Kwalitatief cliëntervaringsonderzoek Leidschendam-Voorburg 2020

Ervaringen van ouders en jongeren met de gemeentelijke toegang en jeugdhulp



Cathelijne Mieloo

Met medewerking van

Bianca Prins, Judith Zweers van de gemeente Leidschendam-Voorburg en studenten Social work van de HHs

Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden

DE HAAGSE HOGESCHOOL

Augustus 2021
© 2021 De Haagse Hogeschool

De Haagse Hogeschool
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EH Den Haag
www.dehaagsehogeschool.nl
www.kennisnetwerkjeugdhaaglanden.nl

Auteurs
Cathelijne Mieloo,
Rob Gilsing

Uitgever
De Haagse Hogeschool

Foto omslag
Shutterstock

Vormgeving
Gabriëlle Thijsen

Ervaringen met jeugdhulp

Leidschendam-Voorburg

Wat zijn de ervaringen met jeugdhulp van ouders en jongeren die in 2019 en/of 2020 jeugdhulp ontvingen in de gemeente Leidschendam-Voorburg?

De Jeugdwet verplicht gemeenten om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. In 2019 heeft het lectoraat Jeugdhulp in Transformatie van de HHs in samenwerking met studenten dit onderzoek uitgevoerd voor de regio Haaglanden. De gemeente Leidschendam-Voorburg wilde een dergelijk onderzoek graag voor de eigen gemeente laten uitvoeren.

In 2020 hebben tweedejaarsstudenten Social Work zeventien ouders en twee jongeren geïnterviewd over hun ervaringen met de toegang tot jeugdhulp, hun ervaringen met de aansluiting op hun hulpvraag en hun ervaringen met samenwerking en regie. In deze samenvatting worden de resultaten beknopt weergegeven.

Door de kwalitatieve opzet van dit onderzoek kunnen we de uitkomsten niet zonder meer doortrekken naar de algemene populatie en geen uitspraken doen over de omvang van de problemen of successen in de praktijk. Dit onderzoek geeft daarentegen wel een beeld van de problemen waar cliënten in de praktijk tegenaan lopen en van de successen in de hulpverlening.

Toegang

- Twee op de drie respondenten hadden zelf een hulpvraag en zijn zelf op zoek gegaan naar hulp. Een derde van de respondenten is via de school van hun kind in contact gekomen met de gemeentelijke toegang.
- Het overgrote deel van de respondenten geeft de toegang via de gemeente een 7 of hoger. Zij ervaren goed en snel geholpen te worden, serieus genomen te worden, en te ervaren dat er goed geluisterd wordt.
- Respondenten noemden als aandachtspunt dat jeugdhulptrajecten voor een korte periode gelden. Als verlenging nodig is, moeten zij vaak hun verhaal opnieuw vertellen bij een nieuwe consulent.

Aanbevelingen

Vertel duidelijk aan ouders en jongeren wanneer zij een beslissing kunnen verwachten en houdt ze op de hoogte van de voortgang. Betrek ze waar mogelijk bij de te nemen beslissingen.

Communiceer helder waarom een traject een bepaalde duur heeft en wat er van de ouders verwacht wordt als de termijn het einde nadert.

Tussen de wet langdurige zorg en de wet op de Jeugdzorg zit een discrepantie in duur van de trajecten, maar ook de te stellen doelen. Er zou gekeken moeten worden hoe deze wetten beter op elkaar kunnen aansluiten.

Corona

- Het contact via telefoon of beeldbellen werd niet als negatief ervaren. Enkele respondenten geven aan dat het juist makkelijker is, omdat het veel reistijd scheelt.
- Ook voor de lagere frequentie van contact lijkt begrip te zijn onder de respondenten. Ze geven wel aan dat de voortgang in het traject daardoor wat trager verliep.
- De sluiting van scholen heeft meer impact gehad op de respondenten. De sluiting van deze voorzieningen had tot gevolg dat er meer druk op de gezinnen zelf kwam te liggen.

Tot slot

We raden de gemeente aan dit rapport met andere partners in de jeugdhulp te bespreken. Wat kunnen zij hieruit leren en welke punten kunnen de andere organisaties versterken of verbeteren.

Algemene ervaringen met jeugdhulp

- Respondenten geven tussen een 7 en 10 voor de jeugdhulp die ze hebben ontvangen.
- Zij ervaren over het algemeen snel geholpen te worden, resultaten te zien van de ingezette hulp, zich gehoord voelen en goed contact met de hulpverleners.

Ervaringen met de samenwerking en regie

- Respondenten ervaren het als positief als het beslissingsproces vlot verloopt, dat hulpverleners elkaar op de hoogte houden van ontwikkelingen, met elkaar afstemmen en aan gezamenlijke doelen werken.
- Respondenten ervaren wisselingen van meerdere hulpverleners achter elkaar en onvolledige overdracht van dossiers als negatief.
- Wie de regie heeft maakt ouders niet zo veel uit, maar zij vinden het wel belangrijk altijd op de hoogte te worden gehouden en betrokken te blijven bij besluiten.
- Ouders geven aan dat de samenwerking tussen jeugdhulp en onderwijs beter zou kunnen. Op de basisschool is er vaak meer afstemming dan op het voortgezet onderwijs.

Aanbevelingen

Een trajectregisseur zou kunnen toezien op de voortgang van het beslissingstraject en tegelijk contactpersoon en aanspreekpunt kunnen zijn gedurende het traject voor de ouders en of jongere. Deze regisseur zou ook de communicatie naar de ouders in goede banen kunnen leiden.

Betrek ouders en jongeren bij de besluiten en geef hun de mogelijkheid om een goede overweging te maken.

Beperk zoveel als mogelijk het aantal wisselingen in hulpverlener. Ouders en jongeren bouwen een band op met hun hulpverlener. Door de vele wisselingen moeten zij dit steeds opnieuw doen wat soms goed lukt, maar andere keren ook niet.
Voor het delen van gegevens is altijd toestemming nodig van de ouders of jongere. Leg ouders en jongeren ook goed uit wat het betekent als ze wel of geen toestemming geven.

De samenwerking tussen onderwijs en jeugdhulp wordt al goed opgepakt in het speciaal basisonderwijs (SBO). Het is aan te raden om te kijken en inventariseren hoe zij dat doen. Vervolgens kunnen passende elementen in het primair basisonderwijs en voortgezet onderwijs worden geïmplementeerd.

