Gemeente Voorschoten

VERZONDEN 04 MAART 2020

Informatiebrief

Zaaknummer:	Z/20/040545
Documentnummer:	175778
Datum:	Dinsdag 3 maart 2020
Onderwerp:	cliëntervaringsonderzoek jeugd Haaglanden 2019
Bijlage(n):	Rapport CEO jeugd Haaglanden 2019

Geachte Raad,

Met deze informatiebrief informeren wij u over het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Haaglanden 2019.

Inleiding
Voor de ontwikkeling van goede en effectieve jeugdhulp zijn de ervaringen van ouders en jongeren van groot belang. De Jeugdwet verplicht gemeenten om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. In de jeugdhulpregio Haaglanden hebben gemeenten en zorgaanbieders besloten dit gezamenlijk aan te pakken, vanuit de wens om regionaal sturingsinformatie over jeugdhulp, waaronder cijfers over het gebruik van jeugdhulp en cliëntervaringsonderzoek, te verzamelen. Dit wordt meegenomen in de inkoop 2021 en is opgenomen in de maatregel investeren en implementeren resultaatgerichte jeugdhulpstelsel lokaal onder thema 2 kwalitatieve en kostenbewuste toegang van het lokaal actieplan jeugd 2019-2021.

Opzet van het kwalitatieve onderzoek
In 2016 deed de regio Haaglanden kwantitatief onderzoek naar de cliëntervaring van jongeren en ouders in de gespecialiseerde jeugdhulp. Conform de landelijke adviezen hebben de H10-gemeenten besloten in 2019 een verdiepend kwalitatief onderzoek uit te voeren. Dit kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd door het Lectoraat Jeugdhulp in Transformatie (lector en studenten van de Haagse Hogeschool), kennisnetwerk Jeugd Haaglanden (gemeenten Zoetermeer, Den Haag en Delft en jeugdhulpaanbieders Jeugdformaat en Youz), Ipse de Bruggen en Middin in opdracht van de H10 gemeenten.

De volgende vraagstukken zijn op basis van het onderzoek uit 2016 geselecteerd:
1. De samenwerking tussen de verschillende betrokken jeugdhulpprofessionals.
2. De mate waarin de hulp aansluit bij de hulpvraag.

Doelgroep en respons
In totaal hebben 23 ouders en jongeren deelgenomen aan een interview, waarvan 5 jongeren in een focusgroep. De respondenten zijn H10 breed geworven (o.a. via de betrokken jeugdhulpaanbieders en lokale teams, social media en cliëntvertegenwoordigers van Jong doet mee). Vanwege het geringe aantal respondenten is het niet mogelijk generaliseerbare conclusies te trekken. De resultaten van het kwalitatieve onderzoek geven wel verdiepende informatie over ervaren problemen en successen met betrekking tot de twee gekozen vraagstukken.

Resultaten
Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de jeugdhulp die ze hebben ontvangen. Ze waarderen de jeugdhulp gemiddeld met een zeven. Twee belangrijke punten die de mate van tevredenheid beïnvloeden, zijn: het goed gehoord worden en het ervaren van een ' klik' met de hulpverlener.

Wisselende ervaringen met betrekking tot aansluiting op de hulpvraag, samenwerking en regie
De mate van aansluiting op de hulpvraag wordt wisselend ervaren. Wanneer een duidelijk probleem wordt vastgesteld, waar vaak een langere periode aan vooraf gaat, en als ouders en jongeren kunnen meepraten over de te stellen doelen en daarin gehoord worden, wordt dit als positief ervaren. Dit leidt ertoe dat ouders en jongeren de hulp als nuttig ervaren. Wanneer wordt ervaren dat er niet geluisterd wordt naar hun wensen en ideeën of er geen duidelijk probleem benoemd wordt dan wordt de aansluiting als negatiever ervaren.

De samenwerking wordt wisselend ervaren. Wanneer regelmatig overleg plaatsvindt met alle betrokken partijen en er een duidelijke regievoerder is, leidt dit tot een grotere tevredenheid bij ouders en jongeren. Zij ervaren dan een groter gevoel van betrokkenheid en goed gehoord worden. De samenwerking wordt als negatief ervaren als er geen goede overdracht is van dossiers, waardoor elke keer opnieuw moet worden begonnen, of als sprake is van conflicterende informatie.

Aanbevelingen (samengevat) en vervolg

- Leg goed aan de ouders en de jongere uit wat er gedurende een traject gaat gebeuren, luister goed naar hun wensen (motiverende gespreksvoering) en neem dit serieus, ook als het gaat om de frequentie van overleggen.
- Zorg voor een goede en volledige analyse en overdraagbare intake. Voorkom hiermee dat ouders en de jongere steeds opnieuw hun verhaal moeten vertellen.
- Besteed meer aandacht aan het begeleiden/instrueren van professionals in het bouwen aan een band met een cliënt.
- Verbeter de nazorg. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een strippenkaart, waarmee de cliënt nog een aantal keer een vraag kan stellen aan de professional. Of een vast moment na de behandeling waarop contact met de ouder(s) of jongere wordt opgenomen.
- Laat de student-onderzoekers zelf zaken uitzoeken, instrueer niet te veel en organiseer een slotbijeenkomst met de gemeenten. Dit werkt motiverend, omdat de studenten zien wat er met de resultaten gebeurt.

We zijn enthousiast over de aanpak en hebben het voornemen een vervolgonderzoek te doen weer met het Lectoraat Jeugdhulp in Transformatie en het kennisnetwerk Jeugd Haaglanden, waarin aanbevelingen over de opzet van het verdiepende onderzoek worden meegenomen. Wij willen graag dat bij het vervolg mogelijkheden van doorlopend kwalitatief meten, worden uitgewerkt. Bijvoorbeeld dat een client bij start van zorg akkoord gaat dat hij wordt bevraagd via de betrokken jeugdhulpaanbieder. Hierdoor wordt de respons mogelijk verhoogd en privacy-issues geminimaliseerd. Dit is bij de dialoogtafel, die hieraan verder werkt, onder de aandacht gebracht.
De meer inhoudelijke aanbevelingen rond samenwerking en betrokkenheid van ouders/jongeren bij de hulp vallen binnen de brede transformatiedoelen jeugd en zijn onder de aandacht gebracht van zowel contract- en relatiebeheerders, als via de gemeentelijke beleidsafdelingen bij de lokale teams. Tijdens de regionale contractmanagementgesprekken zijn de aanbevelingen bijvoorbeeld besproken en worden de jeugdhulpinstellingen bevraagd over concrete activiteiten die zij uitvoeren om hier invulling aan te geven. Er is in voorgaande periode ook een regionale leertafel georganiseerd om ervaringen een aanpak uit te wisselen. Hieraan hebben ook ervaren jeugdigen uit jeugdhulp van het regionale jeugdplatform 'Jong doet mee' meegedaan.
Voor onze gemeente zijn de uitkomsten gedeeld met de jeugdconsulenten, zodat zij dit verder in hun werkzaamheden kunnen inbedden, natuurlijk voor zover nog niet het geval is. De uitkomsten worden gedeeld met onze spilpartner in het lokale jeugdveld Voorschoten Voor Elkaar.

Tot slot willen wij meegeven dat wij bij de dialoogtafels van de verlengde marktconsultatie voor het nieuwe resultaatgerichte stelsel hebben meegegeven dat de aanbevelingen verder worden uitgewerkt. De kern van het nieuwe stelsel is dat door dialoog tussen client en behandelaar en het werken met arrangementen, meer wordt gestuurd op effectiviteit en efficiëntie.

Het cliëntervaringsonderzoek wordt meegenomen in de monitor sociaal domein van onze gemeente.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

A. R. de Graaf,
gemeentesecretaris

P.J. Bouvy-Koene,
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.

Kwalitatief cliëntervaringsonderzoek (CEO) Haaglanden 2019

Een pilot voor kwalitatief cliëntervaringsonderzoek in samenwerking met het hoger onderwijs





Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden

let's change
YOU. US. THE WORLD.

Den Haag, oktober 2019

DE HAAGSE HOGESCHOOL

Kwalitatief cliëntervaringsonderzoek (CEO) Haaglanden 2019

Een pilot voor kwalitatief cliëntervaringsonderzoek in samenwerking met het hoger onderwijs

Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden

Den haag, Oktober 2019

Dr. ir. Cathelijne Mieloo
Dr. Cora Bartelink
Dr. Rob Gilsing

Lectoraat Jeugdhulp in Transformatie, De Haagse Hogeschool

In samenwerking met het Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden, Ipse de Bruggen, Middin, Veerle Petit, Yvonne van Westering, H10-gemeenten en studenten Pedagogiek en Social Work van de HHs.

Den Haag (Vrede en Recht) · Gemeente Delft · gemeente Zoetermeer · Middin · youz PG · ipse de bruggen · Jeugdformaat

INHOUD

Samenvatting 7

Inleiding 11

Onderzoeksopzet 13
- Doelgroep en werving 13
- Methoden 14

Resultaten 16
- Respons 16
- Algemene ervaringen met jeugdhulp 16
- Samenwerking en regie 18
- Mate van aansluiting op de hulpvraag 21

Conclusies en aanbevelingen 24
- Conclusies 24
- Aanbevelingen voor de praktijk 24
  - Aanbevelingen met betrekking tot samenwerking en regie 24
  - Aanbevelingen met betrekking tot aansluiting op de hulpvraag 25
  - Overige aanbevelingen vanuit de respondenten 25
- Conclusies en aanbevelingen vanuit de opzet van de pilot 26

Literatuur 28

Bijlage I Topiclijst interview ouders 29

Bijlage II Topiclijst interview jongeren 31

Bijlage III Belscript ouders 33

Bijlage IV Belscript jongeren 34

SAMENVATTING

Voor goede en effectieve hulp zijn de ervaringen van ouders en jongeren van groot belang. De Jeugdwet verplicht gemeenten daarom om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. In de jeugdhulpregio Haaglanden hebben gemeenten en zorgaanbieders besloten dit gezamenlijk aan te pakken, vanuit de wens om regionaal sturingsinformatie over jeugdhulp, waaronder cijfers over het gebruik van jeugdhulp en cliëntervaringsonderzoek, te verzamelen.
In 2016 deed de regio Haaglanden kwantitatief onderzoek naar de cliëntervaring van jongeren en ouders in de gespecialiseerde jeugdzorg. Conform de landelijke adviezen hebben de H10-gemeenten besloten een verdiepend kwalitatief onderzoek uit te voeren. Op basis van de resultaten van het kwantitatieve CEO en de daarbij behorende duidingssessies, hebben de H10-gemeenten twee vraagstukken geselecteerd waarop zij het kwalitatieve onderzoek willen richten, namelijk:

1. De samenwerking tussen de verschillende betrokken jeugdhulpprofessionals.
2. De mate waarin de hulp aansluit op de hulpvraag.

Uit een verkenning met de gemeenten bleek dat er geen geschikte data voorhanden waren om dit verdiepende onderzoek uit te voeren zonder een nieuw onderzoek op te zetten. Daarom hebben het lectoraat Jeugdhulp in Transformatie aan De Haagse Hogeschool (HHs) en de regio Haaglanden in het vierde kwartaal van 2018 verkend of en op welke wijze De Haagse Hogeschool een kwalitatief CEO voor de regio kan uitvoeren. Dit heeft geresulteerd in voorliggend onderzoek, dat in samenwerking met tweedejaarsstudenten van de opleidingen Pedagogiek en Social Work van De Haagse Hogeschool is uitgevoerd.

Primair doel van het onderzoek is om voor de H10-regio inzichten te verkrijgen in de cliëntervaringen binnen het vernieuwde jeugdhulpstelsel, teneinde daarmee de kwaliteit van de jeugdhulp in deze regio verder te verbeteren. Een nevendoel van dit onderzoek is om de studenten van de opleidingen Pedagogiek en Social Work van De Haagse Hogeschool leerervaringen te bieden op het terrein van praktijkgericht onderzoek in het jeugdhulpveld. Het onderzoek is nadrukkelijk opgezet als een pilot, waarin voor het eerst (in Haaglanden) ervaring wordt opgedaan met de inzet van hogeschoolstudenten bij de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek.

