Beeldvorming jeugdhulp Haaglanden 2022

Hoe kijkt men aan tegen jeugdhulp in de regio Haaglanden?



Wouter Reith
Mustafa Talib
Rob Gilsing

Met medewerking van studenten Pedagogiek van de HHs

Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden

DE HAAGSE HOGESCHOOL

Mei 2023
© 2023 De Haagse Hogeschool

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

Auteurs
Wouter Reith
Mustafa Talib
Rob Gilsing

Uitgever
De Haagse Hogeschool

Foto omslag
Shutterstock

Vormgeving
Gabriëlle Thijsen

Inhoud

Managementsamenvatting **4**

Methode 4

Resultaten 4

Aanbevelingen 4

1 Aanleiding **5**

2 Vraagstelling en onderzoeksopzet **6**

2.1 Doelgroep en werving 7

2.2 Methoden 7

2.3 Respons 7

3 Resultaten **8**

3.1 Bekendheid met en definitie van jeugdhulp 9

3.3 Ervaring met jeugdhulp 9

3.4 Beeld over de jeugdhulp 9

3.5 jeugdhulp inschakelen 11

3.6 Aansluiting jeugdhulp bij vraag 12

3.7 Nut van jeugdhulp 12

3.8 Verbetersuggesties 12

4 Conclusies en aanbevelingen **12**

4.1 Conclusies 14

4.2 Aanbevelingen 14

Meer lezen **13**

Bijlage I Topiclijst **14**

Bijlage II Belscript **16**

Managementsamenvatting

Methode

Dit onderzoek, met de vraag welke beelden over jeugdhulp bij ouders en jeugdigen in de regio Haaglanden leven, is in 2022 uitgevoerd door het lectoraat 'Jeugdhulp in transformatie' in samenwerking met studenten Pedagogiek van de Haagse Hogeschool. Voor het onderzoek zijn 48 personen geïnterviewd. De interviews werden gehouden met behulp van een semigestructureerde vragenlijst en geanalyseerd door de onderzoekers van het lectoraat.

Resultaten

Bijna alle respondenten zijn op de een of andere manier bekend met jeugdhulp. Ze geven aan dat jeugdhulp er is om kinderen veilig op te laten groeien. Ongeveer de helft van de respondenten spreekt vanuit een vorm van eigen ervaring. Ze hebben zelf of in hun naaste omgeving te maken gehad met een vorm van jeugdhulp. De indruk bestaat dat deze respondenten een positiever beeld van de jeugdhulp hebben. Daar waar eigen ervaringen ontbreken, zijn veel respondenten zich over het algemeen bewust dat het beeld in de media negatief gekleurd is en dat dat van invloed is op hun kijk op de jeugdhulp.
Verder vinden de respondenten het positief dat jeugdhulp er is voor kinderen en gezinnen die problemen ervaren. Toch maken ze kanttekeningen bij de beschikbaarheid van de hulp. Negatieve kanten van de jeugdhulp die benoemd worden, zijn vooral de wachtlijsten en het daardoor ontbreken van passende, juiste hulp waardoor problemen mogelijk verergeren.

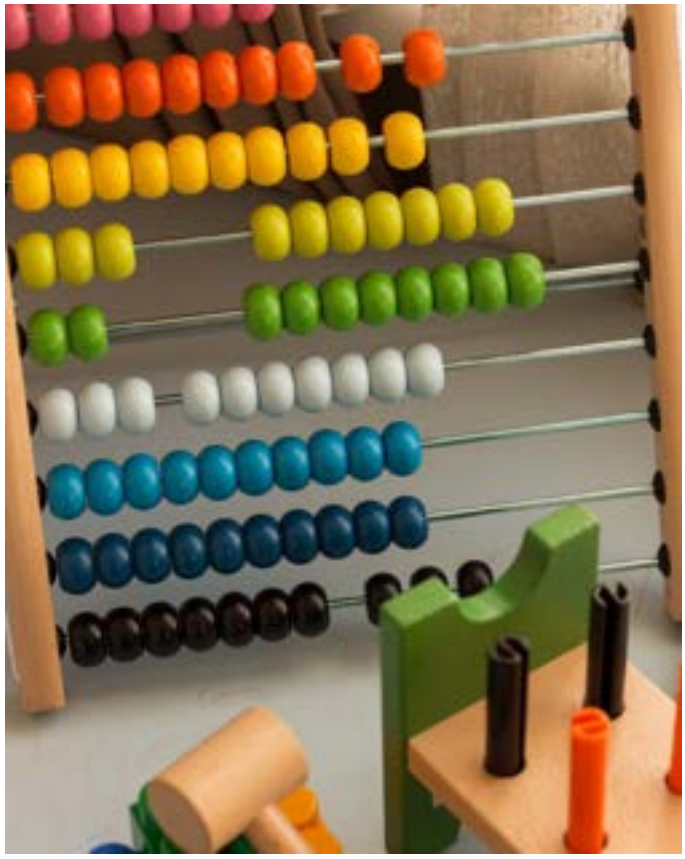
Bijna alle respondenten geven aan dat ze jeugdhulp zouden inschakelen wanneer de problematiek ernstig genoeg is en nadat ze eerst zelf geprobeerd hebben om actie te ondernemen. Dit verklaart wellicht dat de meeste respondenten niet goed aan kunnen geven waar ze voor hulp terecht kunnen. Op het moment dat het echt zo ver is gaan ze via internet op zoek.

Aanbevelingen

De belangrijkste aanbeveling is om meer positieve aandacht en bekendheid te geven aan jeugdhulp. Verder viel het op hoeveel respondenten aangegeven hebben iets te willen betekenen voor (kinderen van) bekenden en eerst zelf het gesprek aan zouden gaan. Professionals zouden meer gebruik van deze kracht kunnen maken.

1 Aanleiding

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



Aanvullend daarop liet de regio Haaglanden twee kwalitatieve CEO's uitvoeren om enkele thema's die voortkomen uit het kwantitatieve onderzoek uit 2016 verder uit te diepen. Deze onderzoeken zijn in 2019 en 2020 uitgevoerd door het lectoraat Jeugdhulp in Transformatie van de HHs in samenwerking met studenten Social Work en Pedagogiek (Mieloo, C.L. et al 2019; Mieloo, C.L. et al 2020). Naar aanleiding van eerdere onderzoeken, wilde het kennisnetwerk Jeugd Haaglanden weten welke beelden over jeugdhulp bij ouders en jeugdigen in de regio Haaglanden leven. Dit voorliggende onderzoek is in 2022 uitgevoerd in samenwerking met studenten Pedagogiek van de Haagse Hogeschool.