Ervaringen met het nut en aansluiting op de hulp

- Een positieve verandering bij henzelf en/of hun kinderen en de mogelijkheid tot vragenstellen na afronding van het traject dragen positief bij aan de ervaring met het nut van hulpverlening. Respondenten geven aan dat nazorg niet altijd geboden wordt.
- Bijna alle respondenten konden meepraten over de hulp en de doelen. Ouders zijn hierover heel positief als de hulp op school wordt aangeboden – meestal gaat het hierbij om speciaal onderwijs.
- Het merendeel van de respondenten vindt dat de hulp aansloot bij de hulpvraag. Zij ervaren dat er zorgvuldig naar hen of de kinderen wordt gekeken, dat doelen gezamenlijk worden dragen en dat wordt aangesloten bij ouders of het kind.
- Ouders waarvan de kinderen te maken hebben met langdurige zorg zeggen minder tevreden te zijn over doelen die worden gesteld. Deze zijn vaak gericht op het (weer) in een regulier traject krijgen van kinderen, maar dit is voor deze kinderen vaak niet haalbaar.
- Door een aantal respondenten werd aangegeven dat maatwerk bij complexe problematiek niet altijd goed wordt opgepakt. Zo is niet altijd de juiste expertise voor handen of wordt vooral gekeken naar standaardoplossingen.

Aanbevelingen

Het is belangrijk dat er niet óver ouders en jongeren gesproken wordt, maar mét hen. Vraag daarbij actief naar de ideeën, wensen en behoeften van ouders en neem deze serieus. Bekijk ook regelmatig of de doelen nog aansluiten bij de behoefte.

Bij samenwerking tussen organisaties wordt de gemeente nog vaak gevraagd om de regie op zich te nemen, maar organisaties kunnen ook werken met hoofd en onderaannemers om zo de juiste zorg op maat te bieden. Het is aan te raden om daar meer gebruik van te maken en te zoeken naar mogelijkheden hoe dit eenvoudig gefaciliteerd kan worden.

Gemeenten zien dat terug keer in de jeugdhulp toeneemt. Deze terugkeer zou voorkomen kunnen worden door het opzetten van nazorg. Wij raden gemeenten en jeugdhulporganisaties aan om goed na te denken over passende nazorg en maak dit ook (financieel) mogelijk.

Inhoud

1 Aanleiding **4**

2 Vraagstelling en onderzoeksopzet **5**

2.1 Doelgroep en werving 6

2.2 Methoden 6

2.3 Respons 6

3 Resultaten **8**

3.1 Ervaringen met de gemeente toegang 9

3.2 Algemene ervaringen met jeugdhulp 9

3.3 Samenwerking en regie 9

3.3.1 Ervaringen met de samenwerking en regie 9

3.3.2 Ervaringen met de samenwerking en regie 10

3.4 Mate van aansluiting op de hulpvraag 10

3.4.1 Ervaringen met het nut en aansluiting op de hulp 10

3.4.1 Suggesties voor verbeteringen met betrekking tot aansluiting op de hulpvraag 11

3.5 Corona 11

4 Conclusies en aanbevelingen **12**

4.1 Conclusies 14

4.2 Aanbevelingen voor de praktijk 14

4.2.1 Aanbevelingen met betrekking tot de gemeentelijke toegang 14

4.2.2 Aanbevelingen met betrekking tot samenwerking en regie 15

4.2.3 Aanbevelingen met betrekking tot aansluiting op de hulpvraag 15

Literatuur **16**

Bijlage I Topiclijst **16**

Bijlage II Belscript **16**

1 Aanleiding

De gemeente Leidschendam-Voorburg heeft het lectoraat Jeugdhulp in transformatie van De Haagse Hogeschool (HHs) gevraagd om, samen met studenten, een kwalitatief cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder haar inwoners die jeugdhulp krijgen. De Jeugdwet verplicht gemeenten om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. In 2016 deed de regio Haaglanden, waartoe Leidschendam-Voorburg behoort, een kwantitatief CEO onder jongeren en ouders.

Aanvullend daarop liet de regio Haaglanden een kwalitatief CEO uitvoeren om enkele thema's die voortkomen uit het kwantitatieve onderzoek uit 2016 verder uit te diepen. Dit onderzoek is in 2019 uitgevoerd door het lectoraat Jeugdhulp in Transformatie van de HHs in samenwerking met studenten Social Work en Pedagogiek (Mieloo, C.L. et al 2019). De gemeente Leidschendam-Voorburg wilde een dergelijk onderzoek graag voor de eigen gemeenten laten uitvoeren.

In deze rapportage doen we verslag van het onderzoek. Achtereenvolgens bespreken we de opzet en vraagstelling en de resultaten. We ronden af met conclusies en aanbevelingen.



2 Vraagstelling en onderzoeksopzet



In dit onderzoek staan de ervaringen van cliënten met de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp, samenwerking en de aansluiting tussen hulpvraag en aanbod centraal. De hoofdvraag luidt:

Wat zijn de ervaringen met jeugdhulp van ouders en jongeren die in 2019 en/of 2020 jeugdhulp ontvingen in de gemeente Leidschendam-Voorburg?

De hoofdvraag is uitgewerkt in een aantal deelvragen:

1. Hoe ervaren ouders en jongeren de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp?
2. Hoe ervaren ouders en jongeren de samenwerking en afstemming tussen de jeugdhulpaanbieders (zowel werkzaam binnen dezelfde organisatie als in verschillende organisaties) die betrokken waren bij de ontvangen jeugdhulp?
3. Welke ervaringen hebben ouders en jongeren met de coördinatie van of regie op bovenstaande samenwerking?
4. In hoeverre hebben de ouders en jongeren de hulp als nuttig ervaren?
5. In hoeverre zijn de doelen volgens ouders en jongeren behaald?
6. In hoeverre vinden ouders en jongeren dat de geboden hulp of ondersteuning aansloot bij hun ondersteuningsbehoefte?
7. Welke mogelijke verbeteringen zien ouders en jongeren voor de samenwerking tussen professionals en de aansluiting tussen hulpvraag en hulpaanbod?
8. Op welke wijze beïnvloeden de veranderingen in het jeugdhulpaanbod als gevolg van de corona-pandemie de ervaringen van ouders en jongeren?

2.1 Doelgroep en werving

De doelgroep van dit onderzoek waren ouders en jongeren (vanaf 16 jaar) die via de gemeentelijke toegang jeugdhulp hebben ontvangen in 2019 of 2020 en ten tijde van de hulp woonachtig waren in de gemeente Leidschendam-Voorburg. De deelnemers zijn geworven via de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp. Vanuit de gemeente zijn alle gezinnen die in 2019 of 2020 hulp ontvingen benaderd via een brief met informatie over het onderzoek (n=377). Jongeren waarvan de ouders niet op de hoogte waren van inzet van hulp zijn niet benaderd. In deze brief stond vermeld dat zij gebeld konden worden door studenten van de Haagse Hogeschool voor een individueel digitaal interview. Indien ouders of jongeren niet gebeld wilden worden, konden zij zich afmelden voor het onderzoek via een link. In dit geval werden zij uit de respondentenlijst verwijderd.

