Passende en snelle hulp aan gezinnen

Evaluatie van de Pilot Integrale Toegang bij het Centrum Jeugd & Gezin Den Haag



Auteurs:
Anne Steenbakkers
Marije van der Hulst
Rob Gilsing

Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden

Centrum Jeugd & Gezin Den Haag

DE HAAGSE HOGESCHOOL

Inhoud

Samenvatting		**4**
1	**Aanleiding voor het onderzoek**	**6**
2	**De Pilot Integrale Toegang nader belicht**	**8**
3	**Opzet van het onderzoek**	**11**
3.1	Onderzoeksvragen	12
3.2	Onderzoeksmethoden	13
3.3	Data-analyse	14
3.4	Beperkingen van het onderzoek	15
4	**Resultaten van de registratiedata**	**16**
4.1	Casussen, gesprekken en ingezette tijd van de gezinscoaches	17
4.2	Typering van de problematiek in de casussen	19
4.3	Verwijzingen vanuit de pilot	19
5	**Resultaten van de interviews en focusgroepen**	**20**
5.1	Respondenten	21
5.2	Snellere en betere hulp	21
5.3	Brede vraagverheldering	27
5.4	Verwijzing naar voorliggend veld en andere domeinen	31
5.5	Randvoorwaarden voor de pilot	35
5.6	Profiel van de intaker	37
6	**Conclusie en discussie**	**38**
7	**Aanbevelingen**	**42**

Samenvatting

Als inwoners een hulpvraag hebben, is het streven van de gemeente Den Haag om deze hulpvraag centraal te stellen. Bij het Centrum Jeugd & Gezin (CJG) heeft de Pilot Integrale Toegang gedraaid, om inwoners die zich melden met hulpvragen op het gebied van opvoeden en opgroeien sneller en beter te helpen. Door een brede vraagverheldering brengt de pilot in kaart hoe inwoners het beste geholpen kunnen worden, met daarbij nadrukkelijk aandacht voor wat er in het voorliggend veld en bij andere domeinen dan jeugd en gezin geboden kan worden. De gedachte hierachter is dat de hulpvraag van een inwoner zich vaak niet beperkt tot één probleem of leefdomein. Het is daarom van belang dat er aandacht is voor alle leefdomeinen.

Tijdens de pilot hadden gezinscoaches van het CJG de ruimte om in maximaal vijf gesprekken de hulpvraag breed in kaart te brengen. Gezinscoaches konden daarin advies geven, toeleidingen naar specialistische hulp afgeven of verlengen, en verwijzen naar andere domeinen dan jeugd en gezin of naar het voorliggend veld. Indien nodig kon een gezin op de aanmeldlijst voor een reguliere gezinscoach worden gezet. Voorheen zou een gezinscoach in één gesprek de hulpvraag van het gezin in kaart brengen en indien nodig advies geven of het gezin op de aanmeldlijst voor een gezinscoach zetten.

De pilot is onderzocht door het lectoraat Jeugdhulp in Transformatie van De Haagse Hogeschool. De onderzoekers benutten de pilot-registratiedata, hielden interviews met gezinnen en professionals en spraken in focusgroepen met betrokken professionals. Het onderzoek geeft antwoord op de vragen of de pilot leidt tot 1. snellere en betere hulp, 2. een brede vraagverheldering en 3. meer verwijzingen naar het voorliggend veld en andere domeinen. Ook is een antwoord gezocht op de vragen 4. of de randvoorwaarden voor de pilot aanwezig waren en 5. wat het gewenste profiel van de intaker is.

Het onderzoek kende in de uitvoering een aantal beperkingen. Zo zijn er minder gezinnen gesproken dan gepland. Bovendien waren deze gesprekken onevenredig verdeeld over de gezinscoaches. Daarnaast waren de registratiedata op onderdelen onvolledig. Daarmee zijn de bevindingen niet representatief, maar wel indicatief voor de werkwijze in de pilot.

Registratiedata

Gezinscoaches hielden gedurende de pilot een apart registratieformulier bij. In totaal hebben zij 58 casussen geregistreerd. Gemiddeld waren er 2,8 gesprekken per casus en was de tijdsinzet bijna 3 uur. De verschillen in aantallen gesprekken en tijdsinzet zijn evenwel groot. In veruit de meeste casussen speelden problemen op het gebied van gezin en opvoeding. In zes casussen is niet verwezen naar aanvullende hulp. In dertien casussen is aangemeld bij het jeugdteam, dat daarmee het meeste aantal verwijzingen heeft. In dertien gevallen is verwezen naar verschillende voorzieningen in het voorliggend veld. Verwijzingen naar specialistische hulp kwamen relatief weinig voor, evenals meldingen bij Veilig Thuis.

Interviews en focusgroepen

In het onderzoek zijn twaalf gezinnen gesproken, waarvan negen nogmaals in een follow-up twee maanden later. Hen is gevraagd naar hun ervaringen met de pilot en de hulp die zij ontvingen. Daarnaast zijn er tien gezinscoaches geïnterviewd, is er een groepsgesprek geweest met twee medewerkers Wijkcontacten & Netwerken (Wenners), en zijn er twee focusgroepen geweest met acht gezinscoaches, een Wenner en een teammanager.

Resultaten van het onderzoek

1. Snellere en betere hulp
   Het merendeel van de gezinnen was tevreden over de snelheid waarmee zij in contact kwamen met een gezinscoach en de snelheid waarmee sommigen daardoor hulp ontvingen of vervolgacties werden ingezet. Gezinnen waren ook tevreden over de hulp die zij ontvingen. Wachtlijsten voor pgb en specialistische jeugdhulp en onduidelijke communicatie vanuit gezinscoaches hadden een negatief effect op deze, in het algemeen positieve, ervaringen. Gezinscoaches ervoeren het als prettig dat hulp sneller kon worden geboden. Dit was voor alle gezinnen klantvriendelijker en voor een deel ook passender. Ze konden in vijf gesprekken al veel bereiken en bovendien ervoeren ze meer ruimte om maatwerk te bieden. De hulp was in de meeste gevallen volgens gezinscoaches echter niet meer of minder passend dan in de reguliere werkwijze. Bovendien gaven zij aan dat crisissituaties in de pilot veel tijd kostten, omdat de afstemming met Veilig Thuis en het Crisis Interventie Team onvoldoende geborgd was.

2. Brede vraagverheldering
   Gezinnen begrepen het nut van de brede vraag-verheldering en ervoeren deze zelfs als prettig. Zij waren tevreden over de gesprekken met de gezinscoach en de manier waarop die gevoerd werden. Voor de geïnterviewde gezinnen nam de brede vraagverheldering meestal twee gesprekken in beslag. Gezinscoaches vonden de brede vraagverheldering ook belangrijk om de juiste hulp in te zetten, omdat ze daarmee meer te weten kwamen over het gezin. Zij hanteerden geen vaste uitvraagmethodiek, maar hadden het gedachtegoed van instrumenten als de GIZ in hun hoofd. Hoeveel tijd de vraagverheldering kostte, benaderden gezinscoaches vanuit verschillende perspectieven, waardoor het beeld sterk wisselend is.

3. Verwijzingen naar het voorliggend veld en andere domeinen
   Gezinscoaches gaven in de volle breedte van de verwijzingsmogelijkheden aan dat ze binnen de pilot niet tot andere verwijzingen zijn gekomen dan voorheen. De gelopen route naar die verwijzing was (mogelijk) anders, maar de uitkomst niet. Een enkele keer is er eerder gedacht aan het inzetten van een 'Eigen Toekomst Plan' of een verwijzing naar het voorliggend veld. Ook gaven gezinscoaches aan wat beter zicht te hebben gekregen op instanties die kunnen ondersteunen bij schuldhulpverlening of financiën.

4. Randvoorwaarden
   De professionals benoemden verschillende randvoorwaarden om gezinnen beter van dienst te kunnen zijn, zoals de wens om het CJG nog laagdrempeliger te laten zijn, nog duidelijker afspraken over dossiervorming en privacy en meer ruimte in hun caseload. Verder ervoeren zij de ondersteuning van de Wenners als prettig, maar ondersteunde het Klantcontactcentrum in de huidige vorm hen onvoldoende. Zij stelden dat de looptijd van de pilot en de wisselingen in opzet tijdens de pilotperiode een valide evaluatie ervan in de weg staan.

5. Profiel van de intaker
   De ideale intaker is een ervaren allrounder jeugd en gezin, die tot de kern van de hulpvraag kan komen en breed georiënteerd is op zowel jeugd- en gezinsproblematiek als de sociale kaart. De pilotmethodiek kan volgens de gezinscoaches niet gehanteerd worden door een uitzendkracht of een jeugdwerker zonder, of met beperkte, ervaring.

Conclusie

Is de pilot geslaagd? Het antwoord is afhankelijk van de vraag welk doel het zwaarst weegt. Gaat het om het sneller helpen van inwoners met een gezinsgerichte hulpvraag, dan is het antwoord zonder meer positief. Ook om passende hulp te bieden helpt de pilot, afhankelijk van de exacte hulpvraag. De pilot belemmert het bieden van passende hulp in ieder geval niet. Hetzelfde geldt voor het doen van een brede vraagverheldering. Dat gebeurt in de pilot, maar het gebeurt, weliswaar in een later stadium, ook zonder pilot. Kijken we naar vermindering van de druk op de (zware) jeugdhulp of de verwijzingen naar het voorliggend veld en andere domeinen, dan maakt de pilot geen verschil. Daarbij heeft ons voorbehoud te maken met de beperkingen voortvloeiend uit zowel de opzet van de pilot als het verloop van het onderzoek.

De beantwoording van de onderzoeksvragen is achteraf bezien beperkt door de achterblijvende inclusie van casussen, de relatief korte looptijd van de pilot, de tijdens de pilotperiode doorgevoerde wijzigingen in de pilot en de verschillende wijzen waarop professionals met de pilot omgingen.

Aanbevelingen

Toegang

1. Versterk de laagdrempelige toegang in wijken (inloop) en op scholen (schoolmaatschappelijk werk).
2. Streef naar een integrale toegang jeugd en gezin voor opgroei- en opvoedvragen.
3. Doe nader onderzoek naar de centrale positie van het Klantcontactcentrum (KCC) in de toegang, in het bijzonder naar de werkwijze van het KCC en de bij KCC-medewerkers aanwezige kennis.

Intake

4. Versterk de positie van de intaker.
5. Profiel van de intaker: benadruk de ervaring en het generalisme jeugd en gezin.
6. Maak duidelijk aan samenwerkingspartners wat de positie van de gezinscoach als intaker is in geval van crisissituaties.

Overig

7. Onderzoek de positie van de Wenners.
8. Procesmatig: trek voldoende tijd uit voor doorontwikkeling van de werkwijze en creëer draagvlak.
9. Betrek onderzoekers in een eerder stadium bij een dergelijke pilot.

1 Aanleiding voor het onderzoek



Als inwoners een hulpvraag hebben, is het streven van de gemeente Den Haag om deze hulpvraag centraal te stellen. De gemeente wil bevorderen dat deze inwoners snel en liefst meteen op de goede plek geholpen worden. Daartoe wil de gemeente in haar dienstverlening nog meer uitgaan van de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van inwoners. Dit zou bereikt kunnen worden door, op het moment dat deze inwoners zich melden bij de gemeente, met een eenduidige vraagstelling te bepalen wie de inwoner snel en passend kan helpen.

Om deze ambitie te realiseren, heeft de gemeente Den Haag gedurende een half jaar (maart-augustus 2021) proefgedraaid met de Pilot Integrale Toegang bij het Centrum Jeugd & Gezin (CJG). Naast jeugdgezondheidszorg biedt het CJG lichte vormen van jeugdhulp en vormt het de toegang tot specialistische jeugdhulp. De pilot richtte zich daarmee op (hulp)vragen rond opvoeden en opgroeien. Het doel van de pilot was om inwoners die zichzelf aanmeldden bij of een vraag stelden aan het CJG beter en sneller te helpen. Elk stadsdeel heeft een eigen CJG met een eigen jeugdteam, bestaande uit gezinscoaches. De pilot liep bij drie teams: Haagse Hout, Laak en Leidschenveen-Ypenburg.

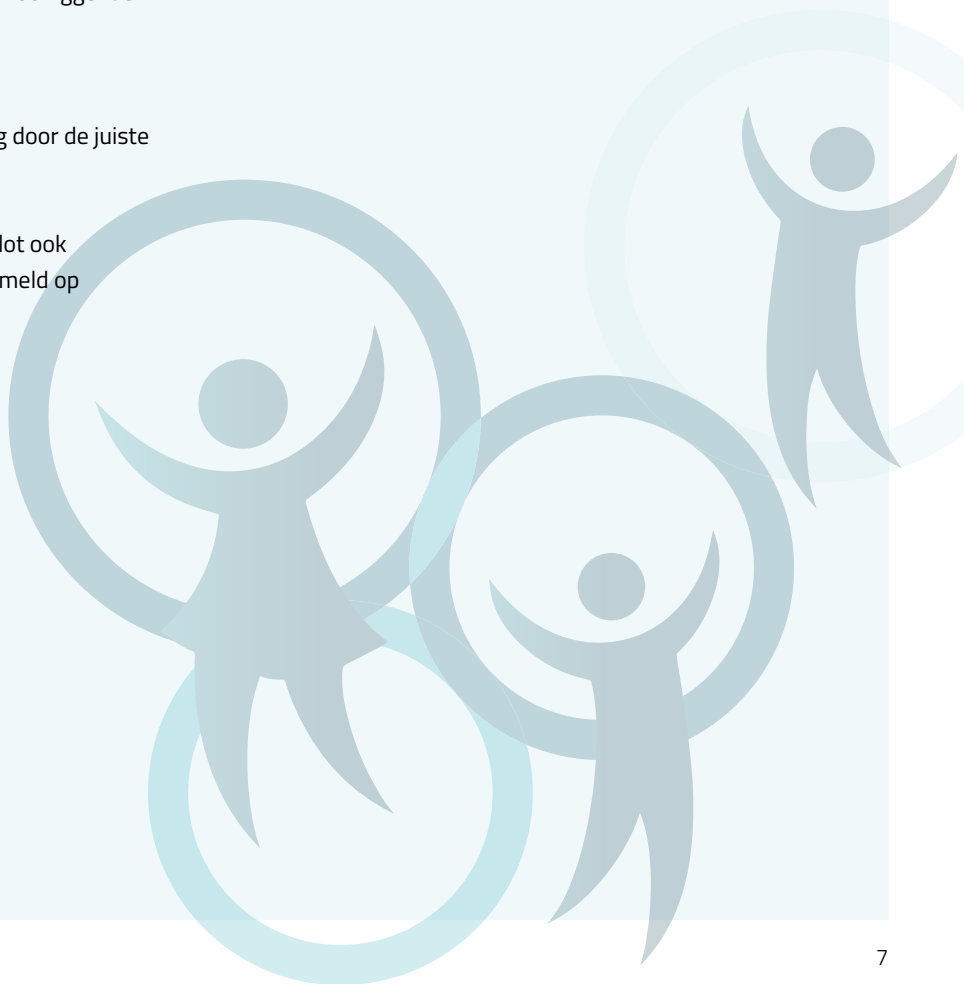
Belangrijke elementen van de pilot waren:

- een brede vraagverheldering;
- nadrukkelijk de mogelijkheden nagaan die voorliggende voorzieningen bieden;
- de borging van de betrokkenheid van de pilotmedewerker over langere tijd;
- de inzet van directe hulp en ondersteuning door de juiste mensen/collega's.

Overigens werden in een latere fase van de pilot ook inwoners die door professionals waren aangemeld op deze wijze ondersteund.

De gedachte achter deze pilot is dat de hulpvraag van een inwoner zich vaak niet beperkt tot één probleem of één leefdomein. Het is daarom van belang dat medewerkers in de toegang aandacht hebben voor alle leefdomeinen (integrale blik). In het contact met de inwoner kijken zij over de grenzen van de verschillende gedefinieerde leefdomeinen heen. Met een dergelijke integrale toegang kan de integrale dienstverlening van de JMO-teams (Jeugd en Maatschappelijke Ondersteuning) beter vorm krijgen.

De gemeente Den Haag heeft het lectoraat Jeugdhulp in Transformatie van De Haagse Hogeschool gevraagd om onderzoek te doen naar de pilot. De gemeente en het lectoraat werken al langer nauw samen in het Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden. Het onderzoek diende mede zichtbaar te maken wat er nu allemaal al mogelijk is gegeven het doel van de pilot, en welke aandachtspunten of knelpunten uit de praktijk nadere aandacht verdienen. In hoofdstuk 3 lichten we de onderzoeksopzet toe, nadat we in hoofdstuk 2 de pilot hebben toegelicht. In de hoofdstukken 4 en 5 presenteren we de resultaten van het onderzoek. In hoofdstuk 6 formuleren we onze conclusies en beschouwen we deze, waarna we in hoofdstuk 7 aanbevelingen doen.



2 De Pilot Integrale Toegang nader belicht



Het belangrijkste doel van de Pilot Integrale Toegang is het direct realiseren van juiste, passende hulp voor inwoners met een hulpvraag. De gemeente acht de pilot geslaagd wanneer inwoners sneller en beter worden geholpen: sneller door de juiste hulpverlener of in het voorliggend veld. Het proces moet voor inwoners transparant en helder zijn. Dit doel wordt gerealiseerd, zo is de gedachte, door direct vanaf de melding medewerkers met de benodigde expertise in te zetten. Meer concreet kent de pilot de volgende beoogde resultaten:

1. Inwoners sneller en beter helpen.
2. Eerder verwijzen naar het voorliggend veld (en daarbij monitoren of een inwoner nog terugkomt met een hulpvraag).
3. Inzicht hebben in hoeveel tijd een brede intake bij aanmelding binnen de pilot (vanaf nu: brede vraagverheldering, zie het kader op pagina 5) kost bij de toegang.
4. Inzicht hebben in de vraag of een brede vraagverheldering en het voeren van enkele gesprekken bij de toegang ervoor zorgen dat inwoners uiteindelijk geen verdere hulp van de gemeente nodig hebben.
5. Inzicht hebben in hoeveel mensen er direct naar Wmo, SZW of JGZ worden verwezen zonder verdere inspanning van het CJG/jeugdhulp.
6. De nodige tijd kunnen nemen om het gesprek bij de toegang te voeren (meerdere gesprekken mogelijk) en inzicht hebben in de vraag hoeveel tijd en gesprekken nodig zijn om de hulpvraag helder in beeld te krijgen.
7. Inzicht hebben in de vraag of er minder zware jeugdhulp-trajecten nodig zijn bij een 'steviger' inzet op toegang.
8. Inzicht hebben in de vraag of 'steviger' inzet op toegang invloed heeft op de wachtlijst voor jeugdhulp.

