

Clïentervaringsonderzoek DelftSupport 2021

Kwalitatief onderzoek naar ervaringen met Jeugdhulp



Auteurs:
Wouter Reith,
Mustafa Talib
Rob Gilsing



Kennisnetwerk
Jeugd Haaglanden

DE HAAGSE
HOGESCHOOL

<hr/>	
Managementsamenvatting	4
Opzet onderzoek	5
Resultaten	5
Aanbevelingen	5
<hr/>	
1 Aanleiding	6
Gemeenten	7
H10	7
DelftSupport	7
<hr/>	
2 Opzet kwalitatief onderzoek CEO	8
Doel van het onderzoek	8
Vraagstelling	8
Onderzoeksmethoden & respondenten	9
Kwaliteitsborging van het onderzoek	9
Respons	9
<hr/>	
3 Resultaten onderzoek	10
Achtergrond kind/gezin	11
Tevredenheid totaalpakket aan jeugdhulp	11
Aansluiting hulpvraag	11
Verbetersuggesties hulp	11
Doelen en inspraak	12
Ervaringen DelftSupport	12
Wijze van contact	13
Ketensamenwerking	13
<hr/>	
4 Conclusie & Suggesties	14
Regie	15
Hulp DelftSupport	15
Algemene tevredenheid	15
Betrokkenheid ouders	15
Ruimte voor verbetering	15
<hr/>	
5 Reflectie door teams DelftSupport	16
Herkenning	17
Nuance / aanvulling	17
Waardering	17

Managementsamenvatting



Opzet onderzoek

In het voorjaar van 2022 heeft het lectoraat Jeugdhulp in Transformatie van De Haagse Hogeschool met medewerking van tweedejaarsstudenten Pedagogiek een kwalitatief cliëntervaringsonderzoek gedaan onder cliënten van DelftSupport die in 2021 jeugdhulp hebben ontvangen. Voor het onderzoek zijn 82 ouders benaderd. Hiervan waren negen bereid om door middel van een interview mee te werken aan het onderzoek. De negen interviews zijn niet representatief voor alle gezinnen en jongeren die hulp ontvangen hebben maar evengoed waardevol. Achter elke ervaring zit een verhaal, een gezin, een kind of jongere met een hulpvraag. De resultaten uit de interviews zijn ter validatie in de teams van DelftSupport gepresenteerd en besproken.

Resultaten

Uit de interviews komt naar voren dat de ouders over de hulp van DelftSupport meer te spreken zijn dan over het totale hulpaanbod. Wanneer meerdere organisaties bij de hulp worden betrokken, wordt het al snel een kwetsbaar proces. Onderlinge afstemming tussen ketenpartners, wachtlijsten, personeelsverloop en daarbij steeds het gezin goed meenemen spelen hierbij een belangrijke rol. Wanneer bij afstemming tussen organisaties het gezin niet genoeg wordt meegenomen, ontstaat het gevaar dat het gezin ervaart dat er van alles achter hun rug om gebeurt en voelen ze zich niet gehoord en buiten spel gezet.

Desondanks geven de ouders waarmee gesproken is aan dat zij voldoende inspraak ervaren bij de opgestelde hulpverleningsdoelen en dat de hulp aansluit bij hun hulpvraag.

De ervaringen met DelftSupport zijn positiever dan over het totaalpakket aan hulp. De ouders stellen de hulp van DelftSupport op prijs vanwege het menselijk contact, de goede intenties van de professionals en de resultaten van de hulp. Dat gezinnen de hulp van DelftSupport goed waarderen is mooi maar tegelijk maakt DelftSupport ook deel uit van de hulpverleningsketen. Een lagere waardering voor de gehele keten straalt op den duur ook af op DelftSupport.

Aanbevelingen

Op basis van de interviews en de reflectie door het team adviseren we om te investeren in een betere samenwerking met de ketenpartners en daarbij vooral het gezin niet uit het oog te verliezen en waar mogelijk de regie bij het gezin te laten.

