

Rapport

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGD DRUTEN

Kwalitatieve interviews met cliënten

December 2018

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2018/196

Datum

December 2018

Opdrachtgever

Gemeente Druten

Auteur(s)

Leon Heuzels, MSc.
Lieke Folsche, MSc.

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

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



INHOUDSOPGAVE

| | |
|--|-----------|
| 1. Inleiding | 7 |
| 2. Ervaringen met de jeugdhulp | 10 |
| 2.1 Achtergronden gesproken cliënten en ouders | 10 |
| 2.2 Toegang tot jeugdhulp | 10 |
| 2.3 Kwaliteit..... | 11 |
| 2.4 Contact met de gemeente | 13 |
| 3. Vergelijking met regiogemeenten | 17 |
| 3.1 Gemeenschappelijk beeld van de regio..... | 17 |
| 3.2 Verschillen in de regio..... | 18 |
| 3.3 Aanknopingspunten voor de gemeenten | 18 |
| Bijlage 1. Antwoorden wervingsvragenlijst | 20 |



1

HOOFDSTUK

Inleiding



1. Inleiding

Aanleiding en doel onderzoek



De gemeente Druten 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 Druten, 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 Druten, 8 telefonische en 5 face-to-face interviews uit met ouders van jeugdhulpcliënten en met jongeren zelf. Met deze kwalitatieve insteek is het mogelijk om uitgebreid de situatie rondom jeugdhulp in Druten 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 Druten 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 Druten 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 face-to-face of telefonisch interview, waarna I&O Research contact opnam om het interview in te plannen.

In totaal zijn er tussen 24 september en 12 oktober 13 interviews afgenomen met geïnteresseerde ouders en cliënten, waarvan 5 bij de cliënten thuis plaatsvonden. Er zijn 4 jongeren en 9 ouders gesproken. De aanwezige jongeren namen tijdens het gesprek hun ouders mee ter ondersteuning. Als dank voor hun deelname ontvingen geïnterviewden een VVV-bon van € 20,-.

Gespreksleidraad en verwerking

De vragen voor de interviews zijn in samenspraak met de gemeente Druten 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 Druten.

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

¹ Wijchen, Mook en Middelaar en Heumen.

Analyse

Deze gespreksverslagen hebben de betrokken onderzoekers van I&O Research naast elkaar gelegd en tijdens een interne duidingssessie besproken. Daarin is gekeken 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

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=50) van de cliënten uit Druten 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 8 telefonische en 5 face-to-face gesprekken zijn in totaal 4 jongeren en 9 ouders gesproken. De achtergronden van de cliënten waar mee of over gesproken werd liepen uiteen. Bij een deel van de cliënten was sprake van een relatief lichte vorm van ondersteuning, bijvoorbeeld voor faalangst of hulp bij concentratieproblemen. Bij andere gesprekken ging het om jeugdhulptrajecten voor psychische problemen zoals angststoornissen en autisme. Ook de duur en frequentie van de ondersteuning loopt uiteen: een deel ontvangt de hulp al enkele jaren of voor meerdere keren per week; een ander deel ontvangt pas sinds dit jaar hulp of had maar een keer in de maand contact. Door deze verscheidenheid is er een goed beeld ontstaan waar verschillende typen cliënten tegen aan (kunnen) lopen in de gemeente Druten.

2.2 Toegang tot jeugdhulp

Cliënten vinden hulp vaak via huisarts of school

De manier waarop mensen toegang tot de benodigde hulp kregen verschilt. Zo stapten 4 cliënten zelf eerst naar de huisarts, waarna zij een verwijzing kregen naar het Sociaal Team of direct naar de zorgaanbieder. Ook namen enkele cliënten zelf contact op met het wijkteam waarna zij via deze weg een verwijzing ontvingen. Daarnaast had de school bij vijf cliënten een prominente rol in de toegang tot hulp en namen enkele cliënten zelf contact op met de zorgaanbieder, waarna deze de verwijzing of goedkeuring van de gemeente voor hen regelde. Wanneer school een rol speelde in de toegang tot hulp, zijn jongeren en ouders vooral positief over de signalerende functie en de manier waarop de school de signalen overbrengt.

