



Rapport

Ceo over Jeugdhulp 2021 Gemeente Medemblik

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2022/130

Datum

Juni 2022

Opdrachtgever

Gemeente Medemblik

Auteurs

Carolien Veldkamp
Rosan van Erp
Roy van der Hoeve

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

1	Samenvatting	4
2	Inleiding	6
3	Ervaringen jeugdhulpcliënten	9
3.1	Achtergrond deelnemers	9
3.2	Route naar ondersteuning	9
3.3	Onafhankelijke cliëntondersteuning en het perspectiefplan	12
3.4	Keuze en aanbod zorgaanbieder	13
3.5	Tevredenheid en effect ondersteuning	14



1 Samenvatting

De gemeente Medemblik heeft een cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren door I&O Research naar de ondersteuning van jeugdhulpcliënten over het jaar 2021. In dit onderzoek zijn tien telefonische interviews afgenomen met jeugdhulpcliënten of hun ouders of verzorgers. Deze samenvatting geeft de belangrijkste bevindingen en aanbevelingen van dit onderzoek weer.

Cliënten komen veelal via school terecht bij de gemeente

De meeste cliënten of hun ouders/verzorgers kwamen via school bij de gemeente en/of ondersteuning terecht. Sommigen hebben zelf de weg naar de gemeente gevonden of zijn doorverwezen door de huisarts of het consultatiebureau. De wachttijd tot het eerste gesprek met de gemeente beoordelen cliënten veelal positief, het gesprek vond doorgaans binnen een maand plaats. Sommige ouders hebben daarentegen de ervaring dat het lang duurde voordat ze echt contact kregen met de gemeente en de weg naar de hulp kon starten.

Communicatie met de gemeente kan lastig zijn

Waar ouders of cliënten tegenaan lopen in het contact met de gemeente, lijkt met name de slechte bereikbaarheid en wisselende contactpersonen. Met name als de hulpaanvraag langer duurde, kon dit frustrerend zijn. *“Dat werkt niet voor mij want ik vind het lastig om telkens mijn verhaal te moeten doen bij telkens een nieuw persoon.”* Een enkeling is geïnformeerd over de voortgang van de aanvraag, maar de meesten geven aan dat zij hier weinig informatie over kregen.

Lange wachttijd tot start hulp kan voor frustratie zorgen

De wachttijd tot de start van de hulp bij de zorgaanbieder kan lang duren, met name in het geval van complexere hulpvragen. Dit leidt in sommige gevallen tot veel frustratie en verdriet, waarbij ouders via verschillende wegen proberen de start van de hulp te versnellen. Een deel van de cliënten heeft in de tussentijd contact gehad met een professional, een deel ontvangt hier nauwelijks informatie over.

Perspectiefplan over het algemeen positief beoordeeld

De onafhankelijke cliëntondersteuner is bij de meesten niet bekend. Het verschilt per ouder of ze hier behoefte aan hebben en of ze denken dat het zou helpen. Het perspectiefplan is bekend bij de meesten en wordt positief beoordeeld. Het is in goed overleg opgesteld en het helpt om de doelen concreet te maken. *“Ik denk dat het goed is om dingen concreet te maken, het is voor mij een helpend middel.”* Wel wordt benoemd dat het veel werk is om in te vullen.

Gekozen zorgaanbieder is vaak aangewezen door gemeente of school

Een deel van de ouders heeft het aanbod in zorgaanbieders als beperkt ervaren, doordat deze werd aangewezen door de school of gemeente en er weinig andere opties leken te zijn. Daarentegen is men doorgaans goed te spreken over de voorgestelde zorgaanbieder. Ouders hebben vaak zelf extra informatie opgezocht over de opties of de voorgestelde zorgaanbieder en in enkele gevallen hebben ze zelf een andere keuze gemaakt dan het voorstel van de gemeente.

