

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd Midden-Limburg

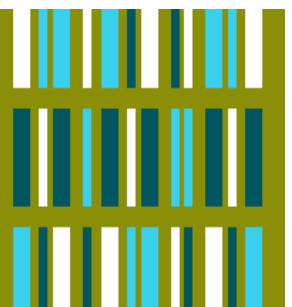
EEN KWALITATIEF ONDERZOEK NAAR DE ERVARINGEN MET JEUGDHULP IN 2017

IN MIDDEN-LIMBURG, DOOR SCALE MC



14-12-2018

JANNEKE VAN HAPPEN, SR ADVISEUR
AMBER SMEETS, JR ADVISEUR



Inhoud

Inleiding.....	2
Doelgroep.....	2
Leeswijzer.....	2
Werving.....	3
Onderzoeksmethode.....	5
Resultaten.....	6
Bevindingen.....	7
Overwegend positieve ervaringen.....	7
Wisselende ervaringen.....	7
Overwegend negatieve ervaringen.....	10
Conclusie.....	13
Oplossingsrichtingen en tips van cliënten.....	14
Bijlage 1 Flyer.....	16
Bijlage 2 Hoofd- en subonderwerpen.....	17
Bijlage 3 Prioritering Onderwerpen.....	18
Bijlage 4 Verdiepingssessie.....	19

Inleiding

Sinds 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het leveren van jeugdhulp. In de Jeugdwet is vastgelegd dat gemeenten jaarlijks de ervaringen van cliënten dienen te onderzoeken. Onderwerpen die hierin aan bod moeten komen zijn de toegankelijkheid van voorzieningen, de uitvoering van de hulp en de effecten van de hulp waaronder het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de participatie van cliënten.

De zeven gemeenten uit de regio Midden-Limburg (Echt-Susteren, Leudal, Maasgouw, Nederweert, Roerdalen, Roermond en Weert) pakken sinds 2017 dit onderzoek gezamenlijk op. In 2017 is een kwantitatief onderzoek afgenomen op basis van de modelvragenlijst, die opgesteld is door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). De respons lag hiervoor bij jongeren tussen de 8 en 13% en bij ouders tussen 13 en 21%. Dit jaar is ervoor gekozen om een kwalitatief onderzoek uit te voeren onder een deel van de ruim 5000 Midden- Limburgse cliënten die jeugdhulp hebben gehad.

Aan Scale MC is gevraagd een onderzoek te doen naar de *ervaringen* van cliënten. Het is hiermee een belevingsonderzoek te noemen. De kwaliteit van de jeugdhulp is niet onderzocht, we doen daarom geen uitspraken over de feitelijke kwaliteit van de geboden jeugdhulp. Wel over de ervaring die cliënten hadden met deze hulp. Beschreven knelpunten, oorzaken en oplossingsrichtingen zijn geformuleerd zoals cliënten deze zelf genoemd hebben in het onderzoek.

Doelgroep

Het onderzoek heeft betrekking op alle Midden- Limburgse cliënten die in 2017 gebruik hebben gemaakt van één of meerdere soorten zorg of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet én hun ouders. De doelgroep van het onderzoek bestaat concreet uit:

- Jongeren tot 23 jaar;
- Ouders van kinderen in de leeftijd tot 18 jaar met inbegrip van ouders die in verwachting zijn van een kind.

De meeste cliënten die zijn betrokken in dit onderzoek hebben ook in 2018 jeugdhulp (gehad). Het is niet uit te sluiten dat hun ervaringen met de jeugdhulp in 2017 zijn gekleurd door hun ervaringen van het afgelopen jaar. Noch dat ervaringen met jeugdhulp in 2018 door cliënten zijn ingebracht in dit onderzoek.

Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk leest u hoe wij de werving van cliënten voor het onderzoek hebben aangepakt. U vindt hier onder andere van welke materialen en welke kanalen gebruik gemaakt is. In het 2^e hoofdstuk beschrijven we de methode van het onderzoek, waaronder de selectie van onderwerpen en de activiteiten tijdens de bijeenkomsten. Hierna geven we in hoofdstuk 3 kort weer wat de resultaten op de gekozen onderwerpen zijn. In hoofdstuk 4, bevindingen, leest u de verhalen achter de resultaten en waarom bepaalde punten als positief of negatief worden gezien. In hoofdstuk 5 vindt u een korte en bondige conclusie van de bevindingen; wat is negatief aan de ontvangen jeugdhulp en wat is hier positief aan. Tot slot geven wij in hoofdstuk 6 een advies op basis van de ervaringen over hoe de kwaliteit van de jeugdhulp verbeterd kan worden.

Werving

Communicatiemateriaal

Voor het werven van cliënten zijn 20 posters en circa 2000 flyers verspreid (zie bijlage 1). Daarnaast zijn berichten opgesteld voor websites, facebook en twitter, nieuwsbrieven en krantartikelen voor zowel gemeenten als aanbieders. Deze berichten zijn tot stand gekomen in nauwe samenwerking met de communicatiemedewerkers van de diverse gemeenten. De aanbieders en de ambtelijke communicatiemedewerkers hebben de ontwikkelde berichten ontvangen en geplaatst.

Daarnaast is een website ontwikkeld waarop cliënten en aanbieders meer informatie konden vinden over het onderzoek en waarop zij zich konden aanmelden. Zie <https://jouw-mening-telt.jimdosite.com/>

Door de zeven gemeenten zijn de berichten gedeeld door middel van:

- facebook posts
- twitterberichten
- gemeentelijke websites
- publicaties in de lokale krant

Verspreiding

Vanaf 3 september zijn de berichten verspreid over de gemeenten, CJG-locaties en locaties van zeven aanbieders in de regio voor de zorgsoorten J-GGZ, Jeugd met Beperking, en Jeugd- en Opvoedondersteuning. Het gaat hierbij om: Hoeve de Kaolder, MetGGZ, coöperatie Limburgse Zorgboeren, Mutsaersstichting, PSW, Rubicon en de Koraal Groep. En aanvullend via Bureau Jeugdzorg Limburg, CJG- Midden Limburg en het Ouderpanel.

