1. Gezin en/of jeugdige

In het algemeen groeien kinderen gezond en gelukkig op. Soms lopen ouders en/of kinderen echter tegen bepaalde problemen aan.

2. Toegang tot hulp

Er zijn verschillende organisaties waar jeugdigen en gezinnen terecht kunnen met een hulpvraag.

De percentages geven aan hoeveel % van de verwijzingen naar jeugdhulp via die organisatie lopen.

3. Hulp & Ondersteuning

Na een of meerdere gesprekken om de hulpvraag te verkennen zijn er verschillende opties voor het vervolg.

4. Evaluatie en Afronding

Zowel tijdens als bij afsluiting van de ondersteuning vinden evaluaties plaats.

1. Dit is de familie IJssel. Dochter Noor zit in groep 4. Haar meester merkt op dat Noor moeite heeft om te communiceren en aansluiting te vinden met haar klasgenootjes. Ook wordt ze soms onverwachts boos in de les. Haar ouders hebben geprobeerd er met haar over te praten, maar dat heeft geen effect. Ook oefeningen van de meester helpen niet. De schoolmaatschappelijk werker raadt aan eens contact te zoeken met het Voormekaar Team.

Organisaties rondom het opgroeiende kind en gezin:

- Onderwijs
- Sportvereniging
- Consultatiebureau

voormekaar in Berkelland

Voormekaar Teams

43% Jeugdhulp zonder verblijf — 32% Jeugdhulp met verblijf

Huisarts

42% Jeugdhulp zonder verblijf — 0% Jeugdhulp met verblijf

Gecertificeerde Instelling

3% Jeugdhulp zonder verblijf — 68% Jeugdhulp met verblijf

Bron: Benchmark Jeugdzorg CBS, over eerste helft 2018

2. De familie IJssel neemt telefonisch contact op met het Voormekaar Team. Drie dagen later zit een casusregisseur bij hen aan de keukentafel. De hulpvraag van Noor en het gezin wordt uitgebreid besproken.

- **Op eigen kracht verder**
  Zelf of met behulp van eigen netwerk
- **Vrij toegankelijke ondersteuning**
  Bij een stichting of welzijnsorganisatie (bijv. door vrijwilligers)
- **Specialistische jeugdhulp**
  Maatwerk. In veel verschillende vormen: van opvoedondersteuning, GGZ, tot tijdelijk verblijf in een jeugdhulpinstelling.

In de gemeente Berkelland zijn ruim 100 jeugdhulpaanbieders gecontracteerd.

3. De casusregisseur heeft met de familie IJssel een plan opgesteld, met doelstellingen voor Noor. Haar ouders ondertekenen het plan, waarna Noor een verwijzing naar een therapeut krijgt voor individuele begeleiding. Na twee maanden kan Noor daar starten. In de tussentijd houdt de casusregisseur een vinger aan de pols.

4. Na 6 maanden begeleiding heeft de familie IJssel een gesprek met de VMK casusregisseur en de therapeut. Noor maakt vooruitgang, maar heeft nog niet al haar doelen behaald. Besloten wordt de hulp voor een half jaar te verlengen. Dat blijkt voldoende, zowel de familie IJssel als de school zien dat ze met sprongen vooruit is gegaan. Er vindt een eindgesprek plaats met het gezin, de therapeut en de VMK casusregisseur. Het gezin krijgt een aantal oefeningen mee om met Noor te doen, maar kan nu zelfstandig door.

- Ingezette hulp wordt tussentijds geëvalueerd
- Bij afsluiting van de hulp vindt een eindgesprek plaats

Vraagstukken van jeugdigen en ouders:

Bijvoorbeeld:

- Somberheid, depressie
- Ouders weten niet hoe om te gaan met bepaald gedrag van hun kinderen (bijv. agressie, niet communiceren)
- Een jeugdige heeft een fysieke of verstandelijke beperking

"Via het Voormekaar team heb ik een gezinsvoogd gekregen, die er is als het thuis uit de hand loopt"

"We zijn naar de huisarts gestapt, omdat we niet meer wisten wat we aan moesten met onze dochter. Zij heeft ADHD en autisme"

Jeugdigen en ouders over de toegang:

- **Snelheid** is van groot belang
- Het Voormekaar Team is volgens ouders goed **zichtbaar**
- Een goede **sociale kaart**, waarop staat bij welke partijen je waarvoor terecht kunt, ontbreekt

"Wanneer iemand zegt dat het niet gaat, moet per direct actie ondernomen worden"

"Het is wel de vraag: waarvoor ga je waarheen?"

Jeugdigen en ouders over jeugdhulp:

- **Maatwerk** wordt gewaardeerd
- Jeugdhulp mag **laagdrempeliger** volgens jeugdigen
- **Continuïteit** in hulpverleners is belangrijk

"Het mooie aan de gemeente is dat ze echt meedenken en inzetten wat nodig is"

"Aan mijn tijdelijke gezinsbegeleider heb ik wel 50x mijn verhaal verteld. En dan komt er de volgende keer weer een nieuwe"

Jeugdigen en ouders over effecten van hulp:

- Ouders zijn tevreden over VMK en kunnen **zelfstandig(er)** verder door de begeleiding
- 82% van de deelnemers van het cliëntervaringsonderzoek 2017 geeft aan dat de jeugdige zich **beter voelt** door de hulp

"Ze kijken of het goed gaat met je en dan komen ze vaker of minder. Maar dat hoort niet, of het nou goed of slecht gaat, ze horen gewoon te komen"

"Het is goed dat per jaar weer kritisch naar de ondersteuning gekeken wordt"

NB: Deze klantreis is een versimpeld voorbeeld van de 'reis' die cliënten doormaken, waarbij getracht is deze zo algemeen mogelijk weer te geven. Elke situatie en hulpvraag zijn echter uniek, dus zullen ervaringen verschillen. Ook heeft de dynamiek binnen en tussen betrokken partijen (VMK team, aanbieders e.d.) invloed op het verloop van de hulp.

Klantreis Jeugdhulp Gemeente Berkelland

April 2019