Opzet van het onderzoek

Het cliëntervaringsonderzoek is een kwalitatief onderzoek onder ouders en jongeren die jeugdhulp ontvangen. Het onderzoek was onderdeel van het vak Kwaliteit van leven bij de opleiding Social Work en het vak Kwestie van vragen bij de opleiding Pedagogiek. Als onderdeel van deze vakken hebben tweedejaarsstudenten Pedagogiek en Social Work ouders en jongeren geïnterviewd met behulp van een semigestructureerde vragenlijst.

Voor dit onderzoek zijn ouders met kinderen in de jeugdhulp en jongeren (vanaf 16 jaar) met jeugdhulp woonachtig in de regio Haaglanden benaderd voor een individueel interview. Deze cliënten ontvingen hulp en/of ondersteuning in 2018 en/of in de eerste maanden van 2019. De deelnemers zijn geworven bij een beperkt aantal jeugdhulpaanbieders: de deelnemers aan het Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden (gemeenten Delft, Den Haag en Zoetermeer, en zorgaanbieders Youz en Jeugdformaat) en jeugdhulpaanbieder Ipse de Bruggen en Middin. Deze laatste twee met het oog op het bereiken van cliënten met een licht verstandelijke beperking. Bij Ipse de Bruggen zijn jongeren benaderd via de cliëntenraad voor een focusgroepgesprek. Bij Middin zijn ouders benaderd voor een individueel interview.

De werving van cliënten heeft bij de organisaties op verschillende manieren plaatsgevonden, om zo veel mogelijk maatwerk te kunnen leveren. Bij alle deelnemende jeugdhulpaanbieders is actieve toestemming van ouders en jongeren gevraagd om hun contactgegevens met De Haagse Hogeschool te mogen delen. In de loop van het onderzoek zijn deelnemers ook geworven via sociale media, zoals, Facebook, LinkedIn en Twitter. Jongeren zijn verder nog benaderd via Jong doet mee, een groep van ongeveer veertig jongeren uit Haaglanden die jeugdhulp krijgen of hebben gehad. De ouders en jongeren die via deze wegen benaderd zijn, konden zich opgeven door een digitaal toestemmingsformulier in te vullen. Bovendien is aan studenten de mogelijkheid voorgelegd om in hun eigen kringen ouders of jongeren te interviewen die ervaring hebben met jeugdhulp in de regio Haaglanden en in 2018 en/of 2019 hulp ontvingen.

Doordat de werving van respondenten voor het grootste deel is gelopen via hulpverleners, weten we zelfs bij benadering niet hoeveel cliënten zijn benaderd voor het onderzoek. In totaal hebben 23 ouders en jongeren deelgenomen aan een interview, van wie vijf jongeren in een focusgroep. Door het kwalitatieve karakter van dit onderzoek kunnen we geen

uitspraken doen over de omvang van de problemen of successen in de praktijk. Dit kwalitatieve onderzoek geeft wel een beeld van de problemen waar cliënten in de praktijk tegenaan lopen en de successen in de hulpverlening. Omdat de resultaten aansluiten bij die van eerdere onderzoeken, kunnen we concluderen dat het onderzoek en de resultaten valide zijn.

Resultaten

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de jeugdhulp die ze hebben ontvangen en zij waarderen deze met gemiddeld een 7. Twee belangrijke punten die bij de mate van tevredenheid een rol spelen, zijn het al dan niet gehoord worden en het al dan niet ervaren van een klik met de hulpverlener. Deze punten noemen de respondenten ook bij de twee hoofdonderwerpen. De positieve of negatieve ervaringen bij de aanmelding lijken geen rol te spelen bij de tevredenheid over de hulp. Wel geven sommige ouders aan dat de intake een drempel is. Ouders en jongeren geven daarbij aan behoefte te hebben aan begrijpelijke uitleg en voldoende informatie over wat er gaat gebeuren en waarom. Ze willen daarnaast ook uitleg over de inhoud van de behandeling of het traject, zodat duidelijk is wat hen te wachten staat. Vaktermen en vragenlijsten kunnen heftig overkomen bij ouders en jongeren. Wanneer dit gebeurt kunnen zij dit als stressvol ervaren en staan zij minder open voor hulpverlening. Dit kan als gevolg hebben dat de hulpverlening niet aanslaat en de problematiek verergert.

Samenwerking en regie

De samenwerking wordt als positief ervaren als er regelmatig overleg is tussen de verschillende betrokken professionals en er een duidelijke regisseur is. De samenwerking wordt als negatief ervaren als er geen goede overdracht van dossiers is, waardoor elke keer opnieuw moet worden begonnen, of als er sprake is van conflicterende informatie. Uit de interviews blijkt dat samenwerking met een duidelijke regie hier en daar al wel gebeurt wanneer verschillende partijen tegelijk erbij betrokken zijn en ouders en jongeren ook tevreden daarover zijn. Zij voelen zich dan meer gehoord en hebben de ervaring voldoende inspraak te hebben op de doelen. Sommige respondenten geven daarbij aan meer behoefte te hebben aan gezamenlijk overleg dan één keer in de drie maanden. Ouders en jongeren geven aan soms een bepaalde voorkeur te hebben voor wie de regie heeft, omdat degene beter aansluit bij hun wensen.

Uit de interviews blijkt dat samenwerking nog in onvoldoende mate plaatsvindt als er sprake is van overdracht van de ene naar de andere partij of hulpverlener. Een ander aandachtspunt hierbij is een goede en volledige overdracht van het dossier. Ouders en jongeren geven aan niet weer hun hele verhaal te willen vertellen, en dat de hulpverlening opgepakt kan worden waar die gebleven is. Als er toch nog vragenlijsten, extra informatie of een andere behandeling nodig zijn, willen ouders en jongeren graag uitleg in duidelijke bewoordingen waarvoor deze noodzakelijk zijn.

Aansluiting op de hulpvraag

De mate van aansluiting op de hulpvraag wordt als positief ervaren als er een duidelijk probleem wordt vastgesteld en als ouders en jongeren kunnen meepraten over de te stellen doelen en daarin ook gehoord worden. Het is belangrijk dat er niet óver ouders en jongeren gesproken wordt, maar mét hen. Wanneer zij ervaren dat er niet naar hun wensen en ideeën geluisterd wordt of er geen duidelijk probleem benoemd wordt, ervaren zij de aansluiting als negatiever. Uit de interviews blijkt dat het vaak een zoektocht is naar de juiste benoeming van het probleem en daarmee ook naar de juiste hulp. Bij de aansluiting is het verder belangrijk om goed naar ouders én jongeren te luisteren en hun ideeën serieus te nemen. Wanneer het probleem helder is en er een besluit over de in te zetten hulp wordt genomen, geven ouders aan dat het belangrijk is om hierbij ook aandacht te hebben voor de impact van problemen op andere gezinsleden dan de direct betrokkene(n) en dat het traject voldoende intensief is (aantal en frequentie van de gesprekken, duur van de hulp).

Conclusies

Op basis van de resultaten van dit onderzoek kunnen we concluderen dat ouders en jongeren in de jeugdhulp over het algemeen tevreden zijn over de hulp. Twee belangrijke punten die bij de mate van tevredenheid een rol spelen, zijn het goed gehoord worden en het ervaren van een klik met de hulpverlener.

Met betrekking tot de samenwerking en regie kan geconcludeerd worden dat de ervaringen wisselend zijn. Wanneer er regelmatig overleg met alle betrokken partijen plaatsvindt en er een duidelijke regievoerder is, leidt dit tot een grotere tevredenheid bij ouders, jongeren en hulpverleners. Alle partijen ervaren dan een groter gevoel van betrokkenheid en ouders ervaren dat zij goed gehoord worden. De samenwerking wordt als negatief ervaren als er geen goede overdracht van dossiers is, waardoor elke keer opnieuw moet worden begonnen, of als er sprake is van conflicterende informatie. Wanneer het wijkteam of de school een rol heeft gespeeld bij de verwijzing, blijven zij vaak betrokken in het traject. Dit ligt bij de huisarts anders. Deze heeft voornamelijk een rol als verwijzer en is verder niet betrokken bij het traject.

De mate van aansluiting op de hulpvraag wordt, net als de samenwerking en regie, wisselend ervaren. Wanneer een duidelijk probleem wordt vastgesteld, waar vaak een lange periode aan voorafgaat, en als ouders en jongeren kunnen

meepraten over de te stellen doelen en daarin gehoord worden, ervaren zij dit als positief. Dit leidt er toe dat ouders en jongeren de hulp als nuttig ervaren. Wanneer zij ervaren dat er niet geluisterd wordt naar hun wensen en ideeën of er geen duidelijk probleem benoemd wordt, ervaren zij de aansluiting als negatiever.

Aanbevelingen voor de praktijk

Een rode draad in dit onderzoek is de communicatie tussen hulpverleners en tussen hulpverleners en ouders over de samenwerking en regie en de aansluiting op de hulpvraag (het gehoord voelen, kunnen meepraten, duidelijke uitleg en de samenwerking onderling). Hieronder staan de aanbevelingen met betrekking tot de twee centrale thema's in dit onderzoek.

Aanbevelingen met betrekking tot samenwerking en regie

- Zorg voor een duidelijke regie en goede samenwerking tussen verschillende partijen, waarbij ouders en jongeren nauw betrokken worden. Een periodiek gezamenlijk overleg kan hieraan bijdragen.
- Besteed aandacht aan de frequentie van de gezamenlijke overleggen, omdat sommige respondenten aangeven meer behoefte te hebben aan gezamenlijk overleg dan één keer in de drie maanden.
- Bespreek en overleg met de ouders en de jongere wie de regie heeft. Zij kunnen hier een voorkeur in hebben die beter aansluit bij hun wensen.
- Luister goed naar álle ouders (niet alleen de mondige) en stimuleer hen om aan te geven wat zij wel en niet wensen.
- Draag zorg voor een goede en volledige overdracht van het dossier, zodat ouders en jongeren niet weer hun hele verhaal hoeven te vertellen en de hulpverlening opgepakt kan worden waar die gebleven is.
- Leg gedurende het hele traject goed en in heldere bewoordingen uit wat er gaat gebeuren en waarom, zodat een ouder een goede inschatting kan maken.

Aanbevelingen met betrekking tot aansluiting op de hulpvraag

Bij de mate van aansluiting op de hulpvraag gaat het in hoofdzaak om een goede communicatie tussen hulpverleners en ouders en jongeren, net als bij de regie en samenwerking.

- Spreek niet óver de ouders en jongeren, maar mét hen.
- Draag zorg voor een goede analyse van de problematiek aan het begin van een traject. Dit kan bijvoorbeeld door middel van verdiepende gesprekken aangevuld met gevalideerde vragenlijsten.
- Luister goed naar ouders én jongeren en neem hun ideeën serieus. Een veelgebruikte en gevalideerde techniek hierbij is de motiverende gespreksvoering.
- Denk na over een uitgebreide en overdraagbare intake, waarover gezamenlijk afspraken zijn gemaakt tussen verschillende hulpaanbieders.
- Zorg bij het inzetten van een traject dat er aandacht is voor de impact van de problemen op andere gezinsleden dan de direct betrokkene(n) en dat het traject voldoende intensief is (aantal en frequentie van de gesprekken, duur van de hulp).

Overige aandachtspunten vanuit de respondenten

Naast de verbeterpunten voor samenwerking en regie en aansluiting op de hulpvraag hebben ouders en jongeren nog andere punten genoemd.

