

Rapport

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGD WIJCHEN

Kwalitatieve interviews met cliënten

December 2018

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2018/197

Datum

December 2018

Opdrachtgever

Gemeente Wijchen

Auteur(s)

Lisa Nannes, MSc.
Roy van der Hoeve, MSc.

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

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



INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	5
2. Ervaringen met de jeugdhulp	8
2.1 Achtergronden gesproken cliënten en ouders	8
2.2 Toegang tot jeugdhulp	8
2.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning	9
2.4 De rol van Gemeente	11
2.5 Kwaliteit van de hulp	12
3. Vergelijking met regiogemeenten	15
3.1 Gemeenschappelijk beeld van de regio.....	15
3.2 Verschillen in de regio.....	16
3.3 Aanknopingspunten voor de gemeenten	16
Bijlage 1. Antwoorden wervingsvragenlijst	18



1

HOOFDSTUK

Inleiding



1. Inleiding

Aanleiding en doel onderzoek



De gemeente Wijchen heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van de cliënten die jeugdhulp ontvangen en wil weten welke effecten de ondersteuning heeft op hun leven. De Jeugdwet stelt gemeenten verplicht om jaarlijks dit cliëntervaringsonderzoek te doen. De wet laat gemeenten vrij in de wijze waarop zij dit doen. Dit jaar heeft de gemeente Wijchen, in samenspraak met een drietal andere regiogemeenten¹, ervoor gekozen om het ceo met een kwalitatieve onderzoeksmethode te benaderen.

Om die reden voerde I&O Research, in opdracht van de gemeente Wijchen, 20 telefonische interviews² uit met ouders van jeugdhulpcliënten en met jongeren zelf. Met deze kwalitatieve insteek is het mogelijk om uitgebreid de situatie rondom jeugdhulp in Wijchen te schetsen. Een kwalitatieve aanpak biedt geen representatieve resultaten in de vorm van statistieken en percentages, maar brengt op gedetailleerde wijze de beleving van cliënten en ouders in beeld. Dit biedt de gemeente handvatten om te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid en/of de uitvoering bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente Wijchen 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 Wijchen 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 september 2018 ontvingen 300 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders een aankondigingsbrief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In deze brief stond een link met inlogcode naar een korte vragenlijst, waarin een aantal screeningsvragen werden gesteld over de verwijzende instantie/persoon, de leeftijd van de jongere en de soort hulp die de jongere ontving of nog steeds ontvangt. Cliënten lieten hun gegevens achter wanneer zij wilden deelnemen aan een telefonisch interview, waarna I&O Research contact opnam om het interview in te plannen.

Opbrengst

In totaal zijn er tussen 1 en 11 oktober 18 interviews afgenomen met geïnteresseerde ouders en cliënten. Er zijn 12 jongeren gesproken en 6 ouders. Als dank voor de deelname ontvingen geïnterviewden een VVV-bon van € 20,- voor hun tijd en moeite.

Gespreksleidraad en verwerking

De vragen voor de interviews zijn in samenspraak met de gemeente Wijchen opgesteld. Deze vormden een leidraad voor de interviews. Onderwerpen die aan bod kwamen zijn onder andere de toegang tot de hulp, de kwaliteit van de uitvoering en het contact met de gemeente Wijchen.

Per interview is een gespreksverslag opgesteld. Deze zijn vertrouwelijk verwerkt en ontdaan van enige kenmerken die herleidbaar zijn naar een persoon.

¹ Mook en Middelaar, Druten en Heumen.

² Voorafgaand wat het plan om naast de telefonische interviews een groepsgesprek met jongeren te organiseren, maar vanwege de beperkte interesse is dit gesprek niet doorgegaan.

Analyse

Deze gespreksverslagen hebben de betrokken onderzoekers van I&O Research naast elkaar gelegd en tijdens een interne duidingssessie besproken. Er is daarin gezocht naar zowel overeenkomstige als bijzondere resultaten. Het volgende hoofdstuk presenteert de belangrijkste bevindingen van deze analyse. Er worden daarbij achtereenvolgens de volgende onderwerpen behandeld:

- *Toegang tot de jeugdhulp*
Met aandacht voor onder meer hoe in eerste instantie gezocht werd, de verwijzer, wachttijden, keuzevrijheid en (onafhankelijke) cliëntondersteuning
- *Kwaliteit van de uitvoering*
Hierbij wordt ingegaan op de geleverde kwaliteit door de zorgaanbieder, effecten van de ondersteuning, contact met de zorgaanbieder, samenwerking tussen zorgaanbieders en/of de gemeente en verbeterpunten volgens cliënten of ouders
- *Contact met de gemeente*
Denk hierbij aan de bejegening van de cliënt of de ouder, contact met het sociaal (wijk)team, de contactpersoon en de informatievoorziening vanuit de gemeente

De citaten die worden gebruikt zijn in de ogen van I&O Research illustratief voor het algemene beeld dat is ontstaan tijdens het interview. Het laatste hoofdstuk presenteert een beknopt overzicht van de cliëntervaringen in de vier regiogemeenten gezamenlijk, waarna de aanknopingspunten en aandachtsgebieden voor de gemeenten worden aangestipt.

In de bijlage staan de resultaten van de online vragenlijst die door een deel (n=54) van de cliënten uit Wijchen is ingevuld. Dit zijn geen representatieve of betrouwbare resultaten, maar dienen vooral ter indicatie.

2

HOOFDSTUK

Ervaringen met de jeugdhulp



2. Ervaringen met de jeugdhulp

2.1 Achtergronden gesproken cliënten en ouders

Tijdens de 18 telefonische interviews is gesproken met 12 jongeren en 6 ouders. Er is sprake van veel spreiding in de respons: de aard van de hulpvraag, maar ook de ondersteuning en de duur en de frequentie van deze hulp loopt uiteen onder de cliënten. Zo krijgt een deel op dit moment een lichte vorm van ondersteuning zoals dyslexietraining of huiswerkbegeleiding, maar ook kinderen en jongeren met zwaardere ondersteuningsvormen zoals gedragstherapie, ambulante begeleiding en een cliënt met een uithuisplaatsing. Er zijn kinderen met een lichte achterstand op school die bijvoorbeeld moeite hebben met lezen, met een stoornis in het cognitieve spectrum, cliënten met ADHD, ADD, maar er zijn ook jongeren met een depressie of een woedeprobleem en hoogbegaafde cliënten met wie gesproken is. Sommigen krijgen al enkele jaren ondersteuning, meerdere keren per week. Bij andere cliënten is de hulp inmiddels afgebouwd naar eens per maand of ondertussen al gestopt. Door deze diversiteit is een goed beeld ontstaan waar verschillende typen cliënten tegen aan (kunnen) lopen in de gemeente Wijchen.

2.2 Toegang tot jeugdhulp

Verschillende routes

De gesproken cliënten in de gemeente Wijchen komen op diverse manieren terecht bij de zorgaanbieder waar men ondersteuning van krijgt (of heeft gekregen). Voor het grootste deel van de cliënten verzorgt de huisarts de doorverwijzing naar de jeugdhulp. Zij komen rechtstreeks naar de huisarts bij constatering van problemen bij de cliënt of als men vragen heeft. Maar ook via school of het Sociaal Wijkteam lopen sommige routes, omdat men hier als eerste aanklopt. School speelt hierin dan ook een belangrijke rol bij het signaleren van een (mogelijke) achterstand. Afhankelijk van de problematiek, maar ook van de proactieve opstelling van de school worden cliënten doorverwezen naar de huisarts of rechtstreeks naar de zorgaanbieder. Een deel van de (ouders van) cliënten neemt zelf contact op met de zorgaanbieder om het gesprek aan te gaan. Ook wordt in sommige gevallen het Sociaal Wijkteam via de huisarts of school ingeschakeld. Een enkeling geeft aan dat de ondersteuning via de gemeente tot stand is gekomen.

Toegang naar jeugdhulp via:

- Huisarts
- Sociaal Wijkteam
- School
- Zorgaanbieder zelf
- Gemeente

De zoektocht naar hulp

Ouders die zelf op zoek gaan naar hulp – al dan niet op aanraden van anderen – hechten veel waarde aan advies uit hun omgeving. Ze horen van andere ouders de ervaringen met bepaalde zorginstellingen, vragen om advies bij zorgprofessionals, maar ook bij scholen en kinderdagverblijven. Men krijgt tips, gaat zelf op onderzoek uit en hoort via-via van (mogelijke) oplossingen. Al zoekende leert men het zorglandschap kennen, maar daarbij loopt men ook aan tegen bureaucratie en regels. Achter veel zaken moeten de ouders zelf aan gaan, veel contacten leggen en informatie inwinnen. Een ouder hierover: *"Toen eenmaal de verwijzing en de papieren in orde waren ging het snel, maar het is jammer dat je zelf redelijk veel moet trekken aan instanties om iets geregeld te krijgen"*. Men geeft aan dat begeleiding hierbij erg wenselijk was geweest. Hierdoor krijgen jongeren en ouders beter inzicht in de mogelijkheden die er zijn op het gebied van jeugdhulp waardoor het voortraject sneller en efficiënter kan. De complexiteit van de hulpvraag maakt het dat ouders naar hun idee soms jaren bezig zijn om de juiste hulp te vinden. Het is dan lastig om advies te krijgen van bijvoorbeeld de huisarts omdat deze kennis veelal te specialistisch is.