1 Aanleiding



Gemeenten

Gemeenten zijn in het kader van de Jeugdwet verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. In 2016 deed de regio Haaglanden kwantitatief onderzoek naar de cliëntervaring van jongeren en ouders in de jeugdhulp. Hiervoor werd gebruik gemaakt van de modelvragenlijsten voor jeugdigen en ouders (MCJO) die beschikbaar gesteld zijn door de VNG.

H10

Conform de landelijke adviezen hebben de H10-gemeenten aangegeven na dit kwantitatieve onderzoek, een kwalitatief CEO uit te voeren om enkele thema's die voortkomen uit het kwantitatieve onderzoek uit 2016, verder uit te diepen. Dit kwalitatieve onderzoek is in de vorm van een pilot in 2019 voor het eerst uitgevoerd, door het lectoraat Jeugdhulp in Transformatie van de HHs in samenwerking met studenten Social Work en Pedagogiek. In de pilot is verdiepende informatie verzameld als input voor verbetering van beleid of aanpak.

DelftSupport

DelftSupport heeft, naar aanleiding van deze pilot aan het lectoraat Jeugdhulp in transformatie gevraagd om in 2021 een kwalitatief cliëntervaringsonderzoek uit te voeren bij cliënten van DelftSupport, de organisatie voor inwoners van Delft met vragen over zorg, jeugdhulp of maatschappelijke ondersteuning. In dit onderzoek beperken we ons tot cliënten van DelftSupport op het gebied van jeugdhulp.



2 Opzet kwalitatief onderzoek CEO



Doel van het onderzoek

Primair doel van het onderzoek is om voor DelftSupport inzichten te verkrijgen in de ervaringen van cliënten die geholpen zijn door het sociaal team. Deze inzichten dienen bij te dragen aan de ontwikkeling en verbetering van de dienst-/hulpverlening van DelftSupport en het jeugd-stelsel in deze regio. Het onderzoek is nadrukkelijk geen cliënttevredenheidsonderzoek, waarbij wordt gemeten in hoeverre cliënten geholpen zijn door en tevreden zijn over de ontvangen hulp of ondersteuning van een bepaalde aanbieder.

Met het onderzoek wordt verdieping gegeven aan twee thema's die naar voren kwamen in het kwantitatieve onderzoek naar de cliëntervaringen in de jeugdhulpketen (2016), namelijk:

- Samenwerking tussen de jeugdhulpaanbieders en regie op deze samenwerking op casusniveau
- Aansluiting van het aanbod op de vraag/behoefte van ouders en jeugdigen

Bovenstaande thema's worden in het CEO Delft aangevuld met vragen over de invloed van corona.

Een nevendoeel is om de studenten van de opleidingen Social Work en Pedagogiek van De Haagse Hogeschool leerervaringen te bieden op het terrein van praktijkgericht onderzoek in het veld van jeugdhulp.

Vraagstelling

Het onderzoek kent de volgende hoofdvraag: Wat zijn de ervaringen van ouders en jeugdigen die in 2021 jeugdhulp ontvingen via het sociaal team van DelftSupport? Daarbij ligt de focus van het onderzoek op de volgende onderwerpen: ketensamenwerking, regievoering, doelrealisatie en aansluiten bij de ondersteuningsvraag van de cliënt. Het onderzoek richt zich in eerste instantie op ouders.

Hierbij spelen in ieder geval de volgende onderzoeksvragen:

1. Hoe ervaren ouders en jeugdigen de samenwerking en afstemming tussen de jeugdhulpaanbieders (zowel werkzaam binnen dezelfde organisatie als vanuit verschillende organisaties) die betrokken waren bij de ontvangen jeugdhulp?
2. Hoe ervaren ouders en jeugdigen de rol van de huisarts, het onderwijs en/of DelftSupport in het geheel?
3. Welke ervaringen hebben ouders en jeugdigen met de coördinatie of regie op bovenstaande samenwerking?
4. In hoeverre hebben de ouders en jeugdigen de hulp als nuttig ervaren?
5. In hoeverre zijn de doelen volgens hen ook daadwerkelijk behaald?
6. Vinden ouders en jeugdigen dat de geboden hulp/ondersteuning goed aansloot bij hun ondersteuningsbehoefte?
7. Welke mogelijke verbeteringen zien ouders en jeugdigen op bovengenoemde punten?

