

Clïëntervaringsonderzoek Jeugd 2018

Periode 1 januari 2017 tot 1 april 2018

Ons kenmerk: 18.0005753

Versie: Verstuurd naar het ministerie VWS (1 juli 2018)

Datum: 30 juni 2018

Contactpersoon: Geurt van den Broek

E-mail: g.vandenbroek@regiogv.nl

INHOUD

Inleiding	3
Kwalitatief onderzoek	3
Leeswijzer	3

Cliëntervaringen	4
Opvoedondersteuning	4
Begeleiding en dagbehandeling	4
Pleegzorg	5
Leerlingenvervoer	6

Vooruitblik 2018	7
-------------------------	----------

Inleiding

Gemeenten zijn op basis van de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren onder ouders en jongeren die gebruik maken van hulp en ondersteuning in het kader van de Jeugdwet. In 2016 en 2017 hebben de gemeenten Huizen, Weesp, Blaricum, Laren, Gooise Meren, Hilversum en Wijdmeren de Regio Gooi en Vechtstreek gevraagd het CEO via vragenlijsten uit te voeren. De respons is echter laag gebleken en de resultaten leveren niet de gewenste stuurinformatie op. In 2018 is om deze reden de keus gemaakt om op kwalitatieve wijze de ervaringen van ouders en jongeren te onderzoeken.

Kwalitatief onderzoek

Via de werkwijze getiteld 'Samenkracht!' geven gemeenten sinds een aantal jaren op regionaal niveau vorm aan vraag gestuurd werken door het betrekken van ouders en jongeren bij beleid en uitvoering in het jeugddomein. Via dialoogsessies gaan bestuurders en ambtenaren in gesprek met ouders en jongeren over hun ervaringen. In 2017 zijn er negen dialoogsessies gehouden met in totaal vierenzeventig cliënten. Deze dialoogsessies gaan over de ervaringen met: opvoedondersteuning, begeleiding en dagbehandeling, pleegzorg en leerlingenvervoer.

De gespreksonderwerpen zijn o.a. toegang tot de hulp, kwaliteit van de dienstverlening, het effect van de hulp op het leven van jongeren en ouders, samenwerking tussen zorgorganisaties en de samenhang met onderwijs. Daarnaast is er in elke dialoogsessie veel ruimte voor ouders en jongeren om zelf gesprekspunten in te brengen.

De uitkomsten van de dialoogsessies zijn gebruikt:

- Om bestuurders te informeren over succesfactoren en knelpunten;
- Als input voor inkoop en aanbestedingstrajecten;
- Als input voor regionale projecten, notities en verbeterplannen.

Voor het CEO 2018 zijn de gespreksverslagen van deze dialoogsessies gebundeld, geanalyseerd en bondig verwerkt in een 'infographic' en rapportage. Dit overzicht levert een nuttig en kwalitatief beeld op van de ervaringen van jongeren en ouders.

Leeswijzer

De rapportage is samengesteld op basis van de gespreksverslagen van de dialoogsessies. Achtereenvolgens komen aan bod: opvoedondersteuning, begeleiding en dagbehandeling, pleegzorg en leerlingenvervoer. Per thema staat beschreven wat de ervaringen van ouders en/of jongeren met deze vorm van hulp of ondersteuning zijn. Verder worden verbeterpunten en succesfactoren vanuit cliëntperspectief benoemd.

Clïëntervaringen

Opvoedondersteuning

In het kader van de doorontwikkeling van Jeugd en Gezin (voorheen: CJG Gooi en Vechtstreek, Jeugdgezondheidszorg, Regionaal Bureau Leerlingenzaken) is er één dialoogsessie gehouden met vijf ouders die contact hebben gehad met Jeugd en Gezin voor opvoedvragen. Onderwerpen waren: reden om contact te zoeken met Jeugd en Gezin, op welke manier de ouders in contact zijn gekomen, hoe het contact beviel, waar men nog meer behoefte aan heeft, wat eventuele drempels voor contact zijn en welke verbeterpunten de ouders zien. Hieronder staan de belangrijkste uitkomsten samengevat:

Belangrijkste conclusies dialoogsessie ouders over jeugd en gezin
Bekendheid en toegankelijkheid
Jeugd en gezin is volgens de ouders een plek waar je met vragen naar toe kunt als je het niet te zwaar wilt maken. Je kunt er snel terecht. Soms is het wel zoeken waar je moet zijn, om de zoveel jaar is het weer anders georganiseerd. Er moet volgens ouders meer bekendheid worden gegeven aan Jeugd en Gezin. Andere partijen in het veld moeten Jeugd en Gezin kennen en ernaar verwijzen.
Kwaliteit van de hulp
De ouders ervaren de hulp als snel en pragmatisch. De consulent maakt de situatie of het probleem waarmee ouders worstelen hanteerbaar, bijvoorbeeld door de deelproblemen of -vragen te onderscheiden. De consulent staat dichtbij het gezin en als ouder kun je makkelijk terugkomen met een vraag. Ouders hebben vertrouwen in de consulent. Verbeterpunten: betere samenwerking tussen professionals en andere partijen in het veld, je moet nu te vaak opnieuw je verhaal doen. Triple P wordt door een deel van de ouders niet gewaardeerd. Een beknopt dossier aanleggen: vooral handig als je terugkomt met een nieuwe vraag, hoef je niet alles te herhalen.
Effecten van de hulp
Ouders voelen zich ondersteund in hun rol en de opvoedvragen die zij hebben. De hulp wordt ervaren als niet oordelend en pragmatisch.
Wat hebben we gedaan met de resultaten
Er wordt een communicatieplan opgesteld om inwoners beter te informeren.

