Jongeren en ouders aan het woord

Onderzoek naar de ervaringen in Arnhem met toegang tot hulp en ondersteuning

Auteur(s) Evert van Rest
Sten Gelissen
Anne Lucassen

Datum Utrecht, 22 november 2018

© Movisie

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Onze activiteiten zijn georganiseerd in vier actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, zelfredzaamheid, participatie, veiligheid en huiselijk/seksueel geweld.

We investeren in de kracht en de onderlinge verbinding van burgers. We doen dit door maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven te ondersteunen, te adviseren én met hen samen te werken. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.



COLOFON

Auteur(s): Evert van Rest
Sten Gelissen
Anne Lucassen
Datum: 22 november 2018
© Movisie

Inhoudsopgave

1 Inleiding 4

2 Onderzoeksopzet 5

3 Resultaten uit de klantreizen 8
3.1 De belangrijkste waarden 8
3.2 Klantreis in zeven fases 9
3.2.1 Fase 0: Situatie van de respondenten 10
3.2.2 Fase 1: Oriëntatie op hulp 11
3.2.3 Fase 2: Eerste contact 12
3.2.4 Fase 3: Het gesprek 13
3.2.5 Fase 4: Toewijzing 15
3.2.6 Fase 5: Toeleiding 17
3.2.7 Fase 6: Hulp/ondersteuning 17
3.2.8 Fase 7: Resultaat 19
3.3 De lijn van Arnhem 20
3.4 De gezamenlijke reis 20

4 Conclusies en aanbevelingen 23

Bijlage 1: Klantreizen 25
Bijlage 2: Bevindingen gedurende het onderzoek 26

1 Inleiding

Voor u ligt het rapport over de ervaringen van jongeren en ouders met Jeugdhulp in de gemeente Arnhem.

De gemeente Arnhem heeft net als alle andere gemeenten de wettelijke verplichting een cliëntervaringsonderzoek Jeugd uit te voeren. De modelvragenlijst vanuit de VNG leverde afgelopen jaar onvoldoende aanknopingspunten op om te sturen, te leren en verbeteren. Dit jaar was de onderzoeksopzet vrij te bepalen, mits verschillende doelgroepen worden 'gehoord'. Dit was voor de gemeente Arnhem aanleiding om ouders en jongeren via diepte-interviews te bevragen wat hun ervaringen zijn met het toegangsproces van hulp en ondersteuning.

De gemeente Arnhem heeft behoefte aan verdiepende inzichten over het toegangsproces dat jongeren met een hulpvraag doorlopen, de doorververwijzing en hoe jongeren en hun ouders de zorg en het contact in verschillende fasen en met verschillen partijen ervaren. Bijvoorbeeld: Krijgen jongeren op tijd goede zorg, ook als dat specialistische zorg is? Is de weg naar het sociaal wijkteam voor jongeren en/of ouders toegankelijk genoeg en verloopt de overdracht/verwijzing naar andere zorgverleners snel en zonder onnodige drempels? Om hierop antwoord te krijgen, wordt afgezien van een kwantitatieve meting, maar wil de gemeente de methode *Klantreizen in het sociaal domein* van Movisie inzetten als onderzoeksinstrument.

De gemeente Arnhem wil weten wat de ervaringen zijn van jongeren en hun ouders met Jeugdhulp in Arnhem om daaruit aanknopingspunten te destilleren om de zorg en dienstverlening beter aan te laten sluiten op de wensen en behoeften van jongeren. Het gaat daarbij om hun ervaringen in iedere fase van het proces (toegang, zorg en nazorg), in hoeverre zij zich veilig, vertrouwd, prettig bejegend en in regie voelen en welke verbeterpunten zij signaleren richting de wijkteams, huisarts, instellingen en andere zorgverleners.

In het onderzoek is in beeld gebracht hoe de toegang is georganiseerd en hoe de toeleiding/ doorverwijzing en de uitvoering verloopt, maar vooral welke ervaringen jongeren en hun ouders hiermee hebben. Het onderzoek is uitgevoerd met de methodiek *Klantreizen in het sociaal domein*. Met behulp van individuele diepte-interviews zijn de reizen die cliënten afleggen van toegang tot en met uitvoering van zorg visueel inzichtelijk in kaart gebracht. Zo werd duidelijk wat zij daarin tegenkwamen, hoe zij verschillende aspecten waarderen en waar verbeteringen mogelijk zijn. Deze ervaringen zijn aan het eind van het traject op een interactieve manier met ouders/jongeren, de gemeente en uitvoerders gedeeld om er gezamenlijk op te reflecteren en van te leren. Hierdoor heeft de gemeente inzicht gekregen in waar aandachtspunten liggen, maar ook wat jongeren en hun ouders vinden dat goed gaat.

2 Onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk staat de aanpak beschreven van de klantreizen die zijn uitgevoerd in Arnhem.

Doel
Het doel van het onderzoek luidt:
- inzicht verkrijgen in de ervaringen van jongeren en hun ouders met Jeugdhulp;
- verbeterpunten te formuleren om de zorg beter aan te laten sluiten op de wensen en behoeften van jongeren en ouders.

Opzet
Hiervoor wilden we 25 interviews afnemen - volgens de methodiek *Klantreizen in het sociaal domein* - zo goed mogelijk verdeeld over de 8 wijken en een verdeling over:
- type hulp (lichte ambulante ondersteuning, opvoedondersteuning, instelling/pleeggezin/gezinshuis, specialistisch ambulante ondersteuning);
- geslacht: man/vrouw;
- leeftijd van de kinderen/jongeren en ouders.

Uiteindelijk zijn er 21 interviews afgenomen, waarvan we 22 reizen (zie bijlage 1) hebben gemaakt. Deze 21 respondenten zijn niet gelijk verdeeld over de doelgroepen en de wijken. Dit kent een tweetal oorzaken:
- Het bleek lastig om voldoende namen aangeleverd te krijgen.
- Er zijn potentiële respondenten die na toestemming te hebben gegeven, alsnog niet wilden deelnemen aan het onderzoek.

Uit deze interviews zijn genoeg gegevens verzameld om de onderzoeksvragen te beantwoorden.

Werving
Om in contact te komen met jongeren en ouders die wilden meewerken aan het onderzoek heeft Movisie samengewerkt met de wijkcoaches van de wijkteams. Movisie heeft de wijkcoaches gevraagd een lijst op te stellen van jongeren en ouders op basis van de bovenstaande onderverdeling. Deze lijst bevatte geen persoonsgegeven, enkel karakteristieken van inwoners. Movisie heeft uit deze lijst anoniem de respondenten gekozen die ze wilden spreken. De wijkcoaches hebben vervolgens jongeren en ouders benaderd met de vraag of ze mee wilden werken. Indien ze dat wilden en toestemming hadden gegeven, stuurden de wijkcoaches de gegevens op naar Movisie.

Op deze manier is AVG-proof gewerkt en heeft Movisie geen gegevens ontvangen van ouders/jongeren die daar geen toestemming voor hebben gegeven en konden we een aselecte steekproef doen. Helaas lukte het niet ieder wijkteam om voldoende respondenten te vinden per specifieke doelgroep. Bij deze wijkteams hebben we de ouders/jongeren geïnterviewd die wel wilden meewerken.

Onderstaande tabel geeft de verdeling van de interviews over de wijken weer:

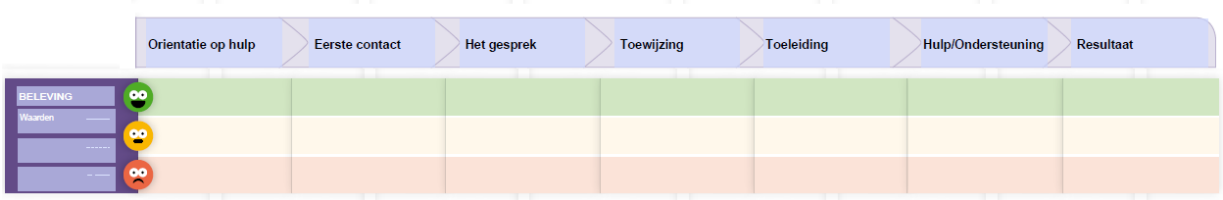
Wijk	Aantal interviews
Schuytgraaf en Elderveld	3
Malburgen	3
CSA	1
Presikhaaf	3
Noord-West	2
RKV	4
Noord-Oost	3
Elder en de Laar	2

In de onderstaande tabel staan een aantal karakteristieken van de respondenten.

