



Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp Holland Rijnland 2016

Leren van de ervaringen van kinderen, jongeren en hun ouders

Samenvatting

De samenwerkende gemeenten in de regio Holland Rijnland¹ hebben het Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2016 laten uitvoeren door middel van een participatieve narratieve methode. Deze methode gaat uit van een groot aantal concrete ervaringen die zijn gekoppeld aan kwantitatieve informatie over deze ervaringen.

Cliënten van de jeugdhulp in Holland Rijnland hebben **534 ervaringen** gedeeld over de door hen ontvangen ondersteuning en jeugdhulp via het online **Vertelpunt Jeugdhulp**. Daarnaast wisselden ouders en jongeren ervaringen uit over de jeugdhulp tijdens **Vertel tafels** in Leiden, Lisse en Nieuwkoop. De verzamelde ervaringen geven een rijk inzicht in factoren die zorgen dat kinderen, jongeren en hun ouders de (weg naar de) hulp positief of negatief waarderen.

Uit de verzamelde ervaringen blijkt dat de respondenten de **kwaliteit** van de jeugdhulp overwegend positief beoordelen. Het aantal positieve ervaringen verhoudt zich globaal in een ratio van 2:1 tot de negatieve ervaringen. Het aantal negatieve ervaringen is niettemin significant en benadrukt de noodzaak tot continue verbetering van de jeugdhulp.

De respondenten zijn ook tevreden over de **toegang** tot de jeugdhulp. Veel ouders én jongeren ervaren de Jeugd- en Gezinsteams (JGT's) als laagdrempelige voorzieningen waar zij snel en makkelijk terecht kunnen voor advies en persoonlijke ondersteuning. Over '1Gezin1Plan' zijn de respondenten positief, maar de aanpak wordt helaas niet structureel toegepast voor de complexere hulpvragen.

Het jeugdhulpsysteem kan niet altijd een snelle **doorstroming** van hulpzoekers naar de juiste specialistische jeugdhulp realiseren. Negatieve beoordelingen van de kwaliteit van jeugdhulp worden vooral door dit probleem veroorzaakt. Onderliggende oorzaken voor de haperende doorstroming zijn lange doorlooptijden voor vervolgafspraken, wachtlijsten voor specialistische jeugdhulp, het ontbreken van passend aanbod van specialistische jeugdhulp, onvoldoende regie en samenwerking in complexere trajecten of een combinatie van deze factoren.

De deelnemers aan het onderzoek ervaren het **effect** van jeugdhulp op de ontwikkeling van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid en de participatie van de jeugdigen in sterke mate positief. Het percentage deelnemers dat negatieve effecten ervaart is klein.

De **samenwerking** tussen hulpverleners onderling en met andere ketenpartners - met name uit de medische sector en het onderwijs - beoordelen respondenten overwegend positief, maar vooral rondom de samenwerking met het scholen zijn er aanwijzingen dat verbeteringen mogelijk zijn. In de gevallen waar de samenwerking te wensen overlaat heeft dit een grote invloed op de algehele tevredenheid met de jeugdhulp.

¹ Hillegom, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Lisse, Nieuwkoop, Noordwijk, Noordwijkerhout, Oegstgeest, Teylingen en Zoeterwoude.

Veel respondenten geven aan dat zij het op prijs stellen dat zij de mogelijkheid hebben gehad om via het Vertelpunt hun ervaringen te delen met de gemeenten. Deelnemers aan de Vertel tafels hebben de behoefte uitgesproken om vaker op deze wijze ervaringen met lotgenoten te delen.

Dit cliëntervaringsonderzoek benut slechts een deel van de rijkdom aan informatie en inzichten die in de verzamelde ervaringen ligt besloten. Holland Rijnland en de gemeenten zijn dan ook voornemens om de beschikbare narratieve informatie te gebruiken als input voor verdere **beleidsanalyse** en de ontwikkeling van plannen voor specifieke beleidsthema's met betrekking tot de jeugdhulp.

Inhoudsopgave

SAMENVATTING	2
INHOUDSOPGAVE	4
LEESWIJZER	5
COLOFON	5
1. INLEIDING	6
1.1. Achtergrond	6
1.2. Onderzoeksvraag	8
1.3. Aanpak van het onderzoek	10
2. EVALUATIE VAN DE VERZAMELDE ERVARINGEN	14
2.1. Hoeveel ervaringen zijn verzameld?	14
2.2. Waar komen de ervaringen vandaan?	15
2.3. Waarover gaan de ervaringen?	16
2.4. Hoe ervaart men de kwaliteit van de jeugdhulp?	18
2.5. Wat is het effect van de jeugdhulp?	25
2.6. Hoe verliep het vinden en krijgen van de juiste hulp?	25
2.7. Hoe was de samenwerking tussen hulpverleners?	26
3. RESULTATEN SENSEMAKING WORKSHOP	28
3.1. Thema Toegang	29
3.2. Thema Samenwerking	29
3.3. Thema Bejegening	30
3.4. Ideeën voor verbetering van de jeugdhulp	32
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	34
4.1. Conclusies	34
4.2. Aanbevelingen	35
REFERENTIES	39
BEGRIPPENLIJST	40
BIJLAGEN	41

Leeswijzer

Dit rapport is ingedeeld in vier hoofdstukken:

- **Hoofdstuk 1** beschrijft de context en de aanleiding voor dit cliëntervaringsonderzoek, de onderzoeksvraag en de gekozen aanpak;
- **Hoofdstuk 2** presenteert de belangrijkste resultaten van de evaluatie van verzamelde ervaringen;
- **Hoofdstuk 3** geeft een overzicht de resultaten van de zogenaamde Sensemaking Workshop waarin ruim 20 belanghebbenden ervaringen hebben gedeeld;
- **Hoofdstuk 4** beschrijft de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek.

Na Hoofdstuk 4 volgt een lijst met **Referenties**. In de Hoofdstukken 1 t/m 4 wordt naar de referenties verwezen door middel van een afkorting tussen vierkante haken, bijvoorbeeld [MCOJ].

De informatie die ten grondslag ligt aan dit rapport is opgenomen in de **Bijlagen**. De Bijlagen worden niet openbaar gepubliceerd en zijn alleen beschikbaar voor Holland Rijnland en de deelnemende gemeenten. Het betreft onder andere een gedetailleerde verantwoording van de aanpak van het onderzoek, een beschrijving van het online Vertelpunt Jeugdhulp, een overzicht van de deelnemende aanbieders, de totale verzameling geanonimiseerde ervaringen, fact sheets per gemeente, een gedetailleerde rapportage van observaties van patronen en verbanden op basis van visualisaties in het Ervaringen-Dashboard en het interactieve ErvaringenDashboard zelf.

Colofon

Dit rapport is opgesteld door StoryConnect B.V.



StoryConnect B.V. heeft dit cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd in opdracht van Holland Rijnland en in nauwe samenwerking met een door Holland Rijnland samengestelde projectgroep.

Voor vragen en opmerkingen over dit rapport en het onderzoek kunt u contact opnemen via het e-mailadres jeugdhulp@storyconnect.nl.

1. Inleiding

De gemeenten hebben een wettelijke verplichting om te onderzoeken hoe de cliënten de kwaliteit van de jeugdhulp ervaren en om de resultaten daarvan jaarlijks te publiceren. Dit rapport beschrijft de uitkomsten van het onderzoek dat de samenwerkende gemeenten in de regio Holland Rijnland in het voorjaar van 2017 hebben laten uitvoeren naar de ervaringen van kinderen, jongeren en ouders met de jeugdhulp.

De gemeenten hebben de vrijheid om zelf vorm te geven aan een cliëntervaringsonderzoek. Holland Rijnland heeft besloten het Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2016 uit te laten voeren door middel van participatief narratief onderzoek. Dit type onderzoek levert inzichten op over wat er goed en minder goed gaat met de jeugdhulp op basis van een groot aantal concrete ervaringen van jongeren en hun ouders. Deze inzichten en ervaringen stellen de gemeenten, de aanbieders en de samenwerkingspartners in staat om te leren van de praktijk en het jeugdhulpsysteem verder te verbeteren.

1.1. Achtergrond

De Jeugdwet

Op 1 januari 2015 trad de Jeugdwet in werking en was de stelselwijziging van de jeugdhulp een feit. Vanaf dat moment waren de gemeenten verantwoordelijk voor ondersteuning en hulp aan kinderen, jongeren en hun ouders bij alle denkbare opgroei- en opvoedproblemen, psychische problemen en stoornissen. Sindsdien bepalen gemeenten binnen de kaders van de wet zelf hoe het jeugdhulpsysteem lokaal wordt ingericht.

De stelselwijziging van de jeugdhulp heeft de volgende transformatiedoelen [VNG2014]:

- *'Meer preventie, meer eigen verantwoordelijkheid, meer benutten van 'eigen kracht' en het sociale netwerk van kinderen en hun ouders;*
- *Kinderen en jongeren naar vermogen mee laten doen, laten participeren. Daarom willen we normaliseren, ontzorgen en niet onnodig medicaliseren;*
- *Sneller jeugdhulp op maat, dicht bij huis, om zo het beroep op gespecialiseerde hulp te verminderen;*
- *Betere samenwerking rond gezinnen: 1-gezin, 1-plan, 1-regisseur, o.a. door ont-schotting van budgetten;*
- *Meer ruimte voor professionals, door de regeldruk serieus terug te dringen.'*

Jeugdhulp in Holland Rijnland

In de regio Holland Rijnland regelen de gemeenten Hillegom, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Lisse, Nieuwkoop, Noordwijk, Noordwijkerhout, Oegstgeest, Teylingen en Zoeterwoude samen de toegang tot de jeugdhulp. Ook kopen ze in regionaal verband hulp in. Holland Rijnland heeft in lijn met de transformatiedoelen van de Jeugdwet een organisatie-model geïmplementeerd waarin gebiedsgerichte Jeugd- & Gezinsteam (JGT's) en de '1Gezin1Plan' aanpak een centrale plaats innemen.

□



Figuur 1: Model Jeugdhulp Holland Rijnland

Holland Rijnland heeft de uitvoering van de activiteiten van de ruim twintig JGT's gecontracteerd bij een coöperatie van aanbieders. In de Coöperatie JGT Holland Rijnland bundelen Cardea, Curium-LUMC, Gemiva-SVG Groep, Inzowijs, Ipse de Bruggen, Kwadraad, MEE ZHN, Rivierduinen en 's Heerenloo hun krachten om de Jeugd- & Gezinsteam goed toe te rusten en afspraken met de gemeenten te maken over de financiering en de taken van de JGT's.

Aan het eind van 2016 liepen in de deelnemende gemeenten op de kop af 8000 jeugdhulptrajecten. De verdeling van deze trajecten over het type hulp en per gemeente is weergegeven in Figuur 2.

Gemeente	Aantal lopende jeugdhulp trajecten op peildatum 31-12-2016					Totaal	
	JGT	Specialistische Hulp	Jeugd-reclassering	Jeugd-bescherming			
Hillegom	225	220	7	40	492	6%	
Katwijk	699	812	12	95	1618	20%	
Leiden	959	1280	36	150	2425	30%	
Leiderdorp	197	286	4	37	524	7%	
Lisse	200	190	6	20	416	5%	
Nieuwkoop	241	289	2	22	554	7%	
Noordwijk	163	185	5	29	382	5%	
Noordwijkerhout	120	164	5	16	305	4%	
Oegstgeest	160	233	3	23	419	5%	
Teylingen	297	351	12	37	697	9%	
Zoeterwoude	68	94	0	5	167	2%	
Totaal	3329	4104	92	474	7999		
	42%	51%	1%	6%			

Figuur 2: Aantal lopende Jeugdhulptrajecten op 31-12-2016

1.2. Onderzoeksvraag

Toetsingskader

Jeugdwet

De gemeenten hebben een wettelijke verplichting² om te onderzoeken hoe de cliënten de kwaliteit van de jeugdhulp ervaren en dienen jaarlijks voor 1 juli de uitkomsten hiervan te publiceren.

Het ervaringsonderzoek dient zich te richten op cliënten voor wie een voorziening is overwogen, die gebruik maken van individuele en overige voorzieningen en voor wie een jeugdbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering is uitgevoerd.

Het ervaringsonderzoek dient ten minste in te gaan op de toegankelijkheid van voorzieningen, de kwaliteit van de jeugdhulp en het effect op het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie van de jeugdigen. De gemeenten hebben de vrijheid om zelf vorm te geven aan een cliëntervaringsonderzoek.

Modelvragenlijsten

Inzet van de VNG is dat de resultaten van cliëntervaringsonderzoek op uniforme wijze beschikbaar worden gesteld op de website www.waarsstaatjegemeente.nl. VNG heeft daartoe een 'Modelvragenlijst Cliëntervaring Ouders en Jeugd' en een 'Handreiking aan Gemeenten' ontwikkeld [MCOJ]. Tot medio 2017 vinden landelijk pilots plaats met cliëntervaringsonderzoek voor de jeugdhulp.

² Wettelijke grondslag: [WMO 2015 Art 2.5.1](#), [Regeling Jeugdwet Art.3](#)

Daarnaast heeft de PO/VO-raad een vragenlijst 'Aansluiting Onderwijs Jeugdhulp' [AOJ] gepubliceerd om gemeenten te ondersteunen bij het evalueren van het passend onderwijs.

Holland Rijnland heeft gekozen om het Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2016 niet uit te laten voeren op basis van de modelvragenlijsten. De verwachting is dat uitvoeren van onderzoek op basis van deze vragenlijsten weinig inzicht oplevert in onderliggende oorzaken voor geconstateerde afwijkingen. Deze inzichten zijn wel nodig om het jeugdhulpsysteem daadwerkelijk te kunnen verbeteren.

De modelvragenlijsten zijn wel gebruikt als input voor de ontwikkeling van het online Vertelpunt voor het Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2016 van Holland Rijnland. Met name de vragen over het effect van de jeugdhulp zijn gebaseerd op de 'Modelvragenlijst Cliëntervaring Ouders en Jeugd' [MCOJ]. De aansluiting met het onderwijs is geborgd door het Samenwerkingsverband Onderwijs integraal te betrekken bij de ontwikkeling en de uitvoering van het onderzoek.

Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie is afgestemd op de Jeugdwet (zie hierboven) en bestaat uit:

- Kinderen en jongeren tot met 18 jaar en hun ouders voor wie voorzieningen voor jeugdhulp zijn overwogen of verstrekt en
- Kinderen en jongeren tot met 23 jaar voor wie maatregelen jeugdbescherming of jeugdreclassering zijn uitgevoerd.

Aanvullend geldt dat de voorzieningen en maatregelen gedurende het jaar 2016 en het eerste kwartaal van 2017 uitgevoerd dienen te zijn en dat kinderen en jongeren woonachtig dienen te zijn in een van de samenwerkende gemeenten in de regio Holland Rijnland.

Focus van het onderzoek

Ook de focus van onderzoek is afgeleid van de eisen uit de Regeling Jeugdwet³. Die eist dat ervaringen van kinderen, jongeren en hun ouders worden onderzocht met betrekking tot:

- De **toegankelijkheid** van de jeugdhulp voorzieningen
- De **kwaliteit** van jeugdhulp
- De **effecten** op opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en participatie.

De gemeenten hebben daarnaast twee aanvullende onderzoeksthema's geformuleerd. Zij zijn geïnteresseerd in de ervaringen van cliënten met:

- De **samenwerking** tussen hulpverleners onderling en met ketenpartners, zoals bijvoorbeeld scholen en (huis)artsen
- De **bejegening** door hulpverleners; voelen cliënten zich serieus genomen en veilig?

³ [Regeling Jeugdwet Art 3.1](#)

1.3. Aanpak van het onderzoek

Methodologie

Het Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2016 is uitgevoerd op basis van participatief narratief onderzoek (*Participative Narrative Inquiry*⁴ oftewel PNI). Deze hybride kwalitatieve-kwantitatieve onderzoeksmethode gaat uit van grote aantallen concrete ervaringen van cliënten die zijn gekoppeld aan kwantitatieve informatie over deze ervaringen. Zowel de ervaringen zelf als de kwantitatieve informatie worden door de cliënten zelf gedeeld.

De methode benut waardevolle contextuele informatie van individuele ervaringen voor monitoring en evaluatie en ontsluit deze voor medewerkers, managers, bestuurders en andere stakeholders. De toegevoegde waarde van deze methode voor monitoring is dat zij concrete informatie levert voor het initiëren van concrete en gerichte verbeteracties.

PNI is een pre-hypothetisch onderzoeksmethode. PNI gaat uit van open vragen naar concrete positieve en negatieve ervaringen vanuit de beleving van respondent en vraagt de respondent te reflecteren op die ervaringen door middel van enkele zogenaamde duidingsvragen. Tot slot volgen een aantal vragen over de respondent zelf (b.v. woonplaats en leeftijd).

PNI gaat niet uit van een hypothetisch *model* van een 'goed' jeugdhulpsysteem en probeert niet aan de hand van een daar van afgeleide vragenlijst te *meten* in hoeverre aan de werkelijkheid voldoet aan de eigenschappen van dat ideale model.

PNI levert wel cijfers op maar die mogen niet als meting van de kwaliteit worden beschouwd. PNI doet ook geen poging om een *representatieve steekproef* van de *populatie* te doen om een uitspraak te kunnen doen over de *betrouwbaarheid* van een *meting*. Wel worden zoveel mogelijk cliënten benaderd om hun ervaring te delen, maar daarbij is niet het verbeteren van de representativiteit, maar het vergroten van de *diversiteit* en het versterken van *zwakke signalen* het doel.

De kwantitatieve informatie die PNI oplevert, is dus altijd *indicatief*. Percentages positieve of negatieve beoordelingen van respondenten mogen niet geëxtrapoleerd worden naar *alle* cliënten. De kwantitatieve informatie is wel waardevol voor het signaleren van trends, patronen en verbanden. Deze worden in samenhang met de bijbehorende onderliggende ervaringen participatief – door vertegenwoordigers van alle geledingen van het systeem dat wordt onderzocht – geëvalueerd en geduid in zogenaamde sensemaking workshops.

⁴ Referentie: 'Working with Stories in your Community or Organization – Participatory Narrative Inquiry', Cynthia F. Kurtz,, Third Edition, 2014

Uitvoering

Het onderzoek heeft de generieke stappen van een participatief narratief onderzoek doorlopen:

1. **Vorbereiding:**
 - a. Analyse onderzoeksvraag
 - b. Ontwerpen en realiseren online Vertelpunt
 - c. Plannen Vertel tafels en trainen facilitators
2. **Verzamelen** van ervaringen en duidingsinformatie bij cliënten:
 - a. Verzenden uitnodigingen online Vertelpunt en monitoren respons
 - b. Uitvoeren Vertel tafels
3. **Evaluëren** van verbanden en patronen in de verzamelde informatie:
 - a. Realiseren van een interactief dashboard met visualisaties van de informatie
 - b. Maken van observaties en het zoeken van patronen en verbanden
4. **Duiden** van de verzamelde ervaringen door vertegenwoordigers uit het jeugdhulpsysteem:
 - a. Voorbereiden van de sensemaking workshop
 - b. Uitvoeren sensemaking workshop
5. **Rapporteren** van resultaten, conclusies en aanbevelingen

De resultaten van de **evaluatie** van de verzamelde informatie zijn beschreven in Hoofdstuk 2 van dit rapport.

De resultaten van de **sensemaking workshop** zijn beschreven in Hoofdstuk 3 van dit rapport.

Als onderdeel van het onderzoek zijn vijf **Vertel tafels** met drie groepen jongeren en twee groepen ouders gehouden in Leiden (Cardea Jongerenraad), Lisse (JGT) en Nieuwkoop (JGT). De resultaten van de Vertel tafels voor de JGT's worden separaat gerapporteerd door de 'Academische Werkplaats Gezin aan Zet' (zie de paragraaf 'Betrokkenen' hieronder). Een beperkt aantal deelnemers aan de Vertel tafels heeft ervaringen gedeeld in het online Vertelpunt. Deze zijn meegenomen in de algemene evaluatie van de ervaringen en de sensemaking workshop. In Hoofdstuk 4 zijn conclusies en aanbevelingen ten aanzien van het toepassen van Vertel tafels opgenomen.

Privacy

De bescherming van de privacy van respondenten en van personen waarover ervaringen worden gedeeld is een kritieke randvoorwaarde voor dit onderzoek. De privacy is door de middel van de volgende maatregelen gewaarborgd:

- StoryConnect, Holland Rijnland en de gemeenten beschikken niet over de namen en adresgegevens van de kinderen, jongeren en ouders die jeugdhulp (hebben)

ontvangen; uitnodigingen voor het delen van ervaringen zijn verstuurd via de aanbieders.

- StoryConnect heeft in de database met ervaringen eventueel vermelde persoonsgegevens van cliënten, individuele medewerkers van aanbieders en andere betrokkenen verwijderd.
- De integrale resultaten zijn alleen beschikbaar voor een beperkt aantal personen binnen Holland Rijnland en per gemeente.
- In openbare rapportages zijn alle verwijzingen naar organisaties geanonimiseerd.

Betrokkenen

Ongeveer 700 **kinderen, jongeren en ouders** uit elf gemeenten⁵ in de regio Holland Rijnland hebben deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2016. Zij hebben zich ingespannen om 534 complete ervaringen te delen via het online Vertelpunt Jeugdhulp of deelgenomen aan een Verteltafel. Daarnaast hebben vijf ouders ook deelgenomen aan de Sensemaking Workshop.

De **Coöperatie JGT Holland Rijnland** heeft actief bijgedragen aan het onderzoek. Zij heeft geparticipeerd in het projectteam dat het onderzoek heeft voorbereid een begeleid, heeft een belangrijk aandeel gehad in versturen van uitnodigingen aan cliënten, heeft de Vertel tafels in de JGT's in Lisse en Nieuwkoop mogelijk gemaakt en heeft met meerdere medewerkers deelgenomen aan de Sensemaking Workshop.

Alle **aanbieders** van jeugdhulp in Holland Rijnland hebben het verzoek gehad om uitnodigingen te sturen aan hun cliënten om hun ervaringen te delen via het online Vertelpunt. Velen hebben vervolg gegeven aan dat verzoek. Leden van de Jongerenraad van Cardea hebben aan een Verteltafel deelgenomen. Cardea en Inzowijs hebben deelgenomen aan de Sensemaking Workshop.

Het **onderwijs** is vertegenwoordigd in de projectgroep via een adviseur van OOG. Twee teamleiders van Samenwerkingsverbanden Passend Onderwijs voor het Primair Onderwijs hebben deelgenomen aan de sensemaking workshop.

De projectgroep heeft samengewerkt met de Academische Werkplaats **Gezin aan Zet**⁶ van Curium-LUMC bij de uitvoering van de Vertel tafels in de JGT's. Hoofddoel van het project is om de Jeugd- & Gezinsteam in de regio's Holland Rijnland en Den Haag te ondersteunen bij het versterken van de regie van gezinnen. Door de samenwerking werd de belasting voor de JGT's beperkt, kennis uitgewisseld en de inspanning voor de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van de Vertel tafels gedeeld.

Vrijwilligers van de **Facilitators Pool** van de Gemeente Leiden hebben de Vertel tafels begeleid.

⁵ Hillegom, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Lisse, Nieuwkoop, Noordwijk, Noordwijkerhout, Oegstgeest, Teylingen, Zoeterwoude

⁶ [Academische Werkplaats 'Gezin aan Zet'](#)

Ambtenaren van deelnemende **Gemeenten**, het Samenwerkingsverband **Holland Rijnland** en **TWO Jeugdhulp** hebben geparticipeerd in de projectgroep en hebben de opdrachtverlening aan **StoryConnect** verzorgd.

2. Evaluatie van de verzamelde ervaringen

Dit Hoofdstuk beschrijft de belangrijkste resultaten van de systematische evaluatie van verbanden en patronen in de via het online Vertelpunt verzamelde informatie op basis van visualisaties via een interactief dashboard.

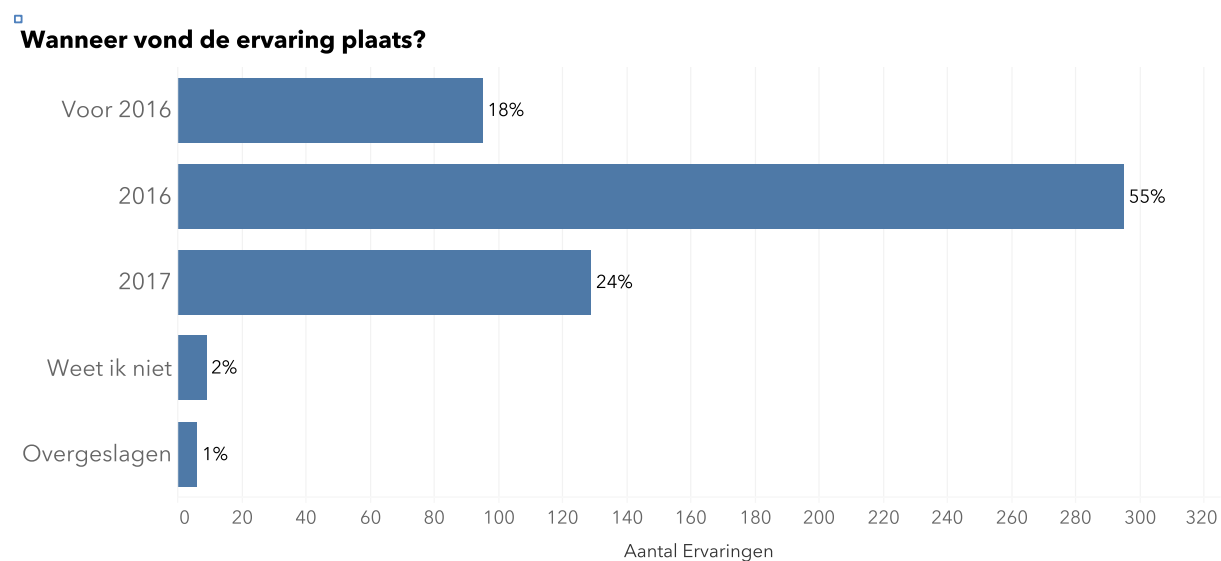
In het interactieve dashboard is de mogelijkheid gecreëerd om voor elke ervaring een zogenaamde **StoryCard** af te beelden en af te drukken. Een StoryCard bevat het nummer, de titel, teksten en een overzicht van belangrijkste duidingsinformatie van een ervaring.

De grafieken in dit Hoofdstuk zijn afkomstig uit het interactieve Dashboard. Daarnaast zijn ter illustratie van observaties fragmenten van StoryCards afgebeeld.

2.1. Hoeveel ervaringen zijn verzameld?

Cliënten hebben in de periode van tot 21 maart tot 1 juni 2017 totaal **653** ervaringen met de jeugdhulp gedeeld via het online Vertelpunt Jeugdhulp (bruto respons).

In 119 gevallen heeft de respondent niet alle schermen van het Vertelpunt doorlopen en de verplichte vragen naar de woonplaats, leeftijd en duur van de hulp niet beantwoord. In de evaluatie van de ervaringen in dit Hoofdstuk zijn deze ervaringen niet meegenomen. Het aantal ervaringen dat gebruikt is voor deze evaluatie bedraagt dus **534** (netto respons).



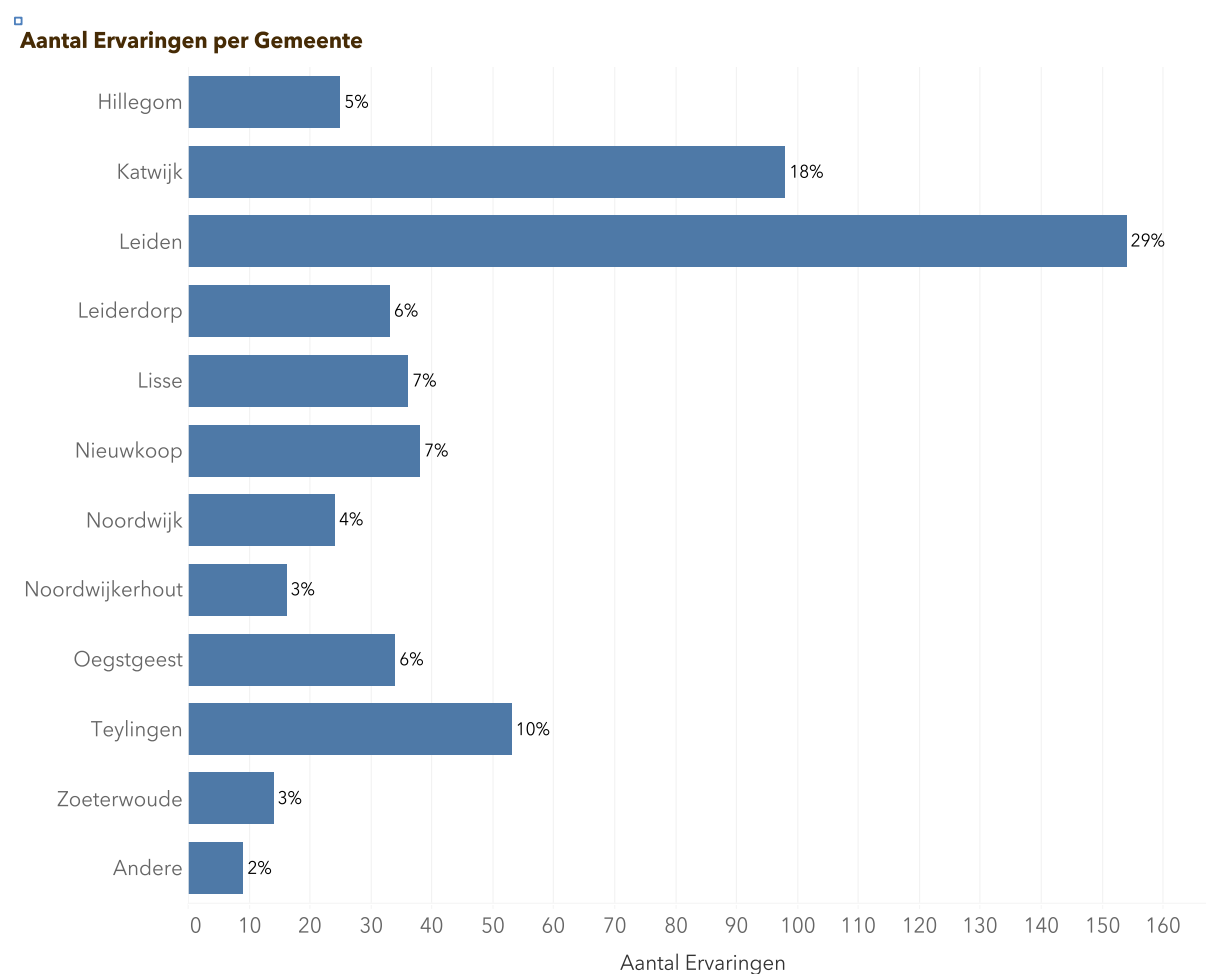
Figuur 3: Aantal ervaringen per jaar van de ervaring

Uit Figuur 3 blijkt dat 79% van de gedeelde ervaringen (**424**) in de onderzoeksperiode (2016 en het eerste kwartaal van 2017) plaatsvonden. De keuze is gemaakt om de overige 21% wél te betrekken in de evaluatie. Dit betekent dat ook ervaringen van voor de stelselwijziging van de jeugdhulp doorklinken in de evaluatie.

Voor participatief narratief onderzoek volstaat in de regel een volume van **200-250** ervaringen per doelgroep en periode voor het realiseren van overkoepelende inzichten. De gerealiseerde netto respons is dus in die zin overvloedig. Gezien het grote aantal betrokken gemeenten en aanbieders is het volume in de meeste gevallen niet voldoende om conclusies voor deelgroepen (afzonderlijke gemeenten of aanbieders) te formuleren.

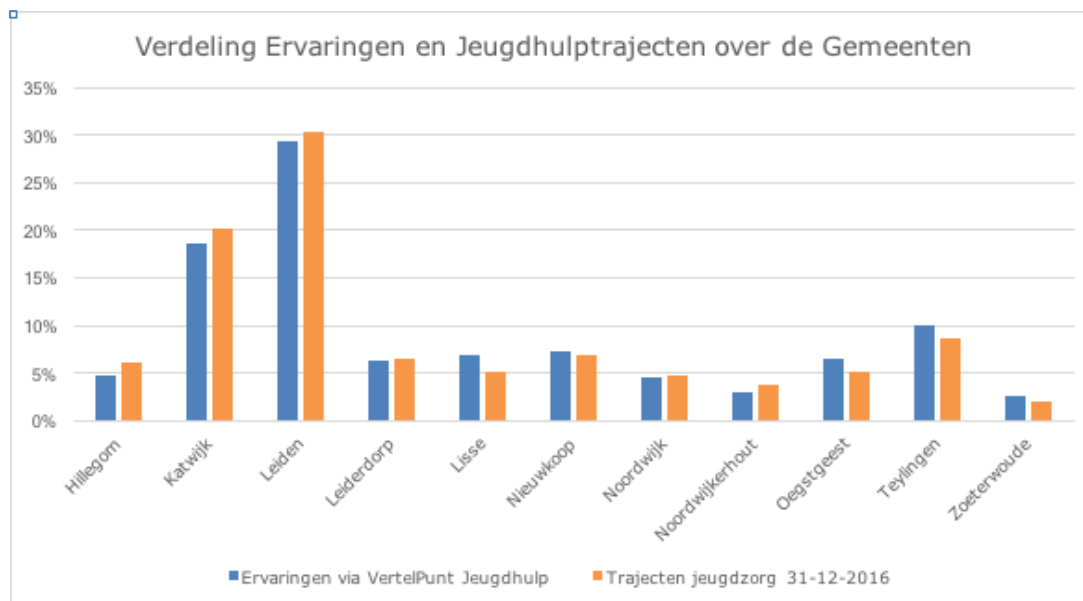
2.2. Waar komen de ervaringen vandaan?

De meeste ervaringen komen van inwoners uit de gemeenten Leiden (154) en Katwijk (98). Zij zorgen samen voor bijna de helft van het totale aantal ervaringen. Zie Figuur 4.



Figuur 4: Aantal ervaringen per gemeente

Als we de procentuele verdelingen over de gemeenten van de herkomst van ervaringen en van het aantal jeugdhulptrajecten op peildatum 31-12-2017 (zie Figuur 2 in §1.1) met elkaar vergelijken, dan blijkt dat de verdelingen opmerkelijk goed met elkaar overeenkomen. Zie Figuur 5. Hoewel Hillegom, Katwijk, Leiden en Noordwijkerhout iets ondervertegenwoordigd zijn en Lisse, Nieuwkoop, Oegstgeest en Teylingen iets oververtegenwoordigd, kan geconcludeerd worden dat de respondenten qua herkomst een goede afspiegeling van de cliënten van de jeugdhulp in 2016.



Figuur 5: Verdeling ervaringen en jeugdhulptrajecten over gemeenten

2.3. Waarover gaan de ervaringen?

De vraag waarover de ervaringen gaan wordt onderzocht aan de hand van de antwoorden van de respondenten op de volgende twee duidingsvragen:

- Over welk **thema** ging de ervaring?
- Wie is naast uw kind de **hoofdpersoon** in de ervaring?

Over welk thema ging de ervaring?

Op de vraag 'Waarover gaat de gedeelde ervaring?' konden respondenten maximaal twee thema's kiezen uit een lijst van 11 thema's. Ook kon men kiezen om zelf een ander thema intypen. De resultaten zijn weergegeven in Figuur 5.

De meeste ervaringen gingen over 'Het kunnen krijgen van de juiste hulp' en 'De deskundigheid van de hulpverleners'. Het thema 'De rol van mensen om mij heen' is het minst genoemde thema.

▫ **Thema's - Waarover ging de gedeelde ervaring?**

	Totaal
Het kunnen krijgen van de juiste hulp	172
De deskundigheid van de hulpverleners	171
Hoe ik word behandeld door hulpverleners	124
Het resultaat van de hulp	110
Hoe snel ik ben geholpen	107
Het zoeken en vinden van hulp	103
De samenwerking met anderen, zoals scholen en artsen	53
De samenwerking tussen hulpverleners	46
Hoe ik word betrokken bij beslissingen	34
Hoe ik word geïnformeerd over de hulpverlening	28
De rol van mensen om mij heen zoals familie en vrienden	9

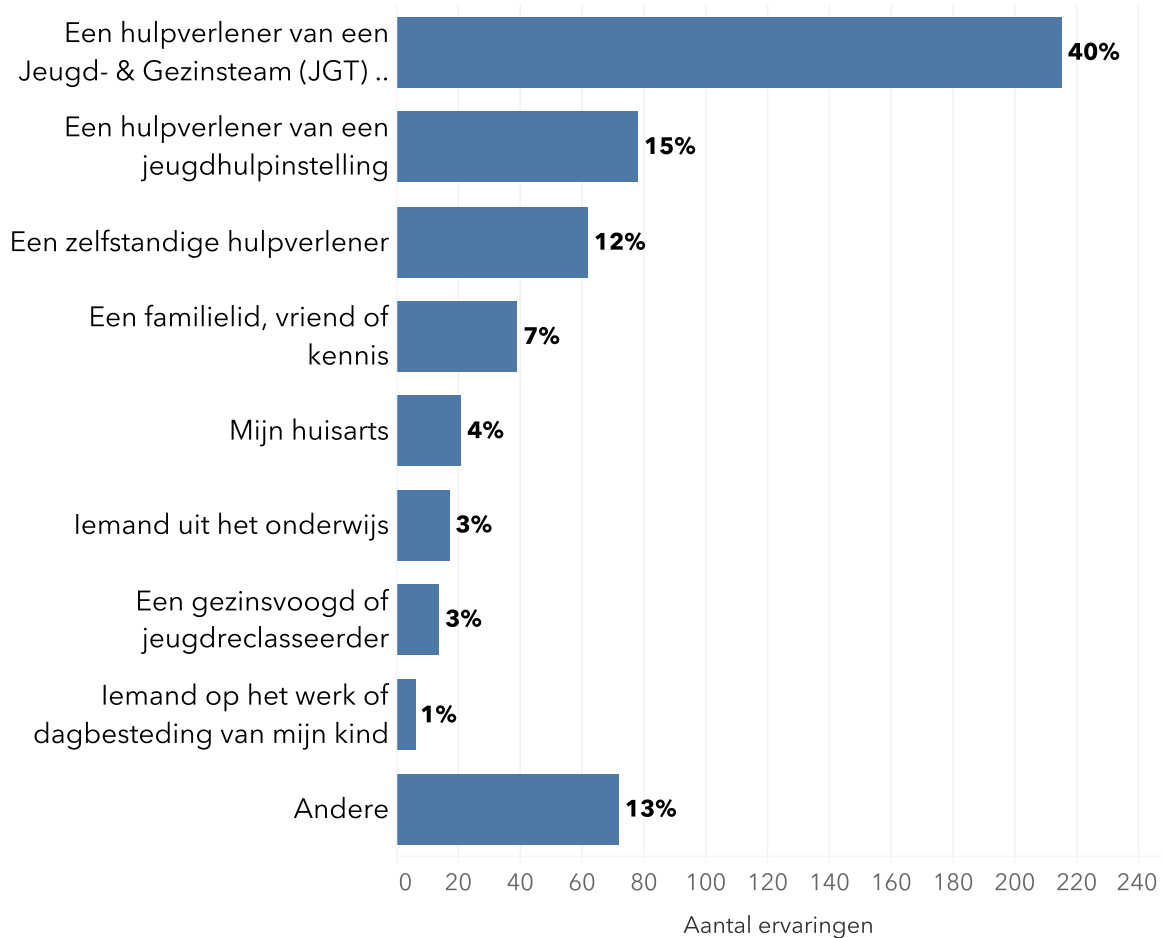
Figuur 6: Aantal ervaringen per thema

Wie is de hoofdpersoon? Op de vraag 'Wie is naast uw kind de belangrijkste persoon in de door u beschreven ervaring?' gaf 40% van de respondenten aan dat dit een van de medewerkers van de ruim 20 Jeugd- & Gezinsteams (JGT's) in de regio is. Zie Figuur 7.

De professionele jeugdhulpverleners en huisartsen samen werden in bijna 75% van de ervaringen als hoofdpersoon aangeduid.

Mensen uit het sociaal netwerk en het onderwijs samen werden slechts in 10% van de gevallen als hoofdpersoon aangeduid.

□ **Hoofdpersoon - Wie is naast uw kind de belangrijkste persoon in uw ervaring?**



Figuur 7: Aantal ervaringen per hoofdpersoon

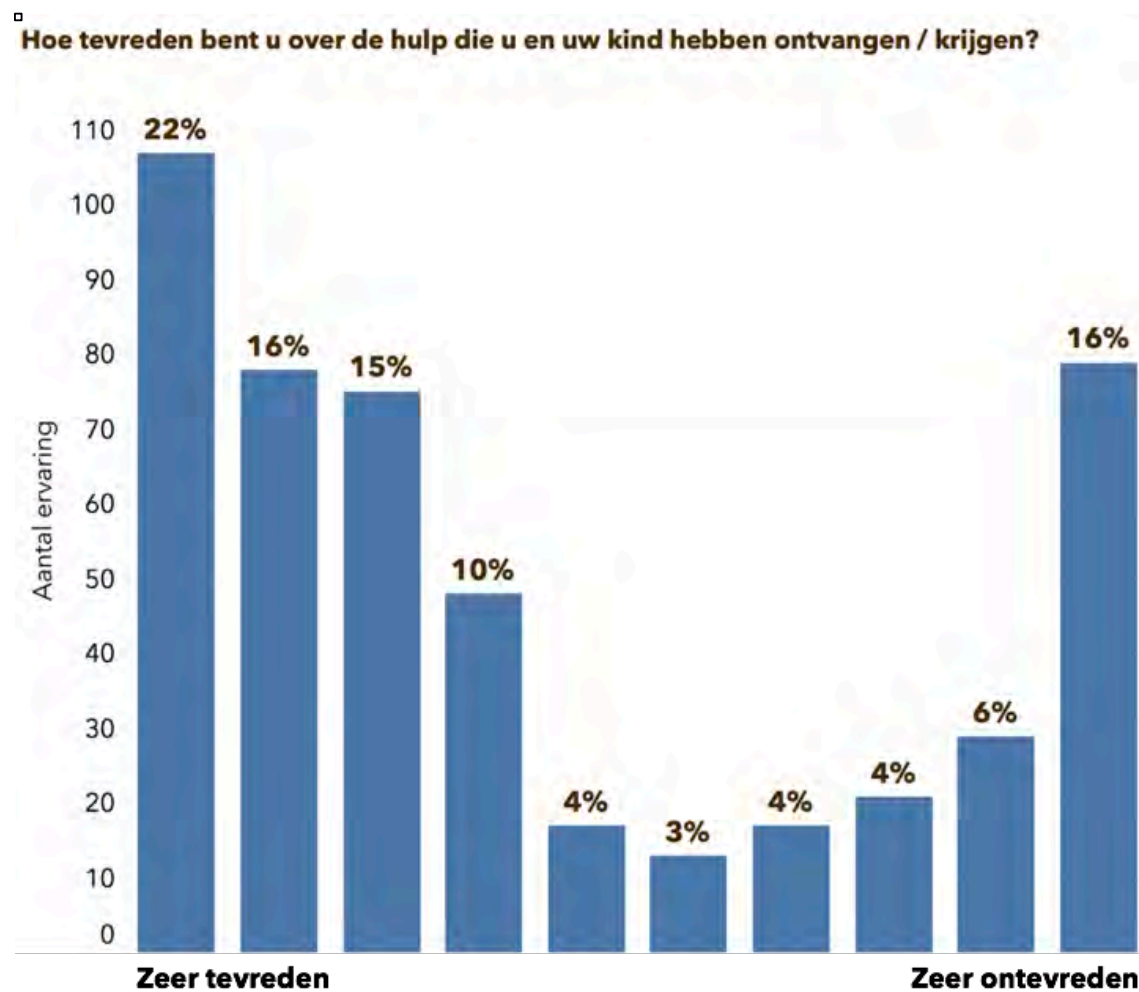
Het sociale netwerk en het onderwijs lijken een kleine rol te spelen in de gedeelde ervaringen, zowel gezien vanuit de genoemde hoofdpersonen als vanuit de genoemde thema's. Dit kan een signaal zijn dat de transformatiedoelstelling om meer zelfsturing en hulp vanuit het sociale netwerk te realiseren nog onvoldoende wordt gerealiseerd. Het is echter ook goed mogelijk dat de context en de vraagstelling van het onderzoek de respondenten minder stimuleert om de rol van het sociale netwerk en het onderwijs te belichten in hun ervaringen.

2.4. Hoe ervaart men de kwaliteit van de jeugdhulp?

Hoe de cliënten de kwaliteit van jeugdhulp ervaren, laten de reacties van de respondenten op de volgende vragen zien:

1. **Tevredenheid:** Hoe tevreden bent u over de jeugdhulp?
2. **Aard** van de ervaring: Wat is de impact van de ervaring?
3. **Emoties:** Hoe voelde u zich?

Hoe tevreden bent u over de jeugdhulp? De reactie op de vraag 'Hoe tevreden bent u over de hulp die u en uw kind hebben ontvangen/ krijgen' is weergegeven in Figuur 8.

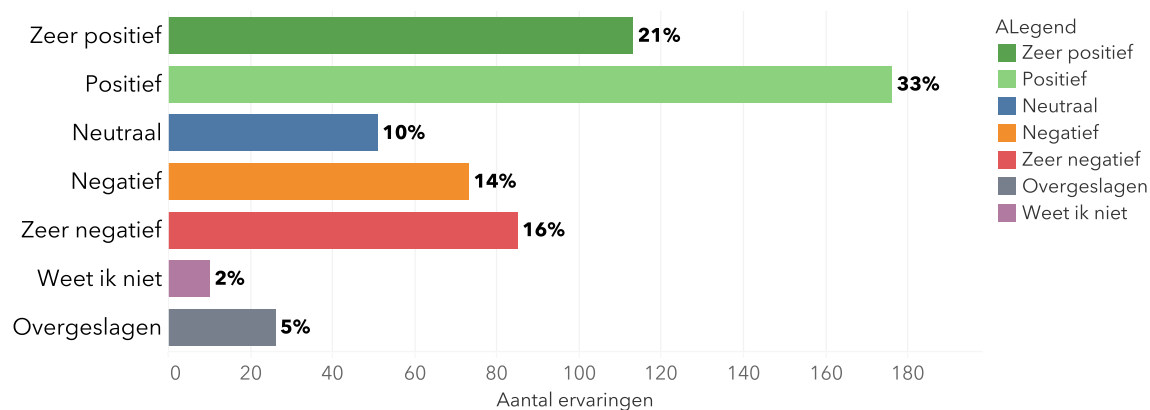


Figuur 8: Verdeling algemene tevredenheid met de ontvangen jeugdhulp

Het valt op dat verdeling van de antwoorden U-vormig is. Men heeft een uitgesproken oordeel, waarbij de balans **positief** uitslaat: 53% van de respondenten is (zeer) tevreden is, terwijl 26% (zeer) ontevreden is en 21% geen uitgesproken oordeel heeft.

Aard van de Ervaring. De antwoorden op de vraag 'Wat is de impact van deze ervaring op u en/of uw kind' geven hetzelfde overwegend positieve beeld: 54% (zeer) positieve reacties, tegen 30% (zeer) negatieve. Zie Figuur 9.

□ **Aard - Wat is de impact van de ervaring?**



Figuur 9: Verdeling van de aard van de ervaringen

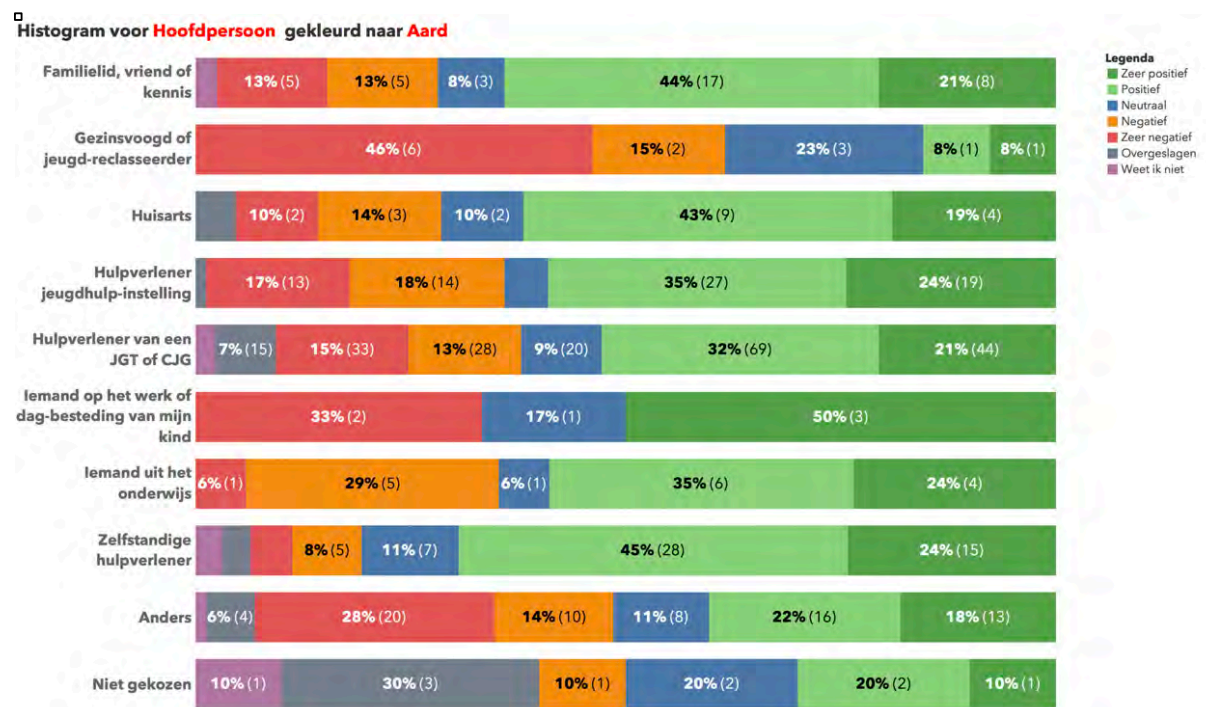
Indien we de aard van de ervaring bekijken per thema (Figuur 10) dan blijkt dat deze positieve balans van bijna 2:1 geldt voor de meeste thema's, inclusief die in de Top 5 van meest genoemde thema's. Opvallende uitzonderingen zijn beide thema's over samenwerking waar de balans (zeer) positief vs. (zeer) negatief bijna in evenwicht is.

□ **Aard van de ervaring per thema**

	(Zeer) Positief	Neutraal	(Zeer) Negatief	Anders	Totaal
Het kunnen krijgen van de juiste hulp	96	14	57	5	172
De deskundigheid van de hulpverleners	106	11	46	8	171
Hoe ik word behandeld door hulpverleners	68	7	37	12	124
Het resultaat van de hulp	67	10	31	2	110
Hoe snel ik ben geholpen	59	11	31	6	107
Het zoeken en vinden van hulp	56	14	24	9	103
De samenwerking met anderen, zoals scholen en artsen	26	5	18	4	53
De samenwerking tussen hulpverleners	21	4	17	4	46
Hoe ik word betrokken bij beslissingen	22	3	7	2	34
Hoe ik word geïnformeerd over de hulpverlening	10	4	8	6	28
De rol van mensen om mij heen zoals familie en vrienden	5	1	1	2	9

Figuur 10: Frequentie van de aard van de ervaring per thema

De verdeling van aard van de ervaringen per hoofdrolspeler (Figuur 11) geeft inzicht in verschillen van de ervaren kwaliteit voor verschillende soorten jeugdhulp.



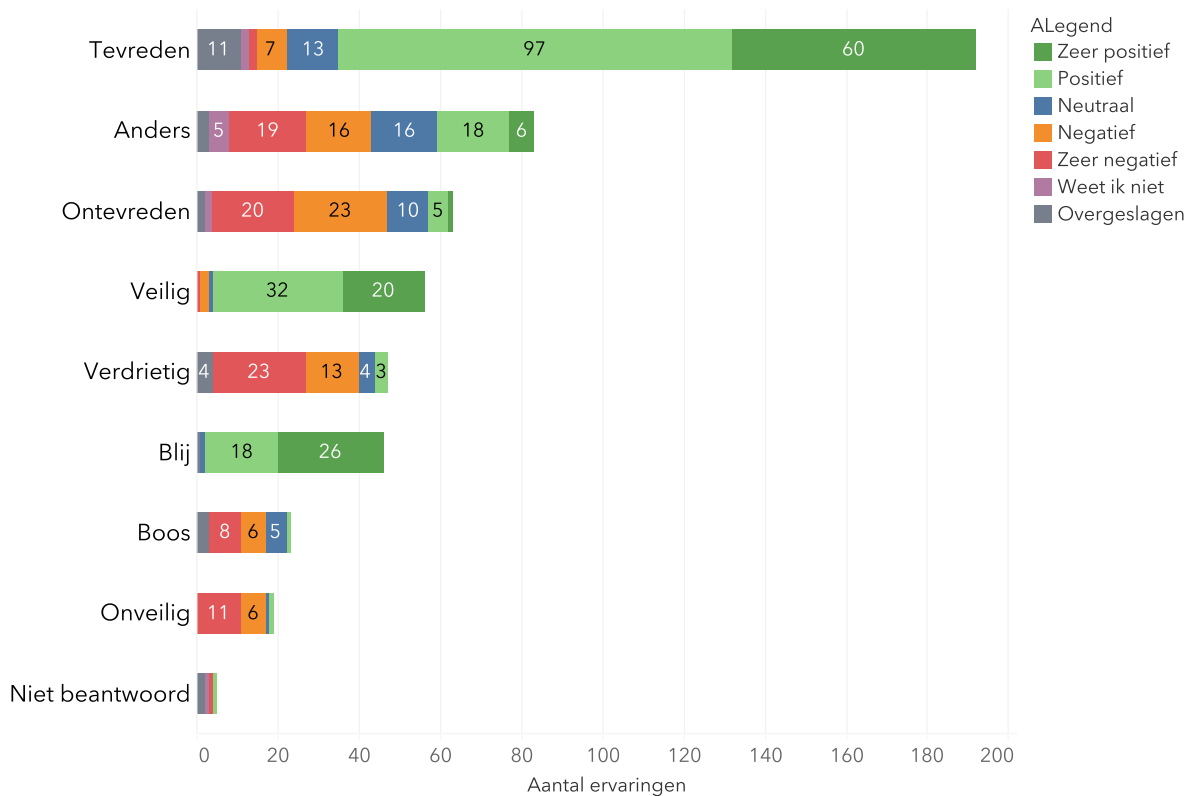
Figuur 11: Verdeling van aard van de ervaring per hoofdpersoon

Het percentage (zeer) positieve ervaringen bij gedwongen vormen van jeugdhulp (de hoofdrolspeler is een gezinsvoogd of jeugd-reclasseerder) is zeer laag. Dit ligt in de lijn van de verwachting. Daarbij moet wel aangetekend moet worden dat deze observatie is gebaseerd op een klein aantal ervaringen.

Aan de andere zijde van het spectrum valt op dat maar liefst 70% van de ervaringen met zelfstandige hulpverleners (zeer) positief is. Het percentage (zeer) positieve ervaringen ligt ook boven het gemiddelde van 54% voor ervaringen waarin iemand uit het sociale netwerk, de huisarts of een hulpverlener uit een jeugdhulpinstelling de hoofdrol speelt.

Emoties. De reacties op de vraag 'Hoe voelde u zich tijdens de beschreven ervaring' (Figuur 12) geven een vergelijkbaar positief beeld van de ervaren kwaliteit van de jeugdhulp. De positieve emoties (tevreden, veilig, blij) worden bij 55% van de ervaring genoemd, de negatieve emoties (ontevreden, verdrietig, boos, onveilig) bij 28% van de ervaringen.

□ **Emoties - Hoe voelde u zich tijdens de ervaring?**



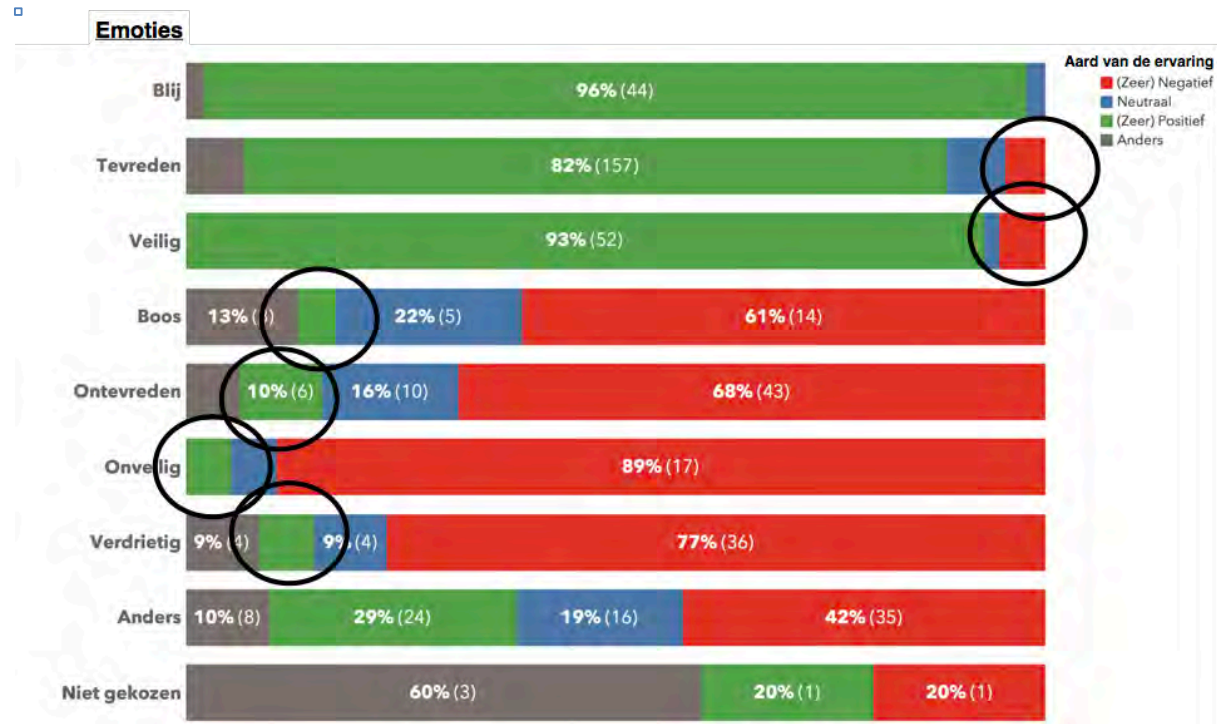
Figuur 12: Aantal ervaringen per emotie, gekleurd naar de aard van de ervaring

De categorie ‘Anders’ is relatief vaak gekozen. In 15% van de gevallen heeft de respondent niet voor een van de vooraf gedefinieerde emoties gekozen, maar zelf een passende omschrijving gegeven. In deze groep overheersen emoties waarbij aard van de ervaring (zeer) negatief is (42%) ten opzichte van die waarvoor de aard van de ervaring (zeer) positief is (30%).

Genoemde negatieve emoties zijn: ‘Van het kastje naar de muur gestuurd’, ‘radeloos’, ‘hulpverlegen’, ‘alleen’, ‘gefrustreerd’, ‘machteloos’, ‘dit proces is heel verdrietig en heftig’, ‘boos, verdrietig, gefrustreerd en vooral niet serieus genomen’ en ‘verbijsterd’. Voorbeelden van positieve emoties zijn: ‘gesteund’ (meerdere malen), ‘opgelucht en gesteund in de problemen’, ‘opgelucht, weer wat licht in de tunnel, gesteund’, ‘onwennig’, ‘trots’, ‘serieus genomen’..

Daarnaast zijn er een flink aantal ervaringen met gemengde emoties, b.v.: ‘Bezorgd maar blij met alle bekwame steun’, ‘verschrikkelijk bij GGZ en opgelucht bij JGT’, ‘blij m.b.t. doorverwijzing, enige ergernis m.b.t. meeleven’, ‘Bij de psychologe van GGZ voelde we ons zeer ontevreden. Bij CJG tevreden’.

In Figuur 13 zijn de Emoties gekleurd naar de 'Aard van de Ervaring' waarbij de groepen 'Zeer Negatief' en 'Negatief' en de groepen 'Zeer Positief' en 'Positief' zijn samengevoegd.



Figuur 13: Emoties versus Aard van de Ervaring

De samenhang tussen positieve en negatieve 'Emoties' en de 'Aard van de ervaring' blijkt grotendeels volgens verwachting, maar er zijn een paar opvallende uitzonderingen. Hieronder zijn vier van de bijbehorende opvallende ervaringen weergegeven:

Negatieve ervaringen met positieve emoties:

StoryCard voor Ervaring #394 (Categorie: Lang)

Titel: Collectief i.p.v. individueel

Mijn zoon heeft een fantastische kinderpsycholoog getroffen en later een uitstekende jeugdpsychiater. Tot mijn spijt is al die jaren gebleken dat daar waar ADHD in de psychiatrie als een veelvoorkomend verschijnsel wordt gezien en zich voornamelijk uit in het niet volgen van de gebaande paden door scholen zonder pardon wordt afgestraft wegens het strakke verzuimbeleid van de overheid. Je bent als kind verplicht in het gareel te lopen, er is geen ruimte voor acceptatie dat dat nou eenmaal niet iedereen altijd zo goed lukt. Straffen en dreigen met leerplicht is aan de orde van de dag, terwijl dat niet het beoogde resultaat oplevert bij kinderen met ADHD of ADD. Zij komen niet expres te laat of vergeten hun boeken of nemen de verkeerde boeken mee, dus de beoogde gedragsverandering krijg je met dergelijke calvinistische maatregelen niet voor elkaar. Ervaringen van scholen met kinderen met ADHD of ADD of wat dan ook en ervaringen van psychiaters met deze kinderen en hun visie op hoe om te gaan met zulke leerlingen zouden met elkaar moeten worden uitgewisseld. Als er meer begrip komt en meer wordt gekeken naar het individu zou er minder uitval zijn van leerlingen uit het (regulier) onderwijs.

StoryCard voor Ervaring #1230 (Categorie: Lang)

Titel: Diep triest, met uitzondering van jgt

Ondersteuning vanuit het jeugd- en gezinsteam was uitstekend. Ervaringen met de hulpverleners van het [GGZ] waren wisselend. Ondersteuning naar ouders ontbrak volledig, van meeleven hebben ze nog nooit gehoord. Psychologen van het genderteam kunnen niet luisteren, verslaglegging klopt helemaal niet, benaderen de dingen vanuit hun eigen vooroordelen. Bij het zoeken naar een open gesprek verstarren ze en sluiten zich af. De depressiebegeleiding was beter, maar volgde een strikt protocol en we hebben daardoor patiëntgericht werken gemist. De noodopvang is goed naar de patiënt toe, maar zit opgesloten in het eigen protocol en doet geen overdracht naar de thuissituatie. Als ouders worden we eerder aangesproken als onderdeel van het probleem in plaats van primair supporter van ons kind dat een psychisch probleem heeft waar we het niet mee willen laten rondlopen. Tussen de verschillende onderdelen van het [GGZ] werd nauwelijks gecommuniceerd en op feedback van onze kant werd niet ingegaan. De psycholoog van de depressiebegeleiding nam wel deel aan 1 gezin 1 plan met jgt, dagopvang en fysiotherapeut; afstemming met de andere onderdelen binnen het [GGZ] was lastig.

Positieve ervaringen met negatieve emoties:

StoryCard voor Ervaring #1038 (Categorie: Normaal)

Titel: Eerst gefrustreerd, maar daarna dankbaar

Dat voor ouders zoeken is om de juiste hulp te kunnen krijgen. Het worden doorverwezen, onderzoeken die nodig zijn. Wat op zich heel positief is dat je serieus wordt genomen, maar dat ook niet altijd de kinderartsen enz precies weten welke richting je op te sturen. Wij liepen er als ouders tegen aan dat wij doorverwezen worden naar [Ziekenhuis] , daar altijd goed geholpen door kinderarts en serieus genomen. Alleen zijn zij georiënteerd op Noord Holland en niet op Zuid. Zo is ons kind op een verkeerde wachtlijst komen te staan waardoor het traject ruim een half jaar vertraging heeft gehad. Tegen de tijd dat er plek was voor onze zoon, bleek dat wij niet in de juiste regio woonde om er gebruik van te kunnen maken. Zo waren er meer van dit soort obstakels.

Hoe heeft u hulp gezocht? Hoe verliep dat?

Heb ik al eerder beschreven, maar blij dat wij uiteindelijk op een goede wachtlijst kwamen te staan. Doordat kinderarts en psycholoog samen aan de slag zijn gegaan om te kijken in regio Zuid wat geschikt zou kunnen zijn. Het is [xxx] geworden waar wij als ouder serg tevreden over zijn en gezien hebben dat ons kind tijdens de observatie periode een stuk vrolijkers werd.

Wat is uw ervaring met de samenwerking tussen hulpverleners onderling en met anderen zoals school? Wat gebeurde er?

Onze ervaring met de kinderarts en het [xxx] team is zeer goed. Ondanks dat het een verdrietige periode was dat het allemaal langer heeft moeten duren voor de juiste weg werd behandeld, heeft de kinderarts haar excuses gemaakt en zich erg ingezet om de juiste hulp te vinden. School vind ik zeer moeizaam verlopen. Ondanks dat ik echt wel bemerk dat juf op haar manier het beste voor heeft met onze zoon, is er vanuit school totaal geen begeleiding ook niet van de IB-er. Dat is een groot gemis. Er werd al snel gezegd dat onze zoon niet binnen het reguliere basis onderwijs past. Dat het probleem bij onze zoon ligt en niet bij de groep kinderen en de school.

StoryCard voor Ervaring #1245 (Categorie: Kort)

Titel: geweldig

Het ging vorig jaar totaal niet goed met mijn kind , door de geweldige begeleiding , zit hij nu weer op school en gaat het langzaam de goede kant op met mijn kind ,

Hoe heeft u hulp gezocht? Hoe verliep dat?

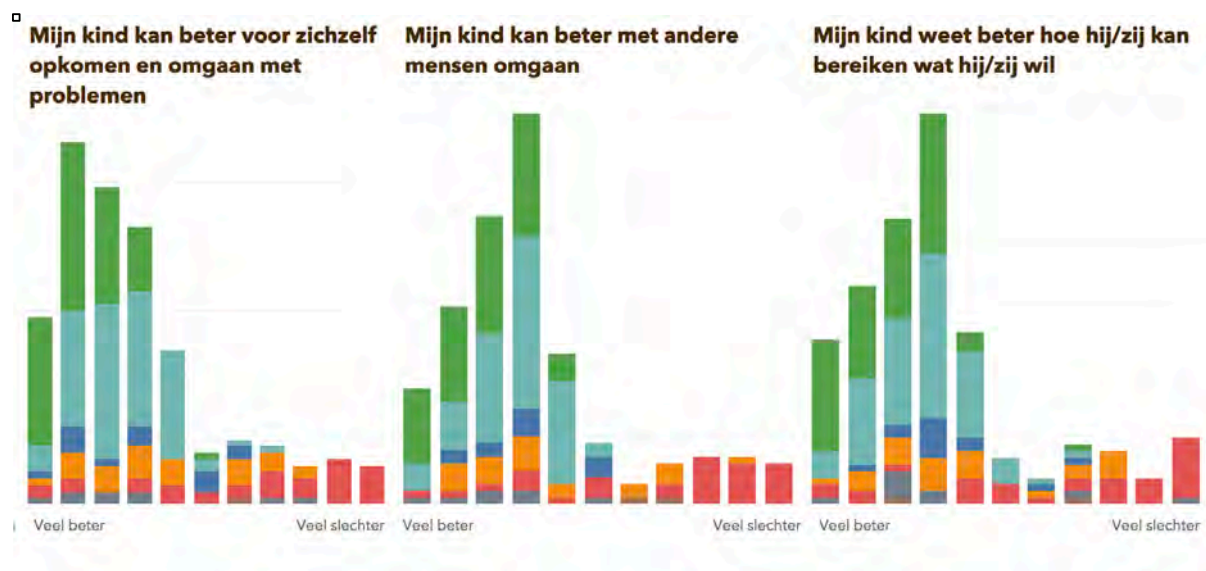
Ik heb zelf gebeld naar het centrum en werd gelijk door de juiste hulpverlener geholpen

Wat is uw ervaring met de samenwerking tussen hulpverleners onderling en met anderen zoals school? Wat gebeurde er?

Het gaat / ging prima

2.5. Wat is het effect van de jeugdhulp?

Figuur 14 geeft de reacties van de respondenten weer op drie vragen over het effect van de jeugdhulp.

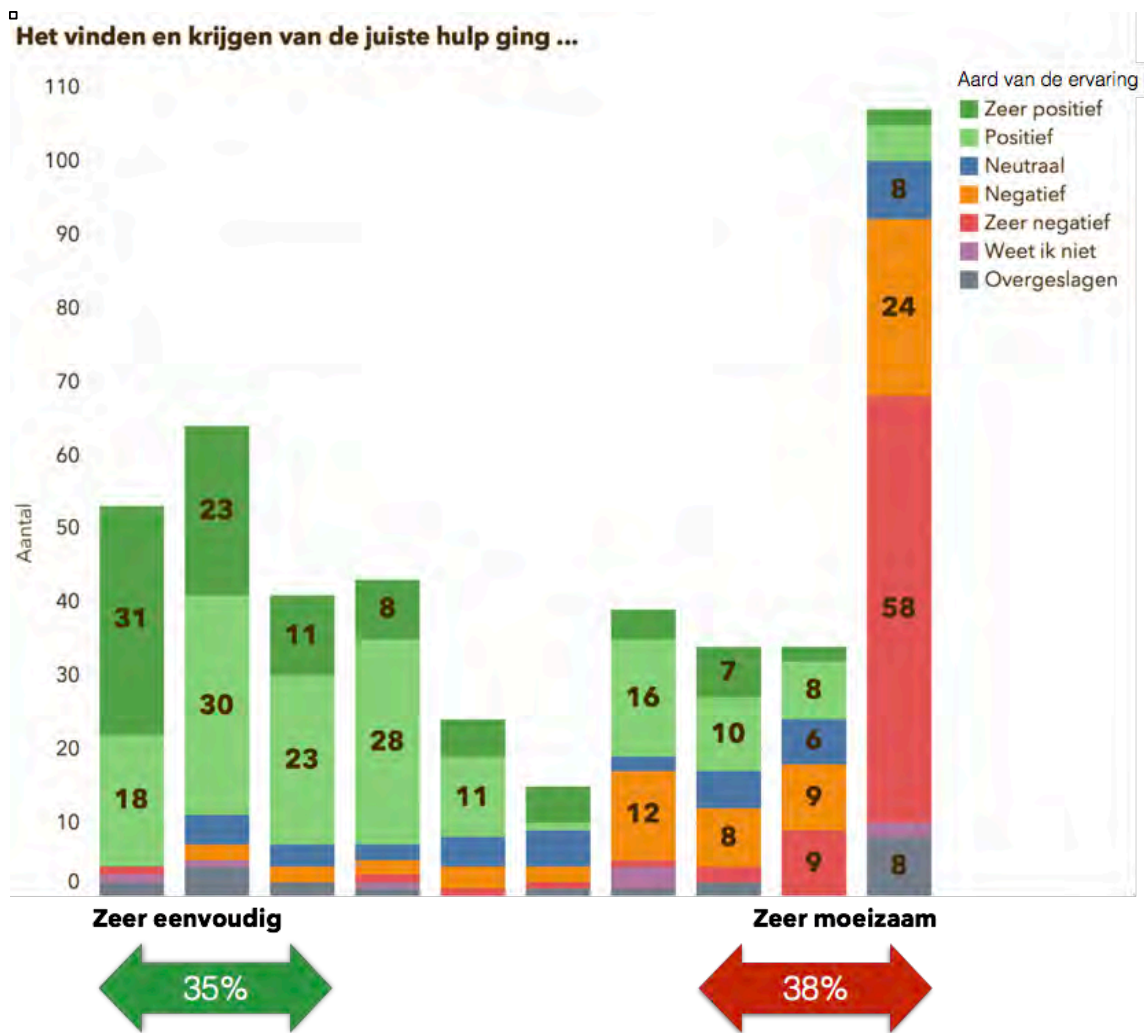


Figuur 14: Histogrammen voor de vragen naar het effect van de jeugdhulp, gekleurd naar de aard van de ervaring.

De effecten worden overwegend positief beoordeeld, en het aantal negatieve beoordelingen is klein. In de meest gevallen wordt een neutrale of gematigd positieve beoordeling gekozen. Ook is geen correlatie tussen een (zeer) negatieve aard van de ervaring en negatieve effecten van de jeugdhulp zichtbaar. Samen met de eenvormigheid van de reacties op de drie vragen kan dit erop duiden dat respondenten deze vragen onduidelijk vonden en ze niet goed wisten te beantwoorden.

2.6. Hoe verliep het vinden en krijgen van de juiste hulp?

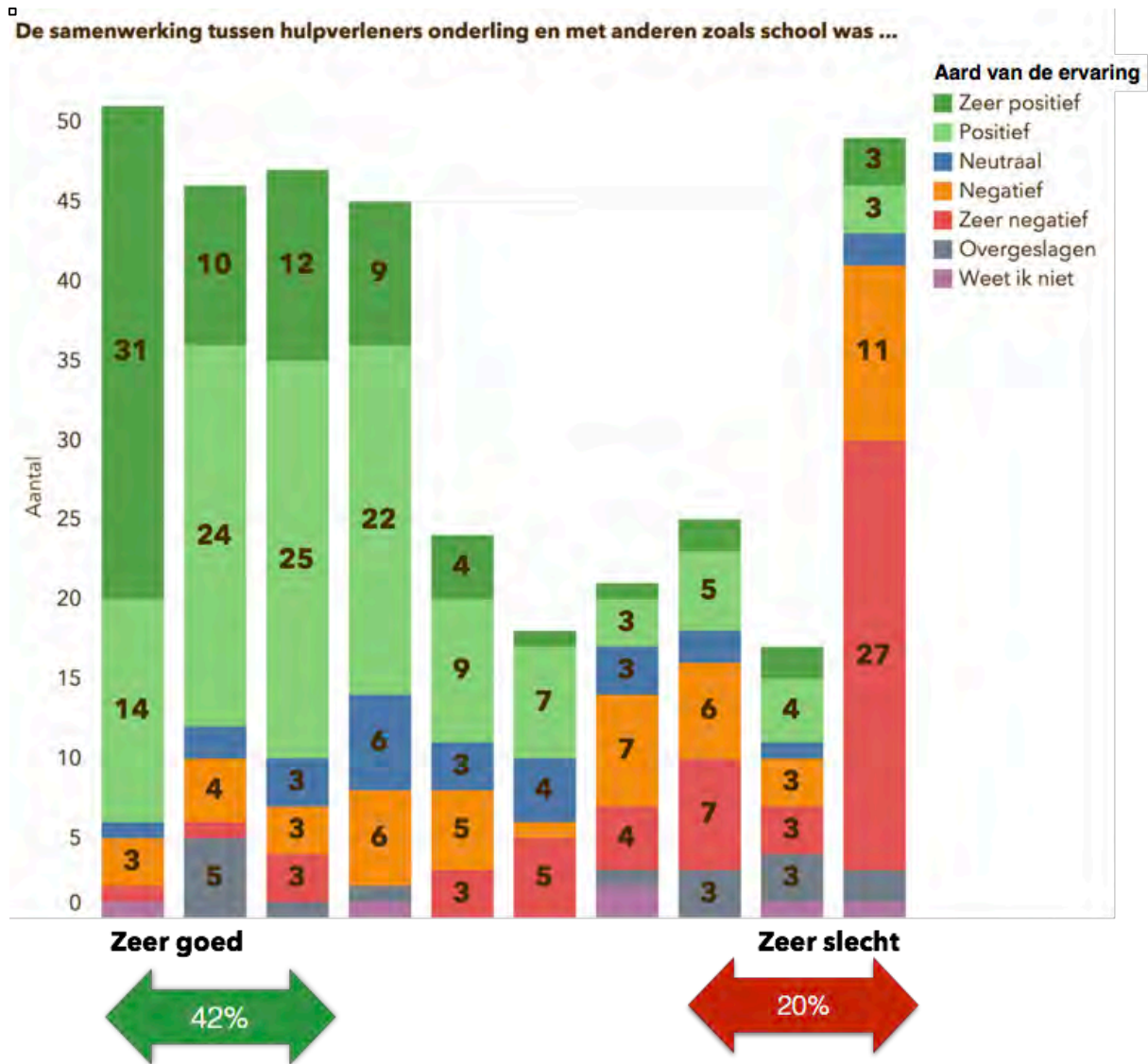
Op de vraag 'Het vinden en krijgen van de juiste hulp ging ...' gaf 38% van de respondenten aan dat dit (zeer) moeizaam ging, tegen 35% (zeer) eenvoudig (Figuur 15). Opvallend is dat bij deze vraag zeer vaak (24%) het meest negatieve oordeel werd gegeven. Bovendien is een zeer groot percentage van de ervaringen waarvoor de aard van de ervaring zeer negatief is (78%) geconcentreerd in deze ene meest negatieve categorie. Dit is een sterke aanwijzing dat negatieve ervaringen met het jeugdhulpsysteem in sterke mate samenhangen met het niet of zeer moeizaam kunnen vinden en krijgen van de juiste hulp.



Figuur 15: Histogram voor 'Het vinden en krijgen van de juiste hulp' gekleurd naar de aard van de ervaring.

2.7. Hoe was de samenwerking tussen hulpverleners?

Op de vraag 'De samenwerking tussen hulpverleners onderling en met anderen zoals school was ...' gaf 42% van de respondenten aan dat dit (zeer) goed was, tegen 20% (zeer) slecht (zie Figuur 16).



Figuur 16: Histogram voor de vraag naar de Samenwerking gekleurd naar aard van de ervaring

Hoewel de respondenten dus overwegend positief zijn over de samenwerking, is er ook een significante hoeveelheid zeer slechte beoordelingen. Een samenhang tussen (zeer) slechte samenwerking en een (zeer) slechte aard van de ervaring is duidelijk aanwezig. Dit geeft aan dat de kwaliteit van de samenwerking een belangrijke factor is voor de kwaliteit van de jeugdhulp.

3. Resultaten Sensemaking Workshop

Doel van de Sensemaking Workshop is dat vertegenwoordigers uit alle geledingen van de jeugdhulp samen betekenis geven aan de via het online Vertelpunt verzamelde ervaringen en op basis daarvan eerste voorstellen voor verbeteringen formuleren.

Gekozen is om de Sensemaking Workshop te organiseren rondom drie thema's die direct zijn afgeleid van de onderzoeksvraag (zie Hoofdstuk 1) en die door de respondenten vaak genoemd zijn als onderwerp van hun ervaring, te weten:

- **Toegang/ Toeleiding**
- **Samenwerking**
- **Bejegening**

Tijdens de Sensemaking Workshop op 17 mei 2017 hebben 23 vertegenwoordigers van cliënten, JGT's, gespecialiseerde aanbieders van jeugdhulp, het onderwijs, de gemeenten en Holland Rijnland in drie gemengde werkgroepen aan deze thema's gewerkt.

Elke werkgroep heeft tijdens de workshop de volgende drie stappen doorlopen:

1. **Kennismaken** met de voor de werkgroep geselecteerde ervaringen;
2. **Verbinden** (clusteren) van ervaringen op basis van gemeenschappelijke elementen en kenmerken;
3. **Verbeteren**: formuleren van voorstellen voor het verbeteren van geconstateerde tekortkomingen van het jeugdhulpsysteem.

De grote verzameling rijkgeschakeerde StoryCards, de samenstelling van de groep deelnemers en het gevolgde sensemaking proces hebben waardevolle inzichten over de jeugdhulp en ideeën voor verbeteringen opgeleverd. Deze resultaten zullen Holland Rijnland en de gemeenten gebruiken voor beleidsanalyse, het informeren en bijstellen van beleidsprocessen en voor de voorbereiding van de reguliere gesprekken met de aanbieders.

De gemeenten ontvangen de integrale resultaten van de Sensemaking Workshop. In dit (publieke) hoofdrapport is alleen een overzicht van de belangrijkste bevindingen en ideeën opgenomen. Deze keuze is gemaakt op basis van de overweging dat de omvang en scope van de Sensemaking Workshop zodanig beperkt waren dat de resultaten geen afgewogen beeld geven. Niet alle geledingen van het jeugdhulpsysteem waren goed vertegenwoordigd, met name jongeren (geen) en aanbieders (twee) waren ondervertegenwoordigd. De beschikbare tijd voor de Sensemaking Workshop was beperkt (drie uur), waardoor bepaalde stappen van het proces versneld en minder zorgvuldig zijn doorlopen. Ook ontbrak de tijd om de observaties en verbeter ideeën te toetsen en valideren met betrokken partijen.

3.1. Thema Toegang

De werkgroep heeft kenmerken geïdentificeerd van relevante StoryCards over 'Toegang/ Toeleiding' en deze gegroepeerd in clusters die elk een stap van het jeugdhulpproces representeren.

Het aantal ervaringen over problemen met de toegang blijkt niet alleen groot, maar vooral ook heel divers. Het aantal wegen waarlangs ouders en jongeren hulp zoeken en krijgen is veel gevarieerder dan het beleid veronderstelt.

De werkgroep heeft op basis van issues die naar voren zijn gekomen bij de evaluatie van de ervaringen ideeën voor verbeteringen van de toegang en toeleiding geformuleerd. Deze zijn samengevat in §3.4.

3.2. Thema Samenwerking

De werkgroep heeft kenmerken geïdentificeerd van relevante StoryCards over 'Samenwerking' en deze gegroepeerd in positieve en negatieve clusters.

De volgende positieve clusters zijn ontstaan:

Samenwerking - Positieve Clusters	Onderliggende Kenmerken
<ul style="list-style-type: none">Goede samenwerking tussen jeugdhulporganisaties onderlinge	
<ul style="list-style-type: none">Goede samenwerking tussen scholen en JGT's	<ul style="list-style-type: none">- Integrale aanpak- Volledig op één lijn
<ul style="list-style-type: none">Goede samenwerking tussen scholen en gespecialiseerde jeugdhulp-instellingen	<ul style="list-style-type: none">- Ondersteuning aan leerkracht- School scheidt ruimte voor hulp
<ul style="list-style-type: none">De JGT's zijn laagdrempelig	
<ul style="list-style-type: none">'1 Gezin 1 Plan' werkt	

De negatieve kenmerken en clusters zijn groter in aantal:

Samenwerking - Negatieve Clusters	Onderliggende Kenmerken
<ul style="list-style-type: none">Lange doorlooptijden	<ul style="list-style-type: none">- Duurt lang voordat afspraak gemaakt kan worden- Afspraken worden niet nagekomen- Lange zoektocht via veel instanties naar de juiste hulp
<ul style="list-style-type: none">Lange wachtlijsten	<ul style="list-style-type: none">- Veel jeugdhulp-instellingen - vooral GGZ - hebben lange wachtlijsten- Geen informatie over wachtlijsten, radiostilte
<ul style="list-style-type: none">Aanpak complexe zaken schiet te kort	<ul style="list-style-type: none">- '1 Gezin 1 Plan' wordt niet altijd toegepast- Onvoldoende coördinatie- Rollen en verantwoordelijkheden onduidelijk- Protocollen gaan voor hulpvraag

	<ul style="list-style-type: none"> - JGT niet in staat om snel passende specialistische hulp te vinden
<ul style="list-style-type: none"> • GGZ in ivoren toren 	<ul style="list-style-type: none"> - Kokervisie - Geen samenwerking met school en/of huisarts
<ul style="list-style-type: none"> • Slechte informatie-uitwisseling tussen instellingen 	<ul style="list-style-type: none"> - bij doorverwijzing steeds weer hele verhaal en hele papierwinkel (zitten privacy protocollen in de weg?)
<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking en communicatie met ouders onvoldoende 	<ul style="list-style-type: none"> - Kind en ouders worden niet serieus genomen - Deskundigheid ouders niet benut, onnodige problematisering - Hulpverleners komen afspraken niet na - Geen terugkoppeling, slordigheid - Miscommunicatie en onduidelijkheid
<ul style="list-style-type: none"> • School schiet te kort 	<ul style="list-style-type: none"> - School signaleert problemen laat - School luistert niet naar ouders - School heeft te weinig tijd en/of kennis om rol te spelen
<ul style="list-style-type: none"> • Onvoldoende passend aanbod 	<ul style="list-style-type: none"> - Gat in aanbod gespecialiseerde hulp van aanbieders - Niet al het aanbod wordt gefinancierd
<ul style="list-style-type: none"> • Financiën gaan boven belang kind 	<ul style="list-style-type: none"> - Hulp wordt stopgezet als budgetplafond is - Grens bij 18-jaar wordt te strikt toegepast

De werkgroep heeft een aantal ideeën voor verbetering van geconstateerde issues ontwikkeld. Deze ideeën zijn beschreven in §3.4.

3.3. Thema Bejegening

De werkgroep heeft kenmerken geïdentificeerd van relevante StoryCards over 'Bejegening' en deze gegroepeerd in de volgende clusters:

- Onbegrepen ouder
- Genegeerd door hulpverleners
- Meedenken door hulpverleners
- Serieus aangehoord worden.

Uit de ervaringen zijn karakteristieken voor prettige en onprettige bejegening naar voren gekomen.

Mensen voelen zich **prettig bejegend** als de volgende elementen aanwezig zijn:

- Samenwerking tussen cliënt en hulpverlener
- Erkenning van de hulpverlener voor wat er speelt
- Vertrouwen in elkaar
- Mogelijkheid om eigen inbreng te hebben voor cliënten
- Betrokkenheid van de hulpverlener bij de situatie
- Deskundigheid van de hulpverlener
- Luisteren door de hulpverlener

- Passende zorg organiseren.

Als overkoepelende term werd genoemd: 'Open houding'.

Mensen voelen zich **onprettig bejegend** als de volgende elementen aanwezig zijn:

- Onbegrip van de hulpverlener
- Gebrek aan maatwerk van de hulpverlening
- Onbetrouwbaarheid van de hulpverlener
- Ongelijkwaardigheid tussen hulpverlener en cliënt
- Gebrek aan continuïteit van de hulpverlener
- Bevooroordeeld zijn van de hulpverlener

De deelnemers hebben samen ook 3 Tops en 3 Tips over 'Bejegening' geformuleerd.

De **3 Tops** zijn:

1. Een open houding en luisterend oor van de hulpverlener creëert vertrouwen en begrip;
2. Eigen inbreng door de cliënt creëert draagvlak voor mogelijke en geaccepteerde oplossingsrichting;
3. Het is de toon die de muziek maakt.

De **3 Tips** zijn:

1. Geef kinderen en ouders voldoende inspraak en regie;
2. Wees bewust van de ongelijkwaardigheid in de relatie hulpverlener/cliënt vanuit rol en professie;
3. Benadruk de mogelijkheden van sparringpartner of second opinion.

Op basis van geconstateerde issues en de Tops & Tips heeft de werkgroep ideeën ontwikkeld voor verbetering van de bejegening. Deze zijn opgenomen §3.4.

3.4. Ideeën voor verbetering van de jeugdhulp

Disclaimer

De hier opgenomen ideeën voor verbetering van de jeugdhulp zijn steeds geformuleerd door een deel van de deelnemers aan de Sensemaking Workshop.

De ideeën zijn niet getoetst en gevalideerd door betrokken partijen.

Zij vertegenwoordigen nadrukkelijk niet een formeel standpunt van Holland Rijnland, de deelnemende gemeenten of StoryConnect.

Toegang/ Toeleiding - Verbeter ideeën

1. **Website met integrale aanbod:** Overweeg de realisatie van één website waar het hele aanbod van jeugdhulp te vinden is voor ouders en hulpverleners. Aanbieders zouden verplicht moeten worden om informatie aan te leveren. De gemeenten zouden het initiatief moeten nemen, budget beschikbaar moeten stellen en opdracht geven aan een bedrijf om de website te creëren en te onderhouden.
2. **Regisseur voor complexe trajecten:** Overweeg de oprichting van een onpartijdige organisatie die regie levert bij complexe casuïstiek. De gemeenten zouden het initiatief moeten nemen. De regisseur overziet de samenwerking tussen alle partijen en stuurt deze aan.
3. **Coach naast ouders:** Overweeg om meer coaches beschikbaar te maken die ondersteuning kunnen geven aan ouders die totaal overvraagd zijn en niet meer goed kunnen meehelpen om hulp en ondersteuning te leveren aan hun kind. De gemeenten zouden de JGT's daarvoor meer budget en mensen moeten geven.
4. **Beperk '1 Gezin 1 Plan' tot complexe trajecten:** Om het mogelijk te maken dat 1G1P structureler wordt ingezet, zou men kunnen overwegen de inzet van 1G1P beperkt te blijven tot complexe trajecten. Stel een evaluatie moment in waarop wordt beoordeeld of het complex geval betreft en monitor het aantal complexe gevallen.
5. **Continuïteit in behandelaar:** Overweeg meer behandelaars in te zetten met brede behandelkennis en -ervaring, zodat een patiënt dezelfde persoon kan blijven zien als de therapie verandert of een nieuw proces wordt ingezet. Dit idee probeert het probleem te adresseren dat op dit moment de hulp vaak versnipperd is en elk proces en specialisme 'in zijn eigen hokje zit'. Jongeren en ouders zien voortdurend andere mensen, steeds opnieuw beginnen aan een traject en weer opnieuw vertrouwen moeten opbouwen, waardoor de behandeling zicht niet verdiept.

Samenwerking - Verbeter ideeën

1. **Terugdringen wachtlijsten:** Overweeg de wachtlijsten voor gespecialiseerde jeugdhulp terug te dringen door:
 - a) Bezuinigingen op (zeer) speciale jeugdhulp terug te draaien en verdere bezuinigen te voorkomen;
 - b) Regie te voeren op de diversiteit en de compleetheid van het aanbod van de aanbieders van gespecialiseerde jeugdhulp.
2. **Stimuleren '1 Gezin 1 Plan':** Overweeg de toepassing van de '1 Gezin 1 Plan' te stimuleren door bij complexe gevallen het beschikbaar zijn van één integraal plan verplicht te stellen als voorwaarde voor financiering.

3. **Reduceren doorlooptijden:** Overweeg te experimenteren met het toepassen van 'Lean' concepten uit de logistiek om de doorlooptijden van intake tot start van de behandeling te reduceren. De ambitie zou moeten zijn om in een groot aantal gevallen diagnose en het vaststellen van een (integraal) plan van aanpak op dezelfde dag te realiseren. De aanbieders zouden het voortouw moeten nemen bij dit experiment.
4. **Overbruggingshulp:** Overweeg de mogelijkheden voor het realiseren van 'overbruggingshulp' bij lange wachttijden te onderzoeken. De volgende vragen dienen daarbij aandacht: worden:
 - Wat zijn de oorzaken waarom dit nu niet lukt? Wat zijn barrières om dat veranderen?
 - Waar zou passende overbruggingszorg idealiter uit moeten bestaan?
 - Wie zijn verantwoordelijk voor resp. het financieren, het organiseren en voor het leveren van overbruggingszorg?

Bejegening - Verbeter Ideeën

1. **Informereren over klachtenprocedure** - Overweeg cliënten meer en beter inzicht te geven in welke stappen cliënten kunnen zetten als ze niet tevreden zijn over de hulpverlening/de hulpverlener. Deze procedure is meestal op orde bij hulpverleners, maar cliënten zijn daar niet altijd van op de hoogte en zijn mogelijk bang dat dit gevolgen heeft voor de hulpverlening.
2. **Benutten cliëntervaring** - Overweeg om hulpverleners uit te dagen om ervaringen van cliënten actief uit te vragen, zodat ze daarvan kunnen leren.
3. **Bewustwording Diversiteit** - Overweeg de bewustwording van hulpverleners te vergroten ten aanzien van de diversiteit van cliënten (cultuur, opleiding, sociaal, normen en waarden,...).
4. **Eigen inbreng** - Overweeg de eigen inbreng van de cliënt in het proces te vergroot, zowel bij regie over hulpverleningsproces, netwerk betrekken, verslaglegging van gesprekken en het continue evalueren daarvan

4. Conclusies en Aanbevelingen

Dit Hoofdstuk presenteert de conclusies van het cliëntervaringsonderzoek naar de jeugdhulp en geeft aanbevelingen voor te nemen maatregelen naar aanleiding van dit onderzoek.

4.1. Conclusies

Uit de evaluatie van de verzamelde ervaringen blijkt dat de respondenten de **kwaliteit** van de jeugdhulp in de regio Holland Rijnland overwegend positief beoordelen. Het aantal positieve ervaringen verhoudt zich in een ratio van 2:1 tot de negatieve ervaringen. Zie §2.4. Het aantal negatieve ervaringen is niettemin significant en benadrukt de noodzaak tot continue verbetering van de jeugdhulp. Een groot deel van de positieve ervaringen betreft bovendien relatief eenvoudige, enkelvoudige hulpvragen waarvoor een groot aanbod van aanbieders beschikbaar is.

De respondenten zijn ook tevreden over de **toegang** tot de jeugdhulp. Uit de verzamelde ervaringen en de Vertel tafels bij de JGT's blijkt dat ouders én jongeren de Jeugd- en Gezinstteams (JGT's) ervaren als laagdrempelige voorzieningen waar zij snel en makkelijk terecht kunnen voor advies en persoonlijke ondersteuning.

De bekendheid van de JGT's is nog niet overal even groot. Sommige JGT's zijn zeer zichtbaar door regelmatige schoolbezoeken en deelname aan wijkbijeenkomsten, andere JGT's treden veel minder naar buiten.

Over **1Gezin1Plan** zijn de respondenten positief. De aanpak wordt helaas nog niet structureel toegepast voor alle complexere hulpvragen. Tegelijkertijd wordt '1Gezin1Plan' in sommige gevallen wel ingezet voor eenvoudige hulpvragen waarvoor de aanpak weinig toegevoegde waarde heeft.

Negatieve beoordelingen van de jeugdhulp vallen in veel gevallen samen met het ontbreken van een snelle **doorstroming** naar de juiste specialistische jeugdhulp. Zie §2.6. Cliënten ervaren in deze gevallen lange doorlooptijden voor vervolgspraken, wachtlijsten voor specialistische jeugdhulp, gebrekkige samenwerking tussen betrokken hulpverleners, onvoldoende regie of een combinatie van deze factoren.

Bij sommige complexe hulpvragen lijkt het ontbreken van een **passend aanbod** van specifieke specialistische hulp in de regio een belangrijke oorzaak te zijn van de negatieve ervaring. Dit gaat gepaard met lange, frustrerende zoektochten langs meerdere organisaties zonder dat de juiste hulp wordt gevonden.

De deelnemers aan het onderzoek ervaren het **effect** van jeugdhulp op de ontwikkeling van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid en de participatie van de jeugdigen in sterke mate positief. Het percentage deelnemers dat negatieve effecten ervaart is klein. Zie §2.5.

De **samenwerking** tussen hulpverleners onderling en met andere ketenpartners - met name uit de medische sector en het onderwijs - beoordelen respondenten overwegend positief, maar vooral rondom de samenwerking met het scholen zijn er aanwijzingen dat verbeteringen mogelijk zijn. In de gevallen waar de samenwerking te wensen overlaat heeft dit een grote invloed op de algehele tevredenheid met de jeugdhulp. Zie §2.7. Uit de negatieve ervaringen over samenwerking komt naar voren dat met name de grotere GGZ-instellingen te kort schieten op dit vlak.

4.2. Aanbevelingen

Aanbevelingen n.a.v. de resultaten van het onderzoek

De gemeenten in de regio Holland Rijnland blijken ten tijde van de stelselwijziging van de jeugdhulp met het instellen van de Jeugd- & Gezinsteams en '1Gezin1Plan' goede keuzes gemaakt te hebben. Het functioneren van de JGT's en de '1Gezin1Plan' vallen in positieve zin op in het onderzoek. Tegelijkertijd is optimalisatie wenselijk

De **Jeugd- & Gezinsteams** zijn niet overal even bekend. Zij zouden beter van elkaar moeten leren op welke wijze de zichtbaarheid in de wijken vergroot kan worden en aangesproken moeten worden op het uitvoeren van activiteiten voor het vergroten van de bekendheid.

1Gezin1Plan zou structureler toegepast moeten worden - of in ieder geval altijd expliciet overwogen moeten worden - voor complexere hulpvragen. Tegelijkertijd dient voorkomen te worden dat de aanpak wordt toegepast voor eenvoudige hulpvragen waarvoor die geen toegevoegde waarde heeft. Dit kan bereikt worden duidelijker protocollen en instructie en voorlichting daarover bij de JGT's en andere aanbieders. De gemeenten zouden ook een bijdrage kunnen leveren door financiering van trajecten afhankelijk te maken van het aanwezig zijn van een '1Gezin1Plan' plan.

De problemen met de **doorstroming** vormen een complex vraagstuk met meerdere oorzaken waardoor eenduidige aanbevelingen moeilijk zijn te geven. Het lijkt in ieder geval noodzakelijk de financiering van specialistische jeugdzorg op korte termijn op peil te houden om wachtlijsten niet verder te laten oplopen. Daarnaast is het wenselijk om experimenten en pilots te starten met ideeën om de situatie te verbeteren. Daarbij kan onder andere gedacht worden aan het centraal publiceren van actuele wachttijden, het toepassen van *lean* concepten om de doorlooptijd van intake tot start van het hulptraject tot een dag te beperken, en het ontwikkelen van vormen van overbruggingshulp voor specialistische hulp met lange wachttijden. Ook dienen afspraken ten aanzien van de

regie en taken en verantwoordelijkheden van verschillende partijen na doorverwijzing naar specialistische hulp met een wachtlijst verduidelijkt te worden.

Het onderzoek bevat aanwijzingen dat de diversiteit van het **aanbod** van specialistische jeugdhulp niet aansluit bij de behoefte, waardoor sommige cliënten niet de hulp kunnen krijgen die zij nodig hebben. Dit kan een gevolg zijn van marktwerking, waardoor de aanbieders alleen aanbod ontwikkelen en in stand (kunnen) houden waar voldoende vraag naar is. Nader onderzoek is gewenst, zowel om te bepalen of het beschikbare aanbod daadwerkelijk te smal is, als om te analyseren wat effectieve maatregelen zouden kunnen zijn.

Een belangrijke transformatiedoelstelling is om meer **zelfsturing en hulp vanuit het sociale netwerk** te realiseren. In de gedeelde ervaringen speelt het sociale netwerk en het onderwijs een kleine rol. Zie §2.7. Dit kan een signaal zijn dat de transformatiedoelstelling om meer zelfsturing en hulp vanuit het sociale netwerk te realiseren nog onvoldoende wordt gerealiseerd. Het is echter ook goed mogelijk dat de context en de vraagstelling van het onderzoek de respondenten minder stimuleert om de rol van het sociale netwerk en het onderwijs te belichten in hun ervaringen. Het verdient aanbeveling om de verzamelde ervaringen op dit aspect nader te onderzoeken.

Aanbevelingen n.a.v. de uitvoering van het onderzoek

Het cliëntervaringsonderzoek benut slechts een deel van de rijkdom aan informatie en inzichten die de verzamelde ervaringen bevatten. Holland Rijnland, de gemeenten en de JGT's kunnen de beschikbare narratieve informatie te gebruiken als input voor **beleidsanalyse** en de ontwikkeling van plannen voor specifieke beleidsthema's.

Online Vertelpunt

Veel respondenten geven aan dat zij het op prijs stellen dat zij de mogelijkheid hebben gehad om via het Vertelpunt hun ervaringen te delen met de gemeenten. Het online Vertelpunt Jeugdhulp kan hiervoor continue beschikbaar gehouden worden.

Tijdens het cliëntervaringsonderzoek is gebleken dat het lastig is om cliënten achteraf te bereiken. Ook blijkt het voor respondenten moeilijk om achteraf concrete ervaringen te herinneren. Het verdient daarom aanbeveling om de cliënten **tijdens** het hulpproces **meerdere malen** te vragen via het online Vertelpunt ervaringen te delen, bijvoorbeeld bij intake, doorverwijzing, periodiek gedurende de hulpverlening en bij afsluiting. Zo ontstaat continu en breed zicht op de ervaringen en de ontwikkelingen daarin. Dit het maakt het mogelijk om op basis van gezamenlijke evaluatie steeds (kleine) verbeteringen van het jeugdhulpsysteem te realiseren. Een dergelijke benadering wordt idealiter door Holland Rijnland, gemeenten, de JGT's en aanbieders samen gerealiseerd.

Vertel tafels

De kwantitatieve opbrengst van de Vertel tafels voor het cliëntervaringsonderzoek is beperkt. Slechts een beperkt deel van de deelnemers aan de Vertel tafels heeft tijdens of na de bijeenkomst een ervaring in het Vertelpunt Jeugdhulp gedeeld. Dit is deels te wijten aan de beperkte beschikbare tijd voor de Vertel tafels, maar is deels ook inherent aan de setting. In een emotionele situatie waarin in korte tijd een grote onderlinge vertrouwelijkheid wordt opgebouwd, past het niet om je af te zonderen achter een scherm om een ervaring aan website toe te vertrouwen. Om de kwantitatieve opbrengst te vergroten is het nodig om meer tijd (>3 uur) in te ruimen voor een Vertel tafel en/of het aantal deelnemers te beperken (<5).

De deelnemers aan Vertel tafels zijn over het algemeen cliënten die een goed contact hebben met het JGT of de aanbieder. De tevredenheid over de hulp is onevenredig positief. Voor cliëntervaringsonderzoek dienen Vertel tafels daarom altijd gecombineerd te worden met online Vertelpunten.

Vertel tafels kunnen voor cliëntervaringsonderzoek wel waardevol zijn om cliënten te bereiken die moeilijk via een online Vertelpunt te bereiken zijn, zoals b.v. cliënten met beperkingen of cliënten met een niet-westerse achtergrond. Deze Vertel tafels dienen dan enerzijds om hun ervaringen met de jeugdhulp te horen, en anderzijds om te onderzoeken welke barrières weggenomen moeten worden om hen wel te betrekken. De manier waarop de resultaten worden gerapporteerd vraagt hierbij nadere aandacht.

Het begeleiden en observeren van de Vertel tafels heeft de onderzoekers bovenal een verdieping in de praktijk van de jeugdhulp opgeleverd, die de evaluatie van de ervaringen ten goede zijn gekomen.

De Academische Werkplaats 'Gezin aan Zet' evalueert de waarde van Vertel tafels als instrument voor kwaliteitsverbetering voor de JGT's zelf en zal daar later dit jaar over rapporteren.

De waarde van de Vertel tafels is het grootst gebleken voor de deelnemende jongeren en ouders zelf. Na afloop heeft een groot deel van de deelnemers expliciet aangegeven dat zij behoefte heeft om regelmatig deel te nemen aan gesprekken met lotgenoten⁷. De Vertel tafels bieden daar een goede vorm voor. Wij bevelen aan dat de JGT's onderzoeken of en hoe zij Vertel tafels kunnen opnemen in het reguliere aanbod.

Binnen de Gemeente Leiden is als onderdeel van het cliëntervaringsonderzoek een kern van facilitators opgeleid die ervaringen hebben met het begeleiden van Vertel tafels. Vertel tafels kunnen breder ingezet worden als instrument voor het realiseren van 'lotgenoten gesprekken' en het ophalen van ervaringen van cliënten en medewerkers. Het is daarom wenselijk dat meer facilitators worden getraind. Het lijkt verstandig dat hun

⁷ In een van de JGT's is inmiddels op initiatief van de deelnemende ouders een tweede Vertel tafel gehouden .

vaardigheden worden uitgebreid om sensemaking tafels te begeleiden voor het realiseren van lokale verbeteringen.

Sensemaking Workshop

De Sensemaking Workshop die als onderdeel van het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd heeft laten zien dat de werkvorm en opzet waardevol is. Het sensemaking proces verbreedt, verbindt en verdiept de inzichten van de betrokken stakeholders als fundament voor betere beleidsvorming en besluitvorming.

De scope en omvang van de sensemaking workshop was echter te beperkt om het grote aantal verzamelde ervaringen te duiden en te vertalen in doorwrochte verbetervoorstellen. Het is wenselijk om een of meerdere vervolgsessies te houden voor verdieping van de belangrijkste geïdentificeerde probleemgebieden en het opwerken van ideeën naar concrete en gevalideerde acties.

Referenties

[AOJ]	Vragenlijst Monitor Aansluiting Onderwijs en Jeugdhulp, PO-VO-Raad Monitor_AOJ_vragenlijst_ouders.
[MCOJ]	Modelvragenlijst Clientervaring Ouders en Jeugd, VNG, 2015 VNG - Modelvragenlijst CJO VNG - Ouders 2015-12-00
[VWS2014]	Factsheet Jeugdwet - Naar goede jeugdhulp die bij ons past, Ministerie VWS, Ministerie V&J, VNG, juni 2014.

Begrippenlijst

[Nog toe te voegen]

Bijlagen

De Bijlagen zijn vanwege hun vertrouwelijke karakter alleen beschikbaar voor geselecteerde medewerkers van Holland Rijnland en de deelnemende gemeenten.

Bijlage A - Verantwoording Uitvoering Onderzoek en Resultaten Sensemaking Workshop

Bijlage B - Het online Vertelpunt Jeugdhulp

Bijlage C - Overzicht Verstuurde Uitnodigingen

Bijlage D - Analyse Diversiteit van de Ervaringen

Bijlage E - StoryCards

Bijlage F - *Fact Sheets* per Gemeente