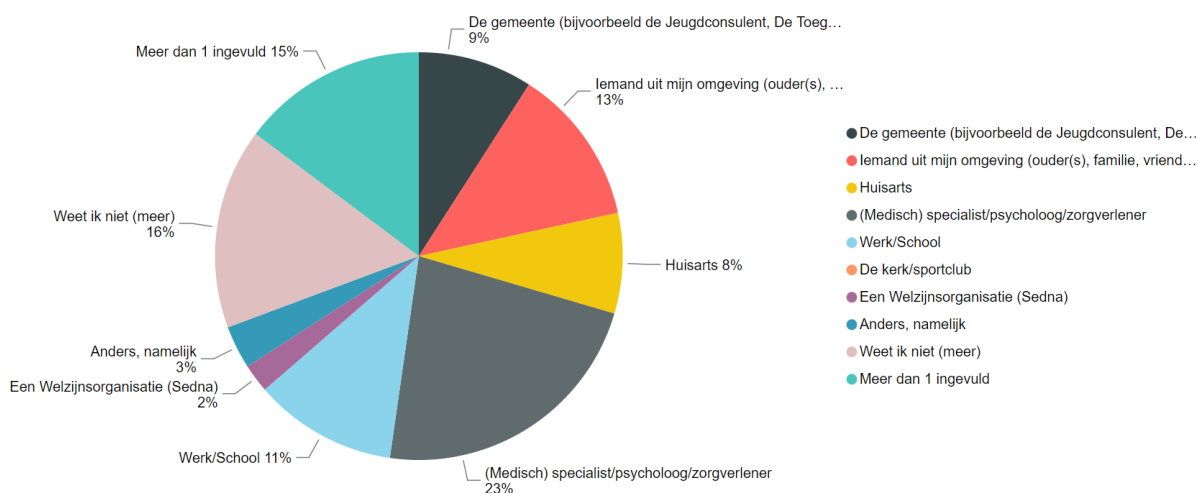
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het CEO Jeugd gepresenteerd. In het onderzoek zijn een aantal blokken met vragen onderscheiden. Daarbij zijn aan ouders en jongeren vrijwel identieke vragen voorgelegd, met een klein verschil in bewoordingen en bejegening. Daarnaast zijn aan ouders een aantal 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.

### 2.1 Eerste aanspreekpunt

Aan de respondenten is gevraagd met wie zij als eerste gesproken hebben over de vragen en/of problemen die zij hadden. Figuur 2 laat zien dat bijna een kwart van de respondenten aangeeft het eerst gesproken te hebben met een medisch specialist, psycholoog of zorgverlener. Gevolg door iemand uit de omgeving (13%) en iemand van werk/school (11%).

Daarnaast heeft 15% van de respondenten meerdere antwoorden aangekruist, waardoor het lijkt dat zij met meerdere mensen als eerste gesproken hebben over hun vraag/probleem. Uit de antwoorden blijkt dat het gaat om een combinatie van twee tot vier antwoorden, waarbij het vaakst wordt gewezen op huisarts, medisch specialist/psycholoog en iemand uit de omgeving.

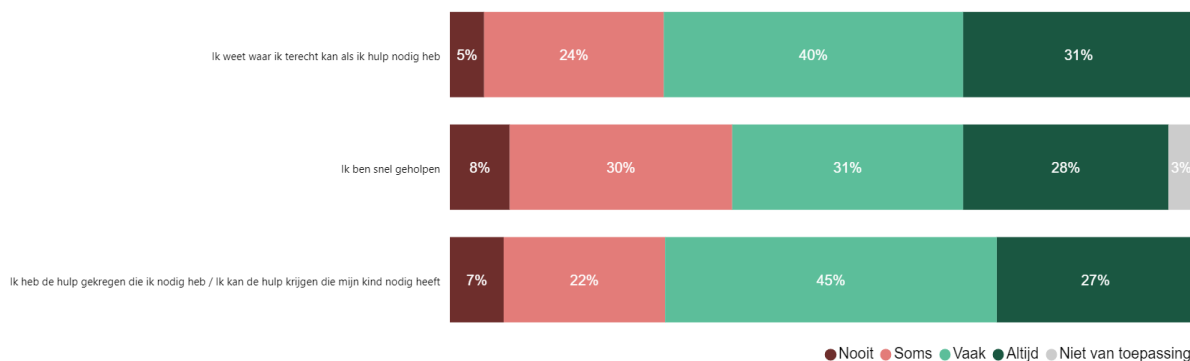
Bij de categorie 'Anders' is onder meer gewezen op het consultatiebureau en de GGD.