"Ik heb best veel ingangen zelf gevonden, de informatievoorziening over jeugdhulp is voor verbetering vatbaar. Het is prettig als je gewoon eens uitgelegd krijgt hoe het allemaal zit en wat er is." - ouder

"Ik was een paar jaar bezig met het zoeken naar de juiste hulp. Ik merk dat weinig mensen echt iets weten van hoogbegaafde kinderen, dit maakte de zoektocht erg lastig." - ouder

2.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning

De mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner is niet bekend bij de ondervraagde cliënten. Dit is ook niet altijd nodig geeft men aan, maar voor sommigen was dit wel prettig geweest, een jongere hierover: *"meer ondersteuning bij het zoeken naar de juiste hulp en bij het voeren van gesprekken was fijn geweest"*. Dit maakt het zoeken voor cliënten makkelijker omdat er sneller en gerichte hulp gezocht kan worden.

"Ik heb nog nooit hiervan gehoord, maar hier wel gebruik van willen maken. Dit geeft me zekerheid tijdens het gesprek en had me misschien kunnen voorbereiden op het gesprek." - jongere

Een jongere noemt het ontbreken van de bekendheid met deze mogelijkheid als belangrijkste verbeterpunt in de eerste fase van de ontvangen jeugdhulp.

Huisarts vertrouwd

Een belangrijke reden die cliënten noemen waarom men allereerst naar een huisarts gaat, is dat dit in hun ogen een logische, maar vooral vertrouwde stap is. De huisarts kent de persoon en de thuissituatie en is bekend met het lokale zorglandschap. De cliënten zijn hier doorgaans positief over; worden goed geholpen, ontvangen voldoende informatie en krijgen uiteindelijk de juiste doorverwijzing. Waar bij de een de verschillende mogelijkheden uitgebreid werden afgewogen, krijgen anderen een directe doorverwijzing. De huisarts geeft voldoende advies over het aanbod, maar soms volstaat één optie die dan meteen de meest geschikte aanbieder is. Al vraagt men zelf niet altijd door naar andere alternatieven. De huisarts boezemt vertrouwen in bij de inwoners om te beschikken over voldoende expertise om de juiste afweging hierin te maken. In een aantal gevallen zijn cliënten door de huisarts doorverwezen naar het Sociaal Wijkteam of kregen zij een doorverwijzing waarmee ze zelf op zoek gingen naar de meest geschikte hulp.

"De dokter gaf een duidelijke uitleg over wat ik kon verwachten." - jongere

"Ik ben heel positief over de huisarts, hoefde zelf bijna niets te regelen. Het verliep allemaal erg soepel." - ouder

"Er was eigenlijk maar een mogelijkheid dus werden we direct doorgestuurd naar de psycholoog en was er weinig keuze." - jongere

School signaleert, maar 'verwijst' ook naar zorgaanbieder

School speelt vooral een signalerende rol, maar verzorgt soms ook de 'doorverwijzing' naar de zorgaanbieder. Voor een aantal cliënten in de gemeente betreft dit dyslexie. Cliënten krijgen via school een directe doorverwijzing naar een organisatie die trainingen hiervoor biedt. Zij gaan meestal niet nog langs de huisarts of het wijkteam. De school heeft contact met meerdere aanbieders waar de cliënt uit kan kiezen. De snelheid waarmee de hulp tot stand kwam is divers: waar het bij de ene cliënt snel geregeld was via deze weg, heeft een andere cliënt lang moeten wachten.

