

Algemeen	
Onderwerp	Rapport cliëntervaringsonderzoek jeugd 2023 regio Gooi en Vechtstreek
Verspreiden	Ja
Contactpersoon	Marielle Stitzinger
Eenheid	Beleid en bestuur
E-mail	m.stitzinger@regioggv.nl
Kenmerk	DOC-24003730
Datum	15-01-2024

Voorstel

Nummer	Omschrijving
Voorstel 1.	Vaststellen van het rapport client ervaringsonderzoek jeugd 2023

Behandeling

Datum	Overleg	Doel	Conclusie
05-03-24	Ambtelijk overleg	Bespreken	
12-03-24	Uitvoeringsoverleg	Bespreken	
21-03-24	Directieoverleg	Adviseren	
04-04-24	Portefeuillehoudersoverleg	Vaststellen	
Datum	Colleges	Vaststellen	

Toelichting

Beknopte toelichting

In 2023 is in de regio Gooi en Vechtstreek een nieuwe opzet rond het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het cliëntervaringsonderzoek had voor het eerst zowel een kwantitatief als een kwalitatief karakter. Naast een kwantitatief onderzoek in de vorm van een online vragenlijst, vond er ook een verdiepingsgesprek met ouders¹ plaats over de resultaten.

Deze onderzoeksrapportage geeft een beeld van de meningen en ervaringen van de inwoners omtrent de jeugdhulp en jeugdbescherming in de regio Gooi en Vechtstreek. Het onderzoek vond plaats in de maanden september-november 2023. Het geeft aan wat, volgens ouders en jongeren, goed gaat en wat beter kan. Het vaststellen van de rapportage is de eerste stap in het verbeterproces. Vanaf 2023 wordt jaarlijks in de periode september-november dit onderzoek uitgevoerd. **Dit eerste onderzoek volgens nieuwe opzet bevat nog geen aanbevelingen.**

Bijlage(n)

Nummer	Omschrijving
Bijlage 1.	Memo cliëntervaringsonderzoek 2023
Bijlage 2.	Rapport cliëntervaringsonderzoek jeugd 2023 regio Gooi en Vechtstreek

¹ Onder ouders worden ouders of verzorgers verstaan. Jongeren zijn ook uitgenodigd maar voor dit gesprek waren er geen aanmeldingen.

Algemeen	
Onderwerp	Client ervaringsonderzoek jeugd 2023
Verspreiden	Ja
Contactpersoon	Marielle Stitzinger
Eenheid	Beleid en bestuur
E-mail	m.stitzinger@regiogy.nl
Kenmerk	DOC-24003732
Datum	15 januari 2024

Voorstel

1. Vaststellen van het rapport client ervaringsonderzoek jeugd 2023

Kernboodschap

In 2023 is in de regio Gooi en Vechtstreek een nieuwe opzet rond het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het cliëntervaringsonderzoek had voor het eerst zowel een kwantitatief als een kwalitatief karakter. Naast een kwantitatief onderzoek in de vorm van een online vragenlijst, vond er ook een verdiepingsgesprek met ouders¹ plaats over de resultaten.

Deze onderzoeksrapportage geeft een beeld van de meningen en ervaringen van de inwoners omtrent de jeugdhulp en jeugdbescherming in de regio Gooi en Vechtstreek. Het onderzoek vond plaats in de maanden september-november 2023. Het geeft aan wat, volgens ouders en jongeren, goed gaat en wat beter kan. Het vaststellen van de rapportage is de eerste stap in het verbeterproces. Het bevat nog geen aanbevelingen. Het onderzoek wordt jaarlijks herhaald in dezelfde periode. Vanaf het eerstvolgende onderzoek kunnen er vergelijkingen worden gemaakt en aanbevelingen worden gedaan.

Aanleiding

Om de kwaliteit van dienstverlening aan jeugdigen en hun gezinnen te meten, voeren de gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit. Dit rapport presenteert de resultaten rond het CEO Jeugd 2023 in de regio Gooi en Vechtstreek. In het onderzoek staat de vraag centraal of de gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek de goede dingen doen rond jeugdhulp, bekeken vanuit het perspectief van de cliënt. Voelden inwoners zich ook écht geholpen? Deze informatie is van belang, omdat we willen volgen of de ingeslagen route voor beleid, inkoop en uitvoering werkt. De inzichten uit deze rapportage helpen om samen met onze maatschappelijke partners invulling te geven aan de wijze waarop hulp en ondersteuning worden aangeboden.

Voor gemeenten zijn, naast deze regionale rapportage, ook rapportages per gemeente beschikbaar.

Doel

Inzicht verkrijgen in de mate waarin jeugdigen en hun (pleeg-) ouders ervaren dat gemeenten en maatschappelijke partners op de juiste wijze invullingen geven aan hulp en ondersteuning.