Bovenstaande vragen worden aangevuld met vragen specifiek over de ervaringen met het Sociaal Team in tijden van corona.

Onderzoeksmethoden & respondenten

De doelgroep van het onderzoek zijn ouders van jeugdigen in de leeftijd tot 16 jaar, die in 2021 hulp kregen en ondersteund werden door DelftSupport.

De studenten namen in het voorjaar van 2022 in duo's interviews af onder ouders, waarbij de voorkeur uitging naar face-to-face interviews. Deze vonden plaats op een plek van voorkeur van de ouders (denk aan thuis, bij het lokale team, bij de jeugdhulpaanbieder of op de hogeschool). Indien face-to-face niet mogelijk bleek, werd voorgesteld om het interview per beeldbellen of telefonisch af te nemen. De duur van het interviews was circa 30 minuten. Het interview vond plaats aan de hand van een semigestructureerde topiclijst (zie bijlage).

De resultaten uit de interviews werden besproken met de teams van Delft-Support door het delen van de concept-rapportage en een presentatie. In deze bespreking werden de voorlopige uitkomsten van dienen de interviewronde zoveel mogelijk gevalideerd.

Kwaliteitsborging van het onderzoek

De coördinatie van het onderzoek lag bij het Lectoraat Jeugdhulp in Transformatie van De Haagse Hogeschool. De voorbereiding en begeleiding van de studenten was onderdeel van het vak 'Onderzoeksvaardigheden' bij de opleiding Pedagogiek. De vakdocenten waren verantwoordelijk voor de inhoud van het vak, de voorbereiding en begeleiding van studenten. Bij de voorbereiding en begeleiding waren onderzoekers van het lectoraat betrokken.

Het onderzoek werd bij de studenten geïntroduceerd door onderzoekers van het lectoraat. Tijdens het vak leerden de studenten minimaal de basisprincipes van interviewen en het uitwerken van interviews in Atlas.ti. Daarnaast oefenden studenten intensief met het houden van interviews.

Daarnaast konden studenten bij het lectoraat terecht met vragen over de uitvoering van het onderzoek. Het lectoraat ontwikkelde een bescrypt waarmee studenten cliënten konden benaderen.

De interviews zijn door de student-interviewers getranscribeerd. Deze transcripten zijn vervolgens geanalyseerd door de onderzoekers van het lectoraat. Onderstaande resultaten zijn gebaseerd op 9 interviews met ouders. De gebruikte citaten zijn omwille van de leesbaarheid en privacy in beperkte mate aangepast. Bij de keuze voor de citaten hebben we ervoor gekozen om zoveel mogelijk een genuanceerd beeld te presenteren door positieve en meer kritische te gebruiken.

Respons

Het lectoraat heeft voorafgaand aan het onderzoek een lijst met ruim 80 te benaderen respondenten ontvangen van DelftSupport. De studenten kregen per tweetal ongeveer vijf respondenten die zij konden benaderen voor een interview. Uiteindelijk zijn op deze manier 9 interviews met ouders afgenomen.

Het kleine aantal respondenten maakt het niet mogelijk om in de analyse onderscheid te maken tussen type hulp (vrijwillig of gedwongen) of naar hulpaanbieder. Daarbij geldt dat de resultaten als gevolg van het kleine aantal respondenten niet representatief is voor de groep cliënten die hulp ontvangen hebben van DelftSupport. Dat wil echter niet zeggen dat de ervaringen die uit de interviews naar voren komen niet waardevol zijn. Achter elke ervaring zit een verhaal, een gezin, een kind of jongere met een hulpvraag. De resultaten uit de interviews zijn ter validatie in de teams van DelftSupport gepresenteerd en besproken. De uitkomsten hiervan zijn meegenomen in dit rapport.

