zorgfocuZ

VERSLAG

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp

Gemeente Vught



december 2018

Inhoudsopgave

1 | Inleiding 1

1.1 Aanleiding en doel 1
1.2 Aanpak onderzoek 1
1.3 Toepasbaarheid van de resultaten 2

2 | Uitkomsten 3

2.1 Het eerste contact/duidelijkheid rondom toegang 3
2.2 Het eerste gesprek 4
2.3 Ervaringen met de informatievoorziening en duidelijkheid van de informatie 5
2.4 Contact met de jeugdconsulent 6
2.5 Kwaliteit en effect van de ondersteuning 7
2.6 Tips/ verbetersuggesties 8

Bijlage 1. Interviewschema 9

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Vught is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde ondersteuning vanuit de Jeugdwet hebben ervaren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente gevraagd aan ZorgfocuZ om een ervaringsonderzoek uit te voeren. Met de informatie uit dit onderzoek krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van ouders/ verzorgers en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren.

1.2 Aanpak onderzoek

Hieronder wordt de aanpak van het onderzoek beschreven. Allereerst wordt beschreven wie voor dit onderzoek zijn benaderd en welke methode voor het onderzoek is gebruikt.

Doelgroep en werving

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit ouders en verzorgers die in 2017 contact hebben gehad met de gemeente over jeugdhulp. In de gemeente Vught kunnen inwoners voor vragen en ondersteuning terecht bij Wegwijs+. De gemeente heeft ouders en verzorgers die in 2017 contact hebben gehad met Wegwijs+ over jeugdhulp aangeschreven met de vraag of zij wilden deelnemen aan een telefonisch interview. Men kon zich vervolgens opgeven door het bijgeleverde formulier terug te sturen naar ZorgfocuZ. In totaal hebben negentien mensen zich aangemeld. Van de negentien hebben twee zich alsnog afgemeld voor het onderzoek. Met tien mensen is een telefonisch interview afgenomen.

Onderzoeksmethode

Om de ervaringen van ouders (en kinderen) met de ondersteuning vanuit de Jeugdwet in kaart te brengen is in de gemeente Vught in 2018 gekozen voor een kwalitatieve meting; middels telefonische interviews. De interviews zijn gehouden aan de hand van vooraf opgestelde gespreksthema's. Deze thema's zijn in overleg met de gemeente tot stand gekomen. In de bijlage is het volledige gesprekssschema opgenomen.

- Het eerste contact/duidelijkheid rondom toegang
- Het eerste gesprek
- Ervaringen met de informatievoorziening en duidelijkheid van de informatie
- Contact met de jeugdconsulent
- Kwaliteit en effect van de ondersteuning
- Tips/ verbetersuggesties

De bevindingen zijn in een bijeenkomst met beleidsmedewerkers van de gemeente Vught besproken. Het doel van deze sessie is naast het bespreken van de bevindingen het formuleren van verbeterpunten.

1.3 Toepasbaarheid van de resultaten

Het onderzoek is een kwalitatief onderzoek op basis van tien interviews. De rapportage van dit onderzoek geeft inzicht in de ervaringen van inwoners over de dienstverlening en ondersteuning van Wegwijs+ vanuit de Jeugdwet. Daarnaast is de rapportage bedoeld om ideeën te verkrijgen voor verbetering. Een overzichtstabel met de bevindingen uit de CEO's Participatiewet, Wmo en Jeugd wordt als aparte bijlage opgeleverd.

2 | Uitkomsten

In dit hoofdstuk geven we op themaniveau een samenvatting van de ervaringen van de respondenten. In totaal zijn er tien ouders en verzorgers (vanaf hier ouders) geïnterviewd. De meeste respondenten hebben recentelijk contact gehad met Wegwijs+; dit varieert van anderhalf jaar geleden tot een week voor het interview. Kinderen (en ouders) ontvangen één van de volgende ondersteuningsvormen:

- Dyslexietest;
- Dagbesteding;
- Specialistische jeugdhulp; GGZ;
- Gezinstherapie.