*"Toen we naar de gemeente Druten verhuisden, had de school al snel in de gaten dat iets niet klopte."
– ouder*

"Op school ging het slecht. Mijn mentor had toen met mijn moeder gepraat. Daarna adviseerde de school gesprekken met een soort psycholoog." – jongere

"Mijn dochter hoorde over de training doordat de school hier in een nieuwsbrief aandacht aan had besteed. Ook haar mentor had de training aan ons voorgelegd. Het was hartstikke fijn dat de mentor dit aangaf." – ouder

Toegang tot hulp verloopt soepel

Voor de meeste cliënten verliep de toegang tot de gewenste hulp soepel en zonder problemen. Positieve punten die jongeren en hun ouders noemen zijn het serieus genomen worden, een snelle verwijzing en samen met de verwijzer zoeken naar passende hulp. Het gevoel verantwoordelijkheid te moeten afleggen voor de hulpvraag en de papieren rompslomp die gemoeid is met het doen van een aanvraag bij de gemeente ervaren meerdere cliënten als erg negatief. Dit zorgt vervolgens ook voor een onnodig lange wachttijd. De gemeente of het Sociaal Team zou volgens hen meer naar ouders kunnen luisteren omdat zij vaak heel goed weten wat hun kind nodig heeft. Toch zeggen sommige ouders wel te snappen dat de hulp niet zomaar verstrekt kan worden en dat de gemeente soms streng moet zijn.

"Er is natuurlijk ook veel fraude geweest en dan snap ik het ook wel. Ik vond het ieder geval heel frustrerend, omdat ik er al zo lang mee bezig was en inmiddels wel wist waar ik het over had." – ouder



Toegang tot gewenste zorgaanbieder niet altijd mogelijk

Naast overwegend positieve geluiden over de toegang, zijn er ook cliënten die hier niet over te spreken zijn. Een ouder vertelt niet de gewenste zorg te hebben kunnen krijgen. Het blijkt lastig om uit te vinden of een zorgaanbieder een contract heeft met de gemeente. Er is volgens een van de ouders wel een overzicht, maar dit is een grote lijst waar vaak de achterliggende (moeder)organisatie op vermeld staat. De specifieke naam van de organisatie zoals deze bekend is in de gemeente Druten ontbreekt waardoor de lijst onvoldoende duidelijkheid biedt. Een van de ouders stelt voor: *"Het zou handig zijn als er al tijdens het keukentafelgesprek mogelijke organisaties worden voorgelegd aan mensen waar ze uit kunnen kiezen."*

"Ze zeggen dat je keuzevrijheid hebt, maar je zit wel vast aan alleen partijen die een contract hebben met de gemeente." – ouder

Onafhankelijk cliëntondersteuner niet bekend

De meerderheid van de gesproken ouders en jongeren weet niet wat een onafhankelijk cliëntondersteuner is. Na uitleg hierover hadden twee cliënten hier wel gebruik van willen maken, omdat de verwachting is dat de cliëntondersteuner ze wegwijs had kunnen maken binnen de jeugdhulp en ze had kunnen inlichten over wat de verschillende soorten hulp inhouden. Eén ouder zegt de cliëntondersteuner ook niet te kennen, maar vindt dat de huidige begeleider voldoende voorziet in hun behoeften.

"Ik verwacht dat een onafhankelijk cliëntondersteuner weet welke wegen er te bewandelen zijn. Nu ben ik degene die het meeste weet. Ik had liever gehad dat iemand anders daarbij had geholpen." – ouder

2.3 Kwaliteit

Verschillen in beleving wachttijden

Over het algemeen zijn de gesproken cliënten tevreden over de snelheid waarmee de hulp startte. In een aantal gevallen kon de hulp vrijwel direct na het eerste gesprek beginnen. Wanneer er wel sprake was van een wachttijd, dan valt op dat de meningen daarover zijn verdeeld. Waar de ene cliënt een wachttijd van drie maanden als 'relatief kort' beschouwt, ervaart de andere cliënt deze termijn als veel te lang. Deze verschillende ervaringen hebben voornamelijk te maken met de verwachtingen die cliënten en hun ouders van te voren hebben. Sommige cliënten zeggen van te voren te weten dat de wachttijden voor bepaalde instanties erg lang zijn, waardoor zij deze wachttijd al verwachtten en deze vaak niet als erg negatief ervaarden. Ook de noodzaak van de hulp speelt een rol in de beleving hiervan. Zo vertelt een moeder van een cliënt zeven maanden te hebben moeten wachten op de start van de hulp, doordat er nog geen match was voor haar zoon en doordat de organisatie hen vervolgens vergeten was. Dit vond mevrouw *"wel vervelend"* en *"erg knullig"*, maar doordat haar zoon de hulp niet acuut nodig had ervaarde mevrouw dit niet als zeer negatief.