De respondenten			
Gesproken met	**Leeftijd kinderen**	**Hulp door**	**Hulp gericht aan**
• Alleen kind / jongere: 2 (16, 19, 21 jr. oud) • Ouder met kind: 3 • Alleen de ouder: 16	• < 12 jaar: 10 • 12-18 jaar: 7 • > 18 jaar: 4	• Wijkteam: 3 • Aanbieders: 12 • Beide: 6	• Ouders: 1 • Kind: 9 • Ouders en kind: 11

De methodiek

Het onderzoek is uitgevoerd volgens de methodiek *Klantreizen in het sociaal domein*. Met behulp van diepte-interviews maken we de reis die jongeren en/of ouders afleggen van toegang tot en met uitvoering van zorg visueel inzichtelijk. Zo wordt duidelijk wat zij daarin tegenkomen, hoe zij verschillende aspecten waarderen en waar verbeteringen mogelijk zijn. Deze ervaringen worden aan het eind van het traject op een interactieve manier met respondenten, de gemeente (ambtenaren en wijkcoaches) en de adviesraad gedeeld om er gezamenlijk op te reflecteren en van te leren. Met deze aanpak heeft de gemeente inzicht in waar verbeterpunten liggen, maar ook wat jongeren en hun ouders vinden dat goed gaat.



In het voorjaar van 2018 zijn we gestart met het onderzoek. Alvorens we konden starten met de 25 diepte-interviews (uiteindelijk 21) hebben we bij de start van het project tijdens een bijeenkomst met wijkcoaches en ambtenaren de zogenaamde *schaduwreis* gemaakt. Na de schaduwreis en de individuele interviews hebben we samen met respondenten, wijkcoaches, ambtenaren en de adviesraad onze resultaten besproken in de *gezamenlijke reis*.

De ***schaduwreis*** is de eerste stap in de methodiek *Klantreizen in het sociaal domein*. Deze reis dient ervoor om inzicht te krijgen in hoe de toegang tot ondersteuning vanuit het sociaal domein is georganiseerd, c.q. is bedoeld in de gemeente Arnhem. Hieruit zijn de 7 fasen in de klantreis gedefinieerd, zie hierboven.

De ***individuele klantreis***: door middel van diepte-interviews inzichtelijk maken van de wijze waarop respondenten de verschillende stappen in het proces van toegang tot voorzieningen ervaren, wat daarin goed gaat en wat beter kan.

De ***gezamenlijke reis***: het delen en verrijken van de uitkomsten van het onderzoek met de gemeente (beleidsambtenaren en coaches van de wijkteams), de adviesraad en een aantal respondenten. Deze gezamenlijke reis is om van te leren.

Tevens hebben we *waarden* uitgevraagd die volgens onderzoek belangrijk zijn voor cliënten in hoe zij de zorg en ondersteuning ervaren. Jongeren en/of ouders werd gevraagd aan het begin van het interview maximaal drie van deze waarden te kiezen die voor hen het meest belangrijk zijn in de hulp/ondersteuning die ze hadden ontvangen. Er was ook een optie om zelf een waarde toe te voegen. Aan het eind van het interview is aan de respondenten gevraagd hoe zij de uitgekozen waarden zouden duiden in de zeven fasen van de klantreis. De waarden zijn:

1. Vertrouwen in de hulpverlener
2. Gelijkwaardigheid en respect
3. Hulp kijkt naar meerdere gebieden
4. Flexibel
5. Samen met de hulpverlener
6. Makkelijk hulp kunnen vinden en krijgen
7. Veilig voelen
8. Zelf kiezen
9. Dat ik weer bij wie ik terecht kan als ik het ergens niet mee eens ben
10. Elkaar helpen

3 Resultaten uit de klantreizen

Wat viel op?
Ouders en jongeren zijn over het algemeen tevreden over het wijkteam in Arnhem. Hieronder een beknopt overzicht van de bevindingen uit het onderzoek.

Ervaringen	
Positieve punten • Toegankelijke hulpverleners • Goed bereikbaar • Kundig en gelijkwaardig • Snel contact/afspraak • Nemen inwoner serieus • Bieden overzicht in de situatie • Vragen breed uit	**Minder positieve punten** • Onbekendheid van wijkteam • Verwachtingsmanagement waar jongeren en/of ouders aan toe zijn • Onduidelijkheid over regie: wie doet wat? • Toewijzing > toeleiding soms miscommunicatie of bureaucratie • Onduidelijkheid over afronden van hulp/ ondersteuning

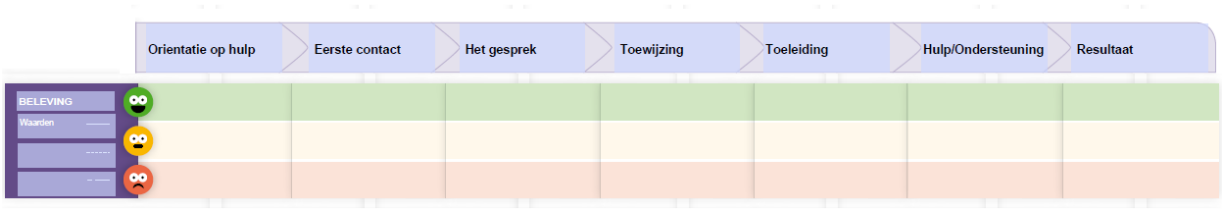
3.1 De belangrijkste waarden

Vooraf aan de interviews hebben we de respondenten 3 waarden laten kiezen uit de 10 waarden die staan beschreven in hoofdstuk 2. Onderstaande tabel geeft weer hoe vaak de waarden zijn gekozen (van hoog naar laag). *Vertrouwen in de hulpverlener* staat met stip op nummer 1. Daarnaast vonden de respondenten *gelijkwaardigheid en respect* in het contact en het feit dat de hulpverlening naar *meerdere gebieden kijkt* (niet alleen de gestelde hulpvraag), zeer belangrijk.

Waarden	Aantal keer genoemd
Vertrouwen in de hulpverlener	14
Gelijkwaardigheid en respect	9
Hulp kijkt naar meerdere gebieden	9
Flexibel	8
Samen met de hulpverlener	7
Makkelijk hulp kunnen vinden en krijgen	5
Veilig voelen	4
Zelf kiezen	3
Dat ik weet ik weet bij wie ik terecht kan als ik het ergens niet mee eens ben.	1
Elkaar helpen	1
Iets Anders: - Gezien worden - Luisteren/meedenken - Bejegening - Eerlijk en direct - Meerdere opties	1 1 1 1 1

3.2 Klantreis in zeven fases

Om het proces van de reis die een jongere of ouder heeft gemaakt goed te beschrijven hebben we de klantreis in zeven fasen opgedeeld.



We zijn gestart met het beschrijven met de *situatie* van de jongere en het gezin. Hoe wonen ze, de gezinssamenstelling en wat de problemen waren waar ze tegenaan liepen.

De eerste fase is de *oriëntatiefase*. Dit is de fase voordat de gemeente en het wijkteam in beeld waren. Met wie besprak de jongere of ouder als eerste de situatie en op welk moment? Met welke professional werden de vragen besproken (school, huisarts, wijkteam, etc.)? Wat betekent het voor jongeren en/of ouders om hulp te vragen?

De tweede fase gaat over het *eerste contact* dat de jongere of ouder met iemand van het wijkteam had. Hoe verliep dat eerste contact, namen ze zelf contact op en hoe snel werd een afspraak gemaakt?

De derde fase is *het eerste gesprek* met het wijkteam. Hoe ging dit gesprek, wat waren de verwachtingen, werd er breed uitgevraagd over wat er speelde bij de jongere en/of gezin en hoe was de bejegening van de wijkcoaches?