2.1 Het eerste contact/duidelijkheid rondom toegang

Uit de interviews komt naar voren dat ouders de toegang tot jeugdhulp in de gemeente redelijk goed weten te vinden. Ouders zijn op verschillende manieren bij Wegwijs+ terecht gekomen. Een aantal van hen is via de (huis)arts bij Wegwijs+ terecht gekomen. Daarnaast heeft een deel zelf uitgezocht dat zij in de gemeente Vught bij Wegwijs+ moesten zijn voor het aanvragen van jeugdhulp, of zijn door school of zorgorganisaties hierop gewezen.

"Ik ben via mijn huisarts bij Wegwijs+ terecht gekomen. De huisarts heeft mij hun telefoonnummer gegeven, daar heb ik gewoon heen gebeld. Ik kwam vervolgens direct bij de juiste persoon uit; dat vond ik erg fijn."

Over het algemeen zijn ouders tevreden over het eerste contact. Zij zijn goed geholpen. Daarnaast is Wegwijs+ volgens ouders zowel telefonisch als op locatie goed te bereiken. Het gebouw van Wegwijs+ is volgens een respondent duidelijk herkenbaar en bekend in het dorp.

"Je kunt zo even het gebouw binnenlopen."

Eén van kritische opmerkingen die door meerdere ouders wordt aangeven, is de betrokkenheid van de gemeente bij jeugdhulp. De ouders geven aan het niet prettig te vinden dat zij voor het aanvragen van jeugdhulp bij de gemeente moeten zijn. Zij zien liever dat dit onder de verantwoordelijkheid van een huisarts of zorgorganisatie valt. Drie verschillende redenen worden genoemd:

- Het komt voor dat een kennis van het gezin werkzaam is bij Wegwijs+ en betrokken raakt bij de aanvraag. Dit is volgens deze ouder niet wenselijk.
- In een crisissituatie weet de gemeente volgens een ouder niet wat er moet gebeuren en heeft de gemeente te weinig kennis om in te spelen op de situatie.

- De aanvraag voor jeugdhulp wordt door ouders als privé gezien, zij willen niet dat dit in een dossier bij de gemeente wordt genoteerd.

"Ik zou liever willen dat we jeugdhulp via de huisarts kunnen regelen. De huisarts is sowieso al op de hoogte van de situatie. Bij de gemeente of Wegwijs+ moet je dan alles weer opnieuw vertellen; daarnaast is dat gewoon privé."

Aan ouders is gevraagd of Wegwijs+ over het algemeen bekend is in de gemeente. Zoals eerder genoemd is het gebouw herkenbaar en geven ouders aan dat school op de hoogte is van Wegwijs+. Ouders die aangeven dat Wegwijs+ nauwelijks bekend is, geven de volgende verbetersuggesties:

- Huisartsen moeten op de hoogte zijn van Wegwijs+.
- Bij de huisartsenpraktijken moet een folder liggen over Wegwijs+.
- In lokale kranten artikelen publiceren met niet alleen informatie over Wegwijs+ maar ook voorbeelden, casussen of toelichtingen geven.
- Op lokale markten folders uitdelen over Wegwijs+.

2.2 Het eerste gesprek

Bij de meeste ouders kon het gesprek na het eerste contact snel plaatsvinden. In de meeste gevallen zat er zo'n één tot twee weken tussen, wat volgens ouders snel genoeg is. Voor één ouder bedroeg de wachttijd vier tot zes weken. Deze ouder geeft aan dat dit te lang was; een wachttijd van twee weken is acceptabel. Opmerkelijk is dat de meeste ouders met wie het gesprek bij Wegwijs+ (of het gemeentehuis) plaatsvond, liever zien dat zij dit gesprek op een andere locatie konden voeren. Een neutrale plek zoals een huisartsenpraktijk of bij een betrokken zorgorganisatie hadden zij prettiger gevonden. Voor één ouder is het erg belangrijk dat het gesprek niet op het gemeentehuis is omdat deze ouder bang is herkend te worden.