De gemeente wil dat de pilot uiteindelijk leidt tot een eenduidige werkinstructie met daarin een uniforme werkwijze voor integrale toegang tot JMO. Deze wordt gefaseerd ontwikkeld en beschreven: eerst vanuit jeugdhulp, dan vanuit Wmo en tot slot vanuit de JGZ. De werkinstructie omvat een procesbeschrijving/proceskaart integrale toegang JMO, een functieprofiel van de intaker, een keuze voor de uitvraagmethodiek en een beslisboom/script met (basis)vragen die gesteld worden door de intaker.

De intaker heeft een belangrijke rol in het vormgeven van de integrale toegang. Aangezien de pilot start met vragen op het gebied van jeugdhulp, gaat het in eerste instantie om gezinscoaches die de rol/functie van intaker vervullen. In een later stadium zal de rol van de intaker JMO-breed worden ingezet. Er is in concept een functieprofiel van deze intaker. Cruciaal is de directe beschikbaarheid van de intaker voor ouders met een hulpvraag. Dit zorgt ervoor dat zij niet te lang met hun (hulp)vraag rond hoeven te lopen en dat een gezinscoach in de pilot direct een brede vraagverheldering kan starten. De intaker hoeft dit niet in één gesprek af te ronden, maar kan hiervoor maximaal vijf gesprekken inzetten. Het uitgangspunt is dat de intakers als uitvraagmethodiek de GIZ[1] hanteren. Voor deze intake is het niet noodzakelijk een 'officieel' dossier te openen. Wanneer helder is dat het een jeugdhulpvraag betreft, zal een dossier geopend worden in het registratiesysteem BReGJe. Ook is het mogelijk om ouders naar andere vormen van hulp binnen de gemeente te verwijzen en daarbij warm over te dragen (bijvoorbeeld naar Wmo/SZW).

Het is de bedoeling om in de pilot zoveel mogelijk te kijken naar wat ouders zelf kunnen doen en welke ondersteuning hun eigen netwerk en/of het zogenaamde 'voorliggend' veld kan bieden. Een onderdeel van de pilot is dan ook het 'normaliseren' en het gesprek met ouders voeren over een normale ontwikkeling van hun kind, en wanneer het nodig is om (jeugd)hulp in te zetten. Intakers wijzen ouders op de mogelijkheden om met een vrijwilliger van de welzijnsorganisatie een Eigen Toekomst Plan (ETP)[2] op te stellen of bijvoorbeeld begeleiding te krijgen van het opvoedsteunpunt.[3]

De pilot wordt uitgevoerd bij de CJG's in de stadsdelen Haagse Hout, Laak en Leidschenveen-Ypenburg. De pilot richt zich op alle nieuwe aanmeldingen van inwoners bij JMO. Vooralsnog is de pilot gericht op de aanmeldingen voor jeugdhulp bij het CJG. Later in het project wordt gekeken naar de aanmeldingen bij de Wmo en de nauwere samenwerking met de Jeugdgezondheidszorg.

1 Gezamenlijk Inschatten Zorgbehoeften is een erkende methodiek, waarmee ouders, jongeren en professionals samen de krachten, de ontwikkel- en zorgbehoeften in kaart kunnen brengen.
2 Een vrijwilliger van een Eigen Toekomst Plan helpt gezinnen die een opvoedvraag hebben om samen met hun omgeving een familieplan te maken waarin staat hoe ze hun situatie willen aanpakken en wat ze daarbij nodig hebben. Met behulp van dit plan gaat het gezin samen met hulpverleners aan de slag.
3 Bij het opvoedsteunpunt geven pedagogisch adviseurs informatie en advies over het opvoeden van kinderen. Het opvoedsteunpunt is onderdeel van het CJG.

In de opzet van de pilot is uitgegaan van circa tien aanmeldingen per week (Haagse Hout vier, Laak twee en Leidschenveen-Ypenburg vier). Bij de pilot zijn tien gezinscoaches betrokken en drie medewerkers Wijkcontacten & Netwerken (Wenners). Wenners zijn het aanspreekpunt voor gezinscoaches op het gebied van preventie, wijkinitiatieven en mogelijkheden in het voorliggend veld.

De pilot is dynamisch van opzet. Er kan gedurende de pilotmaanden altijd worden bijgestuurd in de werkwijze om zo te komen tot een ideale werkwijze.

Noot van de onderzoekers

Gedurende het onderzoek bleek er verwarring te bestaan over het begrip 'brede intake'. Volgens sommigen werd hiermee gedoeld op de eerste gesprekken binnen de pilotwerkwijze. Volgens anderen is intake een begrip dat verbonden is aan de start van een hulptraject: in de reguliere werkwijze door een gezinscoach of bij doorverwijzing vanuit de pilot naar een gezinscoach of specialistische jeugdhulp. Om begripsverwarring te voorkomen, spreken we in het vervolg van dit rapport over 'brede vraagverheldering' als het gaat om de gesprekken in het kader van de pilot die gericht zijn op het helder krijgen van de hulpvraag.



3 Opzet van het onderzoek



De Pilot Integrale Toegang is onderzocht in alle drie de stadsdelen waar de pilot liep: Haagse Hout, Laak en Leidschenveen-Ypenburg. Daarbij is gebruikgemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. Zo is er met verschillende betrokkenen gesproken tijdens interviews en in focusgroepen en is er een analyse gemaakt van de pilot-registratiedata. Alvorens verder ingegaan wordt op deze onderzoeksmethoden, geven we eerst een overzicht van de onderzoeksvragen die voorafgaand aan het onderzoek zijn opgesteld om binnen het onderzoek te beantwoorden.

3.1 Onderzoeksvragen

1. Snellere en betere hulp
    a. In hoeverre ervaren inwoners dat ze in de pilot snel en goed geholpen worden?
    b. In hoeverre ervaren professionals dat ze sneller en passender hulp kunnen inzetten voor inwoners in vergelijking met de 'oude' werkwijze?
    c. Is de ondersteuningsvraag die inwoners hebben van invloed op hun ervaringen en op die van professionals?

2. Brede vraagverheldering
    a. Hoeveel tijd kost een brede vraagverheldering bij de toegang?
    b. Welke uitvraagmethodiek hanteren de intakers in de pilot?
    c. Indien intakers de GIZ hanteren als uitvraagmethodiek (het uitgangspunt), leidt deze gehanteerde uitvraagmethodiek volgens de intakers tot de beoogde brede blik? Indien intakers niet de GIZ of aanvullend aan de GIZ andere uitvraagmethodieken hanteren, welke zijn dat en leiden deze tot de beoogde brede blik?

3. Verwijzing naar voorliggend veld en andere domeinen: wat is de uitkomst van de (beoogde) brede blik?
    a. In hoeverre en hoe vaak worden inwoners in de pilot verwezen naar het voorliggend veld?
    b. Wordt het aantal verwijzingen naar het voorliggend veld beïnvloed door de pilot? In hoeverre maakt de pilot verwijzing naar het voorliggend veld makkelijker of moeilijker?
    c. In hoeverre draagt de werkwijze in de pilot eraan bij dat inwoners uiteindelijk geen verdere hulp van de gemeente nodig hebben?
    d. Worden inwoners, indien de (beoogde) brede blik daar aanleiding toe geeft, direct (zonder verdere inspanning van het CJG/jeugdhulp) verwezen naar Wmo/SZW of JGZ of andere organisaties (schuldhulpverlening, woningcorporaties)? Hoe vaak is dit voorgekomen en op basis van welke criteria is dat gebeurd?
    e. Wat betekenen de antwoorden op de vragen 3a tot en met 3d naar verwachting voor de wachtlijsten in de jeugdhulp?

4. Zijn de randvoorwaarden om de doelen van de pilot te realiseren in voldoende mate aanwezig?

5. In hoeverre is het profiel van de intakers passend, gegeven de doelstellingen van de pilot?



Tabel 3.1. Schematisch overzicht onderzoeksvragen en -methoden

Onderzoeksvraag / Methode	Registratie-data	Interviews gezinnen	Interviews gezinscoaches	Groeps-interview Wenners	Focusgroepen
1. Betere/snellere hulp					
a. Ervaringen inwoners		X			X
b. Ervaringen professionals			X		X
c. Invloed ondersteuningsvraag	X	X	X		X
2. Brede vraagverheldering					
a. Tijdsinzet	X	X	X		X
b. Uitvraagmethodiek	(X)		X		X
c. Realisatie brede blik		X	X		X
3. Verwijzing					
a. Verwijzing naar voorliggend veld	X	X	X	X	X
b. Invloed pilot op 3a			X	X	X
c. Zonder hulp verder	X	X	X		X
d. Verwijzing naar andere domeinen	X	X	X		X
e. Impact wachtlijsten jeugdhulp[a]			(X)	(X)	(X)
4. Randvoorwaarden	X		X	X	X
5. Profiel intaker			X		X

a Deze vraag is op basis van beschikbare gegevens niet te beantwoorden. Professionals is wel gevraagd naar hun verwachtingen ten opzichte van de impact op de wachtlijsten bij het CJG.

3.2 Onderzoeksmethoden

In het onderzoek naar de Pilot Integrale Toegang zijn vijf onderzoeksmethoden ingezet: registratiedata, interviews met gezinnen, interviews met gezinscoaches, een groepsinterview met Wenners en twee focusgroepen. De onderstaande tabel geeft aan welke onderzoeksmethode is ingezet om welke onderzoeksvragen te beantwoorden.

3.2.1 Registratiedata

Aangezien gezinscoaches geen officieel dossier in BReGJe hoefden te openen, hebben zij hun activiteiten in de pilot geregistreerd op een apart registratieformulier in Excel. Elke regel was een gesprek met of over een inwoner. Daarin konden zij per gezin onder meer aangeven hoe dit was aangemeld, wat de ouder- en kindproblematiek was waarmee het gezin werd geconfronteerd en of en waarnaar het gezin verwezen werd. Bovendien konden zij voor elk gesprek dat zij met of over een gezin voerden, aangeven hoeveel tijd daarmee gemoeid was en hoeveel tijd de uitwerking van het gesprek kostte. Voor elk van deze vragen konden de gezinscoaches een aantal antwoordcategorieën selecteren. Elke gezinscoach hield een eigen bestand bij en later zijn deze registratiedata samengevoegd. De registratiedata bevatten geen persoonsgegevens of andere herleidbare kenmerken.

3.2.2 Interviews met gezinnen

Met 'gezin' wordt binnen dit onderzoek bedoeld: ten minste één (pleeg)ouder en één kind. Gezinnen die zijn ondersteund binnen de pilot, zijn door hun gezinscoach benaderd voor deelname aan het onderzoek. Aan gezinscoaches is gevraagd ieder drie gezinnen te werven voor deelname aan dit onderzoek. Vervolgens hebben de onderzoekers contact opgenomen met deze gezinnen om verdere informatie te geven over het onderzoek, eventuele vragen te beantwoorden en toestemming voor deelname aan het onderzoek te registreren. Daarna is een interview met het gezin ingepland en afgenomen. In de meeste gevallen is er met één ouder gesproken, in enkele gevallen hebben beide ouders aan het interview deelgenomen. Tijdens het interview is aan de ouders gevraagd met welke vragen en problemen zij bij de pilot zijn aangekomen en hoe zij de pilot als geheel hebben ervaren. Vervolgens is er nog specifiek ingegaan op hun ervaringen met de kernelementen van de

pilot: betere en snellere hulp, brede vraagverheldering en de verwijzingsmogelijkheden en uiteindelijk geboden hulp. Twee tot drie maanden later is een tweede interview met de ouders afgenomen, om met meer afstand tot de pilot te reflecteren op de geboden hulp tijdens en na de pilotperiode.

3.2.3 Interviews met gezinscoaches

Met de tien betrokken gezinscoaches is ook gesproken over hun ervaringen met de pilotwerkwijze. Daarbij werden algemene vragen gesteld over de pilotmethodiek en hun ervaringen daarmee. Ook binnen de interviews met gezinscoaches is specifiek stilgestaan bij de kernelementen van de pilot: betere en snellere hulp, brede vraagverheldering en de verwijzingsmogelijkheden en uiteindelijk geboden hulp. Vervolgens zijn de door de gezinscoach geworven gezinnen in meer detail besproken als exemplarische casuïstiek, om zo een nog beter beeld te krijgen van de pilotwerkwijze. Ouders hebben ten tijde van hun eerste interview de onderzoekers toestemming gegeven om hun casus met de gezinscoach te bespreken. De interviews met de gezinscoach werden daarom afgenomen nadat het eerste interview met de gezinnen had plaatsgevonden. Daarbij is vertrouwelijk omgegaan met alle informatie. Gezinnen kregen geen terugkoppeling van wat gezinscoaches hadden gezegd over hun casus en vice versa.

3.2.4 Groepsinterview met Wenners

Ook met Wenners is gesproken over hun ervaringen met de pilotwerkwijze. Daarbij zijn vragen gesteld over de pilotmethodiek, de samenwerking tussen Wenners en gezinscoaches binnen de pilot en verwijzingen naar het voorliggend veld. Dit interview is in groepsverband afgenomen.

3.2.5 Focusgroepen

Na afronding van de interviews zijn er twee focusgroepen georganiseerd om te reflecteren op de resultaten uit de interviews met gezinscoaches en Wenners en hierover verder te praten. Voor deze focusgroepen zijn gezinscoaches, Wenners en teammanagers uitgenodigd om deel te nemen. Binnen deze groepsdynamiek is aanvullende en aanscherpende informatie verzameld om de resultaten uit de interviews nog beter te duiden.

3.3 Data-analyse

3.3.1 Interviews en focusgroepen

Van de interviews met gezinnen, gezinscoaches en Wenners zijn audio-opnames gemaakt. Vervolgens zijn deze opnames door de onderzoekers teruggeluisterd en gericht genotuleerd. In de focusgroepen is tijdens de bijeenkomst genotuleerd, daar zijn geen opnames van gemaakt. Voor zowel de interviews als de focusgroepen geldt dat alle informatie anoniem is verwerkt en geanalyseerd. Informatie is daarmee niet herleidbaar naar een specifiek gezin of gezinscoach.

3.3.2 Registratiedata

Vanuit de pilot hebben we een (beveiligd) Excelbestand met de registratiedata ontvangen. Omdat daar veel gaten en onduidelijkheden in zaten, zijn aan vrijwel iedere gezinscoach aanvullende vragen gesteld om de bruikbaarheid en volledigheid van de data te vergroten. Dit heeft ten dele tot een verbeterd bestand geleid.

Per gezinscoach is voor elke casus een analyse gemaakt van de hoeveelheid gesprekken en de tijd die ermee gemoeid was, zowel voor het gesprek zelf als voor de uitwerking ervan. Omdat de registratie werkte met tijdvakken (5 tot 15 minuten, 15 tot 30 minuten et cetera) is gerekend met het gemiddelde van het betreffende tijdvak: 10 minuten voor het tijdvak van 5 tot 15 minuten, 22,5 minuten voor het tijdvak van 15 tot 30 minuten et cetera. Voor het tijdvak van meer dan 90 minuten is gerekend met 100 minuten. In sommige registraties is het tijdvak van meer dan 60 minuten geregistreerd (in andere 60 tot 90 minuten), in die gevallen is gerekend met 75 minuten. Dit maakt dat de tijdsinvesteringen grove indicaties zijn.

Verder is voor elke casus gekeken naar de ouder- en kindproblematiek en naar eventuele doorverwijzing. Deze informatie is per gezinscoach bij elkaar gebracht.

3.4 Beperkingen van het onderzoek

Bovenstaande beschrijving geeft weer hoe het onderzoek is gepland en opgezet. Zoals zo vaak is de werkelijkheid ook hier weerbarstiger gebleken. Uit bovenstaande informatie is op te maken dat de tien gezinscoaches gezamenlijk dertig gezinnen hadden moeten werven voor deelname aan het onderzoek. Van de 58 in de pilot betrokken gezinnen zijn er echter slechts twaalf geworven voor deelname. Daarnaast waren deze twaalf gezinnen onevenredig verdeeld over de gezinscoaches, waarbij vijf gezinscoaches geen gezinnen hebben aangedragen, drie gezinscoaches ieder één gezin hebben aangedragen, één gezinscoach twee gezinnen en één gezinscoach zeven gezinnen heeft geworven voor het onderzoek. Hierdoor hebben we niet alleen minder gezinnen gesproken dan beoogd, maar konden we ook niet met alle gezinscoaches even goed de diepte ingaan over hun werkwijze en ervaringen binnen de pilot. Ook was er bij een aantal gezinscoaches sprake van gebrek aan tijd, waardoor de onderzoekers de interviews niet in hun volledigheid konden afnemen.

Ook met betrekking tot de registratiedata zijn er enkele kanttekeningen te maken. Zo is niet van alle gezinscoaches te achterhalen hoeveel casussen zij hebben gezien binnen de pilot, omdat de daarvoor benodigde identificerende codes ontbreken. Hierdoor is niet te achterhalen welke registraties bij elkaar horen en dus over één en hetzelfde gezin gaan. Ook is niet altijd te achterhalen hoeveel gesprekken gezinscoaches hebben besteed aan een gezin, doordat dit niet of niet voldoende is bijgehouden.

Bij het lezen van onderstaande resultaten dient men dus in het achterhoofd te houden dat de uitkomsten op meerdere vlakken gebaseerd zijn op een suboptimale dataset en daarom met enige terughoudendheid gelezen dienen te worden. De casussen uit het onderzoek zijn hiermee niet representatief voor de werkwijze van de pilot, maar geven wel enige indicatie.



4 Resultaten van de registratiedata





Met behulp van de deze registratiedata beantwoorden we een aantal vragen:

1. Hoeveel casussen zijn in de pilot betrokken geweest?
2. Hoeveel gesprekken en hoeveel tijd waren/was er gemoeid met deze casussen?
3. Hoe is de problematiek van de in de pilot betrokken casussen te typeren?
4. Heeft de ondersteuning in de pilot geleid tot verwijzing naar andere hulpverleners/organisaties, en zo ja, welke?