2.2 Methoden

Het cliëntervaringsonderzoek is een kwalitatief onderzoek onder ouders en jongeren die jeugdhulp ontvangen. Tweedejaarsstudenten Social Work deden het veldwerk voor het onderzoek als onderdeel van het vak Kwaliteit van leven. Zij deden dit met een semigestructureerde vragenlijst (zie bijlage I). De studenten hebben vanaf september 2020 respondenten gebeld om hun bereidheid tot deelname te controleren en een afspraak te maken voor een interview. De studenten volgden een belscript voor het benaderen van respondenten (zie bijlage II). Interviews vonden bij voorkeur plaats door videobellen en duurden ongeveer 30 minuten. Studenten maakten een geluidsopname van de interviews en werkten deze vervolgens woordelijk uit.

Het onderzoek werd bij de studenten geïntroduceerd door de wethouder Jeugd en Onderwijs van de gemeente Leidschendam-Voorburg, beleidsmedewerkers en een onderzoeker van het lectoraat Jeugdhulp in Transformatie. Studenten ondertekenden een geheimhoudingsverklaring om de privacy van de deelnemers te waarborgen. Voorafgaand aan het interview zijn de studenten ingewerkt in de basisprincipes van interviewen en hebben zij klassikaal geoefend met het houden van interviews. Daarnaast hebben de studenten geleerd om uitgeschreven interviews te coderen in het kwalitatieve analyseprogramma Atlas.ti. Door studenten gecodeerde interviews zijn een tweede keer gecodeerd door onderzoekers van het lectoraat.

Indien studenten tijdens de interviews met heftige situaties werden geconfronteerd, hadden zij de mogelijkheid om via hun docent met de studentdecaan van De Haagse Hogeschool te kunnen praten. De studentdecaan kan een gesprek aangaan met de student en eventueel doorverwijzen naar de studentpsycholoog.

Voor ouders en jongeren met klachten over de manier van bejegening door studenten is bij het lectoraat een mailbox opengesteld. Via deze mailbox zijn geen klachten binnengekomen.

2.3 Respons

De studenten kregen per groep van ongeveer vijf studenten een lijst met contactgegevens. Elke studenten had de opdracht om één respondent te verwerven en een interview te houden. Het is alle studenten gelukt om een interview af te nemen bij een ouder of jongere. Uiteindelijk hebben negentien ouders en jongeren meegedaan met een interview. De interviews met twee respondenten zijn om uiteenlopende redenen niet in de analyses meegenomen:

niet woonachtig in de gemeente Leidschendam-Voorburg en een onvolledig uitgewerkt interview.

Onder de zeventien volledige interviews waren zeven interviews met een ouder of jongere waarbij het traject was afgesloten en tien met een lopend traject. Vijf respondenten hadden problematiek in het autisme spectrum. Andere respondenten hadden leerproblemen, angstproblematiek en/of gedragsproblemen. De gemiddelde leeftijd van jeugdigen met jeugdhulp was 11 jaar. Van de respondenten woonden er negen in een twee-ouderhuishouden.

De kleine aantallen per subgroep maken het niet mogelijk in de analyse onderscheid te maken tussen ouders of jongeren, naar type hulp (vrijwillig of gedwongen) of naar hulpaanbieder.

3 Resultaten



In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd door studenten.

3.1 Ervaringen met de gemeente toegang

Twee op de drie respondenten hadden zelf een hulpvraag en zijn zelf op zoek gegaan naar hulp. Een groot deel is door vrienden, kennissen of een andere hulpverlener geattendeerd op de gemeentelijke toegang. Slechts een enkeling heeft contact informatie gekregen van de huisarts. Een derde van de respondenten is door de school van hun kind in contact gekomen met de gemeentelijke toegang.

Het eerste contact met de toegang verloopt meestal telefonisch. Daarna verliepen de contacten fysiek, via mail of telefonisch. Na de uitbraak van corona vonden ook contacten via beeldbellen plaats.

Het overgrote deel van de respondenten geeft de toegang via de gemeente een cijfer van 7 of hoger. Belangrijk voor een positief oordeel zijn het gevoel goed en snel te worden geholpen, het gevoel serieus te worden genomen, en het idee dat er goed naar vragen en behoeften geluisterd wordt. Daarnaast speelt de vriendelijkheid van en het meedenken door medewerkers een rol.

Twee respondenten gaven een onvoldoende. Deze liepen beiden aan tegen een lange tijd tussen het vaststellen van de hulpvraag en het daadwerkelijke besluit over de in te zetten over hulp.

Sommige respondenten noemden als aandachtspunt dat besluiten tot toegang tot jeugdhulptrajecten vaak voor een korte periode gelden. Als verlenging nodig is, moeten zij vaak hun verhaal opnieuw vertellen bij een nieuwe consulent. Daarnaast geeft een aantal ouders waarvan de kinderen te maken hebben met langdurige zorg aan dat ze bij elke jaarlijkse verlenging veel gegevens (opnieuw) aan moeten leveren. Bovendien is niet altijd duidelijk wat zij precies moeten aanleveren.

3.2 Algemene ervaringen met jeugdhulp

Alle respondenten, die gevraagd zijn om een cijfer te geven, geven tussen een 7 en 10 voor hun algemene tevredenheid met de hulp die ze hebben ontvangen.

Uit de interviews blijkt dat hun tevredenheid vooral komt doordat zij snel geholpen worden en resultaten zien van de ingezette hulp. Daarnaast voelen zij zich gehoord en hebben goed contact met de hulpverleners en de hulpverlening.

Het afzeggen van afspraken of onvoldoende helderheid over het vervolg beïnvloeden de tevredenheid negatief, maar heeft in dit onderzoek niet geleidt tot cijfers lager dan 7. Ouders waarvan de kinderen te maken hebben met langdurige zorg zeggen minder tevreden te zijn over doelen die worden gesteld. Deze zijn vaak gericht op het (weer) in een regulier traject krijgen van kinderen, maar dit is voor deze kinderen vaak niet haalbaar. Het gaat onder meer om jonge kinderen met een verstandelijke beperking of ernstige stoornis in het autistisch spectrum. De zorg die zij ontvangen valt (nog) niet onder de wet langdurige zorg (WLZ).

Een ouder verwoordt het als volgt:
“De wet jeugdhulp is gericht op kinderen. Om kinderen weer in het reguliere traject te krijgen dan wel te houden en mijn zoon zal nooit in het reguliere traject terecht komen. Wij moeten juist naar de wet langdurige zorg. Dat is dus een ander potje, alleen daar doen ze voor jonge kinderen heel moeilijk om daarin te komen, dus je wordt aangewezen op de jeugdwet.”

3.3 Samenwerking en regie

Aan de respondenten die met meerdere hulpverleners en /of hulpaanbieders te maken hebben gehad (dat was bij bijna allen het geval), is gevraagd hoe zij de samenwerking en regie hebben ervaren. Een deel had te maken met meerdere disciplines of instellingen.

3.3.1 Ervaringen met de samenwerking en regie

De ervaringen met de samenwerking tussen jeugdhulpverleners, zowel binnen organisaties als tussen organisaties, is overwegend positief. Dat hulpverleners elkaar op de hoogte houden van ontwikkelingen, met elkaar afstemmen en aan gezamenlijke doelen werken beïnvloedt de ervaring in positieve zin. Deze samenwerking en afstemming hoeft niet per se in een overleg plaats te vinden, maar kan ook via mail of telefonisch.