3 Resultaten onderzoek



Achtergrond kind/gezin

In alle gezinnen waren er meerdere kinderen aanwezig. De helft van de gezinnen betreft een éénoudergezin. De leeftijd van de kinderen die hulp kregen, liep uiteen van 0 tot 20, hoewel uit de interviews niet altijd duidelijk werd welk kind uit het gezin precies hulp kreeg. De problematiek in de gezinnen varieerde: autisme, ADHD, dakloosheid, gedragsproblemen, GGZ-problematiek, etc. Vaak speelde er een combinatie van deze problemen hetgeen past bij de doelgroep van DelftSupport die zich richt op multiprobleem gezinnen.

In alle gezinnen op één na was ten tijde van het interview nog steeds hulp van DelftSupport. De mate waarin DelftSupport betrokken was, varieerde van een coach die regelmatig contact heeft met het gezin tot een rol op de achtergrond in een situatie waarbij DelftSupport alleen betrokken was bij het realiseren van een vervoersvoorziening. In de meeste gevallen waren er naast DelftSupport ook andere hulpverlenende instanties bij de gezinnen betrokken zoals pleegzorg, West-coaching of Impegno.

Tevredenheid totaalpakket aan jeugdhulp

Het gemiddelde cijfer dat de respondenten aan de ontvangen hulp gaven, komt op een kleine 6. De toegekende cijfers variëren van 2 tot 9. Dit cijfer heeft betrekking op het totaalpakket aan hulp en is dus niet te herleiden naar één organisatie.

De respondenten die tevreden zijn over de hulp, geven o.a. aan dat de hulpverlener begrip toont voor hun eigen situatie en samen met hen een stap verder probeert te zetten. Verder waarderen respondenten het feit dat hulpverleners duidelijk communiceren en oprecht interesse tonen. Zoals een moeder zei:

"Hij heeft echt geluisterd, naar mijn verhaal, mijn achtergrond, over de jongens. Hij heeft het heel goed samengevat en daarop zijn eigen vragen gesteld"

Ouders die niet zo tevreden waren met de geboden hulp, benoemen de aansluiting op de hulpvraag als een probleem. Een ouder verwoordt het als volgt:

"omdat je niemand kan vinden of nergens bij kan aansluiten of de hulpverlening is heel kort of het wisselt steeds van persoon!"

Aansluiting hulpvraag

De meeste cliënten vinden dat de aangeboden hulp aansloot op hun behoeftes en vragen. Sommige cliënten gaven aan dat ze vooral praktische tips wilden over het omgaan met hun kinderen en dat kregen ze. Een moeder zegt:

"op een gegeven moment heb ik ambulante spoedhulp gekregen. Dat vond ik toen heel fijn. Ik heb toen echt het idee gehad dat de instanties voor mij klaar stonden!"

Anderen hadden te maken met zwaardere problemen waar ze in hun ogen mee geholpen zijn. Voorbeelden hiervan zijn intensieve gezinsbegeleiding of het begeleiden van jongeren bij zware gedragsproblemen.

Enkele cliënten vonden dat de hulp niet echt aansloot op hun behoeftes. De communicatie over en het 'dwingende' karakter van de hulp waren redenen voor een ouder om een klacht in te dienen. Een andere ouder benoemde de wisseling van hulpverlener als voornaamste reden; ze zegt:

"toen heb ik weer een andere mevrouw gekregen en ja toen moest weer alles opnieuw gedaan worden en zo. Dus dat duurde allemaal wel een beetje!"

Ook de intensiteit of duur van de hulp kan de tevredenheid beïnvloeden. Een ouder vindt het jammer dat de hulp beperkt blijft tot een vast aantal sessies. Een andere ouder geeft aan dat de tips en adviezen goed zijn maar dat het uiteindelijk toch op henzelf en de school aankomt.

"Dus zij kunnen tips en adviezen geven aan de opvoeders maar die moeten het doen. Ja dat waren wel nuttige tips, maar het komt natuurlijk op mij en R. en de juffen aan!"

Verbetersuggesties hulp

De geïnterviewde ouders hadden een aantal suggesties ter verbetering van de hulp. Naast sneller starten en meer nazorg gingen een aantal opmerkingen ook over ontevredenheid over en vertrouwen in het huidige aanbod. Ouders zouden graag zien dat zij meer betrokken worden bij de inhoud van de hulp die geboden wordt en bij eventuele alternatieven.

