

Algemeen	
Onderwerp	Clienttevredenheidsonderzoek 2022
Verspreiden	Nee
Contactpersoon	Heleen Pel/ Afke Jong
Eenheid	Sturing
E-mail	h.pel@regiogv.nl
Kenmerk	
Datum	11 mei 2023

#### Voorstel

Nummer	Omschrijving
Voorstel 1.	Vaststellen CEO 2022

#### Behandeling

Datum	Overleg	Doel	Conclusie
08-05-23	Ambtelijke klankbordgroep	Adviseren	Geef aan wat er met de opbrengsten is gedaan.
25-05-23	Directie-overleg	Adviseren	
08-06-23	Portefeuillehoudersoverleg	Vaststellen	

#### Toelichting

##### Beknopte toelichting

Gemeenten vinden het belangrijk om te weten hoe cliënten de kwaliteit van de hulp en ondersteuning ervaren. Daarom doen zij cliënt ervaringsonderzoek (CEO) onder ouders en jongeren die gebruik maken van hulp en ondersteuning in het kader van de Jeugdwet. De vorm is vrij. Vanaf 2019 is ervoor gekozen de uitkomsten van de Samenkracht!- bijeenkomsten te bundelen in het CEO. Gemeenten hebben eind 2022 een voorstel goedgekeurd voor een vernieuwde werkwijze waarbij zowel kwalitatieve als kwantitatieve gegevens opgehaald worden. Het rapport dat nu voorligt is nog opgesteld volgens de 'oude' werkwijze. Na vaststelling moet het rapport opgestuurd worden naar het ministerie van VWS.

#### Bijlage(n)

Nummer	Omschrijving
Bijlage 1.	Rapport cliënt tevredenheidsonderzoek (CEO) 2022

# Clïent ervaringsonderzoek Jeugd 2022

Ons kenmerk:

Versie: Concept

Datum: 11-05-2023

Contactpersoon: Marielle Stitzinger

E-mail: [m.stitzinger@regiogv.nl](mailto:m.stitzinger@regiogv.nl)

## INHOUD

---

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
Kwalitatief onderzoek	3
Leeswijzer	4

---

<b>Clïentervaringen</b>	<b>5</b>
Inzet van ervaringsdeskundigen	5
Pleegzorg	5
Jeugdbeschermingsketen	6
Jeugdhulp en verblijf	6
Steunpunten Onderwijs	7
Zorgcoördinatie	8

---

<b>Vooruitblik CEO 2023</b>	<b>8</b>
-----------------------------	----------

## Inleiding

Gemeenten vinden het belangrijk om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren.<sup>1</sup> Het CEO Jeugd is vormvrij. Sinds 2018 is het CEO Jeugd op kwalitatieve wijze vormgegeven via de werkwijze 'Samenkracht!'. Tijdens Samenkracht!-bijeenkomsten worden ouders en jongeren betrokken bij beleid en uitvoering in het jeugddomein. Deze aanpak is ook gehanteerd voor het CEO 2022. Met ingang van de nieuwe raadsperiode willen gemeenten het onderzoek verbeteren door ook kwantitatief onderzoek toe te voegen. Een goede combinatie tussen kwalitatief en kwantitatief onderzoek geeft beter inzicht in ervaringen van cliënten (jeugdigen en ouders). Een voorstel voor de nieuwe opzet is uitgewerkt in 2022 en met ingang van 2023 zal het CEO volgens de nieuwe werkwijze plaatsvinden. Dit rapport is nog gebaseerd op de oude werkwijze.

## Kwalitatief onderzoek

Via de werkwijze getiteld 'Samenkracht!' geven gemeenten sinds een aantal jaren in regionaal verband vorm aan vraag gestuurd werken door het betrekken van ouders en jongeren bij beleid en uitvoering in het jeugddomein. De klankbordgroepen hebben een vaste groep deelnemers zodat men met elkaar kan ontwikkelen. De klankbordgroep jongeren bestaat uit 4 deelnemers, de klankbordgroep ouders bestaat uit 6 deelnemers.

### *Verschillende dialoogsessies*

In 2022 zijn diverse dialoogsessie ingezet om ervaringen van ouders en jongeren te onderzoeken en hen te betrekken bij projecten op het gebied van jeugdhulp.