"Vanuit school kon het allemaal wel wat sneller. Hij moest bepaalde testen doen (..) door school heeft het in mijn ogen langer geduurd voordat de hulp kon starten." - ouder

Sociaal Wijkteam niet bij iedereen bekend

Cliënten die via het Sociaal Wijkteam bij de zorgaanbieder terechtkomen, zijn hier over het algemeen goed over te spreken. Ze krijgen te maken met oprecht geïnteresseerde medewerkers die klaar staan en hen vriendelijk te woord staan. Men ontvangt heldere en duidelijke informatie. Ook is het fijn dat ze een contactpersoon hebben die altijd beschikbaar is. Niet alleen voor de 'zakelijke kant' zoals het invullen van de formulieren en het uitzoekwerk, maar juist ook de menselijke kant. Dit wordt erg gewaardeerd en toont de betrokkenheid van de medewerkers.

"Mijn contactpersoon is heel helder in de communicatie en regelt alles heel snel voor me. Ze is ook echt oprecht geïnteresseerd in ons." - jongere

Naast een rol in de weg naar jeugdhulp biedt het wijkteam in de gemeente Wijchen algemene voorzieningen die vrij toegankelijk zijn voor inwoners. Een ouder is al enkele keren aanwezig geweest bij een praatgroep met alleenstaande moeders. Dit zijn vrouwen die in hetzelfde schuitje zitten en vergelijkbare situaties hebben meegemaakt en hierover in gesprek gaan met elkaar. Zij delen hierin hun ervaringen en praten over problemen die ze tegenkomen in het dagelijks leven: *"Er is veel herkenning bij elkaar en het is fijn om met anderen je gevoelens te delen die je echt goed begrijpen. Dit is iets wat een professionele hulpverlener niet altijd kan bieden"*, geeft deze moeder aan. *"Je moet het soms accepteren dat professionele ondersteuning niet altijd werkt. Het is lastig maar zorgt er wel voor dat je het uiteindelijk zelf kan oplossen"*.

Het Sociaal Wijkteam is bij een deel van de gesproken cliënten niet bekend. Zij doorlopen doorgaans een andere route waar de gemeente of het wijkteam dan niet tussen zit. Toch zijn er ook cliënten die ondanks dat men bekend is met het wijkteam de zoektocht beginnen bij de huisarts vanwege het vertrouwde karakter.

Ervaren wachttijd verschilt

Hoewel beslissingen meestal in samenspraak worden genomen heeft niet iedere cliënt zelf het gevoel om hierover mee te praten. Een jongere geeft aan dat de medewerker van het Sociaal Wijkteam vooral met zijn moeder keuzes maakt over haar in plaats van met de jongere zelf. De wachttijd is een aspect dat wisselend wordt ervaren door cliënten van het wijkteam. Sommigen geven aan dat ze snel werden geholpen, dat er in een kort tijd een eerste gesprek is ingepland. Anderen vonden juist dat ze hier lang op moesten wachten, ondanks dat er sprake was van een crisissituatie in de ogen van de cliënt.

"Ik geeft een '7' hiervoor, het had sneller gekund volgens mij." - ouder

"Voor het regelen van de hulp geef ik een '8'; het ging vlot en ze hadden direct door dat ik hulp nodig had." - jongere

Een cliënt ervaarde een lange wachttijd tussen het eerste contact met de huisarts en de uiteindelijke start van de hulp: *"Er waren drie of vier gesprekken bij de huisarts. Zowel alleen als met mijn ouders samen om te bepalen welke hulp het beste bij mij paste. Daarna heeft het twee maanden geduurd voordat ik bij psycholoog terecht kon. Dit vond ik erg lang duren".*

Een ouder geeft aan dat de uiteindelijke keuze voor een psycholoog werd bepaald door de wachttijd: hij koos de kinderpsycholoog voor zijn dochter waarvoor de kortste wachttijd stond: *"De wachttijd varieerde van 4 tot 12 weken. Uiteindelijk kwam ik terecht met mijn dochter bij de psycholoog waar we binnen 2 weken geholpen werden. Dit gaf voor mij de doorslag om voor deze aanbieder te kiezen".*

Ruime keuze en ondersteuning bij het maken van deze keuze

Naast de professionele ondersteuning door het wijkteam en de positieve ervaringen in de gesprekken, waardeert men de ruime keuze die er is. Cliënten worden meegenomen in het aanbod en gezamenlijk worden de opties die er zijn besproken. Dit toont de expertise en de deskundigheid van de medewerkers, waardoor cliënten en hun ouders een goed advies krijgen. Dit geldt niet voor iedereen: een jongere is minder te spreken omdat ze niet de juiste hulp wisten te vinden vanuit het wijkteam. De hulp sloot onvoldoende aan, waarna het contact met het wijkteam naar de achtergrond is geraakt.