Ondersteuning past bij wensen en heeft veel effect op dagelijks leven

Cliënten die tevreden zijn over de ontvangen ondersteuning, noemen onder andere dat zij blij zijn met de betrokkenheid van de behandelaar, de rol van school en de vooruitgang van hun kind. Ouders merken een positieve ontwikkeling bij het kind en zijn zelf ook door ondersteuning geholpen. Een cliënt ervaart positieve effecten: *“Ik weet meer wat mijn grenzen zijn en kan voor mezelf opkomen.”* De ondersteuning past meestal goed bij de doelen uit het perspectiefplan en de wensen van het kind. *“Het sluit perfect aan, positieve ontwikkeling en verandering in prestaties en houding.”* Een deel is minder tevreden, zij geven o.a. aan dat de hulp niet goed past bij de hulpvraag en/of willen meer terugkoppeling vanuit de ondersteuning over hun kind.

2 Inleiding

Achtergrond

De gemeente Medemblik heeft onderzoeksbureau I&O Research gevraagd om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder jeugdhulpcliënten naar hoe zij de ondersteuning ervaren. Om dieper in te gaan op ervaringen van cliënten kiest de gemeente ervoor om het onderzoek in kwalitatieve vorm uit te voeren aan de hand van telefonische diepte-interviews. Dit kan namelijk diepgaandere informatie opleveren over hoe cliënten de ondersteuning ervaren. De centrale vraag in dit onderzoek is: *Hoe is de cliëntervaring van jeugdhulpcliënten (jongeren en ouders) met ondersteuning vanuit de Jeugdwet?*

Om antwoord te vinden op bovenstaande vragen voerde I&O Research voor de gemeente Medemblik in totaal tien telefonische diepte-interviews uit. Een kwalitatieve aanpak biedt geen representatieve resultaten in de vorm van statistieken en percentages, maar brengt op gedetailleerde wijze de beleving van cliënten in beeld. Dit rapport bevat de belangrijkste resultaten, onderbouwd aan de hand van citaten uit de gesprekken met de (ouders/verzorgers van) cliënten.

Uitnodiging en respons



In april 2022 ontvingen 341 jeugdhulpcliënten of ouders/verzorgers van jeugdhulpcliënten uit de gemeente Medemblik een uitnodigingsbrief of zij wilden meewerken aan een telefonisch interview. Wanneer zij zich wilden opgeven voor het onderzoek, kon men online een korte vragenlijst invullen en een telefoonnummer en e-mailadres achterlaten. Dit hebben 12 jeugdhulpcliënten of hun ouders/verzorgers in de gemeente Medemblik gedaan. Vervolgens heeft I&O Research contact opgenomen en met tien jeugdhulpcliënten of ouder(s)/verzorger(s) een interview uitgevoerd.

Tabel 2.1 Responsoverzicht: aantal genodigden, aanmelders en afgenomen interviews

Doelgroep	Uitgenodigd	Aangemeld	Afgenomen interviews
Jongeren	71	1	1
Ouders/verzorgers	270	11	9
Totaal	341	12	10

Gespreksleidraad en verwerkingen

I&O Research heeft samen met de gemeente Medemblik een vragenlijst opgesteld. Deze vormde een leidraad voor de interviews. Onderwerpen die aan bod kwamen in de leidraad zijn onder andere de route naar ondersteuning, onafhankelijke cliëntondersteuning, aanbod in zorgaanbieders en de tevredenheid met de ondersteuning. Per interview is een anoniem gespreksverslag opgesteld. Deze worden niet door I&O Research gedeeld met de gemeente en derden.

Analyse en rapportage

In de analyse van de gespreksverslagen hebben we gekeken naar zowel overeenkomstige als bijzondere resultaten. In het rapport zijn geanonimiseerde citaten uit de gespreksverslagen opgenomen. De citaten die worden gebruikt, zijn in de ogen van I&O Research illustratief voor het beeld over een onderwerp dat is ontstaan tijdens de interviews. We hebben met één jongere en negen ouders/verzorgers gesproken, maar voor de leesbaarheid spreken we in de rapportage in de meeste gevallen over 'cliënten'.