Extra boost

Na twee weken is een extra boost gegeven aan de werving door extra aanbieders actief te benaderen (Passe Partout, Bureau de Roos, PGZ, Heppie Deeje en Achter de Muur) om mee te werken. En door alle aanbieders opnieuw te benaderen met de vraag of zij persoonlijk flyers willen uitdelen, de berichten nogmaals willen verspreiden en cliënten willen aanmelden. Letterlijk is verzocht om minstens twee cliënten (bij voorkeur een ouder en een jeugdige) per aanbieder. Ook is er bij enkele aanbieders direct contact gelegd met de cliëntenraad. Een aantal aanbieders is eveneens benaderd met de vraag of wij bij hen langs mochten komen om in gesprek te gaan met cliënten, in plaats van cliënten naar ons toe te laten komen.

Daarnaast zijn de welzijnsorganisaties in de regio (Puntwelzijn, Wel.kom, Menswel en Synthese), en de jongerenwerkers die hier werkzaam zijn, benaderd met dezelfde vraag. Ook zijn scholen voor speciaal onderwijs apart benaderd (Lataste, de Horst en Maaskei).

Op ons verzoek heeft CJG-ML via hun kanalen met alle Midden Limburgse scholen voor basis-, voortgezet- en speciaal- onderwijs en alle kinderopvangcentra, opgeroepen tot medewerking aan het onderzoek. Ouders kregen hierdoor via de school informatie-app (ISY) direct een bericht over het onderzoek. Ook heeft CJG-ML bij de reeds geplande informatiebijeenkomsten voor cliënten, het onderzoek gepromoot.

Incidenteel heeft nog op gemeenteniveau contact plaatsgevonden met bijvoorbeeld leerplicht/ RMC, straatcoaches en een 'ketenregisseur zorg' om cliënten te motiveren/ aan te dragen. Aanvullend hebben alle communicatiemedewerkers van de gemeenten een reminder ontvangen.

Persoonlijke benadering

Vanwege het lage aantal aanmeldingen is overwogen in de week voorafgaand aan het onderzoek beleidsmedewerkers van de gemeenten te laten bellen met cliënten. Hiervoor zou het CJG-ML telefoonnummers moeten verstrekken aan de beleidsmedewerkers. In overleg met gemeenten en CJG-ML is besloten hiervan af te zien op inhoudelijke gronden.

Hierop heeft het CJG-ML aangeboden om vanuit hun rol cliënten te werven: voor elke gemeente minstens één ouder en minstens één jeugdige. Alle CJG-teams hebben hiertoe cliënten benaderd. De animo bleef echter beperkt of mensen zegden toe maar kwamen niet opdagen.

Bezoeken aan jongeren

Aanvullend zijn bezoeken gebracht aan groepen jongeren die gebruik maken van jeugdhulp. Deze groepen bestaan uit jongeren van minimaal 12 jaar.

Onderzoeksmethode

Voor de uitvoering van het onderzoek is dit jaar gekozen voor een kwalitatief onderzoek. Dit houdt in dat er groeps- en individuele gesprekken zijn gevoerd. Het onderzoek kent een regionale opzet.

Selectie van onderwerpen

Vooraf zijn onderwerpen uit de wet, voorgaand onderzoek en digitale fora geïnventariseerd om te bepalen wat tijdens de bijeenkomsten aan bod zou komen. Zie bijlage 2 voor een uitwerking van de onderwerpen. Deze onderwerpen zijn onderverdeeld in vier overkoepelende onderwerpen:

- toegang tot de hulp bij/ door het CJG;
- uitvoering van de hulp bij aanbieder;
- effecten van de hulp;
- praktische zaken.

Deze vier onderwerpen zijn op een aparte flipover geschreven met daaromheen, als een woordspin, de bijbehorende sub-onderwerpen.

Prioritering van onderwerpen

Vervolgens is, door middel van het plakken van groene en rode stickers, geïnventariseerd waar bij de deelnemers van de bijeenkomst(en) prioriteit lag. Iedere deelnemer kreeg acht stickers van elke kleur, waarbij rood stond voor negatieve ervaringen en groen voor positieve ervaringen, en mocht deze plakken bij onderwerpen die voor hem/haar van belang waren. Bovendien was er de mogelijkheid om zelf onderwerpen die werden gemist toe te voegen.

Zie een voorbeeld hiervan in bijlage 3.

Verdieping van ervaringen

Op basis hiervan zijn de vier onderwerpen met de meeste negatieve ervaringen uitgewerkt in verdiepingssessies. Dit hebben we gedaan door plenair heel concreet de ervaren problemen te bespreken. Evenals mogelijke oorzaken, oplossingsrichtingen en tips.

Zie een voorbeeld hiervan in bijlage 4.

Daarnaast is een aantal onderwerpen met zeer positieve ervaringen besproken, om beeld te krijgen bij wat goed gaat en behouden zou moeten blijven. Hierdoor eindigden de sessies met een positieve noot.

Individuele gesprekken

Naast de groepsbijeenkomsten was er de mogelijkheid tot individuele gesprekken. In de individuele gesprekken zijn dezelfde vier onderwerpen besproken. Daarnaast is geïnventariseerd wat als positief en negatief werd ervaren en zijn oorzaken, oplossingsrichtingen en tips besproken.

Bezoeken aan jongeren

Tijdens de bezoeken aan de jongeren is gebruik gemaakt van een aangepaste methode. Dezelfde onderwerpen zijn aan bod gekomen als bij de eerdere bijeenkomsten. De werkwijze is echter afgestemd op de doelgroep door met stellingen te werken.

Resultaten

In totaal zijn 12 ouders en 11 jongeren gesproken, waarvan drie ouders een individueel gesprek hebben gehad en één cliënt via de mail input heeft geleverd. Het gaat hier om slechts een half procent van het totale aantal cliënten dat in 2017 jeugdhulp heeft ontvangen en over hoe deze cliënten de jeugdhulp ervaren en beleefd hebben.