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

2 Vraagstelling en onderzoeks-opzet



Het primaire doel van dit onderzoek is om inzichten te verkrijgen in de beeldvorming over het in 2015 vernieuwde jeugdhulpstelsel bij ouders en jongeren met en zonder jeugdhulp. Deze inzichten dienen bij te dragen aan de ontwikkeling en verbetering van het jeugdstelsel in de regio Haaglanden. De hoofdvraag luidt:

Welk beeld hebben ouders en jeugdigen van het jeugdhulpstelsel in de regio Haaglanden?

De hoofdvraag is uitgewerkt in een aantal thema's:

1. In hoeverre zijn ouders en jeugdigen bekend met jeugdhulp?
2. Hoe definiëren ouders en jeugdigen jeugdhulp?
3. In hoeverre hebben ouders en jeugdigen ervaring met jeugdhulp?
4. Welke beeld(en) hebben ouders en jeugdigen over jeugdhulp?
5. In hoeverre overwegen ouders en jeugdigen jeugdhulp in te schakelen? En weten ze hoe ze dit kunnen doen?
6. In hoeverre sluit het huidige stelsel aan bij de behoeftes van ouders en jeugdigen?
7. In hoeverre vinden ouders en jongeren jeugdhulp nuttig?
8. Welke mogelijke verbeteringen zien ouders en jongeren voor jeugdhulp in de regio?

2.1 Doelgroep en werving

De doelgroep van dit onderzoek waren volwassenen en jeugdigen vanaf 16 jaar woonachtig in de regio Haaglanden. Studenten van de opleiding Pedagogiek hebben de opdracht gekregen om deelnemers te werven in de wijk, zoals op straat, bij het buurthuis, bij het winkelcentrum of in hun eigen omgeving.

2.2 Methoden

Dit is een kwalitatief onderzoek onder volwassenen en jeugdigen vanaf 16 jaar woonachtig in de regio Haaglanden. Tweedejaarsstudenten Pedagogiek deden het veldwerk voor het onderzoek als onderdeel van het vak 'Onderzoek uitvoeren'. Het onderzoek werd bij de studenten geïntroduceerd door een onderzoeker van het lectoraat Jeugdhulp in Transformatie.
De studenten hebben vanaf februari 2022 respondenten geworven voor een interview. Hiervoor was een belscript opgesteld (zie bijlage II).

Het interview werd gehouden met behulp van een semigestructureerde vragenlijst (zie bijlage I) die door de studenten in samenwerking met de onderzoekers van het lectoraat was opgesteld. Interviews vonden bij voorkeur fysiek plaats en duurden ongeveer 30 minuten. Voorafgaand aan het interview zijn de studenten ingewerkt in de basisprincipes van interviewen en hebben zij klassikaal geoefend met het houden van interviews.

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

Studenten maakten een geluidsopname van de interviews en werkten deze vervolgens woordelijk uit. Deze transcripten van de interviews zijn door de onderzoekers van het lectoraat geanalyseerd. De citaten in deze rapportage zijn omwille van de leesbaarheid soms in beperkte mate aangepast.

2.3 Respons

Iedere student had de opdracht om één respondent te verwerven en een interview te houden. Het is alle studenten gelukt om een interview af te nemen bij een respondent. Uiteindelijk hebben 48 respondenten meegewerkt aan een interview. Alle interviews zijn in de analyses meegenomen.
Van de 48 respondenten, allen woonachtig in het gebied Haaglanden, zijn er 15 onder de 20 jaar; 20 tussen 21 en 49 jaar en 12 respondenten boven de 50 jaar. Verder hebben 18 van 48 respondenten aangegeven ouder van een of meerdere kinderen te zijn.
Hoe studenten uiteindelijk respondenten hebben geworven, bleek achteraf niet meer te achterhalen. Gezien de kleine aantallen die ontstaan bij het uitsplitsen van de respondentengroep op verschillende kenmerken beperken we ons in de verslaglegging tot uitspraken over de volledige groep respondenten.

3 Resultaten



3.1 Bekendheid met en definitie van jeugdhulp

Op de vraag of respondenten bekend zijn met de jeugdhulp zijn, hebben 33 ervan bevestigend beantwoord. Van deze groep heeft ongeveer twee derde aangegeven (in)directe ervaring met jeugdhulp te hebben. De resterende groep die geen ervaring met jeugdhulp heeft, is naar eigen zeggen wel met jeugdhulp bekend; meestal vanuit horen zeggen, de media of iemand kennen die in de sector werkzaam is. Hoewel deze respondenten aangegeven hebben, bekend te zijn met jeugdhulp, konden velen niet echt aangeven wat jeugdhulpinstanties precies doen. Respondenten zeggen hierover bijvoorbeeld:

"...nou ik heb wel eens van jeugdhulp gehoord... Maar als je me zou vragen wat ze precies doen of hoe breed ofzo dan heb ik geen idee eerlijk gezegd".

"Ik heb mij daar echt niet in verdiept. Ik weet niet precies wat ze doen qua hulp. Ik weet alleen dat ze kwetsbare kinderen en jongeren helpen die in een moeilijke situatie zitten".

Wel hebben bijna alle respondenten benoemd wat ze onder jeugdhulp verstaan. Ze geven aan dat jeugdhulp er is om kinderen veilig op te laten groeien. Op de vraag wie de doelgroep van de jeugdhulp is, worden vooral kinderen genoemd. Andere respondenten geven daarbij aan dat het ook om ouders en/of gezinnen gaat die ondersteuning van jeugdhulporganisaties krijgen.

"Een hulpverlener die in het gezin komt kijken en met het gezin gaat praten. Dus niet alleen met het kind zelf. Ze komen echt in het gezin en krijgen goed daardoor een overzicht van de hele situatie."