- Er zou meer aandacht moeten komen voor de manier waarop een klik wordt gemaakt. Wat hebben hulpverleners daarvoor nodig, hoe bepaal je of het lukt om zo'n band op te bouwen en wat gebeurt er als het niet lukt om een klik te krijgen?
- Ouders van adolescenten en jongeren weten de jeugdgezondheidszorg, het schoolmaatschappelijk werk en wijkteams nog onvoldoende te vinden. Zij zouden zich meer bij deze doelgroep kunnen profileren.
- Nazorg is een belangrijk verbeterpunt. Er zou hierbij gedacht kunnen worden aan een strippenkaart, waarmee de cliënt nog een aantal keren een vraag kan stellen als daar behoefte aan is. Ook kan gedacht worden aan het opnemen van contact met de ouder of jongere na een bepaalde periode, bijvoorbeeld na een maand, na drie maanden en zes maanden na het eind van de behandeling.

Conclusies en aanbevelingen vanuit de opzet van de pilot

Dit onderzoek was nadrukkelijk opgezet als een pilot, waarin voor het eerst (in Haaglanden) ervaring werd opgedaan met de inzet van hogeschoolstudenten bij de uitvoering van een kwalitatief cliëntervaringsonderzoek. De regio Haaglanden is er dan ook trots op dat de studenten veel en diepgaande informatie hebben opgehaald bij de deelnemende ouders en jongeren. Vanuit het onderwijs is aangegeven dat de studenten veel van de opdracht hebben geleerd. De studenten geven zelf ook aan het leuk en leerzaam te hebben gevonden. Tijdens de pilot zijn ook een aantal belangrijke aanbevelingen naar voren gekomen voor de uitvoering van een onderzoek met de inzet van studenten.

- Laat de studenten zelf zaken uitzoeken, dat is belangrijk voor het lerend vermogen. Instrueer niet te veel, want ze kunnen expertise raadplegen binnen De HHs.

- Voor de studenten zou een slotbijeenkomst met de gemeente een mooie aanvulling zijn. Dan zien de studenten zelf wat er met hun resultaten gebeurt. Dat motiveert.
- Aansluiting op de wensen en mogelijkheden van de jeugdhulpaanbieders en lokale teams is de belangrijkste voorwaarde gebleken voor deelname aan de pilot.
- Trek ruim de tijd uit voor alle voorbereidingen en houd daarbij rekening met de fasering in het curriculum. Zorg er daarbij voor dat alle toestemming van de respondenten binnen is bij de studenten voor de start van het vak.
- Besteed daarnaast veel aandacht aan het informeren en werven van ouders en jongeren.

INLEIDING

In 2015 werd de Jeugdwet van kracht. De Jeugdwet heeft gemeenten bestuurlijk en financieel verantwoordelijk gemaakt voor alle jeugdhulp.[1] Het uitgangspunt is om de jeugdhulp efficiënter en effectiever te maken, onder meer door integrale hulp aan kinderen en gezinnen te realiseren volgens het uitgangspunt 'één gezin, één plan, één regisseur'. Sinds de invoering van deze wet is het jeugdhulpstelsel per gemeente anders ingericht. Na de decentralisatie in 2015 is de transformatie van de jeugdhulp nog in volle gang. Er wordt nog volop gezocht naar de meest efficiënte en effectieve manieren van inzet van jeugdhulp.

Voor een goede en effectieve hulp zijn de ervaringen van ouders en jongeren van groot belang. De Jeugdwet verplicht gemeenten daarom om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. In de jeugdhulpregio Haaglanden[2] hebben gemeenten en zorgaanbieders besloten dit gezamenlijk aan te pakken, vanuit de wens om regionaal sturingsinformatie over jeugdhulp, waaronder cijfers over het gebruik van jeugdhulp en cliëntervaringsonderzoek, te verzamelen. In 2016 deed de regio Haaglanden kwantitatief onderzoek naar de cliëntervaring van jongeren en ouders in de gespecialiseerde jeugdzorg (Dooms et al. 2017). Hiervoor werd gebruikgemaakt van de modelvragenlijsten voor jeugdigen en ouders (MCJO)[3], die beschikbaar zijn gesteld door de VNG.

Conform de landelijke adviezen hebben de H10-gemeenten besloten na dit kwantitatieve onderzoek een verdiepend kwalitatief onderzoek uit te voeren. Het doel van dit kwalitatieve onderzoek is enkele specifieke thema's verder uit te diepen als input voor de verbetering van beleid en praktijk. Daarbij vinden gemeenten het belangrijk dat het onderzoek aansluit bij voor de regio actuele thema's, waarbij bij voorkeur reeds beschikbare gegevens benut worden en geen nieuw onderzoek gestart wordt.[4]

Op basis van de resultaten van het kwantitatieve CEO en de daarbij behorende duidingssessies, hebben de H10-gemeenten twee vraagstukken geselecteerd waarop zij het kwalitatieve onderzoek willen richten, namelijk:

1. De samenwerking tussen de verschillende betrokken jeugdhulpprofessionals.
2. De mate waarin de hulp aansluit op de hulpvraag.

Het eerste onderwerp, de samenwerking tussen jeugdhulpprofessionals, vinden de gemeenten belangrijk omdat veel ouders en jongeren hier kritisch over zijn. Ouders en jongeren ervaren extra stress door de aanwezigheid van meerdere hulpverleners die geen duidelijke afspraken met elkaar hebben, en doordat er geen duidelijke regie over de uiteenlopende hulp is. In kwetsbare gezinnen kan dit leiden tot voortijdige beëindiging van de hulp en escalatie van de problemen. Het tweede onderwerp, de aansluiting tussen hulpaanbod en hulpvraag, kwam uit het kwantitatieve onderzoek herhaaldelijk zowel negatief als positief naar voren. Dit onderwerp stond in de top drie van zaken die goed gaan in de jeugdhulp, maar ook in de top drie van zaken die beter kunnen. Blijkbaar ligt dit thema cliënten na aan het hart, maar ervaren zij dit (zeer) verschillend.

1 Dit houdt in dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor preventieve hulp, jeugdgezondheidszorg, basishulp en specialistische hulp, zoals jeugd-ggz (geestelijke gezondheidszorg), jeugd-vb (voor jeugd met een verstandelijke beperking), gesloten jeugdhulp en de uitvoering van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering.

2 De gemeenten Delft, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Voorschoten, Wassenaar, Westland en Zoetermeer vormen sinds 2013 de jeugdhulpregio Haaglanden. De tien gemeenten kopen, middels het Inkoopbureau H10, gezamenlijk de gespecialiseerde jeugdhulp in voor de hele regio.

3 Deze modelvragenlijsten zijn ontwikkeld door Stichting Alexander en de Universiteit van Amsterdam in samenwerking met brancheorganisaties en (vertegenwoordigers van) cliënten.

4 Aanbeveling vanuit het regionale Programmateam Jeugd (PTJ) Haaglanden, vergadering 28 september 2017.

Uit een verkenning met de gemeenten bleek dat er geen geschikte data voorhanden waren om dit verdiepende onderzoek uit te voeren zonder een nieuw onderzoek op te zetten. Daarom hebben het **lectoraat Jeugdhulp in Transformatie** aan De Haagse Hogeschool5 (HHs) en de regio Haaglanden in het vierde kwartaal van 2018 verkend of en op welke wijze De Haagse Hogeschool een kwalitatief CEO kan uitvoeren voor de regio. Dit heeft geresulteerd in voorliggend onderzoek, dat in samenwerking met tweedejaarsstudenten van de opleidingen Pedagogiek en Social Work van De Haagse Hogeschool is uitgevoerd.

Primair doel van het onderzoek is om voor de H10-regio inzichten te verkrijgen in de cliëntervaringen binnen het vernieuwde jeugdhulpstelsel, teneinde daarmee de kwaliteit van de jeugdhulp in deze regio verder te verbeteren. Een nevendoel van dit onderzoek is om de studenten van de opleidingen Pedagogiek en Social Work van De Haagse Hogeschool leerervaringen te bieden op het terrein van praktijkgericht onderzoek in het jeugdhulpveld. Het onderzoek is nadrukkelijk opgezet als een pilot, waarin voor het eerst (in Haaglanden) ervaring wordt opgedaan met de inzet van hogeschoolstudenten bij de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek.

In de volgende hoofdstukken bespreken we eerst de opzet en vraagstelling, gevolgd door de resultaten, en tot slot de conclusies en aanbevelingen voor de jeugdhulp voortkomend uit het cliëntervaringsonderzoek.

5 Het lectoraat Jeugdhulp in Transformatie is in 2018 opgezet door De Haagse Hogeschool met behulp van cofinanciering door de jeugdhulpaanbieders Stichting Jeugdformaat en De Jutters (sinds 2019 opgegaan in Youz) en de gemeenten Den Haag, Zoetermeer en Delft. Het lectoraat is partner in het Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden. Het kennisnetwerk draagt bij aan het realiseren van de centrale uitgangspunten van de transformatie in de jeugdhulp en daarmee aan een effectievere jeugdhulp.

ONDERZOEKSOPZET

Zoals in voorgaand hoofdstuk is beschreven staan in dit onderzoek de ervaringen van cliënten met samenwerking centraal, evenals de aansluiting tussen hulpvraag en aanbod. Aansluitend daarop hebben we de volgende onderzoeksvragen opgesteld:

Wat zijn de ervaringen van ouders en jongeren die in 2018 en/of 2019 jeugdhulp ontvingen in de regio Haaglanden?

1. Hoe ervaren ouders en jongeren de samenwerking en afstemming tussen de jeugdhulpaanbieders (zowel werkzaam binnen dezelfde organisatie als in verschillende organisaties) die betrokken waren bij de ontvangen jeugdhulp?
2. Welke ervaringen hebben ouders en jongeren met de coördinatie van of regie op bovenstaande samenwerking?
3. Hoe ervaren ouders en jongeren de rol van de verwijzer (huisarts, het onderwijs en/of het lokale team) in de ontvangen jeugdhulp?
4. In hoeverre hebben de ouders en jongeren de hulp als nuttig ervaren?
5. In hoeverre zijn de doelen volgens ouders en jongeren ook daadwerkelijk behaald?
6. In hoeverre vinden ouders en jongeren dat de geboden hulp of ondersteuning aansloot bij hun ondersteuningsbehoefte?
7. Welke mogelijke verbeteringen zien ouders en jongeren voor de samenwerking tussen professionals en de aansluiting tussen hulpvraag en hulpaanbod?
8. In hoeverre zijn er verschillen tussen cliënten die vrijwillige en gedwongen hulp ontvingen?

Doelgroep en werving

Voor dit onderzoek zijn ouders met kinderen in de jeugdhulp en jongeren (vanaf 16 jaar) met jeugdhulp woonachtig in de regio Haaglanden benaderd voor een individueel interview.
Deze cliënten ontvingen hulp en/of ondersteuning in 2018 of in de eerste maanden van 2019.
De deelnemers zijn geworven bij een beperkt aantal jeugdhulpaanbieders: de deelnemers aan het Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden (gemeenten Delft, Den Haag en Zoetermeer, en zorgaanbieders Youz en Jeugdformaat) en jeugdhulpaanbieder Ipse de Bruggen en Middin. Deze laatste twee met het oog op het bereiken

van cliënten met een licht verstandelijke beperking. Bij Ipse de Bruggen zijn jongeren benaderd via de cliëntenraad voor een focusgroepgesprek. Bij Middin zijn ouders benaderd voor een individueel interview.
Afgaande op de inzet van ongeveer 85 studenten was de verwachting dat er ruim 240 respondenten in het onderzoek konden worden betrokken. Rekening houdend met een non-respons van 50 procent (schatting) diende er een selectie gemaakt te worden van minimaal 480 cliënten die zouden toestemmen in deelname aan het onderzoek, afkomstig van de diverse lokale teams en aanbieders.