Tabel 1. Overzicht onderwerpen en deelnemers

Onderwerp	Werkvorm	Aantal bijeenkomsten
-Ervaringsdeskundigheid -Ouder- en jeugdsteunpunt passend onderwijs -Zorgcoördinatie op school -Onderwijs steunpunten -CEO Jeugd	Klankbordgroep Jongeren	4 klankbordgroep bijeenkomsten
-De omgang met biologische ouders -Het leren kennen van je kind en hechting	Tafelgesprek	1 pleegouder-café
-Jeugdbescherming -Onderzoek jeugdhulp met verblijf -Cliëntparticipatie Thuis voor Noordje -CEO Jeugd	Klankbordgroep Ouders	4 klankbordgroep bijeenkomsten

De gespreksonderwerpen zijn o.a. het belang en de wijze van de inzet van ervaringsdeskundigen, het inrichten van de steunpunten bij passend onderwijs, toegang tot zorgcoördinatie en beleving van de jeugdbescherming. Daarnaast is er in gesprekken en bijeenkomsten veel ruimte voor ouders en jongeren om onderling ervaringen uit te wisselen en zelf gesprekspunten in te brengen.

<sup>1</sup> Op grond van artikel 2.10 Jeugdwet jo. 2.5.1 Wmo 2015.

De uitkomsten van de sessies met ouders en jongeren zijn gebruikt:

- Om bestuurders te informeren over succesfactoren en knelpunten;
- Als input voor regionale projecten, notities en verbeterplannen.

Soms worden er gasten uitgenodigd om een onderwerp toe te lichten. Ook worden jongeren of ouders soms gevraagd deel te nemen aan regionale bijeenkomsten om het cliënt-perspectief te vertegenwoordigen. Dat laatste is in 2022 twee keer gebeurd.

Voor het CEO 2022 zijn de verslagen gebundeld, geanalyseerd en verwerkt in een rapportage. Dit overzicht levert een nuttig en kwalitatief beeld op van de ervaringen van jongeren en ouders.

### **Leeswijzer**

De rapportage is samengesteld op basis van de verslagen van de diversie sessies en werkvormen met ouders en jongeren. Achtereenvolgens komen aan bod: inzet van ervaringsdeskundigen, pleegzorg, jeugdbeschermingsketen, jeugdhulp en verblijf, steunpunten onderwijs en zorgcoördinatie.

## Cliëntervaringen

### Inzet van ervaringsdeskundigen

Jongeren gaven aan de inzet van ervaringsdeskundigen te willen bespreken. Tijdens 2 dialoogsessies werd hierover met hen gesproken. Een ervaringswerker op het gebied van dak- en thuisloosheid vertelde over hoe zij haar ervaringsdeskundigheid gebruikt bij de ondersteuning van jongeren.

#### Belangrijkste conclusies

- Jongeren vinden het belangrijk dat de inzet van ervaringsdeskundigheid wordt verbeterd.
- Ze geven aan dat jongeren eerder afstappen op een ervaringsdeskundige vanwege het laagdrempelig karakter voor jongeren. Hierdoor worden problemen eerder bespreekbaar gemaakt.
- Ook op school richting docenten kan een ervaringsdeskundige meerwaarde hebben doordat docenten mogelijk problemen eerder en beter kunnen signaleren.
- Een ervaringsdeskundige werkt de-stigmatiserend.
- Voorlichting op middelbare scholen is belangrijk omdat jongeren daar het grootste deel van de dag zijn en er veel mogelijkheden zouden kunnen zijn om te signaleren dat het niet goed gaat.

Wat hebben we gedaan met de resultaten:

De directeur van Qinas is uitgenodigd voor een overleg.

### Pleegzorg

In 2018 zijn mooie stappen gezet in het samenbrengen van pleegouders en de werving van nieuwe pleegouders. De afgelopen jaren heeft de Regio Gooi en Vechtstreek meermaals een Pleegoudercafé georganiseerd meestal aan de hand van een thema.

#### Pleegoudercafé

In 2022 heeft het pleegoudercafé 1 x plaatsgevonden. Pleegouders gaven aan elkaar zonder thema te willen ontmoeten. Pleegouders raakten in gesprek over:

- De omgang met de biologische ouders
- Het leren kennen van je kind en hechting

Voor een volgende bijeenkomst werd aangegeven toch weer een thema te willen bespreken, bijvoorbeeld:

- Gezag
- Gehechtheid en trauma
- Hoe om te gaan met de biologische ouders

## Jeugdbeschermingsketen

Tijdens meerdere dialoogsessies zijn de ontwikkelingen rondom de jeugdbescherming toegelicht aan zowel jongeren als ouders. Het thema met de ouders is besproken aan de hand van een praatplaat. Daarnaast heeft de Regio Gooi en Vechtstreek aan de hand van een presentatie toegelicht op welke wijze de gemeenten werken aan jeugdbescherming en wat goed gaat en waar nog verbeteringen nodig zijn en hoe men daarmee aan de slag is. Ouders vertelden hoe zij de jeugdbeschermingsketen ervaren.