Respondenten zijn vaker ontevreden als er door wisselingen meerdere hulpverleners achter elkaar betrokken zijn bij het gezin. Zij ervaren in dat geval dat de overdracht onvolledig is en dat zij elke keer hun verhaal opnieuw moeten doen. Wisselingen in hulpverleners, zowel binnen organisaties als tussen organisaties, worden sowieso niet als prettig ervaren.

Een respondent zegt hierover:
"*Ja iets dat ik anders zou willen zien dat één iemand het hele traject blijft. Dus niet dat als je van pleegzorg naar een residentiele voorziening gaat dat je dan weer met een heel nieuw team moet beginnen, maar dat er een soort overkoepelend iemand is.*"

De betrokkenheid van meerdere vormen van hulpverlening maakt dat trajecten stroperiger kunnen verlopen.

Een respondent zegt hierover:
"*Hoe meer mensen er betrokken worden, hoe langzamer de besluitvorming. Dan moet die er nog wat over zeggen en dan kan die bijvoorbeeld niet. Hoe meer agenda's je op elkaar moet leggen, hoe lastiger het wordt om een overleg te plannen.*"

Voor de respondenten was duidelijk wie de regie had. Welke hulpverlener de regie had was afhankelijk van het traject. Soms was dat een regisseur vanuit de gemeente en een andere keer vanuit de instelling. Wie de regie heeft maakt ouders niet zo veel uit, maar zij vinden het wel belangrijk altijd op de hoogte te worden gehouden en betrokken te blijven bij besluiten.

Een ouder verwoordt het zo:
"*Weet je, uiteindelijk zijn het allemaal hulpverleners die een andere achtergrond hebben en ja, ik weet niet of ik liever had gehad dat iemand anders de regie zou hebben. Het is gewoon belangrijk voor mij dat wij als ouders erbij betrokken zijn en wij de eindbeslissingen maken.*"

3.3.2 Ervaringen met de samenwerking en regie

Respondenten noemen verschillende verbeterpunten op het gebied van samenwerking en regie:

- Een betere overdracht van dossiers tussen organisaties en tussen hulpverleners, en dan met name volledige overdracht.
- De voortgang van het beslissingstraject loopt nu nog stroperig, wanneer meer hulpverleners betrokken zijn. Dit zou sneller kunnen in de ogen van respondenten.
- Een regisseur die het hele traject betrokken blijft.
- Beperk zoveel als mogelijk het aantal wisselingen in hulpverlener. Ouders jongeren bouwen een band op met hun hulpverlener. Door de vele wisselingen moeten zij dit steeds opnieuw doen wat soms goed lukt, maar andere keren ook niet.
- Werk niet alleen samen als hulpverleners onderling, maar werk ook samen met ouders. Betrek ouders bij de voortgang en besluiten (niet over, maar mét de ouders blijven praten).
- Communiceer helder en eenduidig wat van ouders gevraagd wordt
- De samenwerking tussen jeugdhulp en onderwijs zou beter kunnen. Op de basisschool is er vaak meer afstemming dan op het voortgezet onderwijs. Dit hoeft niet per se heel intensief te zijn, maar kan bijvoorbeeld bestaan uit een gesprek met de hulpverlening en de mentor op school.

3.4 Mate van aansluiting op de hulpvraag

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij de hulp als nuttig hebben ervaren, zijn de gestelde doelen behaald en sloot de geboden hulp aan bij hun ondersteuningsbehoefte.

3.4.1 Ervaringen met het nut en aansluiting op de hulp

Over het algemeen ervaren de respondenten de hulp als nuttig. Zij zien een positieve verandering bij henzelf en/of hun kinderen. Na afronding van het traject krijgen mensen het aanbod dat ze altijd nog even kunnen bellen als er nog vragen zijn. Niettemin zijn er ook respondenten die nazorg missen.

Een respondent:
"Nou ik heb er heel veel aan gehad heb. Ik zou alleen wat meer nazorg willen, want ik merk nu dat ik weer een klein beetje tegen dingetjes aan loop... Dat ze over een paar maanden weer bellen en vragen hoe het met je gaat."

Bijna alle respondenten geven aan dat zij konden meepraten over de hulp en de doelen. Sommige ouders stellen dat zij tussentijds vaker op de hoogte gehouden zouden willen worden, ook om te kijken of de doelen nog aansluiten bij de huidige situatie. Daarnaast zijn ouders heel positief over het meepraten over doelen als de hulp op school wordt aangeboden – meestal gaat het hierbij om speciaal onderwijs. In deze gevallen is er regelmatig een gezamenlijk overleg waarbij de ouders zijn betrokken. Dan worden de behaalde resultaten en doelen besproken.

Ouders zijn minder tevreden over het meepraten over doelen als zij het gevoel hebben dat er meer naar hen als ouders of naar de financiering wordt gekeken dan naar de problemen van hun kind.

Een ouder:
"Dat is een leuke, de tevredenheid over de doelen is nu wel ter sprake en daarom ben ik ook tevreden. Dat was in de verleden anders geweest, want we hadden doelen die nergens op sloegen. Nu zijn de doelen wel goed en haalbaar, wat ik nu goed vind is dat er goed wordt gekeken naar mijn dochter. Voorheen werd er meer naar mij gekeken dan naar mijn dochter, terwijl de hulp voor mijn dochter bedoeld was?"

Het merendeel van de respondenten vindt dat de hulp aansloot bij de hulpvraag. Respondenten ervaren het als positief als een hulpverlener zorgvuldig naar hen of de kinderen kijkt en als de doelen door alle partijen worden gedragen. Respondenten zijn ook heel positief als de hulpverlener goed aansluit bij henzelf of het kind.

Een ouder:
"Het geval dat er een leuke persoon binnen komt van de jeugdhulp bij ons, ik vind dat ze ook goed bij ons past en de manier van omgang met mijn dochter."

Ouders zijn minder positief over de aansluiting op de hulpvraag als er meer behoefte is aan maatwerk. Dit speelt vooral als er sprake is van het gebruik van complexe of meervoudige problematiek en gebruik wordt gemaakt van een persoonsgebonden budget (PGB) of langdurige zorg. Zij geven aan dat er te weinig expertise beschikbaar is. Dit kan komen doordat zeer specialistische hulp alleen regionaal wordt ingekocht. Daarnaast zeggen ouders dat in deze gevallen het proces vaak moeizaam en traag verloopt.

Een ouder:
"De oplossingen die zij aanboden waren volstrekt niet adequaat voor het probleem wat we hadden en de situatie rondom mijn zoon. Waarbij wij dus zelf de oplossingen eigenlijk hebben aangedragen, waar de financiering wel geregeld moest worden door het lokale team."