Tot slot geeft een ouder de suggestie om vaker contact te onderhouden, bijvoorbeeld even tussentijds via Whatsapp informeren hoe het gaat en vragen of er nog behoefte is aan hulp.

Doelen en inspraak

Iets minder dan de helft van de cliënten gaf aan dat de gestelde doelen behaald zijn. Sommige cliënten gaven aan dat het hulptraject nog niet afgelopen is en dat doelen ook steeds aangepast worden naargelang de situatie binnen het gezin.

Cliënten waarvan de doelen nog niet behaald zijn, gaven aan dat de hulp op dit moment ontoereikend is en dat intensievere begeleiding nodig is. Een cliënt zei hierover:

"...maar dat ligt niet aan het sociaal team, maar aan mijn zoon en de grotere hulpverlening die er eigenlijk nodig is voor zulk soort kinderen."

Op één cliënt na vinden alle cliënten dat ze inspraak hebben gehad bij het opstellen en uitvoeren van doelen voor de hulp. Ze vinden dat de professionals met hen overleggen en er wordt altijd om hun mening gevraagd en rekening mee gehouden. Een cliënt zei:

"wat ik ervan vind, neemt hij ook altijd heel erg mee."

Daar waar aanpassing van doelen nodig is, zeggen cliënten ook bijna altijd de ruimte te hebben ervaren om hun mening te geven en behoefte uit te spreken. Een moeder zei hierover:

"...ze gaan wel samen met je meedenken en als je dat wilt of niet, moet je dat gewoon eerlijk zeggen."



Ervaringen DelftSupport

Naast de algemene tevredenheid over de hulp is in de interviews ook gevraagd naar de waardering van de hulp vanuit DelftSupport. Deze kwam gemiddeld op bijna een 8 uit. Uit de toelichtingen van de ouders komt naar voren dat zij erg te spreken zijn over het (menselijke) contact, dat de hulp ze op weg geholpen heeft en dat ze het idee hebben dat de medewerkers van DelftSupport het beste met hen voor hebben:

"Ja... super, heel erg menselijk, heel erg hartelijk, heel erg meedenkend, niet dat je een nummer bent of iets dergelijks. Echt, echt heel erg ja...ik ben heel erg geholpen!"

"Kijk op alle vlakken in het leven liep ik vast: lichamelijk, geestelijk, met mijn inkomsten, met mijn kinderen. Daar is echt alles gehoor aan gegeven en met alles ben ik op de rit geholpen... ..zonder hun had ik het niet gered."

"Ja zeker, ik heb meerdere hulpverleners gehad sinds ik in Delft ben komen wonen en daar heb ik echt geen goed woord over, niet hoe het loopt, niet met de contacten. Met deze meneer hou ik het, het langste vol laat ik het zo zeggen... ..Hij denkt mee, hij adviseert, hij legt niet op maar hij adviseert, altijd met een rustige zachte dwang moet ik ook eerlijk zeggen, maar dat is goed, dat is zeer goed, dat ervaar ik als goed."

Enkele ouders maken, net als bovenstaande ouder, ook wat meer kritische opmerkingen. Een ouder geeft aan dat, mede door een wisseling van hulpverlener, het lang geduurd heeft voordat de hulp uiteindelijk op gang kwam en een andere ouder gaf aan dat ondanks de geruststelling van het sociaal team het kind toch uit huis is geplaatst waardoor het vertrouwen in DelftSupport verdwenen is.

"Veilig thuis heeft toen gezegd dat ik naar Sociaal Team moet gaan en die zeiden van 'wees maar niet bang voor een uithuisplaatsing', en wat gebeurt er uiteindelijk toch weer: een uithuisplaatsing! En dan denk ik van jullie zijn zelf een stel leugenaars, want ze zeiden dat het niet zou gebeuren en dan gebeurt het wel. Het Sociaal Team is daarom voor mij ook een 'no go' geworden."

Een ander knelpunt dat naar voren komt is het aantal wisselingen waar ouders mee te maken krijgen als gevolg van ziektevervangingen en of personeelswisselingen.