### Belangrijkste aanbevelingen

- Zorg voor een goede triage of onderzoek zodat op basis daarvan snel en efficiënt passende hulp kan worden geboden. Dat is altijd belangrijk, maar met name psychisch geweld tussen (ex-) partners vraagt om andere hulp dan die in een complexe scheidingssituatie. Het maakt uit of er sprake is van ouders die moeten stoppen met strijden of met een pleger en slachtoffers van huiselijk geweld.
- Bepaal wie de triage of het onderzoek doet als Veilig Thuis niet betrokken is.
- De tevredenheid van ouders met de jeugdbescherming hangt sterk samen met de betrokken professional. Een goed inwerkprogramma is belangrijk en intervisie voor jeugdbeschermers onderling.
- Het is belangrijk dat jeugdbeschermers zich bewust zijn van de machtsverhouding tussen ouders en jeugdbeschermers en de impact daarvan.
- Zorg dat een gedragen koers wordt voortgezet bij een wisseling van een jeugdbeschermer en er geen verandering in het plan van aanpak komt.
- De ouders vinden het belangrijk dat klanten (kind/ouder) periodiek bevroegd worden of input kunnen leveren aan de gemeenten over hun beleving.
- Het is goed dat er een Regionaal Expertteam wordt ingericht. Voor ouders die vragen hebben voor het expertteam duurt het wachten op de start van het team erg lang. De hoop is dat het nu snel gaat starten. Goed dat de verklarende analyse wordt ingevoerd. Zorg wel dat daarna ook het aanbod beschikbaar is.

### Wat hebben we gedaan met de resultaten

De Regio Gooi en Vechtstreek neemt de input mee in de overleggen met en over de jeugdbescherming en in het maken van beleid.

De input is meegenomen in het plan van aanpak m.b.t. het toezichtstraject van de Inspectie en is besproken met de Gecertificeerde Instellingen tijdens de contractgesprekken.

## Jeugdhulp en verblijf

Er is een presentatie gegeven over de tussentijdse resultaten van het actieleren onderzoek rondom 'jeugdhulp met verblijf' aan een klankbordgroep voor ouders. Een uitgangspunt hierbij is de uithuisplaatsingen (UHP) zoveel mogelijk terug te dringen.

### Belangrijkste aanbevelingen

- Het is belangrijk dat kinderen de zorg krijgen die zij nodig hebben, dat zou het uitgangspunt moeten zijn en niet het terugbrengen van het aantal uithuisplaatsingen naar 0. Niet voor alle kinderen is een uithuisplaatsing slecht.
- Let op de taal die gebruikt wordt in de presentatie. Zorg dat deze 'ouder- vriendelijk' is. Sommige teksten zijn voor meerdere interpretatie vatbaar.
- Er is herkenning dat doorgemodderd wordt in lastige situaties en dat er onvoldoende naar het hele gezin gekeken wordt. Het is van belang dat complexe zaken beter gevolgd worden.
- Er was herkenning dat er (na een incident) soms ineens veel (hulp) tegelijk wordt ingezet.
- Gedegen feitenonderzoek is nodig als startpunt van de hulp, dat wordt nu in sommige gevallen gemist.

- Neem ook een vrijwillige uithuisplaatsing mee in het onderzoek omdat in die situaties mogelijk sprake is van een andere dynamiek.

#### **Wat hebben we gedaan met de resultaten**

De Regio Gooi en Vechtstreek neemt de input mee in het vervolg van het actieleren onderzoek, in de overleggen met en over de jeugdbescherming of jeugdhulp en in het maken van beleid.

De input is verwerkt in het onderzoeksrapport 'Zo thuis als mogelijk in de Gooi en Vechtstreek'.

## **Steunpunten Onderwijs**

Tijdens 2 dialoogsessies met jongeren kwam het steunpunt Onderwijs aan de orde. Ieder Samenwerkingsverband moet een steunpunt inrichten. De directeur van het Samenwerkingsverband Qinas gaf hierover informatie tijdens een klankbordgroep van jongeren. Zo werd aangegeven dat de Samenwerkingsverbanden werken aan een gezamenlijke website en klankbordgroepen waarbij jongeren informatie kunnen uitwisselen. Ook worden er brochures verspreid voor leerlingen en is er voor ouders een loket bij Qinas. Het is lastig om mensen te bereiken.

#### **Belangrijkste aanbevelingen**

- Soms helpt het om heel specifiek te zijn zoals een groep voor ouders van thuiszitters of hoogbegaafden of door een leeftijd te noemen. Voor andere onderwerpen is juist een brede insteek handiger.
- Online maakt het laagdrempelig en anoniemer waardoor ouders misschien gemakkelijker kunnen aansluiten.

