

Rapport

CLIËNTERVARINGEN JEUGD OVER 2017

Gemeente Scherpenzeel

Juli 2018

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2018/109

Datum

Juli 2018

Opdrachtgever

Gemeente Scherpenzeel

Auteur(s)

Lieke Folsche, MSc.
Lisa Nannes MSc.
Drs. Marion Holzmann

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

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



INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	5
2. Inleiding	7
3. Ervaringen met de jeugdhulp.....	10
3.1 Toegang naar jeugdhulp.....	10
3.2 De ontvangen hulp	12
3.3 Effect van de hulp	14
Bijlage 1: Telefonisch verslag.....	16



HOOFDSTUK

Samenvatting

1. Samenvatting

De gemeente Scherpenzeel voerde in maart 2018 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) jeugdhulp onder cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. In totaal ontvingen 205 jeugdhulp cliënten of hun ouders in Scherpenzeel een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 38 ouders en jongeren de vragenlijst ingevuld (19%). Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

Minder cliënten weten waar zij terecht kunnen

Meer dan acht op de tien cliënten waren vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met hun hulpvraag. In vergelijking met 2015 is deze bekendheid toegenomen; toen was 74 procent hier bekend mee. Verder voelt 79 procent zich vaak/altijd snel geholpen en kan drie kwart de hulp krijgen die nodig is. Zestien procent van de cliënten is bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning.

Veel waardering voor de bejegening door hulpverleners

Ook gekeken naar de hulpverleners, zijn cliënten vooral positief over de bejegening. Men voelt zich met respect behandeld, wordt serieus genomen en beslissingen worden vaak samen met het kind en de ouders genomen. Het minst is men te spreken over of hulpverleners voldoende weten om de cliënt te helpen en de mate waarin organisaties samenwerken om de cliënt te helpen, al is een samenwerking tussen organisaties in 14 procent van de gevallen niet aan de orde.

Veel positieve effecten door de ontvangen hulp

Acht op de tien cliënten ervaren een of meer effecten van de ontvangen jeugdhulp. Net als vorig jaar is het grootste effect dat cliënten zich beter voelen. Ook gaat het thuis beter, voelt de cliënt zich veiliger en gaat het beter met het gedrag van de cliënt. Bij sommige effecten (zoals de mate waarin het beter gaat met het gedrag van de cliënt) is een afname zichtbaar. Als er geen of weinig effect zichtbaar is, kan dat komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit effect niet zien als gevolg van de ondersteuning.

HOOFDSTUK

Inleiding

2. Inleiding

Aanleiding en doel van het onderzoek



De gemeente Scherpenzeel heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van de cliënten die jeugdhulp ontvangen en wil weten welke effecten de ondersteuning heeft op hun leven. Om dit in kaart te brengen heeft I&O Research in opdracht van de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente Scherpenzeel met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

Doelgroep zijn cliënten die (in het kader van de Jeugdwet) van de gemeente Scherpenzeel een beschikking hebben gekregen voor het ontvangen van jeugdhulp. Voorbeelden van deze jeugdhulp zijn begeleiding, hulp bij dyslexie, logeren, pleegzorg en behandeling bij jeugd-geestelijke gezondheidszorg.



In maart 2018 ontvingen 205 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. In totaal vulden 38 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 19 procent. Dit was vorig jaar 31 procent, hoger dan in de landelijke referentiegroep (22%)¹. In absolute aantallen hebben er vergeleken met vorig jaar ongeveer even veel cliënten gereageerd, maar zijn er dit jaar meer cliënten aangeschreven, waardoor het responspercentage lager uitvalt.

Dit kan mogelijk verklaard worden doordat sommige cliënten al enige tijd ondersteuning ontvangen (de zogenaamde 'oude cliënten'). Deze cliënten zijn wellicht minder geneigd zijn de vragenlijst in te vullen, bijvoorbeeld omdat zij dit vorig jaar ook al hebben gedaan of omdat de hulp en ondersteuning reeds lang geleden is beëindigd.

- In totaal vulde 42 procent de vragenlijst schriftelijk in en 58 procent online.
- Zes jongeren deden mee en 32 ouders/verzorgers (waarvan 29 moeders en drie vaders).

Vragenlijst *ceo Jeugd*: gekozen voor modelvragenlijst



De gemeente Scherpenzeel heeft ervoor gekozen om net als in 2016 de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) voor te leggen aan de cliënten. Deze vragenlijsten zijn ontwikkeld door de Stichting Alexander² en brengen de ervaringen in beeld die jongeren en ouders hebben met de toegankelijkheid en kwaliteit van de jeugdhulpvoorziening in gemeenten. De vragenlijst legt cliënten stellingen voor over onder meer:

- toegankelijkheid van de hulp via gemeente of huisarts
- uitvoering van de hulp door zorginstellingen
- effecten op veilig opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie ('meedoen')

¹ Zie kader op de volgende pagina voor meer informatie over de landelijke referentiegroep.

² in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam en met medewerking van de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht' en de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht.

Analyse



De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als citaten gebruikt. Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten over 2015 en 2016. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.