De vierde fase is de *toewijzing* van de hulp aan de jongeren en/of het gezin. Welke hulp/ ondersteuning werd toegezegd en hoe snel ging dit? Voerde het wijkteam zelf de hulp uit of werd er doorverwezen naar gespecialiseerde aanbieder? En wat waren de verwachtingen daarover van de jongere en/of ouder?

De vijfde fase is de *toeleiding* naar de zorg. Hierbij hebben we gekeken hoe het proces is verlopen vanaf het moment dat er zorg toegezegd werd, hoe het contact werd gelegd met de aanbieder, of jongeren en/of ouders dat zelf deden, hoe snel die hulp op gang kwam, of er wachtlijsten waren, hoe de overdracht ging etc.

De zesde fase gaat over de *hulp/ondersteuning* die ingezet is. Welke hulp heeft een jongere en/of ouder ontvangen, door wie en was dit passend bij de hulpvraag?

De zevende fase ging over het uiteindelijke *resultaat*. We hebben gekeken naar de status van de hulp: of deze afgerond was of nog liep. Wanneer de hulp was afgerond, hebben we ook gekeken hoe het wijkteam de hulp had afgesloten en of de respondenten tevreden waren over de hulp die ze hebben ontvangen.

Hieronder beschrijven we per fase wat opviel in de 22 klantreizen.

3.2.1 Fase 0: Situatie van de respondenten

Voordat over de fasen richting hulp en ondersteuning werd gesproken, werd in beeld gebracht wat de situatie van de jongere en het gezin was.

Problemen spelen vaak al lang
Ten eerste valt op dat in de meeste gezinnen al langere tijd problemen spelen op school of thuis. Respondenten hebben zelf al veel geprobeerd om de situatie te verbeteren, soms door hulp te zoeken of door het zelf op te lossen. Het komt dan ook geregeld voor dat de gezinnen die bij het wijkteam komen al eerder in aanraking zijn geweest met hulp/ondersteuning in zorg en welzijn en dus ook al (veel) andere hulpverleners hebben gehad. Deze eerdere ervaringen zijn soms geweest bij het kind of de jongere voor wie nu ook hulp wordt gezocht, maar geregeld is er ook ervaring met ondersteuning vanwege andere gezinsleden. Respondenten geven aan dat sinds het contact met het wijkteam er overzicht komt in de hulp die er is geweest en die nodig is. De meeste problemen waarmee respondenten bij het wijkteam komen, hebben te maken met gedragsproblematiek. Het gaat dan bijvoorbeeld om gedragsstoornissen in het autistisch spectrum of om psychische stoornissen. Hoe jongeren hier zelf mee om kunnen gaan, is vaak de hulpvraag. Daarnaast hebben ouders ook hulpvragen over hoe om te gaan met het gedrag van hun kind.

Gevoel van urgentie
Vaak is de urgentie groot, zodra het wijkteam in beeld komt. Deels doordat er al langer problemen zijn die nu groter worden, maar soms ook door een ‘life event’ zoals een scheiding, overgang naar school

of overlijden binnen de familie. Daardoor verhevigt of ontstaat de problematiek en is de situatie soms niet meer houdbaar. Preventieve en lichte ondersteuning is daarom minder aan de orde in de onderzochte klantreizen.

Samengevat
- Er spelen vaak al langere tijd problemen in een gezin, zowel thuis als op school.
- Jongere en het gezin hebben vaak zelf al veel en lang geprobeerd om met de situatie om te gaan.
- De meeste jongeren/ouders hebben al eerder hulp/ondersteuning gehad voordat ze bij het wijkteam komen.
- Problematieken bij kinderen/jongeren is vaak psychisch van aard. Soms ook door 'life events' of een combinatie van beiden.
- Urgentie is vaak groot op het moment dat het wijkteam in beeld komt.

Waardenlijn
Respondenten ervaren in deze fase veel onduidelijkheid en spanning over de situatie waar ze in zitten met het gezin. Het gevoel bij de gekozen waarden wordt veelal negatief beoordeeld.

3.2.2 Fase 1: Oriëntatie op hulp

Dit is de fase voordat de gemeente en het wijkteam in beeld waren. Met wie besprak de jongere of ouder als eerste de situatie en op welk moment? Met welke professional werden de vragen besproken (school, huisarts, wijkteam, etc.)? Wat betekent het voor jongeren en/of ouders om hulp te vragen?

De eerste signalen
Op het moment dat jongeren en ouders problemen of vragen hebben bespreken zij dit in eerste instantie met de school, het consultatiebureau, het kinderdagverblijf of de huisarts. Voor jongeren zelf is de school een belangrijke plek om problemen te bespreken met b.v. docenten.
Ouders zijn in deze fase vaak zoekende en weten meestal niet wat er aan de hand is met hun kind en waar zij terecht kunnen voor hulp. In veel klantreizen bleek dat er op school docenten/leerkrachten, persoonlijk begeleiders en mentoren zijn die een belangrijke functie vervullen in het bespreekbaar maken van problemen en het verwijzen naar hulp. Het contact met de docenten wordt erg prettig gevonden. Zij hebben dus een belangrijke functie in het signaleren van problemen, het bespreekbaar maken en in het doorverwijzen. Het consultatiebureau, het kinderdagverblijf en de huisarts zijn andere plekken waar ouders problemen, zorgen en vragen bespreken. Ook het contact met deze professionals is in de meeste gevallen goed.

Wijkteam onbekend
Opvallend is dat het wijkteam in bijna geen enkel geval de directe ingang is. Het wijkteam is in deze fase meestal niet bekend bij de respondenten. Soms weten ouders zelf niet wat de oorzaak is van de problemen in het gezin en weten niet welke hulp ze nodig hebben. Voor hen is het onduidelijk waar ze de juiste hulp kunnen vinden. Zoals in de vorige alinea beschreven zijn de school en de huisarts logische en vertrouwde plekken waar jongeren en/of ouders de problemen bespreken. In sommige gevallen speelt het eigen netwerk van gezinnen ook een rol in de oriëntatie op hulp. Binnen het eigen netwerk hebben mensen bijvoorbeeld zelf ervaring met hulp en ondersteuning of met het wijkteam.

Onduidelijk beeld over wijkteam
Sommige respondenten, die wel van het wijkteam hadden gehoord, geven aan een bepaalde associatie te hebben met wijkteams. Het beeld dat ze hebben is dat wijkteams er zijn voor 'echte probleemgezinnen'. Daarmee identificeren zij zichzelf niet. Men kent het wijkteam niet, weet niet goed wat zij kunnen betekenen en wat ze kunnen verwachten. Later in het traject geven zij dan aan: 'ik wist niet dat het wijkteam er ook was voor dit soort lichtere vragen'.

Een spannende fase
Over het algemeen is bij de meeste klantreizen in deze fase sprake van terughoudendheid, onduidelijkheid en een onveilig gevoel. De respondenten geven aan het lastig en spannend te vinden om (weer) hulp te vragen en wat men moet verwachten. Eerdere ervaringen met hulpverlening zorgen ervoor dat ze bang zijn dat het niets oplevert en soms ook voor de consequenties. Ook zijn er eerdere slechte ervaringen met professionals die te veel bepaalden voor de gezinnen in plaats van met het gezin mee te denken.

Samengevat
- Respondenten zijn onbekend met het begrip wijkteam en weten ook niet waar het voor is.
- Jongeren en/of ouders gaan met een eerste hulpvraag niet direct naar het wijkteam. Vaak wordt er gezocht via andere professionals: school, consultatiebureaus, kinderopvang, huisarts etc. Zij verwijzen hen vervolgens door naar het wijkteam.
- Scholen spelen een belangrijke rol in het signaleren, bespreekbaar maken en doorverwijzen.
- De meeste jongeren en/of ouders hadden al eerder contact met hulpverleners voordat ze in contact kwamen met het wijkteam.
- In deze fase ervaren respondenten vaak een gevoel van onveiligheid, onduidelijkheid om hulp te vragen. O.a. omdat ze opnieuw hulp moeten vragen of omdat ze niet weten wat ze kunnen verwachten.
- Soms wordt het wijkteam geassocieerd met een plek voor 'echte probleemgezinnen' en herkennen jongeren/ouders zich daar niet in.

