Cliëntervaringsmonitor Jeugdhulp Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland

Rob Gilsing
Anna Jansma
Lineke van Hal
Anna Wróblewska
Jacintha Schuurman
Steffie van Alphen

Verwey-Jonker Instituut

Cliëntervaringsmonitor Jeugdhulp

AMSTERDAM-AMSTELLAND EN ZAANSTREEK-WATERLAND

Juli 2017

Rob Gilsing
Anna Jansma
Lineke van Hal
Anna Wróblewska
Jacintha Schuurman
Steffie van Alphen

Inhoudsopgave

	Samenvatting en conclusies	3
1	Aanleiding en doel- envraagstelling	8
2	Onderzoeksopzet en -methoden	11
3	Toegankelijkheid ondersteuning	15
4	Ketensamenwerking	27
5	Resultaten en doelrealisatie	35
6	Van belang in ondersteuning en verbeterpunten	50
	Bijlage Topiclijsten telefonische interviews	59

Samenvatting en conclusies

1 Opzet van het onderzoek

De Jeugdwet verplicht gemeenten om jaarlijks onderzoek te doen naar cliëntervaringen. Daartoe voerden de veertien gemeenten[1] in de regio's Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland begin 2016 een kwantitatief onderzoek uit onder ouders en jeugdigen die in 2015 jeugdhulp ontvingen. Dit onderzoek liet zien dat de jeugdhulp in beide regio's overwegend positief wordt beoordeeld door zowel ouders als jeugdigen. Aandachtspunten waren de toegankelijkheid van de hulp, de ketensamenwerking en doelrealisatie. Het onderzoek kende echter een aantal beperkingen. Zo was de respons laag. Ook was een aantal specifieke groepen (ouders en jeugdigen met een lage opleiding en vaders) niet of nauwelijks vertegenwoordigd.

In 2017 willen de regio's het onderzoek op een andere wijze vormgeven. Aan het Verwey-Jonker instituut is gevraagd om een kwalitatief onderzoek uit te voeren, om zo meer diepgaand inzicht te verschaffen. We zijn dan ook op zoek gegaan naar het verhaal achter de cijfers, met specifieke aandacht voor enkele punten waarop het eerdere kwantitatieve onderzoek de aandacht vestigde: toegankelijkheid en ketensamenwerking, naast doelrealisatie en de resultaten van de jeugdhulp. Bovendien hebben we groepen cliënten betrokken die in het eerdere onderzoek niet of nauwelijks zijn gehoord.

Het onderzoek heeft daarmee een tweeledig doel. Ten eerste reiken we inzichten aan die kunnen bijdragen aan de verbetering van het jeugdstelsel in de betreffende regio's. Meer specifiek is het doel om de ervaringen zoals die in de Cliëntervaringsmonitor 2015 naar voren kwamen te verdiepen en in te kleuren en daarbij recht te doen aan de breedte van de variëteit aan cliënten en hulpvormen. Ten tweede kunnen de gemeenten de resultaten van het onderzoek gebruiken om verantwoording af te leggen aan de rijksoverheid aangaande cliëntervaringen.

In het onderzoek maken we onderscheid naar:

1. **Vrij toegankelijke jeugdhulp:**

   De hulp en ondersteuning door lokale teams waarbij in de veertien gemeenten de eerste lijn is ondergebracht (Ouder- en Kindteams, Jeugdteams, wijkteams, etc.).
2. **Niet vrij toegankelijke jeugdhulp:**
   Vrijwillige specialistische hulp op het gebied van jeugd-ggz, jeugd met beperkingen en/of jeugd- en opvoedhulp, en jeugdhulp in het gedwongen kader (jeugdbescherming en jeugdreclassering).

De hoofdvraag van het onderzoek is:

Wat zijn de ervaringen van ouders en jeugdigen die in 2016 contact hadden met vrij toegankelijke en niet vrij toegankelijke jeugdhulp in de regio's Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland?

Het onderzoek kende de volgende onderzoeksvragen:

1. Hoe ervaren ouders en jeugdigen de toegankelijkheid van de jeugdhulp (weten waar ze moeten zijn, wachttijden)?
2. Hoe ervaren ouders en jeugdigen de ketensamenwerking (onderlinge afstemming) tussen de verschillende jeugdhulppartners?
3. Vinden ouders en jeugdigen de hulp nuttig, zijn de doelen gerealiseerd?
4. In hoeverre zijn er verschillen in ervaringen met de jeugdhulp op basis van de achtergrondkenmerken van ouders en jeugdigen, en op basis van het onderscheid vrij en niet vrij toegankelijke jeugdhulp?

1 Het gaat om de volgende gemeenten in de regio Amsterdam-Amstelland: Aalsmeer, Amstelveen, Amsterdam, Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn. In de regio Zaanstreek-Waterland: Beemster, Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland, Wormerland en Zaanstad.

In het onderzoek zijn jeugdigen (vanaf 12 jaar) en ouders betrokken die in 2016 een van beide vormen van hulp ontvingen. We besteedden specifiek aandacht aan het includeren van groepen cliënten die in het kwantitatieve onderzoek van 2016 niet of onvoldoende zijn bereikt, namelijk lager opgeleiden en vaders.

Het draaide in dit onderzoek om het kwalitatief in beeld brengen van cliëntervaringen, met het doel om aandachtspunten voor de ontwikkeling en verbetering van de jeugdhulp in beide regio's aan te dragen. We stellen met nadruk dat het onderzoek geen representatief beeld oplevert - dat is ook niet het doel van het onderzoek. De in dit rapport gepresenteerde cijfers zijn ruwe indicaties van de cliëntervaringen. De meerwaarde van het onderzoek zit in de verdieping en inkleuring.

Het onderzoek bestond uit verschillende delen, met een sterke nadruk op telefonische interviews met cliënten:

1. Telefonische interviews met 78 cliënten: 68 ouders (55 moeders en 13 vaders) en 10 jongeren (3 meisjes en 7 jongens). 42 van hen waren cliënt bij een specialistische aanbieder, 36 bij een lokaal team. 15 ouders hadden een laag opleidingsniveau.
2. Panelgesprekken met cliënten over de resultaten van de interviews.

2 Onderzoeksresultaten

2.1 Toegankelijkheid van de hulp

De toegankelijkheid van de hulp wordt door de meeste cliënten positief beoordeeld. Omdat het onderzoek mede tot doel had een bijdrage te leveren aan leren en ontwikkelen binnen het jeugdstelsel in de beide regio's, hebben we in de analyse nadrukkelijk gezocht naar verbeterpunten. Het onderzoek brengt dan ook een aantal duidelijke aandachtspunten naar voren.

Zo zegt een aanzienlijk deel van de cliënten (en bijna alle jongeren) voorafgaand aan de ondersteuning niet te weten waar ze terecht kunnen met hun hulp- of ondersteuningsvraag. Dit sluit aan bij het aandachtspunt uit de Cliëntervaringsmonitor 2015: ouders/verzorgers vragen om betere informatievoorziening over de mogelijkheden van jeugdhulp. Veel cliënten zijn dan ook niet direct bij de (vrij toegankelijke) lokale teams terecht gekomen, maar via andere partijen. Hetzelfde beeld zien we bij aanbieders, met de kanttekening dat daar niet anders verwacht mag worden. Een klein deel van deze cliënten zegt via een lokaal team te zijn verwezen.

Daarnaast zien we dat een deel van de cliënten van mening is dat zij de hulp of ondersteuning niet snel kregen. Wachttijden van enkele maanden voordat ondersteuning of hulp daadwerkelijk van de grond komt, zijn geen uitzondering. Cliënten ervaren dat de snelheid van de toegang tot hulp niet overeenkomt met de urgentie van hun problemen. Soms worden zij steeds opnieuw doorverwezen, in andere gevallen zijn er wachtlijsten of hebben cliënten geen idee waarom het zo lang duurt. In de Cliëntervaringsmonitor 2015 werd eveneens geconstateerd dat de snelheid van de toegang tot hulp een verbeterpunt is.

Tot toegang tot hulp rekenen we ook of de hulp als passend wordt ervaren bij de vraag of het probleem waar cliënten mee komen: de toegang tot passende hulp. Passende hulp of ondersteuning blijkt niet vanzelfsprekend, zo blijkt uit de ervaringen van cliënten. Ouders geven hier uiteenlopende redenen voor: een kind past naar de mening van ouders niet in een bepaalde behandelgroep, de hulp is niet te combineren met arbeid- en zorgtaken van ouders, professionals weten niet hoe met een bepaald probleem om te gaan of de diagnose is inadequaat of ontbreekt. Cliënten die positief zijn over de mate waarin de hulp passend is, noemen vaak de mogelijkheid tot maatwerk als belangrijke factor: het snel en flexibel in kunnen spelen op uiteenlopende vragen van cliënten. Ook dit punt – meer maatwerk en het aansluiten bij behoeften – kwam in de Cliëntervaringsmonitor 2015 als verbeterpunt naar voren.

Als we cliënten om een algemeen oordeel over de toegang tot hulp vragen, waarin ze bovengenoemde aspecten betrekken, blijkt dat de opvatting over de mate waarin de zorg past en in mindere mate ook de ervaren snelheid van de toegang tot hulp ertoe leidt dat cliënten het oordeel 'onvoldoende' geven. Bij cliënten die positief oordelen over de toegankelijkheid van de hulp spelen dezelfde factoren een rol in de oordeelsvorming, maar ook de beschikbaarheid en de toegankelijkheid van de hulpverlener worden als factor genoemd.

2.2 Ketensamenwerking

Uit de Cliëntervaringsmonitor 2015 kwam naar voren dat ruim een kwart van de ouders 'nooit of soms tevreden (is) over de samenwerking tussen hulpverleners om hun kind te kunnen helpen'. Dat was reden om in dit onderzoek dieper in te gaan op deze samenwerking.

Bij een meerderheid van de cliënten die we in dit onderzoek spraken waren er meerdere organisaties betrokken bij de hulp. Ook was in een meerderheid van de gevallen de school betrokken. Ondanks de betrokkenheid van meerdere organisaties zegt een aanzienlijk deel van de betreffende cliënten dat er geen sprake is van samenwerking tussen deze organisaties. Het schort daarbij vooral aan onderlinge communicatie: het gebrek daaraan en de kwaliteit ervan. In een enkel geval noemt een cliënt het ontbreken van regie. De communicatie is vaak bepalend voor de vraag of cliënten de samenwerking tussen verschillende organisaties als voldoende of onvoldoende ervaren. Een aantal keren is ook de gebrekkige samenwerking tussen hulp en onderwijs genoemd.

De meeste cliënten vinden dat professionals op een nette manier met hun persoonsgegevens omgaan. Cliënten geven aan dat er voldoende discretie is, en dat er om toestemming wordt gevraagd om zaken uit het dossier met anderen te bespreken. De negatieve ervaringen van cliënten komen juist voort uit het ontbreken van deze toestemming.

Niet alle cliënten hebben het gevoel dat zij inspraak hebben gehad in de hulp die zij kregen – de meerderheid wel. Cliënten hechten er waarde aan dat hulpverleners naar hen luisteren, hen serieus nemen en hen daadwerkelijk ruimte geven voor hun eigen inbreng. Hulpverleners hebben soms wel de intentie om cliënten mee te laten praten en beslissen, maar in de praktijk wordt met de inbreng van cliënten niet altijd iets gedaan. In de ogen van sommige cliënten hebben hulpverleners (alsnog) vaak het laatste woord.

2.3 Resultaten van de hulp en doelrealisatie

De meerderheid van de cliënten beoordeelt de opbrengsten van de ondersteuning met een voldoende, vaak een ruime voldoende. Zoals ook in de Cliëntervaringsmonitor 2015 terugkomt, heeft een minderheid een negatief oordeel over de resultaten van de ondersteuning. In het oordeel over de resultaten spreekt vanzelfsprekend dat wat bereikt is met de ondersteuning een belangrijke rol. Soms speelt ook de mate waarin de zorg als passend is ervaren een rol. Cliënten die positief zijn, noemen soms ook de waardering voor de concrete handvatten en tips die ze kregen.

In bijna alle gevallen gingen cliënt en hulpverlener in gesprek over de te bereiken doelen. Dat neemt niet weg dat een aanzienlijk deel van de cliënten van mening is dat de ondersteuning niet heeft opgeleverd wat men wilde bereiken. De toelichting op dit negatieve oordeel is vaak dat de hulp niet aansloot bij de vraag of het probleem van de cliënt. Ook komt het voor dat cliënt en hulpverlener andere doelen hebben. Daardoor kan de hulpverlener van mening zijn dat de doelen zijn gehaald, terwijl de cliënt daar anders over denkt. Tot slot worden 'cliëntfactoren' genoemd als verklaring voor het niet halen van doelen: geringe motivatie, verschil in inzicht tussen ouders.

Een negatief oordeel over het bereiken van de doelen betekent niet automatisch dat de hulp ook als niet nuttig is ervaren. Er is een kleine groep cliënten die de hulp als nuttig heeft ervaren, ondanks het feit dat vooraf gestelde doelen niet bereikt zijn. De hulp heeft dan toch wat teweeggebracht bij de cliënt.

Een substantieel deel van de cliënten ziet het effect van de hulp op zelfstandigheid en zelfredzaamheid van kinderen en jongeren niet. Ook dat komt terug in de Cliëntervaringsmonitor 2015. Cliënten geven uiteenlopende oorzaken aan, die deels de constatering dat dit effect niet wordt gezien relativeren: het vergroten hiervan was geen doel van de hulp, het was te vroeg om er iets over te zeggen, en sommige ouders zeggen ook dat hun kinderen wel zelfstandiger of zelfredzamer zijn geworden, maar niet als gevolg van de hulp.

Het meest genoemde effect van de hulp is op het gedrag van kind of jongere, op een betere thuissituatie en op de situatie op school. Op andere terreinen zien minder cliënten een effect: vrijetijdsbesteding, relaties met vrienden en anderen en gezondheid.

2.4 Van belang in ondersteuning en verbeterpunten

Als we kijken naar die aspecten van de ondersteuning die cliënten het belangrijkst vonden, staan de bereikte doelen met stip bovenaan. In hun toelichting hierop geven cliënten met name voorbeelden van hoe hun kwaliteit van leven door de ondersteuning

toegenomen is. Daarna worden 'een luisterend oor' en 'het krijgen van tips en/of handvatten' het meest genoemd. De voorbeelden van tips en handvatten die cliënten noemen hebben deels te maken met het vergroten van hun zelfredzaamheid.

Wat betreft de vraag wat cliënten negatief ervaren hebben aan de ondersteuning of wat de volgende keer beter zou kunnen, wordt het ontbreken van passende zorg het meest genoemd. Alleen cliënten van aanbieders hebben dit punt verder toegelicht. In hun voorbeelden ging het er met name om dat ondersteuning ontbrak of niet goed aansloot. Als verbeterpunten noemen ze dat de aanpak meer wijkgericht moet zijn, en dat het hulpverleningstraject meer samen met het kind vormgegeven moet worden. Ook geven ze suggesties om de bereikbaarheid van de hulpverlening te vergroten. Daarna worden negatieve ervaringen met 'aansluiting school en hulp' en 'snelheid van de hulp' het meest genoemd.

2.5 Belangrijkste bevindingen

Tot slot formuleren we kort nog eens de belangrijkste bevindingen. In het algemeen geldt dat veruit de meeste cliënten die we in het kader van dit onderzoek spraken positief zijn over de diverse aspecten van de hulp die ze ontvangen hebben. Cliënten die kritischer zijn over de hulp, baseren hun oordeel op de geringe mate waarin de hulp aansluit op hun vraag of ondersteuningsbehoefte. Passende zorg hangt samen met de resultaten en doelrealisatie in de hulp, het aspect waar het grootste deel van de cliënten het meeste belang aan hecht.

Daarnaast beoordelen cliënten de snelheid waarmee hulp tot stand komt relatief vaak negatief, waarbij zij wachttijden van enkele maanden noemen. Ook zegt een aanzienlijk deel van de cliënten voorafgaand aan de hulp niet te weten waar ze met hun vraag of probleem terecht konden.

In dit onderzoek hebben we tentatief naar verschillen in ervaringen tussen ouders met een laag en ouders met een hoger opleidingsniveau gekeken. Heel voorzichtig constateren we dat het lijkt alsof hoger opgeleide ouders wat kritischer zijn dan laagopgeleide ouders. Tussen vaders en moeders zien we geen noemenswaardige verschillen.

3. Reflectie op het onderzoek

Vergeleken met de Cliëntervaringsmonitor 2015 hebben wij in dit onderzoek een alternatieve onderzoeksmethode gebruikt. Het eerdere onderzoek had tot doel een representatief beeld van cliëntervaringen jeugdhulp in de regio's Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland te geven. Mede door de gebrekkige respons van 7% in een niet a-select getrokken steekproef heeft dat onderzoek niet dat representatieve beeld opgeleverd. In het voorliggende onderzoek ging het om een kwalitatieve verdieping en inkleuring van het eerdere onderzoek. We staan tot slot kort stil bij de ervaringen met deze alternatieve wijze om cliëntervaringen in beeld te brengen.

3.1 Opzet vragenlijst

Kwalitatieve verdieping en inkleuring heeft in dit onderzoek vorm gekregen door het uitvoeren van telefonische interviews en een aantal panelgesprekken. Hoewel de telefonische interviews veel verdiepende informatie opgeleverd hebben, vragen we ons af of de opzet van de vragenlijst cliënten voldoende heeft uitgenodigd om vanuit hun eigen perspectief de meest relevante ervaringen te benoemen. Een aanbeveling zou zijn om in volgend onderzoek de interviews te starten met een aantal open vragen naar wat volgens de cliënt zijn/haar belangrijkste ervaringen met jeugdhulp zijn. In dit onderzoek eindigden we de vragenlijst hiermee. Vervolgens kan men gericht doorvragen op een aantal vooraf geformuleerde thema's. Deze opzet geeft meer ruimte voor cliënten om aan te geven wat voor hen persoonlijk (het meest) van belang is. Dit kan belangrijke (nieuwe) aandachtspunten opleveren.

De panelgesprekken zijn wel gestart met open vragen naar cliëntervaringen. Een andere aanbeveling is om de vragenlijst eerst met een beperkt aantal cliënten te testen, zodat deze nog beter aansluit. In voorliggend onderzoek gaven cliënten bijvoorbeeld aan dat zij het gevoel hadden dat hen een paar keer naar hetzelfde werd gevraagd en dat er te weinig ruimte was om het bereiken van doelen te bespreken die niet al in de vragenlijst benoemd stonden. Verschillende aspecten van bovenstaande reflectie op het onderzoek komen ook naar voren in de tussenrapportage van de pilot van de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jeugd en Ouders (MCJO) (NJI & Stichting Alexander, 2017).

3.2 Representativiteit

De regio's hebben een groot werkgebied, met aanzienlijke verschillen tussen gemeenten onderling. Ook tussen de vrij toegankelijke hulp van lokale teams en de niet vrij toegankelijke hulp van specialistische aanbieders zijn er grote verschillen. Het streven om cliënten uit alle gemeenten en voor beide typen hulp te betrekken in het onderzoek, leidde ertoe dat het onderzoek onder een relatief groot aantal cliënten uitgevoerd is. De relatief grote onderzoeksgroep voedt de neiging om bij het duiden van de onderzoeksresultaten (te) veel betekenis te geven aan aantallen en percentages. Deze focus op aantallen is gezien het ontbreken van representativiteit niet verantwoord. De diversiteit achter de aantallen is te groot om daar conclusies aan te verbinden. Om recht te kunnen doen aan de diversiteit tussen lokale teams onderling en aan de verschillen tussen vrij en niet vrij toegankelijke hulp, bevelen we aan deze afzonderlijk te onderzoeken, met afzonderlijke vraagstellingen. Voor de vrij toegankelijke hulp verdient het aanbeveling dat de onderzoeken op het niveau van gemeenten worden uitgevoerd, waarbij per gemeente een substantieel aantal cliënten wordt geïncludeerd. Onderzoek naar niet vrij toegankelijke hulp kan wel op regionaal niveau plaats vinden.

De gekozen werkwijze om de resultaten van telefonische interviews voor te leggen in panelgesprekken, werkte op zich goed. Tegelijkertijd heeft het ten opzichte van de informatie uit de interviews een beperkte meerwaarde.

3.3 Specifieke doelgroepen

Het lijkt er op dat cliënten die meervoudige hulp ontvangen (waarbij meerdere aanbieders of partijen betrokken zijn) op een aantal punten minder goede ervaringen hebben. Het verdient aanbeveling om hier in cliëntervaringsonderzoeken gericht aandacht aan te besteden.

Ook de wijze waarop de ervaringen van jongeren worden onderzocht, verdient afzonderlijke aandacht. Net als in andere onderzoeken bleek het lastig om jongeren te motiveren om deel te nemen aan interviews. In sommige panelgesprekken ging dit beter. Het houden van panelgesprekken lijkt voor jongeren een meer geschikte methode dan het afnemen van telefonische interviews. In een panelgesprek is er face-to-face contact met de onderzoeker(s), wat het contact persoonlijker maakt. Ook doet het jongeren goed om onder 'lotgenoten' te zijn (herkenning en van elkaar leren), en nodigt de setting uit om op elkaars ervaringen te reageren, wat het voor sommige jongeren makkelijker maakt om over hun ervaringen te vertellen dan tijdens een individueel gesprek. Evengoed vergt de werving van jongeren voor panelgesprekken een intensieve en gerichte aanpak, met toch nog altijd een onzekere opkomst. Jongeren gaven zelf als tip om de werving te laten lopen via mensen die zij kennen en vertrouwen (zoals hulpverleners of (ervaringsdeskundige) jongeren). Ook werd genoemd dat het kan werken als zij direct aangesproken worden over het onderzoek, bijvoorbeeld op het schoolplein. Sociale media kunnen daarnaast ook een ingang zijn om met jongeren in contact te komen.

3.4 Onderzoeksdoel

Indien het doel is om te komen tot verbeterpunten in de hulp, is het goed om dit expliciet tot doel van het onderzoek te maken. Het komen tot verbeterpunten – wat om ruimte voor kritiek en een lerende houding vraagt - kan op gespannen voet staan met het beoogde doel om aan de verantwoordingsplicht aan de rijksoverheid te voldoen. De verplichting om cliëntervaringsonderzoeken uit te voeren is in de Jeugdwet opgenomen om gemeenten in staat te stellen tot betere jeugdhulp te komen. De verantwoording aan de rijksoverheid zou dan ook geen doel op zich moeten zijn.

3.5 Werving

De werving van respondenten verliep in dit onderzoek via lokale teams en aanbieders. We vroegen deze teams en aanbieders om de laatste tien afgesloten cliënten van 2016 te benaderen met de vraag of zij mee wilden werken aan dit onderzoek en bij instemming de contactgegevens aan de onderzoekers door te geven. Een aantal lokale teams en aanbieders heeft hier op een constructieve wijze aan meegewerkt. Bij een aantal andere was dit een moeizaam proces.

Tot slot: in sommige gevallen bleken cliënten waarvan door lokale teams contactgegevens waren aangeleverd niet op de hoogte van het onderzoek. Deze cliënten hadden dus geen toestemming gegeven. Volgens de beoogde werkwijze zoals die ook met teams (en aanbieders) is gedeeld had dit niet mogen gebeuren. Het is van groot belang hier in toekomstig onderzoek zeer alert op te blijven, zodat gegevens van cliënten niet ongevraagd gedeeld worden met derden.

1 Aanleiding en doel- en vraagstelling

1.1 Aanleiding

De Jeugdwet verplicht gemeenten om jaarlijks onderzoek te doen naar cliëntervaringen. Daartoe voerden de veertien gemeenten[2] in de regio's Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland begin 2016 een kwantitatief onderzoek uit onder ouders en jeugdigen die in 2015 jeugdhulp ontvingen. Het kwantitatieve onderzoek uit 2016 laat zien dat de jeugdhulp in de regio's Amsterdam Amstelland en Zaanstreek-Waterland overwegend positief wordt beoordeeld door zowel ouders als jeugdigen. Aandachtspunten zijn de toegankelijkheid van de hulp, de ketensamenwerking en doelrealisatie. Er is evenwel een aantal kanttekeningen te plaatsen bij het onderzoek uit 2016: de lage respons en het niet of nauwelijks vertegenwoordigd zijn van een aantal specifieke groepen: ouders en jeugdigen met een lage opleiding, en vaders.

In 2017 willen de regio's Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland middels een kwalitatief onderzoek invulling geven aan hun wettelijke plicht, om zo meer leeropbrengsten uit het onderzoek te kunnen halen. Een kwalitatief onderzoek dient meer diepgaand inzicht te verschaffen: het verhaal achter de cijfers, met specifieke aandacht voor enkele punten waarop het eerdere kwantitatieve onderzoek de aandacht vestigde. Bovendien dient het voorgestelde onderzoek groepen cliënten te betrekken die in het eerdere onderzoek niet of nauwelijks zijn gehoord. De keuze voor een kwalitatief onderzoek impliceert dat met het onderzoek geen representatieve uitspraken kunnen worden gedaan.

1.2 Pilot cliëntervaringen

De regio's Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland participeren in de landelijk pilot MCJO. Stichting Alexander en het NJI zijn in opdracht van VNG en met subsidie van VWS een pilot gestart in 10 gemeenten/regio's om het meten van cliëntervaringen ten aanzien van de Jeugdhulp met de modelvragenlijst te evalueren en begeleiding te bieden bij de kwalitatieve afname van de cliëntervaringsmonitor (CEM) in 2017. Binnen het kwalitatieve onderzoek is er aandacht voor de bij wet gestelde items in de cliëntervaringsonderzoeken jeugd: de toegankelijkheid van de voorzieningen, de kwaliteit van de ondersteuning en het ervaren effect op gezond en veilig opgroeien, op het groeien naar zelfstandigheid, op de zelfredzaamheid en op de maatschappelijke participatie.

Het doel van deze pilot is om lering te trekken uit deze ervaringen, met als resultaatgebieden:

- De ervaringen in deze tien pilotgemeenten/regio's te monitoren, de vragenlijst te evalueren en zo mogelijk te valideren.
- Om samen met de tien pilotgemeenten/ regio's toe te werken naar een passende structuur van meten en verbeteren voor de toekomst, waarin we ook zoeken naar samenhang met relevante bestaande meetinstrumenten.

1.3 Doel- en vraagstelling

Het onderzoek heeft daarmee een tweeledig doel: het aanreiken van inzichten die bijdragen aan het leren en ontwikkelen van het jeugdstelsel in de betreffende regio's, en het afleggen van verantwoording aan de rijksoverheid aangaande cliëntervaringen. Daarbij ligt de nadruk op thema's die in de Cliëntervaringsmonitor 2015 van de regio's naar voren kwamen als zaken die extra aandacht behoefden: toegankelijkheid en ketensamenwerking. Daarnaast besteden we in het onderzoek aandacht aan doelrea-

2 Het gaat om de volgende gemeenten in de regio Amsterdam-Amstelland: Aalsmeer, Amstelveen, Amsterdam, Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn. In de regio Zaanstreek-Waterland: Beemster, Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland, Wormerland en Zaanstad.

lisatie en aan de resultaten van de jeugdhulp. Het onderzoek dient de resultaten van de Cliëntervaringsmonitor 2015 te verdiepen en in te kleuren, waarbij recht wordt gedaan aan de breedte in variëteit van cliënten en hulpvormen.