Inventarisatiefase

De aanwezige cliënten hebben tijdens de twee groepsbijeenkomsten onderstaande onderwerpen als volgt geprioriteerd en gewaardeerd:

Het intake gesprek	●●●●
Uitvoering/ ondersteuning CJG	●●●●
Toegang tot hulp	●●●●
Inzet eigen netwerk	●●●
Samenwerking CJG met andere partijen	●●●●
Toegang via anderen (zoals de huisarts of Bureau Jeugdzorg)	●
Snelheid	●●●●
Uitvoering	●●●●
Passendheid	●●●
Doelen	●●●●
Hulpverlener	●●●●●●●●
Samenwerking tussen hulpverleners en aanbieders	●●●●●●●●
Zelfredzaamheid	●●●●
Zelfstandigheid	●●●●
Meedoen	●●●
Algemeen opgroeien	●●●●●
Informatie	●●●●
Privacy	●●●●●●
Klachten	●
Ondersteuningsmogelijkheid	●●●
Regie	●●
Vervoer	●●●●
Administratie	●●

Bevindingen

Overwegend positieve ervaringen

Doelen van de hulp

Alle deelnemers waren zeer te spreken over de doelen, wanneer daarmee gewerkt wordt. Het wordt als prettig ervaren dat doelen samen opgesteld worden. Ouders gaven aan dat doelen overzicht bieden en helpen een vastgesteld pad te bewandelen met een duidelijk einddoel. Bovendien stelt het ze in staat te evalueren hoe het gaat en van daaruit stappen te zetten/acties te ondernemen. Het samen met de hulpverlener evalueren van de doelen en opstellen van nieuwe doelen wanneer ze behaald zijn, is ook een positief punt. Ook een aantal jongeren geeft aan dat doelen duidelijkheid bieden. Bij een jongere zorgde het stellen van doelen ervoor dat hij er alles voor deed om het te halen. Wanneer het doel behaald was, gaf dit hem meer zelfvertrouwen. Een deel van de jongeren geeft aan niet met doelen te werken. Dit ervaren zij niet als een probleem.

Passendheid van de hulp

Ook over de passendheid van de ingezette hulp waren de deelnemers volledig positief. De hulp sloot aan bij de behoefte aan ondersteuning op dat moment. Voor jongeren zit de passendheid vooral in een hulpverlener die hem of haar begrijpt en rekening met ze houdt.

Wisselende ervaringen

Effecten

Een groot deel van de ouders ervaren de effecten van de ingezette jeugdhulp als positief. Dit geldt voor alle subonderdelen: zelfredzaamheid, zelfstandigheid, meedoen en algemeen opgroeien. Een ouder gaf als voorbeeld dat er sinds de ondersteuning gestart is, concrete stappen zijn gezet op het brede vlak van opvoeden en opgroeien. Zo geeft het kind beter aan wat hem dwarszit, kan hij reflecteren op zijn eigen gedrag en (negatieve) emoties, zoals frustratie en woede, uitstellen. Overige ouders geven eveneens aan verschil te zien in de gemoedstoestand van hun kind; bij de ene er is minder woede en de ander zit beter in zijn vel nadat hij dankzij het CJG op een nieuwe school terecht is gekomen. Een andere ouder geeft aan dat de aangereikte tools om om te gaan met emoties, zoals een stappenplan voor als het mis gaat, goed werken. Bovendien vertelt het kind meer uit zichzelf. Eén ouder vertelde dat haar kind altijd zorg nodig zal blijven hebben, maar hij inmiddels makkelijker praat over problemen, deze beter opgepakt kunnen worden en het jongetje vriendjes heeft gemaakt.

Eén jongere gaf aan dat zijn komst naar de bijeenkomst hét bewijs was dat het, sinds hij hulp ontvangt, beter met hem gaat; voorheen had hij hier nooit naartoe durven komen. Ook op school merkt hij dat het beter gaat en hij betere resultaten haalt. Een andere jongere gaf ook aan verschil te merken en goed geholpen te worden.

De meeste jongeren ervaren echter geen effecten van de ontvangen hulp. Met betrekking tot zelfstandigheid benoemen zij dat er veel regels zijn waar ze zich strikt aan moeten houden, daardoor krijgen jongeren naar eigen zeggen te weinig ruimte om hun zelfstandigheid te ontwikkelen. Jongeren ervaren hierdoor niet te mogen leren van hun fouten. Daar komt bij dat ze vinden dat ze veel *moeten*; “Ik moet naar school, een bijbaan, naar dagbehandeling 2x per week en 1x per week naar de dokter, dat doen jongeren die geen hulp nodig hebben niet eens...”. Jongeren zouden het fijn vinden als ze op hun eigen tempo aan deze doelen mogen werken, zoals het zoeken van een baan en weer terug naar school gaan. Dit zou volgens jongeren hun zelfstandigheid bevorderen.

Enkele jongeren geven aan wel verschil te zien in hun gemoedstoestand. Zo kunnen ze hun woede en frustratie beter onder controle houden. Dit hebben zij naar eigen zeggen zelf bereikt, doordat ze uit eigen ervaring hebben geleerd dat ander gedrag beter is en doordat ze volwassener zijn geworden. De jongeren ervaren het daarmee niet als effect van de jeugdhulp. Ook geven zij aan geleerd te hebben welk gedrag ze moeten laten zien om “beloningen” zoals meer vrijheden te krijgen.

Hulpverlener

Over de hulpverlener was aanvankelijk het overgrote deel van de deelnemers positief. Tijdens de bijeenkomsten nuanceerde dit beeld en bleek er veel verschil zit tussen hulpverleners, met name met betrekking tot hun houding. Dit geldt zowel voor hulpverleners/ professionals bij het CJG als bij de aanbieder. Ouders en jongeren geven aan dat je het merkt wanneer iemand passie heeft voor zijn/ haar werk en wanneer niet. Zij vinden dat sommigen strikt zakelijk met je omgaan, enkel kijken naar wet- en regelgeving en geen eigenstandige stelling durven innemen. Cliënten missen dan een aansluiting die betrekking heeft op: menselijkheid/ persoonlijke interesse/ oprechtheid/ betrokkenheid. Dat wordt dan als negatief ervaren. Bovendien wordt er dan niet gekeken naar de persoonlijke situatie. Jongeren omschrijven dit als: “Het is fijn als ze echt naar me luisteren” en “Wij geven ons hele leven bloot, ik waardeer het als zij soms ook een stukje van hun leven met ons delen”. Eén van de jongeren geeft aan “Ik vind een hulpverlener geweldig die net als ik is, maar dan de grote versie; niet altijd te serieus en ook gek kan doen met ons”.