Begeleiding en dagbehandeling

In het kader van de inkoop dagbesteding en begeleiding voor jeugdigen is er één dialoogsessie gehouden met totaal vier ouders over hun ervaringen met dagbehandeling, dagopvang en begeleiding. Onderwerpen waren: samenwerking met de consulent, overstap naar een andere aanbieder, de zorgplannen en de kwaliteit van de geboden zorg. Hieronder staan de belangrijkste uitkomsten samengevat:

Belangrijkste conclusies dialoogsessie ouders over dagbehandeling, dagopvang en begeleiding
Bekendheid en toegankelijkheid
Ouders geven aan veel zelf te moeten uitzoeken als het gaat om het vinden van passende zorg. Het platform Kieszo is niet bekend genoeg.
Kwaliteit van de hulp
Ouders zijn tevreden over de manier waarop zij bij de zorgplannen betrokken worden. Deze plannen moet wel flexibel blijven. De kwaliteit van zorg wordt ook als goed ervaren, de professionals zijn betrokken en leveren kwaliteit. Ouders vinden het belangrijk dat zorgorganisaties duidelijk zijn over welke zorgvragen bij hen passen en welke niet, zodat er samen gezocht kan worden naar een alternatief.
Effecten van de hulp

Gemeenten sturen te strak op de duur van de behandeling, terwijl in hun geval geldt dat de beperking van de jeugdige chronisch is en de verwachting is dat de jeugdigen nog een lange tijd gebruik maken van de dagbehandeling. He stellen van doelen is noodzakelijk en nuttig, maar een einddatum instellen is onmogelijk.

Wat hebben we gedaan met de resultaten

De contracten met zorgaanbieders zijn opnieuw beoordeeld aan de hand van de input van ouders tijdens de dialoogsessie.

Pleegzorg

De regiogemeenten willen graag de inzet en kwaliteit van pleegzorg versterken. Het perspectief van pleegouders en pleegjongeren is belangrijk om hieraan uitvoering te geven. In dat kader zijn er drie dialoogsessies gehouden met in totaal twaalf pleegouders over hun ervaringen met pleegzorgbegeleiding. Hoe worden zij begeleid, hebben pleegzorgwerkers voldoende kennis, hoe ervaren pleegouders hun positie, wat vinden pleegouders van het wervings- en selectieproces? Daarnaast zijn er twee dialoogsessies gehouden met in totaal drie pleegjongeren over hun ervaringen. Wat vinden zij van hun begeleider en/of voogd? Hoe hebben zij de plaatsing(en) in een gezin ervaren? Hoe gaat het nu met hen? Hieronder staan de belangrijkste uitkomsten samengevat:

Belangrijkste conclusies dialoogsessie pleegouders over pleegzorgbegeleiding en pleegkinderen over pleegzorg

Bekendheid en toegankelijkheid

Pleegouders merken dat bij urgentie of veranderende situaties, de hulp niet altijd snel op gang komt. Zij geven ook aan dat de kans op problematiek bij pleegkind groter is, snelle diagnostiek is gewenst.

Pleegkinderen geven aan dat ze te weinig ondersteuning krijgen bij financiën en de voorbereiding op hun leven vanaf hun 18^e.

Kwaliteit van de hulp

Pleegouders geven aan dat zij de pleegzorgwerkers altijd kunnen bellen of ‘appen’. Weten dat je hen kunt bereiken is op zichzelf al fijn. Ook wordt ervaren dat de meeste pleegzorgwerkers voldoende kennis en ervaring hebben. Alleen opvoedvragen, die extra complex zijn gezien de pleegzorgsituatie, kunnen pleegouders niet altijd kwijt.

Verder, geven pleegouders aan dat er veel partijen betrokken zijn bij een pleegkind, maar dat de regie weleens ontbreekt. Pleegouders hebben een unieke positie, maar voelen zich hier niet altijd in erkend. Zorgen van pleegouders worden niet altijd weggenomen. Aandacht voor privacy is soms te strikt: als opvoeder moet je weten wat er met een kind aan de hand is en of er medisch gezien problemen zijn.

De praktische ondersteuning van pleegouders kan nog beter: verzekeringen, toeslagen, aansprakelijkheid en allerlei praktische zaken zoals bijbetalen voor schoolreisjes of huiswerkbegeleiding. Ook is ondersteuning nodig bij alle regelzaken die op je af komen als pleegouder: “Wij zijn vrijwillige hulpverleners, maar je moet alles zelf uitvinden.”