Waardenlijn
De waardenlijnen in deze fase zijn grotendeels laag in de oriëntatie op hulp. Ze voelen weinig gelijkwaardigheid en vertrouwen. Respondenten hebben het gevoel alleen te staan in de zoektocht naar de juiste hulp. Zoals gezegd bieden school, consultatiebureau en huisarts hierin wel een eerste toegang om de zorgen en problemen te bespreken.

3.2.3 Fase 2: Eerste contact

Deze fase gaat over het eerste contact dat jongere en/of ouder met het wijkteam had. Hoe verliep het eerste contact? Namen ze zelf contact op en hoe snel werd het eerste contact gelegd?

Zelf contact leggen
Het eerste contact met het wijkteam leggen jongeren en/of ouders vaak zelf. Ze worden op het wijkteam gewezen door eerder genoemde andere professionals. De meeste respondenten geven aan het niet erg te vinden om zelf te bellen met het wijkteam om een eerste afspraak te maken. Soms legt de school contact of was er via familie al een contact dat kon worden benaderd voor een hulpvraag van een ander familielid.

Snel een afspraak
De eerste afspraak voor een gesprek wordt vaak binnen twee weken gemaakt. Dat wordt als snel en prettig ervaren. Ze vinden dat flexibel van het wijkteam en ook het contact verloopt in de meeste gevallen prettig. Er zijn een aantal respondenten die aangeven dat ze problemen hadden om contact te krijgen met het wijkteam. Dit kwam omdat het contact toen alleen gelegd kon worden via de website en niet via de telefoon. Sommige respondenten gaven aan dat de website niet goed werkt, dat de informatie niet duidelijk is wat een wijkteam doet en waar het wijkteam voor is.

Eerste contact is positief
Als er eenmaal contact is dan zijn de respondenten over het algemeen tevreden over het wijkteam. De wijkcoaches zijn bereikbaar, flexibel en voelen dichtbij. Dit sluit dan ook direct aan op de waarden die belangrijk zijn voor de respondenten.

Samengevat
- In de meeste gevallen maken respondenten zelf een afspraak met het wijkteam. Zij vinden dit ook prima. In enkele gevallen doet de school dat namens de ouders.
- Het eerste gesprek wordt vaak binnen twee weken ingepland. Jongeren en ouders ervaren dit als snel en vinden dit erg prettig.
- Respondenten zijn tevreden over het eerste contact met het wijkteam.

Waardenlijn
Het gevoel bij de waarden wordt al positiever in deze fase, maar blijft gematigd vanwege onzekerheid en onduidelijkheid over wat te verwachten voordat het eerste gesprek heeft plaatsgevonden. De stijging is te verklaren door de tevredenheid over en de snelheid van het wijkteam in het eerste contact.

3.2.4 Fase 3: Het gesprek

Deze fase gaat over de ervaringen met *het eerste gesprek* met het wijkteam. Hoe ging dit gesprek, wat waren de verwachtingen, werd er breed uitgevraagd over wat er speelde bij de jongere en/of ouders en hoe was de bejegening van de wijkcoaches?

In de klantreizen was het verschillend wie vanuit het gezin aanwezig was bij het gesprek. Soms was het alleen de jongere, soms de jongere met ouders en soms alleen de moeder of beide ouders.

Spanning
De respondenten beschrijven het eerste gesprek vaak als spannend. Spannend over wat ze te wachten staat en wat het zal opleveren. Dit heeft te maken met het feit dat de jongere en/of ouders zelf veel hebben geprobeerd en soms al eerder te maken hebben gehad met hulp en ondersteuning vanuit andere hulpverleners. De gezinnen zijn in deze fase veelal terughoudend en afwachtend.

Niet een maar twee …
Het eerste gesprek wordt gevoerd met twee coaches van het wijkteam. In dat gesprek wordt in de meeste klantreizen duidelijk gemaakt dat een van hen werkt als vast contactpersoon voor het gezin en de ander voor het regelen van voorzieningen. Een aantal respondenten gaven aan dat ze wel moesten wennen aan het feit dat er twee coaches op bezoek komen. Over het algemeen wordt dit als

prettig en professioneel ervaren, maar sommige jongeren/ouders vinden het wel overweldigend. Ze zouden het waarderen als dit van tevoren wordt gemeld.

Prettige wijkcoaches
De coaches van het wijkteam worden als zeer prettig ervaren. Het gesprek verloopt op een prettige manier. Ze zorgen voor een veilige sfeer door vanuit gelijkwaardigheid en interesse te handelen en zonder oordeel. Dat is anders dan andere ervaringen met hulpverleners, geven sommige ouders aan. Ze zijn na het eerste gesprek dan ook positief verrast. Veel is hen duidelijk geworden en ze vinden het vooral belangrijk dat er echt naar hen geluisterd wordt. Ook het feit dat de wijkcoaches bij hen thuis komen, vinden ze fijn, want dan kunnen ze de thuissituatie zien zoals die echt is. Vanaf deze eerste gesprekken ontstaat er rust bij de jongeren en/of ouders.
Ook de verdeling van twee wijkcoaches qua taken wordt positief ervaren en zorgt er voor dat er minder problemen zijn qua overdracht naar collega's bij uitval. In een enkele klantreis is daar wel sprake van. De wijkcoaches zijn een zeer belangrijke schakel in het succes van het wijkteam. Bijna alle respondenten zijn positief over de wijkcoaches wat betreft houding, samenwerking en kennis. Ze voelen zich serieus genomen en hebben het gevoel dat er met hen wordt meegedacht.

Breed uitvragen en brede mogelijkheden
In het eerste gesprek wordt door de wijkcoaches breed uitgevraagd over het leven van de jongere en/of ouders. Dat wordt door de respondenten prima gevonden. Ze vinden het niet vervelend of positief, maar staan er veelal neutraal tegenover. Wat ze wel erg prettig vinden, is dat er zowel naar de situatie op school als thuis wordt gevraagd. Veel respondenten geven na gesprekken aan dat het wijkteam zorgt voor overzicht in hun leven wat ze eerder niet hadden.
Wat respondenten daarnaast ook prettig vinden, is dat er breed gekeken wordt naar mogelijkheden en oplossingen. 'Breed' wordt ook opgevat als het breder kijken naar mogelijkheden bij een probleem en dat er niet direct over een specifieke oplossing wordt gesproken. Ze vinden het fijn dat het aanbod groot is en dat zij daarin zelf keuze hebben over wat het beste bij hen past.
Bij de keuze uit het brede aanbod krijgen respondenten vaak de opdracht om zich zelf in de opties te verdiepen. Veelal helpt de wijkcoach hen hiermee op weg en worden een aantal opties/suggesties gegeven. De meeste respondenten geven aan dat fijn te vinden. Ze gaan zelf aan de slag en kunnen kiezen voor wat volgens hen het beste aansluit. Soms zijn de wijkcoaches wel sturend met suggesties of aanbevelingen voor organisaties die hulp kunnen bieden. Door de gelijkwaardige werkwijze worden deze adviezen serieus genomen en prettig gevonden.

'Mijn plan, ons plan'
In de eerste gesprekken worden de hulpvragen besproken, maar ook andere zaken in het leven. Op basis van deze gesprekken wordt een gezamenlijk plan gemaakt. Hier is ook het digitale instrument 'Mijn plan, Ons plan' voor bedoeld. Respondenten hebben wel van Mijn plan, Ons plan gehoord maar zijn er verder niet bekend mee en gebruiken het nauwelijks. In een enkel geval wordt het gebruikt zoals bedoeld is. Dat wil zeggen dat de jongere of ouder zelf inlogt, zaken invult en bijwerkt als er stappen zijn gezet of juist niet. In de meeste gevallen (als het al bekend is) wordt het vooral gebruikt om de hulpvragen, doelen en plannen in op te schrijven en als plek waar de respondent het dossier kan inzien en controleren.