Een ouder gaf aan dat om jeugdhulp vragen een laatste uitweg is. Zij heeft dan behoefte heeft aan ondersteuning en begeleiding in plaats van te veel keuzes en de regie bij haar leggen. Dit punt met betrekking tot regie zien we terugkomen bij de negatieve ervaringen.

Een jongere geeft aan vaak van hulpverleners te horen dat ze haar begrijpen, maar zou het fijn vinden als hun daden dit ook lieten zien. De jongeren zijn zich bewust van dat hun gedrag niet altijd het juiste is, maar verwachten wel wederzijds respect en worden graag als een volwassene behandeld en op een volwassen manier benaderd. “Te bemoederend of bazig werkt niet bij mij”. Ook geven ze aan soms het gevoel te hebben dat hulpverleners vinden dat het de schuld van de jongere is dat hij/zij zorg nodig heeft. Daarnaast hebben jongeren soms het gevoel dat andere cliënten worden voorgetrokken.

Deze ervaring is echter voor andere cliënten compleet tegenovergesteld; zij geven aan met hele fijne hulpverleners te maken te hebben gehad waarbij het aan passie niet ontbreekt. Zo zijn er hulpverleners waarvan ze zeker weten dat hij of zij thuis nog een keer hen denkt. Deze oprechte betrokkenheid wordt als zeer positief ervaren.

Over het algemeen geven cliënten aan het te waarderen wanneer een professional de ervaringsdeskundigheid als ouder/ jongere waardeert en hen daarin ondersteunt. In plaats van het ‘beter te weten’ als professional of, voor het gevoel van cliënten, te schermen met de mening van de gedragswetenschapper. Ook waarderen cliënten het als rekening wordt gehouden met hun agenda bij het plannen van afspraken. “Ik lijk wel een hulpverlenings-manager, mijn agenda zit vol met afspraken terwijl ik ook moeder wil zijn voor mijn kinderen. Ik doe mijn uiterste best bij alle afspraken te zijn maar een beetje rekening houden met mijn agenda zou wel fijn zijn.” Rekening houden met de situatie van ouders op dit punt wordt als positief ervaren. Negatieve ervaringen zijn er wanneer de cliënt het gevoel heeft wanneer geen rekening wordt gehouden met zijn situatie/ agenda.

Bereik- en beschikbaarheid

Diverse ouders ervaren een probleem met de slechte bereik- en beschikbaarheid van het CJG. Een ouder gaf aan veel moeite te hebben met contact te krijgen, op mails wordt laat gereageerd en de telefoon niet opgenomen. Een andere ouder gaf aan last te hebben van de wisseling in/ verloop van personen bij het CJG, waardoor er geen vast contactpersoon is en het onduidelijk is wie gecontacteerd kan worden bij vragen of spoed. Bovendien zorgde dit ervoor dat zij haar verhaal telkens opnieuw moest doen (in plaats van verdiepen en verder werken). Ze kreeg het gevoel dat de nieuwe medewerker zich niet goed had ingelezen of de voorganger niet voldoende had gedocumenteerd. Ditzelfde geldt bij ziekte en afwezigheid, wat soms niet wordt doorgegeven. Ook weet niet iedereen van het bestaan van de crisisdienst, die altijd bereikbaar is.

Dit beeld is echter niet bij iedereen zo; een deel van de ouders gaf aan positieve ervaringen te hebben met de bereikbaarheid, door het werken met één vast contactpersoon en één back-up, en waren erg over het CJG te spreken. Het kunnen appen met de CJG-er wordt als zeer positief ervaren. Zowel door een ouder alsook door haar zoon die regelmatig met de CJG-er appt. Als oorzaak wordt hier aangegeven dat er veel verloop is/ wisselingen zijn in hulpverleners.

Een deel van de jongeren geeft aan dat zij niet appen, bellen of mailen als er bijvoorbeeld thuis of op school iets is gebeurd waar ze het met de hulpverlener over willen hebben, maar dat zij dit wel altijd kunnen vertellen als ze hun hulpverlener weer zien. Dit ervaren zij als positief.

Privacy

Tijdens de ene bijeenkomst gaven deelnemers aan dat zij geen negatieve ervaringen met privacy hebben gehad en het gevoel hebben dat er zorgvuldig met hun persoonlijke gegevens wordt omgegaan. Echter stagneert de nieuwe privacywet een aantal zaken wel. Afstemming tussen partijen is nu bijvoorbeeld lastiger, terwijl je graag zou willen dat er korte lijnen zijn.

Tijdens de andere bijeenkomst werd echter wel aangegeven dat hier negatieve ervaringen mee zijn. Als probleem schetst een jongere dat er onzorgvuldig met zijn gegevens wordt omgegaan. Zo heeft hij meerdere malen dezelfde formulieren moeten invullen, omdat deze kwijt waren geraakt. Hierdoor gaat hij zich afvragen of zijn gegevens nu ergens op straat liggen. Bovendien geeft hij aan regelmatig een nieuwe hulpverlener te spreken die zijn verhaal blijkt te weten. Ouders beamen dit en maken zich zorgen over wie allemaal inzage in en kennis heeft van hun persoonlijke dossiers. Het feit dat hij niet weet wie allemaal zijn gegevens hebben, maakt dat er minder vertrouwen is. Eén ouder geeft aan te merken dat er veel met Zorgmail wordt gewerkt. Echter ziet zij dit niet als positief; indien de beveiligde mail naar het

verkeerde e-mailadres is gestuurd kan die persoon alsnog de gevoelige informatie inzien, omdat hij/zij ook de beveiligingscode krijgt.

Ook hier wordt als oorzaak aangegeven dat er veel verloop is/wisselingen zijn in hulpverleners en dat er veel partijen betrokken zijn bij één persoon.

Klachten, informatie & ondersteuning

Eveneens wisselend waren de deelnemers over klachten (mogelijkheid/ afhandeling), de informatiebeschikbaarheid en de ondersteuningsmogelijkheid. Eén ouder geeft aan dat ze niet zou weten hoe of waar ze een officiële klacht in moet dienen, maar ze wel het gevoel heeft dat ze het wel bespreekbaar kan maken als ze ergens mee zit. Een andere ouder zou dit ook doen.