Argumenten

1. Vaststellen van het rapport cliëntervaringsonderzoek jeugd 2023
 - a. Argument: De colleges dienen jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren en vast te stellen.
 - b. Argument: Het onderzoek is uitgevoerd in een verbeterde vorm.
 - c. Argument: In totaal hebben 91 ouders en 48 jongeren de enquête daadwerkelijk ingevuld en er is een verdiepend gesprek gevoerd met een kleine groep ouders om de resultaten te toetsen.

¹ Onder ouders worden ouders of verzorgers verstaan. Jongeren zijn ook uitgenodigd maar voor dit gesprek waren er geen aanmeldingen.

Uitvoering

Na vaststelling door de colleges dient de rapportage verzonden te worden naar het ministerie van VWS op mailadres: CEOjeugd@minvws.nl De rapportage wordt gepubliceerd op de [site](#) van de Regio Gooi en Vechtstreek.

Vervolgproces:

Dit rapport vormt de start van een gesprek over de jeugdhulp en jeugdbescherming in de regio Gooi en Vechtstreek. Het geeft aan wat, volgens ouders en jongeren, goed gaat en wat beter kan. Het is echter een eerste onderzoek volgens nieuwe opzet. Vanaf het eerstvolgende onderzoek kunnen er vergelijkingen worden gemaakt en zullen aanbevelingen worden opgenomen.

Voor gemeenten zijn gemeentelijke rapportages beschikbaar. Aanbeveling is om deze rapportages te bespreken in de gemeentelijke uitvoeringsdiensten sociaal domein.

Bijlage(n)

1. Rapport cliëntervaringsonderzoek jeugd 2023 regio Gooi en Vechtstreek
2. Per gemeente: Open antwoorden gemeente Hilversum/ Huizen/ Gooise Meren/ Wijdmeren

Clïënt ervaringsonderzoek jeugd 2023 Regio Gooi en Vechtstreek



Ons kenmerk:	DOC-24003730
Versie:	concept
Datum:	15-01-2024
Contactpersoon:	Marielle Stitzinger
E-mail:	m.stitzinger@regiogv.nl

INHOUD

Cliënt ervaringsonderzoek jeugd 2023	1
Regio Gooi en Vechtstreek	1
Inleiding	3
Hoe kunt u dit rapport lezen en gebruiken?	3
Kwantitatief en kwalitatief onderzoek	4

Resultaten Online Enquête	5
Kenmerken van de totale onderzoeksgroep	5
Type hulp en ondersteuning	6
Mening over hulp en ondersteuning Algemeen	7
Mening over hulp en ondersteuning Jeugdbescherming	8
Open antwoorden	9
Verdiepend gesprek	11

Algemeen beeld	13
-----------------------------	-----------

Inleiding

Vanaf 1 januari 2015 vonden er grote veranderingen plaats in het sociaal domein. Als gevolg van de decentralisatie van de Jeugdzorg, de overheveling van de AWBZ naar de Wmo en de Participatiewet, werd elke gemeente verantwoordelijk voor ondersteuning van een grotere groep kwetsbare burgers.

Om de kwaliteit van dienstverlening rond deze transitie te meten, voeren de gemeenten jaarlijks verschillende cliëntervaringsonderzoeken (CEO's) uit. Dit rapport presenteert de resultaten rond het CEO Jeugd 2023 in de regio Gooi en Vechtstreek. In het onderzoek staat de vraag centraal of de gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek de goede dingen doen rond jeugdhulp, bekeken vanuit het perspectief van de cliënt. Voelden inwoners zich ook écht geholpen? Deze informatie is van belang, omdat we willen volgen of de ingeslagen route voor beleid, inkoop en uitvoering werkt. De inzichten uit deze rapportage helpen om samen met onze maatschappelijke partners invulling te geven aan de wijze waarop hulp en ondersteuning worden aangeboden.

Met ingang van 2021 kan het CEO vormvrij en aangepast worden op de eigen kennisbehoefte binnen een beperkt aantal wettelijke kaders. Zo moet de vragenlijst tenminste ingaan op hoe bewoners met jeugdhulp:

- de toegankelijkheid ervaren
- de kwaliteit van jeugdhulp en de uitvoering van kindbeschermingsmaatregelen ervaren
- de jeugdhulp en de uitvoering van kindbeschermingsmaatregelen vinden bijdragen aan het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie

In 2023 is in de regio Gooi en Vechtstreek een nieuwe opzet rond het CEO uitgevoerd. Het CEO had voor het eerst zowel een kwantitatief als een kwalitatief karakter. Naast een kwantitatief onderzoek in de vorm van een online vragenlijst, vond er ook een verdiepingsgesprek met ouders¹ plaats over de resultaten. Dit gesprek kon worden aangevuld met de open antwoorden die zijn gegeven door jongeren en ouders bij de enquête. Deze combinatie geeft beter inzicht in de ervaringen van de cliënten.