In de antwoorden klinkt met regelmaat de aanleiding voor jeugdhulp door. Enerzijds wordt hier verwezen naar de veiligheid van het kind maar anderzijds ook naar meer laagdrempelige soorten van hulp zoals opvoedondersteuning voor ouders met vragen.

"Ik versta onder jeugdhulp, hulp vanuit een publieke organisatie voor gezinnen waarbij de situatie niet goed loopt, onhoudbaar is waarbij kinderen in gevaar kunnen komen of in ieder geval in een nare situatie zitten."

"Jeugdhulp is een plek waar je met opvoedkundige problemen terecht kan. Waar ze je tips en advies kunnen geven wat betreft de opvoeding en ook hulp voor als het echt spaak loopt."

Sommige respondenten maken de doelgroep kinderen wat concreter. Een paar genoemde voorbeelden zijn: kinderen met gedrags- of psychische problemen, kinderen onder de 18 jaar en kinderen met een licht verstandelijke beperking. Ditzelfde geldt voor ouders die ondersteuning van jeugdhulp krijgen. Ook hier benoemen respondenten ouders met mentale of fysieke beperkingen of ouders die een verslaving hebben.

3.3 Ervaring met jeugdhulp

Iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan zelf geen ervaring te hebben met jeugdhulp. 23 respondenten hebben wel direct of indirect ervaring met jeugdhulp. In zeven gevallen is dat omdat ze er beroepsmatig mee te maken hebben omdat ze bijvoorbeeld zelf in de jeugdhulp of het onderwijs werkzaam zijn of een studie daarover te volgen. Zes respondenten geven tot slot aan zelf ervaring te hebben met jeugdhulp waarvan ongeveer de helft als ouder en de andere helft als jongere.

"Ik kreeg een voogd omdat ik zeg maar best wel brutaal was. Ik kon niet met gezag omgaan toen ik jong was dus zodoende ben ik in aanraking gekomen met jeugdzorg en kreeg ik daar een voogd tot mijn 18e. Ik heb daar dus heel veel ervaring mee. En ja wat kan ik over die ervaring vertellen … achteraf gezien nu ik wat ouder ben is het wel goed geweest voor mijn discipline".

Tien geïnterviewden geven aan indirect ervaring te hebben met jeugdhulp doordat iemand in hun omgeving te maken had met jeugdhulp zoals een nichtje of een buurmeisje.

"Ik heb een vriendin gehad en haar zusje had jeugdhulp omdat ze zeg maar heel agressief was thuis en eigenlijk niet goed om kon gaan met haar ouders. Er waren conflicten en daardoor was het fijner voor haar om zeg maar niet thuis te wonen maar jeugdhulp te krijgen en ergens anders te wonen."

3.4 Beeld over de jeugdhulp

De belangrijkste vraag in het onderzoek was welk beeld mensen hebben bij de jeugdhulp. In de interviews is de respondenten direct gevraagd welk beeld ze hebben bij de jeugdhulp met daarbij de vraag om zowel positieve als negatieve zaken te benoemen. Deze wijze van bevragen maakt het niet mogelijk om te achterhalen of de beeldvorming overwegend positief of negatief is. Beide kanten worden door de respondenten min of meer gelijk belicht.

Daarnaast is gevraagd waarop het beeld gebaseerd is. De meeste personen (ongeveer 2/3) geven aan dat het beeld vooral gebaseerd is op de (sociale) media of 'horen zeggen'. Een derde van de geïnterviewden geeft aan dat ze spreken uit eigen ervaring. Dat kan dan zijn omdat ze zelf of in hun directe omgeving te maken hebben gehad met jeugdhulp of omdat ze er beroepsmatig mee in aanraking komen. Het lijkt erop dat de personen die spreken vanuit eigen ervaring positiever zijn over de jeugdhulp dan de personen die hun beeld gevormd hebben op basis van horen zeggen en de media.

Positief:
Veruit de meeste respondenten geven aan dat het goed is dat jeugdhulp bestaat. Dat ze er zijn voor die ouders, kinderen en jongeren die het nodig hebben.

"Ik denk dat het positieve aan jeugdzorg is dat het belangrijk is dat er mensen zijn die andere mensen kunnen helpen. Want sommige kinderen kunnen niet met hun ouders overweg. Ik denk dat het heel goed is dat daar iets voor geregeld is. En dat je er ook waarschijnlijk makkelijk naartoe kan."

"Ja, ik denk dat het wel waardevol is dat het daadwerkelijk de kinderen kan helpen om, wat beter met hun problemen om te gaan. Daarbij is het ook voor ouders fijn om iemand te hebben die er net wat meer verstand van heeft. Iemand die kan uitleggen hoe het is, die hun kinderen beter kan begeleiden of helpen of te ondersteunen."

Er bestaat dus geen twijfel over het belang van jeugdhulp. Een aantal respondenten spreekt daarbij vanuit eigen ervaring of kent mensen in hun direct omgeving die jeugdhulp hebben gehad. Wanneer we hen vragen om hun positieve ervaringen met de jeugdhulp, dan verwijzen ze naar de effecten die zij zien van de hulp of de inzet en goede bedoelingen van de professionals.

"Ik vond het soms wel moeilijk, want ze zaten wel in mijn gezin, maar mijn kinderen hebben er wel wat aan gehad. Maar misschien heb ik ook wel hele goede mensen getroffen want degene die mijn zoon geholpen heeft en daarna mijn tweede kind die waren er wel voor ons. Ik vond het zeker een positieve ervaring. Zeker voor mijn kinderen, want die hebben er heel veel aan gehad".

"Als ik naar m'n vriendin kijk, die heeft nu een goede jeugdhulpverlener gevonden. Die is heel erg betrokken en daar kan ze altijd bij terecht… Maar dan moet je wel de juiste treffen, denk ik. Iemand die ook met jou begaan is en die alle tijd in jou wil steken".

Uit de gesprekken komt naar voren dat het merendeel van de respondenten het positief waardeert dat de jeugdhulp er überhaupt is. Aspecten die daarbij regelmatig genoemd worden, zijn het helpen van jongeren, gezinnen ondersteunen die vragen hebben over de opvoeding, waken over de veiligheid van kinderen en ze waar nodig een veilige omgeving bieden. Een ander aspect dat genoemd wordt is het ruime aanbod aan hulp dat er is.