Benchmark

De ervaringen van de cliënten in Scherpenzeel worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke referentiegroep van de ceo's Jeugd 2015 en 2016. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 35 gemeenten in 2016 (n=3.773 cliënten) en 55 gemeenten (n=9.691 cliënten) in 2017. Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring en de ontwikkeling hiervan. De resultaten van dit jaar zijn nog niet beschikbaar. In het najaar van 2018 stuurt I&O Research een overzicht met de landelijke uitkomsten van dit jaar.



Interviews

Naast een kwantitatief onderzoek heeft de gemeente Scherpenzeel besloten om aanvullend kwalitatief onderzoek te doen naar jeugdhulp in de gemeente. Er zijn vier telefonische interviews afgenomen met ouders en een cliënt. De interviews bieden een breder inzicht in de beleving van cliënten en/of hun ouders met betrekking tot de toegang, verwijzing en uitvoering van jeugdhulp. Het verslag van de telefonische interviews is als bijlage aan dit rapport toegevoegd.

De resultaten worden door de gemeente Scherpenzeel aangeboden aan het Ministerie van VWS en gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze website is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.



HOOFDSTUK

Ervaringen met de jeugdhulp

3. Ervaringen met de jeugdhulp

3.1 Toegang naar jeugdhulp

**De ondervraagde cliënten jeugdhulp in Scherpenzeel.
Over wie hebben we het?**

38 cliënten



- Jongen: 24
- Meisje: 14



- 0 t/m 3 jaar: 2
- 4 t/m 12 jaar: 27
- 13 t/m 15 jaar: 5
- 16 jaar en ouder: 4

Bekendheid toegang

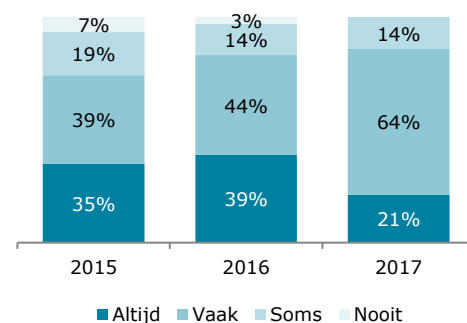
Ruim acht op de tien cliënten jeugdhulp uit Scherpenzeel wisten voorafgaand waar zij terecht konden met de hulpvraag en 14 procent wist dit in sommige gevallen. De bekendheid van de toegang is vergelijkbaar met 2016 en iets hoger dan in 2015.

In de referentiegroep was in 2016 63 procent op de hoogte waar men de hulpvraag kon stellen. Dit was iets hoger dan een jaar daarvoor (60%).



Figuur 3.1

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag



79%

van de cliënten voelt vaak/altijd snel geholpen. Dit is vrijwel gelijk aan 2015 en 2016 (beide jaren 78%).

In de referentiegroep geeft 70 procent aan snel te zijn geholpen. Dit is iets toegenomen ten opzichte van 2015 (67%). In 2015 was dit 68 procent.



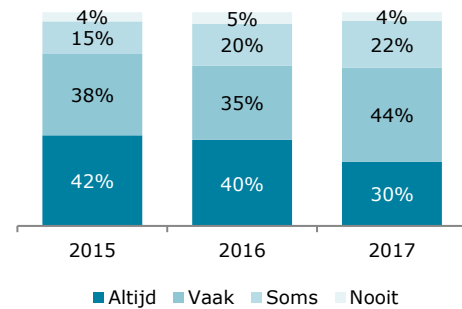
Als cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aanwezig zijn bij het intake- of keukentafelgesprek. In Scherpenzeel is 16 procent van de jeugdhulpcliënten bekend met deze mogelijkheid.

Hulp krijgen die nodig is

Drie kwart van de cliënten jeugdhulp uit Scherpenzeel kan vaak/altijd de hulp krijgen die nodig is. Twee op de tien krijgen dit soms en 4 procent niet. In vergelijking met 2015 is het percentage cliënten dat de benodigde hulp krijgt iets afgenomen.

Figuur 3.2

Kan de hulp krijgen die nodig is



Sommige cliënten geven een toelichting over de toegang naar de jeugdhulp:

- "Het was onduidelijk waar ik zijn moest: huisarts of CJG."
- "Ik vind dat de gemeente Scherpenzeel erg veel wil weten op het aanvraagformulier ook dingen waarvan ik vind die niet relevant zijn voor hen."
- "Ik ben doorverwezen via de huisarts en had niet verwacht om deze hulpverlening nodig te hebben. Ik ben er in overleg met huisarts en psycholoog gekomen maar vond de zoektocht erg lastig en onduidelijk."
- "Ik loop nu al enkele jaren in de hulpverlening, maar toen ik de hulp nodig had, kreeg ik het vrij snel. Er was wel een hele lange wachtlijst, maar omdat ik een crisisgeval was kan ik snel terecht. Normaal gesproken is dat dus meestal niet zo."
- "Nadat de verwijzing gegeven was duurde het erg lang voor er daadwerkelijk hulp opgestart werd. Zes weken gewacht, zelf weer gebeld, toen kwam er een invullijst, weer weken wachten/bellen. De start duurde veel te lang."
- "We zijn geholpen door maatschappelijk werk, daarna bij GGZ psycholoog gesproken en toen een doorverwijzing gekregen."
- "De gemeente staat erg open voor contact en neemt mij als ouder en de vragen die ik heb heel serieus."
- "Er wordt met je mee gedacht over welke hulp je kan krijgen."
- "Eerst zoeken hoe het allemaal loopt en bij wie je moet zijn."
- "De toegang naar hulp verloopt bij onze zoon via de klantmanager, die ontzettend veel voor ons regelt en begeleidt."