Hoe kunt u dit rapport lezen en gebruiken?

Deze onderzoeksrapportage geeft een beeld van de meningen en ervaringen van de inwoners omtrent de jeugdhulp en jeugdbescherming in de regio Gooi en Vechtstreek. Het is een zelfonderzoek, géén wetenschappelijke studie. Het is ook geen meting of objectieve beoordeling. Mensen geven hun oordeel op basis van hun eigen inzichten en ervaringen. De meningen van de inwoners die meededen, zijn dan ook niet op voorhand representatief voor alle inwoners.

Het onderzoek is niet bedoeld om inzicht te krijgen in het functioneren van afzonderlijke instellingen, maar om zicht te krijgen op de ontwikkelopgaven bij jeugdhulp en jeugdbescherming. Op basis van de uitkomsten geeft dit onderzoek een handvat om verder in gesprek te gaan over het verhaal achter de cijfers.

¹ Onder ouders worden ouders of verzorgers verstaan. Jongeren zijn ook uitgenodigd maar voor dit gesprek waren er geen aanmeldingen.

Kwantitatief en kwalitatief onderzoek

Het onderzoek vond plaats in de maanden september-november 2023. Zowel onder ouders als jongeren werd een digitale enquête verspreid. Jeugdzorgaanbieders en jeugdconsulenten ontvingen hiervoor flyers om te verspreiden onder hun cliënten en werd hen gevraagd een aangeleverde afbeelding hierover te plaatsen op hun wachtkamerscherm.



Flyer



wachtkamerscherm

Daarnaast vond er gedurende twee weken een social media campagne plaats (facebook & Instagram) onder jongeren van 13-23 jaar en onder ouders van 34-61 jaar met kinderen. Ruim 6.000 jongeren en ruim 14.000 ouders werden langs deze weg op de hoogte gesteld van dit onderzoek. Uiteindelijk zijn er voor de jongerencampagne 217 klikken gegenereerd en voor de ouderencampagne 467 klikken, d.w.z. dat de advertentie werd aangeklikt en geopend.



De digitale enquête bestond uit verschillende stellingen en enkele open vragen. De vragenlijst is getoetst in een klankbordgroep voor ouders en voor jongeren. De door hen voorgestelde wijzigingen zijn meegenomen in de vragenlijst. In totaal hebben 91 ouders en 48 jongeren de enquête daadwerkelijk ingevuld. In de maand december bleek de enquête ook te zijn ingevuld. De antwoorden uit december zijn ook meegenomen in het onderzoek. Enkele jongeren gaven aan kans te willen maken op een Bol.com bon van €50. Na een aselechte trekking heeft een jongere uit Hilversum deze bon uiteindelijk ontvangen.

Na de analyse van alle verzamelde data vond een reflectiebijeenkomst plaats met deelnemers en beleidsadviseurs Jeugd van de Regio Gooi en Vechtstreek. In deze bijeenkomst zijn de resultaten gepresenteerd en door de vijf deelnemers getoetst en verrijkt aan de hand van een interactieve dialoog. Hierbij werd gebruik gemaakt van het ervaringspel. Met behulp van (picto)kaartjes werd het gesprek aangegaan over de ervaringen rond de hulp en ondersteuning die jongeren en ouders (hebben) ontvangen. Deze uitkomsten verdiepen de resultaten van het kwantitatieve onderzoek.

Opzet van het rapport:

Dit rapport presenteert de antwoorden uitgesplitst naar ouders en jongeren. Dat begint met de algemene kenmerken van de totale onderzoeksgroep. Vervolgens worden de meest genoemde online antwoorden rond het type hulp en de mening over de hulp gepresenteerd. Uiteindelijk geven we een beeld van de open antwoorden en filteren hieruit de meest genoemde onderwerpen en suggesties.

Bij dit rapport horen twee bijlagen: In de eerste bijlage staan alle resultaten van ouders en jongeren samengebundeld. In de tweede bijlage zijn alle antwoorden op de open vragen opgenomen. Daarin vindt u ongetwijfeld ook veel nuttige informatie en inzichten om mee aan de slag te gaan. Onze vier uitvoeringsdiensten (gemeente Hilversum, Gooise Meren, Huizen en Wijdere Meren) hebben de uitkomsten van hun gemeente ontvangen.