"Als je eenmaal de stap hebt gezet, wil je ook kunnen beginnen." – jongere

"Na de intake startte de hulp snel. Het duurde een paar weekjes maar dit ging volgens planning." – ouder

Voorafstemming met zorgaanbieder zorgt voor tevredenheid cliënten

De meeste gesproken cliënten of hun ouders zeggen erg tevreden te zijn met de inhoud van de hulp. Met name de mogelijkheid tot overleg over de inhoud van de hulp is een aspect wat zowel jongeren als ouders erg waarderen. De gesproken jongeren vinden het erg fijn wanneer zij bij de hulpverlener kunnen aangeven iets liever niet te willen en zij hier ook serieus in worden genomen. Daarbij is het volgens een cliënt van belang dat de hulpverlener af en toe vraagt of de jongere de hulp prettig vindt, omdat het soms lastig kan zijn om dit zelf te zeggen.

"Ze hadden kunnen vragen of ik in een groep wilde praten en oefeningen wilde doen. Nu heb ik hier eigenlijk geen keuze in gehad." – jongere

"Er is ruimte voor overleg en inbreng vanuit ons als ouders en vanuit onze zoon. Daar wordt ook naar geluisterd." – ouder

Klik met hulpverlener van belang voor resultaat

Ook de klik met de hulpverlener blijkt een belangrijk criterium voor de tevredenheid over de ondersteuning, omdat dit er bij jongeren en ouders voor zorgt dat zij zich op hun gemak voelen. Volledig vertrouwen en een gevoel van veiligheid zorgt er volgens cliënten en hun ouders voor dat de hulp meer kans van slagen heeft. Zo vertelt een van de ouders tot drie keer te hebben gewisseld van begeleider omdat de eerste twee niet goed aansloten bij de behoeften van de cliënt en de ouders. Uiteindelijk leidde dit tot een goede match, waarna het hulpverleningstraject als positief werd ervaren. Ook een andere ouder vertelt over een switch van begeleider, waarna de tevredenheid over de hulp toenam.

"We hebben een vaste begeleidster waar we mee te maken hebben. Zij is goed op de hoogte, heeft goede ideeën en is gewoon erg bekwaam." – ouder

"De wisseling van begeleidster is eigenlijk goed geweest omdat degene die we nu hebben veel meer uit zichzelf dingen aanpakt." – ouder

Niet altijd voldaan aan hulpbehoeftes

Cliënten vinden het belangrijk dat de hulpverlener samen met hen naar concreet opgestelde doelen toewerkt. In de meeste gevallen heeft de hulpverlening effect gehad. De doelen zijn echter niet bij alle cliënten voldoende behaald, mede doordat de aanpak van hulpverleners niet voldoende aansloot bij de behoeften van jongeren en hun ouders. Een van de ouders zegt achteraf teveel vertrouwd te hebben op de aanpak van de hulpverlener, terwijl hij eigenlijk al langer zag dat dit voor zijn zoon niet zou werken. *"Ik dacht dat ze bewust op die manier te werk ging, waardoor ik me er maar niet mee heb bemoeid."* Na een aantal gesprekken was de hulpverlener ook van mening dat de gesprekken te weinig opleverden waardoor het traject werd afgesloten en ouders enkele tips kregen over eventuele andere soorten hulp. Deze afwikkeling schoot echter tekort volgens vader omdat zij zelf onvoldoende bekend zijn binnen de jeugdhulp.

"Ze had duidelijker moeten doorverwijzen of ze had ons kunnen helpen met het leggen van contact met een andere therapeut." – ouder

Ook wanneer ouders wel met de hulpverlener in gesprek gaan over ontevredenheid van de werkwijze, levert dit niet altijd het gewenste resultaat op. Volgens cliënten doen hulpverleners niet altijd wat zij vragen waardoor niet in de gehele hulpbehoefte wordt voorzien. Een ouder noemt het gemis van concrete tips van de begeleidster, wat juist de extra stap in de begeleiding is waar ze op hoopten. Nadat ouders dit aangaven, zou er een nieuw handlingsplan worden opgesteld. Mevrouw geeft aan dat dit inmiddels al erg lang op zich laat wachten. Het gewenste effect van de hulp blijft tot op heden dan ook nog uit.