Met betrekking tot de ondersteuningsmogelijkheid gaven twee ouders aan niet te weten dat ze gebruik kunnen maken van een vertrouwenspersoon of iemand uit het eigen netwerk mee kunnen nemen naar gesprekken ter ondersteuning. Dit is iets waar zij mogelijk gebruik van zou maken. Andere ouders wisten wel van deze mogelijkheid.

Een aanwezige jongere was zeer tevreden over de ondersteuningsmogelijkheid. Hij gaf aan dat hij hierop was gewezen door het CJG en nu gebruikmaakt van JIM (Jouw Ingebrachte Mentor).

In eerste instantie gaven de ouders aan te vinden dat er genoeg informatie beschikbaar is en aanbieders tijdig en voldoende informeren. Al pratende gaf zowel een jongere als een ouder aan niet te hebben geweten waar zij naartoe moesten met hun (hulp)vraag. De jongere gaf aan gegoogeld te hebben, maar het CJG kwam niet in de zoekresultaten naar boven. De moeder kwam uiteindelijk via de huisarts bij het CJG. Daarnaast ervaart een deel van de cliënten dat het CJG niet (voldoende) aangeeft welke (hulp)mogelijkheden er zijn en waren sommige deelnemers niet op de hoogte van het feit dat je kan wisselen van hulpverlener/ contactpersoon.

Intakegesprek CJG

Er zijn weinig expliciete ervaringen uitgewisseld met betrekking tot het intakegesprek bij het CJG. Een ouder gaf aan in het intakegesprek het gevoel te hebben dat ze zichzelf moest verdedigen, doordat ze moest uitleggen en met argumenten moest komen waarom ze hulp nodig had. Ook is benoemd dat wanneer je niet duidelijk kunt formuleren wat er aan de hand is, waar je hulp voor nodig hebt en wat voor hulp je zou willen, je deze ook niet krijgt. Andere cliënten hebben ofwel geen uitgesproken mening over/ ervaring met het intakegesprek, of hebben in 2017 geen intakegesprek gehad bij CJG.

Overwegend negatieve ervaringen

Regie

Een negatieve ervaring binnen de ontvangen jeugdhulp is het ervaren gebrek aan regie. Een merendeel van de ouders gaf aan iemand te missen die het hulpverleningsproces (aan)stuurt en partijen samen om tafel zet. Ze geven aan te ervaren dat dit vaak van henzelf verwacht wordt, maar dat deze verwachting onrealistisch is gezien de situatie waar zij in verkeren. Het werken volgens 1 gezin 1 plan zien zij niet terug. Ook is er behoefte aan een regisseur die meedenkt en informeert over de mogelijkheden. Ouders zouden het als prettig ervaren wanneer zij begeleid worden in het hulpverleningsproces en iemand ze in de goede richting helpt. Ook als zij daar geen expliciete hulpvraag in hebben. Het actief hulp bieden en ouders ontlasten wordt nu voor hun gevoel gemist.

Inzet eigen netwerk

Ook zijn er negatieve ervaringen met de inzet van het eigen netwerk. Ouders geven aan dat er hoge verwachtingen zijn van het eigen netwerk en er behoorlijk op gepusht wordt dat daarbinnen hulp gezocht wordt. Er wordt volgens hen onvoldoende gekeken naar de persoonlijke situatie,. Zo geeft een ouder aan geen netwerk te hebben dat haar kan ondersteunen. Een ander geeft aan wel een netwerk te hebben, maar dat de benodigde ondersteuning zo specialistisch en zwaar is, en het probleem zo groot, dat ze dat niet van een familielid of andere naaste kan vragen. Een andere ouder geeft aan nog nooit gesproken te hebben over eventuele mogelijkheden in het netwerk. Niet met de medewerker van het CJG, noch met de hulpaanbieder.

Als oorzaak van de problemen die hier ervaren worden, wordt aangegeven dat er niet naar de persoonlijke situatie wordt gekeken van wat wel en niet haalbaar is.

Snelheid

Cliënten, zowel jongeren als ouders, ervaren dat het lang duurt voordat er daadwerkelijk actie wordt ondernomen en hulp op gang komt bij een zorgvraag. Eén ouder gaf aan dat dit pas gebeurde toen ze de situatie escaleerde, wat volgens haar niet nodig was geweest en de verstandhouding niet ten goede kwam. Een andere ouder gaf aan dat er bij hem pas schot in de zaak kwam toen duidelijk was dat de aanbieder er geld voor zou ontvangen middels een beschikking. Een jongere gaf aan dat toen zij bij de zorgaanbieder aangaf behoefte te hebben aan meer of andere hulp, omdat ze het gevoel had in een depressie te raken, dit werd afgedaan met “het wordt wel beter” en ze er zelf achteraan moest.

Ook duurt zorg, in het geval van crisis en gesloten plaatsing, langer dan in eerste instantie wordt gezegd. Cliënten ervaren dat er steeds weken of maanden aan toegevoegd, waardoor het volgens hen soms wel 10x zo lang kan duren als oorspronkelijk besproken.

Het verloop van werknemers (bij het CJG) zorgt er volgens ouders voor dat zij telkens opnieuw moeten beginnen en je verhaal moet doen, wat het proces vertraagt en voor irritatie zorgt.

Met name de jongere cliënten (12-15) hebben weinig zicht op de snelheid waarmee de procedures gaan, benoemen zij, omdat het voor hen allemaal achter de schermen geregeld wordt.

Samenwerking

De samenwerking tussen hulpverleners en aanbieders wordt overwegend negatief ervaren. Dit heeft onder andere te maken met het eerder genoemde ervaren gebrek aan regie. Daarbij wordt ervaren dat de afstemming/ communicatie tussen partijen en hulpverleners (intern en extern) onvoldoende is; veelal weten de verschillende betrokkenen niet wat een ander doet of heeft gedaan, waardoor cliënten dit zelf moeten doorgeven. Daarnaast noemen cliënten dat ze ervaren dat ze steeds opnieuw hun verhaal moeten doen en daardoor voortgang missen.