Daarnaast vindt een aantal ouders dat aanbieders zich soms laten leiden door de beperkingen binnen de organisatie en daarop worden ouders afgewezen. De organisatie kan bijvoorbeeld wel de dagbesteding leveren, maar niet specifieke ggz zorg. De organisaties kijken volgens de ouders onvoldoende naar de mogelijkheden door bijvoorbeeld meer samenwerking met andere aanbieders. Wat wel mogelijk is met hoofdaannemer- en onderaannemerschap.

3.4.1 Suggesties voor verbeteringen met betrekking tot aansluiting op de hulpvraag

Respondenten doen verschillende suggesties voor een betere aansluiting op de hulpvraag:

- Vraag actief naar de ideeën, wensen en behoeften van ouders. Kijk daarbij naar het grote plaatje.
- Neem de ideeën en wensen van ouders én jongeren serieus.
- Houdt ouders tussentijds op de hoogte van vorderingen en bespreek of de doelen nog aansluiten bij de behoefte
- Laat je bij maatwerk niet beperken tot de standaardoplossingen, maar kijk naar wat wel mogelijk is.
- De samenwerking tussen jeugd- en opvoedhulp en GGZ zou beter kunnen, zodat psychologen met een specifieke expertise sneller kunnen worden ingeschakeld.
- Denk goed na over nazorg aan cliënten, maak dit ook mogelijk.
- Heb oog voor ouders met jonge kinderen met langdurige zorg. Zij vallen nu onder de Jeugdwet, waardoor zij herhaaldelijk veel papier werk moeten verrichten. Daarnaast sluit in hun ogen de Jeugdwet niet goed aan op hun hulpvraag.

3.5 Corona

De interviews zijn gehouden van september tot december 2020. In deze periode was er sprake van een pandemie waardoor specifieke maatregelen zijn genomen om de verspreiding van het virus zoveel mogelijk te beperken. Deze maatregelen waren erop gericht om het contact tussen mensen zoveel mogelijk te beperken. Zo werd geadviseerd om verplaatsingen zoveel mogelijk te vermijden, en mocht men maar een beperkt aantal mensen per dag ontvangen. In sommige periodes was het niet toegestaan dat bepaalde beroepen, waaronder jeugdhulpverleners, face-to-face afspraken maakten met hun ambulante cliënten. Scholen waren gesloten. Al deze maatregelen hadden een grote invloed op het samenleven en op de uitvoering van onder andere de jeugdhulp. Daarom zijn we in dit onderzoek aanvullend ingegaan op de vraag hoe ouders en jongeren deze veranderingen hebben ervaren.

Een verandering waar de respondenten mee te maken kregen was dat veel contacten in deze periode verliepen via telefoon of beeldbellen. Bovendien was de frequentie van de contacten lager. Faciliteiten als dagbehandeling en logeerhuizen hebben hun hulpverlening in overleg met

ouders en casusregisseurs in lijn met de corona-maatregelen aangepast. Daarnaast waren scholen tijdelijk gesloten.

Het contact via telefoon of beeldbellen ervoeren respondenten niet als negatief. Enkele respondenten geven aan dat het juist makkelijker is, omdat het veel reistijd scheelt. Ook voor de lagere frequentie van contact lijkt begrip te zijn onder de respondenten. Ze geven wel aan dat de voortgang in het hulptraject daardoor wat trager verliep.

Een ouder:
"Ja, hoe wij dat ervaren… Nou ja hoe zij dat ervaart… Ik denk zelf dat ze misschien wel wat gemotiveerder is om zich écht in te zetten wanneer het in het echt is, dat je ook iemand daadwerkelijk tegenover je hebt zitten. Dan heb je toch ook wat minder afleidingen. Maar ja, mijn dochter vindt het ook wel weer fijn omdat dit natuurlijk weer tijd scheelt, anders moet ze nog heen en weer fietsen. En dat is met school weer wat lastiger te plannen."

De tijdelijke aangepaste dagbehandeling en de sluiting van de scholen heeft meer impact gehad op de respondenten. Dit had tot gevolg dat er meer druk op de gezinnen zelf kwam te liggen. Respondenten geven aan dat dat in het begin wel moeilijk was, maar dat ze daarin op afstand werden begeleid door de hulpverlening. De sluiting van de scholen hebben de respondenten heel wisselend ervaren. Sommigen geven aan dat dit voor hun kinderen meer rust bracht en dat het daardoor eigenlijk beter ging. Anderen geven aan dat door de sluiting van de scholen de vooruitgang stagneerde of dat kinderen zelfs achteruitgingen door het ontbreken van structuur. Sommige kinderen zijn door de sluiting school meer gaan waarderen.

Hoewel de residentiële voorzieningen gewoon geopend bleven, werden daar ook veranderingen gemerkt. Zo werd er door de respondenten meer spanning ervaring op de groepen door een ervaren lagere bezetting van medewerkers en stagneerde de doorstroom naar andere plekken[1].

[1] Jeugdhulpaanbieders geven aan dat er geen lagere bezetting was van personeel. Wel waren er minder jeugdigen op de groep en werd er meer structuur en invulling van de dag gegeven. Jeugdhulpaanbieders zien zelf een lagere rapportage van incidenten in deze periode. De ervaren spanning staat mogelijk ook in relatie tot de sluiting van de scholen.

4 Conclusies en aanbevelingen



In dit hoofdstuk worden eerst de conclusies van dit onderzoek besproken, vervolgens worden aanbevelingen gegeven voor de praktijk.

4.1 Conclusies

In dit kwalitatieve onderzoek stonden vier thema's centraal, namelijk:

1. De ervaringen met de gemeentelijke toegang
2. De samenwerking tussen de verschillende betrokken jeugdhulpprofessionals.
3. De mate waarin de hulp aansluit op de hulpvraag.
4. Ervaringen met veranderingen in de hulpverlening door de pandemie

We kunnen concluderen dat ouders en jongeren die hebben deelgenomen aan dit onderzoek over het algemeen tevreden zijn over de gemeentelijke toegang. Belangrijke punten die bij de mate van tevredenheid een rol spelen, zijn de snelheid van handelen, het goed gehoord worden en een vriendelijke benadering.

Met betrekking tot de samenwerking en regie concluderen we dat de ervaringen van de respondenten overwegend positief zijn. In het geval van gelijktijdige trajecten vindt regelmatig overleg of uitwisseling plaats met alle betrokken partijen en er is een duidelijke regievoerder. De samenwerking wordt als negatief ervaren als er geen goede overdracht is van dossiers, waardoor elke keer opnieuw moet worden begonnen. Dit laatste speelt vooral wanneer jeugdhulpverleners of trajecten elkaar opvolgen.