2.4 Contact met de gemeente

Rol van gemeente en Sociaal Team vrijwel onbekend

Twee cliënten zijn bekend met het Sociaal Team in de gemeente Druten vanwege de aanvraag voor hulp die zij via deze weg deden. Enkele anderen vroegen de hulp aan bij de gemeente en zijn op die manier bekend met de rol van de gemeente. Cliënten die via een andere weg toegang verkregen tot de hulp zijn eigenlijk niet of nauwelijks op de hoogte van de functie die de gemeente heeft binnen de jeugdhulp. Ook een brief van de gemeente omtrent de financiering van de hulp is vaak niet aan de orde, waardoor ook dit aspect voor een aantal cliënten onduidelijk is. Cliënten gaan ervan uit dat de financiering goed verloopt, maar de manier waarop is voor hen niet helder. Ook het Sociaal Team zegt deze cliënten vaak niets omdat de route naar hulp via bijvoorbeeld de huisarts of school verliep. Na uitleg over het wijkteam benoemt een ouder graag eerder kennis te hebben gehad van het bestaan van het Sociaal Team, zodat hij hier zelf contact mee had kunnen opnemen.

"Ik neem aan dat ze betalen, maar ik heb daar nooit een brief van gezien. Ik neem aan dat dit allemaal goed geregeld is." – ouder

Aanvraag kost onnodig veel papieren rompslomp

Cliënten die hun aanvraag voor hulp direct via de gemeente indienden, stuitten regelmatig op de vele papieren die zij moesten invullen. Ook wanneer het om een verlenging gaat, is het papierwerk een groot obstakel, zelfs wanneer men al langere tijd dezelfde contactpersoon heeft. Een moeder licht toe: *"Het papierwerk voor een aanvraag bij de gemeente is te veel. Zeker wanneer je al langere tijd dezelfde contactpersoon hebt, moet het ook via een mail of telefoontje kunnen. Die persoon weet dan zo onderhand echt wel dat je de hulp niet zomaar aanvraagt."* Omdat de aanvraag keer op keer verantwoording benodigt, heerst er bij ouders druk om de administratie goed bij te houden. Onnodig, zo stellen enkele ouders. Een van de voorstellen is dan ook om cliënten alleen papierwerk te laten invullen wanneer er iets verandert in hun situatie, zodat dit veel papier, tijd en gedoe bespaart. Daarnaast ervaren sommige cliënten dat het vele invulwerk de start van de hulp vertraagt, wat volgens hen onwenselijk is. Wel is het bij ouders duidelijk hoe de verantwoording voor zorg bij de gemeente werkt en wat zij daarvoor moeten aanleveren. Concreet opgestelde doelen in het handlingsplan van de zorgaanbieder zijn om die reden van groot belang volgens een van de ouders.

"Ik wil straks bij de gemeente kunnen verantwoorden dat we echt hebben geoefend met het openbaar vervoer. Als dit dan niet voldoende is gelukt hebben we in ieder geval voldoende grond om bijvoorbeeld taxivervoer aan te vragen." - ouder

"We moesten elke keer verdedigen waarom we hulp nodig hadden. Het is nu al minder. Maar de ideale situatie zou zijn dat je één op één met iemand van de gemeente gaat zitten die gelijk kan inschatten wat nodig is en met de formulieren meteen de boel in orde kan maken." – ouder



Bejegening medewerker van invloed

Dat cliënten de aanvraag voor hulp moeten onderbouwen is hen inmiddels bekend. De manier waarop de gemeente of de wijkteammedewerker dit gesprek aangaat kan echter van grote invloed zijn op de mate waarin cliënten het gevoel hebben verantwoording te moeten afleggen.

"In plaats van te vragen waarom de verlenging nodig is, kunnen ze ook vragen: hoe gaat het nu? Dat komt meteen heel anders over, veel geïnteresseerder." – ouder

Daarnaast nodigt het volgens een ouder ook niet uit om bij de gemeente een aanvraag in te dienen voor het een of ander, omdat nooit precies duidelijk is met wie van de gemeente je als cliënt te maken hebt en of je daar aan het juiste adres bent. Mevrouw licht toe: *"Soms heb je je hele verhaal al verteld, waarna degene van de gemeente aan het eind van het gesprek zegt dat ze je toch moet doorverwijzen naar iemand anders binnen de gemeente."* De vraag rijst dan wie diegene van de gemeente precies is en waarom hij of zij al deze (soms) gedetailleerde informatie moet weten. Het zou volgens de ouder dan ook erg netjes zijn van de gemeente als ze duidelijk benoemen met wie je spreekt, van welke afdeling ze zijn en welke vragen ze gaan stellen. Ook de vermelding dat men niet verplicht is deze vragen te beantwoorden zou volgens mevrouw goed zijn.

