

Kwalitatief cliëntervaringsonderzoek Leidschendam - Voorburg 2020 – 2021

Ervaringen van ouders en jongeren met jeugdhulp



Cathelijne Mieloo
Wouter Reith
Mustafa Talib
Rob Gilsing

Met medewerking van
studenten Social Work van de
HHs

DE HAAGSE HOGESCHOOL



November 2022
© 2022 De Haagse Hogeschool

De Haagse Hogeschool
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EH Den Haag
www.dehaagsehogeschool.nl
www.kennisnetwerkjeugdhaaglanden.nl

Auteurs

Cathelijne Mieloo,
Wouter Reith,
Mustafa Talib,
Rob Gilsing

Uitgever

De Haagse Hogeschool

Foto omslag

Shutterstock

Vormgeving

Gabriëlle Thijsen



Ervaringen met jeugdhulp

Wat zijn de ervaringen met jeugdhulp van ouders en jongeren die in 2019, 2020 en/of 2021 jeugdhulp ontvingen in de gemeente Leidschendam-Voorburg?

De Jeugdwet verplicht gemeenten om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. In 2019 heeft het lectoraat Jeugdhulp in Transformatie van de HHs in samenwerking met studenten dit onderzoek uitgevoerd voor de regio Haaglanden. De gemeente Leidschendam-Voorburg wilde een dergelijk onderzoek graag voor de eigen gemeente laten uitvoeren.

In 2020 en 2021 hebben tweedejaarsstudenten Social Work vijftientig ouders en twee jongeren geïnterviewd over hun ervaringen met de toegang tot jeugdhulp, hun ervaringen met de aansluiting op hun hulpvraag en hun ervaringen met samenwerking en regie. In deze samenvatting worden de resultaten beknopt weergegeven.

Door de kwalitatieve opzet van dit onderzoek kunnen we de uitkomsten niet zonder meer doortrekken naar de algemene populatie en geen uitspraken doen over de omvang van de problemen of successen in de praktijk. Dit onderzoek geeft daarentegen wel een beeld van de problemen waar cliënten in de praktijk tegenaan lopen en van de successen in de hulpverlening.

Toegang



- Het grootste deel van de respondenten is op eigen initiatief op zoek gegaan naar hulp waarbij een groot deel door vrienden, kennissen of een andere hulpverlener geattendeerd werd op de gemeentelijke toegang. Een derde van de respondenten is door de school van hun kind in contact gekomen met de gemeentelijke toegang.
- Het overgrote deel van de respondenten geeft de toegang via de gemeente een 7 of hoger. Zij ervaren goed en snel geholpen te worden, serieus genomen te worden, en te ervaren dat er goed geluisterd wordt.
- Respondenten noemden als aandachtspunt dat jeugdhulptrajecten voor een korte periode gelden. Als verlenging nodig is, moeten zij vaak hun verhaal opnieuw vertellen bij een nieuwe consulent.

Aanbevelingen

Investeer in de bekendheid van de gemeentelijke toegang en verbetering van het imago.

Vertel duidelijk aan ouders en jongeren wanneer zij een beslissing kunnen verwachten en houdt ze op de hoogte van de voortgang.

Communiceer helder waarom een traject een bepaalde duur heeft en wat er van de ouders verwacht wordt als de termijn het einde nadert.

Tussen de wet langdurige zorg en de wet op de Jeugdzorg zit een discrepantie in duur van de trajecten, maar ook de te stellen doelen. Er zou gekeken moeten worden hoe deze wetten beter op elkaar kunnen aansluiten.

Corona



- Het contact via telefoon of beeldbellen werd niet als negatief ervaren. Enkele respondenten geven aan dat het juist makkelijker is, omdat het veel reistijd scheelt.
- Ook voor de lagere frequentie van contact lijkt begrip te zijn onder de respondenten. Ze geven wel aan dat de voortgang in het traject daardoor wat trager verliep.
- De sluiting van scholen heeft meer impact gehad op de respondenten. De sluiting van deze voorzieningen had tot gevolg dat er meer druk op de gezinnen zelf kwam te liggen.

Tot slot

We raden de gemeente aan dit rapport met andere partners in de jeugdhulp te bespreken. Wat kunnen zij hieruit leren en welke punten kunnen de andere organisaties versterken of verbeteren.

Algemene ervaringen met jeugdhulp



- Respondenten geven tussen een 7 en 10 voor de jeugdhulp die ze hebben ontvangen.
- Zij ervaren over het algemeen snel geholpen te worden, resultaten te zien van de ingezette hulp, zich gehoord te voelen en goed contact te hebben met de hulpverleners.

Ervaringen met de samenwerking en regie



- Respondenten ervaren het als positief als het beslissingsproces vlot verloopt, dat hulpverleners elkaar op de hoogte houden van ontwikkelingen, met elkaar afstemmen en aan gezamenlijke doelen werken.
- Respondenten ervaren wisselingen van meerdere hulpverleners achter elkaar en onvolledige overdracht van dossiers als negatief.
- Wie de regie heeft maakt ouders niet zo veel uit, maar zij vinden het wel belangrijk altijd op de hoogte te worden gehouden en betrokken te blijven bij besluiten.
- Ouders geven aan dat de samenwerking tussen jeugdhulp en onderwijs beter zou kunnen. Op de basisschool is er vaak meer afstemming dan op het voortgezet onderwijs.

Aanbevelingen

Een trajectregisseur zou kunnen toezien op de voortgang van het beslissingstraject en tegelijk contactpersoon en aanspreekpunt kunnen zijn gedurende het traject voor de ouders en of jongere. Deze regisseur zou ook de communicatie naar de ouders in goede banen kunnen leiden:

- Houdt ouders en jongeren op de hoogte van de voortgang.
- Communiceer helder en eenduidig wat van ouders gevraagd wordt.
- Betrek ouders en jongeren bij de besluiten en afwegingen door gebruik te maken van de richtlijn 'Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp'.
- Leg ouders en jongeren goed uit wat het betekent als ze wel of geen toestemming geven voor het delen van gegevens omdat dit gevolgen kan hebben voor de overdracht.

Beperk zoveel als mogelijk het aantal wisselingen in hulpverlener. Ouders en jongeren bouwen een band op met hun hulpverlener. Door de vele wisselingen moeten zij dit steeds opnieuw doen wat soms goed lukt, maar andere keren ook niet.

De samenwerking tussen onderwijs en jeugdhulp wordt al goed opgepakt in het speciaal basisonderwijs (SBO). Het is aan te raden om te kijken en inventariseren hoe zij dat doen. Vervolgens kunnen passende elementen in het primair basisonderwijs en voortgezet onderwijs worden geïmplementeerd.

Ervaringen met het nut en aansluiting op de hulp



- Een positieve verandering bij henzelf en/of hun kinderen en de mogelijkheid tot vragenstellen na afronding van het traject dragen positief bij aan de ervaring met het nut van hulpverlening. Respondenten geven aan dat nazorg meer actief aangeboden zou mogen worden.
- Bijna alle respondenten konden meepraten over de hulp en de doelen. Ouders zijn hierover heel positief als de hulp op school wordt aangeboden – meestal gaat het hierbij om speciaal onderwijs.
- Het merendeel van de respondenten vindt dat de hulp aansloot bij de hulpvraag. Zij ervaren dat er zorgvuldig naar hen of de kinderen wordt gekeken, dat doelen gezamenlijk worden dragen en dat wordt aangesloten bij ouders of het kind.
- Ouders waarvan de kinderen te maken hebben met langdurige zorg zeggen minder tevreden te zijn over doelen die worden gesteld. Deze zijn vaak gericht op het (weer) in een regulier traject krijgen van kinderen, maar dit is voor deze kinderen vaak niet haalbaar.
- Door een aantal respondenten werd aangegeven dat maatwerk bij complexe problematiek niet altijd goed wordt opgepakt. Zo is niet altijd de juiste expertise voor handen of wordt vooral gekeken naar standaardoplossingen.