Aanmodderen als de urgentie niet hoog is
Er zijn een aantal klantreizen waarbij de ouders of jongeren aangaven dat het te lang duurde voordat er passende hulp werd ingezet. In deze klantreizen is door de wijkcoaches eerst gezocht naar

ondersteuning met vrijwilligers of naar minder intensieve zorg. Deze respondenten hadden niet het gevoel dat dit aansloot bij hun behoefte en situatie. Zij gaven aan dat het leek alsof de situatie eerst erger moest worden voordat de juiste zorg werd ingezet. Het duurde dan ook lang voordat er uiteindelijk passende hulp werd ingeschakeld. Hier ging soms wel vijf of zes maanden overheen. Dat voelde voor die respondenten als 'aanmodderen', terwijl er volgens hen al eerder een juiste keuze gemaakt had kunnen worden. Ook gaven enkelen aan dat zij hun zin echt moesten doordrukken om hun zin te krijgen voor de gewenste hulp.

Cliëntondersteuning onbekend
Clientondersteuning is een onbekend begrip bij de meeste respondenten. Ze zeggen hier ook niet over te zijn geïnformeerd. De respondenten geven aan ook geen behoefte te hebben aan een cliëntondersteuner. Enkele respondenten hadden wel een familielid gevraagd om bij het eerste gesprek aanwezig te zijn om mee te luisteren naar wat er werd gezegd.

Samengevat
- Jongeren en ouders zijn in deze fase veelal terughoudend, gespannen en weten veelal niet wat ze moeten verwachten.
- Respondenten geven aan twee wijkcoaches te hebben: een vertrouwenspersoon en een die verantwoordelijk is voor het regelen van voorzieningen.
- De wijkcoaches en het gesprek worden als prettig beschreven. De wijkcoaches zijn open en toegankelijk, jongeren en ouders voelen zich gehoord en serieus genomen.
- De meeste respondenten vinden het prima dat er breed wordt uitgevraagd naar hun situatie.
- Mijn plan, ons plan. Hier wordt weinig actief gebruik van gemaakt door de respondenten.
- In sommige gevallen duurde het besluit voor de juiste ondersteuning lang, omdat er te lang werd gezocht naar goedkope alternatieven.
- Het begrip cliëntondersteuning is onbekend bij respondenten, maar hier lijkt ook weinig behoefte aan te zijn.

De waardenlijn
De waarden worden hier bijna altijd positief beoordeeld, waar dat in voorgaande processtappen nog niet zo was. Dat komt doordat er nu gelijkwaardigheid, respect, vertrouwen en samenwerking ontstaat en ze zich serieus genomen voelen.

3.2.5 Fase 4: Toewijzing

Deze fase gaat over welke hulp/ondersteuning werd toegezegd en hoe snel ging dit? Voerde het wijkteam zelf de hulp uit of werd er doorverwezen naar gespecialiseerde aanbieder? En wat waren de verwachtingen daarover van de jongere en/of ouder?

Ondersteuning door wijkcoaches of door aanbieder
Richting specialistische hulp of ondersteuning vervult het wijkteam een belangrijke rol. Drie respondenten geven aan dat de wijkcoaches de ondersteuning zelf bieden. Zes respondenten geven aan dat de wijkcoaches én aanbieders de ondersteuning op zich namen. In de rest van de gevallen (12) heeft de wijkcoach de jongere en/of ouder doorverwezen en werd de ondersteuning door aanbieders verleend. Bij doorverwijzing heeft de wijkcoach de rol om samen met de jongere en/of de ouders de juiste optie te vinden en daarin mee te denken en suggesties te doen. Ook zijn zij bij de

toewijzing ‘achterwacht’ voor vragen en houden ze een vinger aan de pols. Dit doen zij ook tijdens de uitvoering van de hulp door een andere organisatie, zie daarover meer in paragraaf 4.1.7.

Snel toegewezen naar de juiste hulp
Het lukt de wijkteams meestal om snel de juiste hulp toe te wijzen. Jongeren en of ouders ervaren dit ook zo. Daarin helpt het als er in de zoektocht naar opties al goed aangesloten is bij de behoefte en het belang van de jongere en/of het gezin. In die gevallen is de keuze vaak gemaakt door de jongere zelf of de ouders en kan het wijkteam de doorverwijzing verzorgen.
In enkele klantreizen werd er wel lang gezocht naar een passende oplossing. In die situaties werd er in eerste instantie door de coach gekozen om hulp te bieden door vrijwilligers. Deze respondenten geven aan dat ze lang moesten wachten op de hulp die zij eerder al wensten.
Het valt echter op dat zodra de situatie acuut is, het handelen en verwijzen sneller geregeld wordt en dat formele barricades, zoals financiële afhandeling dan minder strikt zijn. In die gevallen wordt er bijvoorbeeld al gestart met de uitvoering van hulp voordat formeel alle documenten zijn getekend. Deze flexibiliteit wordt erg gewaardeerd.

Keuzen en verwijzing door de gezinnen zelf
Bij een aantal respondenten wist het wijkteam niet de beste oplossing te vinden en konden gezinnen zelf zoeken naar een zorgpartij. Achteraf werd via het wijkteam de financiering geregeld. Zo was er ook een klantreis waarbij het wijkteam geen goede hulp kon vinden die aansloot. De ouders hebben toen zelf hulp gezocht en georganiseerd. Het wijkteam regelde vervolgens wel in eerste instantie een PGB om dit te financieren. Later werd er een contract gesloten met deze aanbieder waardoor het PGB kon worden omgezet naar zorg in natura.
In een andere klantreis zocht de respondent contact met het wijkteam met als doel om de zorg financieel vergoed te krijgen. De respondent had zelf zorg gevonden en geregeld. De zorg was zelfs al opgestart. Deze respondent regelde met het wijkteam dat de kosten werden vergoed. Verder had de respondent geen andere hulpvraag.

Samengevat
- Het wijkteam verwijst regelmatig door (bij 18 respondenten werd doorverwezen naar een aanbieder); soms bieden zij zelf ondersteuning aan de jongere/het gezin (bij 9 respondenten).
- Het wijkteam regelt over het algemeen een snelle toewijzing naar passende hulp.
- In acute situaties wordt snel hulp geregeld.
- Jongeren/ouders zoeken en regelen zelf de juiste hulp waarna later de financiering wordt geregeld. Soms is dit zo afgesproken met het wijkteam. Soms komen jongeren en/of ouders voor financiële vergoeding in aanraking met het wijkteam nadat ze al zelf de hulp in gang hebben gezet.

De waardenlijn
De waarden zijn hier bijna altijd positief gelabeld. De respondenten die de lijnen neutraal of negatief tekenen doen dit omdat in deze situaties lang gezocht werd naar voorliggende voorzieningen zoals inzetten van vrijwilligers. Waardoor er bijvoorbeeld pas na vele maanden passende zorg werd gevonden en ingezet.

3.2.6 Fase 5: Toeleiding

Deze fase gaat over de toeleiding naar de zorg. Hierbij hebben we gekeken hoe het proces is verlopen vanaf het moment dat er zorg toegezegd werd, hoe het contact werd gelegd met de aanbieder, of jongeren en/of ouders dat zelf deden, hoe snel die hulp op gang kwam, of er wachtlijsten waren, hoe de overdracht ging etc.

Zelfstandigheid in de toeleiding en contact vanuit de wijkcoach
Nadat de respondenten samen met de wijkcoach hebben gekozen voor de bij hun passende zorg/ondersteuning, nemen de ouders vaak zelf contact op met de organisatie die de hulp kan uitvoeren. Soms hebben zij deze organisatie zelf opgezocht of anders aangedragen gekregen door de wijkcoach. Wanneer acute zorg nodig is, neemt de wijkcoach wel contact op met de aanbieder. De wijkcoach doet dit dan voor een goede overdracht van informatie en van praktische zaken. Het wordt in alle gevallen (acuut of niet) gewaardeerd als er contact is tussen de wijkcoach en de aanbieder. Jongeren en gezinnen vinden dit prettig, omdat zij dan vaak nog iets duidelijker aangevuld kunnen worden en informatie goed wordt gedeeld. Respondenten hoeven vaak niet tot in detail te weten wat er precies aan informatie wordt gedeeld. Ze vinden het vooral belangrijk dat er tussen organisaties goed wordt samengewerkt.