Vervolgproces:

Dit rapport vormt de start van een gesprek over de jeugdhulp en jeugdbescherming in de regio Gooi en Vechtstreek. Het geeft aan wat, volgens ouders en jongeren, goed gaat en wat beter kan. Het kan voor gemeenten, Regio en aanbieders van jeugdhulp en jeugdbescherming een aanleiding zijn voor reflectie (gesprek). Aan de hand van deze reflectie kunnen verbetermaatregelen worden opgesteld. Advies is om dit onderzoek in 2025 te herhalen zodat getoetst kan worden of eventuele verbetermaatregelen en/of andere ontwikkelingen hebben geleid tot verbetering.

Resultaten Online Enquête

Kenmerken van de totale onderzoeksgroep

- Vooral ouders met kinderen jonger dan 12 jaar vulden de enquête in (circa 46%); 27% van de ouders gaf aan dat hun kind 12-15 jaar is en eveneens 27% van de ouders heeft een kind van 16 jaar of ouder.
- Daarentegen hebben vooral jongeren van 16 jaar of ouder de vragen beantwoord (bijna 44%). Ook een grote groep jongeren van 12-15 jaar vulden de enquête in (37.5%)
- De meeste jongeren wonen in Hilversum (ruim 38% door ouders aangegeven; ruim 29% door jongeren); Gooise Meren (ruim 28% door ouders aangegeven; ruim 27% door jongeren) en Huizen 18% door ouders aangegeven; ruim 20% door jongeren). Deze regionale spreiding over de gemeenten komt goed overeen met de verdeling van inwoners over de regio.
- De meeste jongeren hadden langer dan 2 jaar jeugdhulp (bijna 45%) en deze vond ook plaats in 2023 (aangegeven door 87.5% van de ouders; bijna 90% door de jongeren).
- Jongeren zijn veelal via een flyer op de hoogte gebracht van het onderzoek (bijna 56%), ouders veelal via social media (bijna 55%).

Type hulp en ondersteuning

Respondenten is gevraagd welke vormen van hulp en ondersteuning zij of hun kind krijgen op basis van een aantal gegeven antwoordmogelijkheden.

Waarbij krijgen respondenten hulp en ondersteuning?

Ouders (n=75)

De meest genoemde antwoorden door ouders:

1. Omgang met anderen (48%)
2. Omgaan met psychische problemen (46,7%)
3. Problemen op school of met studie (41,3%)
4. Problemen in de opvoeding (34,7%)
5. Zorgen voor zichzelf (26,7%)
6. Invulling van de dag (17,3%)

De minst genoemde antwoorden door ouders:

1. Werk en inkomen (0%)
2. Geld en/of omgaan met schulden (0%)
3. Verslaving (1.3%)

Jongeren (n=38)

De meest genoemde antwoorden door jongeren:

1. Omgaan met psychische problemen (57,9%)
2. Zorgen voor zichzelf (47,4%)
3. School of studie (42,1%)
4. Vanwege de thuissituatie (36,8%)
5. Contacten leggen met anderen (23,7%)
6. Invulling van de dag (23,7%)

De minst genoemde antwoorden door jongeren:

1. Geld en/of omgaan met schulden (2.6%)
2. Verslaving (5.3%)
3. Werk en inkomen (10.5%)

Hoe worden respondenten geholpen?

Ouders (n=72)

De meest genoemde antwoorden door ouders:

1. Jeugdhulp ambulant (zoals van een psycholoog of opvoedondersteuning thuis of op een kantoor) (ruim 76%)
2. Dagbehandeling of dagbesteding (25%)

Jongeren (n=37)

De meest genoemde antwoorden door jongeren:

1. Ik krijg hulp thuis of op een kantoor zoals van een psycholoog (ambulant) (bijna 65%)
2. Ik krijg dag en nacht hulp (bijvoorbeeld in een instelling of op een groep) (13.5%)
Ik krijg meerdere uren per dag hulp (dagbehandeling of dagbesteding) (13.5%)

Enkele ouders (5.6%) en jongeren (8.1%) gaven ook aan hulp via de kinderrechter (jeugdbescherming) te ontvangen.

Mening over hulp en ondersteuning Algemeen

Om zicht te krijgen in de mening van cliënten over de hulp en ondersteuning die zij ontvangen, zijn 14 stellingen aan ouders en 11 stellingen aan jongeren voorgelegd die betrekking hebben op de geboden hulp en ondersteuning. Respondenten is gevraagd in hoeverre ze het eens zijn met een bepaalde stelling². Met betrekking tot de hulp via de kinderrechter werden nog eens aparte stellingen voorgelegd aan de respondenten die aangaven deze te ontvangen.

