



# Clïëntervarings onderzoek

Jeugd 2018

Onderzoek en Business Intelligence



Gemeente Rotterdam

## Colofon

Gemeente Rotterdam, afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

**Datum:** 1 januari 2019

**Auteur(s):** Pascal Kreijen, Justine Anschütz, Petra van de Looij, Dave Bruggeling

**Vragen:** [onderzoek@rotterdam.nl](mailto:onderzoek@rotterdam.nl)



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting en Conclusies</b>	<b>5</b>
1.1 Achtergrond en doel CEO Jeugd	5
1.2 Hoe dit onderzoek te lezen	5
1.3 Werving en onderzoeksmethode	6
1.4 Toeleiding naar hulp	6
1.5 Positieve ervaringen met hulp	7
1.6 Effecten van hulp en verbeterpunten	8
1.7 Specifieke vragen per doelgroep	10
<b>1 Inleiding</b>	<b>12</b>
1.8 Achtergrond en doel	12
1.9 Onderzoeksvragen	13
1.10 Methode	13
1.11 Werving van respondenten	14
1.12 Dataverzameling, verwerking en omgang met data	14
1.13 Leeswijzer	14
<b>2 Ervaringen van jongeren met een LVB</b>	<b>15</b>
2.1 Inleiding	15
2.2 Onderzoeksopzet	15
2.3 Resultaten	15
2.3.1 Ambulante hulp en woongroep	15
2.3.2 Ervaring van de hulp	16
2.3.3 Verbeterpunten	16
2.3.4 Effect van de hulp	16
2.4 Samenvatting	17
<b>3 Ervaringen van ouders met kinderen met jeugdbescherming en jeugdhulp</b>	<b>18</b>
3.1 Inleiding	18
3.2 Onderzoeksopzet	18
3.3 Toeleiding naar jeugdhulp	19
3.4 Ervaringen tijdens de jeugdhulp	19
3.4.1 Positieve punten in de jeugdhulp	19
3.4.2 Negatieve punten jeugdhulp	22
3.5 Effect van de jeugdhulp	23

3.6 Ervaringen met jeugdbescherming	24
3.6.1 Positieve punten jeugdbescherming	24
3.6.2 Negatieve punten jeugdbescherming	25
3.7 Effect van jeugdbescherming	28
3.8 Samenwerking jeugdhulp en jeugdbescherming	29
3.9 Samenvatting	30
<b>4 Ervaringen van jongeren met een migratie-achtergrond</b>	<b>32</b>
4.1 Inleiding	32
4.2 Onderzoeksopzet	32
4.3 Jongerencoaches in de wijkteams	32
4.4 Resultaten	33
4.4.1 Hulp van de jongerencoach	33
4.4.2 Toeleiding naar hulp	34
4.4.3 Benadering door de jongerencoach	34
4.4.4 Samenwerking jongerencoach en andere hulpverleners	35
4.4.5 Beslissingen nemen en informatie over de hulp	35
4.4.6 Geloof, achtergrond en cultuur	35
4.4.7 Effect van de hulp	35
4.5 Samenvatting	36
4.6 Reflectie	37
<b>5 Ervaringen van ouders met Jeugd-GGZ</b>	<b>39</b>
5.1 Inleiding	39
5.2 Onderzoeksopzet	39
5.3 Resultaten	39
5.4 Samenvatting	42
<b>Bijlage A</b>	<b>43</b>

# Samenvatting en Conclusies

## 1.1 Achtergrond en doel CEO Jeugd

Gemeenten zijn wettelijk verplicht voor jeugdhulp een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. Cliëntervaring is een manier om zicht te krijgen op (ervaren) kwaliteit en effectiviteit van hulp en ondersteuning. Gemeenten willen cliëntervaring benutten om te leren en de kwaliteit van hulp te verbeteren. Het gaat bij het CEO Jeugd zowel om cliënten van jeugdhulp als van jeugdbeschermings- en jeugdreclasseringsmaatregelen.

Voor het CEO 2018 is gekozen voor een kwalitatief onderzoek. Het idee was om na twee maal een kwantitatief onderzoek (telefonische enquête) in 2016 en 2017, nu meer het “verhaal achter de cijfers” te achterhalen en verdieping te zoeken op een aantal onderwerpen en bij een aantal type cliënten.

Bij het CEO Jeugd 2018 lag de focus op vier doelgroepen. De keuze voor deze groepen is gebaseerd op de uitkomsten van het CEO 2017. De vier doelgroepen zijn: 1) Jongeren met een licht verstandelijke beperking, 2) Ouders met kinderen met complexe problematiek die onder jeugdbescherming vallen en jeugdhulp krijgen van wijkteams (en evt. andere partijen), 3) Jongeren met een migratie-achtergrond die jeugdhulp krijgen van wijkteams, 4) Ouders van jeugdigen die basis GGZ of specialistische ambulante hulp gericht op GGZ-problematiek ontvangen.

In het onderzoek is ingegaan op de thema's: toeleiding naar hulp, ervaringen tijdens de hulp en effecten van hulp. Daarnaast zijn per doelgroep specifieke vragen gesteld, ingegeven door de uitkomsten van het CEO 2017.

## 1.2 Hoe dit onderzoek te lezen

In tegenstelling tot eerdere kwantitatieve metingen van cliëntervaringen met jeugdhulp (2016, 2017) is voor het CEO Jeugd 2018 gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode. Een kwalitatieve benadering maakt het mogelijk om meer en diepgaander in te gaan op belevingen en ervaringen van cliënten. Het is meer beschrijvend van aard. Het geeft in tegenstelling tot kwantitatief onderzoek geen antwoord op de vraag hoe vaak iets voorkomt. De opgedane inzichten in de ervaringen met betrekking tot jeugdhulp en jeugdbescherming kunnen we weer verwerken in een enquête.

Dit rapport geeft inzicht in hoe de vier onderzochte groepen ouders en jongeren jeugdhulp ervaren en hoe ze tot die ervaringen komen. Het zegt iets over processen en beleving. Hieronder geven we een aantal voorbeelden.

- Hoe komt een jongere of ouder bij jeugdhulp terecht en waarom neemt hij of zij deze route? We zagen in dit rapport aanwijzingen dat er zijn verschillen zijn tussen burgers met een hoge en een lage opleiding in het hulpzoekgedrag. Burgers met een hogere opleiding lijken eerder het initiatief te nemen om hulp te zoeken, burgers met een lagere opleiding komen eerder op initiatief van andere instanties met hulp in aanraking. Dit kan ermee te maken hebben dat ouders met een migratieachtergrond of een lage sociaaleconomische status het gedrag van hun kind minder snel als problematisch ervaren. Ook zijn zij minder snel geneigd om hulp in te roepen als zij de gedragsproblemen wel zien.<sup>1</sup>
- Wat maakt dat een cliënt al dan niet tevreden is met de hulp en wat zijn hier de gevolgen van? Wat is bijvoorbeeld de impact voor ouders als ze

---

<sup>1</sup> Mourik, K. van, 2018.

te maken krijgen met jeugdbescherming? Dit rapport laat zien dat er tal van aspecten zijn waarom een cliënt tevreden kan zijn over de hulp. Ook zien we dat jeugdbescherming grote impact heeft op ouders. De rechtszaken rond de JB-maatregel en de beoordelende rol van de jeugdbeschermer bezorgt de geïnterviewde ouders veel spanning en onzekerheid. De JB-maatregel zelf leidt tot boosheid, vooral als de ouders het niet eens zijn met de gronden.

- Welke effecten ervaren ouders of jongeren van de hulp? Hoe komen deze effecten tot stand? Dit rapport laat bijvoorbeeld zien dat vertrouwen in de hulpverlening een belangrijke voorwaarde is voor het slagen van hulp. Veel wisselingen van medewerkers dragen niet bij aan dit vertrouwen.
- Wat vinden ouders belangrijk aan de jeugdhulp? Uit dit rapport blijkt bijvoorbeeld dat praktische hulp en hulp bij financiële zaken belangrijk is voor met name lageropgeleide en niet-westerse ouders en jongeren en dat dit leidt tot het verminderen van stress, waardoor ze zelf ook meer stappen kunnen zetten. Die behoefte aan praktische steun van niet-westerse cliënten wordt overigens ook door ander onderzoek naar wijkteams bevestigd.<sup>2</sup>

### 1.3 Werving en onderzoeksmethode

In de onderzoeksopzet is uitgegaan van het organiseren van een focusgroepgesprek met 6-10 deelnemers per doelgroep. Dit bleek in de praktijk lastiger dan verwacht. Voor alle groepen geldt dat de werving van cliënten veel inspanning heeft gevergd..

In totaal zijn 23 ouders en jongeren geïnterviewd in de periode mei-september 2018. Niet voor elke groep cliënten is het gelukt om een focusgroep te organiseren. Voor ouders met kinderen met jeugdbescherming en jeugdhulp zijn gesprekken gevoerd in kleine groepjes van twee of drie ouders of individueel.

Voor de ouders met kinderen met Jeugd-GGZ zijn face-to-face interviews gehouden en voor jongeren met een migratieachtergrond zijn telefonische interviews uitgevoerd.

### 1.4 Toeleiding naar hulp

De geïnterviewde jongeren en ouders zijn via verschillende routes bij de jeugdhulp terecht gekomen. Bij *vrijwillige* hulp gaat het meestal om 'opschalen', bijvoorbeeld via CJG of Vraagwijzer naar wijkteam of via CJG naar huisarts naar GGZ. Soms is sprake van 'afschalen', bijvoorbeeld via jeugdbescherming naar jongerencoach (wijkteam) of via pleegzorg naar het wijkteam. Ook kwam het voor dat jeugdbescherming hulp heeft ingeschakeld in de vorm van een MPG+ coach. Bij *gedwongen* hulp hebben zorginstellingen meestal een melding gedaan over de ouders.

Bij gedwongen hulp zijn de geïnterviewde ouders vaak niet op de hoogte van de melding. Ouders geven aan zich overvallen te voelen. Er is onduidelijkheid over de melding, ze voelen zich te weinig betrokken, er wordt naar hun idee snel besloten en ze begrijpen de gronden soms niet.

Jongeren met een migratie-achtergrond die hulp krijgen van een jongerencoach in het wijkteam zijn tevreden over de toeleiding. Ze geven aan dat het soepel is verlopen en dat ze binnen enkele weken contact hadden met het wijkteam. Voor één jongere ging het enigszins te snel omdat deze jongere naar eigen zeggen nog niet toe was om zaken op te pakken en te regelen.

Bij de geïnterviewde ouders die Jeugd-GGZ voor hun kind krijgen, valt op dat ze niet tevreden zijn over de toeleiding naar hulp. Dat heeft te maken met factoren als een lange wachttijd, onduidelijkheid of onvoldoende informatie over de wachttijd en de toegangsroute (waarom niet direct van CJG naar GGZ?). Een lange wachttijd zorgt voor onrust en onzekerheid, minder vertrouwen bij ouders en verergeren van problematiek.