Doel van het onderzoek

Het kwalitatief in beeld brengen van ervaringen van ouders en jeugdigen met jeugdhulp, met specifieke aandacht voor toegankelijkheid van de hulp, de ketensamenwerking en doelrealisatie. Het onderzoek draagt daarmee bij aan:

- Het leren en ontwikkelen binnen het jeugdhulpstelsel in beide regio's.
- De verantwoording richting de rijksoverheid.

Het is belangrijk om in het onderzoek onderscheid te maken naar de volgende vormen van jeugdhulp:

1. **Vrij toegankelijke jeugdhulp:**

   de hulp en ondersteuning door lokale teams waarbij in de veertien gemeenten de eerste lijn is ondergebracht (Ouder- en Kindteams, Jeugdteams, wijkteams, etc.)

2. **Niet vrij toegankelijke jeugdhulp:**

   vrijwillige specialistische hulp op het gebied van jeugd-ggz, jeugd met beperkingen en/of jeugd- en opvoedhulp, en jeugdhulp in het gedwongen kader (jeugdbescherming en jeugdreclassering).

Dat leidt tot de volgende hoofdvraag van het onderzoek:

Wat zijn de ervaringen van ouders en jeugdigen die in 2016 contact hadden met vrij toegankelijke en niet vrij toegankelijke jeugdhulp in de regio's Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland?

De hoofdvraag van het onderzoek focust zich op de volgende onderwerpen: *toegankelijkheid, ketensamenwerking en doelrealisatie*. Daarmee komen we tot de volgende onderzoeksvragen:

1. Hoe ervaren ouders en jeugdigen de toegankelijkheid van de jeugdhulp (weten waar ze moeten zijn, wachttijden)?
2. Hoe ervaren ouders en jeugdigen de ketensamenwerking (onderlinge afstemming) tussen de verschillende jeugdhulppartners?
3. Vinden ouders en jeugdigen de hulp nuttig, zijn de doelen gerealiseerd?
4. In hoeverre zijn er verschillen in ervaringen met de jeugdhulp op basis van de achtergrondkenmerken van ouders en jeugdigen, en op basis van het onderscheid vrij en niet vrij toegankelijke jeugdhulp?

We includeren in het onderzoek ouders en jeugdigen vanaf 12 jaar die in 2016 een van beide vormen van hulp ontvingen. We besteden specifiek aandacht aan het includeren van groepen cliënten die in het kwantitatieve onderzoek van 2016 niet of onvoldoende zijn bereikt, namelijk lager opgeleiden en vaders.

1.4 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk presenteren we de opzet van het onderzoek en gaan we in op het verloop van het veldwerk. Daarna komen in afzonderlijke hoofdstukken de drie thema's uit de vraagstelling terug: toegankelijkheid (H3), ketensamenwerking (H4) en resultaten en doelrealisatie (H5). In hoofdstuk 6 gaan we in meer algemene zin in op wat cliënten als belangrijke elementen van de hulp hebben ervaren, en op de vraag wat zij als negatieve en verbeterpunten zien. In de *Samenvatting en conclusies*, die voor in dit rapport zijn opgenomen, presenteren we de aandachtspunten voor de ontwikkeling en verbetering van de jeugdhulp in beide regio's. Bovendien reflecteren we hier op de in dit onderzoek gevolgde werkwijze om cliëntervaringen in beeld te brengen.

In de afzonderlijke hoofdstukken presenteren we steeds eerst de oordelen in cijfers. Daarna presenteren we steeds een aantal toelichtingen op deze cijfermatige oordelen, waarbij we een onderscheid maken tussen cliënten van lokale teams en aanbieders, en binnen die groepen tussen cliënten met negatieve en positieve ervaringen.

Het onderzoek heeft tot doel de ervaringen zoals die in de Cliëntervaringsmonitor 2015 naar voren kwamen te verdiepen en in te kleuren en daarbij recht te doen aan de breedte van de variëteit aan cliënten en hulpvormen. Daarom is gekozen voor het interviewen van een groot aantal cliënten (zie hoofdstuk 2 voor de onderzoeksopzet). Om met hen het gesprek aan te gaan, hebben we hebben steeds eerst op een kwantitatieve manier naar ervaringen gevraagd, om hen zo na te laten denken over hun oordeel. Bovendien was het zo mogelijk om de toelichtingen op positieve en negatieve oordelen uit elkaar te halen.

In dit rapport starten we ieder onderwerp met een kwantitatieve weergave van de ervaringen van cliënten. We stellen met nadruk dat dit geen representatief beeld oplevert. Dat is ook niet het doel van het onderzoek. De cijfers zijn ruwe indicaties van de cliëntervaringen.

Het draait in dit onderzoek om het kwalitatief in beeld brengen van cliëntervaringen, met het doel om aandachtspunten voor de ontwikkeling en verbetering van de jeugdhulp in beide regio's aan te dragen. Dat betekent ook dat we daarbij gekozen hebben voor een focus op cliënten die een negatief oordeel hebben. Zij zullen in de afzonderlijke hoofdstukken wat vaker aan het woord zijn dan cliënten met positieve ervaringen, hetgeen niet wegneemt dat we bij deze cliënten hebben proberen te achterhalen wat maakte dat zij positief waren.

In de tabellen waarin we de kwantitatieve bevindingen weergeven, gebruiken we voor het totaal steeds percentages. Alleen voor de jongeren doen we dit niet, omdat dit gegeven de inclusie van in totaal 10 jongeren een hachelijke zaak is.

2 Onderzoeksopzet en -methoden

Onderzoeksopzet

Het onderzoek bestaat uit verschillende delen, met een sterke nadruk op telefonische interviews met cliënten:

1. Telefonische interviews met cliënten.
2. Inventarisatie en analyse van cliëntonderzoeken door aanbieders jeugdhulp.
3. Panelgesprekken met cliënten over de resultaten van 1 en 2.

2.4.1 Telefonische interviews

Werving cliënten

Het doel was om in totaal 97 cliënten telefonisch te interviewen: 52 cliënten vrij toegankelijke hulp (lees: lokale teams)[3] en 45 cliënten van aanbieders van specialistische jeugdhulp. De verhouding tussen ouders en jeugdigen was 2:1. Vanwege de omvang van de gemeenten Amsterdam, Purmerend en Zaanstad was het doel om in deze gemeenten meer cliënten vrij toegankelijke jeugdhulp te werven. Bij de niet vrij toegankelijke hulp was het doel om evenredig cliënten van jeugd-ggz, van jeugdhulp voor mensen met een licht verstandelijke beperking en van jeugd- en opvoedhulp te betrekken.

Het schema in tabel 2.1 geeft de beoogde aantallen respondenten weer.

Tabel 2.1 Beoogde inclusie cliënten

Vrij toegankelijke hulp			
Gemeente	**Totaal**	**Ouders**	**Jeugdigen**
Amsterdam*	9	6	3
Zaanstad	5	4	1
Purmerend	5	4	1
Aalsmeer	3	2	1
Amstelveen	3	2	1
Ouder-Amstel	3	2	1
Edam-Volendam	3	2	1
Waterland	3	2	1
Landsmeer	3	2	1
Oostzaan	3	2	1
Uithoorn	3	2	1
Diemen	3	2	1
Wormerland	3	2	1
Beemster	3	2	1
Subtotaal	**52**	**36**	**16**
Niet-vrij toegankelijke hulp			
• Jeugd-ggz	15	10	5
• Jeugd met beperkingen	15	10	5
• Jeugd- en opvoedhulp	15	10	5
Subtotaal	**45**	**30**	**15**
Totaal	**97**	**66**	**31**

* Waarvan 6 cliënten van Ouder- en Kindteams en 3 van SamenDoen-teams (gericht op gezinnen met complexe, meervoudige problematiek.

3 Oorspronkelijk was beoogd om 42 cliënten van lokale teams te includeren. Omdat het in een latere fase van het onderzoek niet goed mogelijk bleek om panelgesprekken met deze cliënten te organiseren, zijn de twee voorziene panelgesprekken vervangen door 10 extra interviews.

Om de cliënten in het onderzoek te includeren, zijn de lokale teams en een aantal aanbieders van specialistische jeugdhulp benaderd. De selectie van te benaderen aanbieders is gemaakt door de opdrachtgever van het onderzoek. De opdrachtgever heeft het onderzoek bij de aanbieders geïntroduceerd.

We hebben zowel de lokale teams als de geselecteerde aanbieders van specialistische jeugdhulp gevraagd om de namen van cliënten (jeugdigen of hun ouders) van de tien laatste in 2016 afgesloten casussen te verstrekken, uiteraard nadat cliënten om toestemming was gevraagd om hun naam aan ons door te geven. Daarbij informeerden de aanbieders en de lokale teams de in aanmerking komende cliënten over het doel van het onderzoek, over de omgang met hun gegevens en over wat zijn verder konden verwachten. Door per instelling of lokaal team uit 10 cliënten te kunnen putten, was het idee dat we daarmee ook op geslacht van de ouder en opleidingsniveau (zie verderop) zouden kunnen sturen.

We vroegen de aanbieders en lokale teams om de namen, het geslacht en de leeftijd te geven van de jeugdige die cliënt was, om (bij aanbieders) het type hulp aan te geven (jeugd-ggz, jeugd-lvb, jeugd- en opvoedhulp), om de namen van de ouders die we eventueel zouden kunnen benaderen en om de contactgegevens.

Het was de bedoeling om in het onderzoek minimaal tien vaders te includeren, en daarnaast minimaal 20 ouders en 10 jongeren met een laag opleidingsniveau.

Opzet interviews

In overleg met de opdrachtgever is de itemlijst voor de telefonische interviews opgesteld (zie bijlage voor de topiclijsten). Cliënten gaven steeds per onderwerp eerst een beoordeling in cijfers te laten geven (1-10) of een mening over een stelling. Daarna vroegen we hen dit cijfer te onderbouwen. Het geven van een cijfer maakt het in de analyse eenvoudig mogelijk om meer positieve en meer negatieve waarderingen te onderscheiden.

Thema's in de vragenlijst waren: de toegankelijkheid van de jeugdhulp (informatievoorziening over de mogelijkheden van jeugdhulp, wachttijden, doorverwijzingen), de ketensamenwerking (onderlinge afstemming) tussen de verschillende jeugdhulppartners, en het bereiken van de doelen. Daarnaast kregen respondenten de mogelijkheid om verbeterpunten voor de jeugdhulp te benoemen.

De telefonische interviews duurden ongeveer 30 minuten.

Gerealiseerde interviews

Uiteindelijk zijn in totaal 78 interviews gerealiseerd. Dat het uiteindelijke aantal lager is uitgevallen dan beoogd, heeft verschillende oorzaken:

- De aanlevering van cliënten door aanbieders en lokale teams startte later dan gepland en kostte ook veel meer tijd dan gepland. Daardoor werd de periode waarin de interviews gerealiseerd dienden te worden aanzienlijk ingekort, en liep deze periode bovendien door tot in de meivakantie, een periode waarin cliënten minder makkelijk bereikbaar waren.
- Een deel van de aanbieders en lokale teams leverden onvolledige gegevens van cliënten. Het kostte (achteraf tevergeefs) tijd om te pogen deze gegevens alsnog compleet te krijgen.
- Een deel van de aanbieders en lokale teams bleek niet in staat om tien cliënten te leveren. Bij sommige van hen beperkte het zich tot twee of drie cliënten. Een klein deel van de aanbieders en lokale teams heeft geen cliënten geleverd.
- Een klein deel van de aangeleverde cliënten zei bij benadering voor een afspraak niet te weten van het onderzoek en wensten daarom niet mee te werken.
- Een aantal interviews, vooral met jongeren, waarvoor afspraken waren gemaakt, konden toch geen doorgang vinden omdat de cliënten bij nader inzien geen tijd hadden of de afspraak vergeten waren.

Tabel 2.2 geeft een overzicht van de gerealiseerde interviews:

Tabel 2.2 Gerealiseerde telefonische interviews

Instellingen	Jongeren	Ouders	Totaal
Altra	1	3	4
Bascule	0	9	9
Kabouterhuis	0	3	3
Stichting Kram	0	3	3
Leveo	0	2	2
Odion	0	3	3
Opvoedpoli	1	4	5
Parnassia	1	2	3
Pluryn-Hoenderloo	1	2	3
Spirit	0	5	5
Triversum	1	0	1
UnalZorg	1	0	1
Subtotaal	**6**	**36**	**42**
Lokale teams			
Amstelveen	0	2	2
Beemster	0	1	1
Diemen	1	1	2
Edam-Volendam	0	3	3
Amsterdam*	1	10	11
Oostzaan	0	3	3
Ouder-Amstel	1	2	3
Purmerend	1	0	1
Waterland	0	3	3
Wormerland	0	1	1
Zaanstad	0	6	6
Subtotaal	**4**	**32**	**36**
Totaal	**10**	**68**	**78**

* Waarvan 9 cliënten OKT (8 ouders, 1 jongere) en 2 van SamenDoen (beiden ouders)

Het overzicht laat zien dat we voor de specialistische aanbieders 42 van de beoogde 45 cliënten hebben kunnen includeren. We hebben meer ouders geïnterviewd dan beoogd (36 in plaats van 30) en minder jongeren dan beoogd (6 in plaats van 15). Het is niet mogelijk gebleken om het onderscheid naar cliënten jeugd-ggz, jeugd-lvb en jeugd- en opvoedhulp te maken. De aanbieders hebben deze informatie over hun cliënten veelal niet aangeleverd. Omdat het een in hoofdzaak beleidsmatig/professioneel onderscheid is, hebben we ervoor gekozen niet te trachten via de cliënten zelf deze informatie te achterhalen.

Van de lokale teams hebben we uiteindelijk 36 van de 52 beoogde interviews kunnen realiseren. Ook hier lukte het niet goed om jongeren te includeren: 4 in plaats van de beoogde 16. Bij de ouders komen we redelijk in de buurt van het beoogde aantal: 32 van de 36.

We hebben in totaal 13 vaders kunnen includeren, iets hoger dan het beoogde aantal van 10. Bij de jongeren liggen de sekseverhoudingen geheel anders dan bij de ouders: 7 jongens en 3 meisjes.

Kijken we naar het opleidingsniveau, dan zien we dat we 15 ouders met een laag opleidingsniveau hebben geïncludeerd. Dit is lager dan het beoogde aantal van 20. Het uitgangspunt was dat we respondenten zouden selecteren op opleidingsniveau, waarbij bij een te laag aantal laagopgeleiden op een bepaald moment we respondenten met een hogere opleiding na het vaststellen daarvan bij aanvang van het interview zouden bedanken voor hun medewerking. Op die manier wilden we het quotum laagopgeleiden realiseren. In de eerste interviews die we hielden bleek evenwel dat het stellen van de vraag naar de hoogste behaalde opleiding aan aanvang van het interview op de nodige weerstand stuitte bij respondenten. Dat was aanleiding om deze vraag voortaan aan het einde van het interview te stellen.

Voor de jongeren zien we ervan af om te rapporteren over opleidingsniveau. We vinden het niet juist om van jongeren die nog met een opleiding bezig zijn en mogelijk nog vervolgopleidingen gaan doen te zeggen of zij wel of niet laagopgeleid zijn.

2.4.2 Onderzoeken aanbieders

Alle aanbieders van specialistische jeugdhulp die in het kader van dit onderzoek zijn benaderd, is tevens gevraagd of zij beschikken over een eigen (ervarings)onderzoek onder cliënten. Dit bleek voor drie aanbieders het geval. Het doel was de bevindingen uit deze onderzoeken te integreren met de resultaten uit het voorliggende onderzoek. We hebben moeten vaststellen dat deze onderzoeken thematisch te weinig aansluiten bij onze onderzoeken, dan wel dat de methodologische onderbouwing en uitwerking onvoldoende was. Dit laatste is gezien het doel ervan (intern gebruik) niet problematisch, maar het belemmert benutting ervan in het voorliggende onderzoek.

2.4.3 Panelgesprekken

Om de resultaten uit de interviews en de onderzoeken van de aanbieders te toetsen, aan te scherpen en te verdiepen, zijn vier panelgesprekken georganiseerd:

- Twee panelgesprekken met cliënten die actief zijn in/bekend zijn bij het Jeugdplatform Amsterdam. In het eerste van deze panelgesprekken stond het thema 'resultaten van jeugdhulp/doelrealisatie' centraal. Aan dit gesprek namen twee ouders en drie jongeren deel. In het tweede gesprek ging het om de thema's toegankelijkheid van de hulp en ketensamenwerking. Aan dit gesprek nam één ouder deel. Deze ouder nam ook deel aan het eerste gesprek.
- Een panelgesprek met cliënten van JBRA (Jeugdbescherming Regio Amsterdam); zij krijgen jeugdhulp in het gedwongen kader. Aan dit gesprek namen 2 ouders en 1 jongere deel.
- Een panelgesprek met jongeren die cliënt waren of zijn bij de jeugdteams in Zaanstad. Aan dit gesprek namen 7 jongeren in de leeftijd tussen 12 en 21 deel.

Oorspronkelijk was het de bedoeling om een panelgesprek te doen met jongeren die in pleegzorg zijn bij de William Schrikker Groep (WSG). Na overleg met WSG en de opdrachtgever is besloten dat een beperkt aantal telefonische interviews beter bij deze groep cliënten past. Het is - echter niet gelukt om jongeren te vinden die hieraan mee wilden werken.

De verslagen van de panelgesprekken zijn meegenomen in de analyses in de verschillende hoofdstukken.

3 Toegankelijkheid ondersteuning

In dit hoofdstuk gaan we in op diverse aspecten van de toegankelijkheid van de ondersteuning. Eerst gaan we kort in op de wijze waarop de cliënten in dit onderzoek bij het lokale team of de aanbieder van specialistische hulp terecht zijn gekomen (paragraaf 3.1). Daarna gaan we in op de vraag in hoeverre cliënten wisten waar ze met hun probleem of vraag terecht konden (paragraaf 3.2). In paragraaf 3.3 presenteren we hoe cliënten de snelheid waar mee ze hulp kregen ervoeren en waardeerden. Vervolgens gaan we in paragraaf 3.4 in op de vraag of cliënten vonden dat de ondersteuning die ze kregen passend was voor het probleem of de vraag die ze hadden. In paragraaf 3.5 laten we cliënten hun *overall* oordeel over toegankelijkheid geven. We sluiten dit hoofdstuk af met aandachtspunten, waarbij ook de inzichten uit eigen onderzoeken van aanbieders en uit de panelgesprekken worden meegenomen.

3.1 Toegang tot ondersteuning

Van de cliënten van lokale teams die we in dit onderzoek hebben bevraagd, is het grootste deel via de school bij het lokale team terecht gekomen. Voor het overige is er veel variatie in de wijze waarop men binnen komt bij het lokale team: door zelf aan te melden, via de huisarts, via de politie, door terugverwijzing vanuit specialistische jeugdhulp of via het consultatiebureau.

Tabel 3.1 Toegang tot lokaal team

	N	%	N Jongeren
Zelf aangemeld	8	18	2
Via school	15	38	2
Huisarts	3	8	0
Anders	12	33	0
Weet niet	1	3	1
Totaal	**39**		**5**

Vraag: Hoe bent u bij de ondersteuning terecht gekomen?

Ook de cliënten van aanbieders zijn daar via veel verschillende wegen terecht gekomen. Ook hier blijkt (voor de in dit onderzoek geïncludeerde cliënten) de school de belangrijkste verwijzer, althans, in de perceptie van cliënten. Formeel kunnen scholen immers geen toegang verlenen tot specialistische hulp. Andere toegangspoorten vormen medisch specialisten, andere aanbieders van specialistische hulp, huisartsen, jeugdartsen en de jeugdbescherming. Opvallend is dat slechts twee van de 38 cliënten zeggen dat zij via het lokale team bij de specialistische jeugdhulp terecht zijn gekomen. Voorzien is dat deze teams een belangrijke rol zouden spelen in de toegang tot deze hulp.

Tabel 3.2 Toegang tot aanbieder specialistische jeugdhulp

	N	%	N Jongeren
Via lokaal team	2	5	1
Via huisarts	5	13	0
Via jeugdarts	3	8	0
Via medisch specialist	7	18	0
Anders - school	8	21	1
Anders – andere aanbieder	4	10	1
Anders - JBRA	3	8	0
Anders - overig[4]	5	11	2
Weet niet	2	5	0
Totaal	**39**		

Vraag: Hoe bent u bij de ondersteuning terecht gekomen?

4 Genoemd zijn: via pleegouder, zelf gemeld bij aanbieder waarvan eerder hulp gehad, zelf gemeld, Dienst werk en inkomen en MEE.

3.2 Bekendheid met mogelijke ondersteuning

De bekendheid met het ondersteuningsaanbod is niet groot. Een ruime meerderheid van de respondenten wist op het moment dat zij ondersteuning nodig hadden niet waar zij daarvoor terecht konden. Bij de jongeren gaven 9 van de 10 jongeren aan dat zij dit niet wisten. Bij de ouders zijn er geen noemenswaardige verschillen tussen ouders die wel en niet een laag opleidingsniveau hebben. Ook zijn er geen noemenswaardige verschillen tussen vaders en moeders wat betreft de bekendheid met de mogelijke ondersteuning.

Tabel 3.3 Bekendheid met waar men terecht kon voor ondersteuning

	Totaal	% Totaal	N Aanbieders	% Aanbieders	N Lokale teams	% Lokale teams	N Jongeren
Ja	31	40%	17	40%	13	37%	1
Nee	46	59%	24	57%	22	63%	9
Weet niet	1	1%	1	2%	0	0%	0
	78		42		35		10

Vraag: Wist u waar u terecht kon toen u ondersteuning nodig had?

Toelichting cliënten van aanbieders die niet wisten waar ze terecht konden

Uit de toelichtingen die ouders en jongeren gaven op hun onbekendheid met het aanbod, blijkt dat veel cliënten via andere partijen bij het lokaal team of bij een aanbieder terecht zijn gekomen. De onbekendheid blijkt onder meer uit dit citaat:

Ouder, aanbieder

Het is een enorm doolhof. Ook de zorgverleners zelf lijken het niet te weten. Ik weet het nog steeds niet.

Verder is een aantal van deze cliënten door andere partijen doorverwezen:

Ouder, aanbieder

Ik vond het mooi dat we werden doorverwezen, ik wist niet dat ik naar de aanbieder kon met de hulpvraag omtrent mijn dochter.

Jongere, aanbieder

Ik loop al een tijdje bij de psychiater. Hij heeft mij niet verwezen naar deze aanbieder. Ik was op een gegeven moment met de politie in aanraking geweest. Toen ik daar aan het wachten was, vonden die mensen daar (en mijn ouders) dat het veiliger was als ik ondersteuning zou krijgen. Het was niet een vraag van mijzelf of direct vanuit mijn ouders. Via de politie ben ik bij deze aanbieder gekomen.

Ouder, aanbieder

De huisarts raadde dit aan, dus dat zijn we dan gaan doen.

Jongere, aanbieder

Ik vind niet dat ik het nodig had, dus ik wist het eigenlijk niet. Mijn moeder vond ook dat ik het niet nodig had, alleen school vond dat ik het nodig had.

Ouder, aanbieder

We hadden problemen met ons kind. Hij at en sliep niet. We werden uiteindelijk door de kinderarts doorverwezen. We waren zelf helemaal niet op de hoogte van deze aanbieder en de werkzaamheden van hen.

Ouder, aanbieder

Nee, ik wist waar ik terecht kon. De intern begeleider op school heeft het geregeld. Ik had nog nooit van deze instelling gehoord.

Ouder, aanbieder

Mijn zoontje zat twee dagen per week op een kinderdagverblijf. Hij was heel stil daar de eerste periode. Vervolgens begon hij juist heel veel te schreeuwen. Zo erg, dat hij daar niet meer kon zijn, want andere kinderen voelden zich niet veilig. We merkten dus dat we hulp nodig hadden. Toen hij weg was bij het kinderdagverblijf werd het gedrag beter, maar het OKC vond het nog steeds heel opvallend. Wij wisten zelf niet waar we heen moesten, maar hadden dus ook niet heel duidelijk door dat we hulp nodig hadden.

Toelichting cliënten van lokale teams die niet wisten waar ze terecht konden

Ouder, lokaal team

Ik heb al veel hulpverlening gehad, en het is een flinke zoekerij. Ik ben al heel lang bezig, maar soms was het wel echt onduidelijk. Het was een wirwar van organisaties.

Toelichting cliënten van aanbieders die wel wisten waar ze terecht konden

Cliënten die wel wisten waar ze terecht konden, zijn dit op verschillende manieren te weten gekomen. In hun toelichtingen benoemen ouders dat ze dit wisten via ervaringen van mensen uit hun sociaal netwerk en via (zoeken op) internet.

Ouder, aanbieder

Een vriendin liep daar met haar dochter, dus via haar ben ik bij hen gekomen. Zij had mij verteld over wat ze doen en ik heb me toen online aangemeld.

Ouder, aanbieder

We zijn zelf gaan zoeken via internet, en toen zijn we hier terecht gekomen. We zochten een plek waar onze dochter gereset kon worden. Een woongroep waar ze tot rust kon komen. Via internet is dat gelukt.

Ouder, aanbieder

Een vriendin liep daar met haar dochter, dus via haar ben ik bij hen gekomen. Zij had mij verteld over wat ze doen en ik heb me toen online aangemeld.

Ouder, aanbieder

We zijn zelf gaan zoeken via internet, en toen zijn we hier terecht gekomen. We zochten een plek waar onze dochter gereset kon worden. Een woongroep waar ze tot rust kon komen. Via internet is dat gelukt.

Soms is er wel een globaal beeld van het bestaan van hulpverlening, maar ontbreekt kennis van het specifieke aanbod, zoals een jongere in onderstaand citaat verwoordt:

Jongere, aanbieder

Ik wist wel van het algemene bestaan van hulpverlening, maar niet specifiek van deze instelling en de dingen die ze (kunnen) doen.

Toelichting cliënten van lokale teams die wisten waar ze terecht konden

Ook bij blij cliënten van lokale teams die wisten waar ze terecht konden, zijn ervaringen van andere ouders van belang. In onderstaand citaat speelde ook de huisarts een rol:

Ouder, lokaal team

Het leek mij slim om het via de huisarts te proberen. Ik had van andere ouders al wel eens over dit lokale team gehoord, dus ik vond het fijn toen de huisarts dat voorstelde, want dat klonk bekend.