Negatief
Er leven niet louter positieve beelden. In de interviews is zowel gevraagd naar de positieve als negatieve aspecten van de jeugdhulp. Zo goed als alle respondenten zijn in staat om ook negatieve zaken te benoemen. Zaken die daarbij in het oog springen zijn de wachtlijsten, de negatieve berichtgeving in de (sociale) media en het gebrek aan samenwerking.

Bijna alle respondenten noemen de wachtlijsten als de keerzijde van jeugdhulp. Hierbij geven zij aan dat wachtlijsten ervoor zorgen dat problemen verergeren en dat kinderen en gezinnen niet de juiste hulp krijgen.

"Mijn beeld is over het algemeen niet zo positief. Je hoort gewoon vaak dat er heel veel lange wachtlijsten zijn bij hulpinstanties en dat kinderen daardoor gewoon heel vaak in het nauw komen. Het positieve zou zijn dat als ze wel hulp krijgen de problemen opgelost kunnen worden voor die kinderen. Maar over het algemeen hoor je vaak van de jeugdzorg dat er gewoon heel veel vraag naar is maar te weinig hulp beschikbaar is."

"Wel hoor je soms ook bepaalde horrorverhalen dat gezinnen er onderdoor zijn gegaan doordat er niet tijdig is ingegrepen bijvoorbeeld, wat ook heel schadelijk is voor de kinderen."

Respondenten geven ook aan dat de wachtlijsten mede veroorzaakt worden door het gebrek aan personeel, de bureaucratie (veel papierwerk) en soms gebrekkige samenwerking in de hulpverleningsketen.

"Ja dat ze te laat zijn, dat er te weinig mensen werken eigenlijk, dat geloof ik wel dat dat een probleem is en dat er te veel papier werk is waardoor ze minder aan hulp toe komen."

Tot slot geven de respondenten aan dat ze ook wel een negatief beeld hebben door de berichtgeving in het nieuws en sociale media. Het gaat dan meestal over kinderen die ten onrechte uit huis worden gehaald, of fouten die gemaakt worden. De meeste respondenten weten dat beeld te nuanceren. Ook de aard van de problematiek

zoals bijvoorbeeld verwaarlozing of kindermishandeling kleurt het beeld negatief. De respondenten die dat noemen, zijn dan vaak wel weer positief zijn over het feit dat er überhaupt hulp is voor deze problemen. Opvallend is dat de negatieve ervaringen nauwelijks afkomstig zijn van personen die dit zelf (van dicht bij) hebben meegemaakt.

"…dat zie ik veel in filmpjes op internet en vaak komen zulke gevallen in het nieuws. Ouders met nieuwe kinderen krijgen geen tweede kans, daar is een serie van maar daar weet ik nu de naam even niet van. Dat is ook echt wel dat ik dan wellicht een verkeerd beeld heb, maar ik zou het zo erg vinden om kinderen weg te laten nemen van hun ouders terwijl er niks aan de hand is. Nu heb ik dus een beeld dat dat vrij vaak gebeurt en dat vind ik echt bizar."

"Ik denk dan altijd aan kinderen die dan thuis mishandeld worden ofzo, of niet terecht kunnen bij hun ouders of ouders die verslaafd zijn. Ik heb er altijd een beetje een negatief beeld bij."

3.5 jeugdhulp inschakelen

Op de vraag of respondenten jeugdhulp zouden inschakelen, geven de meesten als antwoord dat ze eerst zelf actie zouden ondernemen.

"Allereerst zou ik in mijn netwerk kijken of er iemand is die mij kan helpen. Ik heb een best wel groot netwerk en kan bij veel mensen terecht. Stel dat ik er echt niet uit kom, dan zou ik op internet zoeken wat de mogelijkheden zijn. Als de mogelijkheid jeugdhulp is, dan zou ik die wel inschakelen."

Het antwoord op de vraag of men zelf actie onderneemt, is volgens de meesten afhankelijk van verschillende situaties. Respondenten maken onderscheid tussen het eigen kind, dat van een bekende en van een onbekende. Daar waar het om het eigen kind gaat, benoemen sommigen dat ze met het kind zouden praten, het eigen netwerk inschakelen of online naar tips zoeken zoals ook uit bovenstaand citaat naar voren komt. Wanneer het gaat over een kind van een ander zouden de meeste respondenten hun zorgen delen, diegene aanspreken en/of helpen of met het kind proberen in gesprek te gaan. Daarbij maakt het nog wel verschil of het een kind van bekenden is of niet.

"Ja dat ligt echt aan of ik de ouder goed ken of niet. Als het bijvoorbeeld een tante of een nicht is dan zou ik er wel wat van zeggen. Ik zou me niet zo snel bemoeien met iemand die ik niet zo goed ken, omdat ik dan denk van dit zijn mijn zaken niet. Ook ben ik dan bang dat het verkeerd kan vallen bij de ouders."

Bij die terughoudendheid speelt enerzijds de veiligheid van het kind of de ernst van de problemen een rol en anderzijds het besef dat de betrokkenheid van jeugdhulp veel impact kan hebben en men ouders niet ten onrechte wil beschuldigen.

"Ik denk dat ik zou proberen om in de privésfeer, dus met de ouders en met het kind zelf, eerst tot een gesprek te komen voordat ik eventueel jeugdzorg zou inschakelen. Als dat gesprek niet goed uitpakt zou ik eerst raad vragen bij een derde voordat ik überhaupt jeugdhulp zou inschakelen. Het gaat om hele belangrijke zaken en je wil natuurlijk niet de betreffende persoon, onnodig schade toebrengen."

Over de vraag wanneer je jeugdhulp wel zou inschakelen, zijn de meeste geïnterviewde personen duidelijk in hun antwoord. Ze zien het inschakelen van jeugdhulporganisaties echt als laatste redmiddel en dan vooral bij ernstige situaties. Een greep uit de voorbeelden die genoemd zijn: verschillende vormen van kindermishandeling zoals verwaarlozing, ernstige gedragsproblemen bij kinderen of specifieke stoornissen zoals ADHD of ASS die specialistische hulp vragen. Wellicht omdat het inschakelen van jeugdhulp als laatste stap wordt gezien weten veel respondenten niet goed te vertellen waar ze dan zouden aankloppen.