De meeste jongeren konden zich geen mening vormen over hun ervaren samenwerking tussen hulpverleners. Ze hebben hier geen zicht op. Een enkeling noemde de overdracht tussen hulpverleners minimaal.

Een ouder geeft aan voor drie kinderen bij één aanbieder zorg te krijgen. Zij hebben echter allen een andere behandelcoördinator, en er is geen afstemming over het hulpaanbod. Een andere ouder heeft veel last gehad van de gebrekkige afstemming tussen het CJG en de zorgaanbieder met betrekking tot het aflopen van de indicatie. Doordat geen van beide partijen regie pakte, wachtte zij (te) lang op een nieuwe indicatie. Een andere ouder geeft eveneens aan dat het CJG/ de aanbieder de indicatieafloop heeft gemist, waardoor de verlenging niet direct doorliep.

Wederom wordt het verloop/ de wisselingen in personeel als oorzaak genoemd. Bovendien werken veel hulpverleners parttime wat het plannen van gezamenlijke afspraken bemoeilijkt. Daarnaast heeft iedereen een andere rol en is de hulpverlening versnipperd, waardoor cliënten met veel hulpverleners te maken krijgen die allen met elkaar zouden moeten afstemmen.

Vervoer

Ouders geven aan dat er een kilometergrens voor leerlingenvervoer wordt gehanteerd. Zij ervaren dit als belemmerend. Ouders noemen: “Al woon je binnen 6 kilometer van de school, het kan nog zo zijn dat het niet lukt je kind zelf naar school te brengen door verschillende factoren, bijvoorbeeld het werk of andere kinderen. Zelfstandig is ook niet altijd mogelijk, bijvoorbeeld door een drukke weg.” Andere negatieve ervaringen met vervoer zijn:

- De vorm sluit niet aan bij het kind; bijvoorbeeld doordat het kind overprikkeld raakt in een drukke bus die een lange rit moet maken.
- In de beleidsregels is vastgelegd dat een vervoerstoekenning geldt voor 2 ritten per dag. Gaat een kind na school naar de BSO, dan kan er geen vervoer meer plaatsvinden van de BSO naar huis.
- Veel verschillende chauffeurs met verschillende regels terwijl de kinderen duidelijkheid en structuur nodig hebben.

Als oorzaken worden wet- en regelgeving aangeduid en de manier waarop hiermee wordt omgegaan. Er wordt niet naar de persoonlijke situatie gekeken en gemeenten lijken volgens ouders onvoldoende zicht te hebben op de praktijksituatie.

Vragenlijsten

Deelnemers ervaren ‘de administratie’ als negatief. Bij het concretiseren bleek het te gaan om het werken met vragenlijsten/ formats van zowel CJG als aanbieders. Zowel jongeren als ouders gaven aan te vinden dat er veel vragenlijsten/ formulieren ingevuld moeten worden, waar veel tijd in gaat zitten. Doorgaans bevatten de vragenlijsten bij verschillende aanbieders dezelfde vragen. Soms komt het zelfs voor dat bij één partij dezelfde vragenlijst meerder malen ingevuld moet worden.

Enkele jongeren gaven aan nog nooit een vragenlijst ingevuld te hebben. Dit heeft vermoedelijk te maken met de jonge leeftijd van enkele deelnemers; de vragenlijsten zullen zeer waarschijnlijk door een ouder ingevuld zijn.

Ook ervaren veel ouders een probleem met het invullen van de vragenlijsten. De bedoeling van de vragen is hun niet duidelijk, waarom worden bepaalde vragen gesteld en wat gaan ze met de informatie doen? Hierdoor ervaren sommige ouders de vragenlijsten als lastig om in te vullen.

Als oorzaken van deze overdadige administratie noemen ouders de betrokkenheid van veel partijen bij één casus en het gebrek aan afstemming/ samenwerking van deze partijen.

Conclusie

Uit de bijeenkomsten, gesprekken en bezoeken komt een viertal punten meerdere malen duidelijk naar voren, als belangrijkste ervaringen met jeugdhulp in Midden Limburg in 2017. Deze willen wij graag als volgt samenvatten en benoemen als thema's voor vervolggesprekken tussen gemeenten, CJG en jeugdhulpaanbieders.

De eerste is een ervaren gebrek aan regie en samenwerking tussen partijen, wat onder andere het hulpverleningsproces vertraagt en zorgt voor hoge administratieve lasten. Daarnaast wordt er volgens cliënten onvoldoende gekeken naar hun persoonlijke situatie en dat van het gezin. Dit zorgt voor problemen onder andere bij de inzet van het eigen netwerk, vervoer en regie. Verder blijkt de wisseling van hulpverleners die betrokken zijn bij een casus problemen op te leveren voor de snelheid, privacy en samenwerking. Tot slot is de houding van hulpverleners uitvoerig besproken door deelnemers en benoemd als een belangrijk punt dat een ervaring positief en negatief kan tekenen. Zowel ouders als jongeren missen soms aansluiting die betrekking heeft op: menselijkheid/ persoonlijke interesse/ oprechtheid/ betrokkenheid. Ook begrip, echt luisteren en wederzijds respect, zijn zaken die hulpverleners tot een goede en fijne hulpverlener maken.

Wanneer wel regie wordt genomen door een hulpverlener wordt dit doorgaans door cliënten als erg ondersteunend en helpend ervaren. Ook het tonen van oprechte betrokkenheid wordt erg gewaardeerd, evenals afstemmen op de persoonlijke situatie van de cliënt.

Cliënten noemen een aantal positieve ervaringen. Zo wordt het werken met doelen als zeer positief ervaren en sluit de zorg goed aan bij de behoeften van cliënten. Bovendien levert de zorg voor een deel van de cliënten (met name vanuit het perspectief van ouders) positieve resultaten op, op het gebied van zelfredzaamheid, zelfstandigheid, algemeen opgroeien en meedoen.