De uitkomsten van de interviews zijn verwerkt door middel van kaders waarin de resultaten – onderbouwd door citaten van de cliënten – worden beschreven. De resultaten die in de kaders worden gepresenteerd geven een beeld van de meningen van de geïnterviewde cliënten (of hun ouders of verzorgers) en dus niet een representatief beeld van alle cliënten. Citaten geven niet alleen de opinie en beleving van de respondent weer, maar ook de sfeer, stemming en eigenheid van de geïnterviewde klinken erin door. Dit verhoogt de informatiewaarde van de opgetekende ervaringen, maar houdt ook het risico in dat zij niet per se de objectieve werkelijkheid weergeven (zo deze al bestaat). De citaten moeten daarom gelezen worden voor wat ze zijn: de persoonlijke en ongefilterde ervaring, visie en beleving van de geïnterviewden.

Ervaringen jeugdhulpcliënten



3 Ervaringen jeugdhulpcliënten

3.1 Achtergrond deelnemers

Tabel 3.1 Achtergrondinformatie van de deelnemers (n=10)

Jongere of ouder	n	Vorm ondersteuning (meerdere antwoorden mogelijk)	n
• Jongere	1	• Hulp bij dyslexie	2
• Ouder/verzorger	9	• Hulp bij het leren	2
		• Praat(te) wel eens met psycholoog	
Duur ondersteuning		• Hulp voor psychische problemen	2
• Korter dan 3 maanden	2	• Begeleiding (alleen, niet in een groep)	3
• Tussen de 3 en 6 maanden	0	• Begeleiding (samen, met anderen in een groep)	2
• Tussen de 6 en 12 maanden	1	• Verblijf pleeggezin	
• Langer dan een jaar	7	• Anders	1
		• Gezinsondersteuning	4

We hebben in totaal tien interviews gehouden, één interview met een jongere en negen interviews met een ouder of verzorger. In de beschrijving van de resultaten spreken we in de meesten gevallen over 'cliënten'. De cliënten krijgen verschillende vormen van ondersteuning, waaronder hulp bij dyslexie, dagbesteding in de vorm van een zorgboerderij, ambulante begeleiding of therapie. Sommige cliënten zijn op zoek gegaan naar jeugdhulp vanwege schoolprestaties, een traumatische ervaring of problemen in de gezinssferen. De meerderheid van de cliënten die we hebben gesproken, ontvangt al ongeveer twee jaar jeugdhulp. Drie cliënten hebben tussen de zes en twaalf maanden ondersteuning en één cliënt inmiddels meer dan zes jaar.

3.2 Route naar ondersteuning

Groot deel komt via school bij jeugdhulp

De gesproken jeugdhulpcliënten kwamen op verschillende manieren bij jeugdhulp terecht. Voor een groot deel van de gesproken cliënten en ouders was dit via school. Door gesprekken met de docent of een ondersteuningsteam op school, kwamen prestatie- of andere problemen naar voren. In de meeste gevallen verwees school de ouders door naar de gemeente en hielp de school bij het ondersteunen van de aanvraag. Een enkeling van de ouders had zelf al informatie opgezocht van eventuele hulp.

Bij twee cliënten heeft de huisarts of het consultatiebureau hen doorverwezen en drie cliënten vonden zelf hun weg naar de gemeente. Deze laatste groep had vooraf al informatie opgezocht over de mogelijkheden voor ondersteuning. Een enkeling is in aanraking gekomen met Veilig Thuis en via hen terechtgekomen bij de jeugdhulp.

- *“We zagen dat hij vastliep en dat er iets moest gebeuren. De juf kon het niet meer alleen dus toen is deze partij ingeschakeld.”*
- *“Ik ben zelf informatie gaan zoeken en toen heb ik contact opgenomen met de vrouw die gekoppeld is aan school. Zij gaf aan dat we dit bij de gemeente konden indienen. School heeft dit ook wel aangegeven, maar focuste meer op de zorg zelf en niet op het ‘achter de schermen bij de gemeente’-deel.”*
- *“Voor het eerst bij het consultatiebureau, daar had ik ook extra contact met de wijkverpleegkundige. Zij heeft mij doorverwezen naar [naam zorgaanbieder].”*
- *“Dat is via de gemeente gegaan, we zijn doorverwezen door de huisarts zodat zij het gingen overpakken.”*
- *“Informatie gekregen van school over de jeugdhulp. Ik ken dat stelsel vrij goed omdat ik er zelf mee te maken heb in mijn werk. Uiteindelijk heeft de school geholpen daarbij en hebben we contact opgenomen.”*