"Want dit is wel een beetje een probleem bij de gemeente, iedereen komt en gaat heel snel. Dat is een beetje lastig. Het is ook wel privé natuurlijk. Je laat mensen best wel dicht bij je huis. Je vertelt het verhaal eerlijk. Althans ik doe dat wel gewoon."

Dan is het wel rot dat je dan weer iemand krijgt en na een half jaar weer iemand anders. Je moet elke keer weer alles opnieuw uitleggen en dan is het toch wel weer een andere denkwijze!

Wijze van contact

De interviews zijn afgenomen gedurende de Corona pandemie. Ouders geven aan dat de manier van contact met de hulpverleners hierdoor wel wat veranderd is. Huisbezoeken werden in veel gevallen vervangen door online en telefonische afspraken en niet alle hulp was even snel voorhanden.

In de interviews is gevraagd naar de manier waarop de ouders het liefst contact hebben met DelftSupport. Bijna alle ouders geven aan dat zij persoonlijk contact, het liefst thuis in een vertrouwde omgeving het prettigst vinden.

“Nou, ik denk dat als je elkaar in de ogen kan kijken, dat je toch een andere feeling erbij hebt dan dat je elkaar alleen aan de telefoon hebt. Kijk je komt niet zomaar, want er is een probleem aan de hand en dan is het wel fijn als je elkaar een beetje kan aanvoelen. Je ziet ook echt dat iemand begaan is, dus ik vind het wel prettig om mensen te zien dar!”

Een andere ouder geeft aan dat thuis afspreken ook een manier is om te laten zien dat (na anonieme meldingen) het thuis wel veilig is.

Redenen om liever niet thuis af te spreken zijn voor ouders dat er soms veel hulpverleners tegelijk over de vloer komen, ze er niet altijd zin in hebben en dat het voor kleine zaken net zo handig is om de telefoon te pakken.

Ketensamenwerking

De respondenten geven de ketensamenwerking gemiddeld een 6.8 (min. 4 – max. 10). Uit de toelichtingen komt naar voren dat het een kwetsbaar proces is, dat enerzijds bepaald wordt door de hoeveelheid betrokken organisaties maar soms ook één persoon.

“Ik moet zeggen dat die coördinator die ik zelf had gekregen, die eerste dame, vanaf dat moment ging het wel beter. Want zij vroeg wel gelijk wie is er betrokken in het gezin, wil je de contactgegevens delen, dan kan ik gaan bellen met school en alle andere mensen. Zij heeft echt het contact weer een beetje aangeslingerd, maar alles daarvoor was eigenlijk om te huilen!”

Daarnaast komt naar voren dat wanneer hulpverleners wel goed onderling afstemmen dit ook geen garantie is voor tevredenheid. Sommige ouders ervaren daardoor zelfs dat hun de regie ontnomen wordt, zeker wanneer ze ervaren dat ze niet goed gehoord worden.



“De hulpverleners weten wel van elkaar en geven aan wat er moet gebeuren. Zij houden alleen geen rekening met de situatie en hoe wij ons hierbij voelen. Er wordt te makkelijk over nagedacht... ..Eerst had ik eigenlijk zelf de regie over alles en nu is het lastig, want nu bepalen zij alles wat er gedaan wordt!”

Als verbeteringsuggestie voor een betere samenwerking noemen verschillende ouders vanzelfsprekend het verbeteren van de communicatie tussen de verschillende partijen maar ook het goed luisteren naar de betrokkenen, meerdere partijen horen en duidelijk uitleg geven omdat niet iedereen alles even snel verwerkt. Een opmerking van een andere ouder maakt duidelijk dat ook dit een kwetsbaar proces is omdat het juist oplettendheid en scherpheid van de ouder zelf vraagt die misschien niet altijd aanwezig is:

“Ik denk dat je als ouder gewoon ook een beetje scherp moet zijn. Dat vind ik ook een soort van logisch. Ik bedoel, wij komen daar met een hulpvraag dus je kan ook niet alleen maar lijdzaam gaan zitten afwachten wat een ander doet. Je denkt ook mee. Als je dat niet doet ervaar je misschien ook een minder geolied proces. Misschien ben je als ouder wel de degene die die lijm een beetje is!”