Oplossingsrichtingen en tips van cliënten

Tijdens het onderzoek is ook gekeken naar oplossingsrichtingen samen met de cliënten. We vermelden hierbij dat het gaat om oplossingsrichtingen vanuit het perspectief van de cliënt op de door hen als hoogst geprioriteerde knelpunten. Er is niet onderzocht of de aangedragen oplossingsrichtingen en tips passen binnen het gemeentelijk beleid dan wel wenselijk/ realistisch zijn voor uitvoering op korte of middellange termijn. Graag formuleren we de oplossingsrichtingen van de cliënten als tips om mee te nemen voor de Midden-Limburgse gemeenten.

Kijk naar ons als mensen, als gezin

Een veel genoemde oproep van cliënten is dat professionals meer de menselijke maat zouden moeten hanteren. Naar de persoonlijke situatie van mensen kijken, onderzoeken en afstemmen op wat ouders wel en niet zelf kunnen. Bijvoorbeeld 'eigen kracht stimuleren' kan daarmee bij verschillende cliënten een andere invulling krijgen. Het wordt gewaardeerd als zo meer maatwerk geleverd wordt door professionals. Dit zou onder andere de problemen oplossen met het vervoer, de inzet van het eigen netwerk en de verwachtingen met betrekking tot regie bij de ouders/ cliënt.

Aanvullend is het advies meer naar het gezin te kijken, naar de invloed van de onderlinge gezinsleden op elkaar, vanuit de gedachte "het geheel is meer dan de som der delen". Kijk naar de druk die het complete gezinsleven geeft op de individuele leden en zet daar op in. Meer uitvoering geven aan het gedachtegoed van 1Gezin1Plan1Regisseur.

Voer bewust regie

Daarnaast is er de roep om een regisseur. Dit zorgt niet alleen voor betere samenwerking en afstemming tussen partijen, maar zorgt er ook voor dat ouders niet belast worden met taken waar zij, gezien hun situatie, niet toe in staat zijn. De suggestie is om per cliënt continu af te stemmen in welke mate de cliënt zelf regie kan voeren en wanneer de professional de regie moet overnemen. Dit helpt cliënten en zorgt voor duidelijkheid over wie wat doet.

Rust professionals goed toe

De cliënten gaven aan dat het goed zou zijn als er wordt geïnvesteerd in werknemers om de kwaliteit van de jeugdhulp te vergroten. Dit is tweezijdig bedoeld. Aan de ene kant om werknemers te behouden en verloop te voorkomen. Dit kan bijvoorbeeld door betere werkomstandigheden en salarissen, of langdurige (vaste) contracten. Aan de andere kant zou geïnvesteerd kunnen worden in de opleiding van werknemers, zodat de werkwijze beter aansluit bij wat de cliënt nodig heeft. Zo is er de wens om meer ontlast en begeleid te worden en zou het fijn zijn als werknemers oprecht betrokken zijn en af en toe eens vragen hoe het met je gaat. Ook kunnen ze beter toegerust worden door ze een laptop of tablet te geven waarop ze kunnen notuleren en efficiënter kunnen werken.

Deel informatie digitaal tussen professionals en cliënten

Een meer praktische oplossing om samenwerking tussen partijen te verbeteren is een online platform, waar alle betrokken partijen hun documentatie van een casus op kunnen zetten. Zo hoeven verhalen niet opnieuw verteld te worden, vragen niet dubbel beantwoord te worden, wordt makkelijker 1 taal gesproken en kan iedere betrokken professional een volledig beeld van de casus vormen. Het is wenselijk dat de cliënt dit ook kan zien. Hierbij noemen cliënten een kanttekening: privacy-technisch is het wellicht niet mogelijk.

Promoot de mogelijkheden van het CJG nog meer

Tot slot zijn er tips gegeven om de bekendheid van het CJG te vergroten, zodat ouders en jongeren weten dat ze daar naartoe kunnen met hun vragen. Zo zou het CJG zich nog meer kunnen promoten op school, in de schoolgids, regelmatig artikelen in de nieuwsbrief of door middel van posters. Ook reclames op tv en internet en meer promotiemateriaal bij de consultatiebureaus kunnen helpen de bekendheid te vergroten.

Behoud het positieve

Behoud de inzet die bijdraagt tot positieve ervaringen en doe hier meer van. Blijf werken met doelen en zorgen voor passende hulp. Behoud de hulpverleners met echte passie voor hun werk en selecteer daar ook nieuwe medewerkers op. Blijf hulpverleners stimuleren om zich in te blijven zetten voor positieve resultaten. Behoud een zo goed mogelijke bereikbaarheid, bijvoorbeeld door cliënten de mogelijkheid te geven om te appen, en kijk steeds hoe dit verbeterd kan worden.

Bijlage 1 Flyer

Onderzoek door Scale MC in opdracht van Midden-Limburgse gemeenten
Weert | Hierdenweert | Leudal | Roermond | Maasgouw | Echt-Susteren | Roerdaalen

JOUW MENING >> TELT <<

Ik wil meedenken..

Ik heb een tip!

Dit kan anders!

Heb jij of heeft jouw kind in 2017 jeugdhulp ontvangen?
Om onze zorg nog beter te maken horen we graag hoe je dat hebt ervaren.

Wanneer en waar? 8 oktober Weert | 9 oktober Roermond | 19.30 uur
Aanmelden? Mail naar info@scalemc.nl kijk op www.scalemc.nl of bel: 06-55555667

Bijlage 2 Hoofd- en subonderwerpen

1. Toegang tot de hulp bij/ door het CJG

- Het intake gesprek: bijvoorbeeld wat vond je van het gesprek zelf; degene die dit afnam; hoe hij/ zij met jou praatte; de duur/ onderwerpen van het gesprek?
- Uitvoering/ ondersteuning: hoe vind je dat je geholpen bent door het CJG?
- Toegang tot hulp: wat vond je van het traject bij CJG om te komen tot hulp (bij aanbieder)?
- Inzet eigen netwerk: wat vond je van het betrekken van je netwerk?
- Samenwerking met andere partijen: wat vond je van de samenwerking van het CJG met bijvoorbeeld school en/of anderen?
- Toegang via anderen (zoals de huisarts of Bureau Jeugdzorg): hoe verliep dit; werd er goed samengewerkt met de hulpaanbieder?