Weg naar hulp als lastig ervaren

Het overgrote deel heeft de weg naar de hulp als moeilijk ervaren. Aspecten die het moeilijk maken zijn een slechte bereikbaarheid, wisselingen in medewerkers, een beperkt zorgaanbod en het niet goed kunnen vinden van direct passende hulp. Zij geven aan dat het moeilijk is om contact te krijgen met de gemeente om concrete plannen te maken voor eventuele jeugdhulp of dat het moeilijk is om ‘in de molen’ te komen: *“Best wel moeilijk, als je uiteindelijk erin zit dan gaat het wel. Dan kan je makkelijker de wegen behandelen dan dat je buiten staat en nog in de molen moet komen.”* Een aantal ouders hebben zelf veel moeten regelen en energie erin gestoken om de juiste hulp te vinden.

- *“Ja we hebben wel lang moeten wachten. Het duurt lang voordat je een reactie op een mailtje krijgt. Met de jeugdhulp van de gemeente. Daar ondervind ik veel last aan. In mijn ogen vind ik het beetje laks, ik stel geen moeilijke of complexe vragen dus vind het raar dat ik soms zo lang moet wachten.”*
- *“Was een dame die maar net als ZZP’er in dienst was en zij wist ook nog niet zoveel over het team/gemeente.”*
- *“Het aanbod was beperkt, meerdere gemeentes waren betrokken. Daardoor was het aanbod nog steeds beperkt en de communicatie ook.”*

Veel wisselingen in medewerkers bij gemeente

Clënten geven aan problemen te ervaren door de wisselingen in (ZZP) medewerkers bij de gemeente. Hierdoor duurde het langer en verliep het proces en de communicatie minder goed, dit vonden men lastig. Een enkeling heeft een e-mail ontvangen over de veranderingen in personeel en de voortgang van de hulpaanvraag, bij sommige cliënten werd er niets doorgegeven.

- *“Ik heb gezegd dat ik geen contactpersoon meer wil bij de gemeente, want zij zijn er op zzp-basis. Dat werkt niet voor mij, want ik vind het lastig om telkens mijn verhaal te moeten doen bij steeds een nieuw persoon.”*
- *“Zij [medewerker jeugdhulp van de gemeente] kreeg een nieuwe baan dus ging weg, we waren niet meer zoveel in contact en het was ook niet heel erg nodig. Ik had graag dat ze dat had laten weten, want nu kreeg ik een automatische mail terug dat zij niet meer werkzaam was.”*

- *“Overdrachten tussen medewerkers zijn ronduit waardeloos, er zijn ook documenten verdwenen, waardoor het de beschikking nu weer moeilijk doet.”*
- *“Volgens mij kwam er wel een brief vanuit de gemeente dat de aanvraag binnen zoveel tijd zou worden afgehandeld. Ik heb mailcontact gehad over wisseling van contactpersonen en dat het iets langer zou duren, maar dat vond ik allemaal prima. De communicatie verliep goed.”*

Wachttijd tot eerste gesprek met de gemeente over algemeen goed beoordeeld

Over het algemeen zijn de gesproken cliënten wel tevreden over de lengte van de wachttijd tot het eerste gesprek bij de gemeente. In de meeste gevallen was er binnen een maand een afspraak gemaakt. Bij vier cliënten is de wachttijd echter flink opgelopen, soms naar meerdere maanden.