4 Conclusie & Suggesties



Regie

Bijna alle ouders die we gesproken hebben, hebben te maken met meerdere hulpverleners van verschillende organisaties. Dit maakt de samenwerking met de ouders kwetsbaar omdat het soms van de persoon van de hulpverlener afhankelijk is hoe de ouders dit ervaren. Zeker in combinatie met een groot verloop kan dit ervoor zorgen dat de samenwerking door een wisseling van hulpverleners opeens minder goed verloopt. Wanneer ouders in staat zijn om zelf de regie te houden lijkt de samenwerking ook beter te verlopen maar niet alle ouders zijn hiertoe in staat.

Hulp DelftSupport

De ouders zijn overwegend positief over de hulp die DelftSupport biedt. Het menselijk contact, goede afstemming en hulp die ertoe doet zijn hierin belangrijke elementen. In gevallen waar sprake is van gedwongen hulpverlening staat deze tevredenheid onder druk. Zorgvuldige communicatie over de toekomst lijkt hierbij van groot belang.

Algemene tevredenheid

De hulp van DelftSupport wordt positiever gewaardeerd dan de hulp in het algemeen. Een van de redenen hiervoor is dat de meeste ouders al lange tijd hulp van verschillende partijen ontvangen. De huidige hulp wordt over het algemeen gewaardeerd maar de vele wisselingen, de bijbehorende teleurstellingen, wachttijden en soms problemen bij overdracht maken dat het overall oordeel minder positief uitvalt. Ook kan het zo zijn dat een negatieve ervaring met één van de zorgaanbieders het gehele oordeel kleurt.

Betrokkenheid ouders

Bijna alle ouders geven aan dat zij in voldoende mate betrokken geweest zijn bij het opstellen van de doelen voor de hulp en geven aan dat deze aansluit bij hun behoeften. Deze tevredenheid betekent niet dat alle doelen ook behaald zijn. De meeste ouders ontvangen namelijk nog steeds hulp voor hun kind.

Ruimte voor verbetering

Ondanks het overwegend positieve beeld hebben de ouders nog enkele suggesties voor verbetering.

- Betere communicatie tussen de betrokken hulpverleners en uitleg geven aan het gezin.
- Beter luisteren naar de verschillende betrokken partijen rondom een kind.
- Betrek ouders beter bij de inhoud van de hulp en mogelijke alternatieven.
- Laat hulp sneller starten en biedt nazorg
- Houdt ook tussentijds contact, al is het maar via een app-berichtje

5 Reflectie door teams DelftSupport



Eind september 2022 zijn de resultaten uit de interviews in twee bijeenkomsten met de leden van het sociaal team van DelftSupport besproken. De besprekingen duurden ieder een uur en werden ieder bijgewoond door verschillende teamleden.

De deelnemers aan de bijeenkomst hadden voorafgaand aan de bijeenkomst de conceptrapportage met de bevindingen van het onderzoek ontvangen. Tijdens de bijeenkomst zijn de belangrijkste resultaten gepresenteerd waarna we in gesprek gegaan zijn aan de hand van drie vragen:

1. Worden de resultaten uit de interviews herkend?
2. Zijn er eventuele nuances of aanvullingen nodig?
3. Hoe worden de uitkomsten uit de interviews gewaardeerd?

Herkenning

Het team herkende dat de samenwerking met ketenpartners soms moeizaam verloopt.

“je bent soms een dag aan het vechten met ketenpartners om iets gedaan te krijgen en de tijd die je daaraan besteedt, kan je niet aan de cliënt besteder”.

Dat deze samenwerking ook afhankelijk is van personen wordt herkend, ook bij ketensamenwerking is een goede klik met je collega uit een andere organisatie helpend. Oprecht zijn, er geen dubbele agenda op nahouden, duidelijke communiceren, en het werken vanuit een gedeelde visie dragen hieraan bij. Helaas is dat niet altijd het geval en dat heeft ook invloed op de cliënt.