Aanbevelingen

Het is belangrijk dat er niet óver ouders en jongeren gesproken wordt, maar mét hen. Vraag daarbij actief naar de ideeën, wensen en behoeften van ouders en neem deze serieus. Bekijk ook regelmatig of de doelen nog aansluiten bij de behoefte.

te bieden. Het is aan te raden om daar meer gebruik van te maken en te zoeken naar mogelijkheden hoe dit eenvoudig gefaciliteerd kan worden.

Bij samenwerking tussen organisaties wordt de gemeente nog vaak gevraagd om de regie op zich te nemen, maar organisaties kunnen ook werken met hoofd en onderaannemers om zo de juiste zorg op maat

Gemeenten zien dat terugkeer in de jeugdhulp toeneemt. Deze terugkeer zou voorkomen kunnen worden door het opzetten van nazorg. Wij raden gemeenten en jeugdhulporganisaties aan om goed na te denken over meer proactieve en passende nazorg.

Inhoud

1 Aanleiding	3
2 Vraagstelling en onderzoekopzet	4
2.1 Doelgroep en werving	5
2.2 Methoden	5
2.3 Respons	5
3 Resultaten	7
3.1 Ervaringen met de gemeente toegang.....	8
3.2 Algemene ervaringen met jeugdhulp.....	8
3.3 Samenwerking en regie.....	9
3.3.1 Ervaringen met de samenwerking en regie	9
3.3.2 Verbeterpunten samenwerking en regie	9
3.4 Mate van aansluiting op de hulpvraag.....	10
3.4.1 Nut van de hulp en aansluiting op de hulpvraag	10
3.4.2 Verbeterpunten voor het aansluiten op de hulpvraag	11
3.5 Corona	11
4 Conclusies en aanbevelingen	12
4.1 Conclusies & Aanbevelingen	14
4.1.1 Gemeentelijke toegang	14
Aanbevelingen met betrekking tot de gemeentelijke toegang	14
4.1.2 Samenwerking en regie	14
Aanbevelingen met betrekking tot samenwerking en regie	14
4.1.3 Aansluiting op de hulpvraag.....	15
Aanbevelingen met betrekking tot aansluiting op de hulpvraag	15
4.1.4 Invloed Corona	15
4.1.5 Beperkingen van het onderzoek.....	15
Literatuur	16
Bijlage I Topiclijst.....	17
Bijlage II Belscript.....	20

De gemeente Leidschendam-Voorburg heeft het lectoraat Jeugdhulp in transformatie van De Haagse Hogeschool (HHs) gevraagd om, samen met studenten, een kwalitatief cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder haar inwoners die jeugdhulp krijgen. De Jeugdwet verplicht gemeenten om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. In 2016 deed de regio Haaglanden, waartoe Leidschendam-Voorburg behoort, een kwantitatief CEO onder jongeren en ouders.

Aanvullend daarop liet de regio Haaglanden een kwalitatief CEO uitvoeren om enkele thema's die voortkomen uit het kwantitatieve onderzoek uit 2016 verder uit te diepen. Dit onderzoek is in 2019 uitgevoerd door het lectoraat Jeugdhulp in Transformatie van de HHs in samenwerking met studenten Social Work en Pedagogiek ([Mieloo, C.L. et al 2019](#)). De gemeente Leidschendam-Voorburg wilde een dergelijk onderzoek graag voor de eigen gemeente laten uitvoeren. In 2020 en 2021 hebben studenten van de opleiding Social Work dit onderzoek onder begeleiding van het lectoraat uitgevoerd.

De basis van deze rapportage wordt gevormd door het verslag dat in augustus 2021 is gepresenteerd. Deze rapportage hebben we aangevuld met de gegevens van het onderzoek dat in het najaar van 2021 is uitgevoerd. Vanwege het kleine aantal interviews in 2021 is hiervan geen zelfstandig rapport geschreven.

In dit rapport bespreken we achtereenvolgens de opzet en vraagstelling van het onderzoeken en de resultaten. We ronden af met conclusies en aanbevelingen.



2 Vraagstelling en onderzoeksoptzet

KJH | CEO Leidschendam-Voorburg 2020 - 2021



In dit onderzoek staan de ervaringen van cliënten met de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp, samenwerking en de aansluiting tussen hulpvraag en aanbod centraal. De hoofdvraag luidt:

Wat zijn de ervaringen met jeugdhulp van ouders en jongeren die in 2019, 2020 en/of 2021 jeugdhulp ontvingen in de gemeente Leidschendam-Voorburg?

De hoofdvraag is uitgewerkt in een aantal deelvragen:

1. Hoe ervaren ouders en jongeren de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp?
2. Hoe ervaren ouders en jongeren de samenwerking en afstemming tussen de jeugdhulpaanbieders (zowel werkzaam binnen dezelfde organisatie als in verschillende organisaties) die betrokken waren bij de ontvangen jeugdhulp?
3. Welke ervaringen hebben ouders en jongeren met de coördinatie van of regie op bovenstaande samenwerking?
4. In hoeverre hebben de ouders en jongeren de hulp als nuttig ervaren?
5. In hoeverre zijn de doelen volgens ouders en jongeren behaald?
6. In hoeverre vinden ouders en jongeren dat de geboden hulp of ondersteuning aansluit bij hun ondersteuningsbehoefte?
7. Welke mogelijke verbeteringen zien ouders en jongeren voor de samenwerking tussen professionals en de aansluiting tussen hulpvraag en hulpaanbod?
8. Op welke wijze beïnvloeden de veranderingen in het jeugdhulpaanbod als gevolg van de corona-pandemie de ervaringen van ouders en jongeren?

2.1 Doelgroep en werving

De doelgroep van dit onderzoek waren ouders en jongeren (vanaf 16 jaar) die via de gemeentelijke toegang jeugdhulp hebben ontvangen in 2019, 2020, 2021 en ten tijde van de hulp woonachtig waren in de gemeente Leidschendam-Voorburg. De deelnemers zijn geworven via de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp. Vanuit de gemeente zijn 630 gezinnen die in 2019 of 2020 en 2021 hulp ontvingen benaderd via een brief met informatie over het onderzoek. Jongeren waarvan de ouders niet op de hoogte waren van inzet van hulp zijn niet benaderd. In deze brief stond vermeld dat zij gebeld konden worden door studenten van de Haagse Hogeschool voor een individueel digitaal interview. Indien ouders of jongeren niet gebeld wilden worden, konden zij zich afmelden voor het onderzoek via een link. In dit geval werden zij uit de respondentenlijst verwijderd.