In dit hoofdstuk presenteren we de informatie op basis van de registratiedata. Vooraf merken we nogmaals op dat deze informatie met enige terughoudendheid gelezen dient te worden. Gezinscoaches bleken op verschillende manieren met het registratieformulier te zijn omgegaan. Bovendien was in een aantal casussen bij een aantal gezinscoaches de registratie verre van volledig. We hebben dit zoveel mogelijk pogen te herstellen door de gezinscoaches aanvullende informatie te vragen en op basis daarvan de registratie aan te passen. Niettemin moeten we constateren dat de kwaliteit van de data beperkt is.

4.1 Casussen, gesprekken en ingezette tijd van de gezinscoaches

In totaal zijn 58 casussen geregistreerd in de pilot (zie tabel 4.1). Het aantal casussen verschilde sterk tussen de gezinscoaches. Sommigen hadden één casus, anderen meer dan tien. Het gemiddelde ligt op bijna zes casussen per gezinscoach. In totaal voerden zij in het kader van de pilot 175 geregistreerde gesprekken, per gezinscoach gemiddeld bijna twintig (van één gezinscoach ontbreekt deze informatie). Gemiddeld voerden zij per casus bijna vier gesprekken; het maximumaantal gesprekken ligt op 27, het minimum op één. Ook hier zien we sterke verschillen tussen gezinscoaches. Het hoogste gemiddelde aantal gesprekken per casus ligt op 11,5, het laagste op één.

In totaal waren de gezinscoaches met deze 58 casussen ruim 219 uur bezig (13.152 minuten). Het betreft een grove indicatie, omdat gerekend moest worden met gemiddelde gesprekstijden. De casus die het meeste tijd vroeg, was die met 27 gesprekken: bijna 36 uur (2145 minuten). Er is nog een andere casus die veel meer dan de gemiddelde tijd vroeg: bijna 18 uur (1078 minuten) voor 21 gesprekken. De casus die het minste tijd vroeg, vergde 20 minuten. De gemiddelde tijdsinvestering per casus bedroeg 227 minuten, dus 3 uur en 3 kwartier.

De gegevens in tabel 4.1 worden sterk beïnvloed door twee casussen die in vergelijking met de overige casussen buitengewoon veel tijd vroegen. Als we die twee casussen niet meenemen, ontstaat het beeld zoals in tabel 4.2 weergegeven. Op basis van die 56 casussen neemt het totale aantal gesprekken af naar 127, met een gemiddelde van 2,8 per casus. De totaal ingezette tijd over alle casussen neemt af naar circa 165 uur (9929 minuten), met een gemiddelde tijdsinzet van bijna 3 uur (177 minuten) per casus.

Tabel 4.1. Casussen, gesprekken en tijdsinzet per gezinscoach en totaal

Gezinscoach	1	2	3	4 [b]	5 [c]	6	7	8 [d]	9	10	Totaal
Aantal pilotcases	7	5	1	4	11	17	6	1	2	4	58
Aantal gesprekken	58	6	1	11	?	25	31	9	23	11	175
Totale gespreks-/uitwerktijd (minuten) [a]	3410	405	63	374	3330	1541	1453	395	1183	998	13.152
Max. # gesprekken per casus	27	2	1	5	?	5	8	9	21	4	27
Min. # gesprekken per casus	3	1	1	1	?	1	1	9	2	2	1
Gem. # gesprekken per casus	8,3	1,2	1	2,2	?	1,5	5,2	9	11,5	2,8	3,7
Max. tijd voor casus (minuten)	2145	90	63	225	600	503	433	395	1078	355	2145
Min. tijd voor casus (minuten)	80	60	63	20	90	20	63	395	105	153	20
Gem. tijd per casus (minuten)	487	81	63	94	303	91	242	395	591	249	227

a De tijd is berekend op basis van het gemiddelde van het geregistreerde tijdvak: 5-15 min. = 10 min., 15-30 min. = 22,5 min. enzovoort. Meer dan 90 min. = 100 min. In een aantal gevallen is aangegeven 'meer dan 60 min', dan is met 75 min. gerekend.
b Een deel van de registratie van deze gezinscoach is niet bruikbaar vanwege het ontbreken van unieke codes. Hierdoor ontbreekt een deel van de casussen.
c De casusregistratie van deze gezinscoach is onvolledig, het aantal gesprekken per casus is niet te achterhalen. De totale tijd per casus is achteraf gereconstrueerd door de gezinscoach in samenspraak met de onderzoekers.
d Volgens de gezinscoach maakte het tweede gezin dat zij begeleidde geen deel uit van de pilot. Bovendien is deze casus niet geregistreerd en daarom niet meegenomen.

Tabel 4.2. Casussen, gesprekken en tijdsinzet per gezinscoach en totaal, gecorrigeerd voor outliers

Gezinscoach	1	2	3	4 [b]	5 [c]	6	7	8 [d]	9	10	Totaal
Aantal pilotcases	6	5	1	4	11	17	6	1	1	4	56
Aantal gesprekken	31	6	1	11	?	25	31	9	2	11	127
Totale gespreks-/uitwerktijd (minuten) [a]	1265	405	63	374	3330	1541	1453	395	105	998	9929
Max. # gesprekken per casus	10	2	1	5	?	5	8	9	2	4	10
Min. # gesprekken per casus	3	1	1	1	?	1	1	9	2	2	1
Gem. # gesprekken per casus	5,2	1,2	1	2,2	?	1,5	5,2	9	2	2,8	2,8
Max. tijd voor casus (minuten)	320	90	63	225	600	503	433	395	105	355	600
Min. tijd voor casus (minuten)	80	60	63	20	90	20	63	395	105	153	20
Gem. tijd per casus (minuten)	211	81	63	94	303	91	242	395	105	249	177

a De tijd is berekend op basis van het gemiddelde van het geregistreerde tijdvak: 5-15 min. = 10 min., 15-30 min. = 22,5 min. enzovoort. Meer dan 90 min. = 100 min. In een aantal gevallen is aangegeven 'meer dan 60 min', dan is met 75 min. gerekend.
b Een deel van de registratie van deze gezinscoach is niet bruikbaar vanwege het ontbreken van unieke codes. Hierdoor ontbreekt een deel van de casussen.
c De casusregistratie van deze gezinscoach is onvolledig, het aantal gesprekken per casus is niet te achterhalen. De totale tijd per casus is achteraf gereconstrueerd door de gezinscoach in samenspraak met de onderzoekers.
d Volgens de gezinscoach maakte het tweede gezin dat zij begeleidde geen deel uit van de pilot. Bovendien is deze casus niet geregistreerd en daarom niet meegenomen.

4.2 Typering van de problematiek in de casussen

De gezinscoaches hebben voor iedere casus de ouder- en kindproblematiek geregistreerd. Zij konden daarvoor gebruikmaken van een aantal vooraf opgestelde categorieën. Tabel 4.3 laat de resultaten zien. Aan de tabel is een categorie toegevoegd: 'Wisselend gedurende traject'. Hieronder tellen we de casussen waarbij de gezinscoach gedurende het traject meermaals andere probleemcategorieën registreert. De totalen tellen niet op tot 58. In sommige casussen registreerden de gezinscoaches alleen ouder-, in andere alleen kindproblematiek.

In veruit de meeste casussen typeren de gezinscoaches zowel ouder- als kindproblematiek op het gebied van gezin en opvoeding. In een veel beperkter aantal casussen zien zij problematiek op meerdere gebieden. Andere vaker genoemde categorieën zijn 'Cognitieve ontwikkeling', zowel bij ouders als bij kinderen, 'Jeugdige en omgeving', zowel bij ouders als bij kinderen, en 'Psychosociaal functioneren', bij kinderen. In een aantal casussen wisselde de typering gedurende het traject.

Tabel 4.3. Typering van problemen ouders en kinderen op casusniveau

Problematiek	Ouder	Kind
Cognitieve ontwikkeling	5	3
Gezin en opvoeding	33	25
Jeugdige en omgeving	4	4
Lichamelijke gezondheid	0	1
Meerdere gebieden	5	6
Psychiatrie	0	0
Problemen op school	0	1
Psychosociaal functioneren	0	5
Overig	1	1
Wisselend gedurende traject	4	5

Doordat het grootste gedeelte van de ouder- en kindproblematiek in de registratie getypeerd is als behorende tot het domein gezin en opvoeding en er weinig casussen zijn in de overige domeinen, is het niet mogelijk nader te analyseren of bepaalde domeinen in het kader van de pilot meer of minder gesprekken omvatten dan wel meer of minder ondersteuning kregen.

4.3 Verwijzingen vanuit de pilot

De gezinscoaches is gevraagd voor iedere casus te registreren of zij het gezin verwezen hebben naar een andere hulpverlener of organisatie, en zo ja, naar welke. Tabel 4.4 geeft een overzicht van de verwijzingen vanuit de pilot. We hebben de indruk dat deze gegevens niet heel adequaat zijn geregistreerd; voor een aantal casussen ontbreekt deze informatie. Dus ook hier geldt dat we de informatie met de nodige slagen om de arm presenteren. Het totaal in de tabel telt op tot 61, omdat bij sommige casussen sprake is van meer dan één verwijzing.

Tabel 4.4. Verwijzingen vanuit de pilot

Verwijzing	Totaal
Geen verwijzing buiten JMO (= geen verdere hulp nodig)	6
Verwijzing naar jeugdteam	13
Verwijzing voorliggend veld	7
Verwijzing naar opvoedsteunpunt	5
Verwijzing naar spec. GGZ	3
Verwijzing naar overige jeugdhulp	3
Melding Veilig Thuis	3
Verwijzing naar zorg (zvw)	1
Verwijzing Eigen Toekomst Plan	1
Verwijzing naar JGZ	0
Verwijzing naar basis-GGZ	0
Verwijzing naar overig	8
Onbekend	11

In zes casussen is niet verwezen naar een organisatie buiten JMO. In dertien casussen is verwezen naar het jeugdteam, dat daarmee het meeste aantal verwijzingen heeft. In dertien gevallen is verwezen naar het voorliggend veld: voorliggende voorzieningen (7), het opvoedsteunpunt (5) en een Eigen Toekomst Plan (1). Verwijzingen naar specialistische hulp komen relatief weinig voor, evenals meldingen bij Veilig Thuis. De overige categorieën worden niet of incidenteel genoemd.

5 Resultaten van de interviews en focusgroepen



In de periode juni-augustus zijn interviews afgenomen met zowel gezinnen als professionals betrokken bij de Pilot Integrale Toegang. Vanwege de coronamaatregelen die op dat moment van toepassing waren, zijn de interviews zoveel mogelijk telefonisch of digitaal afgenomen, met een enkel fysiek gezinsinterview op gepaste afstand. In augustus en september zijn twee fysieke focusgroepen met gezinscoaches en andere betrokken professionals georganiseerd. Hieronder volgt per onderzoeksvraag een beschrijving van de resultaten van de interviews en focusgroepen, voorafgegaan door een uitgebreidere beschrijving van de respondenten.

5.1 Respondenten

5.1.1 Gezinnen

Zoals hierboven beschreven hebben twaalf gezinnen deelgenomen aan het onderzoek. Met hen zijn twaalf eerste gesprekken gevoerd en negen tweede gesprekken. Bij drie gezinnen was het niet mogelijk om ze opnieuw te bereiken of was er vrijwel niets aan hun situatie gewijzigd, waardoor een tweede gesprek overbodig was. Interviews varieerden in lengte van 35 tot 60 minuten voor het eerste interview en van 10 tot 40 minuten voor het tweede interview.

Ten opzichte van de overige gezinnen in de pilot (zie hoofdstuk 4) valt op dat de gezinnen binnen het onderzoek op een enkele uitzondering na allemaal ouderproblematiek hebben in het domein gezin en opvoeding. Daarbij is voor één gezin geen ouderproblematiek genoteerd en voor een ander gezin cognitieve ontwikkeling geregistreerd. Ook bij kindproblematiek ligt de nadruk op gezin en opvoeding (9). Bij de overige twee gezinnen is cognitieve ontwikkeling geregistreerd als kindproblematiek.

In de verwijzingen zien we dat van de geïnterviewde gezinnen er voor vijf een toeleiding aangevraagd of verlengd is, er twee zijn doorverwezen naar een gezinscoach en twee naar het voorliggend veld. Ook is een ouder doorverwezen naar ambulante spoedhulp. De overige twee ouders waren voldoende te helpen binnen de pilot.

5.1.2 Professionals

In totaal hebben tien gezinscoaches deelgenomen aan de interviews. De begeleiding van de twaalf geïnterviewde gezinnen was onderdeel van het interview over de ervaringen van de gezinscoaches met de pilot. Daarnaast is in meer algemene termen gesproken over de andere gezinnen die zij binnen de pilot hebben begeleid. Doordat vijf gezinscoaches geen gezinnen hebben aangedragen voor het onderzoek, was het niet mogelijk om met deze gezinscoaches even goed de diepte in te gaan over hun werkwijze en ervaringen binnen de pilot. Ook was er bij een aantal gezinscoaches sprake van gebrek aan tijd, waardoor zij de interviews niet in hun volledigheid konden afnemen. Daardoor varieerde de interviewduur van 20 tot 120 minuten. Bovendien hebben twee Wenners deelgenomen aan een gezamenlijk interview over hun ervaringen met de pilot. Hierbij werd niet over specifieke casuïstiek gesproken. Dit interview duurde 3 kwartier.

Daarnaast hebben tien professionals deelgenomen aan de focusgroepen: acht gezinscoaches, één teammanager en één Wenner. In de eerste focusgroep waren vijf gezinscoaches en de Wenner aanwezig, in de tweede groep de overige drie gezinscoaches en de teammanager. De overige twee gezinscoaches en de Wenner die wel hebben deelgenomen aan de interviews waren niet in staat aanwezig te zijn bij een van de twee focusgroepen. Aangezien de informatie die is verzameld tijdens de interviews een grote mate van overlap vertoont met de informatie uit de focusgroepen, maken we in de beschrijving van de resultaten geen onderscheid hiertussen.

5.2 Snellere en betere hulp

Zoals gezegd was een van de doelen van de pilot om gezinnen sneller en beter te helpen wanneer zij contact opnemen met het CJG. In de pilotwerkwijze kregen gezinscoaches de ruimte om maximaal vijf gesprekken te voeren met gezinnen. In deze gesprekken brachten ze de hulpvraag breed in kaart, om zo beter te kunnen inschatten hoe het gezin het meest passend geholpen kan worden. Daarnaast was er tijdens deze gesprekken ruimte om het gezin al enige ondersteuning te bieden, bijvoorbeeld door advies te geven, toeleidingen (ook wel 'verlenging' genoemd) af te geven of te verlengen en te verwijzen naar andere domeinen of voorliggend veld. Indien nodig werd het gezin op de aanmeldlijst voor een reguliere gezinscoach gezet. Voorheen zou een gezinscoach in één gesprek de aanmelding aannemen. In dit ene gesprek werd indien nodig advies gegeven en ingeschat of het gezin op de aanmeldlijst voor een gezinscoach werd gezet. Als een gezin vanuit de wachtlijst zou worden opgepakt, is er daarna zes weken de tijd om te hulpvraag in kaart te brengen en een gezinsplan te maken. De brede vraagverheldering zou dus later plaatsvinden dan nu in de pilot het geval was.

In dit onderzoek hebben we aan gezinnen gevraagd hoe tevreden zij zijn over de snelheid en passendheid van de hulp die zij van het CJG hebben ontvangen en de hulp waarnaar zij zijn verwezen. Daarnaast is aan gezinscoaches gevraagd of zij inderdaad de hulp voor gezinnen sneller en passender konden organiseren. Ten slotte is gekeken of de ondersteuningsvraag van gezinnen invloed had op de ervaringen van professionals. Voor de gezinnen was dit gezien het lage aantal respondenten niet te achterhalen. Het overkoepelende beeld is dat het merendeel van de gezinnen tevreden was over de snelheid van het CJG en de passendheid van de hulp. Zij gaven echter ook een aantal knelpunten aan. Gezinscoaches ervoeren het als prettig dat ze direct met het gezin aan de slag konden zodra een gezin zich meldde bij het CJG. Dit was voor alle gezinnen sneller en klantvriendelijker en voor een deel ook passender. De hulpvraag van gezinnen had volgens gezinscoaches enige invloed.

5.2.1 Tevredenheid van de gezinnen over de snelheid

De gezinnen waren erg tevreden over de snelheid waarmee ze in contact kwamen met de gezinscoach. Zij hadden allen binnen een paar dagen een uitgebreid gesprek over hun situatie. Voor gezinnen die al eerder ervaring met het CJG hadden, was dit een prettige verandering. Slechts één ouder benoemde dat zij voordat ze de gezinscoach sprak, wel eerst twee andere mensen had gesproken en steeds doorverwezen werd. Voor een aantal gezinnen betekende het snellere contact ook dat de hulp sneller gegeven kon worden. Dit gold voor gezinnen die direct door de gezinscoach in vijf gesprekken geholpen konden worden en voor gezinnen die doorverwezen werden naar het opvoedsteunpunt of ambulante spoedhulp. Daarnaast werden verlengingen van toeleidingen, een aanmelding voor een kinderdagcentrum en aanvragen voor vervoer en persoonsgebonden budget (pgb) nu sneller in gang gezet. In plaats van dat gezinnen eerst op de wachtlijst kwamen, konden de gezinscoaches deze zaken direct uitzetten. Een ouder zei hierover: “Deze omgekeerde volgorde leverde veel tijdswinst op. Het moet toch niet zo zijn dat je van wachtlijst naar wachtlijst gaat. Mijn kind is daarvan de dupe, want zijn groei en ontwikkeling gaan door, zonder dat je daar de benodigde hulp bij krijgt.”



Twee gezinnen benoemden wel dat er onnodige vertragingen zijn geweest door de vakantie en door een miscommunicatie tussen de gezinscoach en een andere jeugdhulporganisatie. Daarnaast uitten gezinnen kritiek op de lange wachtlijst bij het pgb-loket en andere jeugdhulporganisaties. Een gezin zei over de wachtlijsten: “Een wachtlijst geeft het gevoel dat jouw situatie niet belangrijk is, maar voor jou is dit wat het belangrijkste is. Je bent machteloos.” Ook de wachtlijst voor een gezinscoach is een aantal keren besproken, maar hier hadden gezinnen meer begrip voor: ofwel omdat de situatie onder controle was ofwel omdat zij in de wachttijd aan de slag konden met het eerste advies van de gezinscoach.