"Het is fijn dat het wijkteam zoveel verschillende opties voorstelde. Hierdoor werden wij echt goed geholpen, omdat je als ouder soms door de bomen het bos niet meer ziet." - ouder

"Er is zoveel mogelijk en je weet als ouder zo weinig. Dan is het advies van het wijkteam erg belangrijk en heel fijn voor ons." - ouder

"Ik vond het contact met het wijkteam zeer prettig. Ik kreeg echt het idee dat er mensen zaten die je wilden helpen en niet snel van je af wilde." - jongere

2.4 De rol van Gemeente

Meeste cliënten zijn niet (goed) op de hoogte van de rol van de gemeente

Een paar cliënten hebben direct contact met de gemeente gehad bij het zoeken naar hulp. Zo kwam bij een jongere een medewerker van de gemeente thuis langs om de mogelijkheden aan thuisbegeleiding te bespreken. Een ander heeft alleen kort contact gehad over het toekennen van een bepaalde ondersteuning. De meesten kunnen niet goed oordelen over dit contact, hiervoor was het meestal te kortstondig of was het niet (helemaal) duidelijk wat precies de rol is van de gemeente. Een andere cliënt is echt ontevreden vanwege de trage, financiële afhandeling door de gemeente. Het duurt soms lang voordat deze afhandeling geregeld is. Ook heeft de gemeente niet altijd voldoende kennis in huis over bepaalde aandoeningen, wat zorgt voor onbegrip bij sommige cliënten.

"Ze begrepen mijn situatie niet en zagen niet in dat mijn aandoening zoveel invloed heeft op mijn leven. Maar ze hebben te weinig kennis hierover, ze weten er te weinig van af." - jongere



Bij sommige cliënten verloopt het contact met de gemeente alleen via een incidentele brief, anderen hebben nog nooit iets gehoord van de gemeente. Het is voor hen dan ook niet duidelijk wat – naast de financiële verantwoordelijkheid – de exacte rol is van de gemeente rond de jeugdhulp. Als het (voor)traject bijna geheel verloopt via het Sociaal Wijkteam en men krijgt ineens een brief van de gemeente zorgt dit soms verwarring: *"Ik kreeg een brief van de gemeente waarin stond dat de hulp werd afgesloten. Ik schrok hier erg van en heb direct contact gezocht met het wijkteam"*. Eén cliënt vraagt zich af waarom alle bevestigingen van de gemeente op papier binnenkomen en ook via deze weg moet communiceren: *"In deze tijd van digitalisering is dat toch helemaal niet nodig? Ik zou het prima vinden om deze formulieren via mail of een ander digitaal medium te ontvangen"*.

Ervaringen met de toegang zijn divers en afhankelijk van veel verschillende factoren

Bovenstaande toont de verschillende routes die cliënten afleggen bij het vinden van de juiste jeugdhulp in de gemeente Wijchen. De aard van de beperking of aandoening en de complexiteit speelt hierin een belangrijke rol. Als er sprake is van een grotere complexiteit en multi-problematiek is de weg naar de hulp en de zoektocht die ouders met hun kinderen afleggen lastiger. Er is dan contact met zorginstellingen en met school, er wordt veel informatie ingewonnen wat resulteert in een lange weg naar de uiteindelijke hulp. Dit zorgt niet per se voor een lagere tevredenheid, maar het duurt simpelweg langer voordat men de benodigde hulp in de juiste hoedanigheid kan vinden. Wel loopt men hier soms aan tegen het ontbreken van specialistische kennis en regelgeving waar de gemeente mee te maken heeft. Zo geeft een ouder aan het erg vervelend te vinden dat er zoveel papierwerk moest worden ingevuld: *"Ik moest 30 pagina's aan formulieren invullen, daar moesten allemaal mensen bij betrokken worden. Dit duurde erg lang, te lang. Ook duurde het hierdoor lang voordat alles verwerkt was en duurde het dus langer voordat de hulp kon opstarten"*.