Ook komt naar voren uit de interviews dat casusregisseurs zoals een wijkteammedewerker of jeugdbeschermer soms niet doorpakken met het organiseren van hulp, vanwege wisseling in personeel, maar ook door verschil van mening tussen ouders en casusregisseur over de ernst van de problematiek en het hulpaanbod.

Wat verder opvalt is dat ouders die zelf initiatief hebben genomen om hulp te zoeken, alle middelbaar of hoger opgeleid zijn.

---

<sup>2</sup> Bellaart, et al., 2018.

Lager opgeleide ouders uit 'multi-problem' gezinnen lopen vast in de toegang tot stedelijke voorzieningen zoals Inkomen, Stedelijke Zorg / Centraal Onthaal, aanvragen woningurgentie en hebben een 'van het kastje naar de muur' gevoel. Burgers met een hogere opleiding lijken dus eerder het initiatief te nemen om hulp te zoeken, burgers met een lagere opleiding komen eerder op initiatief van andere instanties met hulp in aanraking. Dit kan ermee te maken hebben dat ouders met een migratieachtergrond of een lage sociaaleconomische status het gedrag van hun kind minder snel als problematisch ervaren. Ook zijn zij minder snel geneigd om hulp in te roepen als zij de gedragsproblemen wel zien.<sup>3</sup>

De interviews laten verder zien dat toegang tot de wijkteams via de Vraagwijzer voor lager opgeleide ouders een drempel kan zijn, onder meer vanwege reiskosten.

## 1.5 Positieve ervaringen met hulp

### *Ervaringen van jongeren met een LVB*

Over het algemeen zijn de jongeren positief over de hulp die ze ontvangen. Goede en duidelijke regels zorgen namelijk voor structuur. Daarnaast geven de jongeren aan serieus genomen te worden door hulpverleners aangezien zij gerichte aandacht krijgen en er daadwerkelijk naar hen wordt geluisterd. Volgens de meeste jongeren hangt dit echter wel af van de begeleider, omdat het met de ene begeleider beter klikt dan met de ander.

### *Ervaringen van ouders met Jeugdbescherming en jeugdhulp*

Geïnterviewde ouders van wie hun kind jeugdhulp en jeugdbescherming ontvangt, geven aan de volgende punten als positief te ervaren aan de jeugdhulp:

- Goede bereikbaarheid en informatievoorziening richting ouders
- Constante factor
- Snelle, laagdrempelige en flexibele hulp
- Gezinsgericht werken en maatwerk bieden
- Hulp op verschillende (praktische) gebieden

De geïnterviewde ouders vonden het soms moeilijk om onderscheid te maken tussen verschillende vormen van hulp.

In het geval van ervaringen met jeugdbescherming zijn de geïnterviewde ouders eerder negatief dan positief. De communicatieve vaardigheden en het onderhouden van relaties worden voornamelijk als positief ervaren aan de jeugdbeschermers. Een ander positief punt is het organiseren van hulp voor het kind of de ouders

### *Ervaringen van jongeren met een migratie-achtergrond*

De geïnterviewde jongeren ervaren de hulp van de jongerencoach vooral als steun in de rug. Over het algemeen zijn alle jongeren zeer positief over de hulp die zij ontvangen. Het gaat hierbij veelal om praktische hulp, maar zeker ook om emotionele ondersteuning. Naast het wegwijs maken in het contact met diverse overheidsinstellingen, bieden de coaches ondersteuning bij het zoeken naar een geschikte opleiding of baan. Ook de verschillende gesprekken met de jongerencoach over een breed scala aan onderwerpen ervaren de jongeren als positief. Een veel gehoorde uitspraak is dat het contact met de coach niet voelt als verplichting, maar juist op een heel relaxte wijze plaatsvindt.

### *Ervaringen van ouders met Jeugd-GGZ*

De geïnterviewde ouders zijn tevreden over de hulp die ze ontvangen van de Jeugd-GGZ. Positieve punten aan de jeugdhulp zijn:

- Bejegening
- Informatievoorziening
- Naast gesprekken met kind ook individuele gesprekken
- Hulpverleners van het wijkteam en de GGZ komen aan huis

---

<sup>3</sup> Mourik, K. van, 2018.

## 1.6 Effecten van hulp en verbeterpunten

### *Ervaringen van jongeren met een LVB*

Over het algemeen zijn de geïnterviewde jongeren positief over het effect dat de ontvangen hulp heeft gehad. De jeugdhulp heeft volgens hen de volgende effecten gehad:

- Verbetering van de thuissituatie en situatie in de woongroep
- Leren omgaan met problemen en vermijden van ruzies
- Zich beter kunnen beheersen; beter leren luisteren en beter het eigen gedrag kunnen reguleren
- Minder in aanraking komen met de politie
- Meer persoonlijke vrijheden in de woongroep.

Een enkele geïnterviewde jongere met LVB merkt geen effect van de hulp.

### **Verbeterpunten**

Vrijwel alle deelnemende LVB-jongeren pleiten voor meer informatie en betere uitleg door de begeleiders en voor betere evaluatiegesprekken. Jongeren geven aan dat niet altijd evaluatiegesprekken plaatsvinden en ze willen simpelweg “*meer weten wat er gebeurt*”. De geïnterviewde jongeren, die in een woongroep wonen, zijn bovendien van mening dat de begeleiding beter zou moeten luisteren naar hun mening. Dit gebeurt volgens hen nog te weinig.

Een ander verbeterpunt zit hem volgens de jongeren in de aansluiting van de begeleiders op jongeren.

Betere aansluiting is volgens de jongeren te bereiken door meer jongere begeleiders, aangezien hun hobby's en interesses vaak beter zouden matchen met de jongeren dan die van oudere begeleiders. Op het moment voelt een aantal jongeren zich niet vrij om hun verhaal te doen bij de begeleiding.

Tot slot geven de geïnterviewde jongeren op de leefgroepen aan dat er meer aandacht moet worden besteed aan de maaltijden. Ook zouden zij graag betere faciliteiten willen voor vrijetijdsbesteding, zoals uitjes, zaken als een DVD-speler of een Playstation. Volgens de jongeren is er veel behoefte aan dergelijke faciliteiten.

### *Ervaringen van ouders met Jeugdbescherming en jeugdhulp*

Over de Jeugdhulp zeggen deze geïnterviewde ouders dat de hulp de volgende effecten heeft gehad:

- Praktische effecten; als gevolg van de hulp bijvoorbeeld bij het aanvragen van toeslagen en het regelen van een woning
- Mentale effecten; minder depressieve gevoelens bij de cliënt; rust en stabiele situatie om aan zichzelf te kunnen werken.
- Inzicht in de (gezins)situatie

Enkele ouders geven aan dat de jeugdhulp geen of zelfs een averechts effect heeft gehad.

### **Verbeterpunten**

De geïnterviewde ouders met jeugdbescherming noemen de volgende verbeterpunten voor de jeugdhulp:

- Betere samenwerking tussen jeugdhulp en jeugdbescherming  
De geïnterviewde ouders hebben wisselende ervaringen wat betreft de samenwerking tussen jeugdhulp (wijkteam, gezinscoach, pleegzorg) met de jeugdbeschermer. Sommige ouders ervaren dat er weinig samenwerking is en jeugdhulpverleners en jeugdbeschermers los van elkaar opereren. Er zijn voorbeelden waarbij de samenwerking niet goed is, vanwege wisseling in personeel en het niet pakken van de casusregierol.  
Ook ervaren sommige geïnterviewde ouders dat gezinnen met complexe problematiek waarbij hulpverleners van verschillende instanties betrokken zijn, tussen wal en schip dreigen te vallen en er onduidelijkheid is over verantwoordelijkheden.
- Betere samenwerking tussen jeugdhulp en andere gemeentelijke instanties. De geïnterviewde ouders ervaren soms onduidelijkheid bij de toegang tot stedelijke voorzieningen zoals het aanvragen van uitkeringen. Ze krijgen van verschillende instanties verschillende informatie, bijvoorbeeld over de eisen wat betreft aanvragen van bijzondere bijstand, maar ook toegang tot maatschappelijke opvang en huisvesting. Meerdere cliënten benoemen dat ze zich soms van het kastje naar de muur gestuurd voelen. Ze voelen zich niet serieus genomen door gemeentelijke instanties.  
Dergelijke gang van zaken zorgt voor veel frustraties bij de geïnterviewde betrokkenen, waardoor de



respondenten het vertrouwen in de 'gemeente' en de aangeboden hulp kunnen verliezen.

- Meer zorgvuldigheid in de diagnosefase. Sommige respondenten wensen meer zorgvuldigheid in de diagnosefase, omdat zij vinden dat er soms te snel problemen bij het kind worden gesignaleerd of dat hulpverleners de problematiek die er in het gezin is, niet goed duiden.
- Meer aandacht voor mentale begeleiding van ouders. Een enkele ouder ervaart dat hulpverleners te gericht zijn op het oplossen van praktische problemen, waardoor de mentale begeleiding van de ouders er wel eens bij in zou schieten.
- Meer empathische benadering en meer ervaren hulpverleners. Sommige geïnterviewde ouders verlangen meer inlevingsvermogen van de hulpverleners. Ze hebben meer vertrouwen in hulpverleners met levenservaring.
- Minder wisselingen in de begeleiding. Door wisselingen krijgen ouders met verschillende hulpverleners te maken. Ouders ervaren het als erg onplezierig om steeds hetzelfde verhaal te moeten vertellen.

Over de Jeugdbescherming zeggen de ouders, die jeugdhulp en een jeugdbeschermingsmaatregel hebben voor hun kind, dat het veel impact op hen heeft gehad. Dit kan leiden tot psychische klachten. Dit geldt voor OTS of voogdij die emotioneel zwaar zijn voor ouders.

De geïnterviewde ouders vinden dat de uithuisplaatsing hun kind vaak geen goed heeft gedaan, bijvoorbeeld omdat hun kind in een pleeggezin niet goed is behandeld. Ook zou het gedrag van het kind in sommige gevallen in negatieve zin veranderd zijn. Ouders maken zich daar zorgen over.

### **Verbeterpunten**

Belangrijk is dat jeugdbeschermers ouders een toekomstperspectief bieden bij uithuisplaatsing en pleegzorg. De geïnterviewde ouders hebben behoefte aan heldere communicatie over de duur van de uithuisplaatsing en de voorwaarden om het kind weer thuis te laten wonen.

Negatieve punten die ouders benoemen met betrekking tot jeugdbescherming betreffen vooral de bejegening, de

informatievoorziening, de inspraak van ouders, de gehanteerde normen en het personeel.

Verbeterpunten die ouders benoemen voor de jeugdbescherming:

- de bejegening (minder afstandelijke houding, beter naar ouders luisteren en hen serieus nemen, de kinderen meer betrekken)
- betere informatievoorziening en bereikbaarheid van jeugdbeschermers (meldingen en beslissingen komen soms onverwacht voor ouders)
- meer inspraak van ouders, bijvoorbeeld bij informatie in dossiers en rapporten
- meer dialoog over opvoednormen en meedenken met ouders (ouders ervaren weinig dialoog over opvoednormen, en teveel "spelen op macht" door de jeugdbeschermers)
- minder wisselingen van personeel en beter toegerust personeel.

### *Ervaringen van jongeren met een migratie-achtergrond*

De geïnterviewde jongeren met een migratie-achtergrond zijn zeer positief over de ontvangen jeugdhulp.

De genoemde effecten die de jongeren noemen, zijn:

- Hulp bij het regelen van praktische zaken, zoals bij het vinden van werk, opleiding of een woning.
- Een opgelucht gevoel en overzicht, omdat door de jeugdhulp de administratie op orde is of omdat zaken geregeld en aangevraagd zijn
- Betere communicatie met ouders
- Beter kunnen omgaan met geld
- Betere regulering van het eigen gedrag
- Meer emotionele steun van de jongere

De behoefte aan praktische steun van niet-westerse cliënten wordt overigens ook door ander onderzoek naar wijkteams bevestigd.<sup>4</sup>

### **Verbeterpunten**

Op de vraag om twee verbeterpunten te noemen voor de jeugdhulp/jeugdzorg in Rotterdam, zeggen alle geïnterviewde jongeren geen punten te kunnen noemen.

---

<sup>4</sup> Bellaart, et al., 2018.

Ze zijn tevreden over de ontvangen hulp en hebben “*niets te klagen*”.

#### *Ervaringen van ouders met Jeugd-GGZ*

Deze geïnterviewde ouders konden nog niet veel vertellen over de effecten van de hulp aan hun kind, omdat zij aan het begin van het hulpverleningstraject stonden. Wat wel uit de interviews naar voren komt, is dat ouders behoefte hebben aan handvatten om met hun kind om te gaan.

#### **Verbeterpunten**

Wat uit de interviews opvalt is dat ouders niet tevreden zijn over de toeleiding naar hulp. Andere verbeterpunten zijn: ouders meer te informeren over de wachttijden en over de duur van een traject en om de voortgang van het traject daadwerkelijk vlotter te laten verlopen. Door de lange wachttijd voelen ouders zich soms niet serieus genomen. Het kan voor frustratie zorgen bij de ouders en gaat ten koste van rust in het gezinsleven.

#### *Algemeen*

Overall gezien heeft de hulp in vrijwel alle doelgroepen bijgedragen aan het regelen van vooral praktische zaken, zoals de administratie op orde krijgen, regelen van toeslagen, studiefinanciering of een OV chipkaart. Respondenten geven aan hierdoor rust en ruimte te ervaren om te werken aan hun eigen problemen. De geboden jeugdhulp heeft daardoor in veel gevallen ook een mentaal effect, zoals meer rust en minder depressieve gevoelens en het gevoel er niet alleen voor te staan door de emotionele steun van de gezinscoach.

Een ander genoemd effect, die vooral jongeren noemen, is gedragsverandering. Zo zeggen de geïnterviewde jongeren met LVB-problematiek en jongen met een migratie-achtergrond beter in staat te zijn hun eigen gedrag te reguleren, beter te kunnen communiceren, minder ruzie te maken, of heel praktisch, beter met geld te kunnen omgaan.

Sommige geïnterviewde ouders met jeugdbescherming en jeugdhulp geven daarnaast aan dat de jeugdhulp hen inzicht heeft geboden in hun persoonlijke of gezinssituatie.

## 1.7 Specifieke vragen per doelgroep

Voor elk van de vier doelgroepen zijn er aanvullend specifieke vragen gesteld die op de doelgroep van toepassing waren, bijvoorbeeld vragen over de ervaring wat betreft:

1. De bejegening (jongeren met LVB-problematiek)
2. Samenwerking tussen verschillende hulpverleners en samenwerking tussen jeugdhulp en jeugdbescherming (ouders met jeugdbescherming en jeugdhulp)
3. De sensitiviteit van de hulpverleners voor individuele verschillen (cultuur, religie) (jongeren met een migratie-achtergrond)
4. Het contact met het wijkteam en de duur van de diagnose/vraagverheldering (ouders met Jeugd-GGZ)

#### *Ad. 1. De bejegening (jongeren met LVB-problematiek)*

De geïnterviewde jongeren ervaren het als positief dat er goede en duidelijke regels zijn in de woongroepen waar ze verblijven, alhoewel er volgens de jongeren wel verschillen zijn per begeleider. Met de ene begeleider botert het beter dan met de andere. Hetzelfde geldt voor het luisteren door de hulpverleners.

Over het algemeen vinden de jongeren dat ze serieus worden genomen: het krijgen van gerichte aandacht waarderen ze als zeer positief. Maar, zoals hierboven al is vermeld, noemen sommige geïnterviewde jongeren meer inspraak en informatie als verbeterpunten. De jongeren geven aan dat zij soms mogen meedenken en beslissen over bepaalde afspraken, maar dat veel plannen en doelen volgens hen worden bepaald zonder overleg.

#### *Ad. 2. Samenwerking tussen verschillende hulpverleners en samenwerking tussen jeugdhulp en jeugdbescherming (ouders met jeugdbescherming en jeugdhulp)*

Zoals hierboven al is vermeld noemen de geïnterviewde ouders de samenwerking tussen jeugdhulp, jeugdbescherming en stedelijke voorzieningen een verbeterpunt. Met name de overdracht van bepaalde problematiek naar JBRR kan beter.

Samenwerking tussen jeugdhulp en andere gemeentelijke instanties is volgens de geïnterviewde ouders ook voor verbetering vatbaar.

Zoals al aan de orde is gekomen, ervaren de geïnterviewde ouders soms onduidelijkheid bij het aanvragen van uitkeringen en de toegang tot andere stedelijke voorzieningen (maatschappelijke opvang, urgentie voor woonruimte). De geïnterviewde ouders met complexe problematiek waarbij hulpverleners van verschillende instanties zijn betrokken, voelen zich nogal eens van het kastje naar de muur gestuurd. Dergelijke gang van zaken zorgt voor veel frustraties bij de geïnterviewde betrokkenen, waardoor de respondenten het vertrouwen in de 'gemeente' en de aangeboden hulp kunnen verliezen.

*Ad. 3. De sensitiviteit van de hulpverleners voor individuele verschillen (cultuur, religie) (jongeren met een migratie-achtergrond)*

Geloof, achtergrond en cultuur spelen volgens de geïnterviewde jongeren met een migratie-achtergrond eigenlijk geen rol in het hulpverleningstraject. Alle geïnterviewde jongeren vinden dat hun jongerencoach rekening houdt met hun geloof, achtergrond of cultuur.

*Ad. 4. Het contact met het wijkteam en de duur van de diagnose/vraagverheldering (ouders met Jeugd-GGZ)*

Over het contact met het wijkteam hebben de geïnterviewden weinig opgemerkt. Er was in een enkel geval wel lof voor de grote betrokkenheid van de individuele wijkteammedewerker, maar over het algemeen is men niet tevreden over de toeleiding naar hulp (zie ook verbeterpunten). Met name de lange wachttijd vinden de ouders problematisch.



# 1 Inleiding

## 1.8 Achtergrond en doel

Gemeenten zijn wettelijk verplicht voor jeugdhulp een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. Cliëntervaring is een manier om zicht te krijgen op (ervaren) kwaliteit en effectiviteit van hulp en ondersteuning. Gemeenten willen cliëntervaring benutten om te leren en de kwaliteit van hulp te verbeteren. Het gaat bij het CEO Jeugd zowel om cliënten van jeugdhulp als van jeugdbeschermings- en jeugdreclasseringsmaatregelen.

In 2016 en 2017 heeft de afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI) een kwantitatief onderzoek uitgevoerd onder ouders en jongeren die gebruik maken van jeugdhulp. In 2017 waren ook cliënten met een jeugdbeschermings- of jeugdreclasseringsmaatregel onderdeel van het onderzoek. Bij beide cliëntervaringsonderzoeken heeft OBI een telefonische enquête afgenomen bij deze cliënten.

De gemeente heeft besloten om het kwantitatieve onderzoek onder jeugdhulpcliënten om het jaar af te wisselen met kwalitatief onderzoek. Een kwantitatief onderzoek heeft als meerwaarde dat het een algemene peilstok is hoe cliënten de jeugdhulp ervaren. Echter, het is niet noodzakelijk om dit elk jaar uit te voeren, gezien de kleine verschillen tussen de meting uit 2016 en 2017. Door het af te wisselen met meer verdiepend onderzoek onder specifieke groepen kan de gemeente meer verklaring en verdieping van de cijfers tweeweg brengen ("het verhaal achter de cijfers"). Ook kunnen onderzoekers zo gericht groepen betrekken, die een enquête minder gemakkelijk bereikt. Een kwalitatief onderzoek kan dus extra handvatten opleveren om de jeugdhulp verder te verbeteren.

De Afdeling Jeugd van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam heeft OBI weer gevraagd om het CEO Jeugd 2018 uit te voeren.

Het doel van het CEO Jeugd 2018 is om inzichten aan te reiken die kunnen bijdragen aan verbetering van de jeugdhulp in Rotterdam. Een ander doel is om de ervaringen uit het CEO Jeugd 2017 te verdiepen en in te kleuren en daarbij recht te doen aan de breedte en variëteit aan cliënten en hulpvormen.

De focus van het CEO Jeugd 2018 ligt bij vier doelgroepen. De keuze voor deze groepen is gebaseerd op het onderzoek van 2017. Het was opvallend dat jongeren over het algemeen positiever waren over jeugdhulp dan ouders. Vandaar de wens om jongeren en ouders apart te interviewen. Met deze vier groepen hopen we een gevarieerd beeld te bieden van de verschillende doelgroepen die jeugdhulp ontvangen en op thema's die voor het gemeentelijke beleid interessant zijn en tot leerpunten kunnen leiden.

De vier doelgroepen zijn:

- 1. Jongeren met een licht verstandelijke beperking (LVB) die jeugdhulp ontvangen.**  
De reden voor deze keuze is dat deze doelgroep voor het gemeentelijk beleid een interessante groep is. Deze groep was minder tevreden over bejegening en informatievoorziening dan andere jongeren, zo bleek uit het CEO 2017.
- 2. Ouders van kinderen met complexe problematiek die onder jeugdbescherming vallen en jeugdhulp krijgen van wijkteams (en evt. andere partijen).**  
Voor deze doelgroep is gekozen omdat cliënten met jeugdbescherming minder positief waren over de jeugdhulp dan cliënten zonder jeugdbescherming. Vanuit beleid is er interesse in de meningen over de jeugdhulp van cliënten met complexe problematiek die meerdere vormen van hulp naast of na elkaar ontvangen.



### 3. Jongeren met een migratie-achtergrond die jeugdhulp krijgen van wijkteams.

Jongeren met een migratie-achtergrond waren positiever dan jongeren zonder migratie-achtergrond over de jeugdhulp. Met name om deze reden zijn deze cliënten gekozen als doelgroep voor het CEO.

Jongeren waren ook over het algemeen positiever dan ouders over de jeugdhulp. Bovendien zijn er aanwijzingen dat de wijkteams nieuwe groepen aanboren, die behoefte hebben aan jeugdhulp, maar voor de decentralisatie drempels ervoeren om bij jeugdhulp aan te kloppen. Jongeren met een migratie-achtergrond vallen vermoedelijk onder die nieuwe groepen.

### 4. Ouders van jeugdigen die basis GGZ of specialistische ambulante hulp gericht op GGZ-problematiek ontvangen.

Binnen de jeugdhulpcliënten is de groep cliënten van jeugd-GGZ een grote groep, die grotendeels buiten het beeld van de gemeente in hulp komt (via de huisarts).

## 1.9 Onderzoeksvragen

De volgende hoofdonderzoeksvragen staan centraal bij het CEO Jeugd 2018:

1. Hoe ervaren ouders en jeugdigen de toegankelijkheid van de hulp (weten waar ze terecht kunnen, wachttijden, toeleiding naar hulp)? Waarom volgen ouders en jeugdigen een bepaalde route naar de hulpverlening?
2. Hoe ervaren ouders en jeugdigen de aansluiting tussen verwijzer en zorgaanbieder en de overdrachtmomenten?
3. Wat vinden ouders en jongeren van het effect van de hulp en de mate van de waarden van de hulpverlening gehaald worden? Wanneer vinden ze hulp geslaagd? Welke verbeterpunten geven ouders en jeugdigen aan om het effect van de hulp te vergroten?

Voor elk van de vier doelgroepen zijn er aanvullend specifieke vragen gesteld die op de doelgroep toepassing waren, bijvoorbeeld vragen over: hoe ervaren LVB-jongeren de bejegening door hulpverleners (doelgroep 1), samenwerking tussen verschillende hulpverleners en

samenwerking tussen jeugdhulp en jeugdbescherming (doelgroep 2), over de sensitiviteit van de hulpverleners voor individuele verschillen (cultuur, religie) (doelgroep 3), hoe ervaren ouders het contact met het wijkteam en hoe ervaren zij de duur van de diagnose/vraagverheldering (doelgroep 4)?

## 1.10 Methode

In totaal zijn 23 ouders en jongeren geïnterviewd. Er is in eerste instantie gekozen voor kwalitatief onderzoek in de vorm van focusgroepen onder verschillende groepen cliënten. Het doel om 6-10 respondenten per groep te betrekken is alleen voor de LVB-jongeren en de ouders van kinderen met jeugdbescherming en jeugdhulp gehaald. Voor de andere groepen is uiteindelijk gekozen voor het houden van extra telefonische en face-to-face interviews. Ook de respons van deze interviews bleef desondanks beperkt, ondanks de toezegging van jongeren en ouders om mee te werken.

De respons van ouders met kinderen met Jeugd-GGZ was erg laag. Het is onduidelijk waarom de respons zo laag is. Mogelijke verklaringen die hierbij een rol hebben gespeeld zijn: dat het bij behandelaars niet op hun netvlies staat om ouders te benaderen voor het onderzoek, dat behandelaars huiverig zijn om ouders te vragen omdat ze niet weten wat ouders gaan vertellen of dat ouders geen tijd of zin hebben om mee te doen aan een dergelijk interview

Na afloop van het interview ontvingen de respondenten een VVV-bon ter waarde van 15 euro. De focusgroepen en de (telefonische) interviews vonden plaats in de periode mei-september 2018.

## 1.11 Werving van respondenten

Werving van de respondenten

1. Jongeren met een licht verstandelijke beperking (LVB) die jeugdhulp ontvangen.  
Via aanbieders die veel met deze doelgroep werken.
2. Ouders van gezinnen met lage SES, met complexe problematiek en jeugdbescherming, en die jeugdhulp krijgen van wijkteams (en ev. andere partijen).  
Via Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond en via wijkteams.
3. Migrantenjongeren die jeugdhulp krijgen van wijkteams.  
Via wijkteams.
4. Ouders van jeugdigen die basis GGZ of specialistische ambulante hulp gericht op GGZ-problematiek ontvangen.  
Via aanbieders die veel met deze doelgroep werken.

## 1.12 Dataverzameling, verwerking en omgang met data

Van de focusgroepen en (telefonische) interviews zijn verslagen gemaakt. Deze verslagen zijn anoniem verwerkt en geanalyseerd.

## 1.13 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van jongeren met een LVB. Hoofdstuk 3 beschrijft de ervaringen van ouders die te maken hebben met complexe problematiek binnen hun gezin en jeugdbescherming. Hoofdstuk 4 gaat in op de ervaringen van jongeren met een niet-westerse migratieachtergrond. In hoofdstuk 5 komen de ervaringen van ouders aan bod die voor hun kind hulp krijgen van Jeugd-GGZ.

# 2 Ervaringen van jongeren met een LVB

## 2.1 Inleiding

De gemeente Rotterdam wil graag weten hoe jongeren met een licht verstandelijke beperking (LVB) die jeugdhulp ontvangen denken over deze hulp. De aanleiding voor de keuze en voor de belangstelling van de gemeente voor deze doelgroep zijn de uitkomsten van het Cliëntervaringsonderzoek 2017. Er zijn namelijk aanwijzingen dat LVB-jongeren minder tevreden waren over de bejegening en informatievoorziening van jeugdhulp vergeleken met andere jongeren.

Dit hoofdstuk gaat in op hoe LVB-jongeren de bejegening door hulpverleners ervaren, hoe zij denken over de informatievoorziening vanuit hulpverleners en de mate waarin zij betrokken worden bij beslissingen. Vervolgens komen de verbeterpunten die de jeugdigen zelf zien aan de orde ten aanzien van de genoemde thema's en de hulp die zij ontvangen in het algemeen.

## 2.2 Onderzoeksopzet

In de maand mei heeft de focusgroep met LVB-jongeren plaatsgevonden, waarbij de deelnemende jongeren toestemming hebben gegeven om de contactgegevens te delen met de onderzoekers. Het gaat hierbij om zeven jongeren (zes jongens, één meisje) in de leeftijdscategorie van 16 tot en met 18 jaar oud. Vier van deze jongeren krijgen hulp in de vorm van een woon/leefgroep en de overige drie jongeren krijgen thuis specifieke ondersteuning. Aan de hand van plaatjes en post-its is geprobeerd een zo duidelijk mogelijk beeld te krijgen van de ervaringen van de deelnemers met jeugdhulp. In de praktijk bleek dit echter lastiger dan verwacht, aangezien de jongeren diverse vragen niet (volledig) konden beantwoorden, de verschillende thema's vaak door elkaar liepen of de jongeren zo nu en dan afgeleid waren. Dit laatste kan het gevolg zijn van het feit dat er onder de

respondenten een aantal jongeren woonachtig zijn in dezelfde woongroep. Bovendien was een jongere zo nu en dan slecht te verstaan wat leidde tot (geïrriteerde) reacties van de overige jongeren.

## 2.3 Resultaten

De zeven deelnemende LVB-jongeren kennen verschillende problemen en ontvangen daarom ook andere hulp. Met de jongeren is gesproken over de soort hulp die zij ontvangen, hun ervaring met de hulp (positief en negatief), hun mening over de begeleiders, het effect van de hulp en tot slot wat er beter kan.

### 2.3.1 Ambulante hulp en woongroep

De intramurale begeleiding in het geval van deze deelnemende groep LVB-jongeren behelst woongroepen voor jeugdigen die doordeweeks niet in staat zijn om (zelfstandig) thuis te wonen. In de meeste gevallen gaan deze jongeren in de weekenden terug naar het ouderlijk huis. De periode waarin de ondervraagde LVB-jongeren woonachtig zijn in de woongroep varieert van één week tot twee jaar. Dergelijke woon- en leefgroepen bestaan uit maximaal 12 jongeren waarin jongens en meisjes gemengd zijn. Aan de hand van duidelijke regels wordt geprobeerd de jongeren te begeleiden naar een zelfstandig en zelfredzaam bestaan na hun 18<sup>e</sup> levensjaar. Een respondent omschrijft de woongroep als: *“Je zit op een groep, slaapt daar en hebt bepaalde regels. Sommige mensen gaan in het weekend niet naar huis, ik wel.”* Het merendeel van deze jongeren heeft voorheen al hulp gekregen in de vorm van woongroepen of crisisopvang. Ze zitten nu in de woongroep met het doel om uiteindelijk zelfstandig te kunnen wonen. Voor één van de jongeren is de woongroep de opstap naar begeleid wonen. De overige drie LVB-jongeren ontvangen hulp aan huis.

Deze jongeren zijn nog in staat om thuis te wonen, aangezien het in de meeste gevallen gaat om specifieke problematiek die middels ambulante hulp aangepakt kan worden. Denk hierbij aan het beter leren omgaan met elkaar of het aanpakken van woedeaanvallen: *“Ik ben te vaak met politie in aanraking gekomen en zo is het begonnen. Ik moest minder op straat chillen.”* De volgende jongere geeft aan hulp te krijgen met instanties: *“Ik krijg hulp bij hoe het gaat met de instanties en wat er moet gebeuren als ik 18 ben.”*

### 2.3.2 Ervaring van de hulp

Op de vraag wat jongeren positief vinden aan de hulp die zij ontvangen, was het meest gehoorde antwoord het hebben van goede en duidelijke regels, alhoewel dit volgens de jongeren wel verschilt per begeleider. Hetzelfde geldt voor het luisteren van de hulpverleners. Over het algemeen ervaren jongeren het serieus genomen worden en krijgen van gerichte aandacht als zeer positief. Een respondent zegt hierover: *“Ze zijn er altijd voor je en zien het altijd als er wat is.”* De meeste jongeren zijn het hiermee eens, hoewel het volgens sommigen wel afhangt van de begeleider, aangezien het met de ene begeleider beter botert dan met de ander: *“Van de ene begeleider mag je heel veel en bij de ander is het echt streng en moet je je houden aan de regels.”* Het wordt als positief ervaren als begeleiders meer toelaten of wanneer hobby's en andere interesses van de begeleiders overeenkomen met die van de jongere zelf: *“Wij hebben een mannelijke begeleider en met hem kunnen we bijvoorbeeld voetballen en zo.”*

Daarnaast is gevraagd naar de mate waarin jongeren mogen meebeslissen met de hulp die zij ontvangen. De geïnterviewde jongeren geven aan dat zij soms mogen meedenken en beslissen over bepaalde afspraken, maar dat veel plannen en doelen worden bepaald zonder overleg: *“Sommige doelen bepalen we samen en andere worden bepaald.”* Een andere jongere vertelt: *“De doelen worden door de hulpverleners gemaakt.”* Ook hebben zij het gevoel dat hulpverleners soms niet naar hun ideeën luisteren: *“Er wordt wel naar onze mening gevraagd, maar er verandert niet veel.”* In de meeste gevallen bestaat de jeugdhulp uit het werken aan bepaalde doelen zoals beter leren omgaan met woedeaanvallen of zelfstandigheid in het algemeen. Opvallend was dat er onder de jongeren onduidelijkheid bestaat over de doelen, aangezien verschillende jongeren aangeven hierover geen informatie te krijgen van hun begeleiding.

### 2.3.3 Verbeterpunten

Volgens vrijwel alle deelnemende LVB-jongeren is de informatieverstrekking van begeleiders een heikel punt.

Hetzelfde geldt voor de weinige evaluatiegesprekken of zelfs het gebrek aan (tussentijdse) evaluatiegesprekken. Zij pleiten daarom voor meer informatie en betere uitleg, wat een jongere op deze manier verwoordt: *“Ik wil meer informatie over alles wat er gebeurt. Ik hoor het ook veel in de groep dat ze meer informatie zouden willen hebben.”* Bovendien zijn de jongeren in de woongroep van mening dat de begeleiding beter zou moeten luisteren naar hun mening. Dit gebeurt volgens hen nog te weinig.

Een ander verbeterpunt zit hem volgens de jongeren in de aansluiting van de begeleiders op jongeren. Betere aansluiting is volgens de jongeren te bereiken door meer jonge begeleiders, aangezien hun hobby's en interesses vaak beter matchen met de jongeren dan die van oudere begeleiders. Op het moment voelt een aantal jongeren zich niet vrij om hun verhaal te doen bij de begeleiding. Zo stelt de volgende jongere: *“Als je met iets zit of zo, dan wil je dat vertellen en dat kan je nu niet goed vertellen bij sommigen.”*

Tot slot geven de jongeren in de leefgroep aan dat er meer aandacht moet worden besteed aan de maaltijden, die zij als te eenzijdig ervaren. Ook hebben zij behoefte aan verbetering in de faciliteiten voor vrijetijdsbesteding, zoals toegang tot een DVD-speler of een Playstation, of uitjes. Vvolgens de geïnterviewde jongeren is hieraan veel behoefte binnen de woongroepen.

### 2.3.4 Effect van de hulp

Over het algemeen geven de meeste deelnemende LVB-jongeren aan dat de hulp die zij ontvangen zeker effect heeft. In het geval van de jongeren uit de woongroepen heeft de hulp verschillende effecten gehad. Zo geeft een respondent aan dat de jeugdhulp ervoor gezorgd heeft dat zijn thuissituatie is verbeterd. Deze hulp bestaat vooral uit het leren omgaan met problemen en vermijden van ruzies, ook voor op de woongroep. Een andere respondent geeft aan dat de hulp bijgedragen heeft aan het beter reguleren van zijn gedrag zoals *“beter luisteren”* en *“niet meer druk doen”*. Toch ervaren twee jongeren nog weinig verandering, maar dit kan te maken hebben met het feit dat zij pas sinds kort deel uitmaken van de woongroep.



Over de ambulante hulp zijn de meningen verdeeld. Zo ervaart de volgende jongere de hulp die gegeven wordt als overbodig en stelt: *“Ik merk geen verschil en zie het ook niet echt.”* Ook zijn directe omgeving merkt geen verandering op, aldus de respondent.

De overige twee jongeren die ambulante hulp ontvangen zijn echter wel enthousiast over de hulp en stellen beiden dat de hulp bijdraagt aan het behalen van hun doelen. Zo geeft een jongere aan nu minder vaak te schelden en zich meer te beheersen. Hij omschrijft deze verandering zelf als: *“Ik was vroeger anders en ging altijd stoer doen. Nu ben ik meer mezelf.”* Voor een andere respondent is het effect van de ambulante hulp ook duidelijk merkbaar in de vorm van het hebben van meer vrijheid: *“Ik mag nu meer naar buiten. Eerst mocht ik niet naar buiten omdat ik met politie in aanraking ben gekomen. Nu kan ik meer.”*

## 2.4 Samenvatting

Vier van de zeven geïnterviewde LVB-jongeren ontvangen intramurale begeleiding. Deze hulp bestaat uit woongroepen voor jeugdigen die doordeweeks niet in staat zijn om (zelfstandig) thuis te wonen. Aan de hand van duidelijke regels wordt geprobeerd de jongeren te begeleiden naar een zelfstandig en zelfredzaam bestaan na hun 18<sup>e</sup> levensjaar. De overige drie jongeren die zijn gesproken in het kader van dit onderzoek, ontvangen ambulante hulp. Deze jongeren zijn nog in staat om thuis te wonen. Voor hun individuele problematiek ontvangen de jongeren begeleiding. Deze hulp bestaat uit het beter leren omgaan met elkaar of het aanpakken van woedeaanvallen.

Over het algemeen vinden de geïnterviewde jongeren goede en duidelijke regels erg positief aan de ontvangen hulp. De jongeren ervaren hierbij wel verschil per begeleider. Uit de interviews blijkt dat de jongeren ‘serieus genomen worden’ als zeer positief waarderen. Ook hierbij is sprake van verschil tussen begeleiders, aldus de jongeren: de ene begeleider is strenger en zit meer op de regels dan de andere begeleider. Ook gedeelde hobby’s en interesses dragen bij aan een positievere waardering van het contact tussen begeleider en jongere. Een betere aansluiting van de begeleiders op de jongeren zou te bereiken zijn door meer jonge begeleiders van wie de hobby’s en interesses beter zouden matchen met die van de jongeren vergeleken met de oudere begeleiders. Met

meer jonge begeleiders zouden de jongeren meer hun verhaal doen, zo geven ze zelf aan.

De geïnterviewde jongeren geven aan dat zij soms mogen meedenken en beslissen over bepaalde afspraken, maar uit de interviews blijkt dat er ook veel plannen en doelen worden opgesteld zonder overleg. Het gevolg hiervan is onduidelijkheid onder de geïnterviewde jongeren over de doelen. De informatievoorziening is een belangrijk aandachtspunt: een aantal jongeren geeft namelijk te kennen geen informatie te krijgen van hun begeleiding.

Andere genoemde verbeterpunten volgens de jongeren zijn: de weinige of in sommige gevallen geen (tussentijdse) evaluatiegesprekken. Naast meer informatie en betere uitleg zou de begeleiding ook beter kunnen luisteren naar de mening van de jongeren.

Tot slot zijn de geïnterviewde jongeren niet over de maaltijden. Ook uitjes en andere ontspanningsactiviteiten kunnen beter. Over de DVD-speler of een Playstation, zou beter nagedacht kunnen worden, want er is veel behoefte aan binnen de woongroepen. Het aanbod zou nu niet helemaal aansluiten op de behoefte van de jongeren.

Over het algemeen geven de deelnemende LVB-jongeren aan dat de hulp die zij ontvangen wel degelijk effect heeft. Genoemde effecten zijn: een verbeterde thuissituatie door het beter kunnen omgaan met problemen en door het beter kunnen vermijden van ruzies, verbetering van de leefsituatie in de woongroep, beter kunnen luisteren, beter eigen gedrag kunnen reguleren, meer zichzelf zijn en minder stoer doen, minder met de politie in aanraking komen. Niet iedereen is positief. Een enkele geïnterviewde jongere zegt geen effect van de hulp te merken.

# 3 Ervaringen van ouders met kinderen met jeugdbescherming en jeugdhulp

## 3.1 Inleiding

De gemeente Rotterdam wil graag weten hoe ouders met kinderen met complexe problematiek, die onder jeugdbescherming vallen en jeugdhulp krijgen van wijkteams (en ev. andere partijen), denken over de hulp die zij ontvangen. Uit het Cliëntervaringsonderzoek 2017 bleek dat cliënten met jeugdbescherming minder positief waren over de jeugdhulp dan cliënten zonder jeugdbescherming. Er is daarom interesse in cliënten met complexe problematiek die meerdere vormen van hulp naast of na elkaar ontvangen om een beter beeld te krijgen van hoe zij denken over de jeugdhulp die zij ontvangen.

Dit hoofdstuk gaat in op wat deze groep ouders beschouwt als passende hulp en hoe zij de samenwerking (onderlinge afstemming) tussen de verschillende jeugdhulppartners en de samenwerking tussen jeugdhulp en jeugdbescherming ervaren. Ook wordt ingegaan op de informatievoorziening vanuit hulpverleners en de mate waarin hulpverleners de cliënten betrekken bij beslissingen over de hulp. In het vervolg zal worden ingegaan op de toeleiding naar jeugdhulp, de ervaringen met jeugdhulp en jeugdbescherming (positieve en negatieve punten) en het effect van de jeugdhulp en jeugdbescherming.

## 3.2 Onderzoeksopzet

We hebben negen ouders geïnterviewd, in kleine groepjes van twee of drie ouders of individueel. Het bleken vaak zeer complexe casussen te zijn, dus de aanpak met kleine groepjes werkte goed.

Het betrof 8 vrouwen en 1 man. Eén interview vond plaats met een oma samen met haar kleinkind die onder toezicht stond. De meeste ouders hadden een lagere sociaaleconomische achtergrond, de meeste ook een (vermoedelijke) migrantenachtergrond. Twee ouders hadden een hogere sociaaleconomische status.

De ouders hebben met wijkteams, crisiszorg, pleegzorg en MPG+<sup>5</sup> aanpak te maken (gehad). Een aantal ouders heeft ook met maatschappelijke opvang te maken gehad. Vijf van de geïnterviewde ouders hebben de voogdij over hun kind(eren). Bij de overige vier ouders staan de kinderen onder toezicht of is sprake van een tijdelijke gezinsvoogd/drang.

Bij vrijwel alle ouders was een vorm van eigen problematiek aanwezig. Bij een aantal ouders was sprake van intergenerationele problematiek (bijvoorbeeld zelf in jeugdzorg gezeten, verleden van kindermishandeling, tienerzwangerschap en problemen met ouders).

---

<sup>5</sup> MPG+ (Multi Probleem Gezinnen plus) richt zich op gezinnen die al generaties lang voor problemen zorgen en een langdurige geschiedenis hebben met de hulpverlening. De gezinnen komen steeds opnieuw in het hulpverleningscircuit terecht, maar houden de hulp af, waardoor er geen duurzaam resultaat wordt bereikt (draaideurgezinnen). Doel van MPG+ coaching is dat

het gezin voor langere tijd beter gaat functioneren en de problemen beheersbaar en in beeld blijven, waardoor er zo min mogelijk overlast is voor de maatschappij. MPG+ onderscheidt zich van reguliere jeugd- en gezinscoaching door de zeer intensieve begeleiding.

Bij één ouder was psychiatrische problematiek aanwezig, één had te maken met verslavingsproblematiek bij de andere ouder, bij twee ouders speelde vermoedelijk LVB-problematiek, één ouder had te maken met vechtscheidingsproblematiek, twee hadden te maken gehad met huiselijk geweld van een ex-partner en één ouder had te maken met overbelasting vanwege de zorg voor haar zwakbegaafde kind en hulpbehoevende ex-partner.

Bij alle geïnterviewde ouders is sprake van een eenoudergezin. Bij de meeste was sprake van instabiele (of geen) partnerrelaties.

De ouders vonden het soms lastig om onderscheid te maken tussen verschillende soorten jeugdhulp en tussen hulp en jeugdbescherming. Dit werd nog lastiger, omdat zij vaak de term 'jeugdzorg' (van 'Bureau Jeugdzorg') gebruikten, in plaats van 'jeugdbescherming'.