Ook kan meespelen dat ouders al eerdere ervaring met een lokaal team hadden met hun andere kind(eren):

Ouder, lokaal team

Ik had nog twee kinderen waarvoor ik ook weleens ondersteuning had gehad, dus ik had er wel van gehoord en wist dat het er was.

En, net als bij cliënten van aanbieders, geeft ook hier een ouder aan dat een eigen zoektocht leidde tot het terecht komen bij een lokaal team:

Ouder, lokaal team

Ik ben zelf gaan zoeken ook, met veel verschillende groepen gepraat, uiteindelijk via (een andere organisatie) bij het lokale team terecht gekomen.

3.3 Snelheid hulp

Een belangrijk aspect van toegang is de snelheid waarmee cliënten worden geholpen. Met de stelling dat men snel geholpen is, is een grote meerderheid het eens. Toch is er ook een aanzienlijke groep die het oneens is met deze stelling. Daarbij zien we geen verschillen tussen cliënten van lokale teams en cliënten van aanbieders van specialistische jeugdhulp. Onder de ouders met een laag opleidingsniveau zijn er geen die vinden dat hun kind niet snel geholpen is. De ontevreden ouders hebben allemaal een meer dan laag opleidingsniveau. De verdeling van ontevredenheid van de vaders over de snelheid van de hulp wijkt niet af van die van de andere ouders.

Tabel 3.4 Snelheid van hulp: Mijn kind is/ik ben snel geholpen

	Totaal	% Totaal	Aanbieders	% Aanbieders	Lokaal team	% Lokaal team	N Jongeren
(Helemaal) eens	54	69%	28	67%	23	66%	6
Eens/oneens	7	9%	4	10%	4	11%	1
(Helemaal) oneens	17	22%	10	24%	8	23%	3
Weet niet	0	0%	0	0%	0	0%	0
Totaal	**78**		**42**		**35**		**10**

Vraag: Stelling 'Mijn kind is snel geholpen'

Toelichting minder tevreden cliënten van aanbieders (oneens/helemaal oneens)

De cliënten van aanbieders die vonden dat zij zelf of hun kind de hulp niet snel kregen, spreken bijna allemaal van een termijn van tenminste enkele maanden, soms ook veel langer. Soms geven zij een duidelijke verklaring voor de lange wachttijd: de lange intake, het steeds maar weer doorverwijzen, de gebrekkige samenwerking tussen organisaties.

Ouder, aanbieder

Ik heb mijn zoon september 2015 aangemeld bij het lokaal team. Die hadden een wachtlijst. Het duurde bijna twee maanden voor er iemand bij ons thuis kwam. Ik heb PGB aangevraagd, dat werd afgewezen. Ik werd toen doorverwezen naar een bureau in Amsterdam. Het werd midden december voor ik daar naartoe kon voor een gesprek. Toen volgend weer 3 maanden op de wachtlijst. Toen kwam ik bij een kinderpsychiater, die bleek op een lijst van kwakzalvers te staan. Daarna naar deze instelling: weer wachtlijst van een paar maanden. Er werd besloten tot onderzoeken naar ADD en Asperger. Daarvoor was weer een wachtlijst. De behandelaar op basis van de diagnoses heeft weer een wachtlijst van 5 maanden. Mijn zoon zat toen al anderhalf jaar thuis.

Ouder, aanbieder

Mijn dochter is door de huisarts doorverwezen naar deze instelling. Daar kon zij vrij snel terecht voor een intake. Die intake duurde echter lang; zij heeft ongeveer 3 tot 5 gesprekken gehad voordat ze echt op een locatie terecht kon. Daar moest ze opnieuw een intake ondergaan, waarvan ik me afvraag waarom, en waarbij de hulpverlener uit de huisartsenpraktijk aanwezig was, plus nog twee andere medewerkers van de aanbieder. Dat is veel, zeker voor een kind dat in de knoop zit. Vervolgens duurde het volgens ongeveer een maand voordat mijn dochter de juiste hulp kreeg: creatieve therapie. Er is volgens mij bij de intake te veel gepraat, terwijl dochter niet wilde praten. De hulpverleners hadden sneller kunnen en moeten zien dat dochter meer gebaat was bij creatieve therapie, dan bij praten.

Ouder, aanbieder

Er was zeer slechte onderlinge communicatie tussen hulpverlenende instanties. Eigenlijk tussen alle organisaties: de twee aanbieders, school en jeugdzorg. De communicatie is bar slecht. Iedereen werkt langs elkaar heen. Als je op maandag een vraag stelt, dan duurt het langer dan een week voor je reactie krijgt.

Soms is het voor ouders ook onduidelijk waarom het zo lang duurt. Zij stellen wel vast dát het lang duurt:

Ouder, aanbieder

De indicatie lag er medio oktober 2015 en op 4 januari 2016 kon mijn zoon pas terecht. Dat heeft veel te lang geduurd. Dat hebben we telkens meegemaakt, alles duurt 10 tot 15 weken. Dat is zeker voor jongeren die van het pad aan het raken zijn onacceptabel.

Ouder, aanbieder

We moesten redelijk lang wachten voordat we bij het lokaal team terecht konden: 3 maanden. Dit vond ik echt heel vervelend, op dit moment hadden mijn zoon en ik echt hulp nodig, en niet 3 maanden later. Er is veel telefoonverkeer geweest en een vervelende ervaring met de telefoniste. Ik was gefrustreerd omdat ik wilde dat mijn zoon hulp zou krijgen. Vanuit de huisarts naar de alarmcentrale van deze aanbieder is het wel snel gegaan.

Soms lijkt enig ongeduld ook een rol te spelen in de negatieve ervaring, met de kanttekening dat de zetting zal hebben bijgedragen aan dat ongeduld.

Jongere, aanbieder

Het duurde lang. Ik moest een paar uur wachten. Volgens mij heeft het 8 uur geduurd voordat ik van het politiebureau naar de aanbieder kon. Wat had beter gekund? Die vrouw was ook wel heel langzaam, volgens mij lag het ook aan al het regelwerk wat ze tegelijk deed. Misschien duurde het daarom zo lang. Verder was het een beetje onduidelijk. Ze hadden duidelijker kunnen communiceren dat het wat langer zou duren, dan had ik me er anders op ingesteld.

Toelichting minder tevreden cliënten van lokale teams (oneens / helemaal oneens)

Ook de over de snelheid van de hulp minder tevreden cliënten van lokale teams geven vaak aan dat het een aantal maanden duurt voordat hulp of ondersteuning wordt geboden:

Ouder, lokaal team

Het duurde best wel lang voordat mijn zoon hulp kreeg. Hij stond op een wachtlijst en ze zouden een afspraak maken, maar toen hoorde we weer niks en moest ik weer zelf bellen. Ik heb denk ik 4 maanden moeten wachten. Ze lieten ook niet horen dat het niet zou gaan lukken.

Ouder, lokaal team

Het was wel lang wachten: een paar maanden. Daar kon het lokale team niks aan doen, er moesten nog dingen geregeld worden.

Ouder, lokaal team

Het heel lang geduurd voordat we hulp kregen. In februari 2016 heb ik aan de bel getrokken bij de huisarts en de dag erna heb ik ons aangemeld via de huisarts. In november 2016 kregen we pas hulp.

Jongere, lokaal team

Het is niet snel gegaan. Als er iets is dan hebben zij telkens een houding als: het komt wel. Dat was zo in het begin, maar ook als er tussendoor iets was. Als ik dan contact opneem hebben ze die houding. Ze zien de urgentie van probleem vaak niet.

Ouder, lokaal team

Mijn dochter is nu al 16 maanden uit mijn huis en we hebben geen contact. Ze beginnen nu pas met behandeling na 16 maanden. Dit duurt dus heel lang.

Toelichting tevreden cliënten van aanbieders (eens/helemaal eens)

Cliënten die tevreden zijn met de snelheid waarmee ze hulp ontvingen, geven aan dat aanbieders hun hulpvraag snel en professioneel oppakken. Professionaliteit zit 'm in het serieus nemen van kind en ouder, door goed te kijken en te luisteren.

Ouder, aanbieder

Bij de aanbieder werd hij zeker snel geholpen. Voordat we bij de aanbieder kwamen ging het helemaal niet snel en zou ik het er niet mee eens zijn. Er werd heel goed naar ons geluisterd en er werd goed naar ons kind gekeken. De onderzoeken waren professioneel. We voelden ons heel serieus genomen. We werden telkens binnen een week geholpen als er iets nieuws bij kwam.

Ouder, aanbieder

Het ging heel snel. School gaf aan dat wij hulp moesten krijgen en we konden direct terecht bij het stop-traject.

Het wordt gewaardeerd als professionals doortastend optreden:

Ouder, aanbieder

De persoon die wij hadden was geweldig. Een doortastend, snel handelend persoon.

Door de continuïteit van hulp te borgen (bijvoorbeeld bij vakantie van begeleider), is de ervaring van een jongere dat wachttijd wordt beperkt:

Jongere, aanbieder

Ik hoefde niet lang te wachten, bijvoorbeeld wanneer mijn begeleider met vakantie was dan had ik recht op een andere begeleider. Dat werd goed overgenomen als dat nodig was.

Toelichting tevreden cliënten van lokale teams (eens/helemaal eens)

Cliënten van lokale teams benoemen in hun toelichtingen onder meer dat het ontvangen van de hulp snel verliep door goede samenwerking met school en dat er snel gehandeld werd:

Ouder, lokaal team

We werden snel gebeld na dat gesprek op school. Hij kon ook snel deelnemen aan de training. Er was daar direct een plek.

Ouder, lokaal team

Omdat het spoed was ging het vrij snel. Ook omdat school erbij betrokken was en het in spoed was is dat snel gegaan. Het was ook nodig.

De beleving of een kind al dan niet snel geholpen wordt, is ook afhankelijk van de urgentie van de hulpvraag, zoals de volgende ouder verwoordt:

Ouder, lokaal team

Ik heb ongeveer 2-3 maanden gewacht, maar de vraag was niet heel urgent, dus dat was prima.

3.4 Aansluiting geboden hulp op vraag/probleem

Kregen cliënten uiteindelijk de hulp die aansloot bij hun vraag of probleem? Een grote meerderheid van de cliënten vindt van wel. Er is een kleine groep die aan andere mening is toegedaan. Het grootste deel van deze cliënten kreeg hulp van een aanbieder van specialistische jeugdhulp. De (10) ouders die hier ontevreden over zijn, behoren op één na niet tot de ouders met een laag opleidingsniveau. Van de vaders was er één ontevreden over de aansluiting van de hulp.

Tabel 3.5 Aansluiting hulp op vraag/probleem: Ik/ Mijn kind kon de ondersteuning krijgen die ik/ hij of zij nodig had

	Totaal	% Totaal	Aanbieders	% Aanbieders	Lokaal team	% Lokaal team	N Jongeren
(Helemaal) eens	59	76	29	69	29	83	8
Eens/oneens	7	9	3	7	3	9	2
(Helemaal) oneens	10	13	8	19	2	6	0
Weet niet/n.v.t.	2	3	2	5	1	3	0
Totaal	**78**		**42**		**35**		**10**

Vraag: Stelling 'Ik/Mijn kind kon de ondersteuning krijgen die ik/ hij of zij nodig had'

Toelichting minder tevreden cliënten van aanbieders (oneens/helemaal oneens)

De toelichtingen van cliënten van aanbieders zijn divers. Soms vindt de ouder dat een kind niet in een groep past, soms is de hulp niet te combineren met arbeid en zorg, soms weet een aanbieder volgens de ouders niet wat voor hulp te bieden, en soms gaat het in de intake en diagnose al mis en vindt deze plaats op een wijze die niet bij het kind en diens probleem past. Het komt ook voor dat een kind niet voldoende gemotiveerd kan worden om hulp te accepteren die volgens de ouder wel nodig is.

Ouder, aanbieder

Mijn zoon zat bij andere kinderen met ergere gedragsproblemen dan hij zelf, dus hij paste daar niet.

Ouder, aanbieder

Mijn dochter is uiteindelijk 5 of 6 keer bij creatieve therapie geweest. Ik ging iedere keer met haar mee, omdat zij niet alleen wilde. Op een gegeven moment ging de locatie sluiten, en moest zij naar een andere locatie. Zij wilde wel verder met therapie, maar niet zonder mij. Dit was voor mij niet mogelijk voor, vanwege mijn eigen therapie en mijn werk. Daarom is mijn dochter gestopt met de therapie. Ik denk dat zij baat zou hebben bij aan-huis-therapie, in de eigen veilige omgeving.

Ouder, aanbieder

Ik heb hoogbegaafde kinderen, niet alleen mijn zoon waar het hier om gaat, maar ook mijn dochter. Ze wisten niet goed hoe ze hem hulp moesten bieden.

Ouder, aanbieder

Mijn dochter wilde zelf geen hulp krijgen. Het was dus moeilijk om haar te bereiken. Maar daarbij vond ik dat (de aanbieder) te weinig heeft gedaan om haar te bereiken, haar te motiveren. Dat vind ik jammer, omdat ik vind dat ze hulp nodig had.

Ouder, aanbieder

Zij hebben er bij deze aanbieder echt ontzettend lang over gedaan om uit te vinden wat er met hem was. Hij blijkt chronisch vermoeid te zijn. Toen wij daar binnen kwamen, was eigenlijk al meteen de vraag: wat is de oorzaak dat hij niet naar school kan en zo moe is? Ik heb gezegd: ik heb het vermoeden dat hij ADD heeft en/of kenmerken van Asperger. Ik heb heel lang moeten zeuren en pushen voor ze daar onderzoeken naar gingen doen. Ze hebben uiteindelijk een verwijzing naar het ziekenhuis gedaan. Daar zagen ze dat hij chronisch vermoeid was. Bij de aanbieder wilden ze steeds met hem praten. Ze merkten ook dat ze hem overvraagd hebben. Telkens deden ze onderzoek van 3 uur. Dat was veel te veel voor hem. De aanbieder zag in dat ze het niet goed aangepakt hadden. Met als resultaat dat hij vanaf maart op de wachtlijst stond en dat ze er pas in november achter kwamen dat hij hier niet op de goede plek was. Dat had veel sneller en beter gekund.

Ouder, aanbieder

Deze stelling veronderstelt dat er een diagnose is, maar die is er nog steeds niet. De wijze waarop de instellingen te werk gaan is dat zij de eerste zes tot acht weken de kat uit de boom kijken: ze doen niks aan behandelen of zo, ze kijken hoe iemand zich gedraagt. De behandeling krijgen die je nodig hebt is dus niet het geval. Je krijgt eigenlijk niks daar. Het enige wat ze doen is min of meer veiligheid creëren.

Toelichting minder tevreden cliënten van lokale teams (oneens / helemaal oneens)

De cliënten van lokale teams die ontevreden zijn over mate waarin de hulp aansloot op hun probleem of vraag zijn heel gedecideerd: de teams hadden hier te weinig oog voor, met als gevolg een mismatch tussen vraag en aanbod.

Ouder, lokaal team

Het regelen van wat er nodig is, en daar binnenkomen, dat schiet niet echt op. Dat wat geregeld is, past eigenlijk niet bij mijn zoon. Dus daarna ben ik zelf weer gaan zoeken naar iets wat wel bij hem past. Dat wat ze hem aanboden paste niet bij hem en sloeg daarom ook niet aan.

Ouder, lokaal team

De bedoeling was goed, maar ze hebben het echt alleen maar erger gemaakt. De echte problemen lieten ze liggen, en de kleine probleempjes pakten ze aan. Wat ze deden sloot niet aan bij wat er had moeten gebeuren. Doordat ze van de kleine problemen hele grote issues maakten, kwam er alleen maar meer frustratie waardoor het alleen maar erger is geworden.

Ouder, lokaal team

Ze werd in groep geplaatst voor kinderen met ouders met psychische problemen. Ik snap niet wat zij daar deed, want ik heb een burn-out gehad. Ik heb geen persoonlijkheidsstoornis of iets dergelijks. Dus zij zat daar niet op de goede plek.

Toelichting meer tevreden cliënten van aanbieders (eens/helemaal eens)

Cliënten van aanbieders die tevreden zijn over de aansluiting van de hulp op hun ondersteuningsbehoefte noemen hier verschillende redenen voor. De klik tussen begeleider en jongere wordt genoemd. Het wordt gewaardeerd als aanbieders continu met ouders en kinderen blijven afstemmen wat de ondersteuningsbehoefte is, en het aanbod daar op aanpassen. Ook het bieden van concrete handvatten, gericht op de specifieke problematiek in een gezin draagt bij aan de tevredenheid.

Ouder, aanbieder

Hij had een begeleidster waarmee het heel goed klikte. Zij had hem goed door. Van haar nam hij dingen aan en van mij niet. Zij wist precies hoe ze met hem om moest gaan.

Ouder, aanbieder

Elk klein dingetje wat erbij kwam, bijvoorbeeld faalangst, werd meteen opgepakt en dan werd de juiste persoon daarvoor ingeschakeld.

Ouder, aanbieder

Ik had het gevoel dat er van alles mogelijk was en mijn kinderen ook. Elke hulpvraag kon beantwoord worden. De goede mogelijkheden werden besproken, wat wenselijk was.

Ouder, aanbieder

We hadden wat zorgen bij zijn woedebuien en zijn gedrag en daarvoor hebben we echt goede handvatten gekregen. Die aanvallen zijn van drie keer per week naar één keer in de drie maanden gegaan. Dus ook op mijn kind ben ik heel trots, hij heeft ook echt hard zijn best gedaan en veel geleerd. Ik heb bijvoorbeeld geleerd dat ik alleen maar mijn hand omhoog hoef te houden als hij boos wordt, en dat werkt heel goed. Zoiets simpels heeft echt heel veel uitgemaakt.

Toelichting meer tevreden cliënten van lokale teams (eens/helemaal eens)

Cliënten van lokale teams die tevreden zijn over het de aansluiting van de hulp op hun probleem of vraag, waarderen dat problemen direct opgepakt worden en dat de lokale teams openstaan voor hun vragen.

Ouder, lokaal team

Ze helpen ons met de dingen waarmee we zitten. Als er iets is springen ze er boven op. We kunnen ze altijd alles vragen en ze zitten heel scherp op de problemen die er zijn.

Ouder, lokaal team

De hulp die hij kreeg pakte de problemen aan waar wij mee zaten. Hij werd met de goede vragen geholpen, dus dat was heel prettig.

Ook het leveren van maatwerk wordt gewaardeerd, dus dat de gemeente – afhankelijk van ondersteuningsvraag – verder kijkt dan alleen naar de gecontracteerde aanbieders:

Ouder, lokaal team

Er werd gezocht naar een passende zorgaanbieder. De gemeente had aanvankelijk maar twee vaste zorgaanbieders. Toen die niet passend bleken, werd gezocht naar een andere aanbieder. Ze leverden echt maatwerk.

3.5 Algemeen oordeel toegankelijkheid

We hebben de cliënten gevraagd om een algemeen oordeel over de toegankelijkheid van de jeugdhulp te geven, waarbij zij gevraagd werden de eerder in dit hoofdstuk behandelde aspecten van toegankelijkheid te betrekken. Gemiddeld geven alle cliënten het cijfer 7,2. Ongeveer een op de zes cliënten geeft een onvoldoende. Er zijn daarbij geen grote verschillen tussen cliënten van lokale teams en aanbieders van specialistische jeugdhulp. Geen van de (10) jongeren geeft een onvoldoende. Ouders met een laag opleidingsniveau geven gemiddeld een 7,6; onder deze 15 ouders zijn er 2 die een onvoldoende geven. Onder ouders met een hoger opleidingsniveau is het gemiddelde cijfer een 7.1; van de 51 ouders geven er 8 een onvoldoende. Het gemiddelde cijfers van de vaders ligt iets lager, een 6.6; één vader heeft een onvoldoende gegeven.

Tabel 3.6 Algemeen oordeel toegankelijkheid: rapportcijfer 1-10

	Totaal	% Totaal	Aanbieders	% Aanbieders	Lokaal team	% Lokaal team	N Jongeren
1-3	9	12%	4	10%	3	8%	0
4-5	3	4%	2	5%	2	6%	0
6-7	21	27%	15	36%	6	17%	4
8-10	46	59%	21	50%	25	69%	6
Totaal	**78**		**42**		**36**		**10**
Gemiddeld		7,2		7,2		7,4	7.5

Vraag: rapportcijfer toegankelijkheid

Toelichting minder tevreden cliënten van aanbieders (beoordeling onvoldoende: 5 of lager)

De onvoldoende algemene oordelen over toegang rusten vooral op de perceptie van ouders dat de hulp niet aansluit op de vraag of het probleem van cliënten.

Ouder, aanbieder

Het was slecht, slecht georganiseerd. Het was niet goed dat hij in een groep zat met andere kinderen. Hij moest even wennen, maar hij werd verwijderd en moest naar een andere groep zonder te wennen. Hij voelde zich niet gelukkig en hij voelde zich misleid. Dat leidde tot veel stress bij hem.

Ouder, aanbieder

Ik denk zelf dat de hulpverleners met de beste intenties aan de slag zijn gegaan met hem, maar ze volgen allerlei protocollen die uiteindelijk het doel voorbij gaan. Het sloot totaal niet aan.

Ouder, aanbieder

Het was slecht, slecht georganiseerd. Het was niet goed dat hij in een groep zat met andere kinderen. Hij moest even wennen, maar hij werd verwijderd en moest naar een andere groep zonder te wennen. Hij voelde zich niet gelukkig en hij voelde zich misleid. Dat leidde tot veel stress bij hem.

Ouder, aanbieder

Ik denk zelf dat de hulpverleners met de beste intenties aan de slag zijn gegaan met hem, maar ze volgen allerlei protocollen die uiteindelijk het doel voorbij gaan. Het sloot totaal niet aan.

Ouder, aanbieder

Ze hebben wel iets gedaan, maar puur om volgens het boekje te kunnen zeggen dat ze iets hebben gedaan. Maar de behandeling was totaal niet juist, het sloot helemaal niet aan bij mijn dochter.

Ouder, aanbieder

Er zit natuurlijk op zo'n groep een groepsleiding die hartstikke zijn best doet, maar er is wel een structureel probleem denk ik. Zo'n instelling en de hulpvraag zitten in een hele rare spagaat. Vraag en aanbod sluiten totaal niet bij elkaar aan. Ze zijn meer een soort oppas. De focus is meer repressie dan behandeling.

Toelichting minder tevreden cliënten van lokale teams (beoordeling onvoldoende: 5 of lager)

Ook bij lokale teams speelt de aansluiting van de zorg op de vraag of behoefte van de cliënt een rol, maar ook de snelheid waarmee de hulp tot stand kwam.

Ouder, lokaal team

Iedereen probeert iets te doen voor mijn dochter. Toen ik in het ziekenhuis was werd er een pleeggezin gezocht. Ik wilde mijn kind graag bij een eenoudergezin. Want ons grootste probleem was dat ze geen verantwoordelijkheid nam en ze meer wilde dan ik haar financieel kon geven. Ik wilde dus dat zij bij een gezin kwam die qua SES ongeveer gelijk stond aan mij, dat was wat zij nodig had naar mijn idee.
Ze kwam bij een rijke familie die haar enorm verwende. In februari 2016 zei mijn dochter dat ze wilde dat ze haar zouden adopteren. Dat was niet mogelijk, deze mensen zouden haar 5 maanden begeleiden. Toen kwam ze bij een andere familie, die ik maar 1 keer ontmoet had. Dit bleek geen match te zijn. Mijn dochter was daar niet gelukkig, dus daar moest ze weer weg. Ik mocht toen aangeven wat ik wilde. Ik gaf aan dat ik in elk geval niet wilde dat ze terugging naar de eerste familie. Toen ging ze toch terug naar de eerste familie. Zij vormen nu een front. Ik ben mijn kind kwijt. Ik zie mijn kind nooit meer, heb geen contact met haar, en totaal geen gezag meer.

Ouder, lokaal team

De hulp was niet helpend. Het maakte het alleen maar erger. Er kwam meer frustratie omdat ze van de kleine dingen een heel groot ding maakten, wat het alleen maar erger maakte.

Ouder, lokaal team

Het hele traject heeft veel te lang geduurd. Er wordt niet geluisterd. Er wordt gedaan alsof je niet weet waar je het over hebt. Ik wist precies wat ik nodig had, maar daar werd niks mee gedaan. Het maken van afspraken duurde telkens twee maanden. De hulpverleenster kon maar vier afspraken per week maken, dus je was zo telkens maanden verder. Terwijl ik met een hele duidelijke hulpvraag binnen kwam.

Ouder, lokaal team

Het ligt bij één persoon die dingen moet regelen vanuit de gemeente. Deze persoon vond ik eigenlijk niet capabel om er druk achter te zetten. Dus is er een nieuw persoon en dat gaat veel beter. Bij de eerste persoon heb ik duidelijk aangegeven dat ik hulp nodig had, maar ik werd niet gehoord. En de bureaucratie is ook vreselijk, door alle papieren duurt het allemaal echt veel langer. Er hebben echt veel maanden tussen gezeten.

Toelichting meer tevreden cliënten van aanbieders (beoordeling voldoende: 6 of hoger)

Cliënten van lokale teams die tevreden zijn met de toegankelijkheid van hulp zijn te spreken over de betrokkenheid van de begeleiders. Begeleiders worden als benaderbaar ervaren, hebben voldoende aandacht voor de kinderen, en hebben daarnaast ook aandacht voor de ouders. Ook wordt de goede aansluiting van de hulp op de hulpvraag genoemd. Het wordt gewaardeerd dat hulpverleners thuis komen.

Ouder, aanbieder

Omdat alles heel vlot verliep en alles naar wens was. Het fijnste was voor mij dat de hulp zo goed aansloot bij zijn hulpvraag.

Ouder, aanbieder

De begeleidster deed alle moeite om ons tegemoet te komen. Ze kwam altijd bij ons thuis om met mijn zoon te praten. Dat was super.

Ouder, aanbieder

Ik kan ook altijd even bellen of appen naar degene die me geholpen heeft, zij is enorm betrokken bij ons. Ik heb zelf ook veel dipjes gehad, en daar vroeg ze dan ook altijd naar, dus ze heeft niet alleen mijn zoon maar ook mij erg geholpen.

Ouder, aanbieder

Geweldige plek, ze deden het goed. In een groep van 6-7 kinderen waren er 3 mensen die hen behandelen. Dus 1 docent voor een of twee kinderen. Het is prettig dat er veel aandacht is voor de kinderen. Hij heeft veel geleerd in 1 jaar.

Toelichting meer tevreden cliënten van lokale teams (beoordeling voldoende: 6 of hoger)

Cliënten van lokale teams die tevreden zijn over de toegankelijkheid van de hulp, noemen in hun toelichting dat ze zich echt geholpen voelen door gemeente en hulpverleners: hulpvragen werden snel opgepakt; instanties zijn goed bereikbaar en er is aandacht voor de continuïteit van hulp. Het wordt gewaardeerd dat hulpverleners thuis komen.