De werving van cliënten heeft bij de organisaties op diverse manieren plaatsgevonden, onder andere wegens beperkingen in de registratiesystemen[6], verschillende opvattingen van de AVG[7] en beperking van de onderzoeksdruk op cliënten.[8] Bij alle deelnemende jeugdhulpaanbieders is actieve toestemming van ouders en jongeren gevraagd om hun contactgegevens met De Haagse Hogeschool te mogen delen. Bij de teams voortgezet onderwijs (vo) van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) Den Haag, het Team Jeugd en Gezinshulp Zoetermeer en Delft Support is via de hulpverleners aan cliënten gevraagd of voor het CEO hun contactgegevens gedeeld mogen worden met De HHs. Hiervoor waren flyers opgesteld ter ondersteuning en werd op de website van De Haagse Hogeschool een pagina ingericht met nadere informatie over het onderzoek (inclusief het klachtenmeldpunt).[9] Hier konden hulpverleners naar verwijzen wanneer zij cliënten benaderden voor deelname aan het onderzoek.

Bij Jeugdformaat zijn cliënten met een afgesloten traject benaderd via de mail met de vraag of hun contactgegevens gedeeld mogen worden met De Haagse Hogeschool. Ouders met kinderen met een nog lopend traject bij Jeugdformaat zijn benaderd via flyers in de wachtkamer en via de hulpverlener. Jongeren met een lopend traject bij Jeugdformaat zijn geworven door hulpverleners van drie 16+-voorzieningen, gezinshuizen, pleegzorg en ambulante jongerencoaching.

In de loop van het onderzoek zijn deelnemers ook geworven via sociale media, zoals Facebook, LinkedIn en Twitter.
Jongeren zijn nog benaderd via Jong doet mee, een groep

van ongeveer veertig jongeren uit Haaglanden die jeugdhulp krijgen of hebben gehad. De ouders en jongeren die via deze wegen benaderd zijn, konden zich opgeven door een digitaal toestemmingsformulier in te vullen met voornaam en telefoonnummer op de website van het lectoraat. Bovendien is aan studenten de mogelijkheid voorgelegd om in hun eigen kringen ouders of jongeren te interviewen die ervaring hebben met jeugdhulp in de regio Haaglanden en in 2018 en/of 2019 hulp ontvingen.
De werving vond plaats vanaf eind februari tot eind mei 2019. Onder deelnemende ouders zijn vijf cadeaubonnen verloot van 15 euro. Bij de jongeren kregen álle deelnemers een cadeaubon ter waarde van 15 euro.

Methoden

Het cliëntervaringsonderzoek is een kwalitatief onderzoek onder ouders en jongeren die jeugdhulp ontvangen. Het onderzoek was onderdeel van het vak Kwaliteit van leven bij de opleiding Social Work en het vak Kwestie van vragen bij de opleiding Pedagogiek. Als onderdeel van dit vak hebben tweedejaarsstudenten Pedagogiek en Social Work ouders en jongeren geïnterviewd met behulp van een semigestructureerde vragenlijst (zie bijlage I). De studenten hebben vanaf april 2019 respondenten gebeld om hun bereidheid tot deelname te controleren en een afspraak te maken voor een interview. De studenten volgden een belscript voor het benaderen van respondenten (zie bijlage II). Interviews waren bij voorkeur face to face op een locatie naar keuze van de respondent en duurden ongeveer 30 minuten. Studenten maakten een geluidsopname van de interviews en werkten deze vervolgens woordelijk uit.

6 In sommige systemen was het niet mogelijk om cliënten eruit te selecteren waarvan de ouders niet weten dat ze hulp krijgen.
7 Het was vaak niet duidelijk of er wel of niet gebruikgemaakt kon worden van een opt-out, dat wil zeggen dat cliënten alleen een reactie hoefden te geven als ze niet wilden meedoen.
8 Aanbieders van jeugdhulp en cliënten worden overvraagd om deel te nemen aan onderzoek
9 **https://www.dehaagsehogeschool.nl/onderzoek/projectdetails/clientervaringsonderzoek-jeugdhulp-haaglanden**

Voordat de studenten aan de slag gingen, hebben onderzoekers van het lectoraat Jeugdhulp in Transformatie het onderzoek geïntroduceerd bij de studenten en hebben de studenten een geheimhoudingsverklaring getekend om de privacy van de deelnemers te waarborgen. Voor aanvang van de afname van de interviews hebben de studenten minimaal de basisprincipes van interviewen geleerd en klassikaal geoefend met het houden van interviews. Daarnaast hebben de studenten geleerd om uitgeschreven interviews te coderen in het kwalitatieve analyseprogramma Atlas.ti. Vervolgens zijn de interviews voor een tweede keer gecodeerd door onderzoekers van het lectoraat.
Indien studenten tijdens de interviews met heftige situaties werden geconfronteerd, hadden zij de mogelijkheid om via hun docent met de studentdecaan van De Haagse Hogeschool te kunnen praten. De studentdecaan kan een gesprek aangaan met de student en eventueel doorverwijzen naar de studentpsycholoog.

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

RESULTATEN

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

Respons

Doordat de werving van respondenten voor het grootste deel is gelopen via hulpverleners, weten we zelfs bij benadering niet hoeveel cliënten zijn benaderd voor het onderzoek. Bij Jeugdformaat is wel een indicatie te geven van het aantal cliënten met een afgesloten traject. Hier zijn 473 cliënten benaderd. Twintig van hen hebben toestemming gegeven om hun gegevens te delen. Dit is een respons van 4 procent. Uiteindelijk heeft niet iedereen van deze groep meegedaan.
In totaal hebben 63 ouders en jongeren zich aangemeld. Van hen hebben uiteindelijk 23 ouders en jongeren deelgenomen aan een interview (35 procent), van wie vijf jongeren in een focusgroep. De gegevens van twee respondenten zijn uiteindelijk niet in de analyses meegenomen. De redenen hiervoor waren dat de ene respondent geen hulp in de regio Haaglanden heeft ontvangen. De andere is uitgesloten omdat het interview te weinig inhoudelijke informatie bevatte.
Onder de 21 volledige interviews waren veertien interviews met een ouder en zeven interviews met een jongere. Van de trajecten waren er vijf afgesloten en zestien nog lopend. Door de kleine aantallen maken we verder in dit rapport geen onderscheid tussen gemeenten, type hulp (vrijwillig of gedwongen) of hulpaanbieder.

Algemene ervaringen met jeugdhulp

De respondenten geven gemiddeld een 7 voor algemene tevredenheid met de hulp die ze hebben ontvangen. De beoordelingscijfers lopen uiteen van een 2 tot een 10. De gemiddelde duur van een traject onder de respondenten is 43 maanden met een spreiding van drie maanden tot 192 maanden. Wanneer deze laatste uitschieter niet wordt meegenomen, is de gemiddelde duur 32 maanden.
Uit de interviews met ouders en jongeren die een voldoende geven blijkt dat hun tevredenheid vooral komt doordat zij zich gehoord voelen. Ze hebben goed contact met de hulpverleners en de hulpverlening voelt voor hen ‘warm’ of dichtbij.

Een ouder verwoordt het als volgt:

> **“Nou, omdat het thuis is en dan is het contact fijner, vinden wij. De vertrouwensband verliep ook soepel en dat is ook prettig. In principe is het contact met mijn stiefdochter en haar therapeut tussen hun tweeën en dan ben ik niet aanwezig. Het wordt wel bij ons teruggekoppeld, maar je ziet vooruitgang en dat maakt dat het fijn is … dat wij onszelf konden zijn en open konden vertellen. Je voelt je niet beoordeeld en zonder vooroordelen en dat was prettig en fijn. We voelden ons vooral begrepen.”**

Ouders en jongeren die een onvoldoende geven, lijken zich juist niet gehoord te voelen en ervaren geen klik met de hulpverlener. Vaak voelen zij een afstand tot de hulpverlening en vinden zij dat er niet goed naar hun problemen geluisterd wordt.

Twee ouders verwoorden het als volgt:

> **“Het contact is niet zo goed. Ik begrijp hen natuurlijk wel, want ze hebben ook geen psychologen, psychiaters en maatschappelijk werkers op de plank liggen, zodat ze niet altijd gelijk op vragen in kunnen spelen. Maar ik heb daar niets aan, want ik sta aan de andere kant. Ik heb een wens, ik ben de klant … Ik vind dat het contact wat professioneler mag, wat directer en niet zo afstandelijk en bureaucratisch.”**

> **“Nou, in het begin is het wel wat minder geweest. Maar het is dat er een dame van het IAT bij zat en dat klikte niet. Dus, en toen is er een andere bijgekomen en dat gaat geweldig. Super.”**

Aanmelding

Van de ouders hadden de meeste zelf een hulpvraag. Zij vonden de hulp vaak via school of een al aanwezige hulpverlener. Jongeren hadden meestal geen eigen hulpvraag, maar werden door hun ouders of een al aanwezige hulpverlener in het gezin naar een hulpverlener gestuurd.

Eén van de ouders zegt het als volgt:

> **“Via school. Tenminste, onze school, hij zit op bijzonder onderwijs, en onze school doet daar heel veel zaken met hun. Zij hebben heel veel kinderen in de daghulp zitten. En die zeiden van ‘nou, ons kind is daar echt een geschikte kandidaat voor’ en toen hebben wij dus via school, met hulp van school, via de huisarts, hulp aangevraagd. Dus het was een beetje school en onze vraag, van: joh, wat kunnen we hiermee?”**

Een jongere geeft aan:

> **“M’n moeder heeft dat verteld aan (hulpverlener van moeder), dat we ruzie hebben. En (hulpverlener van moeder) heeft toen hulp eigenlijk ingeschakeld. Eigenlijk is dat via (hulpverlener van moeder) zo gelopen. (Hulpverlener van moeder) heeft toen gezegd van: ‘Wij maken ons zorgen om de kinderen omdat jullie ruzie hebben en in één huis wonen, dus we willen graag een oplossing zoeken.”**

De ervaringen met de aanmelding wisselen sterk. Ouders en jongeren die lang op hulp moesten wachten, waren minder positief over de aanmelding. Een negatieve ervaring met de aanmelding lijkt geen invloed te hebben op het algemene oordeel over de hulp.

> **“Alleen (hulpaanbieder) doet, vind ik, er vrij lang over. Ik wil dat er eerder gereageerd wordt. Je hebt een intake, vervolgens moet je weer terug, vervolgens komt er een behandelaar, vervolgens komt er dit vervolgens komt er dat vervolgens komt er zus. En dat vind ik jammer… Grote organisaties beginnen lomp te worden, die beginnen bureaucratisch te worden. Ook dat onpersoonlijke zit erin en dat vind ik niet zo leuk.”**

Enkele ouders geven aan moeite te hebben met alle vragenlijsten die ze moeten invullen, omdat voor hen vaak niet duidelijk is waarom ze deze lijsten moeten invullen of omdat ze bang zijn voor een te zwaar dossier of stempel.

Een ouder:

> **“Ze begonnen meteen met allerlei vragenlijsten, ik kreeg meteen een online vragenlijst … Ik had dus meteen het gevoel van: goh, er wordt in de gemeente een onwijs dossier meteen aangelegd over ons gezin. En dat vond ik gewoon niet zo prettig … Maar dat heeft ze toen wel heel goed opgepakt. Laat ik het zo zeggen: ik begrijp wel heel goed dat de drempel heel hoog kan zijn om zelf je kind aan te gaan melden, want ik was dus zelf ook wel dat ik meteen dacht: oei, ja, ga ik nu extra in de gaten worden gehouden van misschien is zij als ouder niet goed of zo? Vanuit die insteek was het voor mij dus niet, het was gewoon echt uit zorg voor mijn kind. Maar uiteindelijk is dat dus wel heel goed gegaan.”**

Suggesties voor verbetering

Ouders en jongeren hebben verschillende algemene verbeteringen voor de jeugdhulp genoemd. De meeste zijn al langer als verbeterpunt bekend, maar daar is blijkbaar nog steeds niet overal voldoende aandacht voor. Algemene verbeteringen die ouders en jongeren noemen zijn:

- In alle fasen van het traject: duidelijke en begrijpelijke uitleg en voldoende informatie over wat er gaat gebeuren en waarom.
- Ouders van adolescenten met lichte opvoedvragen weten vaak niet waar zij terechtkunnen.
- Het zou prettig zijn als er meer mensen betrokken zouden zijn bij de hulpverlening, zodat als er geen klik is, iemand anders het kan overnemen. Maar ook voor een frisse blik op de situatie wanneer een hulpverlener al een langere tijd aan het gezin hulp biedt.
- Het leveren van nazorg, omdat het lastig is om na de behandeling of het traject in het echte leven alle geleerde vaardigheden toe te passen en vol te houden. En omdat trajecten vaak kort duren.
- Wat betreft het kijken naar het hele gezin zijn de aanbevelingen verschillend. De ene ouder geeft aan het vervelend te vinden als ook de ouders in de schijnwerpers worden gezet. Het gaat tenslotte om de problematiek van het kind. De andere ouder geeft juist aan dat er te weinig naar het hele gezin wordt gekeken, omdat de problemen van het ene kind ook invloed hebben op het andere kind en het hele gezin.