- *“Dat ging vrij snel, binnen een maand hadden we een gesprek.”*
- *“Een aantal keer over en weer gemaild, gesprek gehad met de gemeente en toen ook voorbeelden genoemd. Duurde wel even voordat ik het gesprek kreeg.”*
- *“De wachttijd viel eigenlijk wel mee, ging redelijk snel. Het is me meegevallen.”*

Veel klachten over wachttijd tot ontvangst jeugdhulp

Na het eerste gesprek is de wachttijd tot de hulp of de aanvraag bij de zorgaanbieder meestal lang. De wachttijd is onder andere afhankelijk van het type ondersteuning: ondersteuning voor dyslexie of faalangst kan relatief snel starten, hier zijn de cliënten dan ook tevreden over. Bij complexere problemen en hulpvragen duurt de wachttijd langer; cliënten geven aan minimaal een jaar te hebben gewacht voor de eerste gesprekken met de zorgaanbieder. Een aantal ouders geeft aan dat zij veel moeite hebben gedaan om de zorg te versnellen (zoals contact opnemen met de wethouder en het ziekenhuis), maar dat dit meestal geen effect had. In één geval is de hulpverlening die zes jaar geleden is aangevraagd stopgezet vanwege een incident. De nieuwe aanvraag heeft veel vertraging opgelopen en staat nog steeds stil: *“Vorig jaar wegens een incident is dat helemaal stilgelegd. (...) Er is geen overdracht geweest en het staat nu helemaal stil bij de nieuwe hulpvraag.”* Eén ouder van een cliënt geeft aan dat zij pas zeven jaar na de eerste roep voor hulp, goed contact met de gemeente gekregen voor eventuele steun voor haar kind, toen volgde pas de eerste diagnose.

- *“Het duurt zo lang, dat we nu via de kindombudsman willen proberen.”*
- *“Vorig jaar is er crisis uitgeroepen over het gezin. Ik loop zelf ook met een burn-out en zit nu aan de antidepressiva. Er moet nu iets gedaan worden en we krijgen maar telkens geen hulp. De hulpverlener heeft toen niets laten horen. Hebben geen eens gebeld om te vragen hoe het ging of laten weten dat ze er mee bezig waren.”*
- *“Het is een hele rommelige weg geweest, veel verdriet van ervaren. Heeft in totaal acht jaar geduurd en pas vanaf dat we de diagnose hebben gehad heeft het een jaar geduurd voordat zij mocht beginnen.”*

Weinig communicatie over en tijdens wachttijd

Een deel van de cliënten geeft aan dat er van tevoren niet of nauwelijks is gecommuniceerd over de wachttijd tot de start van de hulp: *“Er is niet gecommuniceerd”*. Sommigen hebben hier zelf informatie over opgezocht via de site. Eén cliënt heeft een brief ontvangen van de gemeente over de voortgang van de aanvraag, drie cliënten weten dit niet meer.

Tijdens de wachttijd tussen het eerste gesprek met de gemeente en het ontvangen van jeugdhulp is er bij de grote meerderheid geen contact opgenomen door een professional. De ene cliënt geeft aan dit wel erg fijn gevonden te hebben, voor anderen was het niet nodig. Bij drie cliënten is er wel contact opgenomen in de tussentijd, onder een van hen was dit contact alleen met de ouder.

- *“De dingen kwamen heel langzaam op gang, altijd met de reden dat het druk was. Ik heb in de tussentijd wel gesprekken gehad met een professional, maar mijn dochter niet.”*
- *“Nee, ook niet nodig.”*
- *“Er is gewoon geen hulpverlening geweest, ik vind dat echt bizar. Ze gaan helemaal niet goed om met de persoonlijke factoren en moeilijke omstandigheden...”*
- *“Ja dat is gebeurd, om te vragen hoe het gaat.”*

3.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning en het perspectiefplan

Onafhankelijke cliëntondersteuner is niet bekend bij meeste cliënten

Het grootste deel van de gesproken cliënten is niet bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. De meesten achten onafhankelijke cliëntondersteuning niet nodig, mede doordat het zelf is gelukt of ze hulp elders hebben gekregen. Sommige ouders hadden hier echter wel graag gebruik van gemaakt als zij hiermee bekend waren geweest, omdat zij lang op hun ondersteuning moesten wachten.