3.2 De ontvangen hulp

Bejegening door hulpverleners meest gewaardeerd

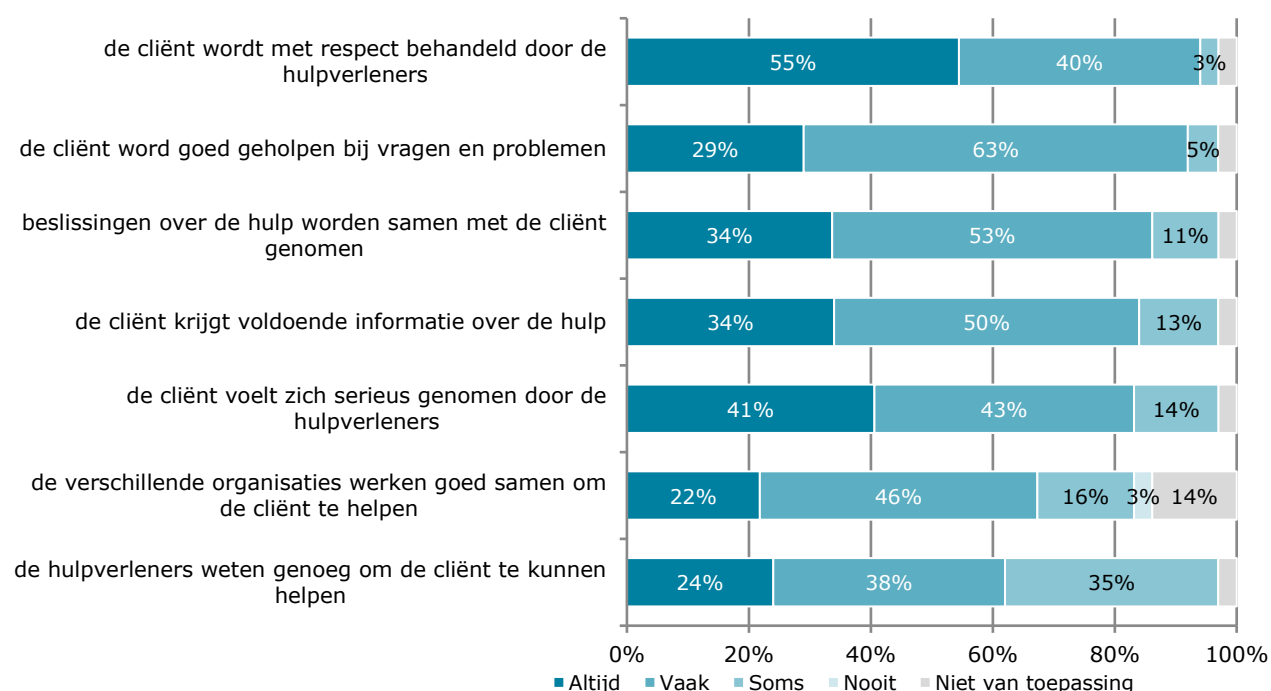
Gekeken naar de uitvoering van de jeugdhulp dan valt op dat cliënten net als in 2016 met name positief zijn over de bejegening door de hulpverleners. Men voelt zich met respect behandeld, serieus genomen en worden goed geholpen bij vragen en problemen. Ook heeft men het gevoel dat beslissingen samen met het kind en de ouders worden genomen. Het minst positief is men over de samenwerking en de mate waarin de hulpverleners voldoende weten om de cliënt te kunnen helpen. Evengoed vindt de ruime meerderheid dat dit vaak of altijd goed geregeld is. Daarbij is de samenwerking tussen organisaties voor 14 procent niet van toepassing.

Duur van de jeugdhulp:

- Korter dan 3 maanden: 6%
- Tussen 3 en 6 maanden: 8%
- Tussen 6 en 12 maanden: 39%
- Langer dan een jaar: 47%

Figuur 3.3

De kwaliteit van de jeugdhulp



87%

zegt dat de beslissingen vaak/altijd in samenspraak worden genomen.