Samenwerking en regie

Aan de respondenten is gevraagd of ze met meerdere hulpverleners en /of hulpaanbieders te maken hebben gehad. Vervolgens is gevraagd hoe zij de samenwerking en regie hebben ervaren. Bijna alle deelnemers hebben te maken gehad met meerdere hulpverleners, een deel van de respondenten ook met meerdere aanbieders. Hieronder geven we per deelvraag de bevindingen weer.

Ervaringen met de samenwerking en afstemming tussen de jeugdhulpaanbieders

De ervaringen met de samenwerking en afstemming tussen jeugdhulpaanbieders is wisselend. Cliënten of ouders die ontevreden zijn over de samenwerking en afstemming, krijgen vaak tegenstrijdige informatie of er is sprake van een onvolledige overdracht van dossiers. Dit laatste speelt vooral bij casussen waar meerdere hulpverleners achter elkaar betrokken zijn bij het gezin. Ouders ervaren dat de overdracht onvolledig is en zij elke keer hun verhaal opnieuw moeten doen. Ze hebben daarbij het idee dat ze elke keer opnieuw met een traject moeten

beginnen en niet verder kunnen met waar ze gebleven waren. Dit leidt bij sommigen tot frustratie en het gevoel niet vooruit te komen. Conflicterende informatie komt voor waar twee of meer hulpverleners tegelijk erbij betrokken zijn.

Een jongere zegt hierover:

> **“Van de ene moet je gaan sporten, van de ander hoeft dat niet. Dit gebeurt ook met andere dingen, dan weet je niet wat je moet doen. Dat is verwarrend en onduidelijk.”**

Ouders die tevreden zijn over de samenwerking en afstemming hebben bijna altijd een vast overleg met alle betrokken partijen. Meestal vindt dit om de drie maanden plaats. Bij dit overleg wordt besproken waar de casus staat, wat iedereen nog nodig heeft, en worden de doelen onderling afgestemd. Ouders ervaren dit als zeer prettig en zij geven aan dat ze echt mee mogen praten. Bij deze casussen is het over het algemeen duidelijk dat één persoon de regie voert.

Een jongere:

> **“De hulpverlening was in contact met basiszorg. Die regelt om de paar maanden een meeting met ons. Daar is de jeugdhulp, ggz, ik en mijn moeder. Ik vond dat wel fijn. De hulpverleners kunnen dan overleggen met elkaar hoe het gaat. Het is dan één keer in de twee maanden. We maken dan ook afspraken tussen de hulpverleners voor de volgende keer. Het is fijn om erachter te komen wie wat doet.”**

Sommige ouders geven aan dat zij zelf het initiatief hebben genomen voor een dergelijk overleg en, als dat dan is opgepakt, dat alle partijen daar positief over zijn.

Ervaringen met de rol van de huisarts, het onderwijs en/of het lokale team
De respondenten in dit onderzoek hebben weinig ervaring met de rol van de huisarts in de hulpverlening. Bij een klein aantal heeft de huisarts voor de doorverwijzing gezorgd. Maar de huisarts was daarna niet meer betrokken bij de hulpverlening.

Een jongere zegt daarover:

> **“Wel raar, want dan kwam ik bij de huisarts en dan vroeg hij ‘hoe gaat het’ en wist hij helemaal niks. Hij was niet op de hoogte.”**

Ouders merken wel vaak dat de school een rol speelt bij de hulpverlening. De ene keer had de school een probleem aangekaart en werden de ouders zich bewust van een hulpvraag. De andere keer had de ouder een hulpvraag en besprak die met de school. In de meeste gevallen bleef de school betrokken bij de hulpverlening aan het kind. Dit hield in dat de school betrokken werd bij het overleg tussen de ouders en hulpverleners en bij het opstellen van de doelen en het behandelplan. In een enkel geval gaven de ouders aan dat de school een andere visie had dan de hulpverlening. Deze ouders hebben hun kind daarom op een andere school gedaan.

Een van deze laatste ouders:

> **“ Nee, hij moet echt naar het speciaal onderwijs, echt al heel snel (zegt de school – red.) en dan hadden ze iemand ingeschakeld … Gelukkig was (naam hulp-aanbieder) het er niet mee eens. Onder andere ook de gedragswetenschapper en ja, (naam hulpaanbieder) heeft gewoon een plan en als de school daar niet aan mee kan werken, dan loopt het traject van mijn kind vast en die is daarvan de dupe. Ik heb daarom stappen moeten ondernemen door mijn kind over te plaatsen naar een andere school. ”**

Het lokale team heeft verschillende rollen bij de respondenten in dit onderzoek. Bij enkele respondenten regelde het lokale team de doorverwijzing. Bij andere respondenten had het de rol van casusregisseur, maar was het niet altijd duidelijk of het team ook de verwijzer was geweest. Sommige respondenten geven aan dat het lokale team wel betrokken was bij de overleggen, maar benoemen geen duidelijke rol van het team. Waar het lokale team als regisseur optrad, werd dat als prettig ervaren. Of het lokale team wordt genoemd als betrokken partij, lijkt niet samen te hangen met het moment waarop de hulp startte. Eén ouder geeft aan dat het lokale team haar onvoldoende hulp heeft kunnen bieden door gebrek aan expertise van de problematiek van haar kinderen. De gedragswetenschapper van het lokale team stelde wel een goede diagnose, maar pakte het verder niet goed op, geeft de ouder aan, waardoor zij zelf de regie in handen moest nemen.

Ervaringen met de coördinatie of regie

Hierboven staat al beschreven dat niet iedere ouder of jongere heeft ervaren dat er iemand duidelijk de regie had. Waar dit wel het geval was, zijn jongeren en ouders meer tevreden over de samenwerking. Er is dan sprake van een periodiek gezamenlijk overleg, waarbij de ouders en de jongeren ervaren meer gehoord te worden. Een goede regisseur heeft in de ogen van de ouders en jongeren de coördinatie in handen en legt besluiten vast, maar laat de regie waar dat kan bij de ouders en jongeren.

Een ouder verwoordt het zo:

> **“ Nee, in positieve zin hè. De zorgregisseur die dan de regie houdt, maar niet laat zien dat ze regiehouder is, vooral de regie bij de ouders en het kind heeft gelegd. ”**

Suggesties voor verbeteringen in de coördinatie of regie

Ouders en jongeren hebben verschillende verbeterpunten voor de samenwerking en regie genoemd:

- Een betere overdracht van dossiers en dan met name volledige overdracht.
- De hulpverlening oppakken waar die gebleven is en niet alles weer opnieuw doorlopen.
- Gezamenlijk overleggen mag vaker.
- Het herhaald invullen van vragenlijsten kan worden voorkomen (door een goede overdracht van informatie).
- Als organisaties moeten samenwerken om goede hulp te organiseren, betrek ouders dan ook in het gesprek daarover (niet over, maar mét de ouders blijven praten).
- Laat de mening van de ouder doorslaggevend zijn bij het bepalen van wie de leiding heeft, wanneer de samenwerking tussen school en zorgaanbieders nodig is en als er verschil van mening tussen school en zorgaanbieder is over de best passende hulp of ondersteuning.

Mate van aansluiting op de hulpvraag

Aan de respondenten is gevraagd of en in hoeverre zij de hulp als nuttig hebben ervaren. Vervolgens is gevraagd of de gestelde doelen behaald zijn en of zij vonden dat de geboden hulp aansloot bij hun ondersteuningsbehoefte. Hieronder per deelvraag hun bevindingen.

In hoeverre hebben de ouders en jongeren de hulp als nuttig ervaren?

Over het algemeen geven de respondenten aan de hulp als nuttig te ervaren. Respondenten ervaren:

- een positieve verandering;
- dat ze zelf verder kunnen met de vaardigheden die ze aangereikt hebben gekregen;
- dat het weer beter gaat met hun kind (dat zit beter in zijn vel, heeft vrienden, gaat naar school et cetera);
- dat de relatie tussen ouder en kind weer beter is.

Een jongere:

> **“Nou, het was nuttig omdat ik bij elke therapie van elke therapeut wel weer dingetjes heb geleerd. Ik heb altijd wel last van depressieve stemmingen, maar het is wel veel minder geworden door therapie. Ik denk dat het wel goed heeft geholpen, dat ik er beter mee heb leren omgaan.”**

Uit de interviews blijkt dat het vaak een zoektocht is naar de juiste benoeming van het probleem en daarmee naar de juiste hulp. Ouders hebben al vaak in een vroeg stadium in de gaten dat het in de ontwikkeling van hun kind niet helemaal loopt zoals bij andere kinderen, al dan niet op aangeven van de school. Meestal is het dan nog niet duidelijk wat er precies aan de hand is, zijn de problemen nog vaag of zijn kinderen nog te jong om een duidelijke diagnose te stellen. Hierdoor is het lastig om de juiste hulp te vinden. Als die uiteindelijk gevonden is, zijn de ouders zeer tevreden. Bij jongeren is het ook vaak een zoektocht naar de juiste hulp. Hier lijkt mee te spelen dat de jongere zelf nog niet openstaat voor hulp. Wanneer jongeren accepteren dat er hulp nodig is, zijn zij meer tevreden.

Een ouder:

> **“In eerste instantie sloot de hulp niet aan. Dat komt omdat signalen vanuit school waren gekomen, dat hij heel boos was en dat hij niet stil kon zitten. En dat waren eigenlijk oppervlakkige signalen waar een hulpplan op gemaakt was, een plan van aanpak en later bleek dat juist die signalen kwamen van onderliggende problemen. En toen heeft, en dat vind ik echt wel heel goed en heel sterk van (naam jeugdhulp aanbieder), toen hebben zij een gedragswetenschapper ingeschakeld die onderzoek heeft gedaan en echt wel een langdurig onderzoek, laat ik zeggen bij elkaar genomen drie volle dagen hè. Om echt te kijken naar: oké wat gaat er in hem om? Wat gebeurt daar? Ze hebben een IQ-test, eigenlijk van alles hebben ze gedaan. En aan de hand van dat onderzoek is er echt een concreet plan van aanpak gekomen wat wel heeft gewerkt.”**

In hoeverre zijn de doelen volgens de ouders en jongeren daadwerkelijk behaald?

Bijna alle respondenten doen uitspraken over het behalen van de doelen. Ze menen dat de doelen behaald of deels behaald zijn. De respondenten die zowel positieve als negatieve resultaten rapporteren, zijn genuanceerd: ze hebben sommige doelen wel behaald en andere niet, of de ene zorgaanbieder heeft ze wel geholpen en een andere niet, of ze hebben meer tijd nodig om de nog niet bereikte doelen te behalen. De respondenten met een afgesloten traject

geven aan dat de vaardigheden moeilijk toe te passen zijn in het echte leven of dat er meer tijd nodig is om alle doelen te behalen, wat betekent dat het traject eigenlijk te kort was.