2.5 Kwaliteit van de hulp

Kwaliteit wordt door de meesten als (zeer) positief ervaren

Kijkend naar de beoordeling van de ondersteuning die cliënten en/of hun ouders ontvangen vanuit de gemeente Wijchen zien we dat de meesten hierover (zeer) goed te spreken zijn. Uitgedrukt in een rapportcijfer geeft een meerderheid een ruime voldoende en sommigen zelfs een '9'. Men krijgt goede hulp die voldoende aansluit op de wensen en de (thuis)situatie. Cliënten krijgen handvatten en tips om beter om te gaan met de problemen waar ze mee kampen. Belangrijk in de hulp is dat men zich gehoord voelt, dat er vriendelijke en meedenkende hulpverleners zijn die klaarstaan voor jongeren en hun ouders. Zij voelen zich beter door de hulp, doen veel ervaring op en leren veel waardevolle lessen waardoor klachten minder worden. Men heeft niet alleen aandacht voor het specifieke probleem van het kind, maar kijkt breder en is ook beschikbaar voor andere vragen die de cliënt tegenkomt in de thuissituatie.

"Ze heeft meer zelfinzicht gekregen, hoe zit ik in elkaar en hoe kan ik reageren op anderen. Als ouder doet dat super veel met je (...) en de hulp heeft heel erg veel uitgemaakt." - ouder

"Er werd goed meegedacht met haar situatie. Ook als er thuis iets was dan kon ze haar ei kwijt hierover bij de begeleider." - ouder



Doelen worden (grotendeels) behaald

Jongeren waarderen het dat ze iedere keer dezelfde begeleider hebben. Dit werkt goed vanwege het vertrouwen dat ze hebben in hun begeleider. Ook flexibiliteit van de begeleider is belangrijk voor hen en een ongedwongen karakter van de ondersteuning; dat kinderen zelf hierin keuzes hebben, is voor hen van belang. Ouders vinden het fijn als de hulp in nauw overleg wordt samengesteld, dat er geluisterd wordt naar hun wensen. Dit maakt dat de hulp goed aansluit en er duidelijke doelen worden gesteld. De meeste cliënten geven ook aan dat de doelen (grotendeels) zijn behaald: men voelt zich beter, schoolprestaties verbeteren, jongeren kunnen beter om gaan met problemen, maar ook met anderen in hun omgeving. Dit neemt ook zorgen en stress weg bij ouders omdat het mes altijd aan twee kanten snijdt geeft een ouder aan: *"Als het niet goed gaat met je kinderen dan gaat het ook niet goed met jezelf als ouder"*.

"Het schrijven gaat makkelijker, het lezen sneller. Alles blijft goed gaan." - jongere

"Door de hulp is het een heel ander kind geworden. Eerder had ze moeilijk aansluiting en geen vriendjes, nu gaat het goed en heeft ze leuke vriendinnen." - ouder

"Ik zie mijn zoon ontwikkelen. Wij komen tot rust en hij ontwikkelt zich." - ouder

Enkeling is minder positief

Niet iedereen is uitgesproken tevreden. Zo is een ouder minder positief over de communicatie van de kinderpsycholoog richting de school van zijn dochter en andere organisaties. Hierdoor was er sprake van een rommelige overdracht en kwam hierdoor de betrouwbaarheid van informatie soms in het geding. Enkele cliënten noemen als punt van kritiek dat de hulp onvoldoende aansluit aan schooltijden of dat ze ver moesten reizen voor de hulp. Ook de wachttijd totdat de hulp was opgestart is een verbeterpunt voor sommigen, al speelt dat voor de een meer dan voor de ander.

Een jongere met een kwetsbare thuissituatie geeft aan dat de hulp (de uithuisplaatsing) niets heeft opgeleverd: *"de hulp heeft uiteindelijk niets gebracht, alleen mijn ouders een beetje wakker geschud"*. Dit kwam omdat er in haar ogen onvoldoende geluisterd en gekeken wordt naar haar en de thuissituatie waardoor ze een '3' geeft voor de hulpverlening. Een andere jongere geeft slechts een '6' vanwege de verkeerde keuze die er in de ogen van de cliënt was gemaakt bij de soort zorg die zij ontving. Deze sloot totaal niet aan en zorgde niet voor positieve effecten.

"De keuze voor deze ondersteuning was een abrupte keuze en heeft mij weinig goeds gedaan. Ik heb daar nu nog steeds last van." - jongere

3

HOOFDSTUK

Vergelijking met regiogemeenten



3. Vergelijking met regiogemeenten

In dit hoofdstuk gaan we in op de overeenkomsten en de verschillen tussen de vier regiogemeenten naar aanleiding van de gesprekken met de (ouders) van cliënten. Aan de hand van deze overall vergelijking doen we enkele aanbevelingen.