Mindere afstemming staat soms goede toeleiding in de weg
Enkele respondenten geven aan dat de afstemming en samenwerking tussen wijkcoach en uitvoeringsorganisatie niet goed verliep. Beide partijen zaten dan ‘op elkaar te wachten’ qua benodigde documenten of in het regelen van financiering. Jongeren en ouders moeten dan onnodig wachten en weten niet waar ze aan toe zijn.

Samengevat
- Jongeren en/of ouders nemen in de meeste gevallen zelf contact op met de aanbieder om een afspraak te maken.
- In acute situaties is er meestal wel contact tussen wijkteam en aanbieders.
- Contact tussen wijkcoaches en aanbieders wordt veelal gewaardeerd.
- Bureaucratie en miscommunicatie zorgen soms voor vertraging in de toeleidingsfase.

De waardenlijn
De waarden in deze fase worden verschillend gewaardeerd. Over het algemeen worden de waarden positief getekend. Jongeren en of ouders voelen gelijkwaardigheid en respect, ze hebben vertrouwen in de hulpverlener en hebben het gevoel dat er met hen meegedacht wordt en dat er iemand voor hen is. In de klantreizen waarin de afstemming tussen wijkcoach en uitvoeringsorganisatie (miscommunicatie, lang wachten) niet goed verliep, zie je dat ook terug in de waardenlijnen, deze dalen. Men heeft niet het gevoel dat er goed rekening gehouden wordt met hen en hun behoeften.

3.2.7 Fase 6: Hulp/ondersteuning

Deze fase gaat over de hulp/ondersteuning die ingezet is. Welke hulp heeft een jongere en/of ouder ontvangen, door wie en was dit passend bij de hulpvraag?

Groot en divers aanbod
De hulp en ondersteuning wordt in de meeste situaties (19 klantreizen) uitgevoerd door een andere organisatie dan het wijkteam. Dit is een zeer divers aanbod in Arnhem. De lijst van aanbieders is groot en soms komen klanten zelf nog met andere aanbieders die de wijkcoach niet kende. De klanten vinden het erg fijn dat er een groot aanbod is waaruit zij kunnen kiezen.

Systemische benadering wordt gewaardeerd
De ondersteuning is niet altijd alleen op de jongere of alleen op de ouder gericht. Vaak gaat het om een combinatie van hulp aan zowel de jongere als de ouders. Het wordt door de ouders positief gewaardeerd dat ook zij geholpen worden. Zij vinden het logisch en zinvol dat zij als ouders ook ondersteuning krijgen over hoe zij om kunnen gaan met hun kind en zijn/haar gedrag. Hiermee ligt de focus niet alleen op het kind maar op het gehele gezin.

Wijkcoaches als sparringpartner
Het wordt positief gevonden dat de wijkcoaches op afstand betrokken blijven bij de hulp die wordt gegeven door uitvoeringsorganisaties. Ze dienen als sparringpartner, houden overzicht of zijn bereikbaar voor vragen als die er zijn. De meeste respondenten geven aan die vragen in de praktijk niet te hebben, maar het gevoel het samen met de wijkcoach te doen en nog te kunnen terugvallen op die vertrouwensband is erg waardevol voor hen.

Tevredenheid over de hulp
Jongeren en ouders zijn tevreden over de hulp en ondersteuning die zij krijgen van zowel het wijkteam als de andere uitvoeringsorganisatie. De wijkcoaches en hulpverleners worden heel erg prettig gevonden, het vertrouwen in hen is groot en de band is goed. Ze zijn geïnteresseerd en werken niet oordelend, maar gelijkwaardig. Ook hebben ze verstand van zaken. Daarnaast zijn klanten te spreken over de interventies en methoden van de organisatie. De aanpak wordt gewaardeerd, omdat het aansluit bij de jongere en/of de ouders. Ook geven respondenten aan dat zij zelf ook veel leren van de hulp en ondersteuning. Een uitzondering is het vervoer naar de Buiten Schoolse Opvang, dat wordt door een aantal respondenten niet goed gewaardeerd.

Einde en afronding van de hulp
Respondenten weten niet altijd hoe lang de hulp die zij ontvangen zal duren. Ook weten zij vaak niet of die hulp zomaar verlengd kan worden. In de aanloop van en tijdens de hulp is dit geen probleem en spreken zij hier ook niet over in de interviews. Maar terugblikkend op de afronding of wanneer de afronding in zicht is, spreken zij wel over onduidelijkheid en vinden ze dat dit rommelig verlopen. Soms is niet duidelijk wanneer de hulp eindigt, maar ook niet hoe het traject wordt afgerond. Bijvoorbeeld of er nog een gesprek zal volgen met de wijkcoach of niet. Respondenten willen geen inzicht in alle formele ‘regelzaken’ over de trajecten en de verlenging daarvan, maar meer praktische duidelijkheid over termijn en of er wel of geen verlenging komt van de ondersteuning.

Samengevat

- Jongeren en ouders ervaren een groot en divers aanbod in Arnhem aan ondersteuning.
- Er wordt veelal naar het gezin als geheel gekeken. Bij de helft van de klantreizen krijgt zowel het kind of de ouders ondersteuning.
- Respondenten zijn tevreden over de methoden en de hulpverlener, m.u.v. het vervoer naar de Buiten Schoolse Opvang.
- Onbegrip en onduidelijkheid over termijn en wanneer de hulp eindigt. Jongeren en/of ouders geven aan dat men niet goed weten hoe lang ze hulp krijgen en wanneer deze eindigt.

De waardenlijn

Over het algemeen zijn de waarderingen van respondenten over het wijkteam erg goed in deze fase. Vooral de houding en omgangsvorm op relationeel vlak met de respondenten zorgen ervoor dat de respondenten een positief gevoel hebben over hoe hun waarden worden geborgd in deze fase. Een enkele keer iets lager als de hulp toch niet geheel passend was.

3.2.8 Fase 7: Resultaat

Deze fase gaat over het uiteindelijke resultaat en of de hulp/ondersteuning aansloot op de daadwerkelijke hulpvraag. Ook hebben we hier gekeken naar of en op welke manier een traject is afgerond en of er sprake is van nazorg.

Wijkteam in beeld bij nieuwe hulpvraag

Jongeren en gezinnen zijn over het algemeen erg tevreden over het wijkteam en hun ondersteuning. Ze vinden het wijkteam laagdrempelig, toegankelijk, betrokken, flexibel, goed bereikbaar en het juiste effect bereiken. Ze hebben het gevoel dat het wijkteam voor hen klaarstaat. De goede bereikbaarheid van het wijkteam zorgt er voor dat zij toegankelijk zijn wanneer de respondent nieuwe of extra vragen heeft. De respondenten zeggen het wijkteam opnieuw te benaderen mocht het in de toekomst nodig zijn. Sommigen geven ook expliciet aan dat ze het wijkteam zouden aanbevelen aan derden.

Tevreden over het resultaat

Jongeren en ouders zijn tevreden over het resultaat van de hulp die zij hebben gekregen. In veel gevallen was de hulp nog gaande toen het interview werd afgenomen, maar de meeste respondenten geven aan dat zij in het gedrag van de jongere of in de omgangsvorm met de ouder een positieve verandering zien. Resultaten van de hulp liggen vooral op het gebied van gedragsverandering bij jongeren of ouders. En bij de ouders ook in de omgang met de problematiek. Het effect van de hulp is dat er rust ontstaat op school en thuis en dat schoolprestaties verbeteren.

Afronding en nazorg

De afronding en nazorg worden niet altijd zorgvuldig uitgevoerd. Respondenten typeren het proces soms als rommelig en de verwachtingen over de afronding zijn niet altijd duidelijk, bijvoorbeeld wanneer het traject ten einde loopt, wie het initiatief neemt om het traject af te sluiten en te evalueren etc. Ook geven enkele ouders aan dat ze het prettig hadden gevonden als ze proactief door het wijkteam benaderd waren om te vragen hoe het gaat als het traject is afgesloten.