- *“Ja, ik ken het. Maar geen gebruik van gemaakt want vond het niet nodig. Dyslexie kan je ieder moment mee beginnen en de hulp is best concreet dus het was niet moeilijk om passende ondersteuning te vinden.”*
- *“Dat was niet nodig want wist meteen welke hulp ik wilde en dat ging prima.”*
- *“Voorheen zou ik er ongetwijfeld gebruik van willen maken, maar op dit moment zeer zeker niet. Wat ik daarin moeilijk vind. Mijn dochter is 11 en ben al jarenlang de puzzel voor mijn dochter haar hulp aan het leggen, daar heb ik nu geen hulp van de gemeente bij nodig.”*
- *“Het heeft een hele poos geduurd dus als het daardoor sneller was gegaan dan wel graag, maar weet niet of het wat uithaalt.”*

Deel is bekend met perspectiefplan

Het perspectiefplan is vooraf aan de jeugdhulp opgesteld in overleg met de gemeente. Hierin worden de doelen voor het kind gesteld waar naar toe gewerkt kan worden door middel van de in te zetten jeugdhulp. De meeste cliënten zijn bekend met het perspectiefplan. Zij hebben dit als prettig ervaren en zijn van mening dat het samen in overleg met de gemeente goed is opgesteld. Zo vond een aantal cliënten het prettig dat doelen concreet werden gemaakt: *“Ik denk dat het goed is om dingen concreet te maken, het is voor mij een helpend middel.”*

Een paar cliënten of ouders vond het wel veel werk om het perspectiefplan in te vullen. Een aantal cliënten weten niet meer zeker of zij gebruik hebben gemaakt van een perspectiefplan.

- *“Er is goed gevraagd hoe wij erover dachten. De samenwerking tussen gemeente en ouders ging goed. De hulp past bij de doelen uit het plan.”*
- *“Ja, ik kan me herinneren dat het heel uitgebreid was, dat vond ik lastig. Was toen vrij nieuw. Wij als ouders moesten veel invullen, het was best veel werk. Deel van het plan werd wel gebruikt*

voor bij [naam hulpverlening], daarna is er ook een evaluatie van geweest en is daar weer verder op voortbordurt, dus wel fijn.”

- “Ja geen slechte ervaring daarbij gehad, ze stelde een paar vragen en moest wel soms verduidelijken wat we precies wilde, maar is goed gegaan.”
- “Het is al wat langer geleden maar het perspectiefplan was voor mij iets te uitgebreid, dat was heel veel werk.”

3.4 Keuze en aanbod zorgaanbieder

School of gemeente wijst meestal zorgaanbieder aan

De cliënten krijgen over het algemeen een zorgaanbieder voorgesteld of aangewezen door de gemeente of school. De keuze in het aanbod werd daardoor vaak als beperkt ervaren. De meerderheid kiest voor de voorgestelde optie door de gemeente of school, in sommige gevallen nadat zij eerst zelf informatie hebben opgezocht over deze aanbieder of andere mogelijkheden. Een ouder heeft voor een andere zorgaanbieder gekozen en een andere ouder heeft het buiten de gemeente om geregeld. Kenmerken van zorgaanbieders die belangrijk zijn voor ouders zijn de passendheid van de ondersteuning, de wachttijd voor de hulp en/of de nabijheid van de hulp.

- “De gemeente heeft deze aangewezen als gecontracteerde zorgverlener, ben daar tevreden mee.”
- “Ik weet niet of ik meerdere opties heb aangeboden gekregen. Maar we hebben toen wel specifiek voor deze gekozen, want zit in de buurt bij de school zodat het wat makkelijker was om het te regelen.”
- “Was via school, heb toen wel naar haar website gekeken want ik beslis niet over 1 nacht ijs. En eigenlijk was het heel passend bij de problematiek van mijn zoon.”
- “Gekozen voor de kortste wachttijd. De hulp moet er gewoon komen dus kies je daarvoor.”
- “Het is niet concreet gezegd wat de opties waren, dit is wat mij is aangedragen en heb zelf daar niet een keuze in kunnen maken.”
- “Nee, school in combinatie met deze aanbieder was gecontracteerd”
- “Niet aangeboden vanuit de gemeente, zelf alles geregeld.”
- “Gezien het IQ van ons kind adviseerde de gemeente een andere stichting/zorginstelling maar uiteindelijk waren wij het daar niet mee eens en toen is het toch gelukt om een beschikking voor [naam zorgaanbieder] te krijgen.”