2. Uitvoering van de hulp bij aanbieder

- Snelheid waarmee hulp werd geboden
- Uitvoering: wat vond je van de uitvoering van de hulp?
- Passendheid: paste de hulp bij je vraag/ probleem?
- Doelen: sloten de doelen aan bij je vraag/ probleem?
- Hulpverlener: wat vond je van de hulpverlener? Ging hij/ zij bijvoorbeeld respectvol met je om; had je voldoende inspraak; kon je hem/ haar vertrouwen?
- Samenwerking tussen hulpverleners en aanbieders: bijvoorbeeld gebeurde dit en wat vond je daarvan, tijdens de hulp en bij overdracht van de een naar de ander.

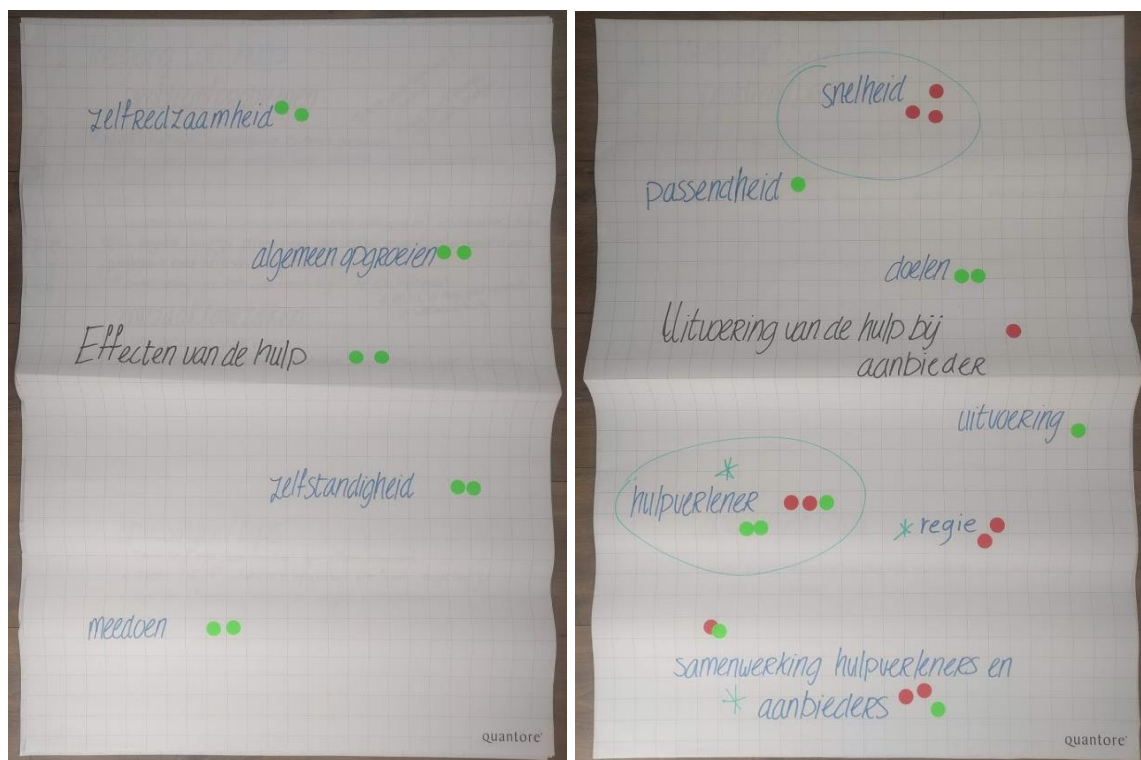
3. Effecten van de hulp

- Zelfredzaamheid: kun je door de hulp beter functioneren, denk aan zelfverzorging en sociale contacten? Kun je beter zelf problemen oplossen?
- Zelfstandigheid: heeft de hulp je geholpen in je zelfstandigheid? Bijvoorbeeld weet je wat je wil en durf je dat te zeggen? Heb je beter overzicht?
- Meedoen: heeft de hulp je geholpen in het meedoen met anderen? Bijvoorbeeld gaat het beter op school of werk; doe je meer met vrienden/ familie?
- Algemeen opgroeien: bijvoorbeeld zit je door de hulp beter in je vel of gedraag je je beter?

4. Praktische zaken

- Informatie: was er voldoende informatie beschikbaar over waar je moest zijn met je (hulp)vraag en over wat er ging gebeuren?
- Privacy: hoe vond je dat er werd omgegaan met persoonlijke gegevens?
- Klachten: hoe vond je dat er werd omgegaan met klachten of als je het ergens niet mee eens was; en wist je waar je moest zijn?
- Ondersteuningsmogelijkheid: wist je dat de mogelijkheid van een ondersteuner/ vertrouwenspersoon er was; en kreeg je die ook toegewezen? Wat vond je van deze inzet?

Bijlage 3 Prioritering Onderwerpen



1. Samenwerking probleem/problemen

-X bij wisseling hv afsluiten & overdragen.

Niet weten wat ander doet → afstemming/communicatie slecht → stroperig
Bijz geen Regie zelf door moeten geven

Geen rekening houden met lastige persoonlijk/thuis situatie

Te veel bij mdr laten, overbelast door aanbieder die niet samenwerken

IGIP werkt soms niet door wisselingen

Ik bij 1 aanbieder bij verschillende behandel/coördinatoren
versnipperd aanbod v. hulp

oorzaak/oorzaken

wisseling werknemers → flexwerk + part-time + ontslag
andere visie/pet

persoonlijk, jong → onervaren, weten niet voldoende over praktijk/leven → begrijpen je niet

Prof. agenda boven agenda van client stellen

Client is afhankelijk, wil niet lastig gevonden worden, schaamte 'profs'

Zoek verhaalden bij div hulpverleners

Weten 't beter

verschillende financieringen

oplossingen/tips

- 1 registratie systeem voor alle hulpverleners, waar client in kan kijken
- naar 't gezin kijken, niet naar alle losse gezinsleden
- langdurige contracten, investeer in personeel, liefst fulltimers
- mindset zorgaanbieder/org: menselijke maat, lijk naar personen
- IGIP: echt negie pakken, als ander niet kan: vooraf input leveren
- mdr toerusten: snel typen & lezen, op ipad werken, groepsapp, free timen
veel efficiënter werken bellen uit speaker