Pleegouders hebben de wens dat pleegzorgwerkers zaken bespreekbaar maken en initiatief tonen bij belangrijke ontwikkelingen, zoals 18+. Meer vooruitkijken en minder ad hoc ondersteuning bieden.

Pleegjongeren vinden het belangrijk dat de voogd en/of begeleider betrokken is, lief is voor het kind en goed luistert. Daarnaast is het belangrijk dat de pleegjongeren hen altijd kunnen bereiken en dat zij hun afspraken nakomen. Wanneer er veel wisselingen van voogden zijn, is dit belastend voor pleegkinderen. Zij geven aan hun verhaal telkens opnieuw te moeten doen en vinden het lastig een vertrouwensband op te bouwen.

Effecten van de hulp

Pleegouders voelen zich niet altijd goed ondersteund bij alle regelzaken die op hen afkomen, ze zijn erg op zichzelf aangewezen. Zij hebben daardoor regelmatig het gevoel er alleen voor te staan.

Wanneer er onduidelijkheid is over financiën, woonsituatie en regels geeft dit de pleegjongeren veel onrust, met name tegen de tijd dat zij bijna 18 jaar worden. Zij hebben dan het gevoel er alleen voor te staan.

Wat hebben we gedaan met de resultaten

Er komt een aanpak voor het oprichten van een pleegouderplatform, er wordt geregeld dat verlengde pleegzorg mogelijk is, er komt een communicatieplan voor het werven van meer pleegouders en met gemeenten wordt gezocht naar oplossingen voor de praktische problemen waar pleegouders tegenaan lopen.

Leerlingenvervoer

De regiogemeenten willen meer inzicht in de ervaringen van inwoners met doelgroepenvervoer. Zijn er innovatieve verbeteringen mogelijk? Hoe staat het met de huidige kwaliteit van het vervoer? Het leerlingenvervoer is een onderdeel hiervan. In dat kader zijn er twee dialoogsessies gehouden met in totaal twaalf ouders met een kind dat gebruik maakt van leerlingenvervoer. Vragen waren: hoe verloopt de communicatie, hoe ervaren ouders en hun kinderen de ritten, wat is belangrijk voor goede kwaliteitservaring, hoe verloopt het aanvraagproces voor leerlingenvervoer, welke aanbevelingen doen ouders? Hieronder staan de belangrijkste uitkomsten samengevat:

Belangrijkste conclusies dialoogsessie met ouders over leerlingenvervoer

Bekendheid en toegankelijkheid

Ouders ervaren het aanvragen van het leerlingenvervoer als onprettig. Zij omschrijven het als een 'administratieve rompslomp'. Het gesprek over de aanvraag is volgens hen onaangenaam: "Kunt u ook zelf rijden?" Ook vinden ze het onprettig en onnodig dat de aanvraag jaarlijks opnieuw gedaan moet worden. Ouders geven aan dat ze daardoor een drempel ervaren om het leerlingenvervoer aan te vragen. Dit is niet fijn, aangezien de meeste ouders al een tijd zelf naar oplossingen hebben gezocht voordat zij de stap zetten naar hulp vragen.

Kwaliteit van de hulp

Ouders noemen een aantal positieve punten en succesfactoren voor goede kwaliteit van het leerlingenvervoer: opbouwen tijden in eerste week, kinderen krijgen vaste zitplekken, een vaste chauffeur die goed met de kinderen om gaat, ouders hebben rechtstreeks contact met chauffeur.

Er worden ook een aantal verbeterpunten genoemd: vanuit de vervoersorganisatie moet er beter gecommuniceerd worden, er is meer continuïteit en stiptheid nodig, voor kinderen met meer beperkingen zijn opstapplaatsen niet geschikt, er zijn soms te lange rijtijden, planning verloopt rommelig.

Effecten van de hulp

Kinderen vinden het niet altijd leuk om mee te gaan in het busje (stigma, pesten). Ouders waarderen de mogelijkheid tot leerlingenvervoer, want het zorgt ervoor dat zij kunnen werken. Ouders geven mee dat sommige kinderen in de toekomst zelfstandig kunnen reizen als zij hierop goed getraind en voorbereid worden (verkeerstraining). Maar voor sommige kinderen zal altijd een vervoersoplossing nodig blijven, omdat zij de vaardigheden tot zelfstandig reizen niet kunnen opdoen, of door een beperking hier niet toe in staat zijn.

Wat hebben we gedaan met de resultaten

Er zijn nieuwe afspraken met de uitvoerders van het leerlingenvervoer gemaakt over het ophalen van de kinderen en de duur van de ritten.

Vooruitblik 2018

In 2018 worden er wederom via Samenkracht! dialoogsessies georganiseerd. Er zal specifieke aandacht zijn voor het betrekken van de jongeren zelf en de onderwerpen jeugd-ggz en jeugd-lvb.