Behandelaar wordt niet door cliënt zelf gekozen

De behandelaar kozen de cliënten of hun ouders over het algemeen niet zelf. De zorgaanbieder stelde een behandelaar voor, waarna doorgaans een kennismakingsgesprek volgde. Niemand had hier bezwaar tegen, aangezien het eerste contact en/of de desbetreffende ondersteuning goed verliep.

- “Er is een kennismakingsgesprek geweest en dat liep gewoon prima, dus was meteen tevreden erover en nooit de behoefte gehad om een ander te krijgen.”
- “Dat is voor ons gekozen, maar we ondervinden geen last daaraan.”
- “Ze kennen je als gezin een beetje, bij een nieuwe aanstelling van een behandelaar hebben ze een beetje gekeken of ze bij ons past. Dat gevoel heb ik in ieder geval en dat is fijn.”
- “Nee dat niet, het was wel goed zo. Wij gingen er blanco in en hadden geen voorkeur.”

3.5 Tevredenheid en effect ondersteuning

Over het algemeen tevredenheid over ondersteuning, terugkoppeling kan beter

Een deel van de gesproken cliënten heeft een positieve ervaring met de gekregen hulp en is tevreden over de hulp, de vooruitgang en/of de betrokkenheid van de behandelaar. Ook de rol van school wordt genoemd als positief aspect: “School heeft daar ook een betrokken rol gespeeld. De samenwerking van de drie partijen is het fijnst.”

Sommige cliënten vinden de hulp tegenvallen, dit gaat met name over het vinden van de juiste zorg, de terugkoppeling naar de ouders of de communicatie met de jeugdhulpmedewerkers. Eén ouder geeft aan dat alhoewel de ondersteuning door de coronacrisis op een andere manier heeft plaatsgevonden, zij daar wel tevreden mee is.

- “Goed, we zijn wel tevreden. Geen verbeterpunten. Het is een heel raar jaar geweest door corona, alles uit de kast gehaald om de behandeling door te zetten in de hoedanigheid dat toen mogelijk was. Weet niet wat de normale manier is, maar ik ben tevreden over hoe het is gegaan. Mijn zoon voelt zich fijn bij de persoon en heeft er een leuke klik mee.”
- “Ik kon altijd terecht, als er iets gebeurde wat belangrijk of heftig was, konden wij en mijn zoon er meteen terecht. School hielp ook goed mee. Ik ben eigenlijk gewoon heel positief erover.”
- “Nu bij [naam zorgaanbieder] heb ik het idee dat ze dat begrijpen en voelen hoe zij is. En dat is iets wat ik heb gemist in de hulpverlening vanuit de gemeente, dat zij daar geen rekening mee houden.”
- “Ik was heel erg tevreden, maar ik had wel graag meer terugkoppelingen naar ons toe gewild. We kregen het om de 3 maanden maar kon soms iets meer. Als ik er naar vroeg kreeg ik het wel.”
- “Over de huidige zorg op de zorgboerderij: daar is het heel groot en het gaat allemaal in groepen. Ik mis daar wel eens terugkoppeling. Ik weet niet wie leiding of patiënt is daar, en mijn zoon praat niet zoveel.”

Meeste hulp past bij wensen en de doelen uit het perspectiefplan

Bij het overgrote deel van de cliënten past de hulp goed bij de wensen van het kind of de doelen uit het perspectiefplan die zijn gesteld. Ouders van cliënten merken een positieve ontwikkeling en een verandering in houding en/of schoolprestaties. In het geval van cliënten die gebruik maken van een dagbesteding bij bijvoorbeeld een zorgboerderij of zorgtuin, ervaart de familie meer vrijheid en meer rust. Sommigen geven daarentegen aan dat de hulp niet goed past bij de hulpvraag, de therapie niet goed bij het probleem van het kind helpt, of de juiste hulp lastig te vinden was.