2.2 Methodes

Het cliëntervaringsonderzoek is een kwalitatief onderzoek onder ouders en jongeren die jeugdhulp ontvangen. Tweedejaarsstudenten Social Work deden het veldwerk voor het onderzoek als onderdeel van het vak Kwaliteit van Leven. Zij deden dit met een semigestructureerde vragenlijst (zie bijlage I). De studenten hebben vanaf september 2020 en september 2021 respondenten gebeld om hun bereidheid tot deelname te controleren en een afspraak te maken voor een interview. De studenten volgden een bescrypt voor het benaderen van respondenten (zie bijlage II). Interviews vonden bij voorkeur plaats door videobellen en duurden ongeveer 30 minuten. Studenten maakten een geluidsopname van de interviews en werkten deze vervolgens woordelijk uit.

Het onderzoek werd bij de studenten geïntroduceerd door de wethouder Jeugd en Onderwijs van de gemeente Leidschendam-Voorburg, beleidsmedewerkers en een onderzoeker van het lectoraat Jeugdhulp in Transformatie. Studenten ondertekenden een geheimhoudingsverklaring om de privacy van de deelnemers te waarborgen. Voorafgaand aan het interview zijn de studenten ingewerkt in de basisprincipes van interviewen en hebben zij klassikaal geoefend met het houden van interviews. Daarnaast hebben de studenten geleerd om uitgeschreven interviews te coderen in het kwalitatieve analyseprogramma Atlas.ti. Door studenten gecodeerde interviews zijn een tweede keer gecodeerd door onderzoekers van het lectoraat.

Indien studenten tijdens de interviews met heftige situaties werden geconfronteerd, hadden zij de mogelijkheid om via hun docent met de studentdecaan van De Haagse Hogeschool te kunnen praten. De studentdecaan kan een gesprek aangaan met de student en eventueel doorverwijzen naar de studentpsycholoog.

Voor ouders en jongeren met klachten over de manier van bejegening door studenten is bij het lectoraat een mailbox opengesteld. Via deze mailbox zijn geen klachten binnengekomen.

2.3 Respons

De studenten kregen per groep van ongeveer vijf studenten een lijst met contactgegevens. Elke student had de opdracht om één respondent te verwerven en een interview te houden. Het is alle studenten gelukt om een interview af te nemen bij een ouder of jongere. Uiteindelijk hebben in totaal 27 ouders en jongeren meegedaan met een interview. De interviews met twee respondenten zijn om uiteenlopende redenen niet in de analyses meegenomen: niet woonachtig

in de gemeente Leidschendam-Voorburg en een onvolledig uitgewerkt interview.

Het absolute aantal interviews dat is niet groot en dat betekent dat de uitkomsten niet zondermeer representatief zijn voor de alle jongeren en gezinnen die in deze periode hulp hebben ontvangen. Dit betekent echter niet dat de opmerkingen die gemaakt zijn in de interviews niet waardevol zijn. Achter elke opmerking zit immers een persoon, een jongere of een gezin met een hulpvraag.

Onder de 25 volledige interviews waren acht interviews met een ouder of jongere waarbij het traject was afgesloten en zeventien met een lopend traject. Acht respondenten hadden problematiek in het autisme spectrum. Andere respondenten hadden leerproblemen, angstproblematiek en/of gedragsproblemen. De gemiddelde leeftijd van jeugdigen met jeugdhulp was 11,5 jaar. Van de respondenten woonden er elf in een twee-ouderhuishouden. De kleine aantallen per subgroep maken het niet mogelijk in de analyse onderscheid te maken tussen ouders of jongeren, naar type hulp (vrijwillig of gedwongen) of naar hulpaanbieder.



In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd door studenten.

Vanuit alle gegeven antwoorden presenteren we in eigen woorden de belangrijkste bevindingen en thema's. Deze illustreren we met enkele citaten. Daarbij proberen we een genuanceerd beeld te laten zien en de thema's van beide kanten te belichten door zowel positieve als negatieve ervaringen te laten zien.

3.1 Ervaringen met de gemeente toegang

De meeste respondenten zijn op eigen initiatief op zoek gegaan naar hulp waarbij een groot deel door vrienden, kennissen of een andere hulpverlener geattendeerd werd op de gemeentelijke toegang. Slechts een enkeling heeft contactinformatie gekregen van de huisarts. Een derde van de respondenten is door de school van hun kind in contact gekomen met de gemeentelijke toegang. Het lijkt erop dat de meeste ouders niet direct maar via andere organisaties bij de gemeente terecht komen. Enerzijds komt dat doordat kinderen een groot deel van hun tijd op school doorbrengen en daar mogelijke hulpvragen aan het licht komen, anderzijds speelt de onbekendheid van de gemeentelijke toegang en een taboe op jeugdhulp een rol.

Een ouder zegt hierover:

"Ik denk dat de gemeente ook echt wel wat meer zichzelf mag laten zien hierin, want ik denk dat er echt een taboe rust op jeugdhulp. Ik denk dat de gemeente echt wel een ingang kan zijn als mensen daar voor gesprek zouden komen van ik heb hulp nodig. En, dat ze het spannend vinden om toch die hulp te vragen, niemand weet dat er een ingang ligt daar."

Hierbij moet vermeld worden dat de wijze van aanmelding niet altijd goed te achterhalen was. Veel gezinnen ontvangen al jaren hulp waardoor de feitelijke aanmelding ver in het verleden heeft plaatsgevonden.

Het eerste contact met de toegang verloopt meestal telefonisch. Daarna verliepen de contacten fysiek, via mail of telefonisch. Na de uitbraak van corona vonden ook contacten via beeldbellen plaats.

Het overgrote deel van de respondenten geeft de toegang via de gemeente een cijfer van 7 of hoger. Belangrijk voor een positief oordeel zijn het gevoel goed en snel te worden geholpen, het gevoel serieus te worden genomen, en het idee dat er goed naar vragen en behoeften geluisterd wordt. Daarnaast speelt de vriendelijkheid van en het meedenken door medewerkers een rol.

De contacten lopen niet altijd vlekkeloos. Drie respondenten gaven een onvoldoende. Deze liepen beiden aan tegen een lange tijd tussen het vaststellen van de hulpvraag en het daadwerkelijke besluit over de in te zetten over hulp. Sommige ouders hebben het gevoel niet gehoord te worden en niet verder te komen.

Een ouder:

"Nee, ik ben eerst denk ik ruim een jaar tegen gehouden door iemand bij het jeugdloket, dus telefonische ingang."

Sommige respondenten noemden als aandachtspunt dat besluiten tot toegang tot jeugdhulptrajecten vaak voor een korte periode gelden. Als verlenging nodig is, moeten zij vaak hun verhaal opnieuw vertellen bij een nieuwe consultant. Het gaat dan vooral om ouders waarvan de kinderen te maken hebben met langdurige zorg omdat ze bij elke jaarlijkse verlenging veel gegevens (opnieuw) aan moeten leveren. Bovendien is niet altijd duidelijk wat zij precies moeten aanleveren.

3.2 Algemene ervaringen met jeugdhulp

Alle respondenten, die gevraagd zijn om een cijfer te geven, geven tussen een 7 en 10 voor hun algemene tevredenheid met de hulp die ze hebben ontvangen.

Uit de interviews blijkt dat hun tevredenheid vooral komt doordat zij snel geholpen worden en resultaten zien van de ingezette hulp. Daarnaast voelen zij zich gehoord en hebben goed contact met de hulpverleners en de hulpverlening.

Het afzeggen van afspraken, onvoldoende helderheid over het vervolg, veel wisselingen en lange wachttijden beïnvloeden de tevredenheid negatief, maar heeft in dit onderzoek niet geleid tot cijfers lager dan 7. Ouders waarvan de kinderen te maken hebben met langdurige zorg zeggen minder tevreden te zijn over doelen die worden gesteld. Deze zijn vaak gericht op het (weer) in een regulier traject krijgen van kinderen, maar dit is voor deze kinderen vaak niet haalbaar.

Een ouder verwoordt het als volgt:

"De wet jeugdhulp is gericht op kinderen. Om kinderen weer in het reguliere traject te krijgen dan wel te houden en mijn zoon zal nooit in het reguliere traject terecht komen. Wij moeten juist naar de wet langdurige zorg. Dat is dus een ander potje, alleen daar doen ze voor jonge kinderen heel moeilijk om daarin te komen, dus je wordt aangewezen op de jeugdwet."

Het gaat onder meer om jonge kinderen met een verstandelijke beperking of ernstige stoornis in het autistisch spectrum. De zorg die zij ontvangen valt (nog) niet onder de wet langdurige zorg (WLZ).

3.3 Samenwerking en regie

Aan de respondenten die met meerdere hulpverleners en/of hulpaanbieders te maken hebben gehad (dat was bij bijna allen het geval), is gevraagd hoe zij de samenwerking en regie hebben ervaren. Een deel had te maken met meerdere disciplines of instellingen.

3.3.1 Ervaringen met de samenwerking en regie

De ervaringen met de samenwerking tussen jeugdhulpverleners, zowel binnen organisaties als tussen organisaties, is overwegend positief maar de vele wisselingen van personeel maakt de samenwerking kwetsbaar. Dat hulpverleners elkaar op de hoogte houden van ontwikkelingen, met elkaar afstemmen en aan gezamenlijke doelen werken beïnvloedt de ervaring in positieve zin.

Een ouder zegt hierover:

“Ik vind het heel prettig op de manier hoe het nu loopt. De mensen die erbij betrokken zijn, lijken ook betrokken. En bewegen. Ja daar gaat het om, dat je een soort gezamenlijk belang hebt. Als iedereen ook voelt dat het daadwerkelijk zo is en ook beweegt en acteert, dan is het goed. En dat is nu wel zo.”

In deze samenwerking spelen de ouders zelf ook een rol. Wanneer ouders zelf overzicht hebben verloopt de samenwerking beter.

Een ouder:

“Ik ben natuurlijk heel goed in staat om alles goed te regelen maar als iemand dat niet zo goed zelf kan, denk dan ik dat het wel lastiger is.”

Deze samenwerking en afstemming hoeft niet per se in een overleg plaats te vinden, maar kan ook via mail of telefonisch.

Respondenten zijn vaker ontevreden als er door wisselingen meerdere hulpverleners achter elkaar betrokken zijn bij het gezin. Zij ervaren in dat geval dat de overdracht onvolledig is en dat zij elke keer hun verhaal opnieuw moeten doen. Wisselingen in hulpverleners, zowel binnen organisaties als tussen organisaties, worden sowieso niet als prettig ervaren.

Een respondent zegt hierover:

“Wat ik anders zou willen zien is dat één iemand het hele traject blijft. Dus niet dat als je van pleegzorg naar een residentiële voorziening gaat je dan weer met een heel nieuw team moet beginnen, maar dat er een soort overkoepelend iemand is.”

De betrokkenheid van meerdere vormen van hulpverlening maakt dat trajecten stroperiger kunnen verlopen.

Een respondent zegt hierover:

“Hoe meer mensen er betrokken worden, hoe langzamer de besluitvorming. Dan moet die er nog wat over zeggen en dan kan die bijvoorbeeld niet. Hoe meer agenda's je op elkaar moet leggen, hoe lastiger het wordt om een overleg te plannen.”

Ondanks de vele betrokken partijen was voor de meeste respondenten wel duidelijk wie de regie had. Soms was dat een consulent vanuit de gemeente en een andere keer iemand vanuit de instelling. Wie de regie heeft maakt ouders niet zo veel uit, maar zij vinden het wel belangrijk altijd op de hoogte te worden gehouden en betrokken te blijven bij besluiten.

Een ouder verwoordt het zo:

“Weet je, uiteindelijk zijn het allemaal hulpverleners die een andere achtergrond hebben en ja, ik weet niet of ik liever had gehad dat iemand anders de regie zou hebben. Het is gewoon belangrijk voor mij dat wij als ouders erbij betrokken zijn en wij de eindbeslissingen maken.”

3.3.2 Verbeterpunten samenwerking en regie

Respondenten noemen verschillende verbeterpunten op het gebied van samenwerking en regie:

- Een betere overdracht van dossiers tussen organisaties en tussen hulpverleners, en dan met name volledige overdracht.
- De voortgang van het beslissingstraject loopt nu nog stroperig, wanneer meer hulpverleners betrokken zijn. Dit zou sneller kunnen in de ogen van respondenten.
- Een regisseur die het hele traject betrokken blijft.
- Beperk zoveel als mogelijk het aantal wisselingen in hulpverlener. Ouders jongeren bouwen een band op met hun hulpverlener. Door de vele wisselingen moeten zij dit steeds opnieuw doen wat soms goed lukt, maar andere keren ook niet.
- Werk niet alleen samen als hulpverleners onderling, maar werk ook samen met ouders. Betrek ouders bij de voortgang en besluiten (niet over, maar mét de ouders blijven praten).
- Communiqueer helder en eenduidig wat van ouders gevraagd wordt.

- De samenwerking tussen jeugdhulp en onderwijs zou beter kunnen. Op de basisschool is er vaak meer afstemming dan op het voortgezet onderwijs. Dit hoeft niet per se heel intensief te zijn, maar kan bijvoorbeeld bestaan uit een gesprek met de hulpverlening en de mentor op school.

3.4 Mate van aansluiting op de hulpvraag

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij de hulp als nuttig hebben ervaren, zijn de gestelde doelen behaald en sloot de geboden hulp aan bij hun ondersteuningsbehoefte.

3.4.1 Nut van de hulp en aansluiting op de hulpvraag

Over het algemeen ervaren de respondenten de hulp als nuttig, zeker wanneer deze hulp gericht is op hun kind. Na afronding van het traject krijgen mensen het aanbod dat ze altijd nog even kunnen bellen als er nog vragen zijn. Niettemin zijn er ook respondenten die nazorg missen.

Een respondent:

“Nou ik heb er heel veel aan gehad heb. Ik zou alleen wat meer nazorg willen, want ik merk nu dat ik weer een klein beetje tegen dingetjes aan loop... Dat ze over een paar maanden weer bellen en vragen hoe het met je gaat.”

Bijna alle respondenten geven aan dat zij konden meepraten over de hulp en de doelen. Sommige ouders stellen dat zij tussentijds vaker op de hoogte gehouden zouden willen worden, ook om te kijken of de doelen nog aansluiten bij de huidige situatie. Daarnaast zijn ouders heel positief over het meepraten over doelen als de hulp op school wordt aangeboden – meestal gaat het hierbij om speciaal onderwijs. In deze gevallen is er regelmatig een gezamenlijk overleg waarbij de ouders zijn betrokken. Dan worden de behaalde resultaten en doelen besproken.

Ouders zijn minder tevreden over het meepraten over doelen als zij het gevoel hebben dat er meer naar hen als ouders of naar de financiering wordt gekeken dan naar de problemen van hun kind.

