

Kwalitatief cliëntervaringsonderzoek Haaglanden 2020

Ervaringen van ouders en jongeren met jeugdhulp



Cathelijne Mieloo
Wouter Reith
Rob Gilsing

Met medewerking van
studenten Pedagogiek van de
HHs



Kennisnetwerk
Jeugd Haaglanden

DE HAAGSE
HOGESCHOOL

DE HAAGSE HOGESCHOOL



Februari 2022

© 2022 De Haagse Hogeschool

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

Auteurs

Cathelijne Mieloo
Wouter Reith
Rob Gilsing

Uitgever

De Haagse Hogeschool

Foto omslag

Shutterstock

Vormgeving

Gabriëlle Thijsen

1 Aanleiding	4
2 Vraagstelling en onderzoeksopzet	5
2.1 Doelgroep en werving	6
2.2 Methoden	6
2.3 Respons	6
3 Resultaten	8
3.1 Toegang tot jeugdhulp	9
3.2 Algemene ervaringen met jeugdhulp	9
3.3 Samenwerking en regie	9
3.3.1 Ervaringen met de samenwerking en regie	9
3.3.2 Ervaringen met wisselingen	10
3.3.2 Verbeteringen in de samenwerking en regie	10
3.4 Mate van aansluiting op de hulpvraag	11
3.4.1 Ervaringen met het nut en aansluiting op de hulp	11
3.4.2 Ervaringen met bespreken van doelen	11
3.4.3 Ervaringen met aansluiting op de hulp	11
3.4.1 Suggesties voor verbeteringen met betrekking tot aansluiting op de hulpvraag	12
3.5 Alliantie client-professional	12
3.5.1 Ervaringen met de alliantie	12
3.5.2 Helpend voor een goede alliantie	12
3.5.2 Niet helpend voor een goede alliantie	13
4 Samenvatting en aanbevelingen	12
4.1 Conclusies	14
4.2 Aanbevelingen voor de praktijk	14
4.2.1 Aanbevelingen met betrekking tot samenwerking en regie	14
4.2.2 Aanbevelingen met betrekking tot aansluiting op de hulpvraag	15
4.2.3 Aanbevelingen met betrekking tot de alliantie client-professional	15
Literatuur	13
Bijlage I Topiclijst	14
Bijlage II Belscript	16

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 een kwalitatief CEO uitvoeren om enkele thema's die voortkomen uit het kwantitatieve onderzoek uit 2016 verder uit te diepen. Dit onderzoek is in 2019 uitgevoerd door het lectoraat Jeugdhulp in Transformatie van de HHs in samenwerking met studenten Social Work en Pedagogiek ([Mieloo, C.L. et al 2019](#)). Het kennisnetwerk Jeugd Haaglanden wilde graag vervolg op het eerste kwalitatieve CEO. Dit is in 2020 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 onderzoeksopzet

KJH | CEO Haaglanden 2020



In dit onderzoek staan de ervaringen van cliënten met jeugdhulp in de regio Haaglanden centraal. Daarbij is specifiek gevraagd naar tevredenheid, samenwerking, aansluiting op de hulpvraag en de alliantie cliënt-professional. De hoofdvraag luidt:

Wat zijn de ervaringen met jeugdhulp van ouders en jongeren die in 2019 en/of 2020 jeugdhulp ontvingen in de regio Haaglanden?

De hoofdvraag is uitgewerkt in een aantal deelvragen:

1. Hoe ervaren ouders en jongeren de jeugdhulp die zij hebben ontvangen?
2. Hoe ervaren ouders en jongeren de samenwerking en afstemming tussen de jeugdhulpaanbieders (zowel werkzaam binnen dezelfde organisatie als in verschillende organisaties) die betrokken waren bij de ontvangen jeugdhulp?
3. Welke ervaringen hebben ouders en jongeren met de coördinatie van of regie op bovenstaande samenwerking?
4. In hoeverre hebben de ouders en jongeren de hulp als nuttig ervaren?
5. In hoeverre zijn de doelen volgens ouders en jongeren behaald?
6. In hoeverre vinden ouders en jongeren dat de geboden hulp of ondersteuning aansloot bij hun ondersteuningsbehoefte?
7. Welke mogelijke verbeteringen zien ouders en jongeren voor de samenwerking tussen professionals en de aansluiting tussen hulpvraag en hulpaanbod?
8. Hoe ervaren ouders en jeugdigen de relatie met de hulpverlener(s)?
9. Wat draagt volgens ouders en jeugdigen bij aan een goede relatie met de hulpverlener(s)?

2.1 Doelgroep en werving

De doelgroep van dit onderzoek waren ouders en jongeren (vanaf 16 jaar) die in 2019 of 2020 jeugdhulp ontvingen en ten tijde van de hulp woonachtig waren in de regio Haaglanden. De deelnemers zijn geworven via jeugdhulporganisaties uit het kennisnetwerk Jeugd Haaglanden. Vanuit deze instellingen zijn alle gezinnen die in 2019 of 2020 hulp ontvingen benaderd via een brief met informatie over het onderzoek of mondeling gevraagd voor deelname via hun hulpverlener (n=2813). Jongeren waarvan de ouders niet op de hoogte waren van inzet van hulp zijn niet benaderd. In deze brief stond vermeld dat zij gebeld konden worden door studenten van de Haagse Hogeschool voor een individueel digitaal interview. Indien ouders of jongeren niet gebeld wilden worden, konden zij zich

afmelden voor het onderzoek via een link. In dit geval werden zij uit de respondentenlijst verwijderd.

2.2 Methoden

Het cliëntervaringsonderzoek is een kwalitatief onderzoek onder ouders en jongeren die jeugdhulp ontvangen. Tweedejaarsstudenten Pedagogiek deden het veldwerk voor het onderzoek als onderdeel van het vak Onderzoeksvaardigheden. Zij deden dit met een semigestructureerde vragenlijst (zie bijlage I). De studenten hebben vanaf februari 2021 respondenten gebeld om hun bereidheid tot deelname te controleren en een afspraak te maken voor een interview. De studenten volgden een belscript voor het benaderen van respondenten (zie bijlage II). Interviews vonden bij voorkeur plaats door videobellen en duurden ongeveer 30 minuten. Studenten maakten een geluidsopname van de interviews en werkten deze vervolgens woordelijk uit.

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

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

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

2.3 Respons

De studenten kregen per groep van ongeveer tien studenten een lijst met contactgegevens. Elke studenten had de opdracht om één respondent te verwerven en een interview te houden. Het is alle studenten gelukt om een interview af te nemen bij een ouder of jongere. Uiteindelijk

hebben 97 ouders en jongeren meegedaan met een interview. De interviews met zeven respondenten zijn om uiteenlopende redenen niet in de analyses meegenomen: niet woonachtig in de regio Haaglanden, de hulp werd niet ontvangen in 2019/2020 of een onvolledig uitgewerkt interview.

Onder de 90 volledige interviews waren 71 interviews met een ouder en 19 met een jongere. Bij 56% was het traject afgesloten ten tijde van het interview en 44% liep het traject nog ten tijde van het interview. Ongeveer de helft van de respondenten (49%) verbleven in een éénouderhuishouden. De gemiddelde leeftijd van jeugdigen met jeugdhulp was 11,8 jaar.

Bij 41% van de respondenten was sprake van psychosociale problemen (internaliserend (16%), externaliserend (14%), gedragsproblemen niet nader geduid (10%)). Bij 15% was sprake van problematiek bij of tussen de ouders, gevolgd door autisme spectrum (12%), pesten (5%), huiselijk geweld (4%) en, trauma (4%).



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

3.1 Toegang tot jeugdhulp

Bijna 4 op de 5 van de respondenten hadden zelf een hulpvraag en zijn zelf op zoek gegaan naar hulp (79%). De overige respondenten kregen gedwongen hulp of onder drang. Ruim een derde van de respondenten is via school in contact gekomen met jeugdhulp, een kwart via de huisarts en een achtste is zelf naar de gemeentelijke toegang gegaan. In enkele gevallen is de route via school, naar de huisarts naar vervolg hulp. De overige respondenten zijn via de rechter of een andere instantie in contact gekomen met jeugdhulp.

3.2 Algemene ervaringen met jeugdhulp

De respondenten is gevraagd om een cijfer te geven tussen een 1 en 10 voor hun algemene tevredenheid met de hulp die ze hebben ontvangen. Het gemiddelde cijfer dat de respondenten hebben gegeven is een 6,5. Hiervan geeft 46% een 8 of hoger, 25% tussen een 6 en 8 en 29% lager dan een 6.

De respondenten die tevreden zijn over de hulp die zij hebben ontvangen noemen proactief handelen van de professional, gehoord worden, afspraken nakomen, resultaten zien, goede uitleg en communicatie, het meenemen van de ouders, goed contact, snelle inzet van hulp, niet veroordelend handelen en kundige professionals als punten die bijdragen aan hun tevredenheid.

Een ouder:

“Mijn dochter vond het heel fijn die gesprekken te hebben, maar de maatschappelijk werker die zei: zij heeft meer nodig. Die heeft het haar goed kunnen uitleggen, daardoor was mijn dochter ook bereid om met iemand anders in gesprek te gaan.”

De respondenten die niet tevreden zijn over de hulp die zij hebben ontvangen noemen onvoldoende transparantie, onvoldoende aandacht voor het kind, niet meegenomen worden als ouder, foutieve verslaglegging, het nalaten van waarheidsbevinding, niet passende hulp, lang wachten, onvoldoende vooruitgang en wisselingen van hulpverlener of verblijfplek als punten die bijdragen aan hun ontevredenheid.

Een ouder verwoordt het als volgt:

“Het duurde heel lang voordat we hulp kregen en ik had helemaal niet het idee dat ze naar mij luisterde en hun waarheid was de waarheid ook al had ik bewijs dat het niet zo was.”

3.3 Samenwerking en regie

Aan de respondenten die met meerdere hulpverleners (80%) en /of hulpaanbieders (74%) te maken hebben gehad, is gevraagd hoe zij de samenwerking en regie hebben ervaren.

3.3.1 Ervaringen met de samenwerking en regie

De ervaringen met de samenwerking tussen jeugdhulpverleners, zowel binnen organisaties als tussen organisaties, is overwegend positief. De respondenten die een cijfer hebben gegeven, geven gemiddeld een 7 voor de samenwerking. Minder dan één vijfde geeft een vijf of lager. Ouders en jongeren zien niet altijd hoe de samenwerking verloopt.

Een ouder:

“Als ik nu terugkijk. Die cursus was er ineens, de hulp van alle kanten was er ineens. Misschien waren ze wel aan het praten met elkaar. Want degene bij het gemeentehuis die knoopte alle puntjes bij elkaar. Volgens mij was zij de contactpersoon van ons allemaal en degene die het budget vrijmaakte voor ons. Ja, dat was het! Degene van de gemeente maakte het budget vrij, en die zorgde ervoor dat alle poppetjes bij elkaar kwamen.”

Goede communicatie tussen hulpverleners en met ouders en jongeren wordt veruit het meest genoemd als respondenten tevreden zijn over de samenwerking. Daarnaast beïnvloeden regelmatig overleg, duidelijke regie en gezamenlijk op één lijn zitten en elkaar kennen de ervaring in positieve zin. Ook een gezamenlijke overdracht, betrokkenheid en transparantie worden als positief ervaren in de samenwerking.

Een ouder:

“Het was ook heel transparant, omdat ze elke keer één rapport met alles wat er was gedaan gaven. En dat is heel belangrijk voor de andere instanties. Dan geven ze dit rapport aan de nieuwe instantie en dan weten die heel snel waar te beginnen. En dan hoeven we niet nog een keer een vragenlijst en dezelfde vragen te beantwoorden.”

Respondenten zijn vaker ontevreden over de samenwerking als er sprake is van onvoldoende overleg en onvoldoende of trage communicatie tussen hulpverleners. Ook het niet

zitten op één lijn, ontbrekende regie voering en ontbrekende overdracht worden regelmatig genoemd.

Een ouder:

“... ja weer communicatie. Want die communicatie gaat niet altijd even vlot. Soms dan moet de een wat aan de ander vragen en dan zit ik maar te wachten op antwoord en dat duurt soms wel zes weken en dat is wel echt heel lang.”

3.3.2 Ervaringen met wisselingen

Van de alle respondenten heeft 80% te maken gehad met meer dan één hulpverlener en bijna driekwart met meer dan één organisatie.

De redenen voor wisselingen zijn heel divers. In de interviews komt vaak terug dat de eerste gesprekken met iemand zijn van bijvoorbeeld school of het lokale team en er vervolgens een doorverwijzing komt. Het komt ook voor dat binnen een organisatie degene die de intake doet, niet dezelfde is als degene die de hulp gaat verlenen. Wanneer de hulp eenmaal loopt komen er ook nog regelmatig wisselingen voor. Redenen die worden genoemd zijn o.a. er is een andere specialisatie nodig, er is andere hulp nodig, er is intensievere hulp nodig, de plek is niet passend. Er worden ook redenen genoemd die meer op het persoonlijk vlak van de hulpverlener liggen zoals verandering van baan, zwangerschapsverlof, ziekte of het contract wordt niet verlengd.

Ook de ervaringen met de wisselingen zijn heel verschillend. Een positieve of negatieve ervaring hangt sterk af van de overdracht, de samenwerking tussen betrokken partijen, maar ook de zogenoemde ‘klik’ met de hulpverlener wordt genoemd.

Een ouder:

“Ik denk dat de praktijkondersteuner er wel voor heeft gezorgd dat het gewoon prima was. Ik denk dat het erger was geweest als mijn dochter weer maanden thuis had gezeten zonder hulp en dat het toch fijn was om die gesprekken tijdens die overbrugging te hebben. Dus nee daardoor heb ik die overstap wel heel goed ervaren.”

Een jongere:

“Op een gegeven moment heb ik ook een coach gehad. Die vond ik niet zo fijn. Sowieso was die echt veel ouder dan ik, zeg maar. Dat vond ik ook al niet fijn want ik heb liever iemand die wat jonger is, waar ik gewoon mee kan relaten i.p.v. dat het ja heel afstandelijk is of zo.”

3.3.2 Verbeteringen in de samenwerking en regie

Respondenten noemen verschillende verbeterpunten op het gebied van samenwerking en regie. Veel verbeterpunten liggen op het vlak van samenwerking tussen hulpverleners en met ouders en jeugdigen, maar er worden ook ander verbeteringen genoemd:

- Samenwerking tussen hulpverleners:
 - Zorg altijd voor een warme overdracht
 - Werk in één systeem met toegang tot het dossier voor alle instanties
 - Overleg regelmatig met elkaar
 - Bespreek geen informatie met andere hulpverleners zonder toestemming
 - Draag zorg voor kortere lijnen
 - Stel op voorhand vast wie wat doet
 - School moet eerder aan de bel trekken
 - Werk gezamenlijk aan het hetzelfde, zit op één lijn
 - Zorg voor één aanspreekpunt vanuit één organisatie
- Samenwerking met ouders en jeugdigen
 - Betrek ouders en jeugdigen bij beslissingen
 - Luister naar ouders en jeugdigen
 - Neem ouders en jeugdigen serieus
 - Koppel aan ouders en jeugdigen terug wat in overleggen is besproken
 - Werk samen met ouders en kind/jongere
 - Betrek kinderen ook bij het gesprek
 - Breng hulp voor een gezin onder bij 1 instantie en niet bij verschillende
 - Stel het belang van het kind altijd voorop
- Algemeen
 - Zorg voor minder papierwerk voorafgaand aan start hulp
 - Zorg voor minder wisselingen
 - Zorg voor meer kennis over juridische stukken bij hulpverleners
 - Pas hoor en wederhoor toe
 - Wees bewust van wat informatie in het dossier kan betekenen bij overdracht
 - Zorg voor een lagere werkdruk, waardoor fouten worden voorkomen
 - Houdt vast aan het behandelplan en de doelstellingen, dit geldt voor alle betrokken partijen

- Lever maatwerk en houdt niet vast aan standaarden en protocollen als deze niet werken bij een specifiek gezin
- Zorg voor meer kennis bij leerkrachten over herkennen problematiek

3.4 Mate van aansluiting op de hulpvraag

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

3.4.1 Ervaringen met het nut en aansluiting op de hulp

De respondenten is gevraagd om een cijfer te geven tussen een 1 en 10 over het nut van de hulp die ze hebben ontvangen. Het gemiddelde cijfer dat de respondenten hebben gegeven is een 6,8. Hiervan geeft iets minder dan een derde een onvoldoende. Over het algemeen ervaren de respondenten de hulp als nuttig als zij een positieve verandering zien bij henzelf en/of hun kinderen. Ook het samen afstemmen van doelen en behandeling dragen bij aan een positiever gevoel van het nut.

3.4.2 Ervaringen met bespreken van doelen

Meer dan drie kwart van de respondenten geeft aan dat de doelen met hen zijn besproken. Respondenten zijn hier heel positief over. Iets minder dan driekwart geeft aan dat zij konden meepraten over de hulp en de doelen. Dit maakt dat zij zich gehoord voelden. Een enkele respondent stelt dat niet alle partijen zich hielden aan de gestelde doelen. Sommige respondenten noemen naast het stellen van de doelen dat zij het fijn vonden dat er regelmatig een evaluatie plaats vond en dat de doelen dan werden aangepast of aangescherpt.

Een jongere:

“Geregeld hadden we een evaluatie. Eens in de 8 weken of zo gingen ze even evalueren van joh wat is er allemaal gebeurd de afgelopen weken en ik werd daar heel erg in betrokken. Op een gegeven moment zo erg dat ze vroegen van ‘nou we hebben volgende week een evaluatie, schrijf jij maar de punten op die je met ons wil bespreken en dan gaan we van, in plaats van dat wij tegen jou zeggen wat wij te vertellen hebben ga jij aan ons vertellen wat je ons te zeggen hebt’. Dus op een gegeven moment toen zat ik daar met mijn coach, mijn mentor en mijn schaduwmentor en was ik eigenlijk aan het woord i.p.v. hun en dat was eigenlijk super leuk!”

Ouders zijn minder tevreden over het meepraten over doelen als zij het gevoel hebben dat zij niet betrokken werden, maar dat de doelen alleen met hun kind werden besproken. Het is mogelijk dat in deze gevallen de jongere geen toestemming heeft gegeven om de ouders op de hoogte te brengen van datgene wat is besproken. Vanaf 16 jaar mogen jongeren zelf aangeven of zij willen dat hun informatie met hun ouders wordt besproken.

Een ouder:

“Nee, ik ben zelf helemaal niet in contact geweest met de psycholoog van mijn dochter. Dus ik heb ook verder geen doelen kunnen afspreken en was niet op de hoogte van het traject. Ergens hadden mijn man en ik liever ook contact gehad met de psycholoog omdat wij natuurlijk ook zien en merken hoe erg mijn dochter er last van heeft. Wij willen gewoon dat zij de juiste hulp ontvangt, zodat ze meer ontspannen door het leven kan gaan en minder last heeft van het piekeren.”

3.4.3 Ervaringen met aansluiting op de hulp

Het merendeel van de respondenten vindt dat de hulp aansloot bij de hulpvraag. Respondenten ervaren een betere aansluiting als zij een positieve verbetering zien, als de hulpverlener bij het gezin past en de hulp aansluit bij de situatie van het gezin. Daarnaast dragen goed luisteren, goede communicatie, voldoende begeleiding en kunnen praten bij aan een positiever oordeel over de aansluiting bij de hulpvraag.

Een ouder:

“Helaas, het was precies wat ze nodig had. En ook de persoonlijkheid en de leeftijd van de behandelaar. Het was gewoon een jonge meid, die hadden een hele goede klik met elkaar. Als je een ouder iemand had gehad dan had die waarschijnlijk ook heel goed geholpen maar dan heb je misschien net wat meer een drempel om over te gaan als jongere. Maar ze hadden gewoon een klik waardoor mijn dochter zich helemaal veilig voelde daar en echt kon vertellen wat er aan de hand was.”

Ouders en jongeren zijn minder positief over de aansluiting op de hulpvraag als er niet geluisterd wordt naar hun wensen en behoeften, de plek niet passend is of als er geen verandering wordt waargenomen. Bij meer complexe of meervoudige problematiek wordt genoemd dat er maar aan één probleem wordt gewerkt, het aanbod of de kennis niet aanwezig is, trajecten worden afgebroken omdat de beschikking verlopen is of dat er wordt gesproken in

problemen en niet in oplossingen. Ouders en jeugdigen ervaren daardoor dat de hulp lang duurt.

Een jongere:

“Je woonde met z’n achten in één huis. Ik woonde dan met zeven jongens, ik was het enige meisje. Allemaal verslaafd aan blowen, geen school, geen opleiding dus die moesten echt verplicht worden om naar school te gaan. Je moet zo laat uit bed en zo laat in bed liggen, er moet vandaag dit en dit en dit gedaan worden. Dus heel de dag zat de leiding achter hun broek aan. Voor hen was het dus normaal om dat ook bij mij te doen. Terwijl ik zoiets had ik weet zelf ook wel dat ik moet werken.”

3.4.1 Suggesties voor verbeteringen met betrekking tot aansluiting op de hulpvraag

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

- Luister naar ouders en jeugdigen en neem hun persoonlijke verhaal serieus, vul daarbij niet in vanuit je ervaring als professional:
 - Ga serieus in op de vragen van ouders en jeugdigen. Zij voelen zich vaak al alsof ze hebben gefaald en durven eindelijk hulp te vragen.
 - Toon interesse in de persoon en richt je niet alleen op de problematiek.
 - Verplaats je in het kind of de jongere.
 - Zet breed in op de problemen en richt je net alleen op één onderdeel. Kijk naar het hele plaatje.
- Biedt maatwerk, zorg daarbij voor:
 - Meer oplossingsgerichte hulp,
 - Minder versnippering
 - Verschil in aanpak tussen vrijwillige en gedwongen uithuisplaatsing
 - Bekendheid met hulpsysteem
 - Laat de problematiek leidend zijn, niet de duur van de beschikking
- Zorg voor een goede communicatie:
 - Geef ouders en jeugdigen meer inzicht in het dossier
 - Zorg voor een vast aanspreekpunt en kijk daarbij in het begin al welke hulpverlener het best past bij het gezin.
 - Denk eraan, wanneer een kind geen toestemming geeft voor delen van inhoudelijke informatie, om wel de ouders op hoofdlijnen mee te nemen en in elk geval de reden te geven aan ouders waarom bepaalde informatie niet wordt gedeeld.
- Geef ouders en jeugdigen meer keus in de mogelijkheden, denk daarbij voor ouders ook aan:

- Meer groepshulp voor ouders
- Meer handvaten aanbieden aan ouders
- Meer voorlichting voor ouders over gedrag dat normaal is
- Ouders in scheiding eerder met elkaar om tafel zetten
- Andere knelpunten die worden genoemd in de aansluiting op de hulpvraag zijn:
 - Het personeelstekort
 - Sluit geen leefgroepen en geef voogden een lagere caseload zodat er meer ruimte komt voor kwaliteit
 - Zorg voor minder wisselingen
 - Voorkom lange wachttijden
 - Spreek frequenter af voor behandelingen

3.5 Alliantie client-professional

Uit het CEO Haaglanden in 2019 kwam de ‘klik’ tussen client en professional als een van de belangrijkste punten naar voren die een rol spelen in de tevredenheid over hulp. Daarom hebben we deze keer gevraagd aan ouders en jeugdigen hoe belangrijk deze alliantie of klik is en wat helpt bij het vormen van een goede alliantie.

3.5.1 Ervaringen met de alliantie

Drie op de vier respondenten hebben de alliantie met de professional als positief ervaren. Eén op vier heeft deze alliantie als negatief ervaren. Bijna alle respondenten geven aan dat een goede relatie met de hulpverlener heel belangrijk is, omdat dit in hun ervaring invloed heeft op het vertrouwen en het gevoel van veiligheid dat zij hebben, hoe eerlijk en open ze zijn naar de hulpverlening toe, maar ook in de acceptatie van hulp en samenwerking met de hulpverlening. Dit alles heeft volgens de respondenten invloed op de effecten van de hulp.

Een ouder:

“Ja heel belangrijk. Ik denk dat de relatie met de hulpverlener de basis is voor het hele traject. Ik denk ook dat ik er liever niet heen zou gaan als de relatie niet gewoon prima zou zijn.”

3.5.2 Helpend voor een goede alliantie

Open- en eerlijkheid worden veruit het meest genoemd als helpend voor een goede alliantie. Gevolgd door goed luisteren, vertrouwen en interesse tonen. Naast deze vier kenmerken worden ook kenmerken genoemd op het vlak van aansluiten, zoals empathie, informele omgang, niet oordelen, gelijkwaardigheid en respect. Ook worden kenmerken genoemd die meer op het vlak liggen van communicatie, zoals heldere communicatie, bereikbaarheid, frequentie van het contact, snelheid van

reageren, de manier van contact en de samenwerking met ouders. Daarnaast worden kenmerken van de hulpverlener genoemd zoals intentie, deskundigheid en een aansluitende persoonlijkheid, maar ook de duur van een relatie speelt een belangrijke rol.

Een jongere:

“Ja het leek alsof ja, ze behandelde me gewoon echt als een gelijk mens. Ze sprak ook niet al te formeel. Ze deed ook niet echt alsof ik dan zeg maar de zieke persoon was en zij dan de betere therapeut weet je wel.”

3.5.2 Niet helpend voor een goede alliantie

De punten die hiervoor zijn genoemd, werden omgekeerd geformuleerd genoemd als niet helpend. Daarnaast werd genoemd dat veel wisselingen van hulpverlener niet helpen. Dit heeft niet alleen te maken met de duur van een relatie, maar ook steeds weer je verhaal moeten doen en wennen aan de nieuwe persoon. Ook een al te informele omgang wordt niet altijd gewaardeerd, er moet een zekere professionele distantie zijn.

Daarnaast werden kenmerken genoemd op het gebied van het handelen van de hulpverlener, zoals het niet nakomen van afspraken, een afwachtende houding, drang of pushen, schenden van vertrouwelijkheid en het opnemen van foutieve informatie in dossiers. Ook werden kenmerken genoemd die niet te beïnvloeden zijn door de hulpverlener zelf, zoals aansluitende leeftijd of geslacht.

Maar ook werden kenmerken van de ouders genoemd, zo werkt het niet als de ouders of jeugdige zelf een terughoudende houding heeft of niet open is naar de hulpverlening.

Een ouder:

“En ik denk dat de jeugdhulpverlening daar soms wel tegen aanloopt. Dat zij vaak te maken krijgen met ouders die daar wat terughoudender instaan en dan wordt het heel lastig om dingen voor elkaar te krijgen. Dat lijkt me ook heel lastig om te veranderen, maar in mijn geval was dat eigenlijk andersom. En ja het waren ook gewoon wel hele fijne personen om mee samen te werken ... ik denk dat wij het heel erg getroffen hebben.”

4 Samenvatting en aanbevelingen

KJH | CEO Haaglanden 2020



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

4.1 Samenvatting

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

1. De algemene ervaringen met jeugdhulp
2. De samenwerking tussen de verschillende betrokken jeugdhulpprofessionals.
3. De mate waarin de hulp aansluit op de hulpvraag.
4. De alliantie cliënt – professional

We kunnen concluderen dat ouders en jongeren die hebben deelgenomen aan dit onderzoek over het algemeen tevreden zijn over jeugdhulp. Toch is bijna een derde ontevreden over de hulp. Hoewel ouders vaak aangeven tevreden te zijn, zien zij nog wel verbeteringen. Belangrijke punten die bij de mate van tevredenheid een rol spelen zijn het proactief handelen van de professional, gehoord worden, afspraken nakomen, resultaten zien, goede uitleg en communicatie, het meenemen van de ouders, goed contact, snelle inzet van hulp, niet veroordelend handelen en kundige professionals.

Met betrekking tot de samenwerking en regie concluderen we dat de ervaringen van de respondenten overwegend positief zijn. Minder dan 1 op de vijf is ontevreden. Goede communicatie tussen professionals en met ouders en jeugdigen en de aanwezigheid van een regievoerder dragen daar positief aan bij. De samenwerking wordt als negatief ervaren als er geen of trage communicatie is en een goede overdracht ontbreekt. Dit laatste speelt vooral wanneer jeugdhulpverleners of trajecten elkaar opvolgen wat veel voorkomt, namelijk bij vier op de vijf respondenten ten minste één keer.

De mate van aansluiting op de hulpvraag wordt eveneens overwegend als positief ervaren door de respondenten. Hoewel ook hier bijna één op de drie ontevreden is. Wanneer respondenten een positieve verandering zien bij henzelf en/of hun kinderen en een goede afstemming van doelen en behandeling ervaren draagt dit positief bij. Positief is in hun ogen ook als de doelen regelmatig geëvalueerd worden en op basis daarvan aangepast. Respondenten zijn ook heel positief als de hulpverlener goed aansluit bij henzelf of het kind. Ouders zijn minder tevreden als er meer behoefte is aan maatwerk en passende hulp onvoldoende beschikbaar is.

De alliantie tussen cliënt en professional is bij bovenstaande bevindingen in sterke mate bepalend. Drie op de vier respondenten hebben de alliantie met de professional als positief ervaren. Daarentegen ervaart één op vier deze alliantie als negatief. De alliantie heeft volgens de respondenten invloed op de het vertrouwen en het gevoel van veiligheid dat zij hebben, en uiteindelijk invloed op de effecten van de hulp.

Door de kwalitatieve opzet van dit onderzoek kunnen we de uitkomsten van dit onderzoek niet zonder meer doortrekken naar de algemene populatie en geen uitspraken doen over de omvang van de problemen of successen in de praktijk. Kwalitatief onderzoek heeft als doel verdiepende informatie op te leveren over wat er leeft en waarom, meestal als aanvulling op al bestaande kennis (Plochg, T. et al., 2007). Aan dit onderzoek heeft een grote groep respondenten deelgenomen en het geeft daarmee wel een goed beeld van de problemen en successen waar cliënten in de praktijk mee te maken krijgen. Dit zien we ook doordat de bevindingen uit dit onderzoek aansluiten bij de bevindingen uit eerder onderzoek rondom cliënttevredenheid. Ook in ander onderzoek komen onderwerpen als het serieus nemen van ouders/jongeren, hen goede zeggenschap geven, continuïteit in hulp, goede regie en samenwerking als zaken naar voren die een belangrijke rol spelen in de tevredenheid (Anschutz, J. et al., 2017; Kreijen, P., 2019; Nooteboom, L. et al., 2017; Gilsing, R. et al., 2017; Mieloo, C.L. et al. 2019, Mieloo, C.L. 2020). Daarnaast baart dit ook zorgen, omdat deze onderwerpen al lange tijd als aandachtspunten naar voren komen, ook in dit onderzoek zien we daarin weinig verandering.

4.2 Aanbevelingen voor de praktijk

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

4.2.1 Aanbevelingen met betrekking tot samenwerking en regie

Een duidelijke regie en goede communicatie tussen alle partijen, inclusief ouders en jeugdigen, is belangrijk voor een goede ervaring met jeugdhulp van ouders en jongeren. Een trajectregisseur zou kunnen fungeren als contactpersoon en aanspreekpunt gedurende het traject voor de ouders en of jeugdige. Deze regisseur zou ook de

communicatie naar de ouders in goede banen kunnen leiden.

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

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

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

4.2.2 Aanbevelingen met betrekking tot aansluiting op de hulpvraag

Bij de mate van aansluiting op de hulpvraag gaat het in hoofdzaak ook om een goede communicatie tussen hulpverleners en ouders en jongeren, net als bij de regie en samenwerking. Het is belangrijk dat er niet óver ouders en jongeren gesproken wordt, maar mét hen. Hierboven zijn

daarvoor al verschillende methoden genoemd, zoals motiverende gespreksvoering en de richtlijn Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp. Vraag daarbij actief naar de ideeën, wensen en behoeften van ouders en neem deze serieus. Bekijk ook regelmatig of de doelen nog aansluiten bij de behoefte.

Door een aantal respondenten werd aangegeven dat maatwerk bij complexe of langdurige problematiek niet altijd goed wordt opgepakt. Zo is niet altijd de juiste expertise voorhanden, wordt vooral gekeken naar standaardoplossingen of wordt een traject afgesloten, omdat de beschikking verloopt. Wij raden op basis van deze bevindingen aan om professionals meer ruimte te geven om out-of-the-box te kunnen denken en hulp in te kunnen zetten buiten de standaard overeenkomsten in de gemeente. Zorg er daarbij voor dat dit eenvoudig gefaciliteerd kan worden.

4.2.3 Aanbevelingen met betrekking tot de alliantie client-professional

De alliantie tussen client en professional wordt als zeer belangrijk ervaren door bijna alle respondenten. Er is al veel onderzoek naar hoe een goede relatie kan worden opgebouwd, bijvoorbeeld door de eerder genoemde richtlijn Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp (Bartelink et al., 2021) en diverse gesprekstechnieken, zoals algemene (samenvatten, parafraseren, gesloten en open vragen stellen), oplossingsgerichte, motiverende en systemische gesprekstechnieken (Bartelink, C., 2013). En er is binnen organisaties veel aandacht voor in bijvoorbeeld intervisie en supervisie groepen. Toch lijkt deze alliantie in veel gevallen niet goed tot stand te komen. Nader onderzoek is nodig om de achterliggende oorzaken boven tafel te krijgen en deze gezamenlijk met de praktijk op te pakken.

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

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

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

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

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

1. Wat is de leeftijd van uw kind dat hulp ontvangt/ heeft ontvangen?
2. Bij welke aanbieder van jeugdhulp liep/loopt uw kind?
3. Is het traject van uw kind afgesloten of loopt het traject nog?
4. Van wanneer tot wanneer heeft uw kind hulp ontvangen/ wanneer is het traject gestart?
5. Wat was/is de reden dat uw kind hulp kreeg/krijgt?
6. Wat was/is de woonplaats van uw kind tijdens het traject?
7. Wat is uw gezinssamenstelling?
8. Heeft u nog andere kinderen die hulp ontvangen?

Algemeen

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

9. Had u of uw kind zelf een duidelijke hulpvraag, of was de hulp gedwongen?
 - Indien gedwongen, door wie werd u gedwongen?
 - Indien gedwongen, hoe heeft u dat ervaren?
10. Heeft u zichzelf vervolgens aangemeld voor de hulp, of is dat gelopen (bent u doorverwezen) via de huisarts, de school, het lokale team, of anders?
 - Indien niet zelf aangemeld: hoe heeft u dat ervaren?
 - Indien zelf aangemeld: hoe bent u in contact gekomen met de jeugdhulp? En hoe heeft u dat ervaren?
11. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de hulp die uw kind heeft gekregen op een schaal van 1-10?
 - Kunt u dit cijfer toelichten?
 - Doorvragen op wat wel en niet goed ging.

Doelrealisatie en aansluiting

12. Als u een cijfer van 1 tot 10 mag geven, welk cijfer zou u dan geven aan hoe nuttig u de hulp heeft ervaren?
 - Kunt u dit cijfer toelichten?
 - Doorvragen op wat wel en niet nuttig was.
13. Sloot de hulp/ondersteuning aan bij de hulpvraag van u en uw kind?
 - Waarom wel/niet?
 - Doorvragen op wat wel en niet aansloot.
14. Indien van toepassing: wat zou volgens u beter kunnen in de aansluiting van de hulp op uw vraag / de vraag van uw kind?
15. Zijn met u de doelen met de hulpverlening afgesproken, over wat u wilde bereiken voor uw kind?
 - Wat vond u van deze doelen?
 - Vond u dat u voldoende mee kon praten over deze doelen?
 - Vond u dat u voldoende mee kon praten over de hulp die uw kind ontving?
 - Zijn deze doelen behaald?

16. Heeft de geboden hulp uw kind geholpen?

- Waarom wel/niet?

Ketensamenwerking en regievoering (ca. 10 minuten)

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

- Indien meerdere: waren deze van dezelfde instelling of van verschillende?
- Hoe was het voor u om van hulpverlener te wisselen? Hoe heeft u die wisselingen ervaren?
- Wat waren de redenen voor die wisselingen?
- Was de school van uw kind betrokken? Of, eventueel de verwijzer (zie vraag 6).

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

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

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

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

Relatie met de hulpverlener(s)

21. Hoe heeft u de relatie met uw hulpverlener ervaren?

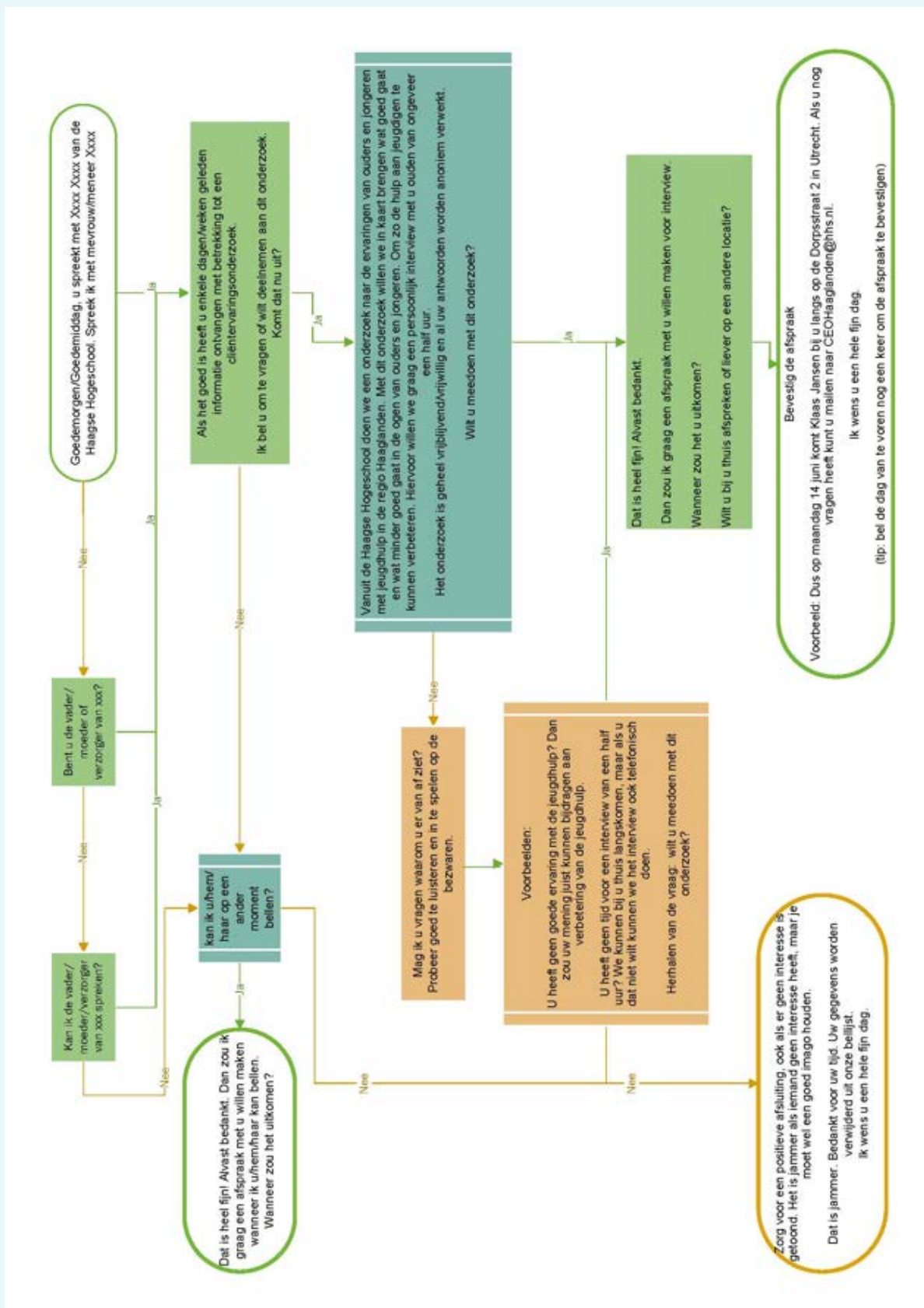
- Wat vindt u goed aan de relatie met uw hulpverlener?
- Probeer zoveel mogelijk tot uitspraken over concrete gedragingen te komen: wat doet/deed de hulpverlener waardoor u de relatie als goed ervoer? Waar merkte u aan dat [de hulpverlener echt betrokken was, belangstelling had]?)
- Wat heeft volgens u geholpen om een goede relatie met uw hulpverlener te krijgen?
- Wat vindt u minder aan de relatie met uw hulpverlener? Waar loopt u tegenaan?
- Wat zou volgens u helpen om een goede relatie met uw hulpverlener te krijgen?

22. Hoe belangrijk vindt u een goede relatie met uw hulpverlener? Kunt u toelichten waarom u dat vindt?

- Wat vindt u belangrijk in de relatie met uw hulpverlener?

Tot slot

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



Februari 2022

© 2022 De Haagse Hogeschool

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

Auteurs

Cathelijne Mieloo
Wouter Reith
Rob Gilsing

Met medewerking van

Studenten Pedagogiek van de HHs

Uitgever

De Haagse Hogeschool

Foto omslag

Shutterstock

Vormgeving

Gabriëlle Thijsen