De jongeren worden nog niet goed bereikt. De jongeren gaven enkele tips.

- Jongeren willen het liefst iemand die laagdrempelig aanspreekbaar is (ipv een steunpunt) en liefst van hun eigen leeftijd. Bijvoorbeeld een ervaringsdeskundige jongere die op school rondloopt.
- Psychologen en orthopedagogen die nu al in de scholen werken zijn niet goed bereikbaar. Ook is onduidelijk of jongeren zich daar zelf voor kunnen melden. Het zou al helpen als zij zich voorstellen in de klassen vanuit een houding; ik ben er voor je.
- Het is belangrijk de docenten te betrekken. Zodat ze signalen van jongeren kunnen opvangen. Daaraan kan een ervaringsdeskundige ook bijdragen.
- Jongeren voelen zich alleen met hun probleem en vinden het al heel moeilijk om hulp te vragen. Richt het zo in dat hulp vragen makkelijker wordt gemaakt.
- Richt je qua taal op 16+ (jongere kinderen zullen niet snel zelf informatie zoeken).
- Weet waar jongeren op zoeken en met welke problemen ze zitten. Sluit daarop aan qua vormgeving en zoekwoorden. Vermijd zoektermen als passend onderwijs of steunpunt.
- De eerste indruk moet goed zijn en aansluiten bij de belevingswereld van jongeren. Zorg dan ook dat wat ze vinden, past bij wat jongeren zoeken als ze problemen hebben.
- Zorg dat er linkjes staan, jongeren weten niet hoe de structuur in elkaar zit. Een muisklik moet voldoende zijn.

#### **Wat hebben we gedaan met de resultaten**

De Regio Gooi en Vechtstreek neemt de input mee in de overleggen en in het maken van beleid. De jongeren hebben een voorlichting gegeven aan de zorg coördinatoren op het VO op uitnodiging van Qinas.



## Zorgcoördinatie

Eerder is door de jongeren aangegeven dat de zorgstructuur binnen de school onduidelijk is voor de leerlingen. De zorgcoördinatoren hebben hun eigen werkwijze. Dit is besproken in het zorgcoördinatoren-overleg en hier was herkenning op. Zij gaven aan dat het voor hen verhelderend was om met jongeren in gesprek te gaan en vanuit hun perspectief naar de zorgstructuur op school te kijken.

## Vooruitblik CEO 2023

De wens van gemeenten is om het CEO Jeugd uit te breiden met kwantitatief onderzoek. Vanaf 2023 wordt daarom gebruik gemaakt van twee methodes. Naast de reeds bestaande Samenkracht!-bijeenkomsten (kwalitatief onderzoek), vragen we jongeren en ouders/verzorgers digitale vragenlijsten in te vullen (kwantitatief onderzoek). Hierdoor kan op een meer representatieve wijze inzicht worden verkregen in de ervaringen rondom de jeugdhulp.

Tijdens een Samenkracht!-sessie geven jongeren de volgende aandachtspunten mee:

- Maak duidelijk waarvoor de vragenlijst bedoeld is en wat ermee gedaan wordt. Jongeren willen best een vragenlijst invullen als ze weten dat het wordt gebruikt voor verbetering van de jeugdhulp ('the bigger picture').
- Benadruk dat het belangrijk is om de (individuele) mening van jongeren te horen.
- Niet alleen moet duidelijk worden dat iets met de vragenlijst wordt gedaan, maar er moet ook daadwerkelijk wat gedaan worden met de resultaten. Het onderzoek mag niet blijven liggen; er moet – waar nodig – aan de hand van de resultaten vervolgstappen worden genomen.
- De resultaten en vervolgstappen moeten teruggekoppeld worden als jongeren daar behoefte aan hebben. Aan het eind van de vragenlijst kan worden genoemd waar en wanneer de resultaten terug te lezen zijn (op bijvoorbeeld de website). Ook kan gedacht worden aan het aanvinken van een hokje en het invullen van een e-mailadres als ze persoonlijk op de hoogte willen worden gehouden.
- Het verloten van VVV-bonnen zegt jongeren niet zoveel; bol.com-bonnen zijn dan beter.
- Als geen reactie volgt, kan eenmaal een herinnering worden gestuurd per mail/brief. Nabellen is niet wenselijk bij jongeren, maar zou bij ouders wel kunnen.
- Voordat de vragenlijst wordt verstuurd, wordt deze voorgelegd aan de leden van de klankbordgroep. Zij kunnen dan daarop hun input geven.