Een ouder:

> **“Nee niet allemaal, een aantal doelen zijn niet behaald of voor een deel behaald. En dat komt eigenlijk, als je echt helemaal alles wil behalen, dat je meer tijd nodig hebt. Maar het traject duurt echt maar een half jaar, er is ook maar geld voor een halfjaar. En ja een kind ontwikkelt zich, dus het is wel op de goede weg, maar op een gegeven moment moet hij zich ook zelf ontwikkelen en gaat het gewoon langzamer. Of anders loop je ergens tegenaan en komt er een vakantie doorheen en stagneert het. Dus niet alles is behaald, maar wel een heleboel punten van de doelen.”**

In hoeverre sloot de geboden hulp of ondersteuning aan bij de ondersteuningsbehoefte?
Deze vraag hebben we gesplitst in drie onderdelen: in hoeverre sloot de hulp aan, in hoeverre konden ouders/jongeren meepraten over de doelen en in hoeverre konden zij meepraten over beslissingen?

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat de hulp aansloot bij de hulpvraag. Respondenten ervaren het als positief als een hulpverlener zorgvuldige diagnostiek uitvoert of laat uitvoeren, zodat de geboden hulp goed aansluit bij wat echt nodig is, er een helder plan ligt waar ze vertrouwen in hebben en het plan uitgevoerd wordt. Ze ervaren dat het soms best een zoektocht is om tot passende hulp of ondersteuning te komen, maar als dit eenmaal bereikt is, spreken ze zich daar positief over uit.

Een ouder:

> **“Ja, want de hulp met betrekking tot de hulpregisseur die erin zat en de medewerker die mijn kind heeft ondersteund een-op-een, daar is een plan voor geschreven en dat is precies zo uitgewerkt en gevolgd zoals ik dat gewenst had als ouder. Maar zeker de belangen van mijn kind zijn daarin meegenomen. Het mooie is dat er echt wel gekeken is naar mijn kind, wat heeft hij nodig? En daar heeft (naam jeugdhulpaanbieder) zich op aangepast door het bieden van hulp.”**

Als negatief benoemen respondenten het wanneer de hulp gericht was op symptomen en niet op het onderliggende probleem, de hulp niet of niet voldoende op de hulpvraag gericht was of de focus verlegd was naar een ander probleem of persoon binnen het gezin. Sommige respondenten vinden dat de hulpverlener zijn of haar eigen plan trok. Respondenten benoemen dat dat kwam door een verschil in visie, tegenwerking van de partner of een andere partij, of aannames op basis waarvan een plan gemaakt werd. Een ander negatief punt dat genoemd wordt, is dat er om hulp te krijgen een diagnose nodig is en dat je anders geen hulp krijgt.

De meeste respondenten zijn positief over het bespreken van de doelen en het mogen meepraten over belangrijke beslissingen. Zij konden meepraten over de te stellen doelen. Deze respondenten ervaren de doelen als helder en concreet. Meerdere respondenten benoemen dat het aanvoelde alsof de doelen echt van henzelf kwamen. De respondenten die vinden dat ze konden meepraten, benadrukken vooral dat de gestelde doelen gezamenlijk werden bepaald, maar ook dat ze er zelf wel voor zorgden dat hun ideeën en wensen goed meegenomen werden. Zij kwamen voor zichzelf op.

Een ouder:

> **“Ja, ik had zelf mijn eigen inbreng, daar zorgde ik wel voor, haha. Ik kan me wel voorstellen dat ouders dat niet doen en dat de hulpverleners daar wel alert op moeten zijn. Ik ben mondig genoeg en ik weet waar ik mee te maken heb, dus bemoei ik me graag daarmee, voor zover ik kan, voor zover ik daar invloed op heb. Maar je hebt ook ouders die dat misschien helemaal niet durven. En het mooie is om juist ouders te benaderen met: Wat vindt u ervan? Hoe denkt u erover? Wat wilt u veranderen?”**

De respondenten die minder positief zijn over het bespreken van de doelen en het mogen meepraten over belangrijke beslissingen, zij hebben niet de ervaring dat ze inspraak hadden. Zij ervoeren dat de doelen waren bedacht door de hulpverlener of door de ouders, die hulp aan hun kind oplegden. Cliënten die niet konden meepraten, vertellen dat ze het idee hebben dat de hulpverlener zijn eigen koers voer of dat zij onvoldoende direct betrokken waren bij de besluitvorming over de noodzakelijke hulp.

Suggesties voor verbeteringen met betrekking tot aansluiting op de hulpvraag
Respondenten dragen een uitgebreide lijst met suggesties aan voor verbetering:

- Zorg voor een goede analyse van de situatie voordat een besluit over de in te zetten hulp genomen wordt, waarbij aandacht is voor de impact van problemen op andere gezinsleden dan de direct betrokkene(n).
- Vraag actief naar de ideeën, wensen en behoeften van ouders.
- Neem de ideeën en wensen van cliënten (ouders én jongeren) serieus.
- Zorg dat trajecten voldoende intensief zijn (aantal en frequentie van de gesprekken, duur van de hulp).
- Wees alert op signalen dat het proces gesaboteerd wordt (bijvoorbeeld in scheidingszaken het frustreren van het proces door herhaalde aanvragen van de nieuwe gezinsvoogd).

CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In voorgaande hoofdstukken hebben we de methoden en resultaten beschreven. In dit hoofdstuk reflecteren we op de resultaten voor de praktijk en geven we aanbevelingen vanuit de verbeterpunten van de respondenten. Vervolgens gaan we in op de leerervaringen van studenten en leerervaringen vanuit de pilot.

Conclusies

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

1. De samenwerking tussen de verschillende betrokken jeugdhulpprofessionals.
2. De mate waarin de hulp aansluit op de hulpvraag.

Op basis van de resultaten van dit onderzoek kunnen we concluderen dat ouders en jongeren in de jeugdhulp over het algemeen tevreden zijn over de hulp. Twee belangrijke punten die bij de mate van tevredenheid een rol spelen, zijn het goed gehoord worden en het ervaren van een klik met de hulpverlener.

Met betrekking tot de samenwerking en regie kan geconcludeerd worden dat de ervaringen wisselend zijn. Wanneer regelmatig overleg plaatsvindt met alle betrokken partijen en er een duidelijke regievoerder is, leidt dit tot een grotere tevredenheid bij ouders, jongeren en hulpverleners. Alle partijen ervaren dan een groter gevoel van betrokkenheid en ouders ervaren dat zij goed gehoord worden. De samenwerking wordt als negatief ervaren als er geen goede overdracht is van dossiers, waardoor elke keer opnieuw moet worden begonnen, of als er sprake is van conflicterende informatie. Wanneer het wijkteam of de school een rol heeft gespeeld bij de verwijzing, blijven zij vaak betrokken in het traject. Dit ligt bij de huisarts anders. Deze heeft voornamelijk een rol als verwijzer en is verder niet betrokken bij het traject.

De mate van aansluiting op de hulpvraag wordt, net als de samenwerking en regie, wisselend ervaren. Wanneer een duidelijk probleem wordt vastgesteld, waar vaak een lange periode aan voorafgaat, en ouders en jongeren kunnen meepraten over de te stellen doelen en daarin gehoord worden, ervaren zij dit als positief. Dit leidt ertoe dat ouders en jongeren de hulp als nuttig ervaren. Wanneer zij ervaren dat er niet naar hun wensen en ideeën geluisterd wordt of er geen duidelijk probleem benoemd wordt, ervaren ze de aansluiting als negatiever.

Aanbevelingen voor de praktijk

Een rode draad in dit onderzoek is de communicatie tussen hulpverleners en tussen hulpverleners en ouders over de samenwerking en regie en aansluiting op de hulpvraag (het gehoord voelen, kunnen meepraten, duidelijke uitleg en de samenwerking onderling). Daarnaast wordt de zoektocht naar de juiste hulp (juiste probleemstelling) en de klik met de hulpverlener als belangrijk aangegeven. Deze punten komen ook uit tal van andere onderzoeken naar voren (Anschutz, J. et al., 2017; Kreijen, P., 2019; Nooteboom, L. et al., 2017; Gilsing, R. et al., 2017). We bevelen dan ook aan om nog meer aandacht te hebben voor de communicatie met alle partijen. Hieronder lichten we dit toe met betrekking tot de twee centrale thema's in dit onderzoek: samenwerking en regie, en aansluiting op de hulpvraag.

Aanbevelingen met betrekking tot samenwerking en regie

Een duidelijke regie en goede samenwerking tussen verschillende partijen, waarbij ouders en jongeren nauw betrokken worden, is belangrijk voor een goede ervaring met jeugdhulp van ouders en jongeren. Een periodiek gezamenlijk overleg kan hieraan bijdragen. Daarnaast draagt een dergelijk overleg bij aan het gehoord voelen van ouders en jongeren, kan zulk overleg het idee wegnemen bij ouders dat de hulpverlener op eigen houtje handelt, kan het inzicht geven in alle mogelijkheden, bijdragen aan een frisse blik van de hulpverleners en dienen als controlemoment van handelingen van de hulpverlener. Dit gebeurt al wel, maar uit dit onderzoek blijkt nog in onvoldoende mate.

Daarnaast kan gedacht worden aan een andere frequentie van de gezamenlijke overleggen, omdat sommige respondenten aangeven meer behoefte te hebben aan gezamenlijk overleg dan één keer in de drie maanden. Bespreek en overleg daarbij met de ouders en de jongere wie de regie heeft. Zij kunnen hier een bepaalde voorkeur in hebben die beter aansluit bij hun wensen.

Verschillende ouders in dit onderzoek bestempelden zichzelf als mondige of actieve ouder. Zij gaven aan dat er wel naar hen werd geluisterd en dat zij werden betrokken in het proces omdat zij daar zelf voor zorgden, maar dat ouders die minder mondig zijn, ook betrokken moeten worden in het proces. Het is daarom belangrijk om goed naar álle ouders te luisteren en hen te stimuleren om aan te geven wat zij wel en niet wensen. Leg daarbij goed en in heldere bewoordingen uit wat er gaat gebeuren en waarom, zodat een ouder een goede inschatting kan maken.

Een ander aandachtspunt in de samenwerking is een goede en volledige overdracht van het dossier, zodat ouders en jongeren niet telkens weer hun hele verhaal hoeven te vertellen en dat de hulpverlening opgepakt kan worden waar die gebleven is. Als er toch nog vragenlijsten, extra informatie of een andere behandeling nodig zijn, licht dan in duidelijke bewoordingen toe waarvoor deze noodzakelijk zijn.

Aanbevelingen met betrekking tot aansluiting op de hulpvraag

Bij de mate van aansluiting op de hulpvraag gaat het in hoofdzaak om een goede communicatie tussen hulpverleners en ouders en jongeren, net als bij de regie en samenwerking. Het is belangrijk dat er niet óver ouders en jongeren gesproken wordt, maar mét hen.

Daarnaast is een goede analyse van de problematiek aan het begin van een traject van groot belang voor de ervaring met en effecten van de hulp. Dit kan bijvoorbeeld door middel van verdiepende gesprekken aangevuld met gevalideerde vragenlijsten. Leg aan de ouders en jongeren wel goed uit wat het doel is en wat ervoor moet gebeuren. Daarbij is het belangrijk om goed naar ouders én jongeren te luisteren en hun ideeën serieus te nemen. Een veelgebruikte en gevalideerde techniek hierbij is de motiverende gespreksvoering (Bartelink, C., 2013).