Ouder, lokaal team

Ik ben zo goed geholpen door de gemeente op alle vlakken. Er was sprake van een dringende situatie, ik heb drie kinderen met psychische beperkingen. De gemeente doet er alles aan om te helpen.

Ouder, lokaal team

Ik ben echt tevreden, ik ben heel blij dat ze heel goed voor mijn zoon hebben gezorgd. Als er iets aan de hand was, kon ik gewoon bellen naar school of de gemeente en de gemeente ging mij snel helpen met mijn vragen.

Ouder, lokaal team

Ik krijg de juiste hulp die ik nodig heb. Toen de medewerker ziek was kregen wij een andere hulpverlener. Ze komen één keer per week bij mij thuis. Ik krijg dan tips wat ik bij de gemeente moet vragen bijvoorbeeld.

3.6 Conclusies en aandachtspunten

De toegankelijkheid van de hulp wordt door de meeste cliënten positief beoordeeld. Toch brengt het onderzoek ook een aantal duidelijke aandachtpunten naar voren.

Zo zegt een aanzienlijk deel van de cliënten voorafgaand aan de ondersteuning niet te weten waar ze terecht konden met hun hulp- of ondersteuningsvraag. Bijna alle jongeren geven dit aan. Veel cliënten zijn dan ook via andere partijen bij het lokaal team terecht gekomen. Hetzelfde beeld zien we bij aanbieders, met de kanttekening dat daar niet anders verwacht mag worden. Een gering deel van de cliënten van aanbieders wordt daar door een lokaal team naar verwezen. Het sluit aan bij het aandachtspunt uit de Cliëntervaringsmonitor 2015: ouders/verzorgers vragen om betere informatievoorziening over de mogelijkheden van jeugdhulp.

Daarnaast zien we dat een deel van de cliënten van mening is dat zij de hulp of ondersteuning niet snel kregen. Wachttijden van enkele maanden voordat ondersteuning of hulp daadwerkelijk van de grond komt, zijn geen uitzondering. Cliënten ervaren dat de snelheid van de toegang tot hulp niet strookt met de urgentie van hun problemen. Soms worden zij steeds opnieuw doorverwezen, soms zijn er wachtlijsten en soms hebben cliënten geen idee waarom het zo lang duurt. In de Cliëntervaringsmonitor 2015 werd eveneens geconstateerd dat de snelheid van de toegang tot hulp een verbeterpunt is.

Tot toegang tot hulp rekenen we ook of de hulp als passend wordt ervaren bij de vraag of het probleem dat cliënten naar voren brengen: de toegang tot passende hulp. Passende hulp of ondersteuning blijkt niet vanzelfsprekend, zo blijkt uit de ervaringen van cliënten. Dat heeft in de visie van ouders uiteenlopende redenen: een kind past naar de mening van ouders niet in een bepaalde behandelgroep, de hulp is niet te combineren met het door ouders combineren van arbeid en zorg, professionals weten niet hoe met

een bepaald probleem om te gaan of de diagnose is inadequaat of ontbreekt. Cliënten die positief zijn over de mate waarin de hulp passend is, noemen vaak de mogelijkheid tot maatwerk als belangrijke factor: het snel en flexibel in kunnen spelen op uiteenlopende vragen van cliënten. Ook dit punt – meer maatwerk en het aansluiten bij behoeften – kwam in de Cliëntervaringsmonitor 2015 als verbeterpunt naar voren.

Als we cliënten om een algemeen oordeel over de toegang tot hulp vragen, waarin ze bovengenoemde aspecten betrekken, dan blijkt dat het oordeel 'onvoldoende' vaak voortkomt uit de opvatting over de mate waarin de zorg past en in mindere mate ook uit de ervaren snelheid van de toegang tot hulp. Bij cliënten die positief oordelen over de toegankelijkheid van de hulp, zien we dezelfde verklaringen, maar ook de beschikbaarheid en de toegankelijkheid van de hulpverlener worden als factor genoemd.

Panelgesprekken

In de panelgesprekken met ouders en jongeren werd de toegankelijkheid van de hulp wisselend beoordeeld.

Een groot deel van de cliënten herkende zich in het niet snel krijgen van hulp of ondersteuning. In de meeste gevallen waren zij negatief vanwege wachtlijsten, soms waren zij negatief omdat hun problemen niet serieus genomen werden. Enkele cliënten gaven aan dat er echt een 'noodkreet' nodig was voordat de hulp op gang kwam. Vooral jongeren herkenden zich in het niet weten waar je terecht kunt voor hulp; zij kwamen via ouders, school of de politie bij de hulp terecht.

Bij een deel van de cliënten kwam terug dat passende hulp niet vanzelfsprekend is. Cliënten die hier negatief over waren gaven aan dat de hulp zicht richtte op problemen waar het volgens de cliënt niet om ging, of dat de hulp die zij wilden er niet was.

4 Ketensamenwerking

In dit hoofdstuk staat beschreven hoe ouders de ketensamenwerking ervaren. De eerste twee paragrafen gaan over de samenwerking met andere partijen en organisaties en het oordeel van cliënten hierover. De derde paragraaf gaat over de omgang met persoonsgegevens. De vierde paragraaf gaat over in hoeverre cliënten zelf mee konden praten en -beslissen over hulp. De laatste paragraaf bevat de belangrijkste aandachtspunten bij dit thema.

4.1 Samenwerking

Van alle cliënten die we in dit onderzoek hebben bevraagd was er bij ongeveer zes op de tien sprake van samenwerking met andere partijen of organisaties. Bij de cliënten die hulp kregen van de lokale teams was er iets vaker sprake van samenwerking met andere partijen of organisaties dan bij de cliënten van aanbieders.

Tabel 4.1 Betrokkenheid van meerdere organisaties in hulp

	N Totaal	% Totaal	N Aanbieders	% Aanbieders	N Lokale teams	% Lokale teams	N Jongeren
Ja	49	63%	24	57%	25	71%	6
Nee	29	37%	18	43%	10	29%	4
Weet niet	0	0%	0	0%	0	0%	0

Vraag: Waren er naast (naam organisatie) ook andere partijen/organisaties betrokken bij de ondersteuning? Ook een partij/organisatie die er voor heeft gezorgd dat u bij de ondersteuning terecht kwam valt hieronder, in dit geval (naam verwijzer).

Bij ongeveer twee derde van de cliënten was er ook iemand van de school van het kind betrokken bij de ondersteuning. Bij de cliënten van de aanbieders lag dat percentage iets hoger dan bij de cliënten van de lokale teams.

Tabel 4.2 Betrokkenheid van school in ondersteuning

	N Totaal	% Totaal	N Aanbieders	% Aanbieders	N Lokale teams	% Lokale teams	N Jongeren
Ja	51	65%	29	69%	22	63%	5
Nee	27	35%	13	31%	13	37%	5
Weet niet	0	0%	0	0%	0	0%	0

Vraag: Was er ook iemand van de school van uw kind betrokken bij de ondersteuning?

Van de cliënten die te maken hadden met verschillende organisaties en partijen in de hulp vindt een meerderheid dat deze organisaties en partijen onderling samenwerkten. Een kwart heeft niet ervaren dat dit het geval was en ook heeft een op de vijf cliënten hier geen zicht op. Cliënten van aanbieders ervaren vaker geen samenwerking dan cliënten van lokale teams. Hoger opgeleide cliënten ervaren vaker geen samenwerking of hebben hier geen zicht op dan cliënten met een laag opleidingsniveau. De ervaringen van vaders weken niet noemenswaardig af van de ervaringen van de andere ouders.

Tabel 4.3 Samenwerking verschillende partijen/organisaties betrokken bij ondersteuning

	N Totaal	% Totaal	N Aanbieders	% Aanbieders	N Lokale teams	% Lokale teams	N Jongeren
Ja	35	57%	14	44%	21	72%	3
Nee	15	25%	11	34%	4	14%	3
Weet niet	11	18%	7	22%	4	14%	2
n.v.t.	17		10		6		2
Totaal	**78**		**42**		**35**		**10**

Vraag: Werkten de verschillende partijen/organisaties die betrokken waren bij de ondersteuning samen?

De toelichtingen van cliënten die vonden dat verschillende partijen en organisaties niet samenwerkten richten zich vooral op de communicatie tussen de verschillende partijen. Cliënten spreken zich zowel uit over het ontbreken van communicatie, als over de kwaliteit van de communicatie.

Ouder, aanbieder

Iedereen was maar bezig met zijn eigen protocollen. Dat ging allemaal niet samen, iedereen werkte los van elkaar en er werden geen afspraken gemaakt. Er werden ook geen plannen doorgenomen. De samenwerking tussen JBRA en school ging heel slecht. Mijn dochter werd zomaar uitgeschreven bij mij, dat werd niet bij school gemeld. Er was geen onderlinge communicatie.

Ouder, aanbieder

Er werd niet goed gecommuniceerd.

Ouder, aanbieder

Het ziekenhuis heeft in principe alleen overgedragen naar de aanbieder. Er was verder geen samenwerking.

Ouder, aanbieder

De aanbieder zit in school, mijn zoon gaat naar de interne opvang in school. De communicatie tussen die twee, school en de naschoolse opvang is niet best. Daar kunnen dingen beter afgestemd worden. Als mijn zoon een dag vrij heeft omdat er rapportbespreking is, en dat is normaal een dag dat hij naar de aanbieder zou gaan, dat er dan niet gecommuniceerd wordt dat hij er niet is bijvoorbeeld. Het rooster kan echt beter. De planning bijvoorbeeld met elkaar afstemmen. En met de aanbieder met de vakantieopvang, of opvang met studiedagen, dan zijn zij geopend van 9.30 tot 16.00, dus daar maken wij ook geen gebruik van omdat het niet handig is en niet werkt voor ons. Van 8 tot 17 is een stuk meer haalbaar. Mijn baan is ook gewoon van 8.00 tot 17.00.

Jongere, aanbieder

Mijn voogd werkte niet goed samen met alle betrokken partijen. Het contact verliep totaal niet goed tussen mij en mijn voogd en tussen mijn voogd en de andere partijen. Ik heb nu niet meer echt een voogd. Die persoon die ik nu heb werkt ook niet samen met anderen. Jeugdzorg grijpt sowieso pas in wanneer het al te laat is. Vanuit (de aanbieder) was er wel zo goed mogelijk contact met de andere partijen.

Ouder, lokaal team

Mijn kind zat op de crèche. De aanbieder heeft toen wel contact gezocht met iemand van de crèche. Dit was volgens mij een soort stagiaire die dingen had gezegd die onduidelijk waren. Hierdoor dacht de aanbieder dat het niet goed ging maar dat was wel zo. Dus daar is alleen maar onduidelijkheid van gekomen. Jeugdzorg en het lokaal team werkten wel wat beter samen. Maar daar is in de overdracht ook wat fout gegaan, waardoor in het eindverslag met alle dingen die we besproken hebben ook een heleboel miste. Doelen stonden er niet in en sommige afspraken ook niet.

Ouder, lokaal team

Na een jaar is daar nu een regiehouder ingesteld. Want afspraken werden niet nagekomen, er werden geen doelen gesteld, geen plannen gehaald. Een enorme puinhoop was en is het. Iedereen geeft de schuld aan iemand anders, niemand neemt zijn verantwoordelijkheid. Ze zeggen dat alleen de gezaghebbende beslissingen kan nemen, dat blijk ik te zijn, maar ik kan vervolgens niks. Ze nemen geen verantwoordelijkheid voor eigen daden.

4.2 Algemeen oordeel samenwerking

Cliënten waarbij er meerdere partijen/organisaties betrokken waren bij de hulp zijn gevraagd om een algemeen oordeel te geven over de ketensamenwerking tussen die partijen en organisaties. Zij zijn gevraagd daarbij de hierboven behandelde aspecten van samenwerking te betrekken.

Het grootste deel van de cliënten beoordeelde de samenwerking met een voldoende (tabel 4.4). Cliënten van lokale teams geven gemiddeld een hoger cijfer dan cliënten van aanbieders, en minder vaak een onvoldoende. Laagopgeleide ouders (n=11) gaven gemiddeld een hoger cijfer dan hoger opgeleide ouders (n=47), en minder vaak een

onvoldoende. Ook vaders waren over het algemeen positief, slechts 1 vader gaf een onvoldoende.

Tabel 4.4 Algemeen oordeel samenwerking

	N Totaal	% Totaal	N Aanbieders	% Aanbieders	N Lokale teams	% Lokale teams	N Jongeren
1-3	4	8%	3	11%	1	4%	0
4-5	3	6%	2	7%	1	4%	0
6-7	20	38%	11	41%	9	35%	2
8-10	26	49%	11	41%	15	58%	3
N.v.t.	25		15		9		5
Totaal	**78**		**42**		**35**		**10**
Gemiddeld	*7.1*		*6.7*		*7.5*		*7.4*

Vraag: Als u een cijfer tussen de 1 en 10 mag geven voor de samenwerking tussen de verschillende partijen/organisaties die betrokken waren bij de ondersteuning. Welk cijfer zou dit dan zijn?

De meest genoemde reden bij een positieve beoordeling was tevredenheid over de onderlinge communicatie. Ook de gezamenlijke inzet werd als reden genoemd.

Ouder, lokaal team

De samenwerking was gewoon goed: heldere communicatie en sterke betrokkenheid.

Ouder, aanbieder

Als er ergens een afspraak was, dan wisten de andere partijen dat ook. Ook zijn er ongeveer drie gesprekken geweest waarbij alle partijen met elkaar aan tafel zaten.

Ouder, lokaal team

Omdat ik vind dat alle partijen zich dusdanig inzetten omdat ze het beste willen. Ze gaan soms verder dan dat nodig is.

Ongeveer één op de tien cliënten beoordeelde de samenwerking tussen de verschillende partijen en organisaties met een onvoldoende. In alle gevallen waren dit ouders. De toelichtingen laten zien dat zij vooral ontevreden zijn over de communicatie.

Ouder, aanbieder

Tussen school en de aanbieder verliep de overdracht niet altijd even soepel. Er was wel een samenwerking, maar zij hadden onderling hier en daar wat communicatieproblemen.

Ouder, aanbieder

De communicatie gaat totaal langs elkaar heen. Iemand van een instelling maakt een verslag. Je hebt daar een gesprek over en je geeft aan dat je het er niet mee eens bent, maar daar wordt niks mee gedaan. De verslagen gaan steeds door naar volgende instanties, zonder aan te passen. Want als het doorgaat naar de volgende instantie is het niet meer het probleem van de eerste instantie. Maar je blijft het er niet mee eens. Probeer dan maar eens te weerleggen dat de eerste instantie ongelijk had en van de stempel af te komen.

Ouder, lokaal team

Voornamelijk door de miscommunicatie tussen de partijen, dat er veel onduidelijkheid was en de overdracht niet soepel ging.

4.3 Omgang persoonsgegevens

Van de cliënten die we in dit onderzoek hebben bevraagd, ervaart het grootste deel dat organisatie(s) netjes omgaan met hun (persoonlijke) gegevens (tabel 4.5). Hierbij zijn er geen opvallende verschillen tussen de tevredenheid van cliënten die hulp ontvingen van aanbieders en de tevredenheid van cliënten die hulp ontvingen van lokale teams. Ook tussen hoger en laagopgeleide ouders en tussen ouders en jongeren zien we geen opvallende verschillen in de tevredenheid hierover. Ook vaders wijken niet noemenswaardig af van de andere respondenten.

Tabel 4.5 Omgang met persoonlijke gegevens was netjes

	N Totaal	% Totaal	N Aanbieders	% Aanbieders	N Lokale teams	% Lokale teams	N Jongeren
Eens	65	83%	36	86%	28	80%	7
Neutraal	6	8%	2	5%	4	12%	2
Oneens	3	4%	1	2%	2	6%	0
Weet niet	4	5%	3	7%	1	3%	1

Vraag: De organisatie(s) waarvan mijn kind ondersteuning ontving, ging(en) netjes om met de (persoonlijke) gegevens van mijn kind.

Uit de toelichtingen van cliënten die aangeven dat er netjes met hun (persoonlijke) gegevens is omgegaan, blijkt vooral dat het tegendeel nooit is bewezen: zij hebben nooit gemerkt dat er niet netjes met hun (persoonlijke) gegevens is omgegaan.

Ouder, aanbieder

Tot zover zijn ze heel discreet geweest. Niks gemerkt dat er iets met zijn gegevens is gebeurd.

Ouder, aanbieder

Ja, ik weet natuurlijk niet wat er gebeurt als ik de deur uit loop, maar ik heb het idee dat alle zaken met toestemming gaan en ook de toestemming van de moeder [van het kind] wordt gevraagd. Ik had het idee dat hiermee goed is omgegaan.

Een ander punt dat in meerdere toelichtingen aan bod komt is dat partijen/ organisaties toestemming hebben gevraagd voor het delen van gegevens: zowel voor het verstrekken van gegevens, als voor het opnemen van contact met andere organisaties. Een jongere benoemt in haar toelichting dat de informatie die zij deelde echt vertrouwelijk behandeld werd en dat dit niet doorgespeeld werd, ook niet aan haar ouders.

Ouder, aanbieder

Als er al iets nodig was voor een andere organisatie of ander persoon, dan vroegen ze ons eerst om toestemming.

Ouder, lokaal team

Voor deze begeleiding had zij al een geschiedenis bij een aanbieder. De dames van het lokale team vroegen of ze daar weer contact mee konden opnemen, dat wilde mijn dochter niet en werd toen ook niet gedaan. Dat was heel prettig voor ons.

Ouder, lokaal team

Ze vroegen mij om toestemming en als er inzage nodig was voor gegevens van school moest ik een handtekening zetten.

Ouder, aanbieder

Soms nam de begeleidster weleens iemand mee, dan vroeg zij of we het goed vonden als ze informatie deelde met die persoon. Er werd dus nooit informatie gedeeld met een derde zonder toestemming.

Jongere, aanbieder

Ik kon dingen in vertrouwen vertellen, dat werd niet doorverteld, ook niet aan mijn moeder. Ze gingen goed om met informatie die ik deelde.

Een klein deel van de cliënten heeft minder goede ervaringen met de omgang met (persoonlijke) gegevens. Zij geven hiervoor verschillende redenen, waaronder het verspreiden van gegevens zonder melding/toestemming, fouten in het dossier en het verspreiden van gegevens aan een andere cliënt.

Ouder, lokaal team

Ik vond dat het wel netjes liep, maar ik was van de week bij de huisarts en die bleek ook geïnformeerd te zijn over de situatie en dat wist ik niet. Dat was wel een beetje raar, ik denk dat het wel logisch is dat hij geïnformeerd is maar ik wist dat niet. Dat vind ik niet heel netjes.

Ouder, lokaal team

Ik vond dat het wel netjes liep, maar ik was van de week bij de huisarts en die bleek ook geïnformeerd te zijn over de situatie en dat wist ik niet. Dat was wel een beetje raar, ik denk dat het wel logisch is dat hij geïnformeerd is maar ik wist dat niet. Dat vind ik niet heel netjes.

Ouder, aanbieder

Het is niet naar buiten gekomen, maar er stonden wel fouten in het dossier. Dat vind ik erg slecht en slordig.

Ouder, lokaal team

Helemaal mee eens wat betreft de eerste tweede instanties waarvan wij hulp hebben gekregen. Oneens wat betreft de aanbieder: persoonlijke informatie werd doorgespeeld naar een andere cliënt. Dat had dus niet morgen gebeuren.

Ouder, aanbieder

Toen mijn zoon vanuit de aanbieder werd verwezen naar het ziekenhuis voor onderzoek, heeft de aanbieder een verslag gemaakt en dat doorgestuurd naar het, met allerlei persoonlijke informatie. Ze hebben daar geen toestemming voor gevraagd. Ik vond dat niet fijn. Ik heb de arts van de aanbieder gebeld om te zeggen dat dat niet kon. Zij had het ook naar onze huisarts gestuurd. Ze hebben ook daarvoor geen toestemming gevraagd. Ik vind dat het niemand wat aan gaat. De medewerkers van de aanbieder zijn zich totaal niet bewust van hoe het is als er 20 kantjes over je kind met op- en aanmerkingen rondgaan.

4.4 Zelfregie

Aan cliënten is gevraagd of zij het gevoel hadden zelf mee te kunnen beslissen over de ondersteuning die zij hebben ontvangen. Het overgrote deel van de cliënten gaf aan dat zij ruimte voelden om hierover mee te praten (tabel 4.6). Dit geldt zowel voor de ouders als voor de jongeren die wij gesproken hebben. Er zijn geen opvallende verschillen tussen cliënten die hulp kregen van de lokale teams en cliënten die hulp kregen van de aanbieders. Wel zien we dat bijna alle laagopgeleide ouders het idee hadden mee te kunnen praten en beslissen, terwijl een op de vijf hoger opgeleide ouders dit idee niet had. De meeste vaders hadden ook het idee mee te kunnen praten en beslissen, in overeenstemming met de andere respondenten.

Tabel 4.6 Meepraten en –beslissen over ondersteuning: ja, dat kon

	N Totaal	% Totaal	N Aanbieders	% Aanbieders	N Lokale teams	% Lokale teams	N Jongeren
Eens	57	73%	29	69%	27	77%	6
Neutraal	7	9%	5	12%	2	6%	1
Oneens	12	16%	8	20%	4	12%	3
Weet niet	1	1%	0	0%	1	3%	0
Begrijpt vraag niet	1	1%	0	0%	1	3%	0

Vraag: Ik kon voldoende meepraten en –beslissen over de ondersteuning.

De cliënten die vonden dat zij voldoende konden meepraten en meebeslissen gaven aan dat er goed naar hun verhaal geluisterd werd, dat hun mening meegenomen werd, dat zij ideeën konden aandragen en dat zij ruimte voelden om aan te geven als zij het ergens niet mee eens waren. Ook benoemde een aantal ouders dat zij uiteindelijk overal de laatste stem in hadden.

Ouder, aanbieder

Mij is ruim de tijd te geven om ook mijn verhaal te doen. Ik kon vertellen hoe ik de zaken zag, en daar werd ook rekening mee gehouden. Maar er werd niet meteen gedacht: dit wil vader, dus dit gebeurt. Er werd ook naar het kind geluisterd. Ik had het idee dat de persoon die met mijn zoon werkte bij de aanbieder goed naar hem luisterde en goed met hem werkte. En mijn zoon is gelukkiger geworden, en daar gaat het om.

Ouder, aanbieder

Mijn mening stond wel voorop. Daar zorg ik zelf ook wel voor. Maar er werd goed naar mij geluisterd. Als ik iets niet prettig vind, dan gebeurt het niet op die manier. Het zijn toch mijn kinderen, dus ik ben degene die beslist. De hulpverleenster van de gemeente ging daar heel goed in mee. Zij heeft nooit iets gedaan waar ik niet achter stond.

Ouder, lokaal team

Ze hebben ons overal bij betrokken. We hebben samen gekeken wat het beste was voor onze zoon. Ik heb meerdere ideeën geopperd. Wij konden ook onze mening geven. Ze namen dit altijd mee in het uiteindelijke besluit.

Ouder, lokaal team

De hulpverlening die we gehad hebben, heb ik samen bedacht met onze hulpverlener. Zij kwam met een plan, dat heb ik aangevuld. Dus alles ging in goed overleg.

Ouder, aanbieder

Als ouder heb ik twee gesprekken gehad. Ik werd als ouder overal bij betrokken en het kind ook. Dat was goed. We namen beslissingen samen.

Een ouder is op dit punt intussen positief, maar was aanvankelijk niet te spreken over hoe er werd omgegaan met haar vraag.

Ouder, lokaal team

In het begin niet, maar nu word ik meer gehoord. De persoon met wie ik nu contact heb was het ook eens met mij dat er meer naar degene die er dichtbij staat geluisterd moet worden. Ik ben een alleenstaande moeder met 3 kinderen met een hele hoge bagage. Mijn ex is een psychotische alcoholist. Mijn kinderen liepen in die tijd gevaar, dus we wilden een soort alarmbel hebben waarop zij konden drukken als ze hulp nodig hadden. Dat belletje heb ik nog steeds niet voor mijn kinderen, en dat vind ik echt absurd. Het gaat over veiligheid, dat zou voor moeten gaan. Ik kreeg toen allemaal vragen over inkomen. Dat vond ik absurd, het ging om veiligheid en daar werd ik niet mee geholpen. Daar ben ik nog steeds boos over.

Ook de meeste jongeren die wij in dit onderzoek spraken gaven aan mee te kunnen praten en -beslissen in de ondersteuning die zij ontvingen. In hun toelichtingen gaven zij dezelfde redenen als ouders.

Jongere, lokaal team

De begeleiding gaf duidelijk aan dat de hulp voor mij was, om mij verder te helpen. Dus dat ik ook mee kon beslissen in wat voor mij hielp. Dat was fijn.

Jongere, aanbieder

Ja, ik kon zelf zeggen: dit vind ik niet leuk. Of als ik iets niet wilde doen. Ik kon zeggen wat ik ervan vond. Als zij iets aanbood om te doen, dan kon ik zeggen of ik dat ook wilde. Ik voelde me vrij genoeg om aan te geven als ik iets niet wilde of niet prettig vond.

Een klein deel van de cliënten (ouders en jongeren) gaf aan dat zij geen ruimte voelden om mee te kunnen praten en –beslissen over de ondersteuning. Uit meerdere toelichtingen blijkt dat meepraten en -beslissen soms wel de intentie is, maar dat er in de praktijk niets gedaan wordt met de ideeën van cliënten. In de ogen van cliënten hebben hulpverleners (alsnog) vaak het laatste woord. Een deel van de cliënten geeft aan dat er überhaupt geen ruimte was om mee te praten of -beslissen.

Jongere, aanbieder

Ze hadden wel de intentie dat ze wilden luisteren, maar in de praktijk merkte je dat er eigenlijk niks van terecht kwam. Er was wel een docent die wel naar mij luisterde. Daarnaast heb ik ervaren dat de professionals bij de aanbieder behoorlijk de mentaliteit hebben van: 'ik heb het zo geleerd dus zo werkt het goed'. Maar omdat er zo'n grote variatie in leerlingen was, werkte het soms gewoon niet, en dan hielden ze toch heel erg aan hun eigen ideeën vast.

Ouder, aanbieder

Er is eigenlijk geen ondersteuning geweest vanuit de aanbieder. Ik heb steeds gezegd: onderzoek hem alsjeblieft. Zij wilden psychotherapie. Ze zijn daarmee gestopt, want het paste niet. Toen zijn de onderzoeken voor Asperger en ADD in gang gezet. Ik heb aangegeven dat hij praten haat en dat hij heel moe is. Dus ik dacht: ze moeten wat doen met muziek of zoiets, maar dat hebben ze niet gedaan. De onderzoeken zijn uiteindelijk wel gedaan omdat ik dat wilde.