De mate van aansluiting op de hulpvraag wordt eveneens positief ervaren door de respondenten. Wanneer ouders en jongeren kunnen meepraten over de te stellen doelen en daarin gehoord worden, ervaren zij dit als positief. Positief is in hun ogen ook als een hulpverlener zorgvuldig naar de problematiek van de kinderen en hoe de ouders daarmee om kunnen gaan kijkt, dit mee weegt en als de doelen door alle partijen worden gedragen. Zij zien de hulp als nuttig als zij een positieve verandering waarnemen. Respondenten zijn ook heel positief als de hulpverlener goed aansluit bij henzelf of het kind. Ouders zijn minder tevreden als zij het gevoel hebben dat er meer naar henzelf of financiering wordt gekeken dan naar de problemen van hun kind, of als er meer behoefte is aan maatwerk. Behoefte aan maatwerk speelt vooral bij complexe problematiek met een persoonsgebonden budget (PGB) of langdurige zorg.

Veranderingen in de jeugdhulp door de maatregelen rondom corona, zoals telefonische contacten of beeldbellen, de frequentie van de contacten en de sluiting van faciliteiten hebben bij sommige respondenten gezorgd voor stagnering van de vooruitgang. In andere gevallen had dit juist een positief effect, door bijvoorbeeld minder reistijd of meer rust door thuisonderwijs. De respondenten geven hier niet per se een negatieve of positieve waardering aan. Mogelijk komt dit doordat het onderzoek in het begin van de coronacrisis is uitgevoerd en er op dat moment nog veel draagvlak en begrip was voor alle maatregelen.

Door de kwalitatieve opzet van dit onderzoek en beperkte groep respondenten kunnen we de uitkomsten van dit onderzoek niet zonder meer doortrekken naar de algemene populatie en geen uitspraken doen over de omvang van de problemen of successen in de praktijk. Kwalitatief onderzoek heeft als doel verdiepende informatie op te leveren over wat er leeft en waarom, meestal als aanvulling op al bestaande kennis (Plochg, T. et al., 2007). Dit onderzoek geeft daarmee wel een beeld van de problemen waar cliënten in de praktijk tegenaan lopen en van de successen in de hulpverlening. Dit zien we ook doordat de bevindingen uit dit onderzoek aansluiten bij de bevindingen uit eerder onderzoek rondom cliënttevredenheid. Ook in ander onderzoek komen onderwerpen als het serieus nemen van ouders/jongeren, hen goede zeggenschap geven, continuïteit in hulp, goede regie en samenwerking als zaken naar voren die een belangrijke rol spelen in de tevredenheid (Anschutz, J. et al., 2017; Kreijen, P., 2019; Nooteboom, L. et al., 2017; Gilsing, R. et al., 2017, Mieloo, C.L. et al. 2019). De alliantie tussen cliënt en professional én de alliantie tussen hulpverleners onderling zijn daarbij in sterke mate bepalend

4.2 Aanbevelingen voor de praktijk

Respondenten in het onderzoek gaven op de onderwerpen, toegang, samenwerking en regie en aansluiting op de hulpvraag verschillende aandachtspunten voor de praktijk. In deze paragraaf vertalen we de aandachtspunten vertalen naar praktische aanbevelingen.

4.2.1 Aanbevelingen met betrekking tot de gemeentelijke toegang

De respondenten ervaren soms een lange tijd tussen het vaststellen van de hulpvraag en het daadwerkelijke besluit over de in te zetten over hulp en dat trajecten vaak voor een korte periode worden afgegeven.

Een lange wachttijd zou ondervangen kunnen worden door het aanpassen van beslistermijnen, capaciteit van medewerkers bij de toegang, maar ook heldere communicatie naar ouders en jongeren. Vertel duidelijk aan ouders en jongeren wanneer zij een beslissing kunnen verwachten en houdt ze op de hoogte van de voortgang. Betrek ze waar mogelijk bij de te nemen beslissingen. Communiceer helder waarom een traject een bepaalde duur heeft en wat er van de ouders verwacht wordt als de termijn het einde nadert, maar de problematiek nog niet is opgelost.

Een aantal respondenten hadden te maken met langdurige zorg. Zij gaven aan dat zij elk jaar opnieuw zorg aan moeten vragen voor hun kind, omdat zij nog niet binnen de wet langdurige zorg vielen. Dit zorgt elk jaar voor veel papier werk en niet altijd is duidelijk wat ouders moeten aanleveren. Tussen de WLZ en de wet op de Jeugdzorg zit een discrepantie in duur van de trajecten, maar ook de te stellen doelen. Hier zou op gemeente en landelijk niveau goed naar gekeken moeten worden. Hoe kunnen deze wetten beter op elkaar aansluiten.

4.2.2 Aanbevelingen met betrekking tot samenwerking en regie

Een duidelijke regie, vlot verlopend beslissingsproces en goede samenwerking tussen verschillende partijen, waarbij ouders en jongeren nauw betrokken worden, is belangrijk voor een goede ervaring met jeugdhulp van ouders en jongeren. Een trajectregisseur zou kunnen toezien op de voortgang van het beslissingstraject en tegelijk contactpersoon en aanspreekpunt kunnen zijn gedurende het traject voor de ouders en of jongere. Deze regisseur zou ook de communicatie naar de ouders in goede banen kunnen leiden.

Goede communicatie met ouders en jongeren is belangrijk. Houdt ouders en jongeren regelmatig op de hoogte van de voortgang. Communiceer helder en eenduidig wat van ouders gevraagd wordt. Dit hoeft niet altijd in een gesprek, maar kan ook per mail. Betrek ouders en jongeren bij de besluiten en geef hun de mogelijkheid om een goede overweging te maken. Hiervoor zijn verschillende gesprekstechnieken beschikbaar zoals de motiverende gespreksvoering (Bartelink, C., 2013). Daarnaast kan gedacht worden aan de richtlijn Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp.

Naast goede communicatie is het aantal wisselingen van hulpverlener een bepalen de factor in de tevredenheid. Beperk zoveel als mogelijk het aantal wisselingen in hulpverlener. Ouders en jongeren bouwen een band op met hun hulpverlener. Door de vele wisselingen moeten zij dit steeds opnieuw doen wat soms goed lukt, maar andere keren ook niet. Ook hier zou een vaste regisseur een rol in kunnen spelen. Hoewel dit een lastig punt is waar niet altijd invloed op uitgeoefend kan worden, bijvoorbeeld in het geval van zwangerschap. Wel zou nagedacht kunnen worden over hoe je professionals langdurig aan de organisatie verbindt.

Bij de wisselingen van hulpverlener of overdracht naar een andere organisatie gaat de overdracht van dossiers niet altijd goed of is niet volledig. Dat dit niet goed of niet volledig verloopt kan veroorzaakt worden door de wet op privacy. Voor het delen van gegevens is altijd toestemming nodig van de ouders of jongere. Als deze er niet is of niet bekend is dan kan een dossier niet worden overgedragen naar een andere instantie. Er zou gekeken moeten worden naar opties om ouders en jongeren tegemoet te komen in de overdracht. Leg ouders en jongeren ook goed uit wat het betekent als ze wel of geen toestemming geven.