Een ouder:

“de tevredenheid over de doelen is nu wel ter sprake geweest en daarom ben ik ook tevreden. Dat was in de verleden anders, want we hadden doelen die nergens op sloegen. Nu zijn de doelen wel goed en haalbaar. Wat ik nu goed vind is dat er goed wordt gekeken naar mijn dochter. Voorheen werd er meer naar mij gekeken dan naar mijn dochter, terwijl de hulp voor mijn dochter bedoeld was.”

Het merendeel van de respondenten vindt dat de hulp aansloot bij de hulpvraag. Respondenten ervaren het als positief als een hulpverlener zorgvuldig naar hen of de kinderen kijkt en als de doelen door alle partijen worden gedragen, maar dat gebeurt niet altijd.

Een ouder geeft aan:

“Ik zou liever hebben dat ze in het algemeen naar het kind kijken wie wat mankeert en dan even goed nadenken en bespreken met collega's of ze dat aan kunnen. Voordat ze: 'Ja' roepen alleen maar om centjes te verdienen. Je krijgt echt soms het gevoel dat ze hun brood verdienen met je eigen problemen. Terwijl wij niet vooruitkomen.”

Wat bijdraagt aan een positief oordeel is als de hulpverlener zelf goed aansluit bij henzelf of het kind en er sprake is van een 'klik'

Een ouder:

“Het is bij ons het geval dat er een leuke persoon binnen komt van de jeugdhulp. Ik vind dat ze ook goed bij ons past en de manier van omgang met mijn dochter.”

Ouders zijn minder positief over de aansluiting op de hulpvraag als er meer behoefte is aan maatwerk. Dit speelt vooral als er sprake is van complexe of meervoudige problematiek en gebruik wordt gemaakt van een persoonsgebonden budget (PGB) of langdurige zorg. Zij geven aan dat er te weinig expertise beschikbaar is. Dit kan komen doordat zeer specialistische hulp alleen regionaal wordt ingekocht. Daarnaast zeggen ouders dat in deze gevallen het proces vaak moeizaam en traag verloopt.

Een ouder:

“De oplossingen die zij aanboden waren volstrekt niet adequaat voor het probleem wat we hadden en de situatie rondom mijn zoon. Waarbij wij dus zelf de oplossingen eigenlijk hebben aangedragen, waar de financiering wel geregeld moest worden door het lokale team.”

Daarnaast vindt een aantal ouders dat aanbieders zich soms laten leiden door de beperkingen binnen de organisatie en daarop worden ouders afgewezen. De organisatie kan bijvoorbeeld wel de dagbesteding leveren, maar niet specifieke ggz zorg. De organisaties kijken volgens de ouders onvoldoende naar de mogelijkheden door bijvoorbeeld meer samenwerking met andere aanbieders. Wat wel mogelijk is met hoofdaannemer- en onderaannemerschap.

3.4.2 Verbeterpunten voor het aansluiten op de hulpvraag

Respondenten doen verschillende suggesties voor een betere aansluiting op de hulpvraag:

- Vraag actief naar de ideeën, wensen en behoeften van ouders. Kijk daarbij naar het grote plaatje.
- Neem de ideeën en wensen van ouders én jongeren serieus.
- Houdt ouders tussentijds op de hoogte van vorderingen en bespreek of de doelen nog aansluiten bij de behoefte
- Laat je bij maatwerk niet beperken tot de standaardoplossingen, maar kijk naar wat wel mogelijk is.
- De samenwerking tussen jeugd- en opvoedhulp en GGZ zou beter kunnen, zodat psychologen met een specifieke expertise sneller kunnen worden ingeschakeld.
- Meer proactieve nazorg aan cliënten. Neem na een tijd contact op om te horen of het nog goed gaat.
- Heb oog voor ouders met jonge kinderen met langdurige zorg. Zij vallen nu onder de Jeugdwet, waardoor zij herhaaldelijk veel papierwerk moeten verrichten. Daarnaast sluit in hun ogen de Jeugdwet niet goed aan op hun hulpvraag.

Een ouder:

“Wat zou kunnen verbeteren is dat er niet iedere keer een nieuw verleningsbesluit moet komen”

3.5 Corona

De interviews zijn gehouden in de maanden september tot december 2020 en 2021. In deze periode was er sprake van een pandemie waardoor specifieke maatregelen zijn genomen om de verspreiding van het virus zoveel mogelijk te beperken. Deze maatregelen waren erop gericht om het contact tussen mensen zoveel mogelijk te beperken. Zo werd geadviseerd om verplaatsingen zoveel mogelijk te vermijden, en mocht men maar een beperkt aantal mensen per dag ontvangen. In sommige periodes was het niet toegestaan dat bepaalde beroepen, waaronder jeugdhulpverleners, face-to-face afspraken maakten met hun ambulante cliënten. Scholen waren gesloten. Al deze maatregelen hadden een grote invloed op het samenleven en op de uitvoering van onder andere de jeugdhulp. Daarom zijn we in dit onderzoek aanvullend ingegaan op de vraag hoe ouders en jongeren deze veranderingen hebben ervaren.

Een verandering waar de respondenten mee te maken kregen was dat veel contacten in deze periode verliepen via telefoon of beeldbellen. Bovendien was de frequentie van de contacten lager. Faciliteiten als dagbehandeling en

logeerhuizen hebben hun hulpverlening in overleg met ouders en casusregisseurs in lijn met de corona-maatregelen aangepast. Daarnaast waren scholen tijdelijk gesloten.

Het contact via telefoon of beeldbellen ervoeren respondenten niet als negatief. Enkele respondenten geven aan dat het juist makkelijker is, omdat het veel reistijd scheelt. Ook voor de lagere frequentie van contact lijkt begrip te zijn onder de respondenten. Ze geven wel aan dat de voortgang in het hulptraject daardoor wat trager verliep.

Een ouder:

“Ik denk zelf dat mijn dochter misschien wel wat gemotiveerder is om zich écht in te zetten wanneer ze ook iemand daadwerkelijk tegenover zich heeft zitten. Dan heb je toch ook wat minder afleidingen. Maar ja, mijn dochter vindt het ook wel weer fijn omdat het tijd scheelt. Anders moet ze nog heen en weer fietsen en dat is met school wat lastiger te plannen.”

De tijdelijke aangepaste dagbehandeling en de sluiting van de scholen heeft meer impact gehad op de respondenten. Dit had tot gevolg dat er meer druk op de gezinnen zelf kwam te liggen. Respondenten geven aan dat dat in het begin wel moeilijk was, maar dat ze daarin op afstand werden begeleid door de hulpverlening. Enkele ouders geven aan dat het aanbod van de hulp werd aangepast aan de situatie maar dat ze daar niet altijd tevreden over waren.

Een ouder:

“Mijn dochter heeft een behandelingstraject gehad en is daar aangenomen op het moment dat er een lockdown was. Ze heeft daardoor een half traject moeten volgen. Geen groepsinteractie, mondkapjes, veel digitaal, halve dagen. Ik heb meerdere keren aangegeven dat er sprake was van een half programma maar dat de behandelduur negen maanden bleef. Uiteindelijk is het bij de vaste negen maanden gebleven waarbij ze volgens mij de laatste drie maanden van een half traject opgewerkt hebben naar een volledige dag met heel veel activiteiten en heel veel uitdagingen en doelen. Ze is toen teruggegaan naar waar ze vandaan kwam en heeft toen wederom een burn-out gehad.”

De residentiële hulp bleef over het algemeen open hoewel voor ouders ook daar de gevolgen van Corona merkbaar waren. Zo ervoerden de respondenten meer spanning op de

groepen door een lagere bezetting van medewerkers en stagneerde de doorstroom naar andere plekken¹.