Samengevat

- Respondenten zijn over het algemeen positief over de hulp van het wijkteam. De wijkcoaches worden beschreven als laagdrempelig, toegankelijk, betrokken, flexibel en goed bereikbaar.
- In sommige gevallen zorgt de eerdere ervaring met het wijkteam voor nieuwe vragen
- Respondenten ook tevreden over de ondersteuning van de aanbieders, het resultaat is dat ze rust ervaren, vertrouwen en beter om kunnen gaan met de problematiek.
- In de meeste gevallen liep de ondersteuning nog ten tijde van het interview.
- Over de afronding van trajecten zijn respondenten verdeeld. Dit verloopt soms rommelig en onduidelijk. En zijn de verwachtingen niet duidelijk hierover, zoals wanneer en hoe het afgerond wordt.

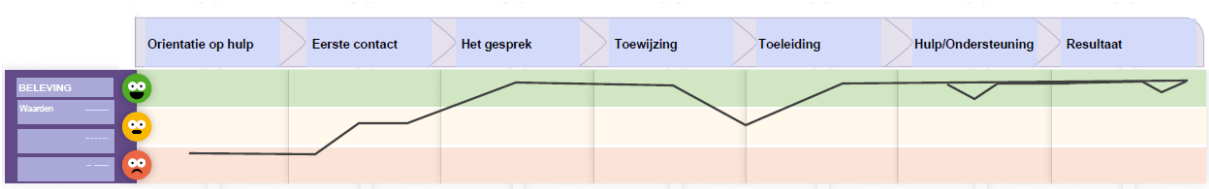
Waardenlijnen

De respondenten hebben een positief gevoel m.b.t. tot hun gekozen waarden. Zij zijn tevreden met het resultaat en de omgang. Wat betreft nazorg en afronding gaat de lijn soms wat omlaag.

3.3 De lijn van Arnhem

Op basis van alle lijnen die jongeren en of/ouders hebben getekend kan een algemene lijn worden getekend. Zoals bij elke paragraaf in 3.2. staat ook toelichting over hoe de respondenten de waarden in die fasen beoordelen. Respondenten hebben deze lijnen veelal op gevoel getekend hoe ze het proces hebben ervaren.

Het is opvallend dat wanneer er eenmaal contact is met het wijkteam, en met name in het eerste echte gesprek dat respondenten de lijn positief tekenen. Zij beoordelen het wijkteam positief. Tussen de toewijzing en toeleiding gaat de lijn soms omlaag, dit in verband met miscommunicatie in de overdracht naar de aanbieder of een lange wachttijd. In sommige klantreizen sloot de hulp minder goed aan. Het resultaat in zijn geheel is positief, alleen wordt de afronding soms als rommelig en onduidelijk ervaren, waardoor de lijn iets naar beneden gaat.



3.4 De gezamenlijke reis

Op 31 oktober hebben we aan o.a. respondenten van het onderzoek, ambtenaren en onderzoekers van gemeente Arnhem en wijkcoaches onze bevindingen gepresenteerd en d.m.v. een paar werkvormen informatie opgehaald. Tijdens deze sessie/bijeenkomst hebben we:

1. De aanwezigen in groepjes een aantal klantreizen laten analyseren. Elke groep kreeg de kans om de door de groep uitgekozen klantreis plenair te bespreken om zo de knelpunten, verbeterpunten en natuurlijk goede ervaringen met elkaar te delen.

2. Onze bevindingen gepresenteerd a.d.h.v. de zogenaamde gezamenlijke klantreis. Dit is in principe 1 klantreis die ontstaan is uit de 22 klantreizen die we hebben gemaakt.
3. Samen met groene en rode stickers de belangrijkste knelpunten geprioriteerd.

Resultaten uit de bijeenkomst

De resultaten van onze (gezamenlijke) klantreis kwamen veelal overeen met wat de aanwezigen zelf uit de klantreizen hebben gehaald.

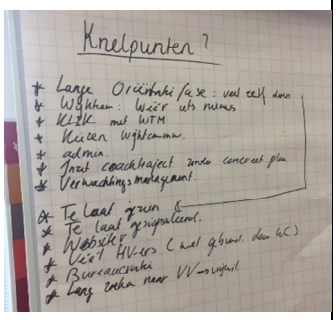
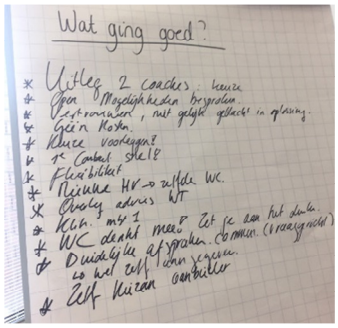
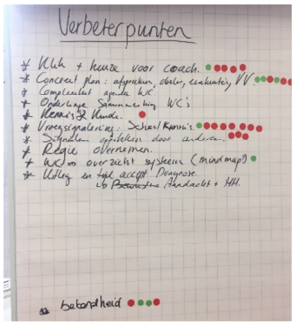
Wat door velen als knelpunten werden ervaren zijn:
- Lange oriëntatiefase.
- Er moet een klik zijn met de wijkcoach, soms is deze er niet.
- Soms ontbreekt een concreet plan.
- Er mag meer aan verwachtingsmanagement gedaan worden:
  - Waar komt het wijkteam voor?
  - Wie doet wat?
  - Hoe lang duurt een bezoek/gesprek?
- Bekendheid met het wijkteam is er niet altijd, waardoor vroegsignalering lastig is.
- De website (informatievoorziening) mag beter.

Deelnemers waren tevreden over:
- Het wijkteam biedt keuzevrijheid.
- De zorgvraag wordt breed en uitgebreid besproken.
- Eerste contact met het wijkteam is snel gelegd.
- De wijkcoach denkt goed met je mee.
- Als je al een hulpvraag binnen het gezin hebt, blijft dezelfde wijkcoach, met wie de klik is en vertrouwen is opgebouwd, ook bij nieuwe hulpvragen de contactpersoon.

De deelnemers hebben duidelijk aangegeven welke verbeterpunten prioriteit moeten hebben.
De top 3:
1. Een concreet plan maken met jongeren en/of ouders en afspraken over doelen, evaluatie etc.
2. De klik met en keuze voor een wijkcoach: ligt de keuze voor een wijkcoach bij de hulpvrager of bij de wijkcoach? Hier is op dit moment geen standaard aanpak voor.
3. Vroegsignalering versterken via o.a. scholen en andere professionals.

Bekendheid met het wijkteam mag eigenlijk niet ontbreken in deze lijst. Dit is iets dat wellicht met de jaren komt. Het wijkteam is er immers nog niet zo lang (2015).

Tabel 3.1 Opbrengst werkvormen

Knelpunten	**Wat ging goed?**	**Verbeterpunten (van hoogste prioriteit naar laagste)**
• Lange oriëntatiefase • Wijkteam: weer iets nieuws • Klik met wijkcoach • Kiezen wijkcoach • Administratie • Inzet coachtraject zonder concreet plan • Te laat signaleren problemen/hulpvraag • Website van wijkteams Veel hulpverleners voordat wijkteam in beeld komt • Bureaucratie • Lang zoeken naar vroegvoorziening 	• Uitleg 2 wijkcoaches: keuze tussen wijkcoaches. • Open mogelijkheden besproken • Vertrouwen, niet gelijk gedacht in oplossingen • Geen kosten • Keuze voorleggen • Eerste contact snel • Flexibiliteit • Nieuwe hulpvraag, zelfde wijkcoach • Klik met wijkcoach • Goed overleg en advies vanuit wijkteam • Wijkcoach denkt mee, zet je aan het denken • Duidelijke afspraken, communicatie oplossingsgericht. Bij maken van duidelijke afspraken wel eigen initiatief nodig • Zelf kiezen aanbieder 	1. Concreet plan: afspraken, doelen, evaluatie, vroegvoorziening 2. Vroegsignalering: op school, kennis m.b.t. vroegsignalering 3. Klik met en keuze voor wijkcoach 4. Bekendheid wijkteam 5. Signalen oppikken door anderen 6. Kennis en kunde Niet als prioriteit werden gezien: • Complexiteit agenda wijkcoach • Onderlinge samenwerking wijkcoaches • Regie overnemen • Wijkcoach overzicht d.m.v. bijv. mindmap • Aandacht en tijd geven voor het accepteren van een diagnose door de hulpvrager 