Veel cliënten benoemen positieve punten van de hulp of begeleiding. Enkele reacties:

- *"Zeer goede kwaliteit, ze overlegt met alle betrokken instanties en koppelt dit weer naar ons terug, zodat we de goede begeleiding in kunnen zetten, maakt doelen met ons en komt hier ook wekelijks op terug, of wij het doel hebben behaald."*
- *"Was prima. Werd met zorg en respect geholpen."*
- *"Meer dan prima: professioneel, aandacht en goed luisteren."*
- *"Toen het eenmaal liep ging het goed. Wel blijft het van belang om zelf als ouder er bovenop te zitten en het verhaal te doen. Anders wordt er niet verder onderzocht."*
- *"Mijn dochter krijgt prima ondersteuning."*
- *"Ze dachten mee en keken echt naar de behoefte van ons kind."*
- *"De hulpverleners waren mensen die professioneel waren in hun vak en daar waren wij erg tevreden over."*

Ook benoemen sommige cliënten (ondanks dat zij wel of minder tevreden zijn) aandachts- of verbeterpunten:

- *"Ik zit nu in een overgangsfase van jeugd naar volwassenzorg. Die overgang is niet heel goed geregeld, dat zou beter kunnen. Dus op het moment vind ik de kwaliteit van ondersteuning niet heel goed. Verder vond ik het wel goed."*
- *"Wij hebben hinder ondervonden van contact tussen hulpverlener en basisschool. Ook wisselen van school was erg lastig maar gelukkig gelukt. Wel hadden wij mevrouw van onderwijsinspectie die ons ook heeft gehoord en bijgestaan. Was erg prettig om contact mee te hebben, en heeft ons duidelijkheid in proces gegeven wat mogelijkheden op school zijn/waren."*
- *"Jammer dat nu hij eindelijk avo voor groep 3 behaald heeft de begeleiding stopt, je ziet dat hij door de zware dyslexie heel veel hulp nodig heeft."*
- *"De huisarts heeft nooit een terugkoppeling gehad."*
- *"Het duurt soms wat lang voor we antwoord krijgen op mails of andere berichten, communicatie is vrij traag met de leerkracht."*
- *"De trage opstart, mijn kind had hulp nodig, maar het duurde te lang voor er daadwerkelijk hulp opgestart werd."*