De sluiting van de scholen hebben de respondenten heel wisselend ervaren. Sommigen geven aan dat dit voor hun kinderen meer rust bracht en dat het daardoor eigenlijk beter ging.

Een ouder vertelt:

“Door corona zitten we nu ook rustig in quarantaine en is hij veel thuis. Hij is dan veel rustiger. Hij vindt dit niet erg. De combinatie van een paar dagen naar school moeten gaan en dan thuis werken gaat veel beter. Hij zou een volle week school niet aankunnen. 5 dagen school is voor hen minder prettig.”

Anderen geven aan dat door de sluiting van de scholen de vooruitgang stagneerde of dat kinderen zelfs achteruitgingen door het ontbreken van structuur. Sommige kinderen zijn door de sluiting school meer gaan waarderen.

¹ Jeugdhulpaanbieders geven zelf aan dat er geen lagere bezetting was van personeel. Wel waren er minder jeugdigen op de groep en werd er meer structuur en invulling van de dag gegeven.

Jeugdhulpaanbieders zien zelf een lagere rapportage van incidenten in deze periode. De ervaren spanning staat mogelijk ook in relatie tot de sluiting van de scholen.

4 Conclusies en aanbevelingen



In dit hoofdstuk worden eerst de conclusies van dit onderzoek besproken, vervolgens worden aanbevelingen gegeven voor de praktijk.

4.1 Conclusies & Aanbevelingen

In dit kwalitatieve onderzoek stonden vier thema's centraal, namelijk:

1. De ervaringen met de gemeentelijke toegang
2. De samenwerking tussen de verschillende betrokken jeugdhulpprofessionals.
3. De mate waarin de hulp aansluit op de hulpvraag.
4. Ervaringen met veranderingen in de hulpverlening door de Corona pandemie

Over de toegang, samenwerking en regie en aansluiting op de hulpvraag is respondenten gevraagd naar mogelijke verbeterpunten. Deze verbinden we waar mogelijk aan de conclusies in de vorm van aanbevelingen.

4.1.1 Gemeentelijke toegang

We kunnen concluderen dat ouders en jongeren die hebben deelgenomen aan dit onderzoek over het algemeen tevreden zijn over de gemeentelijke toegang. De vindbaarheid en bekendheid van de rol die de gemeente heeft bij de toegang tot jeugdhulp kan verbeterd worden. De meeste ouders komen via andere organisaties bij de gemeente terecht. Belangrijke punten die bij de mate van tevredenheid een rol spelen, zijn de snelheid van handelen, de termijn waarbinnen een besluit valt over de hulp, het goed gehoord worden en een vriendelijke benadering. Het bij chronische problematiek jaarlijks verlengen van de zorg wordt ervaren als overbodige bureaucratie.

Aanbevelingen met betrekking tot de gemeentelijke toegang

Op de eerste plaats zou er gewerkt moeten worden aan de bekendheid van de gemeentelijke toegang en verbetering van het imago.

Wachttijden zou ondervangen kunnen worden door het aanpassen van beslistermijnen, capaciteit van medewerkers bij de toegang, maar ook heldere communicatie naar ouders en jongeren. Vertel duidelijk aan ouders en jongeren wanneer zij een beslissing kunnen verwachten en houdt ze op de hoogte van de voortgang. Betrek ze waar mogelijk bij de te nemen beslissingen. Communiceer helder waarom een traject een bepaalde duur heeft en wat er van de ouders verwacht wordt als de termijn het einde nadert, maar de problematiek nog niet is opgelost.

Tussen de WLZ en de wet op de Jeugdzorg zit een discrepantie in duur van de trajecten, maar ook de te stellen doelen. Hier zou op gemeente en landelijk niveau goed naar gekeken moeten worden. Hoe kunnen deze wetten beter op elkaar aansluiten?

4.1.2 Samenwerking en regie

Met betrekking tot de samenwerking en regie concluderen we dat de ervaringen van de respondenten overwegend positief zijn. In het geval van gelijktijdige trajecten vindt regelmatig overleg of uitwisseling plaats met alle betrokken partijen en er is een duidelijke regievoerder. De samenwerking wordt als negatief ervaren als er geen goede overdracht is van dossiers, waardoor elke keer opnieuw moet worden begonnen. Dit laatste speelt vooral wanneer jeugdhulpverleners of trajecten elkaar opvolgen.

Ouders geven aan dat de samenwerking tussen jeugdhulp en onderwijs beter zou kunnen. Op de basisschool is er vaak meer afstemming dan op het voortgezet onderwijs.

Aanbevelingen met betrekking tot samenwerking en regie

Een trajectregisseur zou kunnen toezien op de voortgang van het beslissingstraject en tegelijk contactpersoon en aanspreekpunt kunnen zijn gedurende het traject voor de ouders en of jongere. Deze regisseur zou ook de communicatie naar de ouders in goede banen kunnen leiden waarbij de volgende punten van belang zijn:

- Houdt ouders en jongeren regelmatig op de hoogte van de voortgang.
- Communiceer helder en eenduidig wat van ouders gevraagd wordt.
- Betrek ouders en jongeren bij de besluiten en afwegingen door gebruik te maken van de richtlijn 'Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp'.
- Leg ouders en jongeren goed uit wat het betekent als ze wel of geen toestemming geven voor het delen van gegevens omdat dit gevolgen kan hebben bij een overdracht.

Naast goede communicatie is het aantal wisselingen van hulpverlener een bepalende factor in de tevredenheid. Beperk zoveel als mogelijk het aantal wisselingen in hulpverlener. Ook hier zou een vaste regisseur een rol in kunnen spelen. Hoewel dit een lastig punt is waar niet altijd invloed op uitgeoefend kan worden, bijvoorbeeld in het geval van zwangerschap. Wel zou nagedacht kunnen worden over hoe je professionals langdurig aan de organisatie verbindt.

De samenwerking tussen onderwijs en jeugdhulp wordt al goed opgepakt in het speciaal basisonderwijs (SBO). Het is aan te raden om te kijken en inventariseren hoe zij dat doen. Vervolgens kunnen passende elementen in het primair basisonderwijs en voortgezet onderwijs worden geïmplementeerd.

4.1.3 Aansluiting op de hulpvraag

De mate van aansluiting op de hulpvraag wordt eveneens positief ervaren door de respondenten. Wanneer ouders en jongeren kunnen meepraten over de te stellen doelen en daarin gehoord worden, ervaren zij dit als positief. Positief is in hun ogen ook als een hulpverlener zorgvuldig naar de problematiek van de kinderen en hoe de ouders daarmee om kunnen gaan kijkt, dit mee weegt en, als de doelen door alle partijen worden gedragen. Maar dit is geen vanzelfsprekendheid. Ouders zien de hulp als nuttig als zij een positieve verandering waarnemen. Respondenten zijn ook heel positief als de hulpverlener goed aansluit bij henzelf of het kind.

Ouders zijn minder tevreden als zij het gevoel hebben dat er meer naar henzelf of financiering wordt gekeken dan naar de problemen van hun kind, of als er meer behoefte is aan maatwerk. Behoeftes aan maatwerk speelt vooral bij complexe problematiek met een persoonsgebonden budget (PGB) of langdurige zorg. Ouders moeten dan steeds opnieuw hun verhaal doen en zorg aanvragen.

Aan ouders wordt de mogelijkheid tot nazorg geboden maar dit blijkt niet altijd aan te sluiten bij de behoefte. Een meer proactieve vorm van nazorg zou kunnen helpen.