5.2.2 Snellere hulp volgens professionals

De hulp was sneller volgens gezinscoaches, omdat zij al hulp konden bieden voordat het gezin de wachtlijst van het CJG had doorlopen. Hierdoor konden gezinscoaches zaken eerder oppakken en uitzoeken voor gezinnen. Dit betrof zowel het geven van adviezen waar gezinnen direct mee aan de slag konden, als het verzorgen van verlengingen en doorverwijzingen. Als gezinnen hulp bij een andere organisatie nodig hadden waarvoor een wachtlijst bestond, zoals een kinderdagcentrum, voorkwam de pilotwerkwijze dat ze tweemaal achter elkaar op een wachtlijst stonden. Wanneer een gezin op de aanmeldlijst voor een gezinscoach komt, kan de pilotwerkwijze bijdragen aan een vlottere start van het gezinscoachingstraject, aldus de gezinscoaches. Er is namelijk meer voorwerk gedaan bij de aanmelding, waardoor er meer bekend is over het gezin en sommige hulpacties al zijn uitgezet. Er zou zelfs al een (concept) gezinsplan gemaakt kunnen zijn op basis van de verzamelde informatie. Gezinnen hoeven hun verhaal dan niet te herhalen en er kan gelijk doorgepakt worden. In de pilot heeft slechts een enkele gezinscoach dit gedaan, maar in een van de focusgroepen werd dit in het algemeen als wenselijk bestempeld. Ten slotte zijn enkele gezinscoaches die in de pilot contact met een gezin hadden uiteindelijk ook hun gezinscoach geworden. Ook dan was overdracht en nieuwe kennismaking niet nodig. Of dit mogelijk is, hangt wel af van de expertise en ruimte van een gezinscoach.

Box 5.1. Voorbeelden van passende hulp aan gezinnen

Een moeder moest een moeilijke boodschap aan haar kind geven en was bang dat dit de ontwikkeling van haar kind zou kunnen schaden. De gezinscoach stelde de moeder gerust en gaf aan dat dit waarschijnlijk niet het geval zou zijn. Omdat de hulpvraag niet heel groot was, kon de moeder één gesprek voeren met het opvoedsteunpunt. "Ik was gerustgesteld na het gesprek met [gezinscoach], maar ik wilde met de gezinscoach van het opvoedsteunpunt nog spreken over hoe ik het dan vertel en of ik het dan goed in mijn gedachten had. Dat was een fijn gesprek."

Een andere moeder had na fysiek geweld van haar kind gevraagd om ambulante spoedhulp. Tijdens de ambulante spoedhulp zijn de patronen in het gezin helder geworden en is de crisissituatie gede-escaleerd. Het heeft de moeder geholpen om meer positief op te voeden, maar de patronen waren er nog niet direct uit. Daarom heeft zij ook een gezinscoach gekregen. Dat traject was nog te kortdurend om te zeggen wat dit opleverde, maar de moeder vond het fijn dat er ook op de lange termijn begeleiding was na de kortetermijnhulp van de ambulante spoedhulp.

De gezinnen hebben toestemming gegeven voor het opnemen van bovenstaande beschrijvingen in deze rapportage.

5.2.3 Tevredenheid over de passendheid van de hulp volgens gezinnen

De gezinnen is gevraagd hoe tevreden zij waren met de hulp die zij vanuit de pilot hebben ontvangen. Dat kon hulp binnen de pilot zelf zijn of van een organisatie waarnaar zij zijn verwezen. Ook is hen gevraagd hoe zij de hulp van de gezinscoach hebben beleefd. Tien van de twaalf ouders waren tevreden over de hulp. Dit waren onder andere gezinnen die een verlenging van de toeleiding voor bestaande hulp of een bepaald type aanbod vroegen, zoals een aanvraag voor een gezinscoach. Deze ouders ontvingen de door hen gewenste hulp en waren daarom tevreden over deze hulp. Een gezin vond het wel jammer dat de verlenging van de toeleiding niet voor een jaar was afgegeven, maar slechts voor enkele maanden. Daarnaast was er tevredenheid bij gezinnen die met een lichte opvoedvraag bij het CJG kwamen. Zij konden verder met uitleg en advies van de gezinscoach of van het opvoedsteunpunt. Zij kregen onder andere uitgelegd dat de problemen die zij ervoeren passen binnen de normale ontwikkeling van kinderen en dat zij en hun netwerk een veilige basis voor het kind vormen, waarmee problemen het hoofd geboden kunnen worden (normaliseren). Deze gesprekken brachten hen rust, bevestiging en handelingsopties. Er was wel een situatie waarin mogelijke hulp in het voorliggend veld door corona geen doorgang vond. Ten slotte is er met twee gezinnen in overleg tot een bepaald type (aanvullende) hulp gekomen. Deze gezinnen waren blij dat de gezinscoach proactief met hen meedacht. Over de passendheid van de hulp dient wel opgemerkt te worden dat bij het tweede interview een deel van de ouders nog op een wachtlijst stond, waardoor ze nog niet konden reflecteren op de daadwerkelijk ontvangen hulp, maar op de verwijzing. Zie box 5.1 voor twee voorbeelden van passende hulp.

Twee gezinnen vonden de hulp minder passend. Het eerste gezin had zelf geen hulpvraag, maar was via school bij het CJG terechtgekomen. Dit gezin was verwezen naar het opvoedsteunpunt, maar vond de meerwaarde hiervan niet groot. Het tweede gezin was ontevreden over de hulp, omdat door onvoldoende samenwerking tussen het gezin, CJG en een jeugdhulporganisatie er geen hulp is gestart.



Box 5.2. Overige knelpunten genoemd door gezinnen

- Wanneer andere professionals aangeven dat bepaalde hulp voor een kind nodig is, dan is het omslachtig en tijdrovend dat het CJG nog een toeleiding moet afgeven.
- Er ontbreekt samenwerking binnen de gemeente. Wanneer een kind bijvoorbeeld naar een zorgboerderij gaat, moet de ouder ook nog verantwoorden dat het kind niet naar school gaat. Professionals zouden meer moeten samenwerken en op elkaars expertise en oordeel vertrouwen. Een 'spil' die alles voor een gezin overziet en afstemt binnen de gemeente zou hierbij prettig zijn.
- Er ligt een enorme administratieve druk op ouders, bijvoorbeeld voor het pgb, terwijl ze daardoor minder tijd en zorg kunnen geven aan hun zorgbehoevende kind. Het voelt alsof er gecontroleerd wordt of ouders niet frauderen, maar het zou moeten gaan om mensen helpen. Ouders zijn compleet afhankelijk.
- Er is veel verloop van hulpverleners en de overdracht is niet altijd goed.

Naast de passendheid van de hulp hebben gezinnen ook gesproken over hoe zij de hulp hebben ervaren en wat hierin te verbeteren was. Hieruit kwam een aantal punten naar voren. Ten eerste verschillen gezinnen in de mate waarin ze ontzorgd willen worden. Waar sommigen de gezinscoach zagen als casusregisseur die veel voor hen uit handen neemt, zagen anderen de gezinscoach in hoofdzaak als iemand die ondersteunt bij het invullen van formulieren. Ten tweede hebben gezinnen gesproken over de overdracht van de ondersteuning door de pilotgezinscoach naar aanvullende hulp of reguliere hulp door de gezinscoach. Twee gezinnen ervoeren dit als prettig, omdat zij hun verhaal niet hoefden te herhalen. Voor een ander gezin was het onduidelijk of dit het geval zou zijn. Dit gezin vond het frustrerend dat de brede vraagverheldering uit de pilot nog niet 'telde' als intake. Ten derde benoemden enkele gezinnen de onwenselijkheid dat hun dossier na negentig dagen gesloten zou worden als er op dat moment geen actieve hulpvragen zijn. Zij gaven aan een of meer zorgintensieve kinderen te hebben, voor wie altijd hulp nodig zal blijven. Dat ze na negentig dagen opnieuw op de wachtlijst voor een gezinscoach zouden moeten worden opgenomen en er een nieuw dossier geopend moet worden, vinden zij omslachtig en zonde van ieders tijd.[4] Ook behouden zij graag hetzelfde aanspreekpunt. Gezinnen wensen hier meer maatwerk, passend bij hun situatie in plaats van het werken volgens protocollen. Gezinnen benoemden nog een paar andere knelpunten die meer over jeugdhulp in brede zin gaan. Deze staan verkort weergegeven in box 5.2.

Ten slotte benoemden gezinnen meerdere keren dat er voor hen zaken onduidelijk waren. Zo was het voor gezinnen niet duidelijk of de pilotgezinscoach ook hun gezinscoach zou worden als zij de wachtlijst hadden doorlopen. Voor een van de drie gezinnen bleek dit niet het geval, maar zij waren hier achteraf blij mee, omdat de nieuwe gezinscoach meer kennis had van de doelgroep van hun kind. Deze gezinscoach was ook al tijdens de pilot geconsulteerd over hun situatie en hierdoor dus goed op de hoogte hiervan. De pilotwerkwijze en de ruimte daarin voor de gezinscoach waren niet duidelijk voor alle gezinnen. Zij hadden graag meer informatie gewild over de meerwaarde van de pilotwerkwijze. Een gezin had het gevoel dat de ruimte voor de gezinscoach tijdens de pilot was veranderd. Voor een ander was het plan rondom opvoedondersteuning onduidelijk. Zij wisten niet wat de tijdlijn was en welke stappen precies ondernomen zouden worden. Voor een paar gezinnen was het onduidelijk wat de rol van de gezinscoach was ten opzichte van de andere hulpverlenende instantie of het pgb-team. Ten slotte was het voor sommige gezinnen onduidelijk of een toeleiding of pgb-aanvraag wel of niet afgegeven of goedgekeurd was. Gezinnen hadden behoefte aan een schriftelijke bevestiging hiervan.

4 Tot negentig dagen na het sluiten van het dossier is het mogelijk het dossier te laten heropenen door dezelfde gezinscoach voor dezelfde hulpvraag. Bij nieuwe vragen wordt een nieuw dossier geopend door een nieuwe gezinscoach en wordt de informatie uit het oude dossier niet gebruikt. Wanneer is toegeleid naar jeugdhulp voor kinderen, kan het zijn dat het CJG op basis van de evaluatie en behaalde doelen de toeleiding verlengt.

Box 5.3. Voorbeelden van passender hulp door gezinscoaches

Ouders meldden zich bij het CJG naar aanleiding van een seksueel incident met hun kind. Gezien de aard van het incident zou de gezinscoach normaal gesproken deze inwoner direct op de wachtlijst voor een gezinscoach hebben gezet. In de pilot heeft de gezinscoach echter de ruimte genomen om, in overleg met de gedragswetenschapper, het vlaggensysteem* in te zetten. Hiermee is het gedrag als normaal en niet-traumatisch beoordeeld, waardoor het gezin was gerustgesteld en met het gegeven advies verder kon. Een aanmelding voor gezinscoach of vervolghulp was niet meer nodig.

Een school nam contact op met het CJG, omdat de school zich zorgen maakte over de veiligheid van het kind. De gezinscoach heeft contact opgenomen met ouders, wat hen verraste. Door direct met ouders en school om tafel te gaan zitten, is de hierdoor ontstane frictie niet geëscaleerd. De gezinscoach heeft ook met de kinderen gesproken en de situatie als mild beoordeeld. De ouders konden met hulp van het opvoedsteunpunt verder geholpen worden.

** Het vlaggensysteem is een signaleringsinstrument om seksueel gedrag te beoordelen, te bespreken en er gepast op te reageren.*

5.2.4 Passender hulp volgens professionals

De gezinscoaches is gevraagd of zij passender hulp konden bieden aan gezinnen tijdens de pilot. Een algemene kanttekening hierbij is dat de gezinscoaches aangaven dat zij door de korte looptijd van de pilot, in combinatie met wachtlijsten bij overige partners, geen goede inschatting konden maken van de passendheid van de hulp. Veel zorg was immers nog niet opgestart. Daardoor konden zij niet goed inschatten of de pilot in het algemeen leidt tot de inzet van meer passende hulp.

Op basis van hun beperkte ervaringen gaven gezinscoaches aan dat de hulp voor gezinnen in sommige situaties passender was. Ten eerste kon er al veel bereikt worden in vijf gesprekken. Er zijn gezinnen die door gezinscoaches in vijf gesprekken geholpen waren met advies en/of uitleg over de normale hobbels in de ontwikkeling van kinderen (normaliseren). Enkele van deze gezinnen zouden in de reguliere werkwijze op de wachtlijst voor een gezinscoach zijn gezet. Daarnaast werd voor gezinnen die wel op de wachtlijst van het CJG kwamen met de ondersteuning en het advies in de eerste gesprekken mogelijk voorkomen dat problemen zich opstapelden en escaleerden. Gezinnen gingen dan stabieler de wachttijd van het CJG in. Dit zou er vervolgens toe kunnen bijdragen dat zij sneller het gezinscoachingstraject kunnen afronden, maar of dat echt zo is, is nog niet te zeggen. Betere hulp was er ook voor gezinnen waarvoor in deze fase al enkele hulpacties of verwijzingen uitgezet zijn. Hoe eerder die hulp kan starten, hoe passender gezinscoaches dit vonden.

Ten tweede ervoeren gezinscoaches dat ze meer maatwerk konden bieden en buiten de kaders konden handelen, omdat er minder formaliteiten en protocollen waren waaraan zij zich moesten houden. Zo schatten ze per situatie in of en wanneer een huisbezoek nodig was, wanneer ze met andere betrokkenen om tafel gingen en wanneer ze overlegden met collega's. Daarnaast ontvingen gezinnen die op de wachtlijst voor een gezinscoach kwamen, indien nodig en mogelijk al adviezen en hulp, zoals een toeleiding naar de jeugdarts, of werden zij op ander hulpaanbod gewezen, zoals de POH-GGZ of de voedselbank. In de reguliere werkwijze zou er tijdens de wachtlijst alleen geluisterd zijn naar de gezinnen om te bepalen of zij met meer urgentie op de wachtlijst moeten komen.

Ten slotte ervoeren gezinscoaches de tijd en ruimte om met aandacht naar het verhaal van het gezin te luisteren. Normaal komen aanmeldingen tussendoor, maar nu de pilot zoveel prioriteit had, vroegen ze meer door en konden ze beter inschatten wat het gezin nodig had aan hulp. Box 5.3 bevat twee sprekende voorbeelden van het bieden van passender hulp. Een gezinscoach vatte het als volgt samen: "Je kan nu echt doen wat nodig is voor kinderen. Daar hebben we altijd onze mond vol van, maar nu kan het ook daadwerkelijk."

Gezinscoaches vonden dat bij de meerderheid van de gezinnen de hulp niet meer of minder passend was dan in de reguliere werkwijze. De hulp waarnaar gezinnen werden verwezen, hing af van hun situatie en hulpvraag. Voor het merendeel van de gezinnen was de ingezette hulp volgens gezinscoaches hetzelfde als waarop ze in de reguliere werkwijze uitgekomen zouden zijn (zie ook 5.4.1 'Verwijzingen'). Gezinscoaches gaven aan dat zij de kennis en kunde hebben om gezinnen passend te ondersteunen of te verwijzen, maar dat er in de pilot vooral ruimte was om dit eerder en flexibeler in te zetten. Daarbij konden de gezinscoaches in de pilot ook vragen binnenkrijgen die niet binnen hun expertise vielen, waardoor zij zich hierin wat meer moesten verdiepen.

Klantvriendelijker

Gezinscoaches gaven aan dat ze de nieuwe werkwijze, behalve sneller en in sommige situaties passender, ook klantvriendelijker vinden. Voor gezinnen was het prettig dat zij één contactpersoon hadden vanaf de aanmelding tot aan de start van het jeugdhulp- of gezinscoachingstraject. Er was ruimte voor de gezinscoaches om het gezin om de twee weken te bellen als het op de wachtlijst stond, in plaats van dat wachtlijstbeheer dit deed. Dit voorkwam dat gezinnen hun verhaal moesten herhalen en steeds andere mensen spraken met verschillende visies op hun situatie. Dit gaf volgens gezinscoaches rust voor de gezinnen en droeg eraan bij dat gezinnen zich gehoord en begrepen voelden. Niet in alle situaties maakten gezinscoaches gebruik van deze mogelijkheid. Dat de gezinscoach uit de pilot uiteindelijk de gezinscoach werd voor het gezin was ook klantvriendelijker, hoewel dit lang niet altijd mogelijk was. Hierbij moet opgemerkt worden dat het behoud van dezelfde gezinscoach binnen de pilot geen voorwaarde of doelstelling was. Ook het niet direct opbouwen van een dossier was fijn voor gezinnen, hoewel gezinscoaches wel aangaven gespreksverslagen bij te houden voor het geval er uiteindelijk een aanmelding voor een gezinscoach wordt gedaan. Ouders konden op verzoek ook beschikken over deze gespreksverslagen. Ten slotte gaven gezinscoaches aan dat de pilot ruimte gaf om te werken aan het vertrouwen in de hulpverlening. Dit was zeker voor gezinnen met eerdere negatieve ervaringen met hulpverlening prettig, want met vertrouwen en een open gesprek kwamen gezinscoaches uiteindelijk tot betere hulp.

5.2.5 Invloed van de ondersteuningsvraag volgens professionals

De ondersteuningsvraag van gezinnen had volgens gezinscoaches enige invloed op hoe passend de pilotwerkwijze voor hen was. Gezinscoaches gaven grofweg drie type ondersteuningsvragen van gezinnen aan: 1. gezinnen met enkelvoudige hulpvragen, 2. gezinnen met complexere hulpvragen en 3. gezinnen met een crisissituatie.

De gezinnen met enkelvoudige hulpvragen vormden de groep die mogelijk na de maximaal vijf gesprekken geen verdere hulp behoefden. Zij konden geholpen worden met het advies van de gezinscoach in deze gesprekken of verder opgepakt worden in het voorliggend veld. Dit gold echter niet voor alle gezinnen met enkelvoudige hulpvragen. Sommige kwamen alsnog op de wachtlijst voor een gezinscoach. Gezinscoaches gaven bovendien aan dat veel van de gezinnen die nu in vijf gesprekken geholpen waren, in de reguliere werkwijze ook niet op de wachtlijst voor een gezinscoach zouden komen, omdat zij doorverwezen zouden zijn naar bijvoorbeeld het opvoedsteunpunt.

Gezinnen met een complexere hulpvraag waren in vijf gesprekken niet voldoende geholpen. Zij kwamen in principe op de aanmeldlijst voor een gezinscoach, mits de gezinnen daar toestemming voor gaven en de hulpvraag aansloot bij wat een gezinscoach kan bieden.[5] De meeste gezinnen die met vragen bij het CJG komen, vallen volgens de gezinscoaches binnen deze groep. In de pilot hebben gezinscoaches verschillend gehandeld bij gezinnen met een complexe hulpvraag. Een deel heeft na de brede vraagverheldering het gezin op de wachtlijst gezet, waarna de reguliere werkwijze weer is gaan lopen. Zij hadden na een of twee gesprekken voldoende helder wat de hulpvraag was en kwamen tot de conclusie dat deze niet in de vijf gesprekken was op te lossen. Deze gezinscoaches wilden niet al meer gesprekken voeren, wetende dat dit niet voldoende zou zijn en het hulpverleningsproces dan onderbroken zou moeten worden. Hoewel zij dingen uitzochten en voorwerk deden, wilden ze niet de verwachting scheppen dat het gezinscoachingstraject al begonnen was. Een ander deel van de gezinscoaches heeft met deze gezinnen wel meer gesprekken gevoerd en een start gemaakt met de hulpverlening. Deze gezinscoaches hebben de ruimte in de pilot gebruikt om al meer voor de gezinnen te doen en ook nadat zij op de wachtlijst waren gezet een vinger aan de pols te houden.

5 Gezinnen die in een complexe scheiding zitten, kloppen veel aan bij het CJG. Als het met het kind goed gaat en ouders geen opvoedvraag hebben, kan een gezinscoach niet zoveel bieden en verwijst deze door naar bijvoorbeeld een mediator. Gezinscoaches houden zich niet bezig met juridische vragen en schrijven geen rapportages of adviezen over omgangsregelingen.

Het niet onderbreken van de hulp en het contact vonden zij klantvriendelijker, hoewel ze aangaven hier zonder de vrijgemaakte uren geen tijd voor te hebben. Het was belangrijk om gezinnen erop voor te bereiden dat ze op de wachtlijst zouden komen te staan en ook voor henzelf als gezinscoach een onderscheid te blijven maken tussen de pilot en je caseload.

Ten slotte was er nog de groep gezinnen met een crisissituatie. Deze groep is in de basis niet geschikt voor het CJG en de pilot. Zij werden doorverwezen naar het Crisis Interventie Team (CIT) of Veilig Thuis (VT). Soms ontstond de crisis echter na het eerste gesprek met de gezinscoach in de pilot. De samenwerking met VT en het CIT verliep dan moeizaam, doordat beide geen actie ondernemen zolang het CJG erbij betrokken is. Het CJG zag zichzelf echter nog niet als erbij betrokken: er was geen dossier en geen 'reguliere' gezinscoach. In deze crisissituaties zorgden de rol en betrokkenheid van het CJG in de pilot voor onduidelijkheid. Gezinnen voelden zich hierdoor van het kastje naar de muur gestuurd. De gezinscoaches zijn in deze situaties noodgedwongen voor de gezinnen aan de slag gegaan, want voor hun gevoel konden ze hun handen er niet vanaf trekken. Dit heeft hen veel tijd gekost, vaak ook buiten de pilot-uren.

5.3 Brede vraagverheldering

Een tweede doel van de pilotwerkwijze is dat gezinscoaches de extra tijd die besteed kan worden aan een gezin gebruiken om de hulpvraag breed uit te vragen. De gedachte is dat door deze brede vraagverheldering de hulpvraag beter in beeld komt en het gezin daardoor beter geholpen kan worden. De meest passende hulp kan ingezet worden: dit kan van het CJG zijn, maar ook van andere afdelingen van de gemeente, het voorliggend veld of andere hulporganisaties. In de reguliere werkwijze zou deze brede vraagverheldering pas bij de start van het gezinscoachingstraject plaatsvinden en niet al bij de aanmelding.

In het onderzoek is aan de gezinnen gevraagd hoe ze de brede vraagverheldering hebben ervaren en wat deze volgens hen oplevert. De gezinscoaches is ook gevraagd naar hun ervaringen met de brede vraagverheldering en welke methodiek zij hiervoor toepassen. Bovendien is aan beide groepen gevraagd hoeveel tijd en gesprekken nodig waren voor de brede vraagverheldering. Overkoepelend kunnen we stellen dat gezinnen het nut van de brede vraagverheldering begrijpen en deze zelfs als prettig ervaren. Voor de geïnterviewde gezinnen nam de brede vraagverheldering meestal twee gesprekken in beslag. Bij de gezinscoaches valt op dat zij geen vaste uitvraagmethodiek hanteren, maar wel een meerwaarde zien in het breed uitvragen. Hoeveel tijd dit kost, benaderen gezinscoaches vanuit verschillende perspectieven, waardoor het beeld wisselend is.

5.3.1 Ervaringen van gezinnen met brede vraagverheldering

De gezinnen gaven aan dat zij begrijpen waarom gezinscoaches breed uitvragen en hebben dit ook als prettig ervaren. De brede vraagverheldering had volgens hen een aantal voordelen. Ten eerste konden gezinscoaches de juiste hulp inzetten. Door breed te kijken naar hun vraag, situatie en achtergrond leerden de gezinscoaches hen beter kennen. In de gesprekken was aandacht voor ouders, kinderen, de omgeving en eventuele ervaringen met hulp. Met het brede uitvragen brachten gezinscoaches volgens gezinnen ook de onderliggende oorzaken van de problemen in kaart. Deze brede blik hielp gezinscoaches de juiste hulp aan te bieden en in te schatten of er mogelijk andere hulp naast jeugdhulp nodig was. In een enkele situatie werd ook aanvullende jeugdhulp besproken naast de door gezinnen gevraagde hulp. Een tweede voordeel was dat gezinscoaches met de verkregen informatie toeleidingen konden afgeven naar of aanmeldingen konden doen voor vervolghulp. Dit diende soms erg specifiek en nauwkeurig te gebeuren en gezinnen vonden het prettig dat de gezinscoaches dit deden of hen hierin ondersteunden. Ten derde gaf de brede vraagverheldering gezinnen de gelegenheid om hun zorgen te ventileren. De gezinnen werden uitgenodigd om dingen te vertellen, waardoor zij zich gehoord en begrepen voelden. Ten slotte benoemden gezinnen dat ze het prettig vonden dat er werd gekeken naar de toekomst en wat er mogelijk nog op hun pad kon komen.

Hoewel een enkel gezin de brede blik niet had verwacht, waren alle gezinnen tevreden over hun gesprekken met de gezinscoach en de gehanteerde brede blik. Zij benoemden dat het open en prettige gesprekken waren en dat de juiste vragen werden gesteld. Een gezin had het prettig gevonden als er meer tijd was geweest om de gezinscoach beter te leren kennen en een band op te bouwen. Alle gezinnen waren tevreden over de manier waarop de gezinscoach contact met hen maakte. Gezinnen omschreven de gezinscoaches onder andere als aardig, behulpzaam, menselijk en betrokken. Een gezin met eerdere jeugdhulpervaring zei zelfs dat de gezinscoach een 'positieve uitzondering was ten opzichte van andere organisaties'. Wel dient opgemerkt te worden dat twee gezinnen al bekend waren met de gezinscoach uit de pilot. Gezinnen



hadden het gevoel dat gezinscoaches voldoende kennis hadden en hen wegwijs konden maken in het jeugdhulp-systeem. Ten slotte benadrukten gezinnen het belang van goede communicatie en het scheppen van de juiste verwachtingen. Een deel van de gezinnen was hier tevreden over. Het was hen duidelijk waarom dingen besproken werden, wat het CJG wel en niet kon betekenen en wanneer dingen eventueel met een leidinggevende werden besproken. Een ander deel zag hier ruimte voor verbetering. Zoals hierboven beschreven, was er ook onduidelijkheid voor gezinnen over de rol van de gezinscoach in en buiten de pilot, de mogelijkheden binnen de pilot en welke stappen de gezinscoach zou ondernemen.

5.3.2 Ervaringen van professionals met brede vraagverheldering

Aan gezinscoaches is gevraagd welke methodiek zij hanteren voor de brede vraagverheldering en wat zij de meerwaarde hiervan vinden.

Methodiek voor brede vraagverheldering

De gezinscoaches hebben verschillende methodieken gehanteerd om de hulpvraag van gezinnen breed uit te vragen. Zowel de GIZ, het triageformulier[6] als de Signs of Safety-methode[7] zijn gebruikt. De gezinscoaches gaven echter aan dat zij de methodieken niet systematisch inzetten in een gesprek. Zij zien dit dan als een riedeltje dat je afwerkt, wat niet prettig is voor het gezin. De gezinscoaches verwerkten daarom de verschillende leefgebieden uit de methoden organisch in het gesprek en vroegen gericht door op wat volgens hen belangrijk was. De GIZ-afbeelding wordt weleens ter illustratie voor gezinnen meegenomen bij de start van het gezinscoachingstraject, maar in de pilot is dit vrijwel niet gebeurd. Hoe breed gezinscoaches uitvroegen en welke leefgebieden ze bespraken, pasten zij aan aan de problematiek en de vraag van de gezinnen. Als gezinnen met een duidelijke hulpvraag kwamen, zelf al veel uitgezocht hadden of heel open vertelden, werden geen 'onnodige vragen' gesteld.

6 De vragen uit het aanmeldformulier van het CJG zelf.
7 Signs of Safety is een oplossingsgerichte benadering om veiligheid te creëren voor kinderen in situaties waarin sprake is van (een vermoeden van) kindermishandeling.

Dit komt volgens gezinscoaches onprofessioneel over en kan gezinnen overbelasten. Het devies is: een methode is een hulpmiddel, geen doel op zich. De gezinscoaches gaven aan over voldoende kennis en ervaring te bezitten om de brede vraagverheldering op de beschreven flexibele manier vorm te geven. Een aantal benoemden specifiek hun eerdere ervaring bij de stedelijke servicelijn.[8] Anderen stelden dat gezinscoaches onderling verschillen in hoe breed ze uitvragen en dat voor beginnende professionals een dergelijke methodiek wel houvast kan bieden.

De hierboven beschreven werkwijze voor het breed uitvragen was volgens gezinscoaches niet anders dan in de reguliere werkwijze. Gezinscoaches vroegen al breed uit wat de hulpvraag van het gezin is en spraken ook met dezelfde betrokkenen rondom het gezin, zoals school, netwerk of andere hulpverleners. Het verschil zat vooral in het moment. In de pilot gebeurt de brede vraagverheldering bij de aanmelding, in plaats van pas bij de start van het gezinscoachingstraject (ook wel de intake genoemd). In de pilot was er meer tijd in de aanmelding om deze brede vraagverheldering te doen. Sommige gezinscoaches benoemden dat het verschil met de bereikbaarheidsdiensten[9] niet erg groot was. Tijdens deze diensten zijn gezinscoaches bereikbaar voor vragen van inwoners en professionals. Wat veranderde is dat gezinscoaches vaker met andere gezinscoaches in de pilot contact hadden. Dit informele overleg over casussen ervoeren zij als prettig, omdat het snel en op maat kon plaatsvinden en niet hoefde te wachten tot het jeugdteamoverleg.[10]

Meerwaarde van brede vraagverheldering

De belangrijkste meerwaarde van de brede vraag-verheldering was dat de gezinscoaches bij de aanmelding al meer te weten kwamen over de gezinnen. Door in meerdere gesprekken breed uit te vragen, konden de gezinscoaches een moment van reflectie inlassen en daarna meer de diepte ingaan. Daarnaast gaven gezinnen in een tweede gesprek soms meer prijs, zo gaven de gezinscoaches aan. Door deze verdiepende vragen en eerste relatieopbouw kwamen zij meer over de gezinnen te weten. Zo werd een aantal keren benoemd dat bij de eerste aanmelding slechts één probleem van het gezin aangegeven werd, zoals licht verstandelijk beperking (LVB) of GGZ-gerelateerd, terwijl uit de gesprekken bleek dat er multiproblematiek speelt.

Gezinscoaches konden beter inschatten hoe complex een gezin is, hoewel opgemerkt werd dat hier niet per se vijf gesprekken voor nodig zijn. De gezinscoaches gaven aan dat de aanvullende informatie uit de brede vraagverheldering kon ondersteunen in de afweging welke hulp nodig was en hen hielp inschatten of een gezin in vijf gesprekken te helpen was. Daarentegen werd ook genoemd dat ze niet vaak op andere hulpvragen uitkwamen door de brede vraagverheldering.

Er zijn twee andere voordelen genoemd van de brede vraagverheldering in de pilot. Ten eerste dat gezinnen zich mogelijk meer gehoord voelden. Ten tweede dat deze prettig was bij de overdracht naar de gezinscoach die vervolgens aan een gezin gekoppeld werd. De gezinscoach uit de pilot voerde hierbij vooral het woord, waardoor de cliënt niet nogmaals zijn verhaal hoefde te herhalen en alleen hoefde aan te vullen.

Gezinscoaches noemden ook nadelen van de brede vraagverheldering in de pilot. Ten eerste vroegen zij zich af of de brede vraagverheldering wel past als je gezinnen in vijf gesprekken wilt helpen. Ze vreesden dat gezinnen mogelijk breder ondersteund worden dan nodig, hoewel zij hier in hun eigen caseload geen voorbeelden van hadden. Ook gaven zij aan dat het CJG nu eenmaal de toegang voor de jeugdhulp is, dus dat de focus ook meer ligt op jeugdhulpvragen en minder op Wmo-brede vragen. Ten slotte ervoeren sommigen dat gezinnen verschillen in hun reactie op de brede vraagverheldering. Sommige gezinnen vonden deze onnodig en indringend. Met extra uitleg konden de gezinscoaches hen echter overtuigen van het nut ervan.

5.3.3 Tijdsinvestering in brede vraagverheldering volgens gezinnen

Aan de gezinnen is gevraagd hoeveel gesprekken over hun hulpvraag zij met de gezinscoach hebben gehad. Eventuele gesprekken met gezinnen na de pilotperiode, als zij op de wachtlijst stonden voor een gezinscoach, zijn hierin niet meegenomen. Van de twaalf gezinnen benoemden tien dat zij in totaal twee gesprekken hadden met de gezinscoach. In twee gezinnen was één gesprek voldoende. De registratiedata laten een grotere verscheidenheid zien. In twee gezinnen was er daarnaast een gesprek na afsluiting van de hulp (opvoedondersteuning en ambulante spoedhulp), waarbij de gezinscoach uit de pilot aansloot.

8 Voorheen verwerkte de stedelijke servicelijn alle aanmeldingen van het CJG Den Haag, in plaats van de stadsdeelaanpak zoals die nu gehanteerd wordt.
9 Gezinscoaches hebben ingeroosterde dagdelen waarop ze telefonisch bereikbaar zijn en gezinnen en professionals te woord staan.
10 Elke gezinscoach brengt zes weken na de start van het gezinscoachingstraject het gezin in tijdens het jeugdteamoverleg om het gezinsplan in grote lijnen met collega's te bespreken.

De gezinnen gaven aan dat een van de twee gesprekken over hun hulpvraag een langer durend gesprek was, waarin de meeste dingen werden besproken. Een gezin zei over het tweetal gesprekken: "Het is belangrijk om in het begin de tijd te nemen om het probleem en de situatie breed in beeld te brengen en het daarna pas op te gaan lossen. Het is een investering van tijd, maar het is geen vertraging van het proces." Naast de gesprekken met de gezinscoach benoemden gezinnen dat zij ook contact hadden met de gezinscoach via e-mail en WhatsApp. Gezinnen waren tevreden over het aantal gesprekken en de tijd die hier-tussen zat. Ook het gebruik van WhatsApp vonden zij prettig en laagdrempelig. Het contact tussen gezinnen en gezinscoach als de gezinnen op de wachtlijst voor een gezinscoach stonden, is wisselend beleefd. Een deel van de gezinnen was tevreden over het aantal en de duur van deze gesprekken, maar één gezin gaf aan meer contact te hebben gewild.

5.3.4 Tijdsinvestering in brede vraagverheldering volgens professionals

Hoe gezinscoaches de tijdsinvestering voor de brede vraagverheldering beoordeelden, hangt er mede vanaf waarmee zij deze vergeleken. Er waren drie perspectieven te onderscheiden. In het eerste perspectief werd de brede vraagverheldering in de pilot vergeleken met een reguliere aanmelding. Vanuit die blik kost de pilotwerkwijze meer tijd. In plaats van één gesprek was er nu ruimte voor meer gesprekken en om de vinger aan de pols te houden als gezinnen op de wachtlijst kwamen te staan. Bij gezinnen die door de brede vraagverheldering niet op de wachtlijst voor een gezinscoach kwamen, werd tijd bespaard. Voor hen was er geen dossieropbouw en geen wachtlijstbeheer. Wachtlijstbeheer kost elke twee weken al snel een half uur telefoneren en een half uur administratie. Wel hielden gezinscoaches tijdens de gesprekken een gespreksverslag bij. Dit had in de bestaande administratieve systemen geen plek en werd apart bewaard. De wens voor een administratiesysteem waarin dergelijke gesprekken vast-gelegd kunnen worden, werd uitgesproken tijdens een focusgroep. Dit is dan nog geen officieel dossier, maar kan wel met een druk op de knop ingezien worden en eventueel overgezet worden naar een dossier mocht dit toch nodig zijn.

Het tweede perspectief vergelijkt de pilotwerkwijze met de intake bij de start van het gezinscoachingstraject. Volgens de gezinscoaches met dit perspectief was de pilotwerkwijze sneller. Bij een reguliere intake zijn er in een tijdsbestek van zes weken meer gesprekken, overleggen en beslissingen om te nemen. Bovendien opperden gezinscoaches dat het extra tijd scheelt als de brede vraagverheldering in de aanmelding gebruikt zou worden om al een gezinsplan te maken. Dan wordt de starttijd van het gezinscoachingstraject ingekort. Dit was echter geen onderdeel van de pilotmethodiek. Daarnaast gaven gezinscoaches aan dat de doorlooptijd binnen de pilot korter was dan bij de intakeperiode bij een regulier gezinscoachingstraject.

Het derde perspectief is dat gezinscoaches eigenlijk dezelfde dingen deden voor het gezin, maar in een andere volgorde. Door een deel van de gesprekken uit de intake naar de aanmelding te halen, was dit sneller voor het gezin.

Gezinscoaches vonden de tijd die ze aan de brede vraagverheldering besteedden nuttig. Zij plaatsten echter wel een kritische noot: de werkdruk is lastiger te overzien als de brede vraagverheldering bij de aanmelding plaatsvindt. In plaats van dat je een caseload hebt die past bij jouw beschikbaarheid, is de werkdruk afhankelijk van de hoeveelheid en het type gezinnen die in jouw dienst bellen. Met veel telefoontjes en/of veel complexe gezinnen, waarbij meerdere gesprekken nodig zijn, loopt de werkdruk op. Sommigen ervoeren daardoor druk om de vraag van gezinnen in de pilot snel af te handelen, zodat er weer ruimte was voor nieuwe telefoontjes van gezinnen. Deze gezinscoaches zeiden dat hun productiviteit en de kwaliteit van hun werk hieronder leed.

Ten slotte maakten gezinscoaches niet altijd gebruik van de vijf gesprekken die voor de pilot beschikbaar waren, maar leverden zij hierin maatwerk. Dat betekende dat gezinscoaches bij korte adviezen en soepele doorverwijzingen eerder klaar waren dan beoogd. Het gezin werd ergens anders dan goed verder geholpen. Als een doorverwijzing moeizaam en stroef verliep of lang duurde, gaven gezinscoaches aan juist meer tijd kwijt te zijn aan de begeleiding van de gezinnen. Hoewel de beschikbare pilot-uren dan overschreden werden, gaven gezinscoaches aan deze begeleiding wel te blijven bieden, omdat dit de klantvriendelijkheid en de ervaring van gezinnen ten goede kwam.



5.4 Verwijzing naar voorliggend veld en andere domeinen

De pilot beoogde ouders voldoende te helpen in de pilotperiode zelf, waardoor verdere hulp niet nodig is, dan wel ouders vroegtijdig door te verwijzen naar het voorliggend veld, dan wel een adequate overdracht aan WMO/SWZ of JGZ te faciliteren. Dit zou vervolgens kunnen leiden tot een kortere wachtlijst bij het CJG.

Hieronder kijken we per doorverwijzingsmogelijkheid in hoeverre deze verwachting volgens professionals behaald is. Daarbij worden ook andere doorverwijzingsmogelijkheden beschreven dan de hierboven genoemde drie opties. De interviews met ouders gingen alleen over de passendheid van de verwijzing, die is hierboven al beschreven. Eerst volgt een aantal algemene observaties over verwijzingen binnen de pilot.

5.4.1 Algemene bevindingen: verwijzingen binnen de pilot

Gezinscoaches gaven in de volle breedte van de verwijzingsmogelijkheden aan dat ze binnen de pilot niet tot andere verwijzingen zijn gekomen dan voorheen. De gelopen route naar die verwijzing was (mogelijk) anders, maar de uiteindelijke uitkomst niet. Een enkele keer is er eerder gedacht aan het inzetten van een Eigen Toekomst Plan of een verwijzing naar het voorliggend veld. Ook gaven gezinscoaches aan wat beter zicht te hebben op instanties die kunnen ondersteunen bij schuldhulpverlening of financiën. Ten slotte zeiden gezinscoaches tijdens de pilot te hebben gedaan wat nodig was.

Wanneer gezinnen meer nodig hadden dan er in de pilot beschikbaar was, gaven de professionals aan de pilot ook voor deze gezinnen prettig te vinden. In deze pilotgesprekken konden zij de hulpvraag goed in kaart brengen en al een aantal praktische zaken in gang zetten. De beleving van de gezinscoaches was dat dit zorgt voor een betere overdracht van het gezin naar verdere hulp en mogelijk de-escalerend werkt, omdat er al wat handvatten en duidelijkheid gegeven zijn.

5.4.2 Geen verdere hulp nodig

Wanneer er geen verdere hulp nodig is, wil dat zeggen dat het gelukt is gezinnen voldoende te helpen en te ondersteunen, waardoor inzet van andere hulp niet (meer) nodig is. Uit de gesprekken met gezinscoaches kwam naar voren dat dit scenario binnen de pilot weinig voorkwam. Vaak waren de vragen van de gezinnen te complex om in de pilot op te lossen en was er meer begeleiding en ondersteuning nodig.

Wanneer het wel is gelukt om gezinnen binnen de pilot-termijn te helpen, gaven de gezinscoaches aan dat het prettig was dat deze gezinnen niet eerst op een wachtlijst hebben gestaan. Hierdoor escaleerde de situatie niet en voelden de gezinscoaches meer rust om met de gezinnen aan de slag te gaan. Daarnaast gaven gezinscoaches aan dat gezinnen het waardeerden dat er tijdens de pilot geen dossier werd opgebouwd, dit maakte hulp vragen voor de gezinnen laagdrempeliger. Gezinscoaches merkten echter ook op dat het gevaar bestaat dat er een nieuwe doelgroep bediend wordt, die voorheen niet bij het CJG terechtkwam. Immers, gezinnen die goed te helpen zijn binnen de pilottermijn, zouden mogelijk ook geholpen kunnen worden in het voorliggend veld.

5.4.3 Doorverwijzingen naar het voorliggend veld

Wat betreft doorverwijzingen naar het voorliggend veld gaven gezinscoaches aan dat dit binnen de pilot niet vaker werd gedaan dan voorheen, maar dat wel de manier waarop de verwijzing verliep binnen de pilot anders was. Ze gaven aan dat een verwijzing naar het voorliggend veld vooral beïnvloed werd door de hulpvraag van het gezin en het daarvoor aanwezige aanbod in het voorliggend veld. Daarbij werd opgemerkt dat gezinnen vaak tevreden waren met deze optie, aangezien er in het voorliggend veld niet gewerkt wordt met wachtlijsten en dossiers. Tegelijkertijd waren er ouders die twijfelden of het voorliggend veld wel geschikt en passend was voor hun kind. Ook Wenners gaven aan dat er tijdens de pilot niet vaker een beroep is gedaan op hun kennis van het voorliggend veld, omdat gezinscoaches zelf vaak ook voldoende hun weg wisten te vinden. Wenners gaven aan dat daar nog winst te behalen is. Wenners hebben meer tijd om zaken binnen het voorliggend veld uit te zoeken. Daar zouden de gezinscoaches meer en vaker gebruik van mogen maken.

Gezinscoaches gaven aan dat zij tijdens de gesprekken binnen de pilot goed konden inventariseren of verwijzing naar het voorliggend veld wenselijk en mogelijk was en welke hulp dan het meest gewenst en passend was. Daarbij merkten zij ook op dat sommige hulpvragen in eerste instantie heftig en complex leken, maar na een brede vraagverheldering toch naar het voorliggend veld verwezen konden worden. Ook gaven gezinscoaches aan tijdens de pilot iets meer ruimte te hebben om te overleggen met het voorliggend veld. In een aantal gevallen was het voorliggend veld aanvullend op, en niet ter vervanging van, de ondersteuning van het CJG. Het gaat hierbij dus niet om vaker doorverwijzen naar het voorliggend veld, maar om het beter doordenken en voorbereiden van een dergelijke verwijzing.

Daarentegen gaven gezinscoaches ook aan dat een verwijzing naar het voorliggend veld vaak niet (meer) mogelijk was, omdat de hulpvraag te complex was. Als verklaring wezen zij op de drempel die ouders ervoeren om met hun vragen bij het CJG aan te kloppen. Als ze die stap eenmaal wel maakten, was de problematiek vaak te complex geworden. Wenners onderschrijven dit beeld. Zij gaven aan dat een bredere aanwezigheid van het CJG in het voorliggend veld noodzakelijk is om echt laagdrempelig en preventief te kunnen werken.

5.4.4 Toeleidingen aanvragen/verlengen

Gezinscoaches gaven aan met regelmaat verzoeken om (verlengingen van) toeleidingen te hebben gekregen. Hier gingen de verschillende locaties in de pilot verschillend mee om. Zo werden deze vragen in Laak doorgezet naar een speciaal team dat deze aanvragen behandelt. In de overige stadsdelen werden deze verzoeken wel binnen de pilot opgepakt. De gezinscoaches in deze stadsdelen gaven aan dat het in de pilot goed mogelijk was om toeleidingen aan te vragen of te verlengen, omdat er voldoende ruimte was om de hulpvraag van ouders goed uit te vragen en de aanvraag goed uit te werken. Ook gaven zij aan dat er van de pilotmethodiek werd afgeweken als het om een verlenging ging. Dan was er al veel bekend over een gezin of was het gezin al bekend bij de gezinscoach zelf. Dan werd er geen brede vraagverheldering gedaan, maar waren de vragen gericht op de verlenging. Gezinscoaches zeiden het oneerlijk te vinden dat deze aanvragen in de pilot zo snel werden opgepakt en doorgezet, terwijl er ouders op de wachtlijst stonden met vergelijkbare vragen die niet werden geholpen.

5.4.5 Wachtlijst van de gezinscoach

In een aantal gevallen is het voorgekomen dat de geboden hulp door de gezinscoach als intaker in de pilot niet afdoende was, waardoor meer intensieve begeleiding van een gezinscoach gewenst was. In een aantal gevallen werd pas tijdens de pilot duidelijk dat de beschikbare pilottijd onvoldoende was om de gezinnen goed te helpen en te begeleiden. Gezinnen kwamen dan op de wachtlijst bij het CJG voor een gezinscoach. In een aantal gevallen is het voorgekomen dat een gezin vervolgens door dezelfde gezinscoach geholpen werd buiten de pilottijd, maar dat is niet altijd mogelijk gebleken. Dit was afhankelijk van de caseload en expertise van de betreffende pilotgezinscoach. Wanneer een wisseling in gezinscoaches onoverkomelijk was, gaven gezinscoaches uit de pilot aan contact te houden met het gezin gedurende de wachtlijstperiode, zodat zij wel één aanspreekpunt hielden. Daarnaast zorgden zij voor een warme overdracht naar hun collega-gezinscoach die het gezin na de wachtlijst overnam.

Voor een plaatsing op de wachtlijst was dossiervorming nodig, waardoor in een aantal gevallen met terugwerkende kracht alsnog een dossier is opgemaakt. Zowel de wisseling in gezinscoaches als de dossiervorming werd door gezinnen als verwarrend ervaren, maar niet noodzakelijk als problematisch.

5.4.6 Jeugdhulp

De ervaringen met verwijzingen naar jeugdhulp waren uiteenlopend. Bij de meeste gezinnen die behoefte hadden aan een doorverwijzing richting jeugdhulp verliep dit traject soepel. Wel was er in vrijwel alle gevallen sprake van een lange wachttijd bij de jeugdhulpaanbieder. Daardoor duurde het lang voordat gezinscoaches een gezin daadwerkelijk konden overdragen en loslaten. Bij enkele gezinnen was er sprake van complicerende factoren, waardoor het traject werd vertraagd en bemoeilijkt. In dat geval waren er zorgen omtrent de veiligheid en/of een crisissituatie. Daarbij verliep met name de samenwerking met Veilig Thuis en het Crisis Interventie Team moeizaam, doordat beide geen actie ondernemen zolang het CJG erbij betrokken is.

5.4.7 Overige/andere domeinen

Ten slotte konden gezinnen ook doorverwezen worden naar domeinen buiten het jeugddomein. Gezinscoaches gaven aan dat dit binnen de pilot weinig is gebeurd, maar dat de contacten met deze domeinen wel voldoende aanwezig zijn. Voor een aantal gezinscoaches waren deze verbindingen voor de pilot al goed gelegd, andere gezinscoaches weten nu door de pilot waar ze moeten zijn voor dergelijke doorverwijzingen. Daarbij zijn Wmo, woningcorporaties, schuldhulpverlening en de praktijkondersteuner van de huisarts specifiek benoemd.

5.4.8 Effecten op de wachtlijst

De aanname binnen de Pilot Integrale Toegang is dat gezinnen adequaat geholpen of doorverwezen kunnen worden, waardoor zij niet op de wachtlijst bij het CJG komen te staan. Het uiteindelijke gevolg hiervan is dat de wachtlijst als geheel kleiner wordt en gezinnen sneller geholpen kunnen worden. Binnen dit onderzoek was er geen zicht op de wachtlijsten bij het CJG, waardoor niet beoordeeld kon worden of deze doelstelling is behaald. Echter, het effect op de wachtlijsten is uitgevraagd bij de gezinscoaches en professionals tijdens de interviews en in de focusgroepen. Hieruit kwam een wisselend beeld naar voren.

In zijn algemeenheid gaven de gezinscoaches aan dat het prettig is om gezinnen direct te kunnen helpen, waardoor deze niet (eerst) op een wachtlijst terechtkomen. Daarbij



gaven gezinscoaches aan dat de gezinnen die uiteindelijk wel op de wachtlijst komen, te complex zijn om in vijf gesprekken voldoende te helpen. In die zin was een wachtlijstplaatsing dus niet te voorkomen. Wel gaven gezinscoaches aan dat het in deze gevallen prettig was dat er al een aantal zaken in gang gezet was, zowel voor de gezinnen als voor de gezinscoach die het gezin na de wachtlijst zou begeleiden. Anderzijds gaf een aantal gezinscoaches aan dat de gezinnen die voldoende geholpen konden worden binnen de pilotgesprekken, voorheen niet door het CJG geholpen werden. Deze gezinnen waren dan bijvoorbeeld doorverwezen naar het voorliggend veld. Deze gezinscoaches denken daarmee dat er tijdens de pilot een nieuwe doelgroep is bediend, waardoor de wachtlijst als geheel niet zou afnemen. Een ander deel van de gezinscoaches vond de pilot ook voor deze gezinnen juist wel geschikt, om zo een goede inschatting te kunnen maken van de problematiek en passende vervolgstappen. De gezinscoaches verschilden wel van mening over wanneer die



doorverwijzing naar het voorliggend veld zou zijn afgegeven. Een deel van de gezinscoaches gaf aan dat deze gezinnen direct waren doorverwezen, een ander deel gaf aan dat deze gezinnen eerst op de wachtlijst bij het CJG zouden zijn terechtgekomen, om tijdens de oriëntatiefase een doorverwijzing naar het voorliggend veld te krijgen.

Daarnaast gaven gezinscoaches aan het zeer bezwaarlijk te vinden dat de pilotmethodiek alleen toegepast werd op de nieuwe aanmeldingen, en niet op de gezinnen die (met vergelijkbare vragen) al enige tijd op de wachtlijst staan. De tijd die nu aan de pilot werd besteed, werd immers niet gebruikt om de bestaande wachtlijst weg te werken, maar enkel om de verdere opbouw van deze wachtlijst te beperken. Gezinnen die tijdens de pilot belden werden direct geholpen, maar de gezinnen die al op de wachtlijst stonden moesten blijven wachten.

Ook gaven de gezinscoaches aan dat de looptijd van de pilot te kort is geweest om concreet iets te zeggen over het effect op de wachtlijst. Door de korte looptijd was de werkwijze in de eerste helft van de pilotperiode nog niet volledig uitgekristalliseerd en zijn er daarnaast te weinig gezinnen gezien om een valide inschatting te kunnen maken van de effecten op de wachtlijst. Gezinscoaches gaven aan dat de werkwijze van de pilot mogelijk wel tot effect heeft gehad dat gezinnen na de wachtperiode sneller geholpen kunnen worden door collega-gezinscoaches, omdat er veel voorwerk is gedaan tijdens de pilot. Hier hebben de gezinscoaches echter geen zicht op, waardoor bovenstaande slechts een hypothese is.

Vervolgens is aan de gezinscoaches en professionals voorgelegd of zij een inschatting konden maken voor welke (soort) gezinnen de pilot wel een geschikte werkwijze biedt en voor welke (soort) gezinnen niet. Daarbij gaven de gezinscoaches twee belangrijke indicatoren aan waarbij de werkwijze van de pilot ongeschikt is: de LVB-doelgroep en crisis- of onveilige situaties. In het eerste geval gaven de gezinscoaches aan dat deze doelgroep dusdanig vaak terugkomt bij het CJG, dat daar een vast aanspreekpunt voor zou moeten zijn en blijven om zo een relatie te kunnen opbouwen, en dat de pilot voor deze doelgroep te vluchtig is. Voor de gezinnen waarbij sprake was van een crisis- en/of onveilige situatie gaven gezinscoaches aan dat de benodigde begeleiding dusdanig intensief was dat deze niet geboden kon worden binnen de pilotperiode. Dit ging dan ten koste van de beschikbaarheid van de gezinscoach voor

andere pilotgezinnen, en in sommige gevallen zelfs van de eigen reguliere caseload. Daarbij werd er voor Laak specifiek aangegeven dat daar veel vragen kwamen vanuit gezinnen die de taal niet machtig zijn, waardoor de vijf gesprekken ook onvoldoende bleken voor minder complexe casuïstiek.

De gezinscoaches gaven aan dat gezinnen met korte, eenduidige vragen goed te helpen zijn binnen de pilot en dat ze daarin konden aansluiten bij de behoefte van het gezin. Concreet kon dat betekenen dat gezinscoaches geen vijf gesprekken nodig hadden, maar dat zij maatwerk toepasten in wat ze wel en niet uitvroegen. Bij lichte opvoedvragen vonden zij het niet gepast om van alles uit de kast te trekken; de vijf gesprekken zijn slechts een middel, geen doel op zich. Tegelijkertijd gaven gezinscoaches aan dat het vooraf niet altijd duidelijk was of een hulpvraag van een gezin geschikt was voor de pilot. Een eerste en eventueel tweede gesprek zou dan gebruikt moeten worden om die inschatting wel te kunnen maken. Dan zou een gezin binnen de pilot geholpen kunnen worden of adequaat worden doorverwezen.

5.5 Randvoorwaarden voor de pilot

Gezinscoaches, Wenners en overige professionals noemden verschillende randvoorwaarden die noodzakelijk zijn voor het succesvolle verloop van de pilot. In een aantal gevallen waren deze randvoorwaarden voldoende aanwezig en geborgd, maar er waren ook randvoorwaarden die verbetering behoeven of nog gewaarborgd moeten worden. De randvoorwaarden zijn in te delen in de thema's laagdrempeligheid, de rol van de Wenners, het Klantcontactcentrum, mogelijkheden van de gezinscoaches, dossiervorming en privacy, en randvoorwaarden voor onderzoek naar de pilot. Hieronder gaan we dieper in op deze thema's.

5.5.1 Laagdrempeligheid terug

Zowel tijdens de interviews als tijdens de focusgroepen werd de grote wens uitgesproken om de laagdrempeligheid van het CJG terug te brengen. De professionals ervaren dat het CJG in de huidige vorm vooral een centraal punt is om de verwijzing naar tweedelijnsvoorzieningen te regelen, waarbij zij veel laagdrempeliger en zichtbaarder in de wijk aanwezig zouden willen zijn. Concreet hebben professionals voorstellen gedaan om vaste koffie-/inloopmomenten te organiseren, in de wijk zelf. Zo kunnen inwoners binnenlopen, een praatje maken en hun vragen over opvoeden en opgroeien stellen aan de CJG-medewerker. Op die manier kan er al contact ontstaan tussen ouders en CJG-medewerkers op momenten dat er (nog) geen vragen spelen. Dit kan ouders helpen om sneller een vraag te stellen als zij wel zorgen hebben. Deze zichtbaarheid kan nog verder vergroot worden door reclame te maken voor deze momenten in wijkkrantjes of op sociale media. Ook gaven professionals aan dat contact via een chat-functie of sociale media voor een bepaalde doelgroep ook toegankelijker is dan telefonisch.

Voor de coronaperiode was het CJG al goed zichtbaar op scholen, waarbij er binnen deze scholen ook contact gemaakt werd met andere organisaties, waardoor in de breedte goed werd samengewerkt. De professionals willen deze werkwijze weer gaan hanteren als de coronamaatregelen steeds verder worden afgebouwd. Wel gaven de professionals aan dat er niet één werkwijze op te stellen is voor heel Den Haag. In de werkwijze moet rekening gehouden worden met de wijk en haar inwoners. De werkwijze moet afgestemd worden op de wensen en behoeften van inwoners.

Ten slotte vroeg een aantal professionals zich af of de integrale toegang niet georganiseerd zou moeten worden binnen het voorliggend veld. Nu worden mensen vanuit het CJG 'terugverwezen' naar het voorliggend veld, wat ouders kunnen ervaren als een stap terug. Dit geldt met name voor gezinnen die gebaat zijn bij het opstellen van een Eigen Toekomst Plan. Wanneer deze ouders er bij het Klantcontactcentrum goed uitgefilterd kunnen worden, kunnen zij direct aangemeld worden bij het voorliggend veld. Mocht dat niet afdoende blijken te zijn, dan kunnen ze alsnog doorgezet worden naar het CJG, maar is er in de tussentijd al een gedegen plan opgesteld waar de gezinscoaches mee verder kunnen. Hierover meer in paragraaf 5.5.3 over het Klantcontactcentrum.

5.5.2 Rol van de Wenners

De professionals gaven aan dat de Wenners een belangrijke functie hebben in de verbinding tussen het voorliggend veld en de pilot. Zij hebben veel zicht op de (on)mogelijkheden in het voorliggend veld en kunnen met deze kennis de gezinscoaches ondersteunen. Daarvoor is wel van belang dat de Wenners meer betrokken worden bij de casuïstiek van de gezinscoaches, zodat zij meer gericht kunnen meedenken. Het voorstel is om bijvoorbeeld per Wenner een aandachtsthema te hebben, waarop gezinscoaches de Wenner dan gericht kunnen benaderen voor vragen of ondersteuning. Ook geven Wenners aan dat het niet werkt om voor gezinscoaches allerlei overzichten te maken met contactpersonen en mogelijkheden in het voorliggend veld. Zij hebben behoefte aan een verdere exploratie van wat dan wel helpt om het voorliggend veld bij gezinscoaches nog scherper onder de aandacht te brengen. Hierbij moet

opgemerkt worden dat de Wenners dus nog een aantal kansen zien in het voorliggend veld, maar dat gezinscoaches van mening zijn dat het voorliggend veld al zoveel mogelijk ingezet wordt wanneer dit passend is bij de hulpvraag van het gezin.

5.5.3 Het Klantcontactcentrum

Alle professionals beoordeelden het Klantcontactcentrum (KCC)[11] in de huidige vorm als onvoldoende om goed te ondersteunen. De professionals gaven aan dat medewerkers van het KCC onvoldoende in staat zijn om een schifting te maken in de gezinnen die doorgezet moeten worden naar een gezinscoach (binnen de pilot) en gezinnen waarvoor dit niet geldt. Doordat er veel met uitzendkrachten wordt gewerkt, is er volgens de professionals onvoldoende kennis van zaken aanwezig bij de medewerkers van het KCC. Als gevolg hiervan gaven gezinscoaches aan dat er vanuit het KCC veel praktische vragen aan hen werden gesteld, over bijvoorbeeld de gewenste CJG-locatie voor een kind met gescheiden ouders, woonachtig in verschillende stadsdelen. Tegelijkertijd gaven gezinscoaches aan dat ze geen zicht hebben op alle vragen die bij het KCC zijn binnengekomen en hen níet bereikten. Het vermoeden bestaat dat het KCC een deel van deze vragen heeft doorgezet of op de wachtlijst geplaatst, maar dat er ook gezinnen zijn die het te veel gedoe vinden om een terugbelafspraak in te plannen. Liever zouden de gezinscoaches zelf toegankelijker zijn, waardoor gezinnen meteen iemand te spreken krijgen. Desondanks geven gezinscoaches ook aan dat het erg prettig zou zijn als het KCC in staat zou zijn om de kleinere vragen zelf al uit te zoeken of uit te zetten (bijvoorbeeld naar een Eigen Toekomst Plan), zodat zij hun tijd kunnen behouden om te besteden aan de complexere gezinnen en vragen.

5.5.4 Mogelijkheden van de gezinscoaches

Om de pilotmethodiek voor alle aanvragen goed te kunnen hanteren, gaven de gezinscoaches aan dat ze meer ruimte moeten hebben in hun caseload om deze pilotgesprekken te kunnen voeren, en dat er daarnaast meer gezinscoaches volgens deze werkwijze zouden moeten werken. Een aantal professionals sprak uit dat alle gezinscoaches via deze methodiek zouden moeten werken, een ander deel stelde juist dat er een apart team zou moeten komen om deze pilotmethodiek te hanteren. De overige gezinscoaches zouden dan enkel gezinnen oppakken die niet binnen de pilotmethodiek geholpen kunnen worden. Genoemd nadeel bij deze opties is echter wel dat gezinscoaches dan de diversiteit in de aanmeldingen en de brede generalistische blik kwijtraken, en zich enkel bezighouden met hun eigen expertise. Dit zou volgens de professionals nadelig zijn voor de uitdaging en het plezier dat zij in hun werk ervaren. Daarnaast vindt er voor de complexe gezinnen alsnog een wisseling in CJG-contactpersonen plaats wanneer zij vanuit de pilotmethodiek overgaan naar een reguliere gezinscoach. Juist voor deze kwetsbaardere doelgroep vinden de professionals een dergelijke wisseling niet wenselijk.

5.5.5 Dossiervorming en privacy

De gezinscoaches gaven aan dat de pilot oorspronkelijk tot doel had om minder geprotocolleerd te werken, geen dossier op te bouwen en vooral te doen wat nodig was. Zoals hierboven in 5.2.4 'Passender hulp' staat beschreven, was er meer ruimte om te doen wat nodig was. De gezinscoaches gaven echter aan door alle regels rondom SKJ en AVG toch aan allerlei eisen en richtlijnen vast te zitten. De professionals gaven aan dat met name de AVG-wetgeving het delen van informatie in de weg zat. Met toestemming van de ouders was het delen van informatie wel mogelijk. De professionals gaven aan dat het wenselijk is dat er een nieuw convenant wordt opgesteld en ondertekend met meer partijen om breder informatie te kunnen delen en samen te werken dan nu het geval is. Daarmee kan dan ook breder samengewerkt worden met deze partijen, door bijvoorbeeld samen in gesprek te gaan met ouders. Dan doen ouders één keer hun verhaal en kunnen de professionals vervolgens afstemmen welke hulp het meest gewenst is en welke professional erbij betrokken blijft.

Eerder is al beschreven dat gezinnen het prettig vonden dat er geen dossier werd opgemaakt, maar dat dit bij gezinscoaches problemen kan opleveren. Bij een verwijzing moet met terugwerkende kracht een dossier worden aangemaakt, wat gezinnen niet altijd begrepen. Daarnaast gaven gezinscoaches aan het overzicht te missen als er geen dossier werd aangemaakt. Zij maken wel aantekeningen in een gespreksverslag, maar er is niet meer één overzicht van zowel hun pilotgezinnen als hun reguliere casuïstiek.

5.5.6 Randvoorwaarden voor onderzoek naar de pilot

In de interviews en focusgroepen zijn ook opmerkingen gemaakt over het onderzoek naar de pilot. Veelal waren professionals van mening dat de randvoorwaarden voor dit onderzoek niet voldoende aanwezig waren om een valide evaluatie van de pilot te waarborgen. Als belangrijkste punt benoemden de professionals dat er gedurende de looptijd veel veranderd is aan de (werkwijze in de) pilot. Door steeds

11 Bij het Klantcontactcentrum komen de telefoontjes en mailtjes binnen van ouders die contact willen met het CJG. Het KCC beantwoordt vragen en zorgt ervoor dat, wanneer nodig, ouders naar het juiste CJG worden verwezen.

nieuwe (aandachts)punten veranderde de werkwijze van de pilot met regelmaat. Hoewel in de opzet van de pilot lag besloten dat het een verandercyclus was met aanpassingen die direct op de praktijkervaringen aansloten, was het voor gezinscoaches lastig om de wijzigingen bij te houden. Zo was de pilot in eerste instantie enkel bedoeld voor ouders die zelf belden met vragen, later zijn ook vragen van professionals uit andere organisaties opgenomen in de pilot. Daarnaast bestaat er nog steeds onduidelijkheid over het aantal uren dat per gezinscoach beschikbaar was voor de pilotwerkzaamheden. Het was hierdoor lastig voor de professionals om zich de werkwijze van de pilot goed eigen te maken. Daarbij komt dat de pilot volgens de professionals niet lang genoeg heeft gelopen om deze nieuwe werkwijze echt goed te kunnen gaan inzetten. Door de aanloopperiode van de eerste twee maanden en de zomervakantie aan het einde, bleef er te weinig tijd over om de verandering in werkwijze echt door te voeren en in te zetten. Door deze korte loopperiode zijn de professionals van mening dat er geen betrouwbare uitspraken te doen zijn over de werkzaamheid en de effecten van de pilot.

Mocht deze pilot een vervolg krijgen, dan hebben de professionals een aantal aanbevelingen. Ten eerste zouden ze de pilot dan op de gehele CJG-locatie willen invoeren en niet slechts bij een deel van de collega's. Ten tweede zouden ze aan de pilot willen beginnen zonder wachtlijst, door die bijvoorbeeld te laten overnemen door andere CJG-locaties. Dan kan geëvalueerd worden of met de pilotmethodiek ook echt het ontstaan van een wachtlijst kan worden voorkomen of dat er dan op gezinscoachniveau toch wachtlijsten ontstaan. Ook moet een volgende pilot langer lopen om een nieuwe werkwijze goed te laten landen bij de medewerkers en ook de langetermijneffecten goed in kaart te kunnen brengen. Ten slotte moeten er niet gelijktijdig andere pilots en onderzoeken lopen, waardoor alle medewerkers zich voldoende kunnen focussen op één nieuwe werkwijze.

5.6 Profiel van de intaker

Professionals hebben ook gereflecteerd op het profiel van de intaker en welke (soort) professional het meest geschikt is om de pilotmethodiek te hanteren. De gezinscoaches achtten zichzelf goed in staat om de pilotmethodiek te hanteren. Daar misten zij geen specifieke vaardigheden of kennis voor. Wel stelden zij dat kennis en ervaring in de jeugdhulp essentieel zijn om goed door te kunnen vragen, maar tegelijkertijd ook goed zicht te hebben op de sociale kaart. De ideale pilotmedewerker is daarmee een allrounder, die tot de kern van de hulpvraag kan komen en breed georiënteerd is op zowel de problematiek als de sociale kaart. Aanvullend daarop gaven alle professionals aan dat de pilotmethodiek niet gehanteerd kan worden door een uitzendkracht of een jeugdwerker zonder ervaring. Die missen de benodigde kennis en ervaring om een goede inschatting te kunnen maken van de aard en ernst van de problematiek en hebben te weinig zicht op de mogelijkheden voor ondersteuning en begeleiding. Professionals gaven aan dat je als gezinscoach pas na drie jaar alles een keer voorbij hebt zien komen en dat dit ook een relevant aantal jaren ervaring is om de pilotmethodiek goed te kunnen hanteren. Al is dit wel een grove grens, die ook afhankelijk is van het jeugd(hulp)werk dat een professional mogelijk al heeft gedaan voor zijn of haar functie als gezinscoach.

Daarnaast gaven de gezinscoaches aan dat de pilotmethodiek bij voorkeur in handen blijft van gezinscoaches. Niet alleen omwille van de expertise die zij in huis hebben, maar ook vanwege de diversiteit en uitdaging die vanuit de pilot worden toegevoegd aan hun werkzaamheden. Hierdoor behouden zij een generieke blik op casuïstiek, die zij ook kunnen inzetten in hun reguliere caseload. De professionals beschreven de generalistische blik (tijdens de pilot) en de gespecialiseerde aanpak (in het reguliere werk) als de ideale combinatie, die heeft gezorgd voor een verhoogd werkplezier. De gezinscoaches zijn dus geen voorstander van het scenario waarbij een professional enkel pilotwerkzaamheden verricht en geen reguliere caseload meer heeft. Wel zien zij de mogelijkheid dat een aantal gezinscoaches deze werkzaamheden combineert en dat een ander deel zich enkel bezighoudt met de reguliere caseload. In dat geval kunnen er op alle locaties een aantal combinatie-medewerkers worden aangewezen.

Professionals hadden vragen over de inzet van de pilotmethodiek bij aanmeldingen die niet gezins-gericht zijn en waarbij geen jeugdhulpvraag speelt. Dan vonden zij een gezinscoach niet de meest passende professional. De professionals vroegen zich dan af of al deze kwaliteiten wel aanwezig moeten zijn in één persoon of dat hierin nog gedifferentieerd kan worden. Mocht een persoon de voorkeur hebben, dan is daar volgens de professionals een heel brede opleiding voor noodzakelijk. De professionals gaven aan een onderscheid tussen vragen over jeugd en volwassenen te willen blijven maken.

6 Conclusie en discussie



In dit hoofdstuk formuleren we een antwoord op de onderzoeksvragen zoals we die in hoofdstuk 3 hebben gepresenteerd. Dat doen we per cluster van vragen. Vervolgens reflecteren we op de betekenis van deze beantwoording voor de pilot.

6.1 Snellere en betere hulp

De twaalf gezinnen die voor dit onderzoek zijn geïnterviewd, waren doorgaans erg tevreden over de snelheid waarmee zij in contact kwamen met een gezinscoach en sommige van hen mede daardoor ook door de snelheid waarmee zij hulp ontvingen of vervolgacties werden ingezet. Wachtlijsten voor pgb en specialistische jeugdhulp hadden een negatief effect op deze, in het algemeen positieve, ervaringen.

De pilotgezinscoaches oordeelden dat in de pilot sneller hulp kon worden geboden, of het nu ging om het geven van advies of om verlengingen van voor- of doorverwijzingen naar andere hulp. Gezinnen kwamen niet eerst op de wachtlijst voor het CJG. Eventuele hulp van gezinscoaches na de vraagverheldering in de pilot kon vlotter van start gaan, soms omdat de pilotgezinscoach aanbleef als 'reguliere' gezinscoach.

De meeste van de twaalf gezinnen waren ook tevreden over de hulp die zij ontvingen en de mate waarin die aansloot op hun ondersteuningsvraag. Dat gold zowel voor gezinnen die vooraf een bepaald type hulp voor ogen hadden en gezinnen met een lichte opvoedvraag als voor gezinnen waarvoor in overleg tot aanvullende hulp werd gekomen.

De professionals waren over de meeste casussen van oordeel dat de geboden hulp niet meer of minder passend was dan in de reguliere werkwijze. Niettemin vonden zij dat ze door de pilot in sommige gevallen beter in staat waren om passende hulp te bieden. De ruimte voor vijf gesprekken bood daartoe mogelijkheden. Soms volstonden deze gesprekken, soms werd in deze gesprekken de problematiek getemperd of gestabiliseerd voordat verdere hulp werd ingezet. Dat formaliteiten en protocollen hun professionele ruimte in de pilot minder beperkten, hielp bij het beter kunnen bieden van maatwerk. Ook waren de gezinscoaches van mening dat de werkwijze in de pilot klantvriendelijker is dan de reguliere werkwijze. Factoren als het hebben van één vaste contactpersoon, ook tijdens de wachtlijstperiode voor verdere hulp, het niet hoeven opbouwen van een dossier en de ruimte om te kunnen werken aan een vertrouwensrelatie, droegen hier in sterke mate aan bij.

We hebben ook gevraagd of de aard van de ondersteuningsvraag van inwoners invloed heeft op hun ervaringen en op die van de professionals. Door het achterblijvende aantal van twaalf gezinnen dat in het onderzoek is betrokken, kunnen we deze vraag niet goed beantwoorden. We zien wel een driedeling in ondersteuningsvragen. In de eerste plaats gezinnen met enkelvoudige hulpvragen. De meeste van deze gezinnen konden in de vijf gesprekken worden geholpen. Waarbij de kanttekening geldt dat deze gezinnen in de reguliere werkwijze waarschijnlijk niet in beeld waren gekomen bij een gezinscoach, maar eerder al verwezen waren naar bijvoorbeeld het opvoedsteunpunt. In de tweede plaats zijn er de gezinnen met meer complexe hulpvragen. Dit betreft volgens de gezinscoaches het merendeel van de casussen die bij het CJG binnenkomen. Sommige gezinscoaches voerden met deze gezinnen een of twee gesprekken, trokken de conclusie dat vijf gesprekken niet zouden volstaan en brachten het gezin in binnen de reguliere werkwijze. Een ander deel van de gezinscoaches benutte de ruimte van de vijf gesprekken om te starten met de hulpverlening en hield ook nadat een gezin op de wachtlijst was gezet een vinger aan de pols. In de derde plaats zijn er de gezinnen in/met een crisissituatie. Deze groep is niet geschikt voor de pilot en werd vrij snel doorverwezen naar Veilig Thuis of het Crisis Interventie Team. Dat bleek lastig als de gezinscoach al gestart was en een gesprek had gevoerd, omdat beide organisaties geen actie ondernemen als het CJG erbij betrokken is, terwijl daar volgens de gezinscoaches geen sprake van was, onder meer omdat er geen dossier was. Gezinnen voelden zich hierdoor van het kastje naar de muur gestuurd.

6.2 Brede vraagverheldering (bij aanmelding)

Op basis van de registratiedata en de interviews kunnen we niet zeggen hoeveel tijd gemoeid was met een brede vraagverheldering bij aanmelding in de pilot. In de registratiedata is geen onderscheid gemaakt tussen de gesprekken die gevoerd zijn in het kader van de brede vraagverheldering en de gesprekken waarin gewerkt is aan de hulpvraag. Dat komt ook omdat gezinscoaches op verschillende manieren de werkwijze in de pilot invulden. Voor sommige gezinscoaches was de pilot echt alleen bedoeld voor een brede vraagverheldering, die zij vaak in een tot twee gesprekken deden. Voor andere gezinscoaches hoorde daarnaast het verlenen van hulp in een beperkt aantal gesprekken bij de pilot, zich daarbij niet altijd beperkend tot het maximum van vijf.

Uit de registratiedata blijkt dat gezinscoaches gemiddeld bijna vier gesprekken per casus voerden. Als we de twee casussen met extreem veel gesprekken (27 respectievelijk 21) uitfilteren, ligt het gemiddelde op bijna drie, met een maximum van tien en een minimum van één. Gemiddeld kostten de gesprekken inclusief uitwerktijd zo'n 3 uur, exclusief de twee extreme casussen. Het maximum ligt op 10 uur, het minimum op 20 minuten.

Gezinscoaches deden in het algemeen aan brede vraagverheldering. Door hun ruime ervaring zeiden zij deze goed te kunnen doen zonder instrumenten als de GIZ, Signs of Safety of een triageformulier. Het gedachtegoed van deze instrumenten zit in hun hoofd en zetten zij in binnen de gesprekken over de vraagverheldering. Het uitgangspunt in de pilot dat gezinscoaches altijd de GIZ gebruiken, zien we dus niet terug in de praktijk. Het gebruik van een instrument als de GIZ is evenwel geen noodzakelijke voorwaarde om tot brede vraagverheldering te komen.

6.3 Verwijzing naar voorliggend veld en andere domeinen

Uit de registratiedata en de interviews blijkt dat een deel van de gezinnen na de brede vraagverheldering werd doorverwezen naar het opvoedsteunpunt of andere voorliggende voorzieningen. De gezinscoaches gaven evenwel aan dat dit in de pilot niet vaker en ook niet anders gebeurde dan in de reguliere werkwijze. Ook de Wenners zeiden dat er op hun kennis van het voorliggend veld niet vaker een beroep is gedaan dan in de reguliere werkwijze. Wel was er in een aantal casussen meer ruimte om te overleggen met het voorliggend veld. In het algemeen kunnen we echter niet zeggen dat de pilot verwijzing naar het voorliggend veld makkelijker of moeilijker maakte.

Uit de registratiedata blijkt dat in zes van de in totaal bijna zestig casussen geen verdere hulp nodig was na de inzet van de gezinscoach via de pilot. De interviews met de gezinscoaches ondersteunden de bevinding dat dit relatief weinig is voorgekomen. De belangrijkste reden daarvoor is de complexiteit van de problematiek in veel casussen, die verdere hulp nodig maakte. Omgekeerd is het de vraag of in de pilot geen casussen zijn ondersteund die in de reguliere werkwijze direct naar het opvoedsteunpunt waren verwezen en dus geen beslag hadden gelegd op de inzet van de gezinscoaches.

We hebben in de pilot weinig verwijzingen gezien naar voorzieningen die vanuit de Wmo, de dienst SZW of de jeugdgezondheidszorg worden aangeboden. Uit de interviews bleek dat dit nauwelijks voorkomt. De registratiedata laten geen verwijzing naar de jeugdgezondheidszorg zien en zijn voor het overige niet specifiek genoeg. Gezinscoaches gaven aan wel goed op de hoogte te zijn van de doorverwijsmogelijkheden naar deze domeinen. Daarbij voelden de gezinscoaches zich voldoende toegerust om een dergelijke doorverwijzing te doen, maar niet om een brede vraagverheldering uit te voeren op deze gebieden wanneer dit het primaire probleem is bij een inwoner. Daarbij blijft voor hen de focus met name liggen op gezinsgerichte vragen en problematiek.

Het effect van de pilot en in het bijzonder van de verwijzingen die in de pilot zijn gedaan op de wachtlijsten in de jeugdhulp kunnen we op basis van dit onderzoek niet schetsen. We stellen wel vast dat gezinscoaches in de pilot soms een waardevolle ondersteuning zijn gedurende de tijd dat gezinnen op de wachtlijst staan. Eerder wezen we al op de mogelijkheid dat gezinnen die in de reguliere werkwijze verwezen zouden worden naar bijvoorbeeld het opvoedsteunpunt, in de pilot de hulp kregen van een gezinscoach. Dat kan de wachtlijsten voor de hulp van een gezinscoach doen oplopen. Tot slot gaf een deel van de gezinscoaches aan moeite te hebben met de voorrang die gezinnen in de pilot kregen boven gezinnen die regulier geholpen werden en voor langere tijd eerst op een wachtlijst staan.

6.4 Randvoorwaarden voor de pilot

Hoe beoordeelden gezinscoaches de randvoorwaarden voor de pilot? In de interviews met de gezinscoaches is een aantal zaken voorbijgekomen.

Een laagdrempelige toegang is daarbij vaak genoemd. De gezinscoaches hebben de sterke wens om de laagdrempeligheid van het CJG terug te brengen. Zij zijn van mening dat het CJG veel zichtbaarder en laagdrempeliger in wijken aanwezig zou moeten zijn. In de pilot liep de toegang tot de gezinscoaches via het KCC. Zij vragen zich af of een dergelijke toegang echt laagdrempelig is. Ook hebben zij twijfels over de expertise binnen het KCC op het gebied van jeugd en gezin. Daarbij merkten zij op dat zij geen zicht hebben op de vragen die bij het KCC zijn binnengekomen en niet zijn doorgezet naar gezinscoaches. In het onderzoek is hier geen aandacht aan besteed.

De positie van de Wenners in de pilot is positief beoordeeld. Zij kunnen een belangrijke rol spelen in de verbinding met voorliggende voorzieningen, maar doen dat nu nog in beperkte mate. We komen hier bij de aanbevelingen op terug.

De gezinscoaches zijn in beginsel positief over de gedachten achter en de werkwijze in de pilot, maar ervaren te weinig ruimte in hun huidige caseload om de gesprekken in het kader van de pilot goed te kunnen voeren. Bovendien oordelen zij dat er meer gezinscoaches volgens de pilot-werkwijze zouden moeten gaan werken, ook om te borgen dat gezinnen die niet in de pilot terechtkunnen vanwege capaciteitsgebrek, langer op hulp moeten wachten dan gezinnen die wel in de pilot terechtkunnen.

De pilot beoogde gezinscoaches meer ruimte te geven om te doen wat nodig was: minder protocollen, geen dossiervorming. In dat doel is de pilot geslaagd. Waarbij de gezinscoaches de kanttekening maakten dat zij in hun professionele ruimte nog steeds beperkt worden door landelijke standaarden en regelgeving, zoals SKJ en AVG. Daarnaast merkten gezinscoaches op dat het niet aanmaken van een dossier ook nadelen heeft, zoals in de gevallen dat een gezin doorverwezen wordt. De in de pilot betrokken gezinscoaches met minder ervaring gaven juist aan minder de ruimte die de pilot bood te benutten.

6.5 Profiel van de intakers

Het belangrijkste element in het profiel van een gezinscoach die werkt volgens de pilotwerkwijze is ervaring. Dat is de eensluidende opvatting van gezinscoaches. Ruime ervaring – zij denken grofweg aan drie jaar – om de brede vraagverheldering goed te kunnen doen en om goed zicht te hebben op de sociale kaart. Daarnaast is generalisme op het gebied van jeugd en gezin – op zich al een breed domein – een belangrijk element in het profiel. Andere genoemde competenties of eigenschappen zijn het lef om ruimte te benutten, flexibiliteit en het vermogen om out of the box te denken. Vragen die niet gezinsgericht zijn, zouden niet bij de gezinscoaches terecht moeten komen, omdat zij zich daartoe onvoldoende toegerust achten.

6.6 Discussie

Is de pilot geslaagd? Het antwoord is afhankelijk van de vraag welk doel het zwaarst weegt. Gaat het om het sneller helpen van inwoners met een gezinsgerichte hulpvraag, dan is het antwoord zonder meer positief. Ook voor het bieden van passende hulp helpt de pilot, afhankelijk van de exacte hulpvraag. De pilot belemmert het bieden van passende hulp in ieder geval niet. Hetzelfde geldt voor het doen van een brede vraagverheldering. Dat gebeurt in de pilot, maar het gebeurt ook zonder pilot. Kijken we naar vermindering van de druk op de (zware) jeugdhulp door het oplossen van hulpvragen in de pilot of het verwijzen naar het voorliggend veld, dan maakt de pilot in dat opzicht geen verschil. Dat zien we ook als we kijken naar de directe verwijzingen naar Wmo, SZW of JGZ: het is in de pilot weinig voorgekomen en niet anders dan in de reguliere werkwijze. Daarbij heeft ons voorbehoud te maken met de beperkingen in zowel de pilot als het onderzoek.

De beantwoording van de vraag of de pilot is geslaagd, wordt bemoeilijkt door een aantal factoren in de opzet en het verloop van de pilot. De looptijd van de pilot van een half jaar, waarin ook de zomervakantie viel, maakt dat we het antwoord moesten vinden in een relatief korte periode. In die korte periode bleek de pilot nog niet volledig uitontwikkeld, wat ook bleek uit de aanpassingen in de werkwijze gedurende de pilotperiode. Hoewel dit een onderdeel was van de pilot, maakte dit dat het object van onderzoek gedurende de looptijd ervan veranderde. Bovendien bleken er tussen gezinscoaches verschillen in hoe zij met de pilotwerkwijze omgingen: voor sommigen beperkte deze zich tot de brede vraagverheldering, voor anderen omvatte deze ook het zelf bieden van (lichte) hulp. Dat impliceert dat we eigenlijk twee werkwijzen hebben onderzocht in een kleine dataset. Dat belemmert eenduidige beantwoording van de onderzoeksvragen.

Heeft de coronasituatie invloed gehad op het verloop van de pilot? Zowel de gezinnen als de gezinscoaches die we spraken voor dit onderzoek gaven aan dat deze niet echt invloed heeft gehad. Alleen het intercollegiale contact en daarmee de uitwisseling van elkaars ervaringen in de pilot was daardoor wat minder.

Het onderzoek kent mogelijk ook enige vertekening doordat de gezinscoaches die meededen aan de pilot vooraf enthousiast waren, doorgaans ervaren en met een kritische blik kijken naar wat gezinnen nodig hebben. Daarmee weten we niet hoe de pilotwerkwijze uitpakt bij gezinscoaches die minder enthousiast zijn over de pilot, minder ervaring hebben of met een minder kritische blik naar de behoefte van gezinnen kijken.

Tot slot zagen we in de pilot duidelijke verschillen tussen de drie stadsdelen die eraan meededen, ondanks de geringe aantallen waarop de vergelijking berust. De startpositie in de stadsdelen was anders. Zo was in Leidschenveen-Ypenburg de vraagverheldering en telefonische beschikbaarheid al goed geregeld. In Laak zijn er relatief veel inwoners met een minder positief verleden met hulpverleners. Ook is er in Laak meer sprake van taalproblemen en komen inwoners minder makkelijk zelf met een vraag. Hierdoor zou het werken met de pilotwerkwijze in Laak of vergelijkbare stadsdelen meer inzet kunnen kosten dan in andere stadsdelen. Door het geringe aantal casussen in het onderzoek is het evenwel niet mogelijk om hier stellige uitspraken over te doen.

7 Aanbevelingen



In dit slothoofdstuk presenteren we, op basis van de conclusies en discussie in het vorige hoofdstuk, onze aanbevelingen om te komen tot een betere dienstverlening aan ouders met een hulpvraag op het gebied van opvoeden en opgroeien. De aanbevelingen hebben te maken met de toegang zelf en met de intake. Daarnaast presenteren we drie 'overige' aanbevelingen.

Toegang

1. **Versterk de laagdrempelige toegang in wijken (inloop) en op scholen (schoolmaatschappelijk werk).**
   Een laagdrempelige toegang voor ouders met een hulpvraag op het gebied van opvoeden en opgroeien, is een belangrijk doel van de pilot. Punten in wijken en op scholen waar ouders makkelijk kunnen binnenlopen, helpen om deze doelstelling te realiseren. Voorkom daarbij dat inwoners hun verhaal op verschillende plekken opnieuw moeten vertellen.
2. **Streef naar een integrale toegang jeugd en gezin voor opgroei- en opvoedvragen.**
   Gezinsgerichte hulpvragen verlangen al in de fase van het eerste contact de nodige expertise op het gebied van jeugd en gezin. Op basis van dit onderzoek pleiten we voor een integrale toegang jeugd en gezin. Behoud het snelle contact met de gezinscoach als hét aanspreekpunt voor gezinnen (de intaker), met de mogelijkheid om direct adviezen te geven en hulpverlening in gang te zetten.
3. **Doe nader onderzoek naar de centrale positie van het Klantcontactcentrum in de toegang, in het bijzonder naar de werkwijze van het KCC en de bij KCC-medewerkers aanwezige kennis.**
   Dit onderzoek levert signalen op dat KKC-medewerkers mogelijk niet adequaat zijn toegerust voor de toegang jeugd en gezin. Op dit punt is nader onderzoek wenselijk. Daarin kan ook de efficiëntie van het aanmeldingsproces worden meegenomen, met als doel het aantal processtappen in de toegang zo laag mogelijk te houden.



Intake

4. **Versterk de positie van de intaker.**
   Het is belangrijk dat de gezinscoaches die de intake doen, beter toegerust worden op het signaleren en herkennen van bijkomende problematiek, onder meer gerelateerd aan maatschappelijke ondersteuning, wonen, volwassenen-GGZ en werk, inkomen en schulden. Dan kunnen zij inwoners met dergelijke problematiek goed doorverwijzen (zie ook aanbeveling 5), waarbij zij oog hebben voor het normaliseren van opvoeden en opgroeien. Nader onderzoek is gewenst naar de vraag in hoeverre deze generalisten momenteel oog hebben voor problematiek buiten het jeugd- en gezinsdomein en voor het normaliseren van opvoeden en opgroeien. Vergroot de mogelijkheden voor de gezinscoach voor samenwerking en coördinatie met andere professionals werkzaam in zowel de (specialistische) jeugdhulp als in andere domeinen – denk daarbij vooral aan jeugdgezondheidszorg, werk, inkomen en schulden, huisvesting, veiligheid, volwassenen-GGZ en Wmo.
5. **Profiel van de intaker: benadruk ervaring en het generalisme jeugd en gezin.**
   De integrale toegang jeugd en gezin (zie aanbeveling 4) kan het beste worden uitgevoerd door ervaren generalisten op het gebied van jeugd en gezin, die flexibel zijn, de ruimte durven te benutten en de sociale kaart goed kennen. Daarbij geldt dat professionals met veel ervaring bij de integrale toegang van grote meerwaarde zijn bij het inschatten van problematiek en het adequaat ondersteunen en doorverwijzen. Daarbij moeten zij goed worden toegerust op de verbinding met jeugdgezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning, wonen, werk, inkomen en schulden.
6. **Maak duidelijk aan samenwerkingspartners wat de positie van de gezinscoach als intaker is in geval van crisissituaties.**
   Mocht de pilotwerkwijze een vervolg krijgen, dan is het belangrijk om goed in te regelen wat de positie is van de gezinscoach als intaker ten opzichte van het Crisis Interventie Team (CIT) en Veilig Thuis. Het dient bij deze organisaties duidelijk te zijn dat wanneer de gezinscoach als intaker handelt, dit nog niet betekent dat deze de casus oppakt vanuit het CJG. Het is dus van belang om met het KCC en het CIT afspraken te maken over de route in geval van een crisis.

Overig

7. **Onderzoek de positie van de Wenners.**
   Door de Wenners sterker te verbinden aan casuïstiek kan de waarde van hun inbreng worden vergroot. Ook zouden de Wenners een specifiek thema onder hun hoede kunnen krijgen, waarop gezinscoaches hen gericht kunnen bevragen. In het algemeen is het belangrijk om met gezinscoaches en Wenners te verkennen hoe de Wenners het werk van de gezinscoaches zo goed mogelijk kunnen ondersteunen en een bijdrage kunnen leveren aan het normaliseren van opvoed- en opgroeivragen.
8. **Procesmatig: trek voldoende tijd uit voor doorontwikkeling van de werkwijze en creëer draagvlak**.
   Mocht de pilot een vervolg krijgen, trek dan voldoende tijd uit voor de doorontwikkeling en de implementatie op basis van een gedegen implementatieplan. Betrek daarbij in een vroeg stadium de in de pilot betrokken gezinscoaches en medewerkers van andere locaties en domeinen.
9. **Betrek onderzoekers in een eerder stadium bij een dergelijke pilot.**
   Het onderzoek kent een aantal beperkingen. Deze hadden mogelijk ondervangen kunnen worden als onderzoekers eerder bij de pilot waren betrokken. Dit met het oog op het vaststellen van de focus van het onderzoek, het grondig verkennen van alternatieve onderzoeksmethoden en het maken van een realistische planning. Eerdere communicatie richting professionals rond het onderzoek en het betrekken van hen bij de opzet ervan kan bijdragen aan een goed verloop van het onderzoek.



Februari 2022
© 2022 De Haagse Hogeschool

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

Auteurs
Anne Steenbakkers
Marije van der Hulst
Rob Gilsing

Uitgever
De Haagse Hogeschool in samenwerking met
het Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden

Samenwerkingspartner
Dit onderzoek is tot stand gekomen in samenwerking met
Centrum Jeugd & Gezin Den Haag en de gemeente Den Haag

Fotografie
Shutterstock en Pixabay

Vormgeving
Sandra Slingerland, Desk-Hopping DTP

ISBN
9789083224343