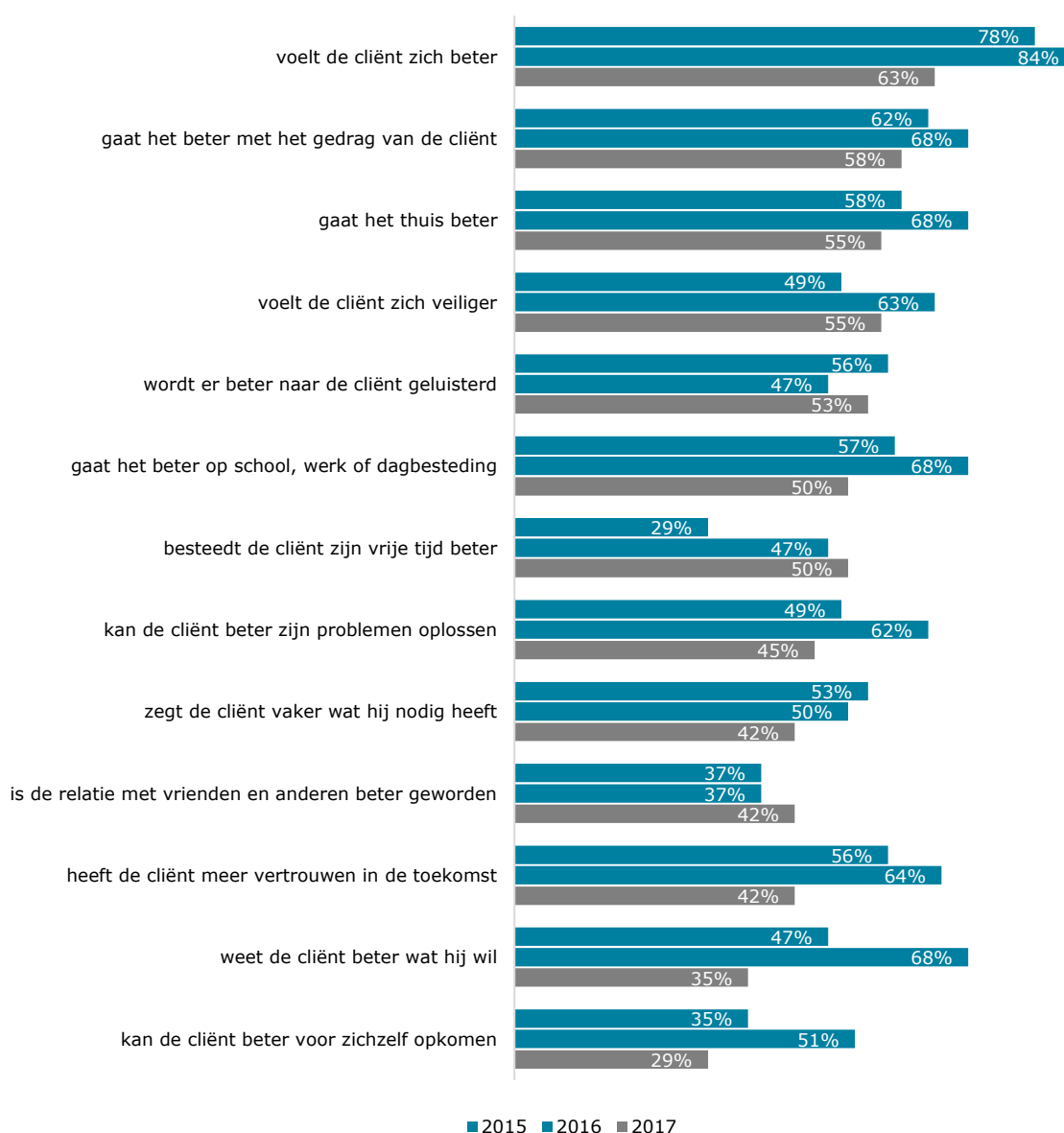
3.3 Effect van de hulp

Door de hulp voelen cliënten zich beter

In totaal 82 procent van de cliënten ervaart een of meer effecten van de ontvangen jeugdhulp. Niet iedereen slaagde erin om een effect aan te kunnen wijzen: grofweg tussen de 13 en 24 procent antwoordde 'niet van toepassing'. Net als vorig jaar is het grootste effect dat ze zich beter voelen. Ook gaat het beter met het gedrag, gaat het thuis beter en voelt de cliënt zich veiliger. Bij sommige effecten (zoals de mate waarin het beter gaat met het gedrag van de cliënt) is een afname zichtbaar. Als er geen of weinig effect zichtbaar is, kan dat komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat de situatie gelijk is gebleven, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit effect niet zien als gevolg van de ondersteuning.

Figuur 3.4

De effecten van de jeugdhulp. Door de hulp...



In de referentiegroep merkte 85 procent van de cliënten in 2015 ten minste één effect als gevolg van de hulp en in 2016 was dit 83 procent.



BIJLAGE

Telefonisch verslag

VERSLAG TELEFONISCHE INTERVIEWS JEUGDHULP

Gemeente Scherpenzeel

Juli 2018

Samenvatting

De gemeente Scherpenzeel wil naast de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd nog een beter beeld krijgen hoe cliënten en/of hun ouders jeugdhulp zoeken en ervaren. Daarom zijn in juni 2018 een viertal telefonische interviews gehouden met ouders en een cliënt die aangaven open te staan om verder te praten over hun ervaringen met jeugdhulp. Hieronder volgen puntsgewijs de belangrijkste bevindingen.

Toegang

- De achtergrond van de gesproken ouders en cliënt loopt uiteen. Waar de een te maken had met een acute crisissituatie had de ander een meer geleidelijk 'aanloop' richting jeugdhulp. Toegang verliep via verschillende doorverwijzers en de gemeente Scherpenzeel werd niet altijd direct betrokken bij het proces.
- Als duidelijk wordt dat een stap naar jeugdhulp nodig is, zitten voornamelijk de ouders met vragen. Om deze vragen beantwoord te krijgen gaan ze op zoek naar iemand die als professional even mee kan kijken. Hierbij wordt in eerste instantie gedacht aan de huisarts. De wachttijd is relatief kort, men kan er vaak binnen een dag of enkele dagen terecht en de huisarts wordt gezien als iemand die snel en professioneel de situatie rondom het kind kan beoordelen.
- Nadat een eerste diagnose is gesteld is het vaak afwachten wanneer de hulp start en of de hulp goed valt. Probeer daarbij te voorkomen dat er te veel van contactpersoon of hulpverlener wordt gewisseld.

Rol gemeente Scherpenzeel

- De ouders en de cliënt spreken positief over het handelen van de gemeente Scherpenzeel. Men wordt altijd netjes te woord gestaan en de medewerkers proberen altijd mee te denken om een zo goed mogelijke oplossing te vinden.
- Ouders hebben daarbij ook het gevoel dat zij inspraak in het proces hebben. Wensen over een bepaalde vorm van zorg, bijvoorbeeld met een christelijke inslag, worden altijd meegenomen.
- Een verbeterpunt voor de gemeente Scherpenzeel is dat medewerkers soms wel iets meer boven de inhoud mogen staan. Als ouder heb je veel vragen en deze vragen werden niet altijd even goed opgepakt. Men wordt altijd wel goed en netjes te woord gestaan, maar het kostte soms wel een paar telefoontjes om de juiste persoon te spreken omdat andere medewerkers geen antwoord op de vragen hadden.
- Ook werd genoemd dat het proces van het aanvragen van een herhalingsverwijzing niet geheel duidelijk is. Er zat geen eenduidigheid in de gegevens/formulieren die moesten worden aangeleverd en

dit werd als verwarrend ervaren. Wederom speelde toen het probleem dat bij vragen het even duurde voor men de juiste persoon aan de telefoon kreeg.

Kwaliteit dienstverlening

- Over het algemeen is de kwaliteit van de hulpverlening in Scherpenzeel goed, zoals ook al blijkt uit de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek.
- Ook bij de uitvoering van de jeugdhulp is het belangrijk dat er niet te vaak gewisseld wordt van contactpersoon. De communicatie met de hulpverlening gaat vaak al over meerdere schijven, veel wisselingen van contactpersonen maken dit niet beter.
- Volgens de gesproken jongere kan de overgang van jeugd- naar volwassenenzorg beter. Een jeugdhulpcliënt kan op dit moment al jaren van een zelfde begeleider ondersteuning ontvangen, maar wat door de overgang naar volwassenenzorg niet meer mogelijk is. Hierdoor moet zij opnieuw een vertrouwensband opbouwen met een andere begeleider en "begint het proces weer van voor af aan".