"Als ik de hele situatie van mijn zoon aan een onbekende moet gaan vertellen, terwijl ik eigenlijk niet weet wat zijn functie is... Dat vind ik een beetje tricky." – ouder

Cliënten wensen duidelijke communicatie van wijkteam

Het contact met het Sociaal Team ervaren cliënten, bij wie dit van toepassing is, voor het grootste deel als positief. Vooral continuïteit in contact met dezelfde persoon vindt men erg fijn, zodat de situatie van de cliënt niet telkens uitleg behoeft. Dit is niet bij iedereen het geval; sommige cliënten benoemen steeds een ander persoon te spreken tijdens de keukentafelgesprekken. Wanneer er wel sprake is van een vast contactpersoon, dan is duidelijke en snelle communicatie over een (noodgedwongen) wisseling van diegene niet altijd aan de orde. *"Onze vaste contactpersoon is ziek dus krijgen we nu iemand anders waarmee we in gesprek kunnen. We hebben nog niet gehoord wie dat wordt en inmiddels wachten we al een week."* Ook noemt een van de ouders dat er tijdens een gesprek over de verlenging van de hulp ineens een ander persoon bij hen thuis kwam. Berichtgeving hierover ontbrak, terwijl ook de reden voor de afwezigheid van de vaste contactpersoon niet helder was.

"Iemand die op de hoogte is zou fijn zijn. Iemand die ook weet welke hulp hij al heeft gehad. Een vast maatje dat bij hem kan blijven. Een soort loopbaanbegeleider, maar dan voor hem in het leven. Zodat je niet steeds het verhaal hoeft uit te leggen." – ouder

"We hebben elk jaar een keukentafelgesprek met het Sociaal Team. Dit is steeds met dezelfde contactpersoon." – ouder

"Er is niet gecommuniceerd naar ons dat er een andere contactpersoon zou komen; dit was gewoon ineens zo. Ik vind dit best irritant." – ouder

Begrip voor individuele situatie mist; roep om 'out of the box' denken

Naast de verantwoording die ouders dienen af te leggen voor een aanvraag, vindt een deel van hen dat de gemeente Druten te veel vasthoudt aan regels. Vooral het luisteren naar en het meedenken in individuele en specifieke situaties ontbreekt volgens meerdere cliënten soms bij de gemeente. Zo vertellen ouders over het gesprek dat zij hadden met de gemeente over het aanleveren van het medisch dossier van hun zoon, waar zij niet achter stonden. Ook het soms niet openstaan voor aangedragen oplossingen door de cliënt is een aspect waar meerdere jongeren en ouders tegenaan lopen: er wordt door de gemeente te weinig buiten de vastomlijnde kaders naar oplossingen gezocht.

"Zorg op maat is heel belangrijk bij deze kinderen, anders is het heel ingewikkeld." – ouder

"De ellende die die jongen heeft moeten ondergaan was niet nodig geweest." – ouder

"De gemeente mag meer openstaan en meer meedenken met mensen. Luister naar de mensen en denk actief en 'out of the box' mee." – ouder

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 wijkteam², 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.

² De term wijkteam verschilt per gemeente.

1

BIJLAGE

Antwoorden op wervingsvragenlijst



Bijlage 1. Antwoorden wervingsvragenlijst³

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

| | AANTAL | PERCENTAGE |
|--|--------|------------|
| Ik krijg hulp voor mijn dyslexie | 8 | 16% |
| Ik krijg wat extra hulp bij het leren | 10 | 20% |
| Ik praat wel eens met een psycholoog | 19 | 38% |
| Ik krijg hulp voor psychische problemen | 6 | 12% |
| Ik krijg begeleiding (alleen, niet in een groep) | 12 | 24% |
| Ik krijg begeleiding (samen, met anderen in een groep) | 5 | 10% |
| 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 krijgt/kreeg overdag hulp en woont thuis | 35 | 70% |
| Kind krijgt/kreeg pleegzorg in een ander gezin | 1 | 2% |
| Kind krijgt/kreeg hulp/ondersteuning terwijl ik in een zorginstelling woon | 2 | 4% |
| Een andere manier | 15 | 30% |

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

| | AANTAL | PERCENTAGE |
|---------------------------------|--------|------------|
| Via de huisarts of jeugdarts | 24 | 48% |
| Via de gemeente of sociaal team | 8 | 16% |
| Anders | 15 | 30% |
| Ik weet het niet (meer) | 3 | 6% |

4. Rapportcijfers

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

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

| | AANTAL | PERCENTAGE |
|---------------------------|--------|------------|
| Korter dan 3 maanden | 13 | 26% |
| Tussen de 3 en 6 maanden | 11 | 22% |
| Tussen de 6 en 12 maanden | 7 | 14% |
| Langer dan een jaar | 19 | 38% |

³ Let op: vanwege het lage aantal waarnemingen en dit een selectie van de totale groep is, dienen deze percentages vooral ter indicatie.