"Als het gesprek bij de gemeente is, dan heb ik het gevoel dat mensen mij kunnen horen en weten dat ik arm ben. Daarnaast wil ik niet dat iedereen weet dat we zorg nodig hebben."

Over het algemeen zijn respondenten tevreden over het gesprek. Het doel van het gesprek was hen vooraf duidelijk. Daarnaast geven ouders aan het een prettig en constructief gesprek te vinden. De jeugdconsulent heeft volgens één ouder in het gesprek al punten aangekaart waar het gezin mee aan de slag kon en welke zaken de consulent in gang zou gaan zetten. Andere punten waarover ouders tevreden zijn met betrekking tot het eerste gesprek:

- Ouders voelen zich serieus genomen;
- Ouders hadden het gevoel alles te kunnen zeggen.
- De jeugdconsulent had aandacht voor het kind en heeft ook alleen met het kind gesproken.
- Er werd rekening gehouden met de rest van het gezin en gevraagd of er nog meer hulp nodig was.

- De jeugdconsulent was erg deskundig en ervaren.

Een aantal ouders is minder tevreden over het eerste gesprek. Wegwijs+ kan volgens één ouder meer aandacht geven aan de behoefte aan hulp bij de rest van de gezinsleden. Daarnaast wenst een ouder dat het kind meer betrokken wordt bij de aanvraag van de jeugdhulp.

"Er wordt gesproken over mijn kind, maar ze (de medewerkers van Wegwijs+) kennen mijn kind niet en weten niet eens hoe hij/zij eruit ziet. Alle informatie haalt Wegwijs+ uit rapporten en gesprekken en denken daardoor mijn kind te kennen."

Onder de ouders verschilt het in hoeverre zij het gevoel hebben dat er na het gesprek een goede vervolgactie is ingezet. Een ouder heeft het gesprek als positief ervaren maar miste daarna betrokkenheid en handelen vanuit Wegwijs+. Het opstarten van de ondersteuning is volgens deze ouder niet doorgezet omdat er teveel verantwoordelijkheid bij hen als ouders is komen te liggen. Bij het uitzoeken van de hulp werden de ouders in die mate losgelaten door Wegwijs+ dat het hen niet is gelukt om passende hulp te starten. Tot slot komt in één interview naar voren dat een ouder niet alles durfde te vertellen tijden het gesprek. Hierin merkt de ouder verschil tussen de huidige en de vorige jeugdconsulent.

"Ik heb het gevoel dat hij/zij (de medewerker die mijn zaak heeft overgenomen) mij een moeilijke ouder vindt, daardoor durfde ik niet alles te zeggen in dat gesprek. "

2.3 Ervaringen met de informatievoorziening en duidelijkheid van de informatie

De meeste respondenten geven aan dat de informatievoorziening en de duidelijkheid van de informatie naar tevredenheid is. Ouders vinden het prettig dat zij voor directe vragen en niet officiële zaken per mail of telefonisch contact hebben met de jeugdconsulent. Officiële zaken zoals de beschikking ontvangen zij liever per post.

"Het snelle contact kan wat mij betreft via de mail of telefonisch. Het is wel fijn om de officiële dingen zwart op wit op papier te hebben."

Eén van de ouders merkt op dat de informatie op internet onduidelijk is. De website van de gemeente verwijst zowel door naar een website over jeugdhulp als naar de pagina van Wegwijs+. Dit zorgt voor verwarring waar je als ouder de juiste informatie kan krijgen over jeugdhulp.

"De informatie is niet even duidelijk; je wordt van de ene website naar de ander gestuurd. Dat is niet handig en ontzettend frustrerend."