"Als ik mij echt zorgen zou maken over een kind van iemand anders, zou ik misschien eerst die ouders aanspreken of degene die voor de kinderen zorgt en als het nog steeds uit de hand loopt proberen iemand in te schakelen, maar ik zou dan eerlijk gezegd niet weten bij wie ik terecht kan."

De meesten geven aan dat ze vooral op internet gaan zoeken als ze meer willen weten over jeugdhulp. Zoektermen die zoal gebruikt worden, zijn onder meer jeugdzorg en jeugdhulpverlening of men gaat op zoek naar specifieke problematiek zoals eetstoornissen.

"Nou, dat weet ik niet, maar je kunt tegenwoordig ook gewoon op internet zoeken. Dan zoek je gewoon op jeugdhulp en dan zal daar heus wel ergens een telefoonnummer staan."

Andere respondenten weten wel dat er organisaties zijn waar je voor advies terecht kan maar deze kennis hebben ze niet paraat.

"Daar heb je een nummer voor volgens mij voor kindermishandeling. Hoe heet dat? Dat heeft een afkorting. En dan kan je bellen en vragen wat het beste is. Je kan als je een signaal hebt dat een kind misbruikt of mishandeld wordt of dat het niet helemaal goed is met een kind thuis dat nummer bellen en dan kan je advies vragen wat je moet doen en dan krijg je advies. Volgens mij is dat ook anoniem."

Enkele geïnterviewden noemen politie, huisarts of school als instantie die ze zouden inschakelen als ze problemen bij het eigen of andermans kind signaleren. Verder valt het op dat de respondenten niet meer dan 1 of 2 organisaties kunnen benoemen. Een greep uit de genoemde jeugdhulpinstellingen zijn: CJG, Veilig thuis, Zebra Welzijn en de Raad voor de kinderbescherming,

De vervolgvraag in het interview ging erover wat men dan van 'de jeugdhulp' zou verwachten. Deze verwachtingen hebben vooral betrekking op begeleiding en ondersteuning. Daar hoort volgens de respondenten bij dat professionals empathisch zijn, actief naar ouders en kinderen luisteren, voor de veiligheid van kinderen zorgen zonder ouders uit het oog te verliezen. Ter illustratie twee geïnterviewden over de verwachtingen:

"...dat er op een fijne manier gehandeld wordt en de mening van de ouder gerespecteerd wordt. De ouders moeten het eens zijn met de hulp die ze krijgen."

"...dat ze zonder oordeel luisteren naar alle partijen en dat ze vervolgens zonder al te belerend te zijn komen met een goed advies. Zonder gelijk te zeggen, je doet het fout of dat soort dingen."

3.6 Aansluiting jeugdhulp bij vraag

Op de vraag of de jeugdhulp voldoende aansluit op de behoefte bij ouders en jongeren konden de meeste personen eigenlijk geen antwoord geven. Ze gaven aan hier geen beeld bij te hebben of over te weinig kennis/ervaring te beschikken. De respondenten die hier wel een uitspraak over doen, zijn over het algemeen kritisch over de aansluiting en noemen dan vooral de wachtlijsten of de beschikbaarheid van de juiste hulp als reden.

"Nou dat vind ik lastig te zeggen omdat ik er zelf geen ervaring mee heb maar ik denk dat er wel toch veel hiaten zijn. Ten eerste omdat er enorme wachtlijsten zijn en ouders gewoon echt bij probleemsituaties het maanden zelf op moeten lossen. En dat er toch ook nog steeds heel veel kinderen buiten de boot vallen. Dat heel veel kinderen thuis zitten omdat ze nergens naar school kunnen omdat ze problemen hebben waar niks mee gedaan wordt."

Een paar respondenten beantwoorden de vraag vanuit eigen ervaringen of ervaringen van mensen in hun directe omgeving. Zij zijn dan overwegend positief.

"Ik heb wel het gevoel dat ze snel terecht kunnen, vooral als ik kijk naar het voorbeeld van mijn vriendin van hoe het allemaal werd opgelost en hoe snel dat allemaal ging denk ik wel dat het goed opgelost wordt."

3.7 Nut van jeugdhulp

Verreweg het merendeel van de geïnterviewden geeft zonder twijfel aan dat de jeugdhulp nut heeft. De toelichting die ze hierbij geven, raakt aan wat ook genoemd wordt bij het positieve beeld van de jeugdhulp. Het nut van de jeugdhulp zit erin dat het goed is dat er instanties/ personen zijn die kinderen en gezinnen kunnen helpen die in de knel zitten.

"Ja zeker! Ik denk dat het een kind zeker kan redden als er op tijd ingegrepen wordt of dat het een kind verder op weg kan helpen in wat voor vorm dan ook. Het zal zeker ook wel vaak goed gaan, het zullen niet alleen maar lange wachttijden zijn. Ze kunnen heel vaak ook goed ingrijpen en dan kan het zeker voor kinderen wel helpen."

Een aantal geïnterviewden maakt bij het nut ook een voorbehoud. Ze geven daarbij aan dat hulp eigenlijk alleen maar zin heeft wanneer deze ook beantwoordt aan een hulpvraag Anderen noemen dat jeugdhulp soms ook ongewenste effecten kan hebben.

"In sommige situaties vind ik dat het nuttig kan zijn en echt voor de oplossing kan zorgen, maar in andere situaties heb ik zoiets van het is niet nodig het wordt alleen maar erger wanneer jeugdzorg erbij komt, want dat verloopt niet altijd soepel."

3.8 Verbetersuggesties

Aan het einde van de gevoerde gesprekken stelden we de vraag of respondenten verbetersuggesties hadden voor de jeugdhulp. De meeste suggesties gingen over (positieve) bekendheid. In de interviews werd al duidelijk dat veel respondenten eigenlijk maar beperkte kennis hebben van de jeugdhulp. Men weet niet goed wat het inhoudt en op welke

manier jeugdhulp ingeschakeld kan worden wanneer men vragen en/of zorgen heeft. Daarbij wordt het beeld over de jeugdhulp deels bepaald door de veelal negatieve berichtgeving in de media. Veel respondenten zijn zich hiervan ook wel bewust en geven aan dat meer bekendheid over de jeugdhulp en meer aandacht voor de 'successen' ouders en/of jongeren ook zouden kunnen helpen om, wanneer zij daar behoefte aan hebben, hulp in te schakelen.

"Ik denk dat de jeugdhulp wel wat bekender zou mogen zijn. Wat doet het precies? Wat valt er allemaal onder? Dus eigenlijk meer onder de aandacht brengen. Het lijkt me juist voor de jongeren ook fijn als het meer onder de aandacht is, zodat zij dan gelijk weten dat er iets voor hen is als ze problemen hebben of wat dan ook."

"Ik denk door het beeld van de jeugdhulp positiever in het daglicht te zetten. Mensen moeten beseffen dat het niet negatief is om hulp te vragen en dat ze echt worden geholpen met hun problemen. Ik vind ook dat hulpverleners vaker mogen uitspreken wat ze hebben bereikt en hoe ze hulp bieden. Als je mensen juist betrekt bij je werk komen ze erachter hoe het er echt aan toe gaat."

Naast de onbekendheid wordt ook genoemd dat er binnen de jeugdhulp beter samengewerkt en georganiseerd kan worden. De jeugdhulp wordt nu als versnipperd ervaren en dat levert problemen op in de samenwerking.

"Mijn idee zou zijn dat er één instantie verantwoordelijk moet zijn voor alle jongere. Je hebt nu versnippering. Er zijn zoveel organisaties en ik heb de indruk dat ze langs elkaar heen werken en dat het niet altijd duidelijk is voor een kind waar hij nou moet aankloppen."

"Bij elke nieuwe hulpverlener moest ze weer heel haar dossier uitleggen en ik denk dat dat beter kan. Dat mensen meer op de hoogte zijn van wat ze met elkaar, al voor iemand betekend hebben en wat de vervolgstappen zijn."

Wat deze samenwerking volgens de respondenten ook in de weg zit, is volgens de respondenten het verloop van personeel.

"Het zou fijn zijn, denk ik, als mensen wat minder snel van baan wisselen. Je hebt dan iemand opgeleid, dan gaat iemand na een half jaar toch ergens anders werken. Dan moet je weer opnieuw investeren. Uiteindelijk heb je elkaar nodig in de jeugdzorg om elkaar te kunnen snappen en elkaar goed te begrijpen."

In het verlengde van bovenstaande suggestie geven enkele respondenten aan dat meer middelen, betere arbeidsvoorwaarden, minder werkdruk, en meer begeleiding ervoor kunnen zorgen dat professionals langer in de sector blijven werken.

"De capaciteit uitbreiden denk ik. Mensen opleiden en het werk aantrekkelijker maken. Ook dat wisselen zo beperkt mogelijk houden. Je hoort heel veel dat het ligt aan de werkdruk en de hoeveelheid van het werk. Dat mensen er daarom uitstappen. Dan moeten die werknemers ook beter begeleid en beschermd worden daarin."

Het inzetten van meer middelen zou volgens de geïnterviewden ook een oplossing kunnen zijn voor de lange wachtlijsten die zij benoemden bij de negatieve kanten van de jeugdhulp.

4 Conclusies en aanbevelingen



4.1 Conclusies

Bijna iedereen die we gesproken hebben, is wel op één of andere manier bekend met jeugdhulp. Ongeveer de helft van de personen spreekt daarbij vanuit een vorm van eigen ervaring uiteenlopend van het zelf ontvangen hebben van jeugdhulp tot het werkzaam zijn in de jeugdhulp. De indruk bestaat dat de personen die vanuit eigen ervaring spreken een positiever beeld hebben.

Het beeld dat respondenten hebben, is deels gebaseerd op eigen ervaring en deels op de berichtgeving in de sociale media en/of van horen zeggen. Daar waar eigen ervaringen ontbreken, zijn veel respondenten zich over het algemeen bewust dat het beeld in de media negatief gekleurd is en dat dat van invloed is op hun eigen beeld. Dit besef samen met de wijze van bevragen (er is gevraagd naar positieve en negatieve aspecten) leidt ertoe dat in het onderzoek een redelijk genuanceerd beeld naar voren komt. Het nut van de jeugdhulp staat niet ter discussie. Het is goed dat er hulp is voor kinderen en gezinnen die problemen ervaren en de personen die vanuit eigen ervaring spreken benoemen ook dat de hulp hun echt vooruit geholpen heeft hoewel dat soms wel toegeschreven wordt aan de relatie met die ene hulpverlener die er 'echt voor ze was'.

Negatieve kanten van de jeugdhulp die benoemd worden, zijn vooral de wachtlijsten en het ontbreken van passende, juiste hulp. Gezinnen die wel behoefte aan hulp hebben moeten hier te lang op wachten waardoor problemen verergeren. Daarnaast wordt de negatieve berichtgeving genoemd zoals kinderen die onterecht uit huis gehaald worden, de bureaucratie en niet efficiënte samenwerking.

Bijna alle respondenten geven aan dat ze jeugdhulp zouden inschakelen wanneer de problematiek ernstig genoeg is en nadat ze eerst zelf geprobeerd hebben om actie te ondernemen (voor het eigen kind of dat van een bekende). Het inschakelen van jeugdhulp wordt dus vooral gezien als laatste stap wanneer al het andere niet gewerkt heeft.

Dat het inschakelen van jeugdhulp wordt beschouwd als laatste stap verklaart wellicht ook dat de meeste respondenten niet goed aan kunnen geven waar ze terecht kunnen. Als het zover is dan vertrouwt men erop dat men via Google / internet wel bij de juiste organisatie terecht zal komen. Zo niet dan biedt de school, huisarts of desnoods de politie/wijkagent wel uitkomst.

4.2 Aanbevelingen

Uit het onderzoek komt naar voren dat jeugdhulp vooral wordt gezien als laatste redmiddel. Bovendien weet men niet precies op welke manier men jeugdhulp zou kunnen inschakelen. Vanuit deze constatering sluiten we ons aan bij een advies dat eerder al gegeven is door één van de respondenten:

"Ik denk door het beeld van de jeugdhulp positiever in het daglicht te zetten. Mensen moeten beseffen dat het niet negatief is om hulp te vragen en dat ze echt worden geholpen met hun problemen. Ik vind ook dat hulpverleners vaker mogen uitspreken wat ze hebben bereikt en hoe ze hulp bieden. Als je mensen juist betrekt bij je werk komen ze erachter hoe het er echt aan toe gaat".

Bovenstaande aanbeveling om meer positieve aandacht te besteden aan jeugdhulp zou goed gecombineerd kunnen worden met activiteiten die erop gericht zijn om meer bekendheid te geven aan de toegang tot jeugdhulp. Het is daarbij verstandig om er rekening mee te houden dat internet, scholen en de huisarts de plekken zijn waar men als eerste op zoek gaat naar informatie wanneer men op zoek is naar antwoord op opvoedvragen.

Verder valt op hoeveel respondenten aangegeven hebben iets te willen betekenen voor (kinderen van) bekenden. Enerzijds nuanceert dit enigszins het bestaande beeld dat men zich niet wil bemoeien met andermans kinderen. Anderzijds versterkt dit het principe van de eigen kracht van cliënten en hun netwerk. Professionals zouden veel meer gebruik van deze kracht kunnen maken.

Meer lezen

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

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

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

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

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

Mieloo, C.L. et al. (2019) *Kwalitatief cliëntervaringsonderzoek (CEO) Haaglanden 2019. Een pilot voor kwalitatief cliëntervaringsonderzoek in samenwerking met het hoger onderwijs.* Den Haag: De Haagse Hogeschool. https://www.kennisnetwerkjeugdhaaglanden.nl/ceo-haaglanden-2019

Mieloo, C.L. et al. (2020) *Kwalitatief cliëntervaringsonderzoek Haaglanden 2020. Ervaringen van ouders en jongeren met jeugdhulp.* Den Haag: De Haagse Hogeschool. https://www.kennisnetwerkjeugdhaaglanden.nl/clientervaringsonderzoek-haaglanden-2020

Mieloo, C.L. (2020) *Kwalitatief cliëntervaringsonderzoek (CEO) Leidschendam-Voorburg 2020. Ervaringen van ouders en jongeren met de gemeentelijke toegang en jeugdhulp.* Den Haag: De Haagse Hogeschool. https://www.kennisnetwerkjeugdhaaglanden.nl/ceo-leidschendam-voorburg-2020

Mieloo, C.L. et al. (2022) *Kwalitatief cliëntervaringsonderzoek Haaglanden 2020 Ervaringen van ouders en jongeren met jeugdhulp.* Den Haag : De Haagse Hogeschool. https://www.kennisnetwerkjeugdhaaglanden.nl/clientervaringsonderzoek-haaglanden-2020

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

Bijlage I Topiclijst

INTERVIEW cliëntervaringsonderzoek (CEO)

Naam interviewers: 1. ……..
2. ……..

Ready-to-go-checklist:

- Notitieblok + pen
- (uitgewerkt) Interview op klembord/ in mapje
- Opname apparatuur

Welkom/ Introductie (ca. 2-3 minuten)

- Vraag iemand in de wijk of hij/zij wil deelnemen aan een onderzoek over jeugdhulp.
- Bedank de geïnterviewde voor deelname aan het onderzoek en vrij maken van tijd hiervoor.
- Leg de geïnterviewde kort uit waarom je hier bent/ waar het interview over gaat/ met welk doel het interview wordt afgenomen.
- Begin met U en vraag eventueel of je mag tutoyeren (je/jij zeggen). Je stelt jezelf uiteraard voor, maar je mag ook best iets meer over jezelf vertellen (2ejaars student, opleiding Pedagogiek, het vak waarvoor je dit interview uitvoert). Het is belangrijk dat er een ontspannen sfeer heerst, zodat de geïnterviewde zich op zijn/haar gemak voelt en vrijuit durft te spreken. Zorg er echter ook voor dat het gesprek niet te informeel wordt, bewaar een professionele afstand.

Doel: Wat is de beeldvorming van ouders en jongeren (16+) over het jeugdhulpstelsel in de regio Haaglanden?

- Vertel wat de geïnterviewde kan verwachten: hoe lang zal het interview duren, wat gebeurt er met de informatie uit het interview, waar wordt het precies voor gebruikt en hoe wordt er omgegaan met de privacy van de geïnterviewde (anonimiteit en vertrouwelijkheid).

- Vraag toestemming aan de geïnterviewde voor de opname en geef aan dat deze alleen wordt gebruikt voor de uitwerking van het interview. Vertel ook dat jij of je collega interviewer – naast de opname - ook graag aantekeningen maakt op papier tijdens het interview, dit werkt voor jou als geheugensteuntje (bv. waar ben je, waar moet je nog op doorvragen, zijn dingen al benoemd en vraag je niet dingen dubbel).
- **<<START DE OPNAME>>** Zodra de opname is gestart, vraag je nogmaals om toestemming van de geïnterviewde; zowel voor de opname als om gebruik te mogen maken van het interview voor onderzoeksdoeleinden. Zo staat de toestemming officieel op de opname.

Interview Achtergrond (ca. 0,5 minuten)

Graag vraag ik u eerst naar een aantal achtergrondgegevens:

1 Wat is uw/jouw leeftijd?
2 Wat is uw/jouw woonplaats? (Jeugdhulp is per gemeente anders geregeld)
3 Heeft u/heb jij thuiswonende kinderen?

!Let op: bij alle vragen goed doorvragen (waarom, hoe is dat gekomen, wat vond u daar van e.d.)!

Interview Algemeen (ca. 5 minuten)

Dan wil ik nu graag beginnen met de vragen over uw ervaringen met de ontvangen jeugdhulp:

4 Bent u/Ben ijj bekend met jeugdhulp?
5 Wat verstaat u/jij onder jeugdhulp?
6 Wat denkt u dat allemaal onder jeugdhulp valt?
   - Kunt u voorbeelden noemen van vormen van jeugdhulp?
   - Kunt u namen noemen van organisaties die jeugdhulp aanbieden?
   - Voor wie is jeugdhulp bestemd, denkt u/denk jij?

7 Heeft u zelf ervaring met jeugdhulp?
8 Wat is uw/jouw beeld over jeugdhulp in het algemeen?
- Wat vindt u zo positief? / Wat vindt u zo negatief?
- Wat heeft eraan bijgedragen dat u zo over jeugdhulp denkt? (bv. via nieuws, ervaringen van andere ouders e.d.)

Inschakelen jeugdhulp (ca. 10 minuten)
9 Wat zou u/jij doen als u zich /jij je zorgen maakt over een kind van iemand anders?
10 Weet u/jij hoe u/je jeugdhulp kunt inschakelen?
- Weet je waar je informatie kan vinden over het inschakelen van jeugdhulp?
- Via welke kanalen kan je bij jeugdhulp terecht? Of welke stappen moet je ondernemen om bij jeugdhulp te komen?

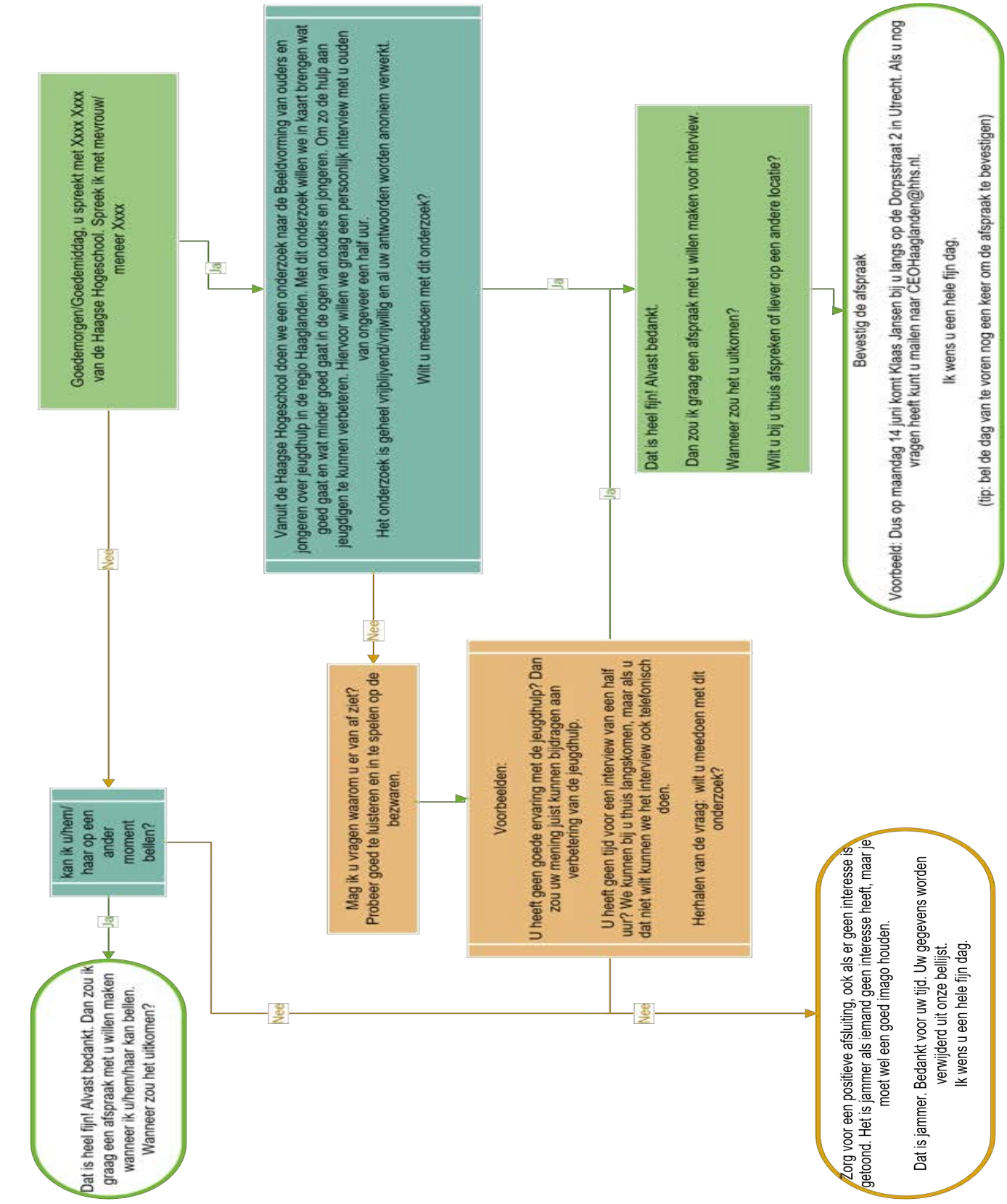
11 Zou u jeugdhulp inschakelen als u denkt dat dat nodig is?
- Bij welke problemen? o Bij welke ernst van de problemen?
- Wat verwacht u in zo'n situatie van jeugdhulp?

12 Vindt u/jij dat het huidige jeugdhulp stelsel goed aansluit bij ouders en jongeren? o Waarom wel? o Waarom niet?
13 Denkt u/jij dat jeugdhulp nuttig is? o Waarom wel? o Waarom niet?
14 Welke mogelijke verbeteringen ziet u/jij voor de jeugdhulp in de regio?

Tot slot (ca. 2 minuten)
Met deze vraag zijn we aan het einde van het interview gekomen, ik wil u hartelijk bedanken voor uw antwoorden. Geeft dit interview zo een volledig beeld over uw/jouw mening over jeugdhulp of heb ik nog wat gemist/ heeft u nog wat toe te voegen?
- Geef nogmaals aan wat er met de verzamelde informatie gebeurt.
- Geef aan hoe de respondent wordt geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek. Het onderzoek verschijnt op www.KJH.nl en op verzoek kan het rapport per mail worden toegestuurd (noteer dan het email adres).
- Geef de contactgegevens van de onderzoeker zodat de respondent met eventuele toekomstige vragen over het onderzoek weet waar hij/zij terecht kan:
- CEOHaaglanden@hhs.nl .

<<STOP DE OPNAME>> Neem rustig afscheid en bedank de respondent nogmaals voor deelname.

Bijlage II Belscript



Mei 2023
© 2023 De Haagse Hogeschool

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

Auteurs
Wouter Reith
Mustafa Talib
Rob Gilsing

Met medewerking van
Studenten Pedagogiek van de HHs

Uitgever
De Haagse Hogeschool

Foto omslag
Shutterstock

Vormgeving
Gabriëlle Thijsen