Aanbevelingen met betrekking tot aansluiting op de hulpvraag

Bij de mate van aansluiting op de hulpvraag gaat het in hoofdzaak ook om een goede communicatie tussen hulpverleners en ouders en jongeren, net als bij de regie en samenwerking. Het is belangrijk dat er niet óver ouders en jongeren gesproken wordt, maar mét hen. Vraag daarbij actief naar de ideeën, wensen en behoeften van ouders en neem deze serieus. Bekijk ook regelmatig of de doelen nog aansluiten bij de behoefte.

Bij samenwerking tussen organisaties wordt de gemeente nog vaak gevraagd om de regie op zich te nemen, maar organisaties kunnen ook werken met hoofd- en onderaannemers om zo de juiste zorg op maat te bieden. Wij raden op basis van deze bevindingen aan om daar meer gebruik van te maken en te zoeken naar mogelijkheden hoe dit eenvoudig gefaciliteerd kan worden.

Biedt een meer proactieve vorm van nazorg door bijvoorbeeld na een bepaalde periode de consulent of hulpverlener bij de gezinnen te laten informeren hoe het gaat. Op die manier zou eventuele terugval sneller gesignaleerd en wellicht voorkomen kunnen worden.

Gemeenten zien dat terugkeer in de jeugdhulp toeneemt. Wij raden gemeenten en jeugdhulporganisaties aan om goed na te denken over meer passende en proactieve nazorg.

4.1.4 Invloed Corona

Veranderingen in de jeugdhulp door de maatregelen rondom corona, zoals telefonische contacten of beeldbellen, de frequentie van de contacten en de sluiting van faciliteiten hebben bij sommige respondenten gezorgd voor stagnering van de vooruitgang. In andere gevallen had dit juist een positief effect, door bijvoorbeeld minder reistijd of meer rust door thuisonderwijs. De respondenten geven hier niet per se een negatieve of positieve waardering aan.

4.1.5 Beperkingen van het onderzoek

Door de kwalitatieve opzet van dit onderzoek en beperkte groep respondenten kunnen we de uitkomsten van dit onderzoek niet zonder meer doortrekken naar de algemene populatie en geen uitspraken doen over de omvang van de problemen of successen in de praktijk. Kwalitatief onderzoek heeft als doel verdiepende informatie op te leveren over wat er leeft en waarom, meestal als aanvulling op al bestaande kennis (Plochg, T. et al., 2007). Dit onderzoek geeft daarmee wel een beeld van de problemen waar cliënten in de praktijk tegenaan lopen en van de successen in de hulpverlening. Dit zien we ook doordat de bevindingen uit dit onderzoek aansluiten bij de bevindingen uit eerder onderzoek rondom cliënttevredenheid. Ook in ander onderzoek komen onderwerpen als het serieus nemen van ouders/jongeren, hen goede zeggenschap geven, continuïteit in hulp, goede regie en samenwerking als zaken naar voren die een belangrijke rol spelen in de tevredenheid (Anschutz, J. et al., 2017; Kreijen, P., 2019; Nooteboom, L. et al., 2017; Gilsing, R. et al., 2017; Mieloo, C.L. et al. 2019). De alliantie tussen cliënt en professional én de alliantie tussen hulpverleners onderling zijn daarbij in sterke mate bepalend.

Tot slot raden wij de gemeente aan dit rapport met andere partners in de jeugdhulp te bespreken. Wat kunnen zij hieruit leren en welke punten kunnen de andere organisaties versterken of verbeteren.

Anschutz, J. et al. (2017). *Cliëntervaringsonderzoek jeugd 2017. Ervaringen van Rotterdamse cliënten met jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam, Onderzoek en Business Intelligence.

Bartelink, C. (2013). *Wat werkt: Motiverende gespreksvoering*. Utrecht: NJI. [https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/\(311053\)-nji-dossierDownloads-Watwerkt_Motiverendegespreksvoering.pdf](https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/(311053)-nji-dossierDownloads-Watwerkt_Motiverendegespreksvoering.pdf)

Bartelink, C. (2013). *De richtlijn Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp*. Utrecht: NJI. https://richtlijnenjeugdhulp.nl/wp-content/uploads/2015/11/Richtlijn-Samen-beslissen_Richtlijn.pdf

Dooms, I. et al. (2017). *Cliëntervaring jongeren en ouders Jeugdhulp. Regio Haaglanden*. Den Haag: BMC Onderzoek.

Gilsing, R. et al. (2017). *Cliëntervaringsmonitor Jeugdhulp. Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Kreijen, P. et al. (2019). *Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2018*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam, Onderzoek en Business Intelligence.

Mieloo, C.L. et al. (2019) *Kwalitatief cliëntervaringsonderzoek (CEO) Haaglanden 2019. Een pilot voor kwalitatief cliëntervaringsonderzoek in samenwerking met het hoger onderwijs*. Den Haag: DE Haagse Hogeschool.

Nooteboom, L. et al. (2017). *Transformeren volgens ouders Een deelproject van Gezin aan Zet*. Oegstgeest: Curium LUMc.

Ploch, T. et al. (2007). *Handboek gezondheidszorgonderzoek*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Vlaanderen, M. et al. (2019). *Analyse en rapportage clientervaringen jeugdhulp. Eindrapport*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Aan jongeren zijn dezelfde onderwerpen voorgelegd, maar in plaats van uw kind is jij of je gebruikt.

1. Wat is de leeftijd van uw kind dat hulp ontvangt/ heeft ontvangen?
2. Is het traject van uw kind afgesloten of loopt het traject nog?
3. Van wanneer tot wanneer heeft uw kind hulp ontvangen/ wanneer is het traject gestart?
4. Wat was/is de reden dat uw kind hulp kreeg/krijgt?
5. Wat was/is de woonplaats van uw kind tijdens het traject?
6. Wat is uw gezinssamenstelling? (uit hoeveel personen, biologische/stief/pleeg? ouders, kinderen bestaat het)
7. En tot slot: heeft u nog andere kinderen die hulp ontvangen?

Gemeentelijke toegang

8. Had u of uw kind zelf een duidelijke hulpvraag?
 - Indien nee, door wie werd u in contact gebracht met de consulent jeugd? (denk hierbij ook aan een politiezorgmelding)
 - Indien nee, hoe heeft u dat ervaren?
9. Wanneer had u voor eerst contact met het lokale team? (was dit voor of na 13 maart 2020)
 - Op welke manier had u contact met de jeugdconsulent jeugd (bv. telefonisch, mail, via SMW)?
10. Hoe bent u in contact gekomen met de consulent Jeugd van de gemeente?
 - Wist u zelf de weg te vinden naar het lokale team? Indien nee: hoe is dat gegaan (bv. via huisarts, kennis, school)
11. Heeft u na het eerste contact, nog één of meer gesprekken gehad met het lokale team?
 - Hoe verliep dit contact? (bij u thuis, bij de gemeente, telefonisch, via beeld bellen?)
 - Hoe heeft u dat ervaren?
 - Waren daar nog andere personen bij betrokken? (Wist u dat u nog iemand mocht meenemen naar dit gesprek? Bijvoorbeeld een familielid, vriend of begeleider)
12. Hoe tevreden bent u in het algemeen over het contact met het lokale team op een schaal van 1-10?
 - Kunt u dit cijfer toelichten?
 - Doorvragen op wat wel en niet goed ging:
 - Werd u snel geholpen?
 - Vond u dat u serieus genomen werd?
 - Kreeg u voldoende informatie? En was dit duidelijk?
13. Werd u betrokken bij het zoeken naar oplossingen voor uw hulpvraag?

Algemeen Jeugdhulp

14. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de hulp die uw kind heeft gekregen op een schaal van 1-10?

- Kunt u dit cijfer toelichten?
- Doorvragen op wat wel en niet goed ging.

Doelrealisatie en aansluiting

15. Als u een cijfer van 1 tot 10 mag geven, welk cijfer zou u dan geven aan hoe nuttig u de hulp heeft ervaren?

- Kunt u dit cijfer toelichten?
- Doorvragen op wat wel en niet nuttig was.

16. Sloot of sluit de hulp/ondersteuning aan bij de hulpvraag van u en uw kind?

- Waarom wel/niet?
- Doorvragen op wat wel en niet aansloot.

17. Indien de hulpverlening nog loopt (zie vraag 3) is iets veranderd in de behandeling van uw kind?

- Zo ja, hoe hebben u en uw kind dat ervaren?

18. Indien van toepassing: wat zou volgens u beter kunnen in de aansluiting van de hulp op uw vraag/ de vraag van uw kind?

19. Zijn met u de doelen met de hulpverlening afgesproken, over wat u wilde bereiken voor uw kind?

- Wat vond u van deze doelen?
- Vond u dat u voldoende mee kon praten over deze doelen?
- Vond u dat u voldoende mee kon praten over de hulp die uw kind ontving?
- Zijn deze doelen behaald?

20. Heeft de geboden hulp uw kind geholpen?

- Waarom wel/niet?
- Lukt het om de verbetering vast te houden?
- Heeft u nu nog behoefte aan hulp? Zo ja, wat voor hulp?
- Heeft de coronacrisis invloed gehad op hoe he nu met uw kind gaat?

Ketensamenwerking en regievoering

21. Zijn er meerdere hulpverleners betrokken (geweest) in het traject voor uw kind?

- Indien meerdere: waren deze van dezelfde instelling of van verschillende?
- Was de school van uw kind betrokken?

22. Indien van toepassing, werkten de hulpverleners en eventueel andere partijen samen?

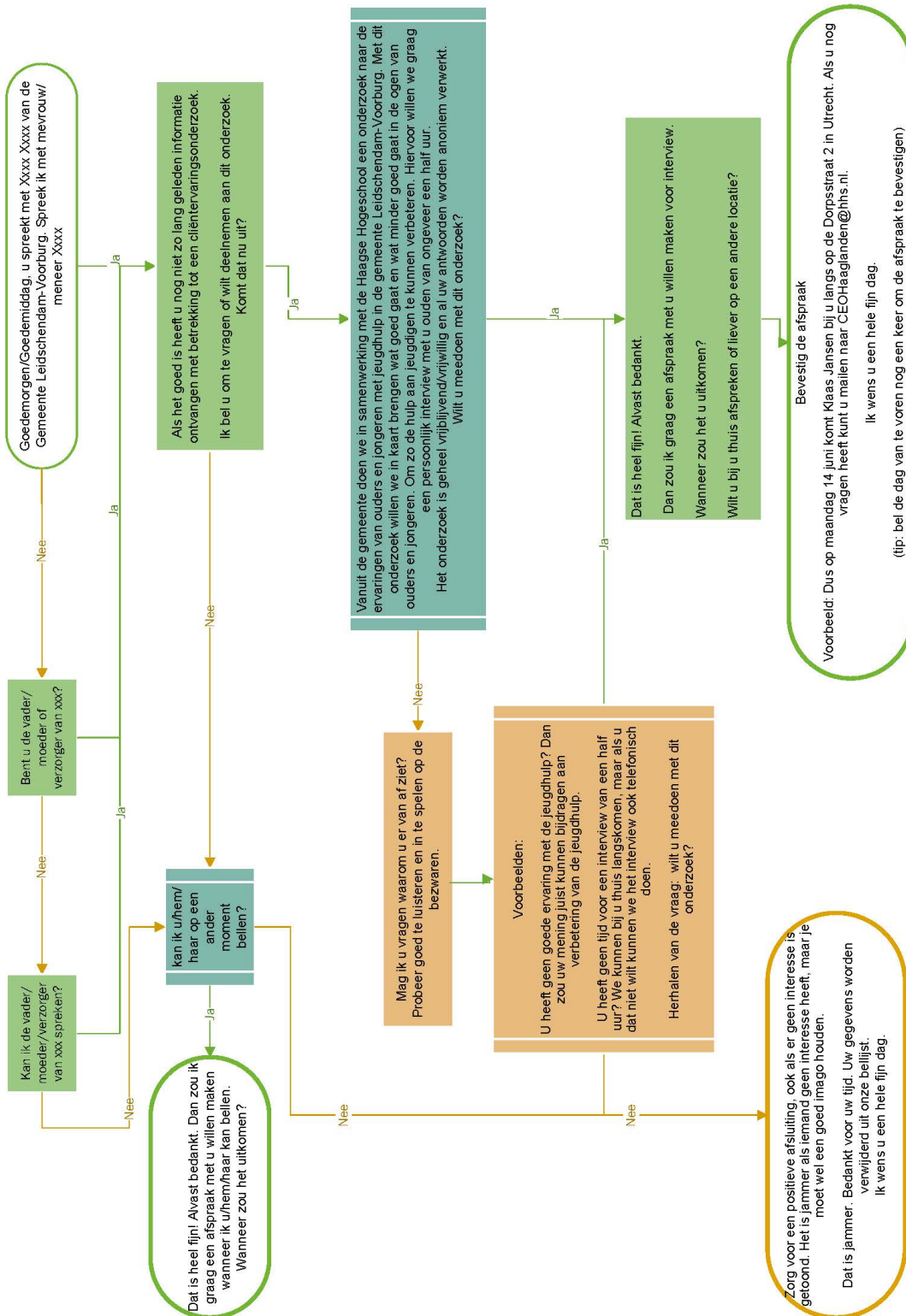
23. Indien van toepassing, hoe heeft u de samenwerking tussen de hulpverleners ervaren? En, indien u dat moet vertalen naar een cijfer van 1 tot 10, welk cijfer zou u dan geven?

- Wisten de hulpverleners van elkaar wat zij deden?
- Stemden zij hun hulp en activiteiten onderling af?
- Had een van de hulpverleners duidelijk de regie of coördinatie?

24. Welke mogelijke verbeteringen ziet u met betrekking tot samenwerking?

Tot slot

Met deze vraag zijn we aan het einde van het interview gekomen, ik wil u hartelijk bedanken voor uw antwoorden. Geeft dit interview zo een volledig beeld over de ervaring die u en uw kind hebben gehad met de ontvangen hulp of heb ik nog wat gemist/ heeft u nog wat toe te voegen?



November 2022

© 2022 De Haagse Hogeschool

De Haagse Hogeschool
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EH Den Haag
dehaagsehogeschool.nl
kennisnetwerkjeugdhaaglanden.nl

Auteurs

Cathelijne Mieloo
Wouter Reith
Mustafa Talib
Rob Gilsing

Met medewerking van

Bianca Prins, Judith Zweers van de gemeente Leidschendam-Voorburg en studenten Social Work van de HHs

Uitgever

De Haagse Hogeschool

Foto omslag

Shutterstock

Vormgeving

Gabriëlle Thijssen