Ouders (n=87)

De uitspraken waarmee relatief de meeste ouders het helemaal eens of eens zijn:

1. Ik weet waar ik hulp kan vragen voor mijn kind (59,8%)
2. Mochten wij opnieuw vastlopen dan zoek ik opnieuw hulp (59,7%)
3. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners (58,6%)
4. Door de gesprekken met de hulpverlener(s) is mijn kennis vergroot (52,8%)
5. Er wordt rekening gehouden met wie mijn kind is en wat mogelijk is (51,7%)
6. Ik word goed geholpen bij de vragen en problemen die ik ervaar in de opvoeding van mijn kind (50%)
7. Door de hulp gaat het thuis beter (50,5%)
8. Ik heb vertrouwen in de hulpverlener(s) (50,5%)
9. Door de hulp gaat het beter met mijn kind (48,3%)

De uitspraken waarmee relatief de meeste ouders het helemaal oneens of oneens zijn:

1. Ik ben nu in staat zonder hulp voor mijn kind verder te gaan (46,3%)
2. De verschillende organisaties werken goed samen om mijn kind te helpen (45,1%)
3. Ik hoefde niet lang te wachten op hulp voor mijn kind (42,5%)
4. Het aanvragen van hulp voor mijn kind verliep prettig (42,5%)
5. Er was voldoende keuze in het aanbod voor hulp aan mijn kind/gezin (42,5%)

Jongeren (n=47)

De uitspraken waarmee relatief de meeste jongeren het helemaal eens of eens zijn:

1. Ik voel me serieus genomen (80,8%)
2. Ik voel me veilig bij de hulpverlener(s) (80,8%)
3. Ik heb vertrouwen in mijn hulpverlener(s) (74,5%)
4. Ik weet waar ik hulp kan vragen (74,4%)
5. Ik ben tevreden over de hulp (72,4%)
6. Ik voel me geholpen (72,3%)
7. Ik kan meedenken over hoe ik geholpen word (68,1%)
8. Er wordt rekening gehouden met wat ik wel en niet kan (68,1%)
9. De verschillende hulpverleners werken goed samen om mij te helpen (50%)

De uitspraken waarmee relatief de meeste jongeren het helemaal oneens of oneens zijn:

1. Ik kan zonder hulp verder (43,3%).

² Respondenten konden op een vijfpuntsschaal aangeven in hoeverre ze het met een uitspraak eens waren.

Mening over hulp en ondersteuning Jeugdbescherming

Let op: het aantal respondenten met jeugdbescherming is laag.

Ouders (n=6)

De uitspraken over de hulp via de kinderrechter (jeugdbescherming) waarmee relatief de meeste ouders het helemaal eens of eens zijn:

1. Ik heb een goede relatie met de jeugdbeschermmer (50%)

De uitspraken over de hulp via de kinderrechter (jeugdbescherming) waarmee relatief de meeste ouders het helemaal oneens of oneens zijn:

1. De jeugdbeschermmer kent de situatie voldoende (bijna 67%)
2. Ik herken me in de rapportages die de jeugdbeschermmer opstelt over mijn kind (ruim 66.5%);
3. De jeugdbeschermmer heeft de juiste hulp ingezet voor mijn kind (50%)

Jongeren (n=4)

De uitspraken over de hulp via de kinderrechter (jeugdbescherming) waarmee jongeren het helemaal eens of eens zijn:

1. De jeugdbeschermmer kent mij en mijn situatie voldoende (75%) en
Ik heb een goede relatie met mijn jeugdbeschermmer (75%)
2. De jeugdbeschermmer heeft de juiste hulp ingezet (50%)

De uitspraken over de hulp via de kinderrechter (jeugdbescherming) waarmee jongeren het helemaal oneens of oneens zijn:

1. De jeugdbeschermmer heeft de juiste hulp ingezet (50%)

Open antwoorden

Ouders (n=46)

‘Dit zou ik graag anders willen zien of wil ik delen..’