Naast de eerder genoemde ervaring van sommige respondenten dat zij het vervelend vinden dat de gemeente betrokken moet worden bij (het aanvragen) jeugdhulp, geven respondenten aan hier ook bij de informatievoorziening tegenaan te lopen. De respondenten merken op dat zij onvoldoende informatie van de gemeente ontvangen en pas achteraf op de hoogte gebracht worden van bepaalde beslissingen. Deze ouders zien liever dat zij hier tijdig over geïnformeerd worden en dat deze beslissingen in samenspraak met hen worden gemaakt. In een enkel geval vindt een ouder het een belemmering dat er zoveel partijen betrokken zijn bij de jeugdhulp.

"Het frustreert mij dat ik via allemaal omwegen bij het antwoord moet komen."

2.4 Contact met de jeugdconsulent

Het wisselt hoeveel contact ouders met de jeugdconsulent hebben. Bij alle respondenten die geen of nauwelijks contact hebben, is dit niet noodzakelijk en hebben zij hier dan ook geen behoefte aan. De ondersteuning is in die gevallen gestart en verloopt goed. Over het algemeen zijn de ouders die wel regelmatig contact hebben met de jeugdconsulent hier tevreden over. Zij vinden het prettig regelmatig een terugkoppeling of contactmoment met de consulent te hebben.

"Het contact verloopt heel goed. Als er iets tussendoor is of zij hebben vragen dan sturen ze mij een mail. En andersom gebeurt dit net zo."

Naast de prettige terugkoppeling worden onderstaande positieve punten genoemd:

- De consulent is deskundig, ervaren en leergierig.
- De consulent is altijd goed op de hoogte van de situatie.
- De consulent is goed bereikbaar op het moment dat contact nodig en wenselijk is.
- De consulent houdt zich aan de afspraken.

Ouders die minder tevreden zijn over het contact met de jeugdconsulent merken op dat dit deels ligt aan de bereikbaarheid van de consulent. Een ouder heeft bijvoorbeeld niet het directe telefoonnummer van de consulent. Met name op het moment dat er iets is waarvoor deze ouder de consulent nodig heeft, wordt dit als een belemmering ervaren.

"Als er iets belangrijks is wil je liever diegene (de consulent) direct kunnen bellen in plaats van dat het via via moet."

Uit de interviews blijkt dat naast bereikbaarheid de volgende aspecten meespelen waardoor sommige ouders minder tevreden zijn over het contact met de consulent:

- Te veel wisselingen van consulenten;
- Te weinig persoonlijk contact tussen consulent en het kind;
- Te weinig deskundigheid en kennis over het zorglandschap bij de consulent.

2.5 Kwaliteit en effect van de ondersteuning

Aan ouders is gevraagd wat zij van de kwaliteit van de ondersteuning vinden. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen ondersteuning dat door Wegwijs+ wordt gegeven en de hulp vanuit een specialistische zorgorganisatie. Alle ouders van wie het kind hulp ontvangt van een specialistische zorgorganisatie vinden de kwaliteit van die hulp goed. De zorgorganisaties en hulpverleners spelen volgens ouders goed in op de behoefte van het kind en hulpverleners gaven de juiste diagnose. Daarnaast merken ouders op dat hun kind zich door de ondersteuning beter voelt.

"Mijn kind merkt zelf het verschil, hij/zij is veel meer ontspannen. Dat maakt het voor iedereen makkelijk; het hele gezin merkt eigenlijk wel het verschil."

"Ik merk vooruitgang bij mijn kind. Ik merk dat het op school een stuk beter gaat."

Over de ondersteuning vanuit Wegwijs+ zijn de meningen verdeeld. Tevreden ouders merken het volgende op:

- Door de hulp van Wegwijs+ zijn wij bij de juiste zorginstelling terecht gekomen.
- Wegwijs+ werkt goed samen met de andere betrokken partijen.
- De hulp (zowel van de zorgorganisaties als van Wegwijs+) past bij onze behoeften.
- Er is meer rust in het gezin door de gesprekken met de jeugdconsulent.