Ouder, aanbieder

We hebben heel veel moeite gedaan om mee te praten en mee te beslissen. We gingen er herhaaldelijk naar toe. In het eerste deel van het traject zat er een behandelcoördinator waar we niet veel van hoorden. De tweede behandelcoördinator heeft voornamelijk alle jongeren doorgestuurd naar gesloten instellingen. Ik had het idee dat de hulpverleners het met name lastig vonden als wij mee wilden beslissen.

Jongere, aanbieder

Ik had geen medicatie nodig, dat vond mijn moeder ook. Maar mijn mentor vond van wel. Ik was het er echt niet mee eens, maar kon toen niks inbrengen.

Moeder, aanbieder

Het hele traject werd mij opgelegd, ik had nergens keus over. Mijn dochter is het afgelopen jaar ongeveer zeven keer weggebleven van huis. Ik heb achteraf spijt dat ik met de politie heb gebeld, omdat (de voorziening van een aanbieder) mijn leven heeft omgegooid. Ik heb wel aangegeven wat ik zou willen, bijvoorbeeld handvatten zodat ik weet wat ik moet doen als het weer gebeurt (als mijn dochter weer besluit om weg te blijven van thuis). Er zou een cursus voor me geregeld worden, maar daar werd niks mee gedaan. Ik voelde me niet serieus genomen. Er werd niet naar me geluisterd.

Ouder, aanbieder

Er worden zaken uitgerold. Je bent het met bepaalde zaken niet eens, maar daar wordt niks mee gedaan. Soms worden er dus dingen aangepakt, die helemaal niet het probleem zijn. In bepaalde dossiers staat dat ik als ouder te assertief ben en agressief, waardoor ze mij niet meer serieus namen.

Ouder, aanbieder

Nee, ik vond dat wel naar. Ik probeerde te waarschuwen voor haar nonchalante houding ten opzichte van de hulpvraag. De psychiater vroeg aan haar wat zij wilde, of zij vond dat ze hulp nodig had. Mijn dochter vond van niet dus de psychiater heeft het hierbij gelaten. Ik vind dat de psychiater hierin te weinig rekening heeft gehouden met mij als ouder en welke verantwoordelijkheden ik heb ten opzichte van mijn kind.

Ouder, lokaal team

Als ik aangaf dat ik iets niet wilde dan werd er wel naar geluisterd, maar dan werd dat helemaal uitgepluisd en daarna weerlegd. Vervolgens werd het toch gedaan. En dat ging over een klein probleem en daar lag het grote, onderliggende probleem niet. Het grote probleem werd niet aangepakt, ook niet als ik dat aangaf. Ik kon wel zeggen dat de dingen die gedaan werden niet hielpen, maar daar werd dan niks mee gedaan.

Ouder, lokaal team

Er werd ons maar één cursus aangeboden, dus we konden niet meebeslissen hierover. Maar omdat dat heel goed is verlopen heb ik dat niet als negatief ervaren.

Jongere, lokaal team

Alle beslissingen werden gemaakt zonder mij, ik had er niks over te zeggen. Ik kon niet aangeven als ik iets niet wilde, daarom zei ik maar niks. De communicatie was wel goed, maar ik vond het vervelend dat ik niet mee kon praten. Dan was de begeleiding na drie maanden al klaar geweest. Ik wist wat ik nodig had, maar er werd niet geluisterd.

Ouder, lokaal team

Ik vind dat ik mijn kind moet zien, dat wij therapie nodig hebben en dat we moeten praten. Ik denk dat dat het beste is voor ons. En dus niet hoe het nu gaat: ik heb haar al maanden niet gezien en gesproken. Ze zeggen dat ik haar met rust moet laten. Dat is niet hoe het hoort in mijn cultuur. Mijn kind hoort bij mij. Maar mijn mening telt niet. Er wordt niks gedaan met wat ik zeg.

4.5 Conclusies en aandachtspunten

Uit de Cliëntervaringsmonitor 2015 kwam naar voren dat ruim een kwart van de ouders ‘nooit of soms tevreden (is) over de samenwerking tussen hulpverleners om hun kind te kunnen helpen’. Dat was reden om in dit onderzoek dieper in te gaan op dit onderwerp.

Bij een meerderheid van de cliënten die we in dit onderzoek spraken waren er meer organisaties betrokken bij de hulp. Ook was in een meerderheid van de gevallen de school betrokken. Ondanks de betrokkenheid van meer organisaties zegt een aanzienlijk deel van de betreffende cliënten dat er geen sprake is van samenwerking tussen deze organisaties. Het schort daarbij vooral aan onderlinge communicatie: het gebrek daaraan en de

kwaliteit ervan. In een enkel geval noemt een cliënt het ontbreken van regie. De communicatie is vaak bepalend voor de vraag of cliënten de samenwerking tussen verschillende organisaties als voldoende of onvoldoende ervaren. In het algemeen is een aantal keren de gebrekkige samenwerking tussen hulp en onderwijs genoemd.

De meeste cliënten vinden dat professionals op een nette manier met hun persoonsgegevens omgaan. Cliënten ervaren discretie en het vragen van toestemming om zaken uit het dossier met anderen te bespreken als positief. De negatieve ervaringen van cliënten komen juist voort uit het ontbreken van deze toestemming.

Niet alle cliënten hebben het gevoel dat zijn mee hebben kunnen en mogen praten en beslissen over de hulp die zij kregen – de meerderheid wel. Cliënten hechten er waarde aan dat hulpverleners naar hen luisteren, hen serieus nemen en daadwerkelijk ruimte krijgen voor hun eigen inbreng. Hulpverleners hebben soms wel de intentie om cliënten mee te laten praten en beslissen, maar in de praktijk wordt met de inbreng van cliënten niet altijd iets gedaan. In de ogen van sommige cliënten hebben hulpverleners (alsnog) vaak het laatste woord.

Panelgesprekken

Bij de meerderheid van de cliënten die wij spraken in de panelgesprekken was er geen sprake van samenwerking met andere partijen. De cliënten bij wie dat wel het geval was, noemden verschillende verbeterpunten.

In de panelgesprekken bleek de onderlinge communicatie een aandachtspunt, zowel het gebrek eraan als de kwaliteit ervan. In sommige gevallen was er geen of weinig contact met andere partijen, in andere gevallen was er wel contact, maar kwam hier weinig uit voort. Enkele keren kwam de rol van de psychiater naar voren; deze is vaak nauw betrokken bij cliënt, maar niet betrokken bij de rest van de hulp. Een deel van de cliënten was ontevreden over de samenwerking tussen hulp en het onderwijs, en over (de rol van) het lokale team. Enkele cliënten gaven aan dat zij één aanspreekpunt misten: iemand die voor langere tijd meeloopt, meedenkt en praktische hulp biedt.

Het grootste deel van de cliënten maakte zich geen zorgen over de omgang met persoonsgegevens. Enkele cliënten maakten zich zorgen over het delen van gegevens met school, en een enkele cliënt was ontevreden over de verslaglegging in het dossier.

Niet alle cliënten hadden het gevoel mee te kunnen praten en – beslissen over de hulp. Cliënten die hier negatief over waren konden soms wel meepraten, maar niet meebeslissen. Een cliënt die met veel verschillende hulpverleners te maken had (gehad), gaf expliciet de wens te kennen zelf de toegang tot hulp te kunnen regelen in plaats van daarin afhankelijk te zijn van school. Enkele cliënten benadrukten het belang van naar het kind luisteren.

5 Resultaten en doelrealisatie

In dit hoofdstuk staat beschreven hoe ouders en jongeren het effect van jeugdhulp ervaren. De antwoorden zijn onderverdeeld in de thema's 'realisatie eigen doelen', 'ervaren nut van ondersteuning', 'effect op zelfstandigheid en zelfredzaamheid' en 'overige doelen'.

5.1 Realisatie eigen doelen

Bijna alle cliënten (zowel ouders als jongeren) hebben met een medewerker van de organisatie waarvan zij ondersteuning ontvingen, besproken wat ze wilden bereiken met de ondersteuning. Hierbij is er vrijwel geen verschil tussen ervaringen met specialistische aanbieders en lokale teams. Ook zijn er weinig verschillen tussen ouders met een lager en hoger opleidingsniveau. Alle 15 ouders met een laag opleidingsniveau geven aan in gesprek te zijn geweest over de te bereiken doelen. Van de 51 hoger opgeleide ouders geeft één ouder aan dit niet besproken te hebben. Alle vader geven aan dit besproken te hebben.

Tabel 5.1: In gesprek over de te bereiken doelen

	Totaal	% Totaal	Aanbieders	% Aanbieders	Lokale teams	% Lokale teams	Waarvan jongeren
	N	%	N	%	N	%	N
Ja	74	96%	41	95%	33	94%	9
Nee	2	2%	1	3%	1	3%	1
Weet niet	2	2%	1	2%	1	3%	0
	78		43		35		10

Voor bijna driekwart van de cliënten heeft de ondersteuning opgeleverd wat zij wilden bereiken. Het valt op dat de cliënten die ondersteuning ontvingen via aanbieders bijna drie keer zo vaak aangeven dat de ondersteuning niet opgeleverd heeft wat zij wilden bereiken (25%) dan cliënten die via een lokaal team ondersteuning ontvingen (9%). Het ging in al deze gevallen om de ervaringen van ouders. Geen van de jongeren heeft aangegeven dat de ondersteuning niet opleverde wat zij wilden bereiken. Er zijn geen verschillen gevonden tussen ouders met een laag en hoger opleidingsniveau. Er zijn ook geen verschillen gevonden tussen vaders en de andere respondenten.

Tabel 5.2: N.a.v. stelling: De ondersteuning heeft opgeleverd wat ik wilde bereiken.

	Totaal	% Totaal	N Aanbieders	% Aanbieders	N Lokaal team	% Lokaal team	Waarvan jongeren
Mee eens	55	71%	26	61%	29	83%	8
Neutraal	7	9%	5	12%	2	6%	1
Mee oneens	14	18%	11	25%	3	9%	0
Weet niet	2	2%	1	2%	1	2%	1
Totaal	**78**		**43**		**35**		**10**

Ouders die de opbrengsten van de ondersteuning negatief beoordelen (met het cijfer 4 of 5) geven verschillende soorten toelichtingen hierop. Zo geven verschillende ouders aan dat de aangeboden ondersteuning niet aansloot op de problematiek van hun kind.

Ouder, aanbieder

[Mijn zoon] is behandeld als een verstandelijk beperkt kind met PDD NOS. Nu blijkt hij autistisch te zijn met een licht verstandelijke beperking [en] blijkt dat hij geen onderwijs kan volgen met zijn beperking. Dat is toentertijd wel doorgezet, terwijl hij dat niet aan kon. Ik heb toen dus niet bereikt wat ik wilde bereiken.

Ouder, aanbieder

Nee, we hebben niet de doelen behaald die we hadden opgeschreven. Het sloot niet echt aan bij de problemen, meer het probleem in kaart in brengen. Maar het aanpakken hebben we nog niet gedaan.

Niet alleen kunnen ouder en hulpverlener verschillende ideeën hebben over de te bereiken doelen, ook kunnen er tussen ouders verschillen bestaan.

Ouder, aanbieder

Maar dat ligt dus niet aan deze aanbieder. Ligt met name aan verschil in opvoeding tussen mij en mijn ex-partner.

Ook wordt door ouders aangegeven dat de doelen niet bereikt zijn vanwege het gebrek aan motivatie van hun kind. Dit gebrek aan motivatie hangt vaak samen met dat de geboden ondersteuning niet aansluit. Een aantal ouders benoemen dat het een belangrijke taak van de hulpverlening is om hun kind op een passende wijze aan te spreken en te motiveren.

Ouder, aanbieder

Dat komt niet door de inzet van het lokale team of door mij, maar door mijn zoon. Je kan hem niet dwingen als hij iets niet wil. Als iemand iets niet wil kan de hulp nog zo goed zijn maar dan schiet het gewoon niet op.

Ouder, aanbieder

Ik vind dat ze te weinig invalshoeken hebben bekeken waarin ze haar mogelijk wel in zouden kunnen motiveren.

Toelichting cliënten van lokale teams met negatieve beoordeling over opbrengsten van de ondersteuning (cijfer 4 of 5)

Anderen benoemen dat wat zij met de ondersteuning wilden bereiken niet overeenkwam met de doelen van de hulpverlener. Dit kan ertoe leiden dat in ogen van de hulpverlening de doelen bereikt zijn, terwijl de ouder dit niet zo ervaart.

Ouder, lokaal team

Volgens de hulpverleners [zijn de doelen] wel [bereikt], maar volgens mij niet. Mijn doel was om hulp te krijgen voor mijn dochter. Ik had een burn-out. Ik wilde weten waarom mijn dochter boos was, en zich rebels gedroeg naar mij toe. Zeven maanden na de start van de begeleiding […] heb ik geprobeerd zelfmoord te plegen. Mijn kind ging weg uit huis. Mijn doel was dat mijn kind terug in huis kwam, maar dat is niet gelukt. Dus het heeft totaal niet gewerkt. Volgens de hulpverleners is het helpen van mijn dochter wel gelukt, maar wat ik wilde bereiken, is niet gelukt.

Het niet bereiken van doelen wordt door ouders vaak als pijnlijk ervaren. Ouders geven aan dat zij hierdoor gefrustreerd raken; het gevoel hadden hun tijd te verspillen; of dat hun kind ongelukkig is.

Toelichting cliënten van aanbieders met positieve beoordeling over opbrengsten van de ondersteuning (cijfer 1 of 2)

Cliënten van aanbieders die de opbrengsten van de ondersteuning positief beoordeelden, benoemen met name dat de doelen die ze gesteld hadden bereikt zijn. Of soms zelfs boven verwachting goed bereikt zijn!

Jongere, aanbieder

Mijn doelen waren eigenlijk om mezelf rustig te houden in agressieve situaties, voor mezelf kiezen in plaats van met de rest meegaan. En dat is goed gelukt.

Ouder, aanbieder

Meer dan dat zelfs! Mijn zoon is nu medicatievrij en doet het ontzettend goed.

Ouder, aanbieder

Ja meer dan dat. Het is een gigantisch verschil hoe hij nu doet en hoe het was. Hij kan zijn woede aanvallen veel beter beheersen. Hij werd ook veel gepest op school en dat is ook veel aan gedaan, dat is ook meegenomen. Hij is op veel vlakken echt verbeterd en zit ook goed in zijn vel.

Toelichting cliënten van lokale teams met positieve beoordeling over opbrengsten van de ondersteuning (cijfer 1 of 2)

Cliënten van lokale teams die de opbrengsten van de ondersteuning positief beoordeelden, zien verbetering van de situatie. Zo gaat het gaat beter met hun kind of voelen ze zich zelfverzekerder als opvoeder.

Ouder, lokaal team

Ik kon goed samenwerken met de ondersteuner van het lokale team. Ze controleren hoe het mijn zoon gaat, we hebben afspraken gemaakt voor mijn zoon. Ik zie dat het beter gaat met mijn zoon, bijvoorbeeld met taal en gedrag. Ik ben dus erg blij.

Ouder, lokaal team

De training is effectief gebleken voor onze zoon, want we zien enorme verbetering.

Ouder, lokaal team

Mijn belangrijkste doel was om te checken of ik het wel goed deed. En na dat gesprek heb ik veel meer zekerheid daarover, ik heb bevestiging gekregen.

5.2 Ervaren nut van ondersteuning

Over het algemeen wordt de ondersteuning als nuttig ervaren. Vijf ouders gaven aan de ervaren ondersteuning niet als nuttig te ervaren, zij hadden bijna allemaal ervaring met specialistische aanbieders. Geen van de jongeren gaf aan geen nut te ervaren van de ondersteuning. Bij de ouders zijn er geen noemenswaardige verschillen tussen ouders die wel en niet laagopgeleid zijn. Ook de vaders weken niet noemenswaardig af van de andere respondenten.

Tabel 5.3: Ik vond de ondersteuning nuttig

	Totaal	% Totaal	N Aanbieders	% Aanbieders	N Lokaal team	% Lokaal team	Waarvan jongeren
Mee eens	63	81%	32	75%	31	92%	8
Neutraal	5	6%	4	9%	1	2%	1
Mee oneens	5	6%	4	9%	1	2%	0
Weet niet	5	6%	3	7%	2	4%	1
Totaal	**78**		**43**		**35**		**10**

Toelichtingen van cliënten van aanbieders die de ondersteuning niet als nuttig ervaren hebben.

Een aantal ouders die het niet eens waren met de stelling dat de ondersteuning nuttig was, geven aan dat er nauwelijks sprake was van ondersteuning of dat de geboden ondersteuning niet aansloot bij hun kind.

Ouder, aanbieder

Het laatste jaar was er geen ondersteuning en daarvoor werd er te weinig geprobeerd. Er is vooral inzet geweest vanuit ons als gezin, dan dat het iets heeft opgeleverd vanuit de aanbieder.

Ouder, aanbieder

De ondersteuning is niet van de grond gekomen. Het gesprek met mijn zoon kwam niet op gang. Er is wel met mij besproken hoe de ondersteuning beter bij de zoon zou kunnen aansluiten. Dat is wel opgepakt, maar het werkte niet. Nu ik terugkijk: naast praten zijn er niet veel andere ingangen uitgeprobeerd om aansluiting bij mijn zoon te vinden.

Sommige ouders verwoorden dat de situatie van hun kind (mogelijk) verslechterd door de geboden ondersteuning.

Ouder, aanbieder

Mijn kind blijft niet bij deze aanbieder. Die plek geeft mijn kind geen goed voorbeeld. Zo meteen gaat hij gekke dingen doen of rondhangen. Het is geen goede plek.

Ouder, aanbieder

Deze hele situatie heeft mijn dochter en mij echt pijn in ons hart gedaan: alles, de instanties, maar het hele traject met name met jeugdzorg. Problemen rondom kwetsbare leeftijd worden echt verkeerd aangepakt. Er wordt maar bezuinigd en jeugdzorg wordt er steeds bijgehaald. Dit zorgt alleen voor problemen, omdat alles te kort door de bocht wordt gedaan.

Toelichtingen van cliënt van lokaal team die de ondersteuning niet als nuttig ervaren heeft.

Eén van de cliënten van een lokaal team heeft aangegeven de ondersteuning niet als nuttig te ervaren.

Ouder, lokaal team

Nee, de ondersteuning heeft niet geholpen. Er was geen goede verslaglegging. Ik heb het als tijdsverspilling ervaren.

5.2.1 Doelen niet bereikt, ondersteuning wel van nut

Dat de doelen niet bereikt zijn, hoeft niet te betekenen dat de ondersteuning niet van nut was. Een aantal ouders en jongeren gaven aan dat, hoewel de doelen niet bereikt waren, de ondersteuning wel als nuttig ervaren is.

Cliënten van aanbieders bij wie de doelen niet bereikt zijn, maar de ondersteuning wel als nuttig ervaren is

Hoewel de doelen niet bereikt waren, ervaren enkele cliënten van aanbieders dat de geboden ondersteuning van betekenis is geweest voor de sociaal-emotionele ontwikkeling van hen zelf of hun kind.

Ouder, aanbieder

Voor mij persoonlijk vond ik de coach heel fijn. Ik heb nog steeds soms contact met haar. Maar het traject voor mijn kind is gewoon gestagneerd door de omstandigheden. Voor mijzelf was de ondersteuning dus wel nuttig.

Ouder, aanbieder

Nee, we hebben niet de doelen behaald die we hadden opgeschreven. Die sloten niet echt aan bij de problemen. Maar mijn zoon vond het fijn om erheen te gaan, had een goede klik met zijn hulpverlener. Hij is wat opener geworden. Hij heeft geleerd dingen te vertellen of aan te geven wat hij voelt. Dat doet hij nu meer dan eerst.

Ook gaven ouders aan dat specifieke onderdelen van de ondersteuning nuttig waren.

Ouder, aanbieder

Er waren natuurlijk ook delen nuttig. Zoals het feit dat hij geconfronteerd werd met niet thuis wonen.

Ouder, aanbieder

De ondersteuning was wel nuttig, maar mijn zoon deed er niks mee. Vooral de praktische zaken waren nuttig. Maar nogmaals, hij deed er niet veel mee dus kwam er niet veel van terecht.

De vraag kan gesteld worden in hoeverre de ondersteuning nuttig was op het moment dat de cliënt er niks mee doet, zoals in bovenstaand citaat verwoord wordt.

Cliënten van lokale teams bij wie de doelen niet bereikt zijn, maar de ondersteuning wel als nuttig ervaren is

De stelling dat de ondersteuning heeft opgeleverd heeft wat de cliënt wilde bereiken, veronderstelt dat dat cliënten een doel voor ogen hebben met de ondersteuning. Dit blijkt niet altijd het geval te zijn, zoals onderstaand citaat van een cliënt van een lokaal team illustreert. Hoewel er volgens deze jongere “niks te bereiken viel in het begin”, geeft zij aan dat de ondersteuning uiteindelijk bijgedragen heeft aan haar sociaal-emotionele ontwikkeling: ze is er een volwassener en wijzer persoon door geworden.

Jongere, lokaal team

De ondersteuning was er niet omdat ik dat wilde, maar omdat ouders en school dat wilden. Ik was in het begin überhaupt niet van de ondersteuning te spreken, maar dat is dus logisch. Ik wilde geen ondersteuning, en dus ook niks bereiken in het begin. Ik ben er een volwassener en wijzer persoon door geworden. De aanbieder heeft een onderzoek gedaan waaruit gebleken is dat ik ODD heb. Dat verklaarde voor mijn ouders en mij een hoop. Het contact tussen mijn ouders en mij is daarin ook enorm verbeterd.

Een ouder geeft aan dat zij het vooral als nuttig ervaren heeft dat er hulp was op het moment dat het nodig was.

Ouder, lokaal team

Dat de doelen niet bereikt zijn, komt niet door de inzet van het lokale team of door mij, maar door mijn zoon. Je kan hem niet dwingen als hij iets niet wil. Op het moment dat we echt de hulp nodig hadden konden we het krijgen, dus dat was heel prettig.

Toelichtingen cliënten aanbieders die de ondersteuning als nuttig hebben ervaren (helemaal eens/eens)

Cliënten van aanbieders die de ondersteuning als nuttig hebben ervaren geven aan dat ze zelf veel geleerd hebben van de geboden ondersteuning. Ook wordt ondersteuning nuttig ervaren als het bracht wat nodig was.

Ouder, aanbieder

Ik vond het nuttig vanwege het feit dat ook ik tips heb gekregen hoe ik met situaties moet om kan gaan en dat ook bij mij een spiegel is voorgehouden. Een stukje feedback van de andere kant van de dader in kwestie waarbij gevraagd werd, heb je zelf wel eens gedacht dat als je dit of dat doet dit dan als uitkomst heeft. Daar groei je van.

Ouder, aanbieder

Toen ik eraan begon dacht ik: het zal hem helpen. De (training) houdt in dat het kind een hele dag begeleid wordt in leren luisteren en stil zitten. Een paar maanden lang. Als ouder moet je ook in de middag trainingen volgen. Ik dacht eerst: wat heb ik daaraan? Maar ik heb er heel veel aan gehad. Ik leerde veel, ook van de andere ouders.

Jongere, aanbieder

Ik had het echt nodig en ik heb bereikt wat ik wilde bereiken.

Toelichtingen cliënten lokale teams die de ondersteuning als nuttig hebben ervaren (helemaal eens/eens)

Ook door cliënten van lokale teams wordt genoemd dat ze de ondersteuning als nuttig hebben ervaren doordat ze ervan geleerd hebben. En dat de ondersteuning zowel nuttig was voor zowel kind als ouder. Ouders voelden zich gesteund in het aanpakken van hun problemen.

Ouder, lokaal team

Het doel is bereikt. Daarnaast word je geconfronteerd met je eigen fouten en die van je dochter. Je leert er veel van.

Ouder, lokaal team

Ik ben zelf ook vrij angstig. Ze hebben mijzelf toen ook doorverwezen naar iemand waar ik mee kon praten. Het was dus niet alleen nuttig voor mijn zoon, maar ook voor mij.

Ouder, lokaal team

Ik ben heel tevreden. Iedereen die ik tegenkom raad ik aan bij het lokale team. Die mensen die problemen hebben, hebben het heel zwaar en ze kunnen alle steun gebruiken en ik vind het lokale team een goed idee voor de samenleving.

5.3 Algemeen oordeel over de opbrengsten van de ondersteuning

Cliënten is de vraag voorgelegd om een cijfer te geven voor de opbrengsten van de ondersteuning, en in dit oordeel mee te nemen of de hulp heeft opgeleverd wat zij wilden bereiken en of de hulp nuttig was. Gemiddeld geven cliënten hiervoor het cijfer 7.6. De lokale teams worden hoger beoordeeld dan de aanbieders, er is sprake van een verschil van 0,6 punten. Ongeveer een op de acht cliënten geeft een onvoldoende. Cliënten van aanbieders geven gemiddeld drie keer vaker een onvoldoende dan cliënten van lokale teams. Geen van de (10) jongeren geeft een onvoldoende. Ouders met een laag opleidingsniveau geven gemiddeld een wat hoger cijfer (7.7) dan ouders met een hoger opleidingsniveau, die de opbrengsten van de ondersteuning gemiddeld met een 7,3 beoordelen. Onder de 15 ouders met een laag opleidingsniveau zijn er drie die een onvoldoende geven. Van de 51 hoger opgeleide ouders geven er zeven een onvoldoende. Vaders gaven gemiddeld een 7.2, er waren 2 vaders die een onvoldoende gaven.

Tabel 5.4 Cijfer voor opbrengsten van ondersteuning

	Totaal	% Totaal	N Aanbieders	% Aanbieders	N Lokaal team	% Lokaal team	Waarvan jongeren
1-3	4	5%	2	5%	2	6%	0
4-5	6	8%	6	14%	0	0%	0
6-7	16	20%	9	21%	7	21%	3
8-10	52	67%	26	60%	26	73%	7
Totaal	**78**		**43**		**35**		**10**
Gemiddeld		*7.6*		*7.3*		*7.9*	*8.3*

Toelichting minder tevreden cliënten van aanbieders (beoordeling onvoldoende: 5 of lager)

De cliënten van aanbieders die minder tevreden waren over de opbrengsten van de ondersteuning geven aan dat ze te weinig ondersteuning ervaren hebben of dat de geboden ondersteuning niet passend was.

Ouder, aanbieder

Er is niet zo veel bereikt. Alleen psychiatrische onderzoeken. Er waren weinig contactmomenten, weinig overleg en weinig hulp.

Ouder, aanbieder

Ik ben er helemaal niks mee opgeschoten. We werden gek van alle instanties. Ik heb er uiteindelijk voor gekozen om mijn dochter heel vrij te laten, en hierdoor is ze op haar pootjes terecht gekomen. Maar instanties hebben niks voor ons kunnen betekenen.

Ouder, aanbieder

De timing was waarschijnlijk niet goed. Mijn zoon was er misschien nog niet aan toe. De ondersteuning sloot niet aan. Hij begint nu thuis wel over autisme te praten. Hij kijkt de documentaire van Filemon Wesselink over 'Het is hier autistisch'. De ingang via film werkt wel, hij praat er nu over.