### 3.3 Toeleiding naar jeugdhulp

De geïnterviewde ouders zijn op verschillende manieren bij de jeugdhulp terecht gekomen. Voor sommige ouders is dat al enige jaren geleden. Vaak hebben hulpverleners bij de maatschappelijke opvang, de kraamzorg, of een ziekenhuis hun kind gemeld bij het toenmalige AMK of (recenter) Veilig Thuis. Via hen zijn de ouders bij de jeugdbescherming en jeugdhulp terecht gekomen. Soms is er sprake van een vechtscheiding en is het gezin via de rechter bij de jeugdbescherming (Bureau Jeugdzorg destijds) betrokken geraakt. Twee (hoger opgeleide) ouders hebben zichzelf gemeld bij het CJG en zijn via hen bij het wijkteam en uiteindelijk bij JBRR terecht gekomen. Een andere respondent is bij de jeugdhulp terecht gekomen via jeugdbescherming, vanwege de opname van haar kleinkind in het crisiscentrum na een incident.

De meeste geïnterviewde ouders zijn negatief over de melding bij AMK/Veilig Thuis of jeugdbescherming/Bureau Jeugdzorg. Zij waren soms niet op de hoogte gesteld van de melding. Het overviel hen daardoor. Ze vinden de gronden voor een uithuisplaatsing soms onterecht en hebben het idee dat er te snel besloten wordt.

Een ouder vertelt: *"Ik zit al 9 jaar in jeugdzorg. Mijn moeder was voogd van mijn oudste zoon en ze wilden gelijk mijn kind weghalen toen ze is overleden. Daarom vind ik dat ze dan eerst moeten kijken van hoe en wat. (...) Ze wilden hem gelijk in een pleeggezin doen, dat vond ik geen goed idee."*

Een andere ouder waarvan het kind bij de geboorte uit huis werd geplaatst, heeft daar emotioneel veel last van gehad: *"Ze halen het eerst weg. Dan zeggen ze: 'We moeten eigenlijk nog even onderzoeken of het wel terecht is geweest.' Maar je hebt dan wel een kraamtijd die wreed wordt doorbroken, door het kind mee te nemen. Dus dat gaat je ook niet in de koude kleren zitten. Dus mocht je nog niks mankeren, dan gaat dat toch wel aan je vreten. Elke dag je kindje missen. En ook gewoon je zelfvertrouwen, je eigenwaarde en weet ik het allemaal."*

Een aantal ouders heeft ervaring met een melding van kindermishandeling die uiteindelijk ongegrond is verklaard.

Een nieuwe hulpvraag met betrekking tot het wijkteam verloopt in eerste instantie via de Vraagwijzer (of het CJG). Een ouder geeft aan dat dit een barrière voor haar is, vanwege reiskosten. *"Nu moet je naar Vraagwijzer en daar je vraag neerleggen. Dan gaan zij nadenken of er een instantie is die je überhaupt kan helpen en dan wordt je na een week ..., maar niemand betaalt mijn OV-kosten"*, aldus een respondent.

### 3.4 Ervaringen tijdens de jeugdhulp

De ouders zijn over het algemeen redelijk positief over de hulp die ze van wijkteams, MPG+, gezinscoach of pleegzorgmedewerker krijgen.

#### 3.4.1 Positieve punten in de jeugdhulp

De geïnterviewde ouders noemen de volgende positieve punten in de jeugdhulp:

Praktische hulp en hulp bij financiële zaken: Voor de geïnterviewde ouders met JB blijkt hulp bij praktische en financiële zaken heel belangrijk, bijvoorbeeld helpen met huisvesting, toegang tot financiële 'potjes' regelen, helpen met bellen van instanties, OV-chipkaart regelen voor de kinderen, zodat ze naar school kunnen. Dit zijn vaak de prioriteiten voor de ouders. Door hierbij te helpen creëert de hulpverlener vertrouwen bij de ouders.

Soms heeft hulp van een gezinscoach ook een 'preventief' karakter, zoals in het geval van een respondent die na verloop van tijd weer de voogdij over haar kind terug heeft gekregen. De respondent zegt hierover: *"Omdat mijn dochter een lange tijd niet bij mij heeft gewoond, dacht ik: misschien heb ik ooit hulp nodig. Dan heb ik alvast iemand."*

*Dus als ze bij mij komt wonen, dan komt de gezinscoach dingen regelen. Kinderbijslag en alles.*

*Dus nu heb ik iemand bij het wijkteam. Een gezinscoach die bij mij betrokken is. Die kijkt naar de dingen waar ik recht op heb en hoe ik dingen aan moet vragen.”*

Ook bij problemen met instanties blijkt dat het wijkteam uitkomst kan bieden, zoals blijkt bij een respondent die moeilijkheden ondervond met een hulpverleningsinstantie. Ze zegt hierover: *“Een klacht indienen, dat wilde ik zelf ook gaan doen. Maar ik was gewoon zo moe, ik dacht: hoe ga ik dat allemaal op papier krijgen. Maar gelukkig heb ik echt een topmevrouw bij het wijkteam gehad. Als ik haar niet had gehad, dan denk ik dat ik gewoon... Volgens mij dat het nog erger was geweest.”*

Goede bereikbaarheid. De geïnterviewde ouders vinden het belangrijk dat de hulpverlener goed bereikbaar is, telefonisch of via Whatsapp, het liefst 24/7. Een geïnterviewde ouder zegt over de bereikbaarheid van haar gezinscoach: *“Ik kan haar altijd bellen, zelfs om 2 uur in de nacht, want toen die man was gevallen van de trap hebben we elkaar ook gebeld. Dat was om half 4 in de nacht. En ze neemt gewoon op.”*

Benadering en bejegening, tonen van empathie. De geïnterviewde ouders waarderen het als de hulpverlener naar hen luistert, met hen meedenkt, belangstelling toont, hen in hun waarde laat en hen als persoon, niet als een ‘nummer’, behandelt. Een geïnterviewde ouder geeft het volgende voorbeeld van een aanpak waarover ze zeer te spreken is: *“Die werkwijze, daar kunnen meer instanties, wijkteam en alles van leren. Absoluut. Zorg ervoor dat je vooral een persoon, die in de problemen zit, behandelt als persoon. Die maakt dat mee, die krijgt het over zich heen, die moet het centreren in zijn hoofd. Verplaats je in diegene dan bij wijze van. Toon empathie.”*

Een andere respondent vindt het meedenken van de gezinscoach met de cliënt een heel positief punt: *“Ik had het zo moeilijk met OV, elke maand naar mijn moeder en mijn kinderen gaan vanuit hier naar school in Vlaardingen. Ik kom uit Vlaardingen. Kinderen moeten naar school, want anders worden ze uit je huis geplaatst. Als moeder blijf je een basis, de hulpverlener zag dat en de volgende dag kwam ze met twee abonnementen, ze zegt: ‘Hier kind, heb je even rust’. Ik stond gewoon te shaken zo, dat ze me gewoon snapte en er ging gewoon ellende van mijn schouder af. Het hielp heel erg, dus dat is wel fijn”,* zegt een tevreden respondent.

Laagdrempelige en flexibele hulp. De geïnterviewde ouders zijn positief, als hulp op verschillende locaties en op verschillende tijdstippen mogelijk is, waarbij de hulpverlener rekening houdt met hun wensen. Een geïnterviewde ouder zegt hierover: *“Ja, het is altijd leuk. Het is nooit: volgende week moeten we een afspraak hebben. Het is gewoon: wanneer heb je tijd en dan samen bespreken. Soms ook via de app, hoeft niet per se bij mij thuis. En ze komt de meeste tijd gewoon bij mij thuis. Even praten, niet op kantoor of zo. Gewoon op de bank zitten en kletsen. Soms komt ze alleen om te kletsen en verder niks.”*

Of zoals een andere respondent het formuleert: *“Zijn er problemen, dan kan ik de ambulante hulp altijd bellen. Hij heeft echt belangstelling. Als we wat hebben, bellen we hem op met de vraag: zou je kunnen komen of weet jij hoe ik dat moet oplossen? Dan maakt hij een afspraak en komt meteen langs. Hij is er gewoon voor je.”*

Constante factor. De respondenten hebben regelmatig te maken gehad met andere hulpverleners door personeelwisselingen bij hulpverlenersorganisaties. Ze vinden het prettig als er een persoon vast is, zoals van het wijkteam. *“De enige die ik vast had, was die van het wijkteam. Dat is maar één persoon. Ik heb zoveel mensen op de bank gehad,”* aldus een geïnterviewde ouder.

Oog voor culturele diversiteit. Enkele geïnterviewde ouders benoemen dat het belangrijk vinden dat de hulpverlener oog heeft voor hun culturele achtergrond van waaruit ze gewend is sommige opvoedkundige zaken aan te pakken, zoals blijkt uit volgend citaat: *“Bijvoorbeeld dat het misging. Dat kwam, omdat ik mijn dochter een klap had verkocht, want ze zat met lachgas op de bank met mijn andere kinderen in de woonkamer. Toen zei zij [wijkteammedewerker] ook: ‘Dat is niet goed.’ Maar eigenlijk doen wij dat zo op de Antillen. Ik praat het niet goed, want het is hartstikke fout als je je kind slaat. Maar ze begrijpt wel hoe dat op dat moment ging, qua frustratie. Maar niet dat ik mijn dochter echt iets wilde aandoen. Ze kijkt mij niet aan van: je had je kind niet mogen slaan. En nu ga ik het melden. Dat vond ik eigenlijk heel tof van haar. Omdat ik het anders ervaarde vanuit [naam jeugdbeschermingsinstelling], dat er gelijk iemand op de bank zat van: je mag je kind niet slaan. En de volgende keer als ik dreig te gaan slaan, dan moet ik gelijk bellen, zegt mijn coach [van het wijkteam]. Ja, dan krijg ik natuurlijk de jeugdzorg...”*



*Dus ik word wel aangesproken op wat ik fout heb gedaan, maar op een heel andere manier. En dat vind ik wel heel belangrijk in dit soort situaties.”*

Regie bij de ouders laten. Een respondent geeft aan het erg te waarderen wanneer zij van de gezinscoach opvoedkundige suggesties krijgt, maar dat zij als ouder uiteindelijk degene is die beslist of ze deze suggesties opvolgt of niet. Ook andere ouders geven aan dat ze een bepaalde mate van eigen regie belangrijk vinden, ook binnen een JB-maatregel.

Snelle hulp. De geïnterviewde ouders waarderen het als de hulpverlener hen snel kan helpen om hun belangrijkste problemen op te lossen, zoals huisvesting, een uitkering of contact met instanties. Dit geeft hen vertrouwen in de hulp. Een ouder zegt hierover:

*“Daarom vind ik het zo erg dat ik met mijn gezin op straat gekomen ben. 1,5 jaar lang totdat ik X. [naam MPG+ coach] leerde kennen. X. hield voet bij stuk, ze belde die Urgentie (...). Mijn urgentie werd opengemaakt, ik had wat meer mogelijkheden. Ik kreeg binnen twee weken een woning na 1,5 jaar.”*

Over de hulp van de MPG+ coach zegt een geïnterviewde ouder: *“Ze komt naar je toe en ze heeft gewoon duidelijk verteld wat we van haar kunnen verwachten.”*

Ook is er lof van een geïnterviewde respondent over het inschakelen van ambulante spoedhulp door jeugdhulp.

Maatwerk. Iedere situatie, ieder gezin is uniek. Het is volgens de respondenten daarom belangrijk dat hulpverleners per situatie bekijken wat passende hulp is. Soms gaat dit goed, soms gaat dit ook niet goed volgens de respondenten. De ouders waarderen het als de hulpverlener met hen meedenkt en start bij de prioriteiten van de ouders, zoals deze JB-ouder aangeeft: *“Ja, eigenlijk gelijk bij de kern [beginnen], dus wat ons probleem is, dat eerst oplossen en dan gaan we kijken hoe het dan is. Is er dan nog iets extra's nodig, dan gaan we verder. Je kan niet een moeder naar een psychiater sturen of een kind naar een psychiater sturen, als de kinderen nog dakloos zijn, geen eigen bed hebben. Je moet eerst...”*

Een JB-ouder met veel negatieve ervaringen met jeugdbescherming en jeugdhulp vindt dat een betere aansluiting bij de vraag van de ouders nodig is: *“Weet je, er wordt ook totaal niet gekeken wat voor persoon past er in welk gezin. Ik heb heel wat hulp over de vloer gehad en eigenlijk is er geen enkele hulp wat mij geholpen heeft bij de vraag die ik had.”*

Gezinsgericht werken en op verschillende gebieden helpen. De geïnterviewde ouders geven aan dat zij het waarderen dat de wijkteammedewerker of MPG+ coach hen helpt op verschillende gebieden. Bijvoorbeeld zowel op financieel gebied, met huisvesting, bij het opvoeden, maar ook door te verwijzen naar leuke activiteiten voor de kinderen, zoals deze ouder vertelt:

*“Er was bijvoorbeeld vorig jaar zomer een project vanuit Dock, dat jongeren klusjes kunnen gaan doen en dan krijgen ze een zakcentje. En daar had zij [de wijkteammedewerker] dus mijn jongens voor aangemeld. Er was bijvoorbeeld hier in het Huis van de Wijk iets en dan belt zij mij op: er is daar iets met Kerst, en dan kan ik iemand uitkiezen, een gezin bijvoorbeeld, om te komen eten. Zou dat leuk zijn? Dan werden wij daar met z'n allen voor aangemeld.”*

Een andere ouder vertelt dat zij door de hulp die zij ontvangt op financieel gebied, flink ontlast is en daardoor meer tijd over heeft voor de begeleiding van haar vier kinderen.

Goede informatievoorziening richting ouders. Uit de interviews blijkt dat wanneer de hulpverlener de ouders goed informeert zij zich ook serieus genomen voelen. Ouders vinden het belangrijk dat de hulpverlener duidelijk is over verwachtingen, over wat de hulpverlener doet en wat deze van de ouders verwacht. Ouders vinden het eveneens belangrijk dat de hulpverlener haar/zijn afspraken nakomt. Een respondent zegt hierover: *“Ze zegt je precies wat je moet doen en wat zij gaat doen. De informatievoorziening is duidelijk. Ze komt naar je toe en ze is gewoon duidelijk wat we van haar kunnen verwachten eigenlijk. We kunnen ook alles vragen, maar ze legt dan ook uit: ik ben een tussentraject, ik kom jou op de rails zetten. Wat heb je nodig? Ik ben er voor jou. Dat zegt ze dan ook. Ze praat heel anders dan [naam instelling voor jeugdbescherming]. Ze benadert je op een hele andere manier (...). Ze behandelt je gewoon als persoon en niet als nummer.”*

### 3.4.2 Negatieve punten jeugdhulp

De meeste negatieve ervaringen van ouders gaan over crisiszorg of specialistische hulp zoals jeugd-GGZ of pleegzorg.

Maar ouders noemen ook een aantal negatieve punten over wijkteams en organisaties voor jeugdhulp. Zaken die verbeterd kunnen worden in de jeugdhulp volgens de geïnterviewde ouders zijn:

Betere samenwerking jeugdhulp en jeugdbescherming. De geïnterviewde ouders hebben wisselende ervaringen wat betreft de samenwerking tussen jeugdhulp (wijkteam, gezinscoach, pleegzorg) en de jeugdbeschermer. Sommige ouders ervaren dat er weinig samenwerking is en jeugdhulpverleners en jeugdbeschermers los van elkaar opereren.

Er zijn voorbeelden waarbij de samenwerking niet goed is, vanwege wisseling in personeel en het niet pakken van de casusregierol. Ook lijken er soms problemen met informatieoverdracht en terugkoppeling tussen de jeugdhulpverlener en de jeugdbeschermer.

Een ouder geeft aan: *“Jeugdzorg heeft me overgedragen aan het wijkteam en zij hebben toen gezegd dat het wijkteam het zou overnemen. Dat blijkt dus helemaal niet waar te zijn, want zij hebben niet de goede terugkoppeling gehad vanuit Jeugdzorg.”*

In andere gevallen functioneert de samenwerking tussen jeugdhulp en jeugdbescherming wel goed volgens ouders, als de casusregisseur (de wijkteammedewerker of de jeugdbeschermer) alle betrokkenen goed op de hoogte houdt en onderlinge afstemming organiseert. De geïnterviewde ouders van een uithuisgeplaatst kind zouden graag meer betrokken willen worden bij de hulp rond hun kind.

Ook ervaren sommige geïnterviewde ouders dat gezinnen met complexe problematiek waarbij hulpverleners van verschillende instanties betrokken zijn, tussen wal en schip dreigen te vallen en er onduidelijkheid is over verantwoordelijkheden. Een van de regels die de respondenten bijvoorbeeld als bureaucratisch ervaren is de eis van regiobinding. *“Tegen mij werd gezegd: ‘Mevrouw u komt van Schiedam en Rotterdam is vol, dus ga maar terug in Schiedam’ en wat zei Schiedam: ‘Ja maar ja, mevrouw is hier niet geboren en getogen. Ik heb 4*

*maanden in Rotterdam gewoond, dus ik moet weer terug naar Rotterdam,” aldus een geïnterviewde ouder.*

Betere samenwerking tussen jeugdhulp en andere gemeentelijke instanties. Ouders met multi-problematiek hebben last van een gebrekkige samenwerking tussen jeugdhulp en andere (gemeentelijke) instanties. Ze hebben moeite met de toegang tot stedelijke voorzieningen, zoals een bijstandsuitkering, maatschappelijke opvang en het verkrijgen van een urgentie voor sociale woningbouw. Meerdere cliënten benoemen dat ze zich soms van het kastje naar de muur gestuurd voelen door deze stedelijke voorzieningen. Ze vinden de eisen verwarrend.

Een geïnterviewde ouder raakt in de war door tegenstrijdige informatie: *“Via Centraal Onthaal hebben ze gezegd: ‘Jij hoeft die bijzondere bijstand niet aan te vragen, want aangezien het via Centraal Onthaal gaat, dus via de gemeente gaat het allemaal via Enver, omdat zij een samenwerkingscontract hebben met de gemeente. Mijn gezinscoach zegt dus tegen mij: Jij hoeft niks te doen’. Drie weken later hebben ze nog steeds geen bijzondere bijstand, helemaal niks! Dus ik bel naar die vrouw en die vrouw zegt tegen mij: ‘Ja maar mevrouw, u heeft het nooit aangevraagd.’ Dus je krijgt elke keer iets anders te horen en je wordt eigenlijk van het kastje naar de muur gestuurd. Dat terwijl ze een samenwerkingscontract hebben, dan heb ik zoiets van: waarom gaat het dan altijd mis, want mijn gezinscoach krijgt andere informatie dan dat ik krijg. De ene keer moet zij het oplossen, de andere keer moet ik het oplossen en anders wordt het gezien als laksheid van mijn kant.”*

Dergelijke gang van zaken zorgt voor veel frustraties bij de geïnterviewde betrokkenen, waardoor de respondenten het vertrouwen in de ‘gemeente’ en de aangeboden hulp kunnen verliezen. *“Je wordt gewoon niet begeleid. Zoek het maar uit en daar begint ook alle ellende als er niet naar je geluisterd wordt, want de gemeente is er om je te helpen, om naar je verhaal te luisteren, maar iedereen is één pot nat,” aldus deze gefrustreerde respondent.*

Meer zorgvuldigheid in de diagnosefase. Sommige respondenten wensen meer zorgvuldigheid in de diagnosefase, omdat zij vinden dat er soms te snel problemen bij het kind worden gesignaleerd of dat hulpverleners de problematiek die er in het gezin is, niet goed duiden.

Een ouder geeft aan: *“Het eindigt er altijd mee dat ik een psychisch probleem had, en dat hij [zoon in pleeggezin] dat*

*nu misschien ook heeft, maar ze hebben niet eens met mij gepraat. Vanaf dat hij op school kwam begonnen ze al over onthechttingsproblematiek. Maar dat zijn gewoon problematieken die bij dat soort kinderen veel voorkomen. En dan gaan ze het al roepen, voordat ze weten, of het daadwerkelijk zo is. Ik vind dat je heel erg op moet passen dat je op zo'n kind niet een sticker plakt. Het is goed, dat als ze iets vinden, dat ze hem kunnen helpen om mee te komen in de klas. Daar ben ik helemaal niet tegen. Maar soms schieten ze wel een beetje door."*

Meer aandacht voor mentale begeleiding van ouders. Een enkele ouder ervaart dat hulpverleners te gericht zijn op het oplossen van praktische problemen waardoor de mentale begeleiding van de ouders er wel eens bij in lijkt te schieten. *"Er is nooit aan mij gevraagd: hoe gaat het in de tussentijd, hoe voel je je of dat soort dingen. Ik denk dat sommige personen dat best wel nodig kunnen hebben. Ik vind ook dat ik dat wel nodig had. Ik heb best wel veel meegemaakt in twee jaar tijd. Mijn hele leven stond op zijn kop en er wordt wel oplossingsgericht gedacht, maar in de tussentijd heb je geen steun van iemand die vraagt hoe het me je gaat,"* aldus een geïnterviewde ouder.

Dat door de focus van het wijkteam op praktische ondersteuning de emotionele begeleiding niet uit het oog verloren mag worden, blijkt ook uit het volgende citaat van een geïnterviewde ouder: *"Er zijn heel veel mensen die bijvoorbeeld thuis het licht echt niet meer zien en die echt zoiets hebben van: ik wil opgeven omdat alles elke keer misgaat en ik ben gewoon open en eerlijk, ik heb die dagen ook gehad en dan was er niemand die naar mij toereikte en die mijn hand pakte om mij net die drempel over te helpen, snap je?"*

Meer empathische benadering en meer ervaren hulpverleners. Sommige geïnterviewde ouders verlangen meer inlevingsvermogen van de hulpverleners. Ze hebben meer vertrouwen in hulpverleners met levenservaring. Sommigen hebben moeite om vertrouwen te hebben in jonge hulpverleners. Een ouder vertelt: *"Soms krijg je met jonge mensen te maken van het wijkteam. Dan zit er iemand van 21 voor je neus. Natuurlijk, ze moeten het leren, maar je hebt meer levenservaring dan dat kind dat voor je zit."*

Minder wisselingen in de begeleiding. De volgende geïnterviewde heeft de afgelopen jaren verschillende hulpverleners over de vloer heeft gehad aan wie ze telkens hetzelfde verhaal moest vertellen.

Ze zegt hierover het volgende: *"Ik vind dat zelf heel kwalijk als je net aan iemand begint te wennen. Ik ben een persoon die eerst aan je moet wennen, wil ik mijn vuile was buiten hangen. Tegen de tijd dat je hem of haar beter leert kennen, moeten ze al weer weg omdat de band niet te sterk mag worden."*

### 3.5 Effect van de jeugdhulp

De geïnterviewde ouders benoemen verschillende effecten die de jeugdhulp zou hebben gehad.

Praktische effecten. De geïnterviewde ouders noemen praktische effecten van de hulp. Zij geven aan dat zij door bemiddeling van de hulpverlener bijvoorbeeld toeslagen hebben kunnen aanvragen, een woning hebben gevonden, een uitkering hebben kunnen aanvragen. Dit zijn vaak prioriteiten voor deze groep ouders.

Mentale effecten. De geïnterviewde ouders geven aan ook mentale effecten te ervaren, zoals minder depressieve gevoelens, rust en stabiele situatie om aan zichzelf te kunnen werken. Een respondent zegt hierover: *"Ik zou er niet eens aan willen denken, als zij [wijkteammedewerker] er niet was geweest. Hoe dit was gelopen. Echt een top mens. Echt waar. Ze heeft ook echt met alles meegedacht, alles uitgezocht, van in hoeverre zij mij kon helpen. Het gekke is, het ging niet alleen met de JB mis. In mijn leven ging op dat moment eigenlijk alles mis. Met mijn relatie, mijn werk, mijn dochter, en financiën, dus eigenlijk kwam alles op een stapel. En zij vanuit het wijkteam heeft op alle gebieden haar hulp aangeboden. Zeker weten. Alles wat ik naar voren gebracht, heeft zij uitgezocht, nagevraagd, wat zij kon doen, doorverwezen, van alles. Voor het hele gezin, andere situaties, heeft zij gewoon door gepakt."*

Een andere respondent heeft vergelijkbare ervaringen met een MPG+ coach. Door de hulp werd ze minder depressief en ging ze meer initiatief nemen: *"Ik zie licht aan het einde van de tunnel. Ik heb inmiddels vier diploma's en mijn rijbewijs behaald. Ik zit in de beveiliging, ik ben uit de zorg de beveiliging in gegaan."*

Het verkrijgen van inzicht in de (gezins)situatie. Sommige ouders hebben door de hulp meer inzicht in zichzelf of in hun (gezins)situatie gekregen. *"Ik kan nu misschien wel tot de conclusie komen, dat ik inderdaad niet voor 100% alleen voor mijn kind had kunnen zorgen."*

*Dus dit heeft me wel gebracht, dat ik dat inzicht heb gekregen,” aldus een geïnterviewde moeder.*

Geen of averechts effect. Er zijn ook enkele respondenten die vinden dat de hulp geen of juist een averechts effect heeft gehad. Met de kleinzoon van een geïnterviewde gaat het inmiddels veel beter, maar dit komt volgens de respondent niet door de ontvangen jeugdhulp, maar meer door het karakter van haar kleinzoon. Een andere respondent benadrukt dat de jeugdhulp in haar geval juist een averechtse werking heeft gehad. Haar zwakbegaafde zoon is naar eigen zeggen door toedoen van de jeugdhulp op een speciale school terecht gekomen en dat zou eerder nadelige dan voordelige effecten tot gevolg hebben gehad: *“Hij is niet meer dat zachte kindje van voorheen en er komt nu af en toe taal uit die mond wat echt niet bij hem past.”*

### 3.6 Ervaringen met jeugdbescherming

De geïnterviewde ouders zijn over het algemeen negatief over de jeugdbescherming. Aan de ene kant is dit niet verwonderlijk, omdat het om hulp in een gedwongen kader gaat. Aan de andere kant hebben de ouders ook inhoudelijke punten die verrassend vaak overeenkomen. Zij geven aan dat veel verbetering mogelijk is in de benadering door jeugdbeschermers, in de informatievoorziening, in het betrekken van ouders, en in de continuïteit en toerusting van het personeel.

#### 3.6.1 Positieve punten jeugdbescherming

De geïnterviewde ouders vonden het lastig om iets positiefs over de jeugdbescherming te bedenken, omdat het negatieve bij hen overheerste. Hieronder enkele punten waarover de ouders positief waren.

De geïnterviewde ouders vinden het op zich positief dat de mogelijkheid van jeugdbescherming er is, vooral voor heel ernstige gevallen van bijvoorbeeld kindermishandeling. Vaak vinden ze het echter in hun eigen situatie onterecht dat jeugdbescherming (of de Raad voor de Kinderbescherming) betrokken is geraakt.

*“Het positieve vind ik dat kinderen die echt jeugdbescherming nodig hebben, dat die het krijgen. Ik vind het belangrijk dat er wel zo’n instantie is die kijkt naar het welzijn van kinderen”, aldus een ouder.*

Andere positieve punten die ouders noemen voor jeugdbeschermers, liggen op het gebied van:

- Communicatieve vaardigheden
- Relaties onderhouden en contact faciliteren
- Ouders inspraak geven en betrekken
- Hulp organiseren voor kind of ouders

Communicatieve vaardigheden. De geïnterviewde ouders zijn positief over de JB-er, als deze goed luistert, hen op de hoogte houdt van zaken met betrekking tot hun kind, en de tijd neemt voor een goed gesprek waarbij naar alle partijen geluisterd wordt. Een moeder met een uithuisgeplaatst kind vertelt over het contact met de gezinsvoogd: *“En als zij [jeugdbeschermer] daar dan tijd voor maakt, dan vertelt ze ook echt alles wat er gaande is. De voogd. Als zij een gesprek plant met jou, en je komt ook opdagen, dan heeft ze gewoon anderhalf uur de tijd voor jou. Ook om alles te vertellen. En ook te vragen aan jou, wat vind jij ervan, hoe denk jij erover. Dat is zoals het bij mij gaat in ieder geval.”*

Relaties onderhouden en contact faciliteren. De geïnterviewde ouders waarderen het als de JB-ers investeren in een goede band met het kind en/of met de ouders, bijvoorbeeld door frequent contact of door aandacht te geven aan hobby’s van kinderen. Zoals een ouder aangeeft: *“Hij [zoon die uit huis is geplaatst] doet toneel, dan nodigt hij iedereen uit, want hij heeft echt wel een heel goede band met de voogd. En ook met degene van pleegzorg. Zodanig dat hij wilde dat ze hem zagen optreden. Dus toen zijn ze ook een keer geweest, om hem een plezier te doen. In hun vrije tijd, dus dat is op zich wel leuk.”*

Ook het faciliteren van het contact tussen alle betrokkenen bij een kind zien ouders als positief, zoals een respondent aangeeft: *“Dat ze [de gezinsvoogd] dus ook gewoon (...), iedereen die een belangrijke rol speelt voor het kind, dat ze daar contact mee heeft. (...) Dat zij ook gesprekken daarmee voert, vraagt, wat wil je weten, wat zijn je wensen of hoe zie jij de situatie?”*

Ouders inspraak geven en betrekken. De geïnterviewde ouders zijn positief over JB-ers die hen betrekken bij beslissingen en hen uitnodigen voor belangrijke gesprekken, bijvoorbeeld met school.



Hieronder vertelt een ouder hoe dat in zijn werk ging:

*“Maar die laatste [jeugdbeschermer] heeft wel alles met mij besproken. Ook als die in gesprek gaat op school met mijn kind, daar ben ik dan altijd bij. (...) Ik word niet buitengesloten, ook met beslissingen. Hij luistert wel naar mij [in tegenstelling tot eerdere jeugdbeschermers].”*

Hulp organiseren voor het kind of voor de ouder. Een van de positieve dingen die de geïnterviewde ouders benoemen, is dat JB-ers hulp kunnen organiseren voor het kind of hen op een wachtlijst kunnen zetten. Soms helpt de JB-er ook de ouders met toegang tot voorzieningen. Een moeder vertelt: *“In de tussentijd dat Families First kwam en dat raadonderzoek was, krijg je dus ook een tijdelijke gezinsvoogd toegewezen (...). Ook zij [de gezinsvoogd] vond dat er geen sprake was van ernstige zorgen. Zij is toen zelfs met mij naar de gemeente gegaan om onderdak te zoeken, omdat er vanuit de Raad dus wel zorgen waren qua huisvesting.”*

Soms helpt een JB-er de ouders met hun positionering ten opzichte van de JB-maatregel. Zo zocht een JB-er – na een wisseling van jeugdbeschermers – voor een moeder uit wat de redenen waren voor een voogdijmaatregel voor haar oudste kind.

Hij vond geen geldige redenen en heeft haar aangeraden opheffing van de maatregel aan te vragen bij de rechter.

### 3.6.2 Negatieve punten jeugdbescherming

Negatieve punten die de geïnterviewde ouders benoemen met betrekking tot jeugdbescherming betreffen de bejegening, de informatievoorziening, de inspraak van ouders, de gehanteerde normen en het personeel. Dit leidt tot de volgende kritiekpunten van ouders:

- Een afstandelijke houding en weinig luisteren naar ouders
- (Te) weinig meedenken met ouders, maatwerk
- (Te) weinig praten met de kinderen zelf
- Slechte informatievoorziening en communicatie
- (Te) weinig inspraak van ouders
- Geen dialoog over opvoednormen en ‘spelen op macht’
- Veel wisseling van personeel
- Onvoldoende toegerust personeel

Afstandelijke houding en weinig luisteren naar ouders. De geïnterviewde ouders vinden jeugdbeschermers vaak afstandelijk en hebben het idee dat zij te weinig naar hen luisteren. De geïnterviewde ouders hebben veelal het gevoel dat de JB-er tegenover hen staat, in plaats van naast hen. Ze vinden dat de JB-er hen niet voldoende serieus neemt: *“Ik dacht, ik heb hulp gevraagd omdat ik het niet meer wist. En het gaf mij sowieso het gevoel dat mijn situatie niet ernstig genoeg was voor hulp, (...) vanuit de jeugdzorg eigenlijk, van JBRR uit. En ook omdat ze [haar dochter] inmiddels 17 is, ze willen het een beetje uitzingen. Als ze straks 18 is, hoeven wij toch helemaal niks meer. Nu nog steeds heb ik dat gevoel. (...) En dan word ik toch elke keer weer afgescheept, van het komt goed, ze is aan het puberen. We gaan kijken wat we vanuit jeugdzorg kunnen doen. Daar komen we nog op terug. En dan hoor je vervolgens niks.”*

Een andere ouder heeft te maken met een incident, waarbij de veiligheid van het