"Ik vond onze jeugdconsulent erg goed. Hij/ zij heeft ervoor gezorgd dat wij de juiste hulp kregen. Daarnaast heeft de gezinstherapie ook geholpen."

Door een aantal ouders wordt expertise gemist bij Wegwijs+. Zo wordt onder meer gesteld dat de consulent een gezin beter had kunnen helpen door hen direct door te verwijzen naar specialistische hulp. Daarnaast ervaart een andere ouder dat de samenwerking tussen Wegwijs+ en andere betrokkenen partijen bij de hulp voor het kind moeizaam verloopt. Deze ouder denkt wel dat dit grotendeels ligt aan de complexe situatie en hulpvraag van het kind. Tot slot heeft één ouder het idee dat de kwaliteit van de hulp vanuit Wegwijs verbeterd kan worden door de brede hulpvraag al in het eerste gesprek duidelijk in kaart te brengen.

"Het gezin zou nog meer betrokken moeten worden bij de ondersteuning, er moet gekeken worden naar wat de rest van het gezin nodig heeft. Nu durf ik dat niet meer aan te geven; ik het gevoel dat zij (Wegwijs+) mij dan moeilijk vinden."

Aan ouders is gevraagd of zij weten waar zij met eventuele klachten over de dienstverlening of hulp terecht kunnen. In de meeste gevallen is dit niet noodzakelijk geweest en hebben ouders daarom niet actief gezocht naar de mogelijkheid een klacht in te dienen. Op het moment dat ouders dit wel willen, geven de meeste aan gewoon te bellen naar de gemeente of dit op internet op te zoeken.

"In het begin heb ik daar geloof ik informatie over gekregen. Ik heb een informatiepakketje ontvangen, maar mocht het nu nodig zijn dan bel ik gewoon de gemeente."

2.6 Tips/ verbetersuggesties

Tot slot is aan respondenten gevraagd of zij nog tips of verbetersuggesties hebben voor de gemeente als het gaat om het aanvragen van jeugdhulp en de ondersteuning die zij en/of hun kind krijgen. Ouders hebben het volgende genoemd:

- Informeer intern begeleiders (IB'ers) van scholen over het bestaan en de taken van Wegwijs+.
- Wees als gemeente meer op de hoogte van waar het geld voor jeugdhulp naartoe gaat en of de ondersteuning aansluit bij de hulpvraag. Neem bijvoorbeeld na het starten van de hulp contact op met het kind/ ouder om te horen of de ondersteuning bevalt.
- Voorkom dat ouders en kinderen blijven wachten op (juiste) hulp door nazorg te bieden en contact op te nemen na het eerste gesprek.
- Zoek als Wegwijs+ nog meer het contact op met mensen in de gemeente. Wegwijs+ moet zich meer naar buiten profileren en niet alleen op het internet richten.
- Maak het aanvragen van jeugdhulp via de huisarts mogelijk.

"Ik vind het heel vervelend dat alles via de gemeente gaat. Dat is mijn privéleven en moet privé blijven. Ik heb veel liever dat dit via de huisarts gaat, die kent immers mij en mijn kind al vanaf de geboorte."

Bijlage 1. Interviewschema

U heeft in 2017 contact gehad met de Wegwijs+ (gemeente Vught) over het aanvragen van Jeugdhulp. Om te kijken of het aanvragen van de hulp en de eventuele begeleiding die u/ uw kind(eren) krijgt goed geregeld is, zouden we u graag een paar vragen willen stellen. De gemeente heeft u middels een brief uitgenodigd deel te nemen aan een telefonisch interview. En u heeft u zich daarvoor aangemeld. Graag horen we van u wat u van het contact met de gemeente en de hulp vindt. Indien het schikt: interview direct afnemen.

Uitleg

- Duur gesprek en thema's die aan bod komen (20 min)
- Er komt een verslag (anoniem) met uw ervaringen en die van andere ouders. Wij kennen verder geen achtergrond van u en uw kinderen.