Algemene oordeel

- De geïnterviewde ouders en cliënt zijn niet ontevreden over de hulp en ondersteuning die zij ontvangen in en van de gemeente Scherpenzeel. Het gemiddelde rapportcijfer ligt tussen de 7 en 8.
- Ouders waarderen met name de energie en moeite die medewerkers van de gemeente en hulpverleners in hun situatie hebben gestopt.

Een uitgebreider verslag is op de volgende pagina te vinden.

Gespreksleidraad telefonische interviews Scherpenzeel

De gemeente Scherpenzeel wil naast de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd nog een beter beeld krijgen hoe cliënten en/of hun ouders jeugdhulp zoeken en ervaren. Bij het invullen van de vragenlijst voor het ceo Jeugd in de gemeente Scherpenzeel kregen cliënten en/of hun ouders daarom de vraag voorgelegd of zij in een telefonisch interview verder wilden praten over hun situatie. Uiteindelijk gaven drie ouders en één jongere aan hier wel voor open te staan. In juni 2018 zijn vervolgens dit viertal interviews afgenomen. Deze duurden gemiddeld 15 tot 30 minuten en zijn geanonimiseerd verwerkt. Dit verslag presenteert de belangrijkste bevindingen naar aanleiding van de interviews en is toegevoegd als bijlage aan het algemene rapport van het ceo Jeugd in de gemeente Scherpenzeel. De teksten in de kaders komen uit de gespreksverslagen, schuingedrukte tekst geeft een citaat weer. Tijdens de interviews is een gespreksleidraad gevolgd die inging op de volgende onderdelen:

- 1 De achtergrond van de hulpvraag
- 2 Toegang naar ondersteuning en doorverwijzing
- 3 Inspraak van cliënten en/of ouders
- 4 Wachttijden
- 5 Kwaliteit van de ondersteuning
- 6 Contact met de gemeente Scherpenzeel

Soort hulp & toegang naar ondersteuning

De achtergrond van de gesproken ouders en cliënt loopt uiteen. Waar één van de gesproken moeders te maken had met een acute uithuisplaatsing van de kinderen, daar spraken anderen van hulp bij een eetstoornis, autisme en depressie. Toegang tot de ondersteuning verliep dan ook verschillend en ging via verschillende doorverwijzers. Bij de situatie rondom de uithuisplaatsing “kwam de bal vanzelf aan het rollen”, doordat verschillende diensten gealarmeerd werden door de situatie. Bij de andere interviews was er sprake van een meer geleidelijke stap naar hulp en ondersteuning. Er werd afwijkend gedragesignaleerd, waarop in gesprek met school en/of de huisarts werd besloten om dit verder te onderzoeken, hetgeen vervolgens leidde richting een doorverwijzing naar een zorgaanbieder.

Enkele passages uit de gespreksverslagen:

- Het begon toen het zoontje van mevrouw twee jaar was; hij gedroeg zich anders dan anders. Hun andere zoon heeft autisme en ADHD, dus het vermoeden was er dat dit ook speelde bij hun jongste zoon. Er is toen al vrij snel iemand van het consultatiebureau op bezoek geweest. Toen hun zoontje vier jaar was is hij wel naar een gewone basisschool gegaan. Maar hij kon zich moeilijk concentreren en kon eigenlijk niet normaal meedoen in de klas. Er is toen gestart met begeleiding op school.
- Door de acuutheid van de situatie kwam de bal automatisch aan het rollen. Er was niet echt sprake van op zoek gaan naar hulp. De hulp kwam wel makkelijk op gang, vanuit de gemeente en de hulpverlening werden betrokken personen naar voren geschoven.
- Dochter vertoonde al enige tijd gedrag waarbij de ouders moeilijk een vinger op de zere plek konden leggen. Eerst gekeken naar andere oplossingen op school, en gekeken of hier iets mogelijk was, maar daar kwam niks uit. De klachten hielden aan en op een gegeven moment heeft mevrouw besloten met haar dochter langs de huisarts te gaan.

Vervolgens werd doorgevraagd vanaf het punt dat het duidelijk was ‘dat er iets aan de hand was’.

Gevraagd is hoe men deze toegang heeft beleefd en wat het oordeel hierover is. In de gesprekken kwam naar voren dat de geïnterviewden vaak zoekende zijn als duidelijk wordt dat het niet meer gaat. Als er geen oplossing op school mogelijk blijkt, wordt vaak een stap gezet naar de huisarts. De

huisarts kan in de ogen van de gesproken ouders snel een professioneel advies geven en een houvast bieden wat er aan de hand is met hun zoon of dochter. Dit wordt door ouders als prettig ervaren. De stap naar de huisarts is daarnaast ook niet groot, en de wachttijd is kort. Met kan er vaak snel terecht en wordt snel doorverwezen.