Figuur 2. Als eerste gesproken over hulpvraag

### 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 3 zijn de uitkomsten op deze stellingen weergegeven. Daaruit blijkt dat de meerderheid van de respondenten weet waar zij terecht kunnen als zij hulp nodig hebben (71%) en ook de hulp te hebben gekregen die zij nodig hebben (72%). Een iets kleinere meerderheid, 59% van de respondenten, is van mening dat zij snel geholpen zijn.



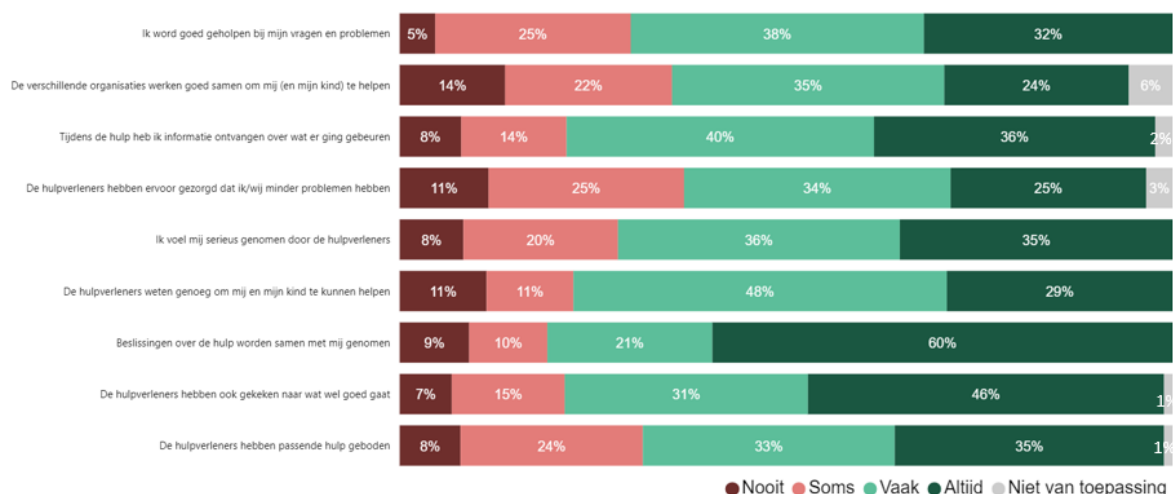
Figuur 3. Toegang tot de hulp

### 2.3 Kwaliteit van de hulp

Aan de respondenten zijn ook stellingen voorgelegd over de kwaliteit van de hulp. Daarbij is onder meer gevraagd naar de samenwerking tussen verschillende organisaties, de informatievoorziening gedurende de hulp en de mate waarin passende hulp is geboden. In Figuur 4 staan de uitkomsten van de negen stellingen weergegeven.

Uit de antwoorden valt op dat de meerderheid van de respondenten positief heeft geantwoord op de stellingen over de kwaliteit van de hulp. Het meest positief hebben respondenten geantwoord op de stelling ‘Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen’. 81% van de respondenten geeft aan dat zij dit ‘vaak’ of ‘altijd’ ervaren. Daarnaast is een grote meerderheid van de respondenten positief over de informatievoorziening en het feit dat hulpverleners ook aandacht hebben voor wat wel goed gaat.

Daarnaast laten de uitkomsten zien dat een deel van de respondenten iets minder positieve ervaringen heeft over de samenwerking tussen verschillende organisaties, de afname van problemen door de hulp en de mate van passendheid. Op de bijbehorende stellingen zegt iets meer dan 30% van de respondenten dat zij dit ‘soms’ of ‘nooit’ hebben ervaren.



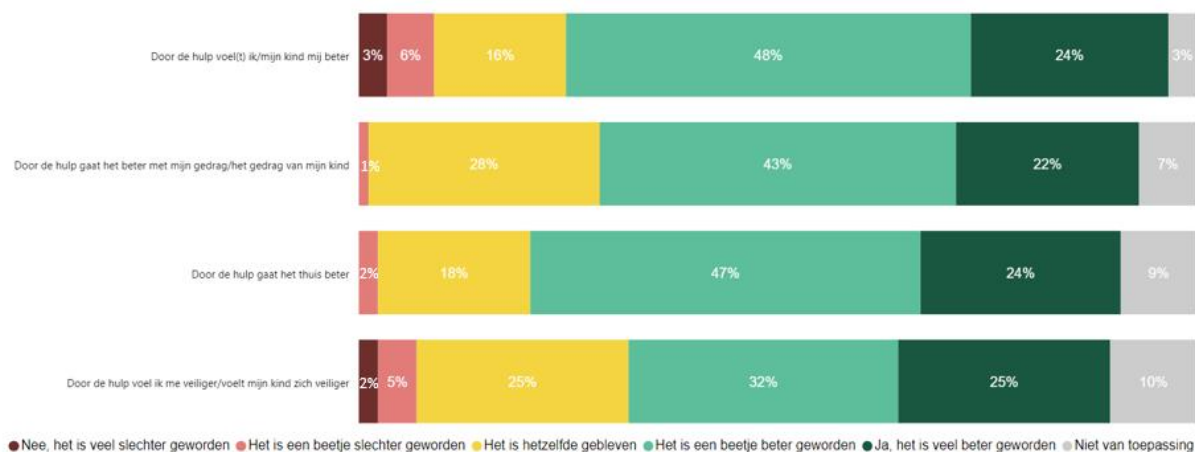
Figuur 4. Kwaliteit van de hulp

### 2.4 Effect van de hulp op kind

Het effect van de hulp vormt een belangrijk onderdeel van het cliëntervaringsonderzoek. Daarbij 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

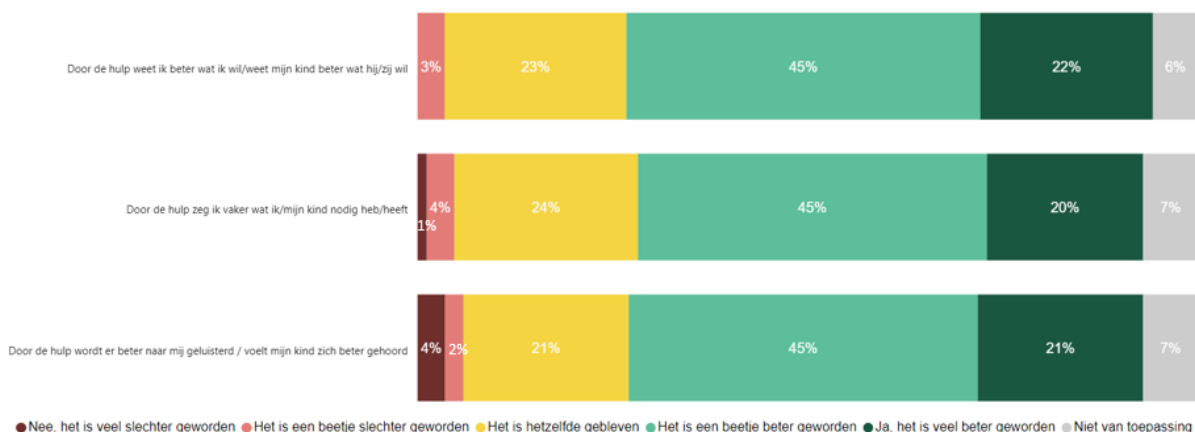
In Figuur 5 zijn de uitkomsten te vinden met betrekking tot het effect van de hulp op het opgroeien van het kind. Uit de antwoorden op de stellingen blijkt dat respondenten het positiefst zijn over hoe het kind zich voelt. 72% van de respondenten geeft aan dat door de hulp het kind zich beter voelt. Respondenten ervaren het minste effect op het gebied van veiligheid. 57% van de respondenten zegt dat het kind zich veiliger voelt door de hulp.



Figuur 5. Effect op opgroeien

### Effect op zelfstandigheid

De respondenten hebben enkele stellingen beantwoord met betrekking tot het effect op de zelfstandigheid van het kind. In Figuur 6 zijn deze stellingen en de uitkomsten opgenomen. Uit de figuur blijkt dat zo'n driekwart van de respondenten ervaart dat door de hulp het kind beter weet wat hij/zij wil, eerder zegt wat hij/zij nodig heeft en zich beter gehoord voelt. Opvallend is dat iets meer dan een vijfde van de respondenten zegt dat de zelfstandigheid hetzelfde is gebleven.

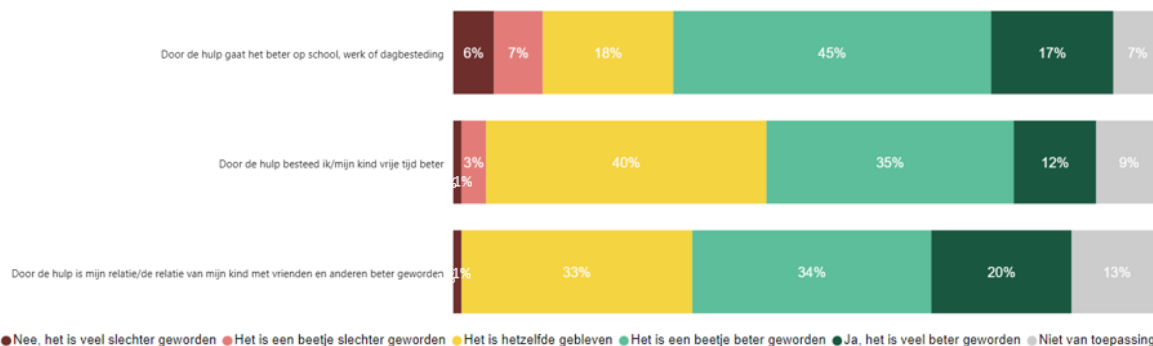


Figuur 6. Effect op zelfstandigheid

### Effect op meedoen

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

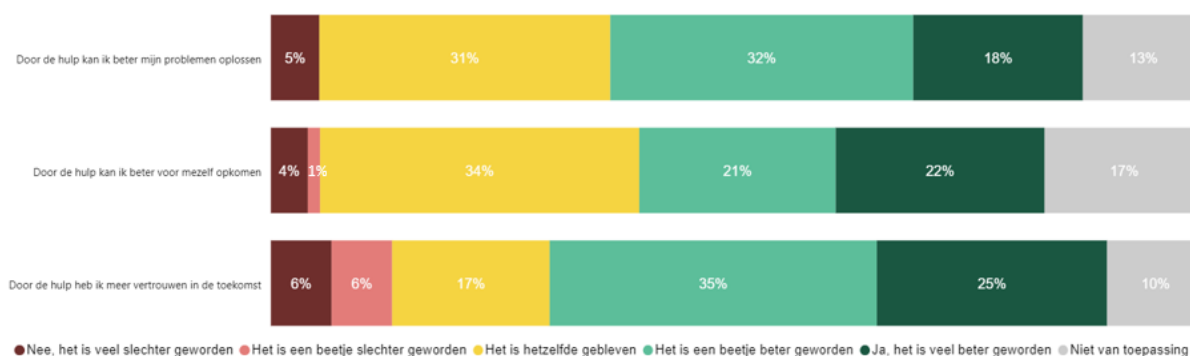
De uitkomsten op de stellingen rondom het effect op meedoen zijn opgenomen in Figuur 7. Daaruit blijkt dat 62% van de respondenten stelt dat het door de hulp beter gaat met het kind op school, werk en dagbesteding. Opvallend is dat 13% aangeeft dat het door de hulp juist slechter gaat op dit gebied. Op het gebied van vrijetijdsbesteding stellen relatief veel respondenten dat er weinig is veranderd. Dit geldt ook voor het effect op de relatie van het kind met vrienden en anderen.



Figuur 7. Effect op meedoen

## 2.5 Effect van de hulp op ouder/verzorger

Aan ouders zijn nog drie aanvullende stellingen voorgelegd met betrekking tot het effect van de hulp op henzelf. In Figuur 8 zijn de resultaten op de onderliggende stellingen weergegeven. Daarbij valt op dat het effect op het vertrouwen in de toekomst het grootst is. 60% van de respondenten die de oudervragenlijst heeft ingevuld geeft aan door de hulp meer vertrouwen te hebben gekregen in de toekomst. Opvallend is dat daar tegenover staat dat 12% juist zegt door de hulp minder vertrouwen te hebben in de toekomst.



Figuur 8. Effect op de ouder/verzorger



## 2.6 Open vragen

Aan de respondenten zijn tot slot nog drie open vragen voorgelegd. Daarbij hebben zij kunnen aangeven wat zij goed en minder goed vonden aan de hulp/begeleiding die zij ontvangen hebben en konden zij overige opmerkingen kwijt. Alle opmerkingen zijn in Bijlage 2 opgenomen. Kijkende naar alle opmerkingen vallen onderstaande zaken op.

Goede punten hulp/begeleiding:

- Hulp biedt een luisterend oor en denkt mee;
- Hulp komt met oplossingen voor problemen.

Minder goed aan hulp/begeleiding:

- De afstemming en communicatie tussen verschillende instanties laat te wensen over;
- Het verloop van medewerkers, waardoor men met verschillende hulpverleners te maken heeft;
- De wachttijd, waardoor het lang duurt voordat passende hulp wordt geboden.

### 3. Conclusies

Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd heeft uitkomsten opgeleverd over de ervaringen van zowel ouders als jongeren die jeugdhulp ontvangen in Emmen. In totaal hebben 90 respondenten deelgenomen aan het onderzoek, 11 jongeren en 79 ouders. Dit betekent een respons van iets meer dan 11%. Deze 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.

De meeste respondenten (78%) geven aan reeds langer dan 1 jaar jeugdhulp te ontvangen. Opvallend is dat bijna een kwart van de respondenten aangeeft als eerste gesproken te hebben over het probleem/vraag met een medisch specialist, psycholoog of zorgverlener. Het lijkt erop dat deze mensen al jeugdhulp kregen. Daarnaast geeft 15% aan met meerdere partijen als eerste te hebben gesproken, waarbij met name is gewezen op mensen uit de omgeving, de huisarts en een medisch specialist of zorgverlener.

Over de toegang tot hulp zijn de respondenten over het algemeen tevreden. Wel valt op dat een relatief groot deel van de respondenten (38%) 'nooit' of 'soms' heeft geantwoord op de stelling 'ik ben snel geholpen'.

Een meerderheid van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de hulp. Dat blijkt bijvoorbeeld uit het percentage respondenten (81%) dat aangeeft dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen en de aandacht die wordt ervaren voor dingen die wel goed gaan. Een deel van de respondenten, zo'n 30%, is iets minder positief, met name over de samenwerking tussen verschillende organisaties.

Daarnaast zijn de respondenten over het algemeen tevreden over de effecten van hulp op opgroeien, zelfstandigheid en meedoen met de omgeving. Vooral het effect van de hulp op de zelfstandigheid van het kind valt hier op. Respondenten stellen dat door de hulp het kind beter weet wat hij/zij wil, nodig heeft en zich beter gehoord voelt.

## Bijlagen

## Bijlage 1. Vragen CEO Jeugd

Vraagnr.	Vragen ouders/verzorgers
1	Met wie heeft u als eerste gesproken, over de problemen die uw kind heeft/had?
2	Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb.
3	Ik ben snel geholpen.
4	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 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 wij minder problemen hebben.
9	Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners.
10	De hulpverleners 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 wel goed gaat.
13	De hulpverleners hebben passende hulp geboden.
14	Door de hulp voelt mijn kind zich beter.
15	Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind.
16	Door de hulp gaat het thuis beter.
17	Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger.
18	Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/zij wil.
19	Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft.
20	Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord.
21	Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding.
22	Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter.
23	Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden.
24	Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen.
25	Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen.
26	Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst.
27	Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding?
28	Wat vindt/vond u minder goed?
29	Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen hulp of begeleiding?
30	Ik ben de:
31	Hoe lang krijgt uw kind al hulp of begeleiding?

Vraagnr.	Jongeren
1	Met wie heb jij als eerste gesproken, over de vragen die je hebt/had?
2	Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb.
3	Ik ben snel geholpen.
4	Ik heb de hulp gekregen die ik nodig heb.
5	Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen.
6	De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen.
7	Tijdens de hulp heb ik informatie ontvangen over wat er ging gebeuren.
8	De hulpverleners hebben ervoor gezorgd dat ik minder problemen heb.
9	Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners.
10	De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen.
11	Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen.
12	De hulpverleners hebben ook gekeken naar wat wel goed gaat.
13	De hulpverleners hebben passende hulp geboden.
14	Door de hulp voel ik mij beter.
15	Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag.
16	Door de hulp gaat het thuis beter.
17	Door de hulp voel ik mij veiliger.
18	Door de hulp weet ik beter wat ik wil.
19	Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb.
20	Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd.
21	Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding.
22	Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter.
23	Door de hulp is de relatie met vrienden en anderen beter geworden.
24	Wat vind/vond je goed aan de hulp of begeleiding?
25	Wat vind/vond je minder goed?
26	Heb je verder nog opmerkingen over de ontvangen hulp of begeleiding?
27	Hoe lang krijg je al hulp of begeleiding?