<i>Genoemde wensen ouders (n=46)</i>	<i>Aantal keer genoemd</i>	<i>Quote ter illustratie</i>
<i>Passende zorg</i>	<i>9</i>	<i>“het zou fijn zijn als de gemeente kijkt naar de zorg die nodig is i.p.v. wat het allemaal kost..” “Er is geen keuze. Je bent verplicht de hulp aan te nemen die zij bieden.” “Dat de gemeente naar het kind kijkt en niet alleen maar naar geld verdienen en de makkelijkste opties vinden.” “Het moet makkelijker worden specialistische hulp in te schakelen die niet door de regio is ingekocht..”</i>
<i>Consulenten met meer kennis en competenties</i>	<i>9</i>	<i>“Het zou fijn zijn als er kundige jeugdconsulenten komen bij de gemeente”. “Dat jeugdconsulenten het beleid uitvoeren zoals het is opgesteld. Dat ze niet waar het kan de deur dichtgooien maar pro-actief meedenken”. “Bizar hoe consulenten op de stoel van de zorgverlener gaan zitten. Waarbij nul toegevoegde waarde..” “...Door trots en gebrek aan kennis oordelen ‘professionals’ er op los..”</i>
<i>Wachttijden verkorten</i>	<i>8</i>	<i>“zorgkind zit thuis vanwege lange wachtlijsten...” “de extreme wachttijd leidt tot verergering van de problemen waardoor de behandeling uiteindelijk langer gaat duren en de kosten onnodig oplopen”</i>
<i>Betere informatievoorziening vanuit de gemeente</i>	<i>7</i>	<i>“Betere uitleg wat hulp gaat inhouden”. “Vooral de weg naar hulp zoeken is onoverzichtelijk. Geen idee waar ik terecht kan..” “..na al 5 jaar meegedraaid te hebben bleek dat wij nooit een plan van aanpak kregen/ Als je dat niet weet kun je er ook niet om vragen”.</i>
<i>Bereikbaarheid en continuïteit van jeugdconsulenten</i>	<i>6</i>	<i>“...hierdoor moet telkens weer alles opnieuw worden uitgelegd, ingevuld een aanvraag.” “Veel wisselingen van consulenten was niet goed voor de communicatie” “Vanwege deze wisselingen veel stress rondom verlengingen beschikkingen”</i>
<i>Betere samenwerking met de ouders</i>	<i>5</i>	<i>“dat jeugdconsulent naar ouders en hulpverleners luistert..” “Graag een meer respectvolle en empathische houding naar ouders” “Ouders meer als deskundigen zien...” “De expertise van de ouders is van groot belang...”</i>
<i>Minder bureaucratie en kortere procedures</i>	<i>5</i>	<i>“Jaarlijks gedoe om de nieuwe aanvraag rond te krijgen” “Ik zie dat hulpinstanties vergaderen, overleggen maar niet tot actie komen..” “Minder stress rondom verlengen indicatie” “De verlengingen duren veel langer dan aangegeven staat..” “Eindeloze overleggen, rapporten, gedoe...”</i>

Betere samenwerking tussen jeugdconsulent en school	5	<i>“Laat de professionals op de scholen meer betekenen” “Door meer investeren in het onderwijs is veel winst te behalen. Als scholen de ruimte en middelen krijgen dan is de vertrouwensband tussen o.a. leerkracht/ouder/kind hiervoor in te zetten..”</i>
Rol Jeugdbescherming meer monitoren	4	<i>“Ouders mogelijkheid bieden om terugkoppeling te geven voor de geboden ‘hulp’ van Veilig Thuis” “”Gl is oppermachtig...naar manier zoeken dat ook andere onderdelen van de keten (ingekochte jeugdzorg, ouders zelf) feedback en terugkoppeling kunnen geven aan de gemeente” “..dat de gemeente steekproefsgewijs bij zaken aanschuift zodat ze kunnen zien wat er echt op de vloer speelt”.</i>
Integraal werken	2	<i>“Betere coördinatie tussen hulpverleners” “Betere samenwerking tussen verschillende hulpverleners, school en leerplicht”</i>

Tips van de ouders:

1. Biedt een tussenvorm aan bij lange wachtlijsten.
2. Voorkom dat er vaak wisselingen en/of veranderingen plaatsvinden in de ondersteuning voor cliënten. Werk bijvoorbeeld minder met tijdelijke contracten.
3. Als iets verandert, omdat de cliënt bijvoorbeeld een andere consulent krijgt, zorg er dan voor dat de overdracht en verandering soepel verloopt en de cliënt goed op de hoogte blijft.
4. Passende jeugdhulp niet laten afhangen van de kosten.
5. Hulp waar de huisarts naar heeft verwezen simpelweg bekostigen. Laat de triage niet nog eens overdoen door de gemeente.
6. Versterk de samenwerking tussen jeugdconsulent en ouders:
 - i. Neem ons serieus en benut onze expertise
 - ii. Toon respect en empathie
 - iii. Biedt ruimte voor onze inbreng, eigen oplossingen en ga daar serieus mee om.
 - iv. Geef ons de mogelijkheid om een terugkoppeling te geven over geboden hulp.
 - v. Houd vinger aan de pols rond de jeugdhulp door als jeugdconsulent af en toe aan te schuiven bij hulpverlener.
7. Plaats informatie over jeugdhulp als aparte tak op de website met o.a. een overzicht van welke hulp er geboden kan worden.
8. Bied kleinschalige hulpinstanties aan, los van de landelijke organisaties. Hierdoor kun je beter de kwaliteit monitoren.
9. Versterk de samenwerking tussen gemeenten en scholen door:
 - a. meer gebruik te maken van de professionals binnen de scholen
 - b. geldstromen met elkaar af te stemmen
10. Biedt meerdere onderdelen van de keten (ingekochte jeugdzorg, ouders zelf) dan alleen Jeugdbescherming de mogelijkheid om terugkoppeling te geven aan de gemeente

Jongeren (n=6)

‘Dit zou ik graag anders willen zien of wil ik delen..’

<i>Genoemde wensen jongeren (n=6)</i>	<i>Aantal keer genoemd</i>	<i>Quote ter illustratie</i>
Geen wensen.	2	<i>“Je gaat nergens betere hulpverleners kunnen vinden”. “Het is goed zoals het is”.</i>
Wachttijden verkorten	2	<i>“Dat andere mensen sneller hulp krijgen. Ik heb mensen om mij heen die echt hulp nodig hebben en het net zo verdienen als ik. Zij moeten alleen 5 maanden wachten. Dat is niet eerlijk. Iedereen heeft recht op hulp.”</i>
Goede hulpverlening voor anderen	1	<i>“Mijn vragenlijst zal heel positief zijn omdat ik geluk heb met een goede psycholoog. Ik heb veel vrienden die psychologen hadden en hen echt niet goed konden helpen. Mijn situatie is niet een algemeen beeld”.</i>
Betere informatievoorziening vanuit de gemeente	1	<i>“Meer communicatie over doel van bepaalde afspraken”.</i>

Verdiepend gesprek

Om in gesprek te komen, is aan de respondenten van de enquête gevraagd deel te nemen aan een verdiependgesprek. Hierop reageerden vijf ouders positief. Met behulp van het ervaringspel is het gesprek aangegaan. Het ervaringspel is een laagdrempelige en eenvoudige werkvorm waarbij aanwezigen aan de hand van gemakkelijk herkenbare afbeeldingen met elkaar in gesprek gaan over hun ervaringen rond jeugdhulp. Het gesprek duurde 2 uur.

Type hulp en ondersteuning

Vanuit de Jeugdwet ontvangen respondenten de volgende vormen van hulp of ondersteuning: (gesloten) jeugdhulp, jeugdhulp met verblijf, kinderschermingsmaatregel, jeugd-GGZ en dagbesteding.

Sleutelfactoren voor de ervaren kwaliteit van leven/welbevinden

Bij aanvang van gesprek, is aan de hand van de kaartjes gevraagd wat de ouders belangrijk vinden voor een goede kwaliteit van leven van hun (pleeg)kind.

Daar kwamen de onderstaande aspecten als meest belangrijk uit naar voren.

1. Een veilige omgeving waar ze zich thuis voelen
2. Gezondheid
3. Voor zichzelf kunnen zorgen
4. Een invulling van de dag hebben

Afhankelijk van hun situatie en de ondersteuning die ze krijgen, beschrijven de ouders in hoeverre zij hiervoor ondersteuning hebben ervaren:

- Door de hulpverlener is er een thuis gecreëerd. “Ik vertrouw 150% op mijn hulpverlener. Wij hebben een pilaar in ons huis erbij gekregen”.
- We hebben zicht op concrete acties. “De hulpverlener is aanwezig bij het multidisciplinair overleg. Samen overleggen we wat we gaan doen”.

Het ervaren proces van hulp en ondersteuning

Naast deze positieve geluiden ervaren enkele ouders dat de verbetering in de kwaliteit van het leven van hun kind te wensen over laat. Dit verschilt per hulpverlener/consulent, vorm van hulp en ondersteuning en zelfs per gemeente. Ontevredenheid over de opbrengsten hangt vaak samen met:

- weinig partnerschap. “Ik heb me alleen voelen staan tegenover de hulpverleners”, “Ik was een nummer.”
- de gehele procesgang. “Ik zou wel willen terugkijken naar het hele proces samen met de organisaties die betrokken waren bij de uithuisplaatsing van mijn kind.”
- de complexiteit van de hulpvraag. “Je zoon is te complex dus we doen niets.”
- wisselingen en/of veranderingen, bv verhuizing. “Ik ben verhuisd³, de overdracht was een ramp”, “veel verschillende hulpverleners, iedere keer opnieuw beginnen.”
- toegankelijkheid. “Ik kreeg een A4tje- hier is de keuze- ga maar kijken wat er past”, “de hulp is niet makkelijk te vinden”, “ik heb door de wachtlijsten lang moeten wachten, je bent zo een jaar verder”, “je kan naar de huisarts, de gemeente, Jeugd&Gezin⁴. Er is niet 1 route”,
- regie. “Jeugdconsulenten zijn de regievoerders en zij voeren maar eenmaal per jaar een gesprek met de hulpverleners. Ouders kunnen hierin een rol spelen”, “Communicatie is erg belangrijk- bijv een consulent die de regie overneemt maar mij niet meenam.”
- kennis en competenties van jeugdconsulent. “De jeugdconsulent wist niet waar ik het over had. ‘ik kan je niet helpen, je moet ergens anders zijn’. Ik belde dat ik echt hulp nodig had. Ze zei nee hoor je moet naar Jeugd&Gezin. Tot ik in elkaar klapte”.
- kennis en competenties van de hulpverlener. “Mijn hulpverlener kijkt naar alles, de hele sociale kring erom heen”, “Ze zei toen ik in elkaar klapte ‘hij gaat met mij mee’ en heeft hulp gezocht”, “zij dacht buiten de kaders en gaf ons hierdoor een passende oplossing.”
- geen garantie hebben van zorg. “Zorg voor kinderen die al jaren in beeld zijn, kan niet even gepauzeerd worden. Er zijn risico’s dat je weer op de wachtlijst komt en weer bij nul moet beginnen. Bepaalde problematiek is niet op te lossen maar gedurende de hele levensloop aanwezig.”
- leeftijdsgrens. Een ouder ervaart een verslechtering in hun situatie door het ontbreken van de hulp of ondersteuning die ze nodig hebben. “Het is steeds mis gegaan bij mijn twee kinderen die jeugdhulp nodig hebben, want er was steeds niet de juiste hulp. Op een gegeven moment bereiken ze de leeftijd dat ze hun hulp zelf moeten regelen. Met 18 jaar is het dan ook mis gegaan. Je voelt de druk en dan is het afgelopen. Mijn zoon heeft zelfs op straat geleefd. Het is onnodig verslechterd”.
- de rol van Jeugdbescherming. “Als je de zorg te groot formuleert- dan krijg je vragen dat je denkt o jee...(straks denken ze dat ik het niet aan kan/ wordt mijn kind uitgeplaatst).”, “... maar het is natuurlijk wel zo dat er kinderen uithuisgeplaatst worden.”

³ Deze verhuizing vond plaats binnen de regio.

⁴ De respondent benoemde dit als CJG.

Algemeen beeld

De gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek willen met dit onderzoek inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten met de hulp en ondersteuning die zij ontvangen. Uit het onderzoek blijkt dat het grootste deel van de cliënten zorg zoeken voor hun psychische klachten en hiervoor grotendeels ambulante hulp ontvangen, zoals van een psycholoog of ondersteuning thuis.

De hulpverlening voor jongeren scoort voldoende over het geheel. Jongeren spreken zich positief uit over de hulpverleners over wie zij veelal tevreden zijn, door wie zij zich serieus genomen voelen, bij wie ze zich veilig voelen, waarin zij vertrouwen hebben, zich geholpen voelen en ervaren dat ze mee kunnen denken over de hulp en wat wel en niet kan.

Ouders voelen zich vooral serieus genomen door de hulpverlener, doen kennis op tijdens de gesprekken, hebben vertrouwen in de hulpverlener en zien dat er rekening wordt gehouden met wat mogelijk is bij hun kind. Zij kunnen in het algemeen de hulp vinden (maar dit is ook het deel van het proces waarover zij het meest kritisch zijn) en zouden deze opnieuw aanvragen als dit nodig is. Door de hulp gaat het vaak beter thuis.

Opvallend is dat de meeste ouders en jongeren aangeven toch niet in staat zijn om zonder hulp verder te kunnen gaan.

Tegelijkertijd wordt uit zowel het kwantitatieve als het kwalitatieve onderzoek duidelijk dat in veel situaties de ervaringen bij ouders minder positief zijn. Dit heeft veelal te maken met het inzetten van de juiste hulp, de wachttijden, keuze in het aanbod van hulp en ondersteuning, de bejegening tijdens het aanvragen, de continuïteit en competenties van jeugdconsulenten en de samenwerking tussen de verschillende organisaties.

Jongeren zijn positiever over de jeugdhulp dan ouders. Ouders ervaren vooral bij de toegang obstakels⁵. Dat begint al met het stellen van de juiste hulpvraag. Openheid over de hulpvraag vraagt om een gevoel van vertrouwen en veiligheid. De angst om een te grote hulpvraag te stellen en te streng te worden aangepakt door bv jeugdbescherming, was voelbaar tijdens het verdiepingsgesprek. Zodra na lange wachtlijsten, het zoeken naar de meest passende hulp en de eerste moeilijke aanvraagsgesprekken met de gemeente uiteindelijk alles op de rit is, wordt de jeugdhulp voor langere tijd, veelal langer dan 2 jaar, ingezet. Vervolgens bestaat er een angst om deze passende zorg weer te verliezen en indien nodig opnieuw de moeizame weg naar zorg te moeten aangaan. Dit rapport is een mogelijke startpunt voor een onderling gesprek hierover met de gemeenten.

⁵ In het voorgesprek n.a.v. dit onderzoek gaven jongeren aan minder betrokken te zijn bij het voortraject. 'Mijn ouders hebben de hulp voor mij geregeld.' 'Ik weet niet waar de aanvraag voor hulp is gedaan.'