Enkele passages uit de gespreksverslagen:

- Huisarts gevraagd om even mee te denken, want als ouders kwamen ze er niet meer uit. Mevrouw dacht ook dat een huisarts een betere inschatting zou kunnen maken dan zij zelf of de school. De huisarts heeft vervolgens doorgestuurd naar een screening.
- Mevrouw vond het ook prettig om via de huisarts toegang naar zorg te vinden, deze weet namelijk beter wat er op je pad komt en er (waarschijnlijk) meer verstand van heeft.
- Op de basisschool kon hij zich moeilijk concentreren en kon eigenlijk niet normaal meedoen in de klas. Er is toen gestart met begeleiding op school. Vervolgens is de diagnose ADHD gesteld door een psychologisch centrum toen hun zoontje vijf jaar was.

Na de initiële doorverwijzing vanuit bijvoorbeeld de huisarts is het vaak afwachten en aftasten in hoeverre de hulp goed valt. Er zijn meerdere zaken benoemd door de geïnterviewden die daarbij van belang zijn. Ten eerste is het belangrijk dat er een klik is met de hulpverlener die de zaak oppakt. Ten tweede moet de daadwerkelijke start van de behandeling niet te lang op zich laten wachten. Ten derde vinden cliënten en ouders het prettig als er niet te veel van hulpverleners wordt gewisseld; men heeft dan het gevoel telkens hetzelfde verhaal te moeten vertellen en er bestaat altijd een kans dat een overdracht niet helemaal soepel verloopt. Over het algemeen ervaren de gesproken ouders en cliënt de wachttijd niet als heel lang, al had een enkele ouder na zes weken wel het gevoel dat de hulp wel een keer mocht beginnen. De uitleg van de zorgaanbieder dat men de hulpverlening niet wil 'opknippen' om capaciteitsredenen kon echter op begrip rekenen.

Enkele passages uit de gespreksverslagen:

- Bij de eerste zorgaanbieder is de hele situatie geëscaleerd, mede omdat het niet klikte met de hulpverleenster. Volgens de jongere stelde de therapeut niet genoeg vragen waardoor ze niet alles heeft verteld. Toch is er vervolgens wel gestart met traumatherapie, waarbij er volgens de jongere geen aandacht was voor wat ze écht voelde. Bij een andere zorgaanbieder was er meteen iemand die qua karakter beter bij haar aansloot. Zij [de hulpverleenster] had meer verstand van zulke problemen.
- Binnen twee weken was vervolgens een doorverwijzing naar de screening geregeld. Na de screening moest mevrouw zes tot acht weken wachten tot het vervolgtraject van start ging. Dit vond mevrouw eigenlijk wel wat lang duren.
- In totaal zijn er zo'n drie hulpverleners over de vloer geweest. *"Het was af en toe wel lastig dat het er drie waren."*
- *"Als je informatie wilt over een organisatie duurt het twee weken voordat je deze informatie hebt. Daarna moet je vier weken wachten op een gesprek. Je gaat er dan even over nadenken of dit een goede plek is. Als dat niet zo is dan begint het traject weer helemaal opnieuw."*

Rol gemeente Scherpenzeel

In één geval kwam de gemeente direct in beeld, bij andere gevallen werd de gemeente pas op een later moment ingeschakeld. Over het algemeen is men positief over de gemeente Scherpenzeel. Men pakt de situatie en de hulpvraag serieus op en de betrokken medewerkers doen hun best om zo snel mogelijk een passende oplossing te vinden.

Ook wanneer ouders wensen hebben op het gebied van ondersteuning probeert de gemeente hier in mee te denken. Zo waren er een aantal ouders die graag bij ondersteuning voor hun kind wilden van een zorgaanbieder met een christelijke achtergrond. Daar werd over gesproken en uiteindelijk is dit allemaal vrij vlot geregeld bij deze ouders. De gesproken ouders hebben mede door dit soort situaties het gevoel dat zij ook inspraak hebben in het hele proces. Wanneer nodig overlegt de gemeente ook met andere partijen om in de woorden van een gesproken ouder "de neuzen dezelfde kant op te hebben staan".

Enkele passages uit de gespreksverslagen:

- "De toegang tot de hulp, bijvoorbeeld het stellen van de diagnose, ging heel soepel. Degene van de gemeente heeft alles geregeld." Mevrouw vertelt dat ze bijvoorbeeld regelde dat haar zoon steeds weer ergens anders terecht kon, ook in vakanties.
- *"De samenwerking tussen alle partijen ging wel goed, ze overlegden vaak zodat alle neuzen dezelfde kant op stonden."*
- *"Ja, er was keuze en ruimte voor eigen inbreng."* Mevrouw wilde graag christelijke hulpverlening en dit was direct mogelijk, werd geen probleem van gemaakt en kostte helemaal geen moeite.
- Mevrouw is heel erg tevreden. Ze hoort wel eens van mensen in haar omgeving die ontevreden zijn, maar dat kennen zij niet. *"Het is toch superluxe en super bijzonder dat jou kind zo gesteund wordt aan alle kanten."*

Ondanks de overwegende positieve ervaringen noemen de geïnterviewden wel een aantal voorbeelden van wat er in hun ogen beter kan bij de gemeente Scherpenzeel. Een van de voornaamste genoemde punten is dat de gemeente Scherpenzeel in de ogen van een deel van de gesproken ouders niet altijd boven de inhoud staat. In sommige gevallen is het volgens ouders ook voor de gemeente nog zoeken wat de beste aanpak is, terwijl je als ouder zelf ook met veel vragen zit. Zo had een mevrouw veel moeite met het aanvragen van een herhalingsverwijzing, het was een verwarrend proces doordat er veel verschillende handtekeningen nodig waren en de gemeente was niet bij machte om duidelijkheid hierover te scheppen. Ze werd altijd netjes te woord gestaan, maar het antwoord krijgen kostte wel een aantal telefoontjes en verschillende doorverbindpogingen.