Achtergrondvragen

- Wanneer heeft u/uw kind voor het laatst contact gehad met de gemeente (afhankelijk met wie ze contact hebben/ hoe het bekend staat bij hen)
- Krijgt u/uw kind(eren) nu hulp van een specialistische zorgaanbieder? Wat voor hulp is dat?
- Sinds wanneer krijgt u/uw kind hulp?

Het eerste contact/duidelijkheid rondom toegang

- Hoe bent u bij Wegwijs + terecht gekomen?
- Voor diegenen die door Wegwijs + zijn benaderd, hoe was dat?
- Voor diegenen die zijn verwezen naar Wegwijs+, waarom was u eerst naar een ander gegaan? Wist u dat u voor dit soort problematiek ook bij Wegwijs + terecht kon?
- Voor diegenen die zichzelf hebben gemeld, hoe wist u dat u daar terecht kon?
- Is Wegwijs + bekend? Hoe zou dit verbeterd kunnen worden?
- Hoe ervaart u de bereikbaarheid van Wegwijs+? (telefonisch en het gebouw)

Het eerste gesprek

- Hoe lang duurde het voordat het gesprek plaats kon vinden? Wat vond u daarvan?
- Waar werd het gesprek gehouden (ruimte, privacy)?
- Hoe verliep het gesprek? Wist u hoe het gesprek zou gaan verlopen?
- Wist u wat het doel was van het gesprek?
- Wist u wie er bij het gesprek aanwezig zouden zijn? Met wie hebt u gesproken?
- Wat is er in dat gesprek aan de orde geweest?

- Had u het gevoel dat uw/uw kinds rol gelijkwaardig was tijdens het gesprek? Voelde u/uw kind serieus genomen? Had u het idee dat u/uw kind alles kon zeggen?
- In hoeverre werd in het gesprek de bredere hulpvraag in kaart gebracht. Werd er ook gekeken wat/of de rest van het gezin ook hulp/ondersteuning nodig had?

Ervaringen met de informatievoorziening en duidelijkheid van de informatie

- Was de verkregen informatie begrijpelijk, volledig en to the point?
- Hoe verkrijgt u de informatie? (brieven/beschikkingen, website, mondeling, maatwerkfolders) Hoe ervaart u dat?

Contact met de jeugdconsulent

- Hoe verloopt het contact met de jeugdconsulent? Hoe vaak heeft u/uw kind contact met de jeugdconsulent?
- Waarover heeft u contact met de jeugdconsulent
- Wat vind u van de bereikbaarheid van de jeugdconsulent, is hij/zij goed te bereiken? Hoe heeft u graag contact, mail, whatsapp, bellen?
- Is de jeugdconsulent deskundig?

Kwaliteit en effect van de ondersteuning

- Wat vindt u van de kwaliteit van de ondersteuning? LET OP: noteer of ze Wegwijs+ ondersteuning krijgen en/of ook specialistische hulp.
- Past de ondersteuning bij de hulpvraag?
- Werkt degene die de ondersteuning biedt goed samen met andere organisaties om u/uw kind te helpen?
- Heeft de ondersteuning een positief effect op uw leven en dat van uw kind? Wat voor verschillen merkt u?
- Heeft de jeugdconsulent na de start van de hulp nog contact met u opgenomen? Zo ja, hoe hebt u dit ervaren? Zo nee, waarom niet en had u daar nog wel behoefte aan gehad of juist niet?
- Weet u waar u terecht kunt als u klachten heeft over de hulp?

Tips/ verbetersuggesties

- Heeft u nog tips of verbetersuggesties als het gaat om het aanvragen van jeugdhulp of de ondersteuning die u/uw kind krijgt?

Uitgevoerd door

Hoofdkantoor
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
AH Utrecht

Contactpersoon
Maartje Koops
m.koops@zorgfocuz.nl

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 – 82 00 461