4 Conclusies en aanbevelingen

Wijkcoaches worden positief gewaardeerd
Het wijkteam wordt positief ervaren door de respondenten. De wijkcoaches zijn betrokken, nieuwsgierig, gelijkwaardig en zorgen voor een vertrouwensband. De respondenten hebben het gevoel het 'samen met' de wijkcoach te doen. Deze houding van de wijkcoaches zorgt ook voor een goed verloop van het proces van de respondent, zodra het wijkteam in beeld is. De respondenten zijn tevreden over de ondersteuning die het wijkteam biedt. Het valt op in de klantreizen dat de wijkcoaches een goede band weten te creëren met de respondenten. Vertrouwen en gelijkwaardigheid is iets wat de respondenten vanuit hun eerdere ervaringen niet altijd gewend zijn met hulpverleners. Bij de wijkcoaches ervaren zij dit wel. Dit is ook nodig aangezien jongeren en/of ouders met terughoudendheid aankomen bij het wijkteam. Blijf dus rekening houden met hoe jongeren en/of ouders aan tafel komen. Verwacht in een eerste gesprek niet enorm veel openheid en besef dat er veel speelt. Respondenten geven aan dat het wijkteam dit al goed doet. Ze zijn laagdrempelig en creëren een veilige sfeer.

Eerder en sneller toegang tot hulp
Het beginstadium van het proces vraagt om aandacht, omdat daar de meeste onzekerheid en ontevredenheid is bij de respondenten. Het wijkteam is in die eerste fase nog niet in beeld. Hier valt nog veel in te versterken samen met andere professionals in het veld om sneller de juiste hulp te kunnen bieden voor jongeren en/of ouders. De meeste jongeren en/of ouders komen via een professional (o.a. school, consultatiebureau, huisarts) bij het wijkteam terecht. Voor jongeren en ouders zijn scholen, consultatiebureaus, huisartsen etc. logische plekken om hun eerste hulpvragen te bespreken. Het gaat hierbij om professionals die al in het dagelijkse leven van jongeren en ouders aanwezig zijn zonder dat er grote problemen zijn. Dit vraagt wel extra inspanning om ervoor te zorgen dat er goed wordt samengewerkt tussen de wijkteams en deze professionals. Zodat er snel en adequaat geschakeld kan worden. Deze professionals moeten goed weten en kunnen overbrengen waarvoor het wijkteam er is en wat zij kunnen betekenen.

Investeer in bekendheid en beeld wijkteam
Het wijkteam is een onbekend begrip bij jongeren en/of ouders in de gemeente Arnhem. Dit betekent echter niet dat er ook niet geïnvesteerd moet worden in de bekendheid van het wijkteam zelf bij inwoners. Tevens is het belangrijk om te werken aan het beeld dat bestaat over het wijkteam. Sommige respondenten dachten dat het wijkteam er alleen was voor zware problemen, dat het direct strenge jeugdzorg zou zijn of dat het wijkteam niet voor hen bedoeld was.

Meer aandacht voor verwachtingsmanagement
Vanaf het moment dat er contact is met het wijkteam hebben respondenten vragen over wat het wijkteam voor hen kan betekenen. Door de klantreizen werd duidelijk dat hier niet altijd voldoende bij wordt stilgestaan in het eerste gesprek. De respondenten geven aan dat het belangrijk is dat wijkcoaches vertellen, wat het wijkteam doet, wat zij kunnen betekenen voor de klant, hoe het traject eruit kan gaan zien en de duur ervan. Maar ook bijvoorbeeld dat er wordt besproken hoe lang er naar een bepaalde voorliggende voorziening wordt gezocht. Dit geeft respondenten meer houvast en duidelijkheid. Respondenten geven tevens aan onvoldoende gebruik te maken van 'Mijn plan, Ons plan' en er verder niet bekend mee te zijn. Bespreek aan het begin van het traject hoe de jongeren en/of ouders gebruik willen maken van Mijn plan, Ons plan in hun traject. Ook in de laatste fase van

het hulptraject is er veel onduidelijkheid over de nazorg en afronding. Afspraken over de afronding mogen duidelijker gemaakt worden, zodat jongere en/of ouders weten wat ze kunnen verwachten en wanneer. Kortom, er is behoefte aan meer aandacht voor verwachtingsmanagement gedurende het gehele traject.

Zelf mogen kiezen wordt gewaardeerd
Het wijkteam legt veel (denk)werk terug bij de jongeren en/ouders zelf. Bijvoorbeeld in de stap waar opties moeten worden verzameld, maar ook het kiezen en het benaderen van de aanbieder laten zij bij de respondent. Dit wordt goed gewaardeerd en dit werken aan zelfregie lijkt effectief te werken. Respondenten zeggen dat daarom de ondersteuning vaak ook goed aansluit bij hun daadwerkelijke hulpvraag. In de fase wanneer de hulp is geregeld, blijven de wijkcoaches aanwezig op de achtergrond. Ze zijn nog wel bereikbaar.

Zorg voor soepele afstemming met aanbieder
Respondenten geven aan dat zij het prettig vinden dat het wijkteam voorziet in een soepele, snelle en warme overdracht naar hulpverlening. Er zijn situaties waar dit niet soepel is verlopen, waardoor de hulp pas later op gang kwam. Explicietere afstemming door het wijkteam met de aanbieders wordt door de respondenten op prijs gesteld. Veel jongeren en/of ouders waarderen een warme overdracht in deze fase waarbij het wijkteam actief betrokken is. Dit voorkomt miscommunicatie en onnodige bureaucratie in de fase van toewijzing naar toeleiding.

Blijf inzetten op de kernwaarden
De belangrijkste waarden die worden genoemd door de respondenten in de hulp en ondersteuning die ze ontvangen zijn: *vertrouwen, gelijkwaardigheid en respect*, en *flexibiliteit*. Jongeren en/of ouders beoordelen de wijkcoaches positief op deze kernwaarden. Open en eerlijke communicatie van wijkcoaches zorgt voor een gelijkwaardig gevoel in het contact. Het is belangrijk om hierin te blijven investeren en actief op te blijven inzetten.

Bijlage 1: Klantreizen

Klantreis	PDF	Klantreis	PDF
1. Lieke en haar 2 kinderen	Lieke en haar twee kinderen Def.pdf	2. Jochem	Jochem.pdf
3. Lieke	Lieke Def.pdf	4. Johan	Johan.pdf
5. Annie en Tim	Annie en Tim.pdf	6. Liset en Jort	Liset en Jort .pdf
7. Ariane	Ariane.pdf	8. Mark	Mark.pdf
9. Arie	Arie.pdf	10. Mirjam en Rik	Mirjam en Rik.pdf
11. Bas	Bas.pdf	12. Petra en Kees	Petra en Kees.pdf
13. Danny	Danny.pdf	14. Sandra	Sandra.pdf
15. Donnie	Donnie.pdf	16. Steffie	Steffie.pdf
17. Gery	Gery.pdf	18. Thomas	Thomas.pdf
19. Janine	Janine.pdf	20. Truus	Truus.pdf
21. Jannie en Trijntje	Jannie en Trijntje.pdf	22. Vera en Angelique	Vera en Angelique.pdf

Bijlage 2: Bevindingen gedurende het onderzoek

Over het proces tot komen tot klantreizen

- Sommige wijkteams leverden heel laat pas namen aan. Dit vertraagde het onderzoek.
- Wijkteam hadden soms moeite om drie namen aan te leveren. Hierdoor leverden ze drie namen aan en niet 15 waaruit we aselect konden kiezen.
- De namen die we aangeleverd kregen, hadden toestemming gegeven, maar waren niet altijd bereikbaar. Afspraken maken was moeizaam.
- Sommige respondenten die eerder toestemming hadden gegeven, gaven later aan toch niet mee te willen werken.
- Sommige respondenten gaven aan niet op de hoogte te zijn gebracht dat ze gebeld zouden worden.

Suggesties

- Wijkteams eerder in het onderzoek meenemen en betrekken om sneller toegang te krijgen tot respondenten.
- Nog meer respondenten werven dan nodig, er blijken toch potentiële respondenten af te haken.