Er zou nagedacht kunnen worden over een uitgebreide en overdraagbare intake, waarover gezamenlijk afspraken zijn gemaakt tussen verschillende hulpaanbieders. Daarnaast kan gedacht worden aan de richtlijn Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp[10]. Wanneer het probleem helder is en er een besluit over de in te zetten hulp wordt genomen, is het belangrijk om hierbij aandacht te hebben voor de impact van de problemen op andere gezinsleden dan de direct betrokkene(n) en dat het traject voldoende intensief is (aantal en frequentie van de gesprekken, duur van de hulp). Bespreek dit ook met de ouders en jongere.
Overige aanbevelingen vanuit de respondenten

Naast de verbeterpunten voor samenwerking en regie en aansluiting op de hulpvraag hebben ouders en jongeren nog andere punten genoemd. Een daarvan is de klik met de hulpverlener. Dit is voor ouders en jongeren heel belangrijk. Wat deze klik precies is, wordt niet duidelijk uit dit onderzoek. Ook in andere onderzoeken komt deze klik naar voren (Anschutz, J. et al., 2017). Veelal wordt gedacht aan een vertrouwensband. Er zou meer aandacht moeten komen voor de manier waarop zo'n band wordt gemaakt. Wat hebben hulpverleners daarvoor nodig, hoe bepaal je of het lukt om zo'n band op te bouwen en wat gebeurt er als het niet lukt om een klik te krijgen? Een tweede punt is dat ouders van adolescenten met lichtere vragen vaak niet weten waar zij terechtkunnen. Ze geven aan dat het in het primair onderwijs duidelijk is, daar loop je makkelijk binnen en zijn veel folders te vinden. In het voortgezet onderwijs is dit lastiger, terwijl ouders ook dan tegen vragen aanlopen. De jeugdgezondheidszorg, het schoolmaatschappelijk werk en wijkteams zijn bedoeld voor lichtere vragen, ook voor adolescenten. Ouders en jongeren

10 https://richtlijnenjeugdhulp.nl/wp-content/uploads/2015/11/Richtlijn-Samen-beslissen_Richtlijn.pdf

weten deze partijen nog onvoldoende te vinden. Zij zouden zich meer bij deze doelgroep kunnen profileren.

Nazorg noemen verschillende respondenten als een belangrijk verbeterpunt. Hierbij geven zij aan dat het best lastig is om na de behandeling of het traject in het echte leven alle geleerde vaardigheden toe te passen en vol te houden. Het zou fijn zijn als je dan nog bij iemand kunt langskomen om te bespreken hoe het gaat. Er zou hierbij gedacht kunnen worden aan een zogenaamde strippenkaart, waarmee de cliënt nog een aantal keren een vraag kan stellen als daar behoefte aan is. Ook kan gedacht worden aan het opnemen van contact met de ouder of jongere na een bepaalde periode, bijvoorbeeld na een maand, na drie maanden en zes maanden na het eind van de behandeling.

Wat betreft het kijken naar het hele gezin zijn de aanbevelingen verschillend. De ene ouder geeft aan het vervelend te vinden als ook de ouders in de schijnwerpers worden gezet. Het gaat tenslotte om de problematiek van het kind. De andere ouder geeft juist aan dat er te weinig naar het hele gezin wordt gekeken, omdat de problemen van het ene kind invloed hebben op het andere kind en het hele gezin.

Conclusies en aanbevelingen vanuit de opzet van de pilot

Dit onderzoek was nadrukkelijk opgezet als een pilot, waarin voor het eerst (in Haaglanden) ervaring werd opgedaan met de inzet van hogeschoolstudenten bij de uitvoering van een kwalitatief cliëntervaringsonderzoek. De regio Haaglanden is er dan ook trots op dat de studenten veel en diepgaande informatie hebben opgehaald bij de deelnemende ouders en jongeren. Tijdens de pilot zijn ook een aantal belangrijke aanbevelingen naar voren gekomen voor de uitvoering van een onderzoek met de inzet van studenten. Hieronder worden ze beschreven.

Om te beginnen was de respons in deze pilot lager dan verwacht. Een steekproef van 240 ouders en jongeren was beoogd, zodat studenten voldoende ervaring konden opdoen met interviewen. Uiteindelijk hebben 23 ouders en jongeren meegedaan. Door het lagere aantal interviews dan verwacht kunnen we geen uitspraken doen over de omvang van de problemen of successen in de praktijk. Maar, omdat het om kwalitatief onderzoek gaat hoeft dit niet per se te betekenen dat het onderzoek geen waarde heeft. Kwalitatief onderzoek heeft als doel verdiepende informatie op te leveren over wat er leeft en waarom, meestal als aanvulling op al bestaande kennis (Plochg, T. et al., 2007). Kwalitatief onderzoek geeft daarmee een beeld van de problemen waar cliënten in de praktijk tegenaan lopen en van de successen in de hulpverlening. De bevindingen in dit onderzoek leveren geen verrassende en nieuwe informatie op, maar sluiten wel aan bij eerdere onderzoeken (Anschutz, J. et al., 2017; Kreijen, P., 2019; Gilsing, R. et al., 2017; Nooteboom, L. et al., 2017). Dit kan positief opgevat worden als bewijs dat het onderzoek en de resultaten valide zijn. Maar ook negatief: dat het weinig nieuwe input oplevert om de discussie over de kwaliteit van jeugdhulp te voeren.

Vanuit het onderwijs is aangeven dat ondanks de lage respons of juist door de lage respons de studenten veel van de opdracht hebben geleerd. De studenten geven zelf ook aan hun deelname leuk en leerzaam te hebben gevonden. Voor het lerend vermogen is het ook belangrijk de studenten zelf zaken te laten uitzoeken. Het is belangrijk hen niet te veel te instrueren, want zij kunnen expertise raadplegen binnen De HHs. Voor de studenten zou een slotbijeenkomst met de gemeente een mooie aanvulling zijn. Dan zien zij zelf wat er met hun resultaten gebeurt. Dat motiveert.

In deze pilot bleek een uniforme uitrol van de werkwijze niet mogelijk. Aansluiting bij de wensen en mogelijkheden van de jeugdhulpaanbieders en lokale teams is de belangrijkste voorwaarde gebleken voor deelname aan de pilot. Er is zo veel mogelijk maatwerk toegepast. Daarnaast is bij

de start van de pilot veel tijd en inspanning besteed aan het, in samenspraak met de betrokken partners in het kennisnetwerk, opstellen van een plan van aanpak. Naderhand bleek dat het voorgestelde tijdpad niet voor alle partners in het kennisnetwerk haalbaar was. Verder kostten het creëren van draagvlak en de besluitvorming bij de betrokken organisaties meer tijd en inzet dan voorzien. De route stuurgroep > vertegenwoordiger gemeente/aanbieder > manager lokaal team/manager afdeling is in veel gevallen tijdrovender gebleken dan van tevoren was ingeschat. Er zat vaak relatief veel tijd tussen het uitzetten van de vraag door de vertegenwoordiger naar de manager en de reactie van de manager naar ons. Het afstemmen met een privacy-expert van een organisatie en het geven van presentaties aan de medewerkers van een lokaal team, waren noodzakelijke (extra) processtappen. Het is daarom belangrijk ruim de tijd uit te trekken voor alle voorbereidingen en daarbij rekening te houden met de fasering in het curriculum. In het curriculum kan niet meer worden geschoven. Dit staat vast, daarom is het belangrijk om alles klaar te hebben staan voordat het vak begint. Zorg er daarbij ook voor dat alle toestemming van de respondenten binnen is bij de studenten voor de start van het vak.

Besteed daarnaast veel aandacht aan het informeren en werven van ouders en jongeren. Bij het benaderen van de aangemelde cliënten bleek in sommige gevallen dat cliënten niet op de hoogte waren van het onderzoek, ondanks de actieve toestemming. In enkele gevallen leidde dit tot boze reacties. Bij het benaderen van de aangemelde cliënten werd in sommige gevallen niet opgenomen, ook niet bij herhaaldelijk bellen. Mogelijke oorzaak hiervoor kan zijn het bellen met afgeschermde nummers. Daarnaast vragen de vereiste stappen vanuit de AVG voor het actief instemmen met deelname door jongeren en ouders, om extra stapjes in het proces, die mogelijk van invloed zijn op de bereidheid van de doelgroep om mee te doen aan het onderzoek. Mogelijke aanbevelingen voor een volgend onderzoek voor het benaderen van cliënten zijn:

- Maak gebruik van een opt-outsysteem.
- Neem het onderzoek mee in bestaande cycli van cliënttevredenheidsonderzoek.
- Laat het onderzoek deel uitmaken van de hulpverlening.



Afbeelding 1. Posterpresentaties van de studenten Social Work

LITERATUUR

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

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

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

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

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

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

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

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

BIJLAGE I

Topiclijst interview ouders

Introductie (ongeveer 3 minuten)

- Laat de geïnterviewde weten dat alle informatie anoniem wordt verwerkt.
- Laat weten dat vertrouwelijk wordt omgegaan met alle informatie.
- Vraag toestemming aan de geïnterviewde voor de opname en geef aan dat die alleen wordt gebruikt voor de uitwerking van het interview.

1. Is het traject van uw kind afgesloten of loopt het nog?
2. Wat is de leeftijd van uw kind?
3. Wat is uw woonplaats/woongemeente? (dit is nodig omdat de jeugdhulp per gemeente anders is geregeld)

! **Denk er aan om bij alle vragen goed door te vragen (waarom, hoe is dat gekomen, wat vond u daarvan?)**

Algemeen (ongeveer 5 minuten)

4. Hoe tevreden bent u over de hulp die uw kind heeft gekregen op een schaal van 1 tot 10?
   - Kunt u dit cijfer toelichten? (doorvragen op wat wel en niet goed ging)
5. Heeft u zichzelf aangemeld voor de hulp of is dat gelopen via de huisarts, de school en/of het lokale team?
   - Indien niet zelf aangemeld: hoe heeft u dat ervaren?
   - Indien zelf aangemeld: hoe bent u in contact gekomen met de jeugdhulp?
6. Had u of uw kind zelf een duidelijke hulpvraag of was de hulp gedwongen? Indien gedwongen, door wie werd u gedwongen?

Doelrealisatie en aansluiten (ongeveer 10 minuten)

7. In hoeverre heeft u de hulp als nuttig ervaren? Als u een cijfer van 1 tot 10 mag geven, welk cijfer zou u dan geven?
8. Sloot de hulp/ondersteuning aan bij de hulpvraag van u en uw kind?
9. Zijn de doelen met u en de hulpverlening afgesproken, wat u wilde bereiken voor uw kind?
   - Wat vond u van deze doelen?
   - Vond u dat u voldoende kon meepraten over deze doelen en over de hulp?
10. Zijn deze doelen behaald? Heeft het uw kind geholpen?
11. Wat zou volgens u beter kunnen in de aansluiting van de hulp op uw vraag/de vraag van uw kind?

Ketensamenwerking en regievoering (ongeveer 10 minuten)

12. Zijn er meerdere hulpverleners betrokken (geweest) in het traject voor uw kind?
    - Waren deze van dezelfde instelling of van verschillende instanties?
    - Was de school van uw kind erbij betrokken? Of, indien van toepassing, de verwijzer (zie vraag 2)?
13. Werkten de hulpverleners en andere partijen samen?
14. Hoe heeft u de samenwerking tussen de hulpverleners ervaren? Als u een cijfer van 1 tot 10 mag geven, welk cijfer zou u dan geven?
    - Wisten de hulpverleners van elkaar wat zij deden? Stemden zij hun hulp en activiteiten onderling af?
    - Had een van de hulpverleners duidelijk de regie of coördinatie?
15. Welke mogelijke verbeteringen ziet u voor de samenwerking?

Tot slot (ongeveer 2 minuten)

16. Kunt u iets over uw school of opleiding vertellen? Welke school of opleiding heeft u afgerond?
17. Hoe is uw huishouden samengesteld (1 of 2 ouders, biologische ouders, aantal kinderen en leeftijden, broers/zussen en hun leeftijd)?
18. Van wanneer tot wanneer heeft u hulp ontvangen?
19. Waarvoor kreeg uw kind hulp?
20. Heeft u nog andere kinderen die hulp ontvangen?

BIJLAGE II

Topiclijst interview jongeren

Introductie (ongeveer 3 minuten)

- Laat de geïnterviewde weten dat alle informatie anoniem wordt verwerkt.
- Laat weten dat vertrouwelijk wordt omgegaan met alle informatie.
- Vraag toestemming aan de geïnterviewde voor de opname en geef aan dat die alleen wordt gebruikt voor de uitwerking van het interview.

1. Ontvang je op dit moment nog jeugdhulp?
2. Wat is je leeftijd?
3. Wat is je woonplaats/woongemeente? (dit is nodig omdat de jeugdhulp per gemeente anders is geregeld)

! **Denk er aan om bij alle vragen goed door te vragen (waarom, hoe is dat gekomen, wat vond je daarvan?)**

Algemeen (ongeveer 5 minuten)

4. Hoe tevreden bent je over de hulp die je hebt gekregen op een schaal van 1 tot 10?

Kun je dit cijfer toelichten? (doorvragen op wat wel en niet goed ging)

5. Heb je jezelf aangemeld voor de hulp of is dat gelopen via de huisarts, de school en/of het lokale team?
   - Indien niet zelf aangemeld: hoe heb je dat ervaren?
   - Indien zelf aangemeld: hoe ben je in contact gekomen met de jeugdhulp?
6. Had je zelf een duidelijke hulpvraag of was de hulp gedwongen? Indien gedwongen, door wie werd je gedwongen?

Doelrealisatie en aansluiten (ongeveer 10 minuten)

7. In hoeverre heb je de hulp als nuttig ervaren? Als je een cijfer van 1 tot 10 mag geven, welk cijfer zou je dan geven?
8. Sloot de hulp/ondersteuning aan bij jouw hulpvraag?
9. Zijn de doelen met jou en de hulpverlening afgesproken, wat je wilde bereiken?
   - Wat vond je van deze doelen?
   - Vond je dat je voldoende kon meepraten over deze doelen en over de hulp?
10. Zijn deze doelen behaald? Heeft het geholpen?
11. Wat zou volgens jou beter kunnen in de aansluiting van de hulp op jouw vraag?

Ketensamenwerking en regievoering (ongeveer 10 minuten)

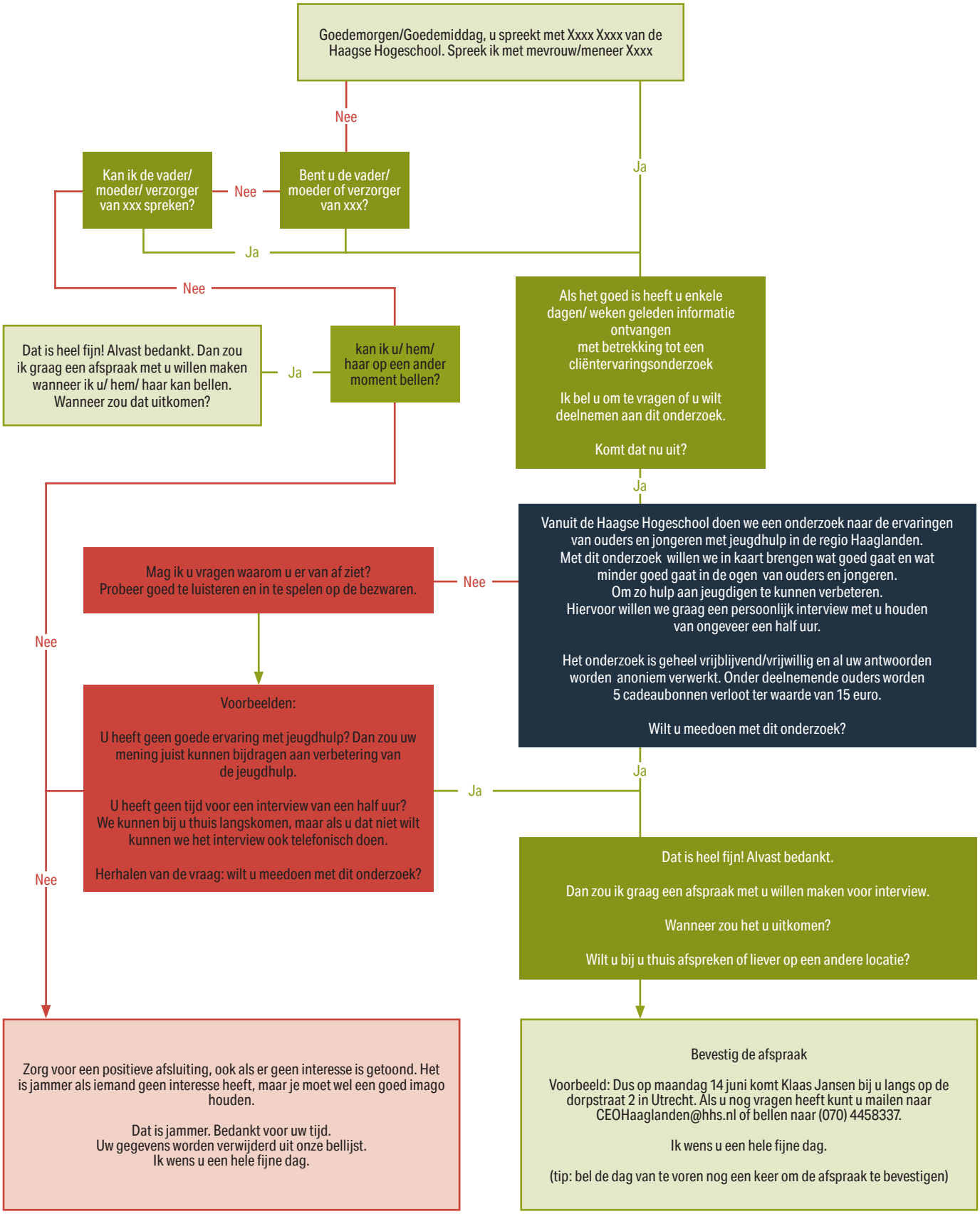
12. Zijn er meerdere hulpverleners betrokken (geweest) in jouw traject?
    - Waren deze van dezelfde instelling of van verschillende instanties?
    - Was jouw school erbij betrokken? Of, indien van toepassing, de verwijzer (zie vraag 2)?
13. Werkten de hulpverleners en andere partijen samen?
14. Hoe heb je de samenwerking tussen de hulpverleners ervaren? Als je een cijfer van 1 tot 10 mag geven, welk cijfer zou je dan geven?
    - Wisten de hulpverleners van elkaar wat zij deden? Stemden zij hun hulp en activiteiten onderling af?
    - Had een van de hulpverleners duidelijk de regie of coördinatie?
15. Welke mogelijke verbeteringen zie je voor de samenwerking?

Tot slot (ongeveer 2 minuten)

16. Kun je iets over je opleiding vertellen? Welke school of opleiding volg je of heb je afgerond?
17. Hoe is het gezin samengesteld waarin je opgroeide (1 of 2 ouders, biologische ouders, aantal kinderen en leeftijden, broers/zussen en hun leeftijd)?
18. Van wanneer tot wanneer heb je hulp ontvangen?
19. Waarvoor kreeg je hulp?

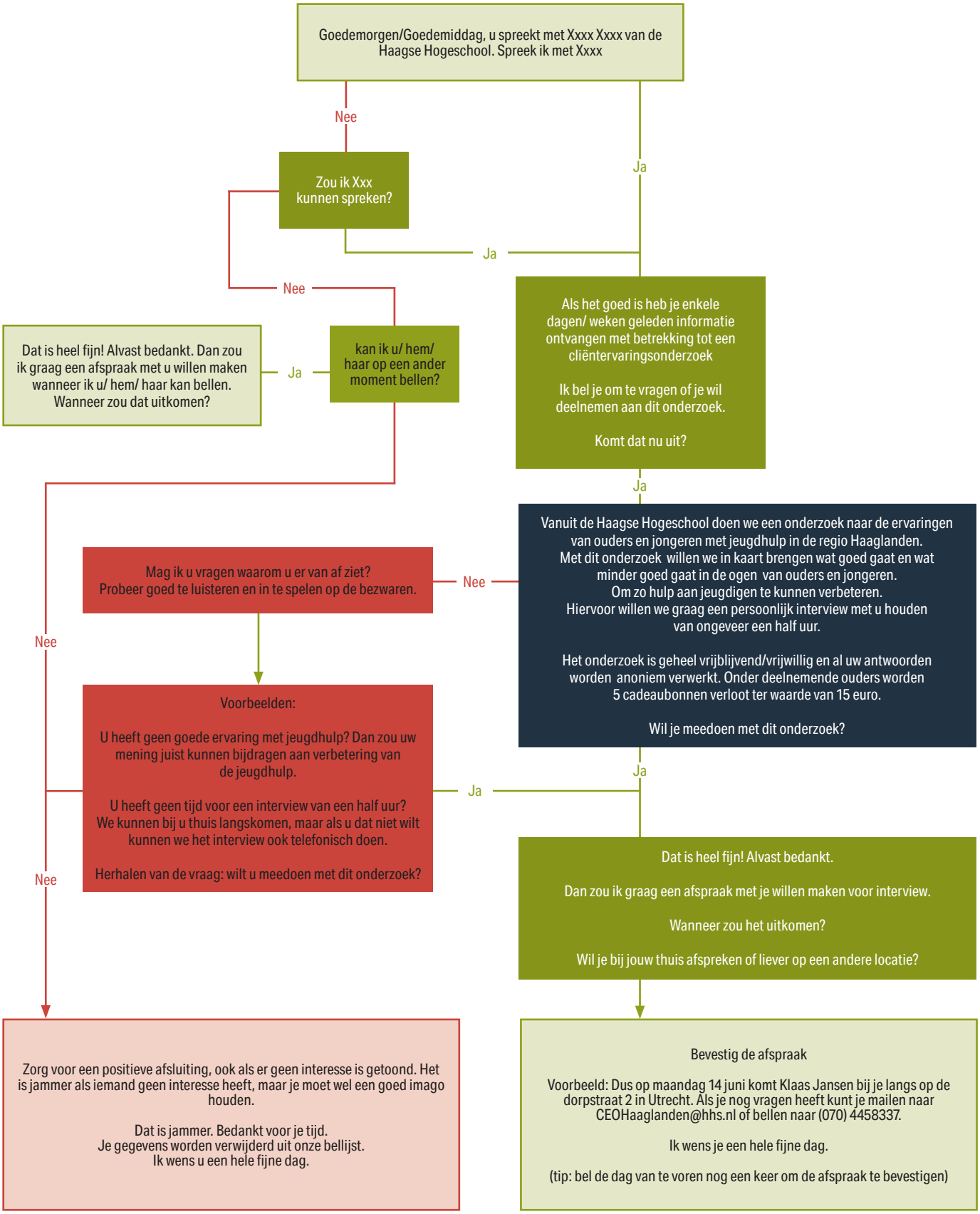
BIJLAGE III

Belscript ouders



BIJLAGE IV

Belscript jongeren



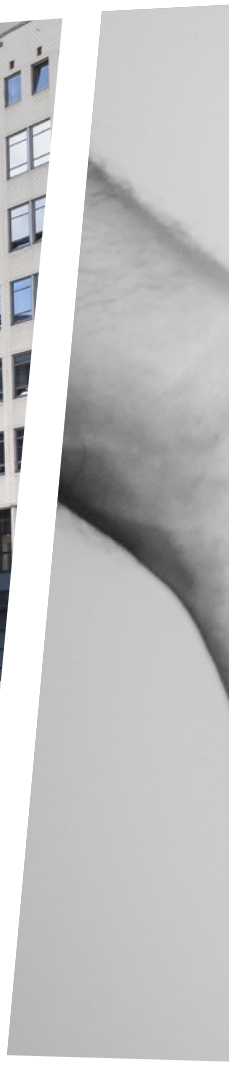
Meer informatie

dehaagsehogeschool.nl/commerciële economie

+31 (0)70 445 8150

Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN Den Haag





let's change
YOU. US. THE WORLD.

DE HAAGSE
HOGESCHOOL