- *“Het sluit perfect aan, positieve ontwikkeling en verandering in prestaties en houding.”*
- *“Ook als ik vraag als ze contact willen opnemen met school zodat de lijnen korter zijn, doen ze gewoon. Wij als ouders hebben daar ook wel een actieve rol in maar het gaat gewoon goed en fijn.”*
- *“Dit is fijn voor hem dat hij er even uit is en ook fijn voor ons want wij hebben ook wel eens behoefte aan eventjes rust zonder hem.”*
- *“Ik heb het idee dat de therapie van nu het probleem vooral meer aanwakkert, dan dat ze het verbetert of oplost. (...) Ik wil graag een praktischere therapie voor mijn dochter zodat het meer concreet wordt.”*
- *“Matig, heeft lang geduurd voordat we wisten wat de goede hulp is en wat ze precies nodig heeft.”*

Effect op dagelijks leven is groot

De cliënten ervaren een groot effect van de ondersteuning op het dagelijkse leven. Zo geeft de hulp de cliënt en hun familie handvatten om mee te werken als het kind ergens tegenaan loopt en zorgt de ondersteuning voor meer begrip: *“Daardoor kunnen we haar beter begrijpen en zichzelf ook”*. De cliënten zijn meer ontspannen en krijgen meer zelfvertrouwen door de jeugdhulp. Voor sommigen levert de jeugdhulp meer (huis)werk op, dit wordt door de kinderen als onprettig ervaren. De ouders zien echter wel een grote vooruitgang als gevolg van het huiswerk. De cliënten met dagbesteding ervaren meer rust en een verbetering in omgaan met sociale contacten als gevolg van de dagbesteding.

- *“Ze heeft 5x in de week huiswerk, dus zij vindt het verschrikkelijk. Maar ze gaat wel heel erg vooruit.”*
- *“Ja het helpt, daar let ik verder niet zo op. Maar ik ben volgens mama zelfverzekerder geworden. Ik weet meer wat mijn grenzen zijn en kan voor mezelf opkomen.”*
- *“Heel veel effect, hij is meer ontspannen op het moment dat hij naar de zorgboerderij gaat, gaat beter om met sociale contacten.”*
- *“De behandeling is afgerond maar hij loopt nog steeds wel eens vast, dat is wel eens lastig maar de handvatten en tools die hij meegekregen heeft vanuit de hulp. Hij begrijpt het nu beter als hij zelf vervelend is dus het gaat steeds beter.”*
- *“Ben heel tevreden over de aanpak die ze gedaan hebben, positieve instelling waardoor hij meer zelfvertrouwen kreeg.”*
- *“Het is wel veel, veel om na school al die afspraken te doen. Maar daarentegen wel nodig.”*
- *“Op zich wel positief, het gaat met name om de dag dat hij daar is. Op de andere dagen heeft het natuurlijk minder invloed.”*

Jeugdhulpverlening zeker nodig voor (ouders van) cliënten

Cliënten geven aan dat zonder de jeugdhulp het een stuk minder goed zou gaan met het kind, de schoolprestaties of de gezinssituatie. Eén cliënt ontvangt momenteel geen hulpverlening meer zonder te weten waarom en ondervindt daar direct ongewenste gevolgen van, zoals minder zelfvertrouwen en meer frustratie. Een ouder geeft aan dat ze twijfelt of de hulp haar en haar kind goed heeft gedaan: *“Als ik het zelf had gedaan, zonder alle poespas en warboel van de gemeente, was het misschien beter voor mijn kind geweest.”*

- *“Dan zou ze ten aanzien van haar schoolprestaties niet goed gaan, ze is al een keer blijven zitten in groep 3 (we dachten het wel maar nog niet diagnose), verwacht dat ze anders naar speciaal onderwijs was verwezen. Dus heeft veel gedaan, heel blij mee.”*
- *“Ik denk dat wij als ouders meer zoekende zouden zijn geweest om handvatten te vinden om om te gaan met de situatie van onze zoon en dat was misschien wel lastig geweest. Wereldje was kleiner geweest voor hem als hij niks had gehad meer dan school en thuis.”*
- *“Het gaat nu niet goed, hij is daar ten onrechte vandaan gestuurd zonder weet waarom. Hij snapt nu niet waarom hij zo abrupt weg moest. En daardoor is zijn zelfvertrouwen compleet in elkaar gestort en zijn schoolprestaties zijn slechter geworden en de situatie thuis wordt nu ook steeds slechter.”*

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KVK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl