

Cliënt ervaringsonderzoek Jeugd 2024

Gooi en Vechtstreek



Ons kenmerk:	DOC-25010453
Versie:	2
Datum:	17 april 2025
Contactpersoon:	Lisa Berkelaar en Said Satyane
E-mail:	l.berkelaar@regiogv.nl , s.satyane@regiogv.nl

INHOUD

Inleiding	3
Hoe kunt u dit rapport lezen en gebruiken?	3
Kwantitatief en kwalitatief onderzoek	4

Resultaten Online Enquête	6
Kenmerken van de totale onderzoeksgroep	6
Type hulp en ondersteuning	7
Mening over hulp en ondersteuning Algemeen	8
Mening over hulp en ondersteuning Jeugdbescherming	9
Open antwoorden	10
Verdiepend gesprek	13

Algemeen beeld.....	14
----------------------------	-----------

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 2024 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. Deze nieuwe opzet is in 2024 herhaald.

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 februari en maart 2024. Zowel onder ouders als jongeren werd een digitale enquête verspreid. Jeugdzorgaanbieders en jeugdconsulenten ontvingen hiervoor flyers om te verspreiden onder hun cliënten. Ook konden gemeenten hun cliënten middels een brief of een mededeling in de beschikking hun cliënten op de hoogte brengen van dit onderzoek.



Flyer

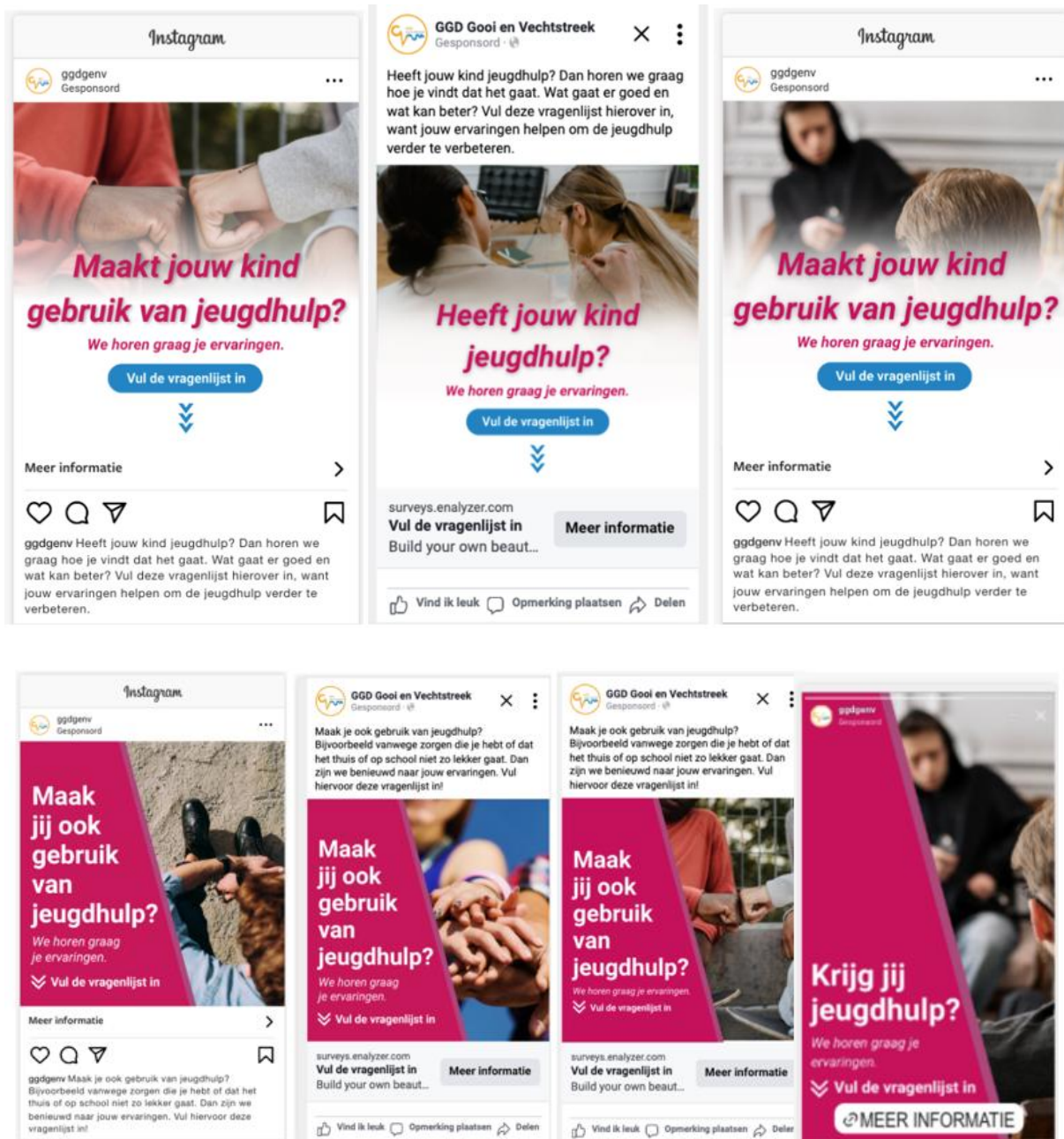


wachtkamerscherm

Daarnaast vond er gedurende twee weken een social media campagne plaats (facebook, Instagram & snapchat) onder jongeren van 13-23 jaar en onder ouders van 34-61 jaar met kinderen. Ruim 25.957 jongeren en 27.570 ouders werden langs social media op de hoogte gesteld van dit onderzoek.

Middels deze online campagne hebben relatief meer mensen geklikt op de advertenties. Zowel voor de jongerencampagne als de campagne onder de ouders, waarbij vooral via Snapchat relatief veel jongeren hebben doorgeklikt (784).

Uiteindelijk zijn er voor de jongerencampagne 1.205 klikken gegenereerd en voor de ouderencampagne 878 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 in 2023 getoetst in een klankbordgroep voor ouders en voor jongeren. In totaal hebben 64 ouders en 39 jongeren de enquête daadwerkelijk ingevuld. De antwoorden tot en met 3 april 2025 zijn 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 Wijdmeren deze bon uiteindelijk ontvangen.

Na de analyse van alle verzamelde data vond een reflectiebijeenkomst plaats met drie ouders en de beleidsadviseurs Jeugd van de Regio Gooi en Vechtstreek.

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 die zijn gegeven en filteren hieruit de meest genoemde onderwerpen en suggesties.

Bij dit rapport horen drie bijlagen: Alle resultaten van ouders (bijlage 1), jongeren (bijlage 2) en alle antwoorden op de open vragen (bijlage 3). Daarin vindt u ongetwijfeld ook veel nuttige informatie en inzichten om mee aan de slag te gaan.

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.

Resultaten Online Enquête

Kenmerken van de totale onderzoeksgroep

- Vooral ouders met kinderen jonger dan 12 jaar vulden de enquête in (circa 53%); 25% van de ouders gaf aan dat hun kind 12-15 jaar is en 22% van de ouders heeft een kind van 16 jaar of ouder.
- Een grote groep jongeren jonger dan 12 jaar vulde de enquête in (38,5%); 33% van de jongeren gaf aan 16 jaar of ouder te zijn en 28% was 12-15 jaar.
- De meeste jongeren wonen in Hilversum (ruim 36% door ouders aangegeven; ruim 33% door jongeren); Gooise Meren (ruim 20% door ouders aangegeven; ruim 28% door jongeren) en Huizen (20% door ouders aangegeven; ruim 10% 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 (34%) en 6 maanden tot 1 jaar (21%). De hulp vond ook plaats in 2024 (aangegeven door 85% van de ouders; bijna 97% door de jongeren).
- Als verwijzers werden door de ouders vooral de huisarts (26%) en de gemeente (23%) aangewezen. Veel ouders gaven ook andere partijen aan (39%: waaronder o.a. kinderarts, ouder, therapeut, school). Ook de jongeren gaven deze de gemeente (24%) en de huisarts (21%) aan als verwijzers. Veel jongeren kenden de verwijzer niet (21%) of gaven andere partijen aan (27%: waaronder o.a. school, ouders, therapeut en rechtbank).
- Ouders en jongeren zijn veelal via een flyer op de hoogte gebracht van het onderzoek (ouders 58%; jongeren 81%), 25% van de ouders via social media.

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 krijgt een kind/jongere hulp of ondersteuning?

Ouders (n=60)

De meest genoemde antwoorden door ouders:

1. Problemen op school of met studie (48,3%)
2. Omgang met anderen (45%)
3. Psychische problemen (40%)
4. Problemen in de opvoeding (38,3%)
5. Anders, namelijk (21,7%) (o.a. autisme (8,3%), dyslexie (5%), trauma (1,6%))
6. Gezinsproblemen zoals echtscheiding of eigen problematiek ouders (16,4%)
7. Zorgen voor zichzelf (16,7%)
8. Invulling van de dag (13,3%)

De minst genoemde antwoorden door ouders:

1. Verslaving (3,3%)
2. Werk en inkomen (1,7%)
3. Geld en/of omgaan met schulden (0%)
4. (Leren) zelfstandig te wonen (0%)

Jongeren (n=32)

De meest genoemde antwoorden door jongeren:

1. School of studie (34,4%)
2. Omgaan met psychische problemen (31,3%)
3. Contacten leggen met anderen (28,1%)
4. Anders, namelijk (25%) (o.a. autisme (6,3%), trauma 6,3%), dyslexie (3,3%), adhd (3,1%), zelfstandig wonen (3,1%))
5. Vanwege de thuissituatie (21,9%)
6. Zorgen voor zichzelf (21,9%)
7. Invulling van de dag (15,6%)

De minst genoemde antwoorden door jongeren:

1. Bij zelfstandig wonen (6,3%)
2. Geld en/of omgaan met schulden (0%)
3. Verslaving (0%)
4. Werk en inkomen (0%)

Hoe worden kinderen/jongeren geholpen?

Ouders (n=59)

De meest genoemde antwoorden door ouders:

1. Jeugdhulp ambulant (zoals van een psycholoog of opvoedondersteuning thuis of op een kantoor) (ruim 71%)
2. Anders, namelijk (20,3%) (o.a. dyslexie (7,4%), jeugdbescherming (1,8%), specialistische dagopvang (1,8%), medische ondersteuning (1,8%), psych educatie (1,8%))
3. Dagbehandeling of dagbesteding (13,6%)
4. Jeugdbescherming (11,9)

Jongeren (n=32)

De meest genoemde antwoorden door jongeren:

1. Ik krijg hulp thuis of op een kantoor zoals van een psycholoog (ambulant) (bijna 56,3%)
2. Anders, namelijk (28,1%) (o.a. dyslexie (15,6%), autisme (3,1%))
3. Ik krijg hulp via de kinderrechter (12,5%)
4. Ik krijg meerdere uren per dag hulp (dagbehandeling of dagbesteding) (9,4%)
5. Ik krijg dag en nacht hulp (bijvoorbeeld in een instelling of op een groep) (3,1%)

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=63)

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

1. Mochten wij opnieuw vastlopen dan zoek ik opnieuw hulp (73%)
2. Door de hulp gaat het beter met mijn kind (69,9%)
3. Ik heb vertrouwen in de hulpverlener(s) (69,9%)
4. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners (69,8%)
5. Ik weet waar ik hulp kan vragen voor mijn kind (63,5%)
6. Door de gesprekken met de hulpverlener(s) is mijn kennis vergroot (63,5%)
7. Er wordt rekening gehouden met wie mijn kind is en wat mogelijk is (61,9%)
8. Ik word goed geholpen bij de vragen en problemen die ik ervaar in de opvoeding van mijn kind (58,7%)
9. Door de hulp gaat het thuis beter (57,1%)
10. Ik krijg genoeg informatie over de hulp (55,6%)
11. Het aanvragen van hulp voor mijn kind verliep prettig (49,2%)
12. Ik hoefde niet lang te wachten op hulp voor mijn kind (42,8%)

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 (47,6%)
2. Er was voldoende keuze in het aanbod voor hulp aan mijn kind/gezin (33,3%)

Jongeren (n=35)

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

1. Ik voel me veilig bij de hulpverlener(s) (69,7%)
2. Ik ben tevreden over de hulp (68,6%)
3. Ik voel me geholpen (68,6%)
4. Ik kan meedenken over hoe ik geholpen word (68,5%)
5. Ik weet waar ik hulp kan vragen (68,5%)
6. Ik heb vertrouwen in mijn hulpverlener(s) (68,5%)

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

7. Er wordt rekening gehouden met wat ik wel en niet kan (65,7%)
8. Ik voel me serieus genomen (60%)
9. Ik hoefde niet lang te wachten voor hulp (54,3%)
10. De verschillende hulpverleners werken goed samen om mij te helpen (41,1%)

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

1. Ik kan zonder hulp verder (32,3%).

Mening over hulp en ondersteuning Jeugdbescherming

Let op: het aantal respondenten met jeugdbescherming is laag!

Ouders (n=7)

Met geen van de uitspraken over de hulp via de kinderrechter (jeugdbescherming) waren ouders het helemaal eens of eens.

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

1. De jeugdbeschermer heeft de juiste hulp ingezet voor mijn kind (57,2%)
2. De jeugdbeschermer kent de situatie voldoende (42,9%)
3. Ik herken me in de rapportages die de jeugdbeschermer opstelt over mijn kind (ruim 42,9%);

Over de uitspraak 'Ik heb een goede relatie met de jeugdbeschermer' uiten de meeste ouders (42,9%) zich 'neutraal'.

Jongeren (n=3)

De meeste jongeren gaven over de hulp via de kinderrechter (jeugdbescherming) 'neutraal' aan (66,7%). De uitspraken over de hulp via de kinderrechter waarmee jongeren het helemaal eens of eens zijn:

1. De jeugdbeschermer kent mij en mijn situatie voldoende (33,3%)
2. Ik heb een goede relatie met mijn jeugdbeschermer (33,3%)
3. De jeugdbeschermer heeft de juiste hulp ingezet (33,3%)

Met geen van de uitspraken over de hulp via de kinderrechter (jeugdbescherming) waren jongeren het helemaal **oneens** of **oneens**.

Open antwoorden

Ouders (n=25). Meerdere wensen per ouder was mogelijk.

'Dit zou ik graag anders willen zien of wil ik delen..'

Genoemde wensen ouders (n=25)	Aantal keer genoemd	Quote ter illustratie
Meer snelheid	7	"Snel en efficiënt werken had veel frustratie van ons als ouders geschied en een hoop onnodig dure uren van de consulent." "Ik had graag gezien dat er door de jeugdconsulente meer ownership was genomen op het dossier van mijn kind. Nu is er onnodig veel tijd verloren gegaan voordat de daadwerkelijke hulp van start is gegaan." "Meer snelheid".
Betere samenwerking van consulenten met de ouders	6	"De jeugdconsulent van de gemeente bepaalt in haar eentje of er wel of niet hulp komt en luistert niet naar de begeleider of school dat er wel hulp nodig is. Zij bepaalt! En nu lopen wij vast." "Minder dwang en drang, dit levert enkel weerstand op." "Het zou fijn zijn als jeugdconsulenten niet op de stoel van een Orthopedagoog of psycholoog gaat zitten." "Ik zou graag zien dat er eerst geluisterd word ipv aan te vallen en kinderen en ouders in een vakje in te delen." "Het zou fijn zijn als de gemeente ouders serieus neemt en hen niet het gevoel geeft dat ze voor het gemak zorg zoeken voor hun kind. ...bij mij leeft het gevoel dat de jeugdconsulenten als doel hebben ouders af te schepen met zo min mogelijk en zo goedkoop mogelijke zorg".
Minder bureaucratie en kortere procedures	5	"Steeds weer de hele molen door is extra belastend." "Elk jaar opnieuw verlenging aanvragen via een nieuwe medewerker van sociaal plein is mentaal/emotioneel zwaar." "De gemeente heeft het ons onnodig heel moeilijk gemaakt wat ons gezin veel schade heeft toegebracht."
Meer keuze	5	"Meer keus in organisaties." "Opties dichterbij de woonplaats." "...de mogelijkheden met een kind wat niet binnen de lijntjes kleurt, is heel beperkt."
Ik ben tevreden	5	"Ik ben heel blij met de grote kennis en ervaring van onze psycholoog." "Er is niets specifiek. Ik wil zo doorgaan." "Het preventieve karakter van de geboden hulp voordat de problemen te groot worden is echt heel goed." "De hulp van de partij voor de kinderen is echter perfect." "Fijne therapeut die mijn kind laat gaan en kijkt naar hem."

Betere bereikbaarheid en continuïteit van jeugdconsulenten	4	<i>"Het verloop van hulpverleners is enorm hoog. Binnen korte tijd vertrekt de zoveelste hulpverlener weer. Er is geen kans om een band op te bouwen." "Bij elke herindicatie is het afwachten welke jeugdconsulent je krijgt en elke keer moet opnieuw het hele verhaal verteld worden."</i>
Wachttijden verkorten	3	<i>"De lange wachtlijsten werken niet mee". "Wachttijd op wachttijd. Om binnen te komen bij de gemeente, om bij de hulpverlening binnen te komen en daarna nog een wachttijd voor de uitvoerende organisatie."</i>
Betere informatievoorziening vanuit de gemeente	3	<i>"Als ouders ben je zoekende. Ik vrees dat er veel kinderen onnodig thuis zitten, simpelweg omdat de ouders de weg naar hulp niet weten te vinden." "Mijn kind wordt binnenkort 18. Is voor mij nog niet duidelijk wat voor stappen die ik allemaal moet nemen om hem daarvoor te voorbereiden." "Overzicht en inzicht in de aanbieders en het type zorg dat zij bieden ontbreekt."</i>
Meer coördinatie	2	<i>"Ik zou graag willen dat er nog meer coördinatie plaatsvond tussen alle betrokkenen (ook de medische)."</i>
Rol Jeugdbescherming meer monitoren	1	<i>"Ik zou ook graag een meldpunt Veilig School en Veilig Jeugdzorg zien, waar kinderen en ouders terecht kunnen en waar falende professionals worden teruggefloten en aangepakt."</i>

'Dit zou ik graag anders willen zien of wil ik delen... (met betrekking tot Jeugdbescherming)'

Ouders (n=5). Meerdere wensen per ouder was mogelijk.

<i>Genoemde wensen ouders/verzorgers (n=5)</i>	<i>Aantal keer genoemd</i>	<i>Quote ter illustratie</i>
Meer professionaliteit	4	<i>"Doorpakken, meer communicatie, frequenter, afspraken nakomen." "Transparantie en eerlijkheid. Geen eigen agenda doordrukken." "Beter is om alle ellende te voorkómen door bij aanvang de tijd te nemen om goed te luisteren wat er speelt, zonder er meteen vanuit te gaan dat de aangeleverde info klopt." "Als een rechter al (meerdere malen) heeft uitgesproken dat een ouder het goed doet en dat de ouder niet het probleem is, moet de jeugdbescherming niet steeds opnieuw de ouder verdacht maken."</i>
Niet drammen	2	<i>"De jeugdbeschermers kunnen er beter de juiste expertise bij betrekken dan al dreigend schadelijke interventies door te drammen." "Er wordt niet echt goed geluisterd en maar gehamerd op het reguliere systeem. Dit is voor veel jongeren niet passend."</i>

<i>Respect voor ouders</i>	<i>2</i>	<i>Het zou fijn zijn als jeugdbeschermers op de afspraken verschijnen en het gezinsleven van hun cliënten leren respecteren.</i>
<i>Veilige situatie creëren</i>	<i>1</i>	<i>Geen bedreigingen met uithuisplaatsing. Mijn kinderen en ik hebben ons jarenlang dag en nacht zeer onveilig gevoeld en alle stress heeft onze gezondheid verwoest. Ik zou graag willen zien dat de jeugdbeschermers het eigen plan van het gezin respecteren en faciliteren. En dat ze de tijd nemen om vanaf het begin luisteren naar wat er echt speelt</i>

Algemene tips van de ouders:

1. Zorg altijd voor passende hulp en zo snel mogelijk zodat de situatie van een jongere niet nog kwetsbaarder wordt, ook al is het niet gecontracteerd.
2. Werk meer jeugdconsulenten.
3. Zorg voor betere bereikbaarheid van vervangende jeugdconsulenten bij ziekte/vakantie.
4. Zorg voor meer coördinatie tussen alle betrokkenen (ook de medische).
5. Verzorg als gemeente voor overzicht en inzicht in de aanbieders en het type zorg dat zij bieden.
6. Niet meer de huisarts en/ of de jeugdconsulent ertussen als psychologische hulp inmiddels geregeld is.
7. Geef een indicatie voor langere tijd af als het gaat om forse trauma en hechtingsproblematiek.
8. Biedt meer keuze aan zodat de jeugdzorg meer passend kan zijn.
9. Organiseer een meldpunt Veilig School en Veilig Jeugdzorg waar kinderen en ouders terecht kunnen en waar falende professionals worden teruggefloten en aangepakt.
10. Zorg voor een onafhankelijke klachtenregeling voor de Raad voor de Kinderbescherming
11. Bied gratis juridische hulp aan voor ouders en kinderen vanaf de eerste Veilig Thuis-melding, met vrije advocaatkeuze.
12. Problemen die buiten het gezin zijn ontstaan moeten opgelost worden bij de organisatie waar ze zijn ontstaan.
13. Stel een ombudsman/vrouw in het leven die de enorme chaos en ellende die de jeugdbescherming veroorzaakt kan stoppen en terugdraaien.
14. Zorg voor een schadefonds voor kinderen en gezinnen die verwoest zijn door de jeugdbescherming. Misgelopen passende zorg en onderwijs kan dan alsnog plaatsvinden.

Jongeren (n=11)

'Dit zou ik graag anders willen zien of wil ik delen..'

<i>Genoemde wensen jongeren (n=10)</i>	<i>Aantal keer genoemd</i>	<i>Quote ter illustratie</i>
<i>Geen wensen.</i>	<i>4</i>	<i>"Geen commentaar." "Ik ben eigenlijk helemaal tevreden"</i>
<i>Wachttijden verkorten</i>	<i>1</i>	<i>"De wachttijden en dat er wordt gedaan om dit te overbruggen".</i>
<i>Betere communicatie vanuit de gemeente</i>	<i>1</i>	<i>"Betere communicatie van uit de gemeente en wat er verwacht kan worden".</i>
<i>Geheimhouding</i>	<i>1</i>	<i>"Mijn begeleider zegt dat ze het voor ons houdt als ik iets zeg, maar als ik dan thuis kom spreekt mijn moeder mij er op aan."</i>

Meer snelheid	1	<i>"Ik werd eerst vaak doorverwezen naar iemand anders. Ik zou het fijner hebben gevonden als ik sneller of zelfs in een keer de goede hulp kreeg."</i>
Meer huishoudgeld	1	<i>"ik zou graag meer budget per persoon voor het eten."</i>

Verdiepend gesprek

Om in gesprek te komen, is aan de respondenten van de enquête gevraagd deel te nemen aan een verdiepend gesprek.

Drie inwoners uit de HBL-gemeenten vertellen hun ervaringen met de hulp en ondersteuning die zij of hun kinderen hebben ontvangen.

Bij twee van de drie gezinnen loopt de hulp nog, bij één gezin is deze inmiddels gestopt omdat het kind 18 jaar is geworden. De hulp bestond uit een combinatie van hulp in natura – zoals individuele begeleiding, gezinsbegeleiding en behandeling – en een PGB.

De aanleiding om hulp te zoeken was bij alle drie dezelfde: hun kind liep vast in het regulier onderwijs.

Alle drie de ouders gaven aan dat de jeugdzorg ingezet werd voor o.a. problemen op school, wel in verschillende mate. Enerzijds komen problemen op school tot uiting omdat daar iets anders verlangd wordt van een kind dan thuis, anderzijds werd duidelijk dat de specifieke (speciaal) onderwijs vorm niet aan kan sluiten bij de behoefte van een kind. Waardoor school soms niet lukt.

Het aanbod speciaal onderwijs binnen de regio werd aangemerkt als waardevol, waarbij wel de aantekening bestaat dat labels een groot aandeel hebben in toegang tot hulp en aansluiting bij de behoeften. Dit geldt overigens niet alleen voor de SO's maar ook voor hulp via de gemeenten. Met diagnose lijkt de doorgang sneller/makkelijker gevonden.

Een andere ouder geeft aan dat zij tijdens het hulpverleningstraject met vier verschillende consulenten te maken heeft gehad.

Ze voelde zich niet serieus genomen door de betrokken professionals vanuit het onderwijs en de jeugdhulp. Volgens haar werd er niet geluisterd naar de problemen van haar en haar kind. In plaats daarvan werd er zelfs gedreigd met jeugdbescherming. Ze heeft geprobeerd haar zorgen te bespreken met leidinggevend en wethouders, maar kreeg niet de hulp die ze nodig had. Zij mist binnen de gemeente een aanspreekpunt dat de belangen van inwoners behartigt.

Er is een grote verbeterslag te maken op communicatie bij de uitvoeringsorganisaties (van consulenten en hun meerderen). Zoals, in contact blijven, tijdig reageren en overdracht (bij personeelwisselingen maar ook bij ziekte en verlof). Een jeugdconsulent heeft nu een te grote impact op hoe een gezin ondersteunt wordt: als zij niet wil/kan/anderzijds geen stappen zet, staat het traject soms stil, ten koste van het kind en gezin. Dat brengt veel stress mee voor de ouder.

Het idee van één gezin, één gezicht is heel mooi, ook heel nodig voor de continuïteit en het vertrouwen van het gezin in de gemeente en het hulptraject, maar dit moet wel gepaard gaan met een aanspreekpunt dat meewerkt (toezeggingen nakomt en afwijzingen goed onderbouwt, meedenkt etc.) en goed bereikbaar is.

Verder is het goed om als consulent een sterk begrip te hebben van de wettelijke regelingen en verplichtingen waar de organisatie zich aan moet houden. Bijvoorbeeld: Het verplicht (voorlopig) overnemen van indicaties van vorige gemeenten, de klachtenprocedures en andere processen (ik durf niet meer hoe het proces heet, maar de escalatie naar jeugdbescherming). Daar leek het uit de verhalen soms aan te schorten, het zijn uitzonderlijke gevallen maar juist dan is navolging van protocollen belangrijk.

Een derde ouder herkent zich hier niet in en heeft juist positieve ervaringen met de jeugdconsulent.

In haar geval werd er snel gehandeld. Ze kreeg een PGB toegekend en een voorziening geregeld. Ze zegt dat de hulp die zij kreeg, daadwerkelijk effect heeft gehad. De jeugdconsulent dacht actief mee

en droeg oplossingen aan die haar kind hebben geholpen. Er werd maatwerk geleverd. Echter liep ze tegen de bereikbaarheid van de jeugdconsulenten op. Deze is niet altijd op orde door ziekte of vakantie en dat kan problemen opleveren bij het tijdig goedkeuren van verlengingen.

Wensen en verbeterpunten

1. Geen ondersteuning of bemoeienis meer van de hulpverlening; het vertrouwen is weg. De ouder hoopt dat haar zoon vrienden krijgt, zodat hij af en toe naar buiten durft te gaan.
2. De wens dat haar kind gelukkig wordt.
3. De gemeente moet afspraken nakomen.
4. De communicatie tussen inwoners en gemeente (consulenten/leidinggevers) moet verbeteren.
5. Positieve ervaringen met de kinderarts en de Wmo-consulent.
6. Integraal werken.
7. Eén vast aanspreekpunt gedurende het hele hulpverleningstraject.
8. Betere samenwerking met het onderwijs en afstemming van de hulp.

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 de meeste kinderen/jongeren hulp of ondersteuning krijgen vanwege problemen op school, de omgang met anderen of vanwege psychische klachten. Hiervoor wordt vooral ambulante hulp ontvangen, zoals van een psycholoog of ondersteuning thuis.

De hulpverlening voor jongeren scoort voldoende over het geheel. Jongeren voelen zich veilig bij de hulpverlener, zijn veelal tevreden over de hulp, voelen zich geholpen, ervaren dat ze mee kunnen denken over hoe zij geholpen worden en hebben vertrouwen in de hulpverlener.

Ouders geven aan dat ze opnieuw hulp zullen zoeken mochten ze opnieuw vastlopen, dat het beter gaat met hun kind door de hulp, ze vertrouwen hebben in de hulpverlener(s) en ze zich serieus genomen voelen. Zij kunnen in het algemeen de hulp vinden en ervaren dat hun kennis is vergroot door de gesprekken met de hulpverlener(s).

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

Tegelijkertijd wordt duidelijk dat in veel situaties de ervaringen bij ouders minder positief zijn. Dit heeft veelal te maken met de lange procedures, de wijze van samenwerking met de gemeente, de keuze in het aanbod van hulp en ondersteuning, de bereikbaarheid en continuïteit van jeugdconsulenten en de lange wachttijden. Het kleine groepsgebesprek gaf een duidelijke behoefte om gehoord te worden bij de toegang. Erkenning, aandacht, menselijkheid voordat er over een oplossing gesproken kan worden.