Daarnaast werd aangegeven dat de samenwerking tussen jeugdhulp en onderwijs beter zou kunnen. Op de basisschool is er vaak meer afstemming dan op het voortgezet onderwijs. Deze afstemming hoeft niet per se heel intensief te zijn, maar kan bijvoorbeeld bestaan uit een gesprek met de hulpverlening en de mentor. De samenwerking tussen onderwijs en jeugdhulp wordt al goed opgepakt in het speciaal basisonderwijs (SBO). Het is aan te raden om te kijken en inventariseren hoe zij dat doen. Vervolgens kunnen passende elementen in het primair basisonderwijs en voortgezet onderwijs worden geïmplementeerd.

4.2.3 Aanbevelingen met betrekking tot aansluiting op de hulpvraag

Bij de mate van aansluiting op de hulpvraag gaat het in hoofdzaak ook om een goede communicatie tussen hulpverleners en ouders en jongeren, net als bij de regie en samenwerking. Het is belangrijk dat er niet óver ouders en jongeren gesproken wordt, maar mét hen. Hierboven zijn daarvoor al verschillende methoden genoemd, zoals motiverende gespreksvoering en de richtlijn Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp. Vraag daarbij actief naar de ideeën, wensen en behoeften van

ouders en neem deze serieus. Bekijk ook regelmatig of de doelen nog aansluiten bij de behoefte.

Door een aantal respondenten werd aangegeven dat maatwerk bij complexe problematiek niet altijd goed wordt opgepakt. Zo is niet altijd de juiste expertise voor handen of wordt vooral gekeken naar standaardoplossingen. Bij samenwerking tussen organisaties wordt de gemeente nog vaak gevraagd om de regie op zich te nemen, maar organisaties kunnen ook werken met hoofd en onderaannemers om zo de juiste zorg op maat te bieden. Wij raden op basis van deze bevindingen aan om daar meer gebruik van te maken en te zoeken naar mogelijkheden hoe dit eenvoudig gefaciliteerd kan worden.

Een ander punt dat terugkwam in dit onderzoek is de aandacht voor nazorg. Een aantal respondenten gaf aan dat ze de mogelijkheid hebben gekregen altijd weer contact op te nemen. Andere respondenten gaven aan dat zij geen nazorg hebben gekregen en nu af en toe toch nog tegen vragen aanlopen. Gemeenten zien dat terug keer in de jeugdhulp toeneemt. Deze terugkeer zou voorkomen kunnen worden door het opzetten van nazorg trajecten of preventieve nazorg om terug keer te voorkomen. Wij raden gemeenten en jeugdhulporganisaties aan om goed na te denken over passende nazorg en maak dit ook (financieel) mogelijk.

Tot slot raden wij de gemeente aan dit rapport met andere partners in de jeugdhulp te bespreken. Wat kunnen zij hieruit leren en welke punten kunnen de andere organisaties versterken of verbeteren.

Literatuur

Anschutz, J. et al. (2017). *Cliëntervaringsonderzoek jeugd 2017. Ervaringen van Rotterdamse cliënten met jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam, Onderzoek en Business Intelligence.

Bartelink, C. (2013). *Wat werkt: Motiverende gespreksvoering*. Utrecht: NJI. https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/(311053)-nji-dossierDownloads-Watwerkt_Motiverendegespreksvoering.pdf

Bartelink, C. (2013). *De richtlijn Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp*. Utrecht: NJI. https://richtlijnenjeugdhulp.nl/wp-content/uploads/2015/11/Richtlijn-Samen-beslissen_Richtlijn.pdf

Dooms, I. et al. (2017). *Cliëntervaring jongeren en ouders Jeugdhulp. Regio Haaglanden.* Den Haag: BMC Onderzoek.

Gilsing, R. et al. (2017). *Cliëntervaringsmonitor Jeugdhulp. Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Kreijen, P. et al. (2019). *Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2018.* Rotterdam: Gemeente Rotterdam, Onderzoek en Business Intelligence.

Mieloo, C.L. et al. (2019) *Kwalitatief cliëntervaringsonderzoek (CEO) Haaglanden 2019. Een pilot voor kwalitatief cliëntervaringsonderzoek in samenwerking met het hoger onderwijs.* Den Haag: DE Haagse Hogeschool.

Nooteboom, L. et al. (2017). *Transformeren volgens ouders Een deelproject van Gezin aan Zet*. Oegstgeest: Curium LUmc.

Plochg, T. et al. (2007). *Handboek gezondheidszorgonderzoek*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Vlaanderen, M. et al. (2019). *Analyse en rapportage clientervaringen jeugdhulp. Eindrapport.* Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Bijlage I Topiclijst

Aan jongeren zijn dezelfde onderwerpen voorgelegd, maar in plaats van uw kind is jij of je gebruikt.

1. Wat is de leeftijd van uw kind dat hulp ontvangt/ heeft ontvangen?
2. Is het traject van uw kind afgesloten of loopt het traject nog?
3. Van wanneer tot wanneer heeft uw kind hulp ontvangen/ wanneer is het traject gestart?
4. Wat was/is de reden dat uw kind hulp kreeg/krijgt?
5. Wat was/is de woonplaats van uw kind tijdens het traject?
6. Wat is uw gezinssamenstelling? (uit hoeveel personen, biologische/stief/pleeg? ouders, kinderen bestaat het)
7. En tot slot: heeft u nog andere kinderen die hulp ontvangen?

Gemeentelijke toegang

8. Had u of uw kind zelf een duidelijke hulpvraag?
   - Indien nee, door wie werd u in contact gebracht met de consulent jeugd? (denk hierbij ook aan een politiezorgmelding)
   - Indien nee, hoe heeft u dat ervaren?
9. Wanneer had u voor eerst contact met het lokale team? (was dit voor of na 13 maart 2020)
   - Op welke manier had u contact met de jeugdconsulent jeugd (bv. telefonisch, mail, via SMW)?
10. Hoe bent u in contact gekomen met de consulent Jeugd van de gemeente?
    - Wist u zelf de weg te vinden naar het lokale team? Indien nee: hoe is dat gegaan (bv. via huisarts, kennis, school)
11. Heeft u na het eerste contact, nog één of meer gesprekken gehad met het lokale team?
    - Hoe verliep dit contact? (bij u thuis, bij de gemeente, telefonisch, via beeld bellen?)
    - Hoe heeft u dat ervaren?
    - Waren daar nog andere personen bij betrokken? (Wist u dat u nog iemand mocht meenemen naar dit gesprek? Bijvoorbeeld een familielid, vriend of begeleider)
12. Hoe tevreden bent u in het algemeen over het contact met het lokale team op een schaal van 1-10?
    - Kunt u dit cijfer toelichten?
    - Doorvragen op wat wel en niet goed ging:
    - Werd u snel geholpen?
    - Vond u dat u serieus genomen werd?
    - Kreeg u voldoende informatie? En was dit duidelijk?
13. Werd u betrokken bij het zoeken naar oplossingen voor uw hulpvraag?

Algemeen Jeugdhulp

14. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de hulp die uw kind heeft gekregen op een schaal van 1-10?

- Kunt u dit cijfer toelichten?
- Doorvragen op wat wel en niet goed ging.