3.1 Gemeenschappelijk beeld van de regio

Routes divers, school speelt wisselende rol

De routes die cliënten in de regio doorlopen zijn divers; er zijn veel verschillende startpunten, waardoor deze routes ook flink verschillen. In alle gemeenten heeft de huisarts een belangrijk aandeel in doorverwijzingen. De huisarts is van oudsher vertrouwd, wat voor velen een logische eerste stap is om op zoek te gaan naar hulp. Voor sommigen is school de initiator geweest of de plek waar men als eerste aanklopt voor vragen, maar dit is erg schoolafhankelijk is de ervaring. De informatievoorziening op school kan nog beter. Vooral cliënten die een lang voortraject hebben, geven aan dat er op school soms nog te weinig informatie te vinden is over jeugdhulp. Scholen zien veel kinderen, maar het is schoolafhankelijk in hoeverre de eerste signalen worden opgepakt – met name het speciaal onderwijs doet hierin meer dan het reguliere onderwijs. Meer kennis en expertise binnen een school, maar ook meer informatievoorziening over het onderwerp is in sommige gevallen gewenst. Vooral de ouders spelen een belangrijke rol, niet alleen bij zoektocht naar de hulp, maar ook bij het voeren van de regie over de hulp in het geval van meerdere partijen.

Informatievoorziening over te verwachten wachttijd belangrijk

Ondanks grote verschillen binnen gemeenten zijn wachttijden voor sommigen een storend onderdeel in het zoeken naar hulp, maar ook als de juiste hulp gevonden is en er geen plek is bij de betreffende zorgaanbieder. Niet altijd vinden cliënten de wachttijd vervelend, het is vooral belangrijk dat ze hierover worden geïnformeerd. Wanneer de verwachtingen van cliënten in een vroeg stadium hierover helder zijn dan kan men het makkelijker accepteren als zij langer moeten wachten.

Kwaliteit wordt over het algemeen goed gewaardeerd

Men is doorgaans goed te spreken over de keuze van de hulp en ondersteuning en de kwaliteit ervan. Vooral de klik die cliënten hebben met de hulpverlening, maar ook met contactpersonen bij de gemeente of het wijkteam is hierin van groot belang. Deze vertrouwensband noemen veel cliënten als de belangrijkste succesfactor in de ondersteuning en het uiteindelijke doel van de hulp. Slechts bij enkelen sluit de hulp onvoldoende aan op hun wensen of situatie of is men ontevreden met de opgeleverde kwaliteit.

Cliëntondersteuning wordt gemist

De rol en de mogelijkheden van cliëntondersteuning is in de regio vrijwel geheel onbekend. Meerdere cliënten geven aan hier graag gebruik van te willen maken, vooral vanwege de ondersteuningsbehoefte bij de zoektocht.

Samenwerking lijkt soms casusafhankelijk

De mate van samenwerking tussen verschillende organisaties zoals school, het wijkteam, de huisarts en de zorgaanbieder loopt flink uiteen tussen de cliënten. Het is vooral situatieafhankelijk hoe de samenwerking verloopt. De ouders spelen hierin een belangrijke rol, maar ook de school en de zorgaanbieder. Sommige scholen hebben een prominente rol en hebben regelmatig contact met de zorgaanbieder of bijvoorbeeld het wijkteam³, terwijl dat voor andere scholen helemaal niet geldt.

3.2 Verschillen in de regio

Bekendheid wijkteam en rol gemeente verschilt per gemeente

Het wijkteam en de rol van de gemeente rond jeugdhulp lijkt bij cliënten in Mook en Middelaar en Heumen beter bekend te zijn dan in Wijchen en Druten, mogelijk speelt de iets kleinere schaal van deze gemeenten hierin een rol. De keerzijde hierbij is dan wel dat in een kleine en hierdoor vertrouwde gemeente als Mook en Middelaar men zich afvraagt of het wel professioneel genoeg is. Een medewerker kan met verschillende petten en functies werkzaam zijn in een kleinere gemeente, waardoor de vertrouwelijkheid op die manier in het geding kan komen. Hierbij speelt ook dat in een kleinere gemeente meer mensen elkaar kennen.

Veel waardering voor werkwijze van het wijkteam in Heumen

Voorals in Heumen wordt het wijkteam goed gewaardeerd. Men heeft doorgaans een vaste contactpersoon die voor hen klaarstaat en altijd bereikbaar is voor vragen. Ook wordt er regelmatig contact opgenomen of een afspraak ingepland om de voortgang te bespreken. Hierin komen ook andere zaken die spelen in het gezin ter sprake. Dit speelt iets minder in de andere gemeenten: zo is er in Druten niet altijd sprake van een vaste contactpersoon, waardoor soms andere personen aansluiten tijdens het keukentafelgesprek. In Mook en Middelaar noemt men de werkwijze van het wijkteam vooral reactief; de gemeente handelt snel na aanvragen, maar voorziet niet (voldoende) aan informatievoorziening over het vervolg geeft men aan.