Andere cliënten benoemen in hun toelichting dat ze ontevreden zijn omdat er niet bereikt is wat ze wilden bereiken.

Ouder, aanbieder

Mijn zoon is niet gelukkig.

Ouder, aanbieder

Ik heb zeker dingen gehad die ik mee neem, maar ik heb niet bereikt wat ik wilde bereiken.

Ouder, aanbieder

Vooral de eindfase was slecht, en door het gedrag van mijn zoon is er niet veel gelukt.

Toelichting minder tevreden cliënten van lokale teams (beoordeling onvoldoende: 5 of lager)

De twee cliënten van lokale teams die de opbrengsten van de ondersteuning onvoldoende beoordeelden, verwijzen hierbij naar het negatieve resultaat. Er is niks goeds uitgekomen of de relatie tussen ouder en kind is zelfs verslechterd.

Ouder, lokaal team

Ik heb mijn kind al tijden niet gesproken, ze haat me. Onze relatie is slechter in plaats van beter geworden door de hulp.

Ouder, lokaal team

Het was een poging maar er is niks goeds uitgekomen.

Toelichting meer tevreden cliënten van aanbieders (beoordeling voldoende: 6 of hoger)

De cliënten van aanbieders die een positief algemeen oordeel over de opbrengsten van de ondersteuning geven, benoemen dat de ondersteuning goed aansloot op hun situatie: de ondersteuning heeft opgeleverd wat voor hen van belang is.

Ouder, aanbieder

Veel aandacht geven en problemen opgelost. Wat ik belangrijk vind is dat mijn zoon zich daar thuis voelde. Hij voelde zich veilig daar. Ze zijn ook als persoon goed professioneel, ook met de ouders. Hetgeen wat zij doen, doen zij heel goed.

Ouder, aanbieder

Ik vind het heel prettig dat hij bepaalde sociale vaardigheden heeft. Hij was een keer heel blij en wist niet hoe hij dit kon uiten, met zijn verjaardag. En toen 's ochtends kreeg ik een knuffel, wat ik maar een keer per jaar krijg, omdat hij wilde laten merken hoe blij hij was.

Soms zijn cliënten niet eenduidig tevreden, zoals de jongere in onderstaande toelichting verwoord. Hoewel de jongere meer duidelijkheid over het traject had gewild, werd de ruimte voor het maken van uitzonderingen juist positief beoordeeld.

Jongere, aanbieder

Het is niet helemaal perfect, maar het heeft me wel de goede kant op gestuurd. Wat beter had gekund: dat ze meer duidelijkheid hadden over het hoe en wat. In het begin werd ik bij hun geplaatst. Het leek alsof ze van mij verwachtten dat ik al wist hoe en wat. Ik had graag wat meer duidelijkheid gewild over het traject. Wat ik super goed vond was ze alle regels strikt volgden, maar dat er ook ruimte was voor uitzondering. Als ik bijvoorbeeld niet lekker in mijn vel zat, mocht ik over het terrein fietsen, terwijl dat eigenlijk verboden was. Ze luisterden echt.

Toelichting meer tevreden cliënten van lokale teams (beoordeling voldoende: 6 of hoger)

Cliënten van lokale teams die een positief oordeel over de opbrengsten van de ondersteuning geven, verwoorden dat de ondersteuning hen handvatten en tips gegeven heeft. Zowel ouders als kinderen hebben van de ondersteuning geleerd.

Ouder, lokaal team

Soms zijn er natuurlijk problemen in de aard van het beestje, en het kind verandert zelf niet compleet. Maar ik heb wel geleerd hoe ik met haar om moet gaan, ik het daar goede handvatten voor gekregen.

Ouder, lokaal team

Omdat ik mij daarna verder kon en mij geholpen voelde. En ik kon verder met de tips en hij gaf ook aan dat hij mij later nog kon helpen als dit nodig was, dat gaf mij een goed gevoel.

Ouder, lokaal team

Het is een goede training, het heeft onze zoon enorm geholpen. De training is niet per se voor een bepaald probleem, maar er zitten kinderen met verschillende problematieken. Zij leren allemaal met elkaar omgaan. Dat werkte erg goed.

5.4 Effect op zelfstandigheid en zelfredzaamheid

In dit onderzoek is in eerste instantie door middel van één stelling bevraagd in hoeverre de ondersteuning effect had op zowel zelfstandigheid als zelfredzaamheid. Vijf jongeren en 22 ouders hebben de volgende stelling voorgelegd gekregen: "Mijn kind is/ik ben door de ondersteuning zelfstandig/zelfredzamer geworden." In de loop van het onderzoek is deze stelling opgesplitst in twee losse stellingen: één die het effect op zelfstandigheid bevraagd en één gericht op zelfredzaamheid.

Als cliënten aangaven de termen niet goed te begrijpen, zijn deze uitgelegd. Zelfstandigheid is uitgelegd als: door de hulp weet ik wat ik wil, zeg ik vaker wat ik wil en wordt er beter naar mij geluisterd. Zelfredzaamheid is uitgelegd als: door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen en heb ik vertrouwen in de toekomst.

5.4.1 Effect op zelfstandigheid en zelfredzaamheid via een meervoudige stelling gemeten

Twee op de drie cliënten hebben instemmend gereageerd op de stelling dat hun kind, dan wel zij zelf, door de ondersteuning zelfstandiger en/of zelfredzamer is geworden.

Hierin zijn geen noemenswaardige verschillen tussen aanbieders en lokale teams. Twee cliënten van aanbieders geven aan dat zij het niet eens zijn met voorgenoemde stelling, net als drie cliënten van lokale teams. Van de jongeren geven er twee aan dat zij niet zelfstandig of zelfredzamer geworden zijn door de ondersteuning.

Tabel 5.5: Mijn kind is/ ik ben door de ondersteuning zelfstandig/zelfredzamer geworden

	Totaal	% Totaal	N Aanbieders	% Aanbieders	N Lokaal team	% Lokaal team	Waarvan jongeren
Mee eens	14	63%	9	64%	5	63%	2
Neutraal	3	14%	3	21%	0	0%	1
Mee oneens	5	23%	2	14%	3	38%	2
Totaal	**22**		**14**		**8**		**5**

Toelichtingen cliënten aanbieders die het oneens zijn met de stelling 'mijn kind is/ik ben door de ondersteuning zelfstandiger/zelfredzamer geworden'

Een ouder die ervaring heeft met ondersteuning van een aanbieder, geeft aan dat de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van haar zoon juist afgenomen lijkt:

Ouder, aanbieder

Hij zit nu thuis, hij gaat alleen maar achteruit. Het gaat slechter met hem nu hij van school af is.

Een jongere die ondersteuning van een aanbieder ontving, vraagt zich af in hoeverre haar toegenomen zelfstandigheid en zelfredzaamheid met de ondersteuning samenhangt:

Jongere, aanbieder

Ik merkte dat als je iets wilde je daarnaar kon vragen en als je iets niet begreep je naar een leraar toe kon stappen. Als ik er zo over nadenk kan het ook dat dit aan mijzelf ligt, en niet door de ondersteuning is gekomen. Ik heb het anderen niet zien doen.

Jongere, aanbieder

Ik merkte dat als je iets wilde je daarnaar kon vragen en als je iets niet begreep je naar een leraar toe kon stappen. Als ik er zo over nadenk kan het ook dat dit aan mijzelf ligt, en niet door de ondersteuning is gekomen. Ik heb het anderen niet zien doen.

Toelichtingen cliënten lokale teams die het oneens zijn met de stelling 'mijn kind is/ik ben door de ondersteuning zelfstandiger/zelfredzamer geworden'

Cliënten van lokale teams die het niet met de stelling eens waren, geven aan dat het versterken van zelfstandigheid en zelfredzaamheid geen doel van de ondersteuning was.

Ouder, lokaal team

Dit was ook geen doel.

Ouder, lokaal team

Daar was het ook niet gericht, kan niemand wat aan doen. Was geen doelstelling. Kan ook een beetje met de leeftijd te maken hebben.

Net als bij de aanbieders, geeft ook bij de lokale teams een jongere aan dat hij zijn toegenomen zelfstandigheid en zelfredzaamheid niet aan de ondersteuning te danken heeft:

Jongere, lokaal team

Dit is niet door de ondersteuning gekomen, hierbij hebben ze me niet geholpen.

Toelichtingen cliënten aanbieders die het eens zijn met de stelling 'mijn kind is/ik ben door de ondersteuning zelfstandiger/zelfredzamer geworden'

Cliënten van aanbieders die aangeven dat zelfstandigheid/zelfredzaamheid door de ondersteuning is toegenomen, geven aan dat hun kind of zij zelf beter om kunnen gaan met problemen of obstakels die zij tegenkomen.

Ouder, aanbieder

Hij trekt nu zelf eerder aan de rem, loopt niet zo snel te flippen wat hij hiervoor wel had, hij kan nu beter met dingen omgaan en beter dingen inschatten op hun waarde.

Jongere, aanbieder

Ik denk veel beter na over dingen. Ik neem beter mijn tijd. Ik pieker nu op een goede manier. Ik denk dat ik wel volwassener en zelfstandiger ben geworden. Ik kan dingen beter alleen oplossen.

Toelichtingen cliënten lokale teams die het eens zijn met de stelling 'mijn kind is/ik ben door de ondersteuning zelfstandiger/zelfredzamer geworden'

Cliënten van lokale teams die aangeven dat zelfstandigheid/zelfredzaamheid door de ondersteuning is toegenomen, geven aan dat hun kind door de ondersteuning meer dingen zelf doet. Ook vertellen ze naar aanleiding van deze stelling over de sociaal-emotionele ontwikkeling van hun kind en dat daar soms nog meer in te ontwikkelen valt.

Ouder, lokaal team

Toen der tijd sliep ze nog niet in haar eigen bed, naar school ging ze niet. Ze doet alles zelf gaat naar school, heeft de sleutel van het huis, maakt haar eigen eten. Boodschappen doen kan ze, ze gaat met vriendinnetjes weg. Iets beter moet ze nog voor zichzelf opkomen, dat is nog een dingetje.

Ouder, lokaal team

Hij pakt wel meer dingen op nu, hij zit ook wat lekkerder in zijn vel. Dat kan ook misschien omdat wij hem anders zijn gaan benaderen door de ondersteuning. Hij kan nu een stukje verder komen in zijn eigen ontwikkeling en hij heeft wat meer zin om dingen (zelf) te doen. Hij heeft zeker ook wel daarin voortuitgang geboekt.

5.4.2 Effect op zelfstandigheid

Ruim vier op de tien cliënten geven aan dat hun kind, dan wel zij zelf, zelfstandiger zijn geworden door de ondersteuning. Hierbij zien we verschillen tussen cliënten van aanbieders, waarbij 1 op de 3 het met de stelling eens is, en cliënten van lokale teams,

waarbij meer dan de helft het met de stelling eens is. Eén op de drie van het totale aantal cliënten is het niet eens met de stelling, en geeft hiermee aan dat de ondersteuning niet tot zelfstandigheid geleid heeft. Ook in deze groep zijn verschillen zichtbaar tussen aanbieders en lokale teams: cliënten van aanbieders zijn het bijna twee keer zo vaak oneens met de stelling als cliënten van lokale teams.

Tabel 5.6: Mijn kind is/ ik ben door de ondersteuning zelfstandiger geworden

	Totaal	% Totaal	N Aanbieders	% Aanbieders	N Lokaal team	% Lokaal team	Waarvan jongeren
Mee eens	25	44%	10	34%	15	56%	2
Neutraal	6	11%	3	10%	3	11%	1
Mee oneens	18	32%	12	42%	6	23%	2
Weet niet	7	13%	4	14%	3	11%	0
Totaal	**56**		**29**		**27**		**5**

Toelichtingen van cliënten van aanbieders die het oneens zijn met de stelling 'mijn kind is/ ik ben door de ondersteuning zelfstandiger geworden'

Cliënten van aanbieders die aangeven dat de ondersteuning niet geleid heeft tot een grotere zelfstandigheid, geven hier verschillende toelichtingen voor. Een deel van deze toelichtingen heeft te maken met dat de geboden ondersteuning niet gericht was op vergroten van zelfstandigheid. Dit heeft volgens hen te maken dat de jongere als zelfstandig was, of dat er zonder de ondersteuning van de aanbieder aan zelfstandigheid gewerkt is.

Ouder, aanbieder

Mijn zoon was al zelfstandig. Daarin heeft zijn verblijf bij de aanbieder niks gebracht.

Jongere, aanbieder

Dat was ik al, er is niets in veranderd. Ondersteuning niet op gericht.

Ouder, aanbieder

Dat hebben mijn dochter en ik samen gedaan en met ons netwerk vrienden en de school.

Ook wordt er benoemd dat de ondersteuning niet bijdroeg aan zelfstandigheid of zelfstandigheid juist tegengewerkt heeft.

Ouder, aanbieder

Eerder averechts. Mijn zoon heeft vanaf het begin heel duidelijk gezegd dat hij ontzettend moe was. De aanbieder is daar heel erg aan voorbij gegaan. Achteraf zagen ze in dat hun aanpak niet goed was. Voor hem gaf dat het gevoel dat ze hem niet zagen en niet naar hem luisterden. Dit was een negatieve ervaring voor hem.

Ouder, aanbieder

Hij heeft de begeleiding van de aanbieder als traumatisch ervaren, maar ik denk wel dat hij iets geleerd heeft. Maar wel heel weinig.

Ouder, aanbieder

Nee, niet bereikt. Mijn dochter is zelfstandig uit zichzelf maar op verkeerde manier. Ze doet heel stoer, maar ze kan niet het juiste spoor vinden.

Ouder, aanbieder

Mijn dochter is nog steeds erg gesloten.

Toelichtingen van cliënten van lokale teams die het oneens zijn met de stelling ‘mijn kind is/ ik ben door de ondersteuning zelfstandiger geworden

Een deel van de cliënten van lokale teams die het aangeven het oneens te zijn met de stelling dat zelfstandigheid door de ondersteuning toegenomen is, geeft aan dat het nog te vroeg is om wat over zelfstandigheid te kunnen zeggen. Dit kan te maken hebben met dat de hulp pas net is ingezet of met de levensfase van de kinderen die hulp ontvangen.

Ouder, lokaal team

Dat nog niet, daar wordt nog aan gewerkt. Daarom krijgen we ook die thuishulp. Dit is lastig te verbeteren voor mijn dochter, dus daar gaat wat meer tijd in zitten.

Ouder, lokaal team

Er moet nog een hoop gebeuren, dit is nog niet verbeterd.

Ouder, lokaal team

Nog niet, hij is nog een beetje jong hiervoor vind ik. En hulp is net gestart.

Andere cliënten geven aan dat er al sprake van zelfstandigheid was, en dat de ondersteuning daar niet direct aan bijgedragen heeft.

Jongere, lokaal team

Mijn ouders waren vroeger nooit thuis. Ik was altijd alleen. Ik heb dus heel veel van mezelf geleerd. Dat komt niet door de ondersteuning.

Ouder, lokaal team

Ik denk van niet. Ze was namelijk al zelfstandig, dus ik denk niet dat de ondersteuning daaraan echt heeft bijgedragen.

Ouder, lokaal team

Het blijven kinderen. Ze waren allebei al redelijk zelfstandig. Het zat hem echt in het niet luisteren naar ons: ze dachten vaak dat ze het zelf allemaal wel kunnen, dus dit is niet verbeterd, ze konden dit al.

Het komt ook voor dat de ondersteuning volgens cliënten niet direct op het vergroten van zelfstandigheid gericht was:

Ouder, lokaal team

Dat valt wel mee. Ze zijn niet gestimuleerd om te zeggen wat ze denken of zo. Ze weten daar nu ook al weinig meer van.

Toelichtingen van cliënten van aanbieders die het eens zijn met de stelling ‘mijn kind is/ ik ben door de ondersteuning zelfstandiger geworden

Cliënten van aanbieders die aangeven dat door de ondersteuning zelfstandigheid is toegenomen, verwijzen daarbij naar sociaal-emotionele vaardigheden (zoals het maken van contact) en het zelfstandig dingen kunnen ondernemen.

Jongere, aanbieder

Ik ben een stuk zelfstandiger geworden. Ik merk dat ik dingen alleen kan doen, bijvoorbeeld met sociale contacten, dat gaat stukken beter. Daar heeft ze me bij geholpen.

Ouder, aanbieder

Hij weet zijn emoties uit te drukken en te benoemen. Hij kan uitleggen waarom hij boos of verdrietig is. Hij maakt veel meer contact met zijn hele houding en gezicht om dingen uit te drukken. Hij kan ook beter omgaan met kinderen om hen heen.

Toelichtingen van cliënten van lokale teams die het eens zijn met de stelling ‘mijn kind is/ ik ben door de ondersteuning zelfstandiger geworden

Ook cliënten van lokale teams die aangeven dat door de ondersteuning zelfstandigheid is toegenomen, geven in hun toelichting aan dat dit te maken heeft met het ontwikkelen van sociaal-emotionele vaardigheden (zoals eigen fouten kunnen inzien en toegeven) en het zelfstandig dingen kunnen ondernemen (zoals reizen met het openbaar vervoer).

Jongere, lokaal team

Ik kon vroeger nooit sorry zeggen, ook al wist ik dat ik fout zat. Ik gaf altijd de schuld aan mijn ouders. Sorry zeggen en fouten toegeven heb ik geleerd te doen. Mijn eigen fouten inzien, en daar ook mee omgaan. Als ik zelf wat had gedaan, en daar kwamen mijn ouders achter, dan was ik de hele week chagrijnig en boos. Nu zie ik dat zij er niks aan kunnen doen.

Ouder, lokaal team

Ja, hij ging bijvoorbeeld nooit naar buiten, nu doet hij dat wel. Hij was ook nog nooit met openbaar vervoer gegaan, en nu wel. Hij doet nu meer dingen die een normale puber ook doet.

5.4.3 Effect op zelfredzaamheid

Tabel 5.7: Stelling: Mijn kind is/ ik ben door de ondersteuning zelfredzamer geworden.

	Totaal	% Totaal	N Aan-bieders	% Aan-bieders	N Lokaal team	% lokaal team	Waarvan jongeren
Mee eens	24	45%	8	28%	16	64%	3
Neutraal	4	8%	3	11%	1	4%	1
Mee oneens	16	30%	14	50%	2	8%	1
Weet niet	9	17%	3	11%	6	24%	0
Totaal	**53**		**28**		**25**		**5**

Toelichtingen van cliënten van aanbieders die het oneens zijn met de stelling ‘mijn kind is/ ik ben door de ondersteuning zelfredzamer geworden

Sommige cliënten geven aan dat de hulp sowieso geen resultaat had, of op een bepaald moment is gestokt.

Ouder, aanbieder

De ondersteuning sloot niet aan. Mijn zoon werkte niet mee.

Ouder, aanbieder

De ondersteuning heeft niks veranderd voor hem.

Ouder, aanbieder

Hij wilde niet meer. Zijn ervaring was alleen maar negatief. Hij moest alleen maar praten, terwijl hij dat niet aan kon. Voor hem alleen maar minder vertrouwen in de toekomst.

Anderen zeggen dat zij zelf (jongeren) of hun kind (ouders) al zelfredzaam waren:

Ouder, aanbieder

Dochter was al zelfredzaam, dat is hetzelfde gebleven.

Jongere, aanbieder

Ik ben al zelfverzekerd. De problemen met mij waren niet zo groot.

Soms geven cliënten ook aan dat er weinig gedaan is om de zelfredzaamheid te vergroten:

Ouder, aanbieder

Er is te weinig aan gedaan om te stimuleren.

Ouder, aanbieder

Ook zelfredzaam was hij al. Maar ze worden door (de aanbieder) niet getriggerd op zelfredzaamheid. Ze stimuleren hem niet, bijvoorbeeld: 'Je wil dit weekend naar huis, zoek maar uit hoe je dat doet met de trein en de bus.' Alles wordt voorgekauwd. De groepsbegeleiding bemoedert te veel. De jongeren mochten nooit zelfstandig naar buiten of dingen zelfstandig doen.

Cliënten van lokale teams die het oneens waren met de stelling, hebben hun antwoorden beperkt toegelicht. In hun toelichtingen hebben zij vooral de stelling herhaald dat de hulp niet heeft bijgedragen aan de zelfredzaamheid.

Toelichtingen van cliënten van aanbieders die het eens zijn met de stelling 'mijn kind is/ ik ben door de ondersteuning zelfredzamer geworden

Een ouder met ervaring met aanbieders geeft aan dat zij duidelijk ziet dat haar kind zelfstandiger is geworden, doordat hij aangeeft dat hij zelf om hulp vraagt wanneer dat nodig is. Een andere ouder licht toe dat hoewel dochter veel zelf kan, ook nog veel terugvalt op ondersteuning van ouder en hulpverlening.

Ouder, aanbieder

Dit zie ik duidelijk terug. Hij geeft dit zelf ook aan: mam, maak je niet druk. Als ik hulp nodig heb, dan hoor je het wel.

Ouder, aanbieder

Ze blijft nog wel heel erg terugvallen op de hulpverlening en mij. Maar ze kan veel zelf.

Toelichtingen van cliënten van lokale teams die het eens zijn met de stelling 'mijn kind is/ ik ben door de ondersteuning zelfredzamer geworden'

Cliënten van lokale teams geven aan dat er sprake is van toegenomen zelfredzaamheid, maar dat hier nog verder aan gewerkt moet worden.

Jongere, lokaal team

Er is nog heel veel ruimte voor verbetering op dit gebied, maar ik heb wel al veel geleerd.

Ouder, lokaal team

Hij kan wel iets beter zijn eigen weg vinden op school, maar daar moet nog wel ook aan gewerkt worden.

5.4 Overige doelen

Van een aantal mogelijke ondersteuningsdoelen is expliciet aan cliënten gevraagd of deze door de ondersteuning bereikt zijn. Het gaat dan om verbetering van gedrag; situatie thuis; veiligheid; gezondheid; vrijetijdsbesteding; relatie met vrienden en anderen; school, werk of dagbesteding.

Cliënten vinden het vaakst dat de hulp bijdraagt aan het gedrag van henzelf of van hun kind. Dat geldt zowel voor cliënten van lokale teams als van aanbieders van specialistische hulp. Ook is ruim twee derde van de cliënten die we spraken in het kader van dit onderzoek van mening dat het door de hulp thuis beter gaat met hun kind, of in het geval van jongeren, met henzelf. Dit zien we wat vaker bij cliënten van lokale teams dan bij cliënten van aanbieders. Op de andere gebieden zit steeds een aanzienlijk deel van de cliënten geen bijdrage van de hulp, of men weet niet of die bijdrage er is. Het gaat om ruim een derde van de cliënten bij verbetering van de situatie op school, in werk of dagbesteding, om ruim 40% bij het veiligheidsgevoel, en om meer dan de helft bij vrijetijdsbesteding en de relatie met vrienden anderen. Er zijn daarbij geen grote verschillen tussen ouders en jongeren. Tot slot ziet een deel van de jongeren niet dat de hulp bijdraagt aan hun ervaren gezondheid.

Tabel 5.8 Bijdrage hulp aan verschillende gebieden dagelijks leven

		Totaal	% Totaal	Aanbieders	% Aanbieders	Lokaal team	% Lokaal team	Jongeren
Gedrag	***Ja***	56	76%	29	73%	27	79%	7
	Deels	2	3%	2	5%	0	0%	1
	Nee	13	18%	8	20%	5	15%	1
	Weet niet	3	4%	1	3%	2	6%	1
	n.v.t.	4		3		1		0
Situatie thuis	***Ja***	53	72%	25	64%	28	79%	7
	Deels	3	4%	3	8%	0	0%	2
	Nee	13	18%	9	23%	4	12%	1
	Weet niet	5	7%	2	5%	3	9%	0
	n.v.t.	4		4		0		0
Gevoel van veiligheid	***Ja***	39	53%	19	48%	20	61%	3
	Deels	2	3%	2	5%	0	0%	1
	Nee	20	27%	13	33%	7	21%	4
	Weet niet	12	16%	6	15%	6	18%	1
	n.v.t.	5		3		2		1
Vrijetijds-besteding	***Ja***	27	38%	13	33%	15	47%	4
	Deels	2	3%	1	3%	0	0%	0
	Nee	36	50%	22	55%	14	44%	5
	Weet niet	7	10%	4	10%	3	9%	1
	n.v.t.	6		3		3		0
Relatie met vrienden en anderen	***Ja***	36	49%	18	45%	18	53%	4
	Deels	2	3%	2	5%	0	0%	1
	Nee	30	41%	17	43%	13	38%	4
	Weet niet	6	8%	3	8%	3	9%	1
	n.v.t.	4		3		1		0
School, werk of dagbeste-ding	***Ja***	44	61%	22	56%	22	67%	6
	Deels	2	3%	2	5%	0	0%	2
	Nee	24	33%	14	36%	10	30%	2
	Weet niet	2	3%	1	3%	1	3%	0
	n.v.t.	6		4		2		0
Gezonder gaan leven	***Ja***							5
	Deels							1
	Nee							4
	Weet niet							0
Totaal		**78**		**43**		**35**		**10**

Als we vragen wat door de hulp het meest verbeterd is, dan wordt het vaakst het gedrag genoemd, gevolgd door de situatie op school, de situatie thuis en het gevoel van veiligheid (zie tabel 5.9).

Tabel 5.9: Wat is het meest verbeterd door de ondersteuning?

Ordening	N	%	Jongeren
• Gedrag	23	34%	2
• School	12	18%	2
• Thuis	9	13%	2
• Veiligheid	7	10%	0
• Relaties/sociale contacten	3	4%	2
• Dagbesteding	2	3%	0
• Vrije tijd	2	3%	1
• Stabiliteit	1	1%	0
• Zelfstandigheid	1	1%	0
• Niks	4	6%	0
• Weet ik niet	3	4%	1
N.v.t.	8		
Totaal	**75**		**10**

5.5 Conclusies en aandachtspunten

De meerderheid van de cliënten die we in dit onderzoek spraken, beoordelen de opbrengsten van de ondersteuning met een voldoende, vaak een ruime voldoende. Zoals ook in de Cliëntervarinsgmonitor 2015 heeft een minderheid een negatief oordeel over de resultaten van de ondersteuning. In het oordeel over de resultaten spreekt vanzelfsprekend dat wat bereikt is met de ondersteuning een belangrijke rol. Soms speelt ook de mate waarin de zorg als passend is ervaren een rol. Cliënten die positief zijn, noemen soms ook de waardering voor de concrete handvatten en tips die ze kregen.