Daarnaast was er een situatie waarbij een ouder vond dat er wel iets dieper mocht worden doorgevraagd op de situatie. Doordat er niet diep genoeg werd doorgevraagd werden allerlei zaken die speelden in het gezin uit zijn verband getrokken en dit verlengde het proces tot aan de hulpverlening alleen maar.

Enkele passages uit de gespreksverslagen:

- Mevrouw gaf al aan [bij de gemeente] dat het invullen van formulieren voor verlenging een vrij verwarrend proces was, maar bij de gemeente bleken ze niet in staat haar duidelijkheid te geven. Ze werd netjes te woord gestaan en men probeerde zeker goed mee te denken, maar het ontbrak aan de inhoud.
- Mevrouw heeft soms het idee dat de gemeente de mogelijkheden bij de jeugdhulp voor zichzelf niet helemaal duidelijk heeft. Mevrouw werd niet direct goed doorverbonden naar de juiste persoon en als

de juiste persoon aan de lijn was, was het plaatje niet altijd duidelijk. *"De informatievoorziening vanuit de huisarts en zorgaanbieder is helder, maar is minder vanuit de gemeente."*

Kwaliteit ondersteuning

Net als over de toegang en het contact met de gemeente is men over het algemeen erg tevreden over de ondersteuning. Het komt wel eens voor dat er niet direct een klik is met een hulpverlener, maar er wordt door betrokken partijen in dat geval direct naar een oplossing gezocht. Belangrijk ook hier is dat er één aanspreekpunt is. Ouders vertelden dat zij vaak te maken hadden met communicatie over meerdere schijven, wat zij soms als lastig ervaren. Ook verschillen hulpverleners. Daarnaast is het in sommige situaties, bijvoorbeeld bij huwelijksproblematiek, zaak dat de hulpverleners gezag uitstralen en boven de situatie staan, omdat anders de kans bestaat dat "het recht van de sterkste of diegene met de grootste mond" gaat gelden.

De gesproken jongere vindt dat de overgang van jeugdhulp naar volwassenenzorg beter kan. De zorg sluit in haar ogen niet altijd goed aan: *"Ik heb nu al drie jaar een psycholoog die alles van me weet. Straks moet ik weer overschakelen naar een ander, waardoor ik weer helemaal opnieuw moet beginnen."* Daarnaast merkt ze op dat haar begeleiders veel overuren maakten, waardoor er een capaciteitstekort ontstond. De hulpverleners bleken niet bij machte om haar de hulp te geven die ze zou moeten krijgen, wat de zorgaanbieder zelf ook inzag: *"Ik zag hierdoor wel in dat er een probleem is in de jeugdzorg. Al die mensen maken zoveel overuren. Er zouden eigenlijk meer mensen moeten worden aangenomen."*

Algemene oordeel

Concluderend kijken de meeste geïnterviewden (met een paar kanttekeningen) tevreden terug op het proces richting en rondom de jeugdhulp die zij zelf, of hun kind, hebben ontvangen.

Enkele passages uit de gespreksverslagen:

- "Het was vooral goed van de gemeente dat ze snel handelden en veel energie er in hebben gestoken om het proces goed te laten verlopen." Mevrouw zou de gemeente Scherpenzeel dan ook graag een 8 geven.
- Over het geheel genomen wil mevrouw wel een 8 geven voor het hele traject, ze heeft er geen negatief gevoel aan overgehouden, maar de communicatie vanuit de gemeente mag wel wat duidelijker.
- De jongere vindt het goed dat de gemeente deze interviews doet zodat ze beter weten waar mensen tegenaan lopen. De overgang van jeugdhulp naar volwassenenzorg kan volgens haar echt beter. Ze weet niet of dit een taak is van de gemeente of dat dit tussen organisaties geregeld moet worden. Als rapportcijfer voor de totale hulp zou ze een 7,2 geven. Ze legt uit: *"Een 8 is echt goed en dat is het niet qua hoe het is verlopen. Maar het is het iets meer dan oké. Maar ook geen 7,5 want dat is afgerond ook een 8."*
- Mevrouw is heel erg tevreden. Ze hoort wel eens van mensen in haar omgeving die ontevreden zijn, maar dat kennen zij niet. *"Aan de ene kant geef ik een 1 want deze situatie wens je niet één moeder toe. Maar als ik nu terugkijk, kijk naar hoe mijn zoon nu is en ik mijn gevoel uitschakel dan geef ik zeker een 8."*