Het grote verloop van personeel binnen de sector maakt de samenwerking er niet makkelijker op. Er werd een voorbeeld genoemd van een jongere waarbij in één jaar maar liefst vijf wisselingen van hulpverleners hebben plaatsgevonden.

DelftSupport had kort voor de bespreking van de resultaten ook een cliëntentafel georganiseerd waarbij men in gesprek gegaan is met cliënten over de ervaringen met de hulp. Vanuit de cliëntentafel worden deels dezelfde onderwerpen genoemd als in de interviews. Cliënten geven aan betrokken te worden bij het opstellen van de doelen maar ze zijn kritisch over de nazorg. Een cliënt gaf aan dat contact met de hulpverlener nadat het traject is afgesloten, ook fijn kan zijn zodat je kan laten zien dat het (nog steeds) goed met je gaat.

Nuance / aanvulling

Uit de interviews kwam naar voren dat een ouder kritisch was over mogelijke toezeggingen over een uithuisplaatsing. Het team geeft aan dat uithuisplaatsingen altijd gevoelig liggen. Wat ouders horen of onthouden, is niet per se hetzelfde als wat er is gezegd. Daarbij kan de situatie

met de tijd ook veranderen of kom je achter zaken die je eerst niet wist. Om misverstanden te voorkomen is het voor hulpverleners van belang om goed te checken wat de ouder heeft ‘gehoord’ en ze goed mee te nemen in het hele proces. Zeker bij ouders die zelf veel problemen hebben en/of wanneer er sprake is van LVB-problematiek is dat van belang.

Een andere bron van verwarring, waarbij het heel belangrijk is om de cliënt hierin goed mee te nemen, is dat de reden van aanmelding soms anders is dan de doelen waarmee aan de slag gegaan wordt. Dat komt bijvoorbeeld omdat ouderproblematiek ook van invloed kan zijn op het kind. Het is dus van belang om van begin af aan duidelijk te maken dat het sociaal team er ook voor het kind is. Het team heeft de indruk dat dit in de nieuwe aanmeldformulieren/informatiebladen minder goed naar voren komt.

Tot slot vraagt het team zich af wat de reden is dat veel ouders niet mee wilden doen met het onderzoek. Dat zou mogelijk iets kunnen zeggen over de ervaringen met de hulp. Hierover zijn in het onderzoek geen gegevens verzameld, waardoor deze vraag onbeantwoord blijft.

Waardering

Uit de interviews komt naar voren dat de ouders over DelftSupport meer te spreken zijn dan de hulp als totaalpakket. Het team geeft aan dat het mooi is dat DelftSupport een 8 krijgt maar stelt de vraag hoe lang het die credits krijgt. Ook DelftSupport maakt immers deel uit van het systeem dat overall een 6- krijgt. De samenwerking met andere organisaties verloopt niet altijd soepel. Het is belangrijk om vanuit eenzelfde visie/uitgangspunten met de cliënt te communiceren. Dit is helaas niet altijd het geval en dat zorgt voor onduidelijkheid en frustratie bij cliënten en het team.

Op de vraag wat de reden kan zijn dat DelftSupport positiever gewaardeerd wordt, gaf het team aan dat de waardering vooral te maken heeft met de visie en werkwijze van DelftSupport: laagdrempelig, gericht op de cliënt, flexibel zijn en maatwerk bieden. Professionals ervaren (discretionaire) ruimte en daar maken ze gebruik van. Ze weten hierdoor de juiste rol te pakken afhankelijk van de behoefte en de vaardigheden van een cliënt. Verder is de ondersteuning vanuit DelftSupport volgens het team veelzijdig waardoor de cliënt niet zo snel wordt doorverwezen naar andere instellingen.

Maart 2023

© 2023 De Haagse Hogeschool

De Haagse Hogeschool

Johanna Westerdijkplein 75

2521 EN Den Haag

www.dehaagsehogeschool.nl

www.kennisnetwerkjeugdhaaglanden.nl

Auteurs

Wouter Reith,

Mustafa Talib

Rob Gilsing

Uitgever

De Haagse Hogeschool in samenwerking met

het Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden

Fotografie

Shutterstock

Vormgeving

Gabriëlle Thijsen

Sandra Slingerland