In bijna alle gevallen gingen cliënt en hulpverlener in gesprek over de te bereiken doelen. Dat neemt niet weg dat een behoorlijke minderheid van de cliënten van mening is dat de ondersteuning niet heeft opgeleverd wat men wilde bereiken. Ook hier wordt vaak als toelichting op het negatieve oordeel gegeven dat de hulp niet aansloot bij de vraag of het probleem van de cliënt. Ook komt het voor dat cliënt en hulpverlener andere doelen hebben. Daardoor kan de hulpverlener vinden dat de doelen zijn gehaald, terwijl de

cliënt daar anders over denkt. Tot slot worden 'cliëntfactoren' genoemd als verklaring voor het niet halen van doelen: geringe motivatie, verschil in inzicht tussen ouders.

Een negatief oordeel over het bereiken van de doelen betekent niet dat de hulp ook als niet nuttig is ervaren. Er is een kleine groep cliënten die de hulp als nuttig heeft ervaren, ondanks het feit dat de doelen niet bereikt zijn. De hulp heeft dan toch wat teweeggebracht bij de cliënt.

Het effect van de hulp op zelfstandigheid en zelfredzaamheid van kinderen en jongeren wordt door een substantieel deel van de cliënten niet gezien. Ook dat zien we terug in de Cliëntervarinsgmonitor 2015. Cliënten geven uiteenlopende oorzaken aan: het vergroten hiervan was geen doel van de hulp, het was te vroeg om er iets over te zeggen, en sommige ouders zeggen ook dat hun kinderen wel zelfstandiger of zelfredzamer zijn geworden, maar niet als gevolg van de hulp.

Het meest genoemde effect van de hulp is op het gedrag van kind of jongere, op een betere thuissituatie en op de situatie op school. Op andere terreinen zien minder cliënten een effect: vrijetijdsbesteding, relaties met vrienden en anderen en gezondheid.

Panelgesprekken

Bij een meerderheid van de cliënten die wij spraken in de panelgesprekken (vooral de jongeren) liep de hulp nog of was de hulp nog maar net gestart. Daardoor konden zij nog weinig zeggen over de opbrengsten van de hulp.

Het grootste deel van de cliënten bij wie de hulp was afgerond was negatief over de opbrengsten van de hulp. Ouders waren vooral negatief over de hulp aan hun kinderen; de (juiste) hulp was niet op gang gekomen, of de hulp had niets opgeleverd. In sommige gevallen waren de problemen van hun kinderen zelfs groter geworden. In enkele gevallen had de hulp wel geholpen, maar had de hulp veel tijd gekost of waren er nieuwe problemen. Een belangrijk aandachtspunt dat naar voren kwam was de (niet sluitende) overgang van 18 min naar 18 plus.

6 Van belang in ondersteuning en verbeterpunten

6.1 Van belang in ondersteuning

Wat vinden cliënten het belangrijkste in de ondersteuning die ze hebben ontvangen? We hebben deze vraag aan alle cliënten voorgelegd. 68 van hen hebben deze vraag beantwoord. De gegeven antwoorden hebben we in een aantal categorieën gegroepeerd. Overigens gaven sommige respondenten meer dan één antwoord. Tabel 6.1 bevat de resultaten.

Het meest worden met de hulp gerealiseerde resultaten en doelrealisatie als belangrijkste element van de hulp genoemd. Daarna volgen het bieden van een luisterend oor door de professional en het geven van concrete tips en handvatten om met situaties en problemen om te gaan. Daarna volgen een goede communicatie en het inzicht dat de hulp bij cliënten heeft gebracht.

Tabel 6.1 De belangrijkste aspecten van de ontvangen hulp

	N	%
Resultaten/doelrealisatie	26	36%
Luisterend oor	13	18%
Tips/ handvatten	11	15%
Communicatie	6	8%
Hulp heeft inzicht gebracht	6	8%
Diagnose	3	4%
Klik cliënt – hulpverlener	3	4%
Veilige omgeving gecreëerd	2	3%
Anders	3	4%
Totaal	**73**	**100%**

We geven hieronder voor de vijf categorieën waarin het meeste antwoorden genoemd zijn een aantal voorbeelden van antwoorden op de vraag: wat was voor jou/u het belangrijkste in de ondersteuning die jij/uw kind heeft ontvangen?

Resultaten/doelrealisatie

Als het gaat om de resultaten van de ondersteuning, geven veel cliënten van zowel aanbieders als lokale teams aan dat op verschillende manieren hun kwaliteit van leven is toegenomen.

Toelichtingen van cliënten van aanbieders bij de vraag wat voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning

Ouders met ervaring met aanbieders geven aan dat het voor hen belangrijk was dat er rust in huis kwam; dat hun kind weer een gewoon leef ritme heeft; of dat het zelfvertrouwen van hun kind toenam.

Ouder, aanbieder

Dat er thuis een situatie werd gecreëerd die rust kende. En daarnaast dat mijn zoon in veilige handen was. We hebben enorm ons best gedaan om hem betrokken te houden, dus verjaardagen daar gevierd et cetera. We wilden hem niet buiten sluiten, maar wel rust thuis.

Ouder, aanbieder

Dat mijn zoon van zijn verslaving af kwam en weer zijn ritme op kon pakken en weer gewoon kan leven.

Ouder, aanbieder

Dat mijn zoon wat meer zelfvertrouwen kreeg, dat is zeker gelukt.

Toelichtingen van cliënten van lokale teams bij de vraag wat voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning

Er zijn overeenkomsten en verschillen tussen de voorbeelden die cliënten van aanbieders en lokale teams geven. Net als een cliënt van een aanbieder deed, benoemen cliënten van lokale teams dat thuissituaties zijn verbeterd. Ook geven cliënten aan dat zijzelf of hun kinderen beter in hun vel zitten. Wat verschilt van de toelichtingen bij de aanbieders is, dat ouders verwoorden dat ze zich beter toegerust voelen voor het ouderschap, doordat ook hun problemen aangepakt zijn. Ouders geven bovendien expliciet aan dat ze zich gesteund voelen door hulpverleners en dat ze de ondersteuning samen met het lokaal team dragen.

Jongere, lokaal team

Dat ik weer mezelf kan zijn, dat dat weer kan. Dat ik weer beter in mijn vel zit en me beter voel.

Ouder, lokaal team

Dat het hartje van mijn zoon rustig klopt, dat hij rustiger is geworden en lekkerder in zijn vel zit. Dat was onze prioriteit.

Ouder, lokaal team

Dat mijn zoon gewoon goed slaapt en niet al die angsten heeft. En dat het daadwerkelijk gelukt is om te overwinnen met de ondersteuning.

Ouder, lokaal team

Dat ik zelfstandig bent geworden en dat mijn kind zich veilig voelt. En dat hij steeds meer een 'beter en normaal' kindje wordt, in vergelijking met het verleden en met wat hij heeft meegemaakt.

Ouder, lokaal team

Het oplossen van de financiële situatie, dat heeft invloed op een heleboel dingen. Zo ben ik beschikbaar als ze een aanval heeft of kan ik thuis helpen.

Ouder, lokaal team

Dat zijn twee dingen: dat het op school beter gaat en dat het thuis wat gestroomlijnder loopt. Dat ik de volwassenenproblemen ook met het lokale team kan bespreken, is voor mij een uitlaatklep.

Ouder, lokaal team

Zelfredzaamheid. Die is verbeterd. Dat ligt aan de inspanning die wij gezamenlijk met het lokale team doen. Daarnaast komt dat ook door volwassenheid natuurlijk.

Ouder, lokaal team

Dat de hulpverlener een connectie heeft kunnen leggen met mijn ex, en daarmee iets heeft kunnen bereiken. En dat ik mijzelf ondersteund voel door hen, dat geeft kracht om ervoor te gaan. Het vertrouwen hebben dat er mensen achter je staan en je kunnen ondersteunen wanneer dat nodig is. Zelfs al is het contact er niet altijd, maar dat je weet dat het kan als je dat zou willen.

Toelichtingen van cliënten van aanbieders die aangaven dat een luisterend oor voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning

Een jongere met ervaring met een jeugdhulpaanbieder vindt het belangrijk dat de geboden ondersteuning individueel wordt afgestemd.

Jongere, aanbieder

Dat ze je helpen bij wat je wilt. Dus dat ze klaarstaan achter je en helpen met zoeken naar wie je bent. Kijken naar wat het beste bij je past. Dat ze een vertrouwenspersoon zijn. En dat ze echt naar mij als persoon kijken.

Toelichtingen van cliënten van lokale teams die aangaven dat een luisterend oor voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning

Cliënten van lokale teams geven aan dat zij het erg belangrijk vinden dat zij hun hart kunnen luchten en dat er begrip is voor hun situatie.

Jongere, lokaal team

Dat ik mijn hart kon luchten als er iets was. Ik heb wel iemand nodig waar ik mijn hart kan luchten, bijvoorbeeld op werk of thuis. Dat miste ik voor ik de hulp kreeg. Via de hulp kan ik dat wel.

Jongere, lokaal team

Ik vond het fijn om een keer in de week of twee weken te bespreken wat er fout was gegaan en wat ik de volgende keer beter kon doen. Ik vond het fijn om mijn problemen te delen, mijn hart te luchten, alles eruit te kunnen gooien.

Ouder, lokaal team

Verder was het voor ons heel prettig om een luisterend oor te hebben, dat er begrip is voor ons, dat je je begrepen en op je gemak voelt en dat je je geholpen voelt.

Ouder, lokaal team

Dat je je ei kwijt kan, en dat je als jezelf zo'n gesprek in kan gaan. Als je een kind met een beperking hebt dan komt er enorm veel op je af, en dat wordt soms te veel. En dat kon ook allemaal, daar was veel ruimte voor. We merkten dat we daar niet alleen kwamen voor geld, maar ook echt veel steun en hulp. Voor nu checken ze elk jaar of de hulpvraag er nog is. En misschien in de toekomst. Na de gesprekken was de uitkomst gelijk duidelijk. Ze staan nog steeds voor ons klaar en ik weet dat als ik over een poosje misschien wat andere dingen nodig heb dat ik bij hen terecht kan.

Ook wordt het belangrijk gevonden dat de jongere zelf centraal wordt gezet:

Ouder, lokaal team

Dat mijn zoon zelf werd gezien. Dat dus niet alle vragen aan ons werden gesteld, maar dat hij het gevoel had: het gaat om mij en niet om wat papa en mama vinden. Dat hij als persoon werd benaderd door de medewerker. Dat naar zijn mening werd gevraagd.

Toelichtingen van cliënten van aanbieders die aangaven dat het krijgen van tips en/of handvatten voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning

Ouders met ervaring met aanbieders benoemden dat ze het belangrijk vinden concrete handvatten en tips te krijgen die duidelijk zijn gericht op hun ondersteuningsvraag.

Ouder, aanbieder

Heel algemeen eigenlijk: hoe mijn zoon te ondersteunen om zichzelf in situaties met andere kleine kinderen in de buurt veiliger te voelen, dat hij meer zichzelf kan zijn. Dus voornamelijk de handvatten en tips om hem daarin te begeleiden, met name in situaties met andere kinderen.

Ouder, aanbieder

De persoonlijke begeleiding, het krijgen van concrete handvatten en tips. Dat dingen echt stap voor stap werden doorgenomen, waar we tegen aan liepen en wat de kern van het probleem was.

Toelichtingen van cliënten van lokale teams die aangaven dat het krijgen van tips en/of handvatten voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning

Ouders met ervaring met lokale teams geven in hun voorbeelden aan dat ze handvatten kregen om op een goede manier met het gedrag van hun kind om te gaan.

Ouder, lokaal team

Dat ook ik leerde om met het gedrag van mijn zoon en zijn agressieve buien om te gaan. Dus dat ook ik veel handvatten heb gekregen.

Ouder, lokaal team

Handvatten krijgen, we werden soms gek van onze dochter en nu kunnen we beter ermee omgaan.

Ouder, lokaal team

Dat ook ik leerde om met het gedrag van mijn zoon en zijn agressieve buien om te gaan. Dus dat ook ik veel handvatten heb gekregen.

Ouder, lokaal team

Handvatten krijgen, we werden soms gek van onze dochter en nu kunnen we beter ermee omgaan.

Ouder, lokaal team

Dat ik tools kreeg om mezelf te verbeteren en begeleiding te krijgen om beter inzichten te krijgen in wat mijn dochter doet. Actie – reactie tips, ik hield haar gedrag in stand. Echt een eye opener.

Toelichtingen van cliënten van lokale teams die aangaven dat communicatie voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning

Ouders met ervaring met lokale teams benadrukken dat goede communicatie voor hen te maken heeft met geïnformeerd worden en mee kunnen beslissen. Ook speelt de frequentie van het contact mee.

Ouder, lokaal team

De informatie vanuit school en het proces van de training werden heel duidelijk gecommuniceerd. We werden goed op de hoogte gebracht van alles. We kregen zoveel informatie. We werden echt meegenomen in het proces. We mochten ook het doel van de training meebepalen zo af en toe.

Ouder, lokaal team

Het wekelijkse contact, dat er wekelijks even iemand langs kwam. Dat dingen die op dat moment actueel waren even besproken kunnen worden. Bij maandelijks contact zakt dit weg. Dit was veel prettiger. (...) Het prettigste zou zijn dat als het goed gaat het een keer per maand kan, en dat ik dit dan stop kan zetten, maar ook weer makkelijk op kan pakken.

Toelichting van een cliënt van een aanbieder die aangaf dat het verkrijgen van inzicht door de hulp het belangrijkste was in de ondersteuning

Als het gaat om het verkrijgen van inzicht door de hulp, benoemt een ouder dat het met name gaat om het toegenomen inzicht van het kind in de emoties van anderen.

Ouder, aanbieder

Voor mijn dochter de rust in het huis. Dat zij zichzelf ook kan begrijpen en andermans emoties ook door kan krijgen.

Toelichtingen van cliënten van lokale teams die aangaven dat het verkrijgen van inzicht door de hulp voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning

Ouders met ervaring met lokale teams benoemen enerzijds dat het gaat om het toegenomen inzicht van inzicht van de ouder zelf in hun kind.

Ouder, lokaal team

Dat mijn kind kan leren om om te gaan met onze levensstijl. Ik was een alleenstaande moeder, waardoor ze moet meehelpen met dingen en we het financieel niet heel breed hebben. Maar ze wilde haar kamer nooit opruimen en ze zeurde altijd om meer spullen en geld. Zij kon niet omgaan met ons leven. Ik wilde haar laten inzien dat dit ons leven is.

Ouder, lokaal team

Begrip en inzicht krijgen in de ontwikkeling van een toen 8-jarige.

6.2 Negatieve en verbeterpunten

Aan de cliënten is gevraagd wat zij als negatief hebben ervaren in de steun en wat een volgende keer beter zou kunnen. Op deze vraag hebben 48 van de 78 cliënten in totaal 57 antwoorden gegeven. De antwoorden zijn gecategoriseerd, zie tabel 6.2.

Het meest genoemde punt is de mate waarin de zorg past op de vraag of het probleem van de cliënt. Ook wat vaker genoemd zijn de aansluiting van school op de hulp, de snelheid waarmee hulp tot stand kwam dan wel werd verleend, de communicatie, de kwaliteit van zorg en de continuïteit (lees: te maken krijgen met veel verschillende hulpverleners).

Tabel 6.2 Negatief ervaren, respectievelijk verbeterpunten

	N	%
Mate waarin de zorg past	9	16%
Aansluiting school op hulp	7	12%
Snelheid	7	12%
Communicatie	6	11%
Kwaliteit van zorg	6	11%
Continuïteit	5	9%
Afstemming	3	5%
Dwang	2	4%
Luisteren	2	4%
Privacy	2	4%
Anders	8	14%
Totaal	**57**	**102%**

We geven hieronder voor de zes categorieën waarin het meeste antwoorden genoemd zijn een aantal voorbeelden van antwoorden op deze vraag.

Toelichtingen van cliënten van aanbieders die aangaven dat de mate waarin de zorg passend is voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning

Alleen cliënten van aanbieders hebben voorbeelden gegeven van hun negatieve ervaringen met passende zorg. In hun voorbeelden ging het met name dat ondersteuning ontbrak of niet goed aansloot. Ze noemen verbeterpunten als een meer wijkgerichte aanpak, samen met het kind het hulpverleningstraject vormgeven, en suggesties om de bereikbaarheid van hulpverlening vergroten.

Jongere, aanbieder

Er was een periode waarin ik best veel afwezigheid toonde. Als ik nu terugkijk naar die periode, merk ik dat ik misschien te veel met rust ben gelaten. Ik denk dat als zij mij toen meer hadden gesteund, ik dan verder was gekomen: met mijzelf, mijn ontwikkeling en mijn problemen. Bijvoorbeeld door een mentor die me meer had gestimuleerd. Er was op een gegeven moment ook een tekort aan docenten en nu merk ik dat er best wat onbevoegde docenten voor de klas stonden, toen en nu. Dat vind ik best gek, je merkt ook verschil in kwaliteit van het onderwijs. Ik vond het gek om les te krijgen van iemand die niet bevoegd was in het geven van een vak waar die zelf niet in gekwalificeerd was.

Verder, ik heb er zelf niet zo'n last van, maar het gedrag van mijn medeleerlingen kon best extreem zijn. Er waren in de klassen een soort van twee groepen leerlingen, leerlingen met gedragsproblemen en leerlingen met leerproblemen. Dit leverde veel spanningen en ruzies op. De leerkrachten deden hier niet echt iets aan, dat gaf wel een vervelende sfeer.

Ouder, aanbieder

De psychiater mag zich meer verdiepen in geheel. Persoonlijke aansluiting naar cliënt is belangrijk, men moet niet zomaar medicijnen voorschrijven. Dat komt onverschillig op mij over.

Ouder, aanbieder

Wat er ook gebeurt, je mag een kind niet op straat laten, dan moet je andere oplossingen zoeken. De aanbieder had moeten zorgen dat hij nooit op straat zou leven, nooit laten zwerven. Als hij belde naar de nachttelefoon werd hij ook niet geholpen. Er werden dan argumenten naar voren gebracht dat hij gezocht werd en dat hij een gevaar was voor anderen. Maar dat is nog steeds geen excuus, je kan een kind gewoon niet laten zwerven op straat.

Ouder, aanbieder

Vaak wordt benadrukt dat zorg niet is ingekocht, dus niet mogelijk. Vaak wordt dus niet de zorg die nodig is aangeboden, want het is niet betaalbaar.

Ouder, aanbieder

Een andere aanpak, bijvoorbeeld vanuit de wijk door inzet van buddies in de wijk die samen met kinderen iets leuk gaan doen: dat zou veel beter aanslaan bij de problematiek van de kinderen zoals mijn dochter, die veel buiten chillt. Ik vond het lastig dat mijn kind dat deed, maar achteraf was het onschuldig en was ik bang voor haar. Ik wilde dingen een stap voor zijn. Zo'n wijkaanpak zou veel beter aanslaan bij kind en ouder.

Ouder, aanbieder

De ondersteuning sloot niet bij mijn kind aan. Een idee zou zijn om met het kind zelf te kijken: dit is het einddoel, hoe denk je dat we daar komen? Dat biedt een variëteit aan oplossingen in plaats van praten. De ondersteuning bovendien heel concreet maken, bijvoorbeeld in de vorm van boeken of films. De mogelijkheid voor een open spreekuur bieden en afspraken niet vastleggen. Een vraagbaken vormen voor het kind. Een soort van buddy: die mailt en openstaat voor vragen. Dus ondersteuning meer gericht op eigen motivatie van het kind. Ook kan het helpen om de ondersteuning niet definitief af te sluiten, maar een lijntje naar de instelling te laten bestaan, via de app bijvoorbeeld. Vorig jaar was de tijd nog niet rijp voor mijn zoon, nu lijkt hij er meer voor open te staan. Maar dan moeten we weer een heel traject opstarten en daar gaat dan ook weer wachttijd overheen, waardoor de uiteindelijk geboden ondersteuning misschien weer niet aansluit bij het moment.

Toelichtingen van cliënten van aanbieders die aangaven dat de aansluiting van school op de hulp voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning

Zowel cliënten van aanbieders als lokale teams ervaren samenwerkingsproblemen tussen school en hulp. Een ouder met ervaring met een jeugdhulp aanbieder geeft aan dat een aanbieder zou moeten eisen van school dat er meegewerkt wordt.

Ouder, aanbieder

Vanuit de aanbieder eigenlijk geen negatieve of verbeterpunten. Misschien dat zij de volgende keer eisen dat de juf gewoon moet meewerken. Gewoon dat zij een contract tekent of zoiets. Zij klaagde over zijn gedrag, dan moet ze ook komen. De aanbieder kan dat eisen.

Toelichtingen van cliënten van lokale teams die aangaven dat de aansluiting van school op de hulp voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning

Enkele cliënten van lokale teams lichten in hun voorbeelden toe hoe school volgens hun nalatig is geweest in informatievoorziening, ondersteuning of communicatie.

Ouder, lokaal team

Alleen school is nalatig geweest. Ik ben jaren bezig geweest met mijn dochter en haar angststoornis. Ik heb zelf alles gedaan en heb pas steun gekregen toen ik bij instanties kwam. Zij hadden wel eerder in kunnen grijpen. De school heeft mij ook wijs gemaakt dat ze het toch niet kon, dus die instelling heb ik ook naar haar toe uitgestraald. Ik ben zelfs naar de dokter gegaan om alles maar uit te sluiten, ook dat ze misschien doof was.

Ouder, lokaal team

Ik heb vanuit de aanbieder weinig als negatief ervaren. Het gaat nu wel weer iets minder, dus de touwtjes moeten weer wat strakker aangetrokken worden. Maar met de ondersteuning gaat het goed. Zij geven goede handreikingen. School wil dat niet en doet dat niet. Zij gaan er niet in mee. Maar we zien dat mijn kind het wel nodig heeft. Maar de aanbieder is een hulpverlener, geen dwangmiddel. Onze zoon heeft nu een negatieve leerlijn. Hij leert nu dus dingen af in plaats van dat hij dingen bijleert. Dan moet ik me dus afvragen: past hij wel op deze school? Ik ga dit voorleggen aan de aanbieder. Met medewerking van school zou een enorme slag te slaan zijn.

Ouder, lokaal team

Ik kan zo geen punten opnoemen, ik kan eigenlijk niks bedenken. Alleen de communicatie met school, maar dat lag aan school zelf.

Toelichtingen van cliënten van aanbieders die aangaven dat de snelheid van de hulp voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning

Als het gaat om de snelheid van de hulp geeft een ouder met ervaring met een aanbieder aan dat er te veel onduidelijkheid is over de lange wachtlijsten.

Ouder, aanbieder

Er zijn lange wachtlijsten nu, dat is erg ontmoedigend en chaotisch. Ik voel me afgescheept door de organisatie als ik bel. Ik word te veel aan lijntje gehouden. Het is even een zooitje daar. Er is meer duidelijkheid in de communicatie nodig.

Toelichtingen van cliënten van lokale teams die aangaven dat de snelheid van de hulp voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning

Cliënten van lokale teams geven aan dat hulp te langzaam op gang komt. Ze geven aan dat dit te maken heeft met bureaucratie of dat er geen plek was bij de instelling. Een jongere geeft daarnaast nog aan dat als de hulp gestart is, de afspraken soms te snel achter elkaar plaatsvinden.

Ouder, lokaal team

Al die stappen die gedaan moeten worden, dat zou veel sneller moeten gaan. We moesten nu iedere keer een maand wachten. Dat vind ik echt niet kunnen.

Jongere, lokaal team

De dingen die ik eerder al zei: het ging langzaam, er werden geen opties gegeven aan mij wat ik wilde. Er werden ook te veel afspraken te snel gedaan, het was beter geweest als daar wat meer tijd tussen zat, en bijvoorbeeld niet twee keer per week was maar een keer per week of een keer in de twee weken. Dat had ik prettiger en nuttiger gevonden.

Ouder, lokaal team

Het ging veel te langzaam, veel te veel papieren en bureaucratisch. Veiligheid moet altijd op 1 staan. Dat het zelfs dan niet snel genoeg kan gaan! Terwijl ik echt vind dat dit altijd op 1 moet staan.

Ouder, lokaal team

Dat het dus lang duurde voordat mijn zoon een plek had op de leef-leergroep. Maar dit is niet de schuld van het wijkteam, er was gewoon geen plek bij die instelling.

Communicatie

Toelichtingen van cliënten van aanbieders die aangaven dat communicatie voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning.

Een ouder met ervaring met een aanbieder geeft aan dat hulpverleners zich te veel achter procedures verschuilen. Dit wordt geïllustreerd met het voorbeeld dat de ouders niet door de aanbieder geïnformeerd werden over dat hun kind uitgeschreven was op het thuisadres.

Ouder, aanbieder

Het meest negatief vind ik dat er enorm veel geld en mensen wordt gestoken in de begeleiding, maar dat degenen waar het om gaat uit het oog worden verloren. De jongeren zijn niet het belangrijkst, terwijl dat wel zo zou moeten zijn. Iedereen verschuilt zich achter procedures. Een voorbeeld daarvan: wij kwamen er op een gegeven moment achter dat de aanbieder ons kind had uitgeschreven op ons adres. Dat is schijnbaar gebruikelijk, maar wij wisten dat niet. Wij vonden dat als ouder best confronterend. Ze hadden dat zonder overleg gedaan, dat vind ik echt niet kunnen. Enorme onzorgvuldigheid. De patiënt en de omgeving van de patiënt zijn een meewerkend voorwerp. Het gaat echt om hun bedrijfsorganisatie, administratie en procedures. Vaak wordt benadrukt dat zorg niet is ingekocht, dus niet mogelijk. Vaak wordt dus niet de zorg die nodig is aangeboden, want het is niet betaalbaar.

Toelichtingen van cliënten van lokale teams die aangaven dat communicatie voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning

Een ouder van een lokaal team geeft aan dat wat betreft de communicatie de gemeente duidelijker kan communiceren waar je terecht kan als je hulp nodig hebt. Ze benadrukte hierbij dat het zeker voor ouders die niet uit Nederland komen, deze informatie extra belangrijk kan zijn.

Ouder, lokaal team

Het was fijn geweest als wij meer informatie zouden krijgen over waar we terecht kunnen als je hulp nodig hebt. Dit kan ook een probleem zijn voor andere ouders. Mijn man is Nederlands en ik ben (van Aziatische herkomst). Ik kan me voorstellen dat het voor andere ouders die niet uit Nederland komen extra lastig is te achterhalen waar ze terecht kunnen met problemen met hun kinderen. Dit zou de gemeente duidelijker kunnen communiceren.

Daarnaast benoemde een ouder dat een antwoord soms te lang op zich liet wachten.

Ouder, lokaal team

De communicatie af en toe, dat het soms lang duurde voordat ik een antwoord terugkreeg.

Toelichtingen van cliënten van aanbieders die aangaven dat de kwaliteit van de zorg voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning

Als het gaat om kwaliteit van de zorg geven cliënten van aanbieders aan dat zij op verschillende gebieden negatieve ervaringen hebben. Hun voorbeelden betreffen het geven van schooladvies, aanpak van agressie, terugkoppeling naar ouders, bereikbaarheid van hulpverleners en het bieden van structuur.