Doelrealisatie en aansluiting

15. Als u een cijfer van 1 tot 10 mag geven, welk cijfer zou u dan geven aan hoe nuttig u de hulp heeft ervaren?

- Kunt u dit cijfer toelichten?
- Doorvragen op wat wel en niet nuttig was.

16. Sloot of sluit de hulp/ondersteuning aan bij de hulpvraag van u en uw kind?

- Waarom wel/niet?
- Doorvragen op wat wel en niet aansloot.

17. Indien de hulpverlening nog loopt (zie vraag 3) is iets veranderd in de behandeling van uw kind?

- Zo ja, hoe hebben u en uw kind dat ervaren?

18. Indien van toepassing: wat zou volgens u beter kunnen in de aansluiting van de hulp op uw vraag/ de vraag van uw kind?

19. Zijn met u de doelen met de hulpverlening afgesproken, over wat u wilde bereiken voor uw kind?

- Wat vond u van deze doelen?
- Vond u dat u voldoende mee kon praten over deze doelen?
- Vond u dat u voldoende mee kon praten over de hulp die uw kind ontving?
- Zijn deze doelen behaald?

20. Heeft de geboden hulp uw kind geholpen?

- Waarom wel/niet?
- Lukt het om de verbetering vast te houden?
- Heeft u nu nog behoefte aan hulp? Zo ja, wat voor hulp?
- Heeft de coronacrisis invloed gehad op hoe he nu met uw kind gaat?

Ketensamenwerking en regievoering

21. Zijn er meerdere hulpverleners betrokken (geweest) in het traject voor uw kind?

- Indien meerdere: waren deze van dezelfde instelling of van verschillende?
- Was de school van uw kind betrokken?

22. Indien van toepassing, werkten de hulpverleners en eventueel andere partijen samen?

23. Indien van toepassing, hoe heeft u de samenwerking tussen de hulpverleners ervaren? En, indien u dat moet vertalen naar een cijfer van 1 tot 10, welk cijfer zou u dan geven?

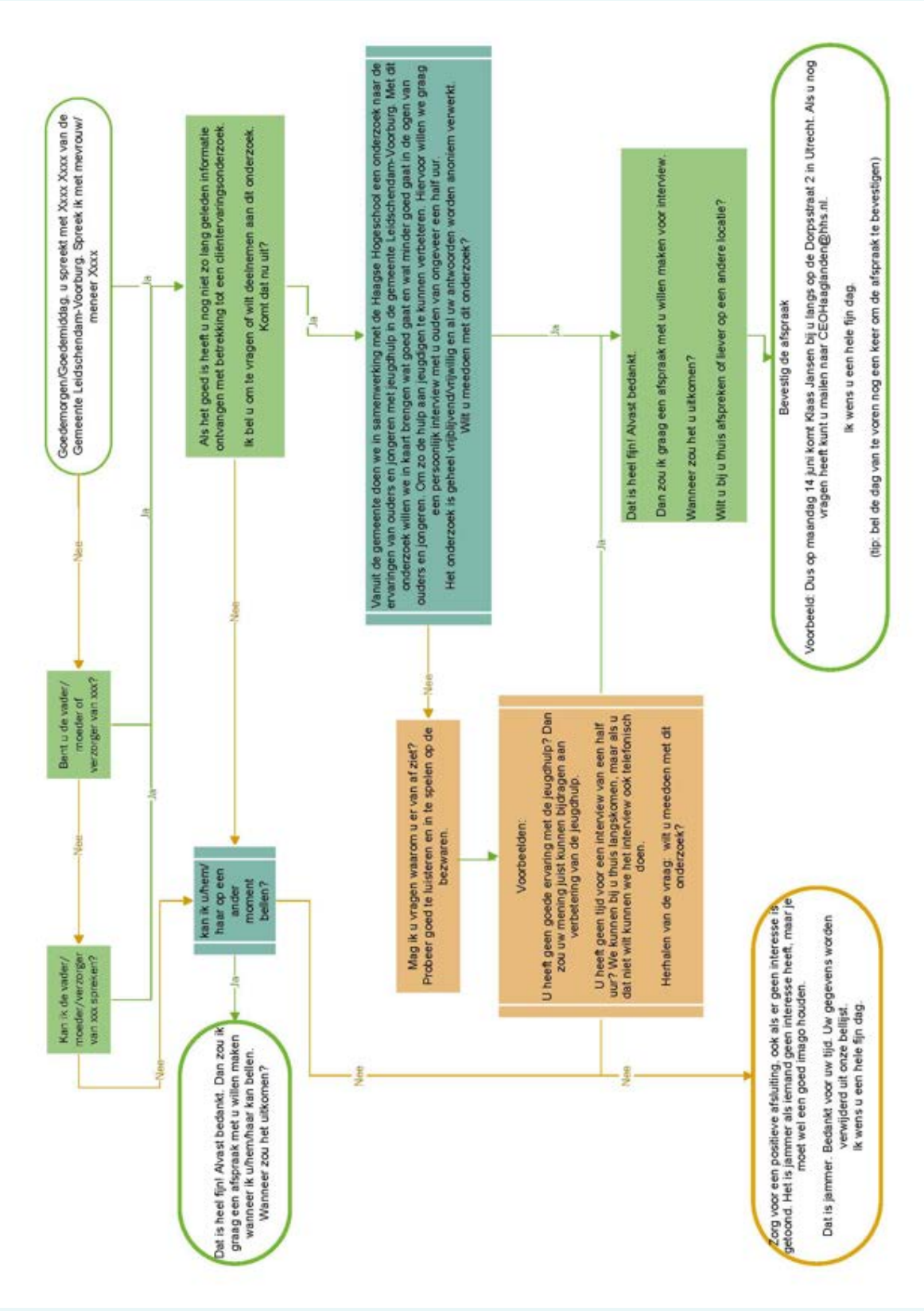
- Wisten de hulpverleners van elkaar wat zij deden?
- Stemden zij hun hulp en activiteiten onderling af?
- Had een van de hulpverleners duidelijk de regie of coördinatie?

24. Welke mogelijke verbeteringen ziet u met betrekking tot samenwerking?

Tot slot

Met deze vraag zijn we aan het einde van het interview gekomen, ik wil u hartelijk bedanken voor uw antwoorden. Geeft dit interview zo een volledig beeld over de ervaring die u en uw kind hebben gehad met de ontvangen hulp of heb ik nog wat gemist/ heeft u nog wat toe te voegen?

Bijlage II Belscript



Augustus 2021
© 2021 De Haagse Hogeschool

De Haagse Hogeschool
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EH Den Haag
dehaagsehogeschool.nl
kennisnetwerkjeugdhaaglanden.nl

Auteurs
Cathelijne Mieloo

Met medewerking van
Bianca Prins, Judith Zweers van de gemeente Leidschendam-Voorburg en studenten Social work van de HHs

Uitgever
De Haagse Hogeschool

Foto omslag
Shutterstock

Vormgeving
Gabriëlle Thijsen