3.3 Aanknopingspunten voor de gemeenten

Aan de hand van de hierboven genoemde conclusies hebben we enkele aanbevelingen geformuleerd op regionaal niveau:

- Het wijkteam kan in sommige gemeenten een prominentere rol krijgen in het ondersteuningsproces. Hierbij is een vaste contactpersoon van grote waarde voor ouders en jongeren, vooral vanwege het laagdrempelige karakter.
- Er is (meer) behoefte aan hulp bij de zoektocht naar de juiste vorm(en) van jeugdhulp. Door in een eerder stadium de mogelijkheden tot cliëntondersteuning te bespreken of (zoals hierboven genoemd) een vaste contactpersoon toe te wijzen in bijvoorbeeld het wijkteam, kunnen cliënten hier een beroep op doen. Hier dient dan wel voldoende expertise en kennis in huis te zijn, vanwege het complexe zorglandschap van jeugdhulp.
- Zorg voor meer afstemming onderling: school, het consultatiebureau, het wijkteam, de gemeente moeten meer met elkaar om de tafel. De verschillen tussen scholen onderling is nog (te) groot. Als er meer bekendheid is over jeugdhulp en men meer betrokken wordt bij de werkwijze rondom jeugdhulp weten deze partijen elkaar beter te vinden. Hierdoor kan er snel(ler) geschakeld worden en kunnen hulptrajecten in kortere tijd worden opgestart.
- Behoud vooral de goede dingen: de kwaliteit van de jeugdhulp is over het algemeen goed, men is te spreken en heeft veel baat bij de hulp. Met name de klik en de vertrouwensband spelen hier een belangrijke rol. De meeste zorgaanbieders en hulpverleners sluiten goed aan bij de cliënt en de situatie, al is in sommige gevallen meer maatwerk vereist.

³ De term wijkteam verschilt per gemeente.

1

BIJLAGE

Antwoorden op wervingsvragenlijst



Bijlage 1. Antwoorden wervingsvragenlijst⁴

1. Welke vorm van ondersteuning krijgt/kreeg het kind precies?

	AANTAL	PERCENTAGE
Ik krijg hulp voor mijn dyslexie	5	9%
Ik krijg wat extra hulp bij het leren	8	15%
Ik praat wel eens met een psycholoog	20	37%
Ik krijg hulp voor psychische problemen	12	22%
Ik krijg begeleiding (alleen, niet in een groep)	14	26%
Ik krijg begeleiding (samen, met anderen in een groep)	6	11%
Ik woon (of heb een tijdje gewoond) in een pleeggezin	2	4%

2. Welke van de onderstaande omschrijvingen past bij de hulp van het kind?

	AANTAL	PERCENTAGE
Kind krijg/kreeg overdag hulp en woont thuis	36	67%
Kind krijgt/kreeg pleegzorg in een ander gezin	1	2%
Kind krijg/kreeg hulp/ondersteuning terwijl ik in een zorginstelling woon	2	4%
Een andere manier	16	30%

3. Hoe is het kind bij de organisatie gekomen waar hij/zij nu hulp van krijgt of heeft gekregen?

	AANTAL	PERCENTAGE
Via de huisarts of jeugdarts	20	37%
Via de gemeente of sociaal team	10	19%
Anders	23	43%
Ik weet het niet (meer)	1	2%

4. Rapportcijfers

	GEMIDDELD RAPPORTCIJFER
Voor het gemak van het regelen van de hulp/ondersteuning	7,4
Het zelf bepalen bij welke organisatie men hulp of ondersteuning kreeg	7,6
De hulp/ondersteuning zelf	8,0

5. Hoe lang krijgt kind al hulp of hoe lang heeft kind de hulp gekregen?

	AANTAL	PERCENTAGE
Korter dan 3 maanden	4	7%
Tussen de 3 en 6 maanden	11	20%
Tussen de 6 en 12 maanden	13	24%
Langer dan een jaar	26	48%

⁴ Let op: vanwege het lage aantal waarnemingen en dit een selectie van de totale groep is, dienen deze percentages vooral ter indicatie.