Ouder, aanbieder

Verder hebben ze een IQ-test afgenomen. Mijn zoon is superintelligent, maar hij kwam nu op vmbo-kader uit. Dat kan natuurlijk niet, dat dat zo'n enorm verschil maakt. Ze weten heel veel bij deze aanbieder, maar eigenlijk weten ze het ook weer niet. Ik kan het relativeren: ik weet dat hij hartstikke slim is, want hij deed vwo en ik weet dat hij gewoon heel moe is. Maar voor mijn zoon was dat een hele nare uitslag. En dan achteraf zeiden ze: wij adviseren je om naar het vmbo te gaan.

Ouder, aanbieder

Mijn kind is in een pak gehesen omdat hij agressief was. Dat hadden ze nooit mogen doen. Dat heeft hem meer schade toegebracht dan dat het voor hun veiligheid bracht op dat moment. Ook jammer dat er geen terugkoppeling is over hoe het nu gaat met mijn zoon. Daar kunnen ze bij de aanbieder alleen maar van leren, want wij zijn verder dan we waren toen we hulp kregen van hen.

Ouder, aanbieder

Mensen die zich opwerpen als hulpverlener moeten meer commitment hebben met hun patiënten en hun werk. Ik werk zelf in een bedrijf met 3000 medewerkers, waarvan ik er 150 onder mijn hoede heb. Ik ben begaan met die mensen en altijd bezig met het welzijn van die mensen. Een zorgverlener werkt parttime en is buiten werktijd eigenlijk nooit bereikbaar. Als je ze nodig hebt, zijn ze er niet. Dat staat haaks op wat je echt nodig hebt als je in de problemen zit of als je kind in de problemen zit.

Ouder, aanbieder

Zijn programma was in het begin 2 dagen per week, dat werd uiteindelijk 4 dagen per week. En daarnaast hadden we die woensdag erbij met (een andere interventie). We hadden dus 5 dagen per week begeleiding. De 2 dagen begeleiding die hij eerder had, bleek echt te weinig te zijn. Er was geen structuur in het begin. Het was verwarrend voor hem. Dat het 5 dagen per week werd was zo fijn voor hem en ons. Er was toen een duidelijke structuur. Dat het eerst minder dagen waren, daar kunnen de medewerkers van de aanbieder natuurlijk niks aan doen, want er was niet meer plek. Maar dat is het enige minpunt wat ik kan bedenken: dat er in het begin te weinig plek was, waardoor onze zoon structuur miste.

Toelichtingen van cliënten van lokale teams die aangaven dat de kwaliteit van de zorg voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning

Een cliënt van een lokaal team licht toe dat in het ondersteuningstraject doel en richting ontbrak en dat dit negatieve gevolgen heeft voor (de relatie met) haar kind.

Ouder, lokaal team

Het ergste vind ik dat ik voor een jaar mee heb gewerkt, zonder een doel, zonder een richting. En dat de relatie met mijn kind nu enorm verslechterd is. Ze liegt, ze vertelt verhalen die niet waar zijn. Ik ben echt bezorgd om haar. Mijn kind krijgt geen therapie. Ik ben ongelukkig dat zij niet de hulp krijgt die ze verdient en dat ik haar niet zie opgroeien.

Toelichtingen van cliënten van aanbieders die aangaven dat de continuïteit van de zorg voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning

Cliënten van aanbieders geven aan dat hun negatieve ervaringen met de continuïteit van zorg vooral te maken hebben met de vele wisselingen van hulpverleners.

Ouder, aanbieder

Alleen helemaal in het begin, dat we verschillende hulpverleners kregen. Dat werkt niet bij een jongen die heel faalangstig is. We zijn daar erg boos om geworden. Toen is dat opgepakt en werkte het heel goed. Dus het gaat echt alleen om de beginfase.

Ouder, aanbieder

Mijn zoon kreeg een gesprek met een orthopedagoog van de aanbieder. Zij ging toen weg, toen kreeg hij een nieuwe. Toen had hij dus gesprekken gehad met een psycholoog en twee orthopedagogen, toen een gesprek met de kinderarts en een coassistent, toen kwam er een kinderpsychiater, toen kwam er een tussentijdse evaluatie waar een afdelingsleider bij zat. Dat waren dus acht mensen die allemaal hetzelfde aan mijn zoon gingen vragen. Als je 15 bent en er gaan zoveel mensen met je praten over hoe het met je gaat en wat er niet gaat, dan is dat ontzettend vervelend. Hij moest dus telkens met iemand nieuws praten. De onderlinge communicatie was niet goed.

Ouder, aanbieder

In het begin hadden ze voor de behandeling van mijn zoon niet de juiste therapeute in het lokale team. Ze zeiden dat hij tijdelijk bij een therapeut zou komen, en dan daarna met een andere verder zou gaan. Ik was geen voorstander van nieuwe gezichten omdat hij al veel verschillende mensen heeft gehad, en dit vermoeiend voor hem was om elke keer zijn verhaal opnieuw te doen.

Toelichtingen van cliënten van lokale teams die aangaven dat de continuïteit van de zorg voor hen het belangrijkste was in de ondersteuning

Een cliënt van een lokaal team geeft aan dat er vervanging is als hulpverlener afwezig is. Als verbeterpunt wordt een back-upsysteem gesuggereerd.

Ouder, lokaal team

Niet genoeg mensen (hulpverleners) voorradig. Op een gegeven moment gaan mensen weg. Er is dan geen back up: als iemand ziek is, weg valt of met vakantie is, is er geen vervanging. Wat beter zou kunnen: een back-upsysteem. Dat is in mijn geval eigenlijk noodzakelijk, als een hulpverlener er niet is merken we het gelijk.

6.3 Conclusies en aandachtspunten

Kijkend naar die aspecten van de ondersteuning die cliënten het belangrijkst vonden, staan de bereikte doelen met stip bovenaan. In hun toelichting hierop geven cliënten met name voorbeelden van hoe hun kwaliteit van leven door de ondersteuning toegenomen is. Daarna worden ‘een luisterend oor’ en ‘het krijgen van tips en/of handvatten’ het meest genoemd. De voorbeelden van tips en handvatten die cliënten noemen hebben deels te maken met het vergroten van hun zelfredzaamheid.

Wat betreft de vraag wat cliënten negatief ervaren hebben aan de ondersteuning of wat de volgende keer beter zou kunnen, wordt het ontbreken van passende zorg het meest genoemd. Alleen cliënten van aanbieders hebben dit punt verder toegelicht. In hun voorbeelden ging het er met name om dat ondersteuning ontbrak of niet goed aansloot. Ze noemen verbeterpunten als een meer wijkgerichte aanpak, samen met het kind het hulpverleningstraject vormgeven, en suggesties om de bereikbaarheid van hulpverlening te vergroten. Daarna worden ‘aansluiting school en hulp’ en ‘snelheid van de hulp’ het meest genoemd.

Bijlage Topiclijsten telefonische interviews

Modelvragenlijst Cliëntervaring Monitor - versie voor ouders

Klopt het dat ik spreek met mevrouw/meneer (naam cliënt)?

Introductie

Fijn dat u uw mening wilt geven over de zorg, hulp of ondersteuning die uw kind in 2016 heeft gekregen. Klopt het dat uw kind aan het eind van 2016 hulp/ondersteuning heeft gekregen van (naam instelling)?

Is de hulp op dit moment al afgesloten of ontvangt uw kind momenteel nog ondersteuning vanuit (instelling)?

Indien de hulp is afgesloten: Hoe lang geleden is de hulp afgesloten?

De uitkomsten van dit onderzoek worden gebruikt voor het verbeteren van de ondersteuning. Het beantwoorden van de vragen duurt ongeveer 30 minuten en is vrijwillig. Dit betekent dat als er vragen zijn die u liever niet beantwoordt, u dat kunt aangeven. De antwoorden die u geeft worden anoniem verwerkt. Dit betekent dat ze niet naar u zijn terug te leiden. Heeft u voordat we starten nog vragen?

Toegankelijkheid van de voorzieningen:

De volgende vragen gaan over de toegankelijkheid van de jeugdondersteuning: hoe uw kind terecht is gekomen bij de ondersteuning van (naam organisatie), en hoe dat verliep.

1. Hoe bent u bij de ondersteuning terecht gekomen?

Meerkeuze:

(Bij lokaal team)

i. Zelf aangemeld
ii. Via school
iii. Via de huisarts
iv. Anders, namelijk:
v. Weet ik niet

(Bij niet vrij toegankelijk)

vi. Via het (term aanpassen aan gemeente) team
vii. Via de huisarts
viii. Via de jeugdarts
ix. Via de medisch specialist
x. Anders, namelijk:
xi. Weet ik niet

2. Wist u waar u terecht kon toen u ondersteuning nodig had?

- Ja
- Nee

Kunt u dit antwoord toelichten?

De volgende vragen stel ik in de vorm van een stelling. Hierbij geef ik steeds aan uit welke antwoorden u kunt kiezen.

3. Mijn kind is snel geholpen.

Meerkeuze:

- Helemaal mee eens
- Mee eens Niet eens/niet oneens
- Oneens
- Helemaal oneens
- Weet ik niet

Kunt u dit antwoord toelichten? Evt. doorvragen naar wat ging er goed, wat kon er beter.

4. Mijn kind kon de ondersteuning krijgen die hij/zij nodig had.

   Meerkeuze:

   - Helemaal mee eens
   - Mee eens
   - Niet eens/niet oneens
   - Oneens
   - Helemaal oneens
   - Weet ik niet

Kunt u dit antwoord toelichten? Evt. doorvragen naar: wat wel, wat niet.

5. Als u een cijfer tussen de 1 en 10 mag geven voor de toegankelijkheid van de ondersteuning (weten waar u terecht kon, wachttijden en aansluiting tussen behoefte aan ondersteuning en gekregen ondersteuning (vraag 6,7,8). Welk cijfer zou dit dan zijn?

Kunt u dit cijfer toelichten?

Ketensamenwerking

De volgende vragen gaan over de partij(en)/organisatie(s) die betrokken was/waren bij de ondersteuning.

6. Waren er naast (naam organisatie) ook andere partijen/organisaties betrokken bij de ondersteuning? Ook een partij/organisatie die ervoor heeft gezorgd dat u bij de ondersteuning terecht kwam valt hieronder, in dit geval (naam verwijzer).

   Meerkeuze:

   - Ja, weet u welke organisaties dit waren?
   - Nee
   - Weet ik niet

7. Was er ook iemand van de school van uw kind betrokken bij de ondersteuning?

   Meerkeuze:

   - Ja, namelijk: (functie)
   - Nee
   - Weet ik niet

Bij ja; vond u dit fijn? Bij nee; had u dit fijn gevonden? En waarom?

8. <u>Alleen als er meerdere partijen/organisaties betrokken waren (ook al was dit alleen de verwijzer):</u>

   Werkten de verschillende partijen/organisaties die betrokken waren bij de ondersteuning samen?

   - Ja
   - Nee
   - Weet ik niet

Kunt u dat toelichten? Waaraan merkte u dat? Vond u dit fijn/vervelend?

Als u een cijfer tussen de 1 en 10 mag geven voor de samenwerking tussen de verschillende partijen/organisaties die betrokken waren bij de ondersteuning. Welk cijfer zou dit dan zijn?

Kunt u dit cijfer toelichten?

9. De organisatie(s) waarvan mijn kind ondersteuning ontving, ging(en) netjes om met de (persoonlijke) gegevens van mijn kind.

   Meerkeuze:

   - Helemaal mee eens
   - Mee eens
   - Niet eens/niet oneens
   - Oneens
   - Helemaal oneens
   - Weet ik niet

Kunt u dit antwoord toelichten? Evt. doorvragen naar waarin wel, waarin niet.

10. Ik kon voldoende meepraten en –beslissen over de ondersteuning. *(Als cliënt vraag niet begrijpt, dan vragen: De ondersteuning van de instelling sloot aan bij wat mijn kind nodig had).*

    Meerkeuze:

    - Helemaal mee eens
    - Mee eens
    - Niet eens/niet oneens
    - Oneens
    - Helemaal oneens
    - Weet ik niet

Kunt u dit antwoord toelichten? Evt. doorvragen naar waarover wel, waarover niet.

Doelrealisatie

De volgende vragen gaan over wat u van de ondersteuning vond, en of de ondersteuning heeft opgeleverd wat u ervan had verwacht.

11. Heeft u samen met de medewerker van (naam organisatie) gesproken over wat u wilde bereiken met de ondersteuning?

    Meerkeuze:

    - Ja
    - Nee
    - Weet ik niet

12. De ondersteuning heeft opgeleverd wat ik wilde bereiken.

    Meerkeuze:

    - Helemaal mee eens
    - Mee eens
    - Niet eens/niet oneens
    - Oneens
    - Helemaal oneens
    - Weet ik niet

Kunt u dit antwoord toelichten? Evt. doorvragen naar wat wel/niet.

13. Ik vond de ondersteuning nuttig.

    Meerkeuze:

    - Helemaal mee eens
    - Mee eens
    - Niet eens/niet oneens
    - Oneens
    - Helemaal oneens
    - Weet ik niet

Kunt u dit antwoord toelichten? Evt. doorvragen naar wat wel/niet.

14. Als u een cijfer tussen de 1 en 10 mag geven voor de opbrengsten van de ondersteuning (heeft de hulp opgeleverd wat u wilde bereiken, was de hulp nuttig). Welk cijfer zou dit dan zijn?

Kunt u dit cijfer toelichten?

15. Mijn kind is door de ondersteuning zelfstandiger geworden. (*Zelfstandigheid: door de hulp weet ik wat ik wil, zeg ik vaker wat ik wil en wordt er beter naar mij geluisterd).*

Meerkeuze:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet eens/niet oneens
- Oneens
- Helemaal oneens
- Weet ik niet

Kunt u dit antwoord toelichten? Evt. doorvragen naar waarin wel/waarin niet.

16. Mijn kind is door de ondersteuning zelfredzamer geworden. (*Zelfredzaamheid: door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen en heb ik vertrouwen in de toekomst*).

Meerkeuze:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet eens/niet oneens
- Oneens
- Helemaal oneens
- Weet niet

Kunt u dit antwoord toelichten? Evt. doorvragen naar waarin wel/waarin niet.

17. Kunt u van onderstaande uitspraken aangeven of die voor uw kind gelden? (Antwoordmogelijkheden: ja/nee/weet ik niet)

- Door de ondersteuning gaat het beter met het gedrag van mijn kind
- Door de ondersteuning gaat het thuis beter met mijn kind
- Door de ondersteuning voelt mijn kind zich veiliger
- Door de ondersteuning besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter
- Door de ondersteuning is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden.
- Door de ondersteuning gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding.

Wat is volgens u het meest verbeterd en kunt u dat toelichten?

18. Wat was voor u het belangrijkste in de ondersteuning die uw kind heeft ontvangen?

19. Wat heeft u als negatief ervaren in de ondersteuning die uw kind heeft ontvangen? Wat zou er de volgende keer beter kunnen?

Algemene vragen

Nu volgen een aantal algemene vragen. Deze vragen stellen we aan alle cliënten/ouders die mee doen met deze telefonische gesprekken. Een van de redenen waarom wij deze vragen stellen is om eventuele verschillen die wij tijdens het analyseren van gegeven tussen regio's tegenkomen op deze manier kunnen verklaren, bijvoorbeeld.

20. Bij niet vrij toegankelijke ondersteuning:

- In welke gemeente woont u?
- Woonde u daar ook toen uw kind ondersteuning kreeg in 2016?

21. Opleiding:

- Zit uw kind op het BO, SBO, VO of SVO?
- Kunt u ook iets over uw eigen opleidingsachtergrond vertellen?

Heeft u school of een opleiding afgerond? (Als ze geen school (basisschool, vo) of opleidingsniveau noemen, hiernaar vragen)

22. Woonde uw kind tijdens de ondersteuning in 2016 thuis?

- Zo nee, waar dan?
- Zo ja, Kunt u iets over uw gezinssituatie vertellen: wie woonden er toen nog meer thuis, bijv. broertjes of zusjes?

23. Wat is uw relatie tot het kind? Evt. in vervolg overal waar *uw kind* staat vragen naar uw stiefzoon/stiefdochter; uw pleegzoon/pleegdochter.

24. Klopt het dat uw kind (XXX) jaar oud is.

- Was dit ook de leeftijd van uw kind toen hij/zij ondersteuning kreeg?

Hoe lang heeft de ondersteuning geduurd?

- Korter dan 3 maanden
- 3 tot 6 maanden
- 6 tot 12 maanden
- Langer dan een jaar

Heeft u verder nog vragen?

Tot slot

Wilt u op de hoogte worden gebracht van de resultaten van het onderzoek? (Ja/nee: mailadres en telefoonnummer controleren).

Modelvragenlijst Cliëntervaring Monitor – versie voor jongeren

Klopt het dat ik spreek met (naam cliënt)?

Introductie

Fijn dat je jouw mening wilt geven over de zorg, hulp of ondersteuning die jij in 2016 hebt gekregen. Klopt het dat je aan het eind van 2016 hulp/ondersteuning hebt gekregen van (naam organisatie)?

Is deze ondersteuning afgesloten op dit moment of ontvang je nog hulp van (naam organisatie)?

Indien de hulp is afgesloten: Hoe lang geleden is de hulp afgesloten?

De uitkomsten van dit onderzoek worden gebruikt om toekomstige ondersteuning te verbeteren. Het beantwoorden van de vragen duurt ongeveer 30 minuten en is vrijwillig. Dit betekent dat als er vragen zijn die je liever niet beantwoordt, je dat kunt aangeven. De antwoorden die je geeft worden anoniem verwerkt. Dit betekent dat ze niet naar jou zijn terug te leiden. Heb je voordat we starten nog vragen?

Toegankelijkheid van de voorzieningen:

De volgende vragen gaan over de toegankelijkheid van de ondersteuning: hoe jij terecht bent gekomen bij de ondersteuning van (naam organisatie), en hoe dat verliep.

1. Hoe ben je bij de ondersteuning terecht gekomen?

Meerkeuze:
(Bij lokaal team)

- Zelf aangemeld/aangemeld door ouders
- Via school
- Via de huisarts
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

(Bij niet vrij toegankelijk)

- Via het (term aanpassen aan gemeente) team
- Via school
- Via de huisarts
- Via de jeugdarts
- Via de medisch specialist
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

2. Wist je waar je terecht kon toen je ondersteuning nodig had?

Meerkeuze:

- Ja
- Nee

Kun je dit antwoord toelichten?

De volgende vragen stel ik in de vorm van een stelling. Hierbij geef ik steeds aan uit welke antwoorden je kunt kiezen.

3. Ik ben snel geholpen.

Meerkeuze:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet eens/niet oneens
- Oneens
- Helemaal oneens
- Weet ik niet

Kun je dit antwoord toelichten? Evt. doorvragen naar wat ging er goed, wat kon er beter.

4. Ik kon de ondersteuning krijgen die ik nodig had.

Meerkeuze:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet eens/niet oneens
- Oneens
- Helemaal oneens
- Weet ik niet

Kun je dit antwoord toelichten? Evt. doorvragen naar: wat wel, wat niet.

5. Als je een cijfer tussen de 1 en 10 mag geven voor de toegankelijkheid van de ondersteuning (weten waar je terecht kon, wachttijden en aansluiting tussen de behoefte aan ondersteuning en de gekregen ondersteuning (vraag 7,8,9). Welk cijfer zou dit dan zijn?

Kun je dit cijfer toelichten?

Ketensamenwerking

De volgende vragen gaan over de partij(en)/organisatie(s) die betrokken was/waren bij de ondersteuning.

6. Waren er naast (naam organisatie) ook andere partijen/organisaties betrokken bij de ondersteuning? Ook een partij/organisatie die ervoor heeft gezorgd dat je bij de ondersteuning terecht kwam valt hieronder, in dit geval: (naam verwijzer).

Meerkeuze:

- Ja, weet je welke organisaties dit waren?
- Nee
- Weet ik niet

7. Was er ook iemand van jouw school betrokken bij de ondersteuning?

Meerkeuze:

- Ja, namelijk: (functie).
- Nee
- Weet ik niet

Bij ja; vond je dit fijn? Bij nee; had je dit fijn gevonden? En waarom?

8. Alleen als er meerdere partijen/organisaties betrokken waren (ook al was dit alleen de verwijzer): Werkten de verschillende partijen/organisaties die betrokken waren bij de ondersteuning samen?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Kun je dat toelichten? Waaraan merkte je dat? Vond je dit fijn/vervelend?

Als je een cijfer tussen de 1 en 10 mag geven voor de samenwerking tussen de verschillende partijen/organisaties die betrokken waren bij de ondersteuning. Welk cijfer zou dit dan zijn?

Kun je dit cijfer toelichten?

9. De organisatie(s) waarvan ik ondersteuning ontving, ging(en) netjes om met mijn (persoonlijke) gegevens.

Meerkeuze:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet eens/niet oneens
- Oneens
- Helemaal oneens
- Weet ik niet

Kun je dit antwoord toelichten? Evt. doorvragen naar waarin wel, waarin niet.

10. Ik kon voldoende meepraten en –beslissen over de ondersteuning.

Meerkeuze:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet eens/niet oneens
- Oneens
- Helemaal oneens
- Weet ik niet

Kun je dit antwoord toelichten? Evt. doorvragen naar waarover wel, waarover niet.

Doelrealisatie

De volgende vragen gaan over wat jij van de ondersteuning vond, en of de ondersteuning heeft opgeleverd wat jij ervan had verwacht.

11. Heb je samen met de medewerker van (naam organisatie) gesproken over wat jij wilde bereiken met de ondersteuning?

Meerkeuze:

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

12. De ondersteuning heeft opgeleverd wat ik wilde bereiken.

Meerkeuze:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet eens/niet oneens
- Oneens
- Helemaal oneens
- Weet ik niet

Kun je dit antwoord toelichten? Evt. doorvragen naar wat wel/niet.

13. Ik vond de ondersteuning nuttig.

Meerkeuze:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet eens/niet oneens
- Oneens
- Helemaal oneens
- Weet ik niet

Kun je dit antwoord toelichten? Evt. doorvragen naar wat wel/niet.

14. Als je een cijfer tussen de 1 en 10 mag geven voor de opbrengsten van de ondersteuning (heeft de hulp opgeleverd wat je wilde, was de hulp nuttig). Welk cijfer zou dit dan zijn?

Kun je dit cijfer toelichten?

15. Mijn kind is door de ondersteuning zelfstandiger geworden. (*Zelfstandigheid: door de hulp weet ik wat ik wil, zeg ik vaker wat ik wil en wordt er beter naar mij geluisterd*).

Meerkeuze:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet eens/niet oneens
- Oneens
- Helemaal oneens
- Weet ik niet

Kunt u dit antwoord toelichten? Evt. doorvragen naar waarin wel/waarin niet.

16. Mijn kind is door de ondersteuning zelfredzamer geworden. (Zelfredzaamheid: door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen en heb ik vertrouwen in de toekomst).

Meerkeuze:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet eens/niet oneens
- Oneens
- Helemaal oneens
- Weet niet

Kunt u dit antwoord toelichten? Evt. doorvragen naar waarin wel/waarin niet.

17. Kun je van onderstaande uitspraken aangeven of die voor jou gelden?

(Antwoordmogelijkheden: ja/nee/weet ik niet)

i. Door de ondersteuning gaat het beter met mijn gedrag
ii. Door de ondersteuning gaat het thuis beter
iii. Door de ondersteuning voel ik me veiliger
iv. Door de ondersteuning ben ik gezonder gaan leven
v. Door de ondersteuning besteed ik mijn vrije tijd beter
vi. Door de ondersteuning is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden.
vii. Door de ondersteuning gaat het beter met mij op school, werk of dagbesteding.

18. Wat is volgens jou het meest verbeterd en kun je dat toelichten?

19. Wat was voor jou het belangrijkste in de ondersteuning die je hebt ontvangen?

Wat heb je als negatief ervaren in de ondersteuning die je hebt ontvangen? Wat zou er de volgende keer beter kunnen?

Algemene vragen

Tot slot volgen een aantal algemene vragen. Deze vragen stellen we aan alle cliënten/ouders die mee doen met deze telefonische gesprekken. Een van de redenen waarom wij deze vragen stellen is om eventuele verschillen die wij tijdens het analyseren van gegeven tussen regio's tegenkomen op deze manier kunnen verklaren, bijvoorbeeld.

20. Bij niet vrij toegankelijke ondersteuning: in welke gemeente woon je? Woonde je daar ook toen je ondersteuning kreeg in 2016?

21. Opleiding; zit je op school of heb je een opleiding afgerond? Als ze geen school (basisschool/vo) of opleidingsniveau noemen, hiernaar vragen.

22. Woonde je tijdens de ondersteuning in 2016 thuis? Zo nee, waar dan? Zo ja, wie woonden er toen nog meer thuis?

23. In ons bestand staat dat je (@@) jaar oud bent. Was je ook zo oud tijdens de ondersteuning in 2016?

24. Hoe lang heeft de ondersteuning geduurd?

- Korter dan 3 maanden
- 3 tot 6 maanden
- 6 tot 12 maanden
- Langer dan een jaar

25. Heb je verder nog vragen?

Tot slot

26. Wil je op de hoogte worden gebracht van de resultaten van het onderzoek? (Ja/nee: mailadres en telefoonnummer controleren).

Verwey-Jonker Instituut

Colofon

Opdrachtgever	Jeugdzorgregio's Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland
Auteurs	Dr. R.J.H. Gilsing A. Jansma, MSc. Dr. L.B.E. van Hal A.P. Wróblewska, MSc. J. Schuurman S. van Alphen
Omslag	Ontwerppartners, Breda
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
http://www.verwey-jonker.nl.

ISBN 978-90-5830-828-3

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2017.
Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

Het Verwey-Jonker Instituut interviewde zo'n 80 cliënten van de jeugdhulp (ouders en jongeren) in de regio's Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland over hun ervaringen met de hulp. Wij gingen hierbij op zoek naar de verhalen achter de cijfers. Daarmee is dit onderzoek een verdieping van het in 2016 uitgebrachte kwantitatieve onderzoek naar cliëntervaringen.
In dit rapport gaan we in op een aantal specifieke thema's: de toegankelijkheid van de hulp, de onderlinge samenwerking tussen hulpverleners en de realisatie van hulpdoelen. Hierin staat het perspectief van de cliënt centraal. Het onderzoek laat zien dat veel cliënten (redelijk) tevreden zijn. Tegelijkertijd is in de gesprekken met cliënten ook een aantal duidelijke verbeterpunten naar voren gekomen.

Verwey-Jonker Instituut

VERWEY-JONKER INSTITUUT
Kromme Nieuwegracht 6
3512 HG Utrecht

T 030 230 07 99
E secr@verwey-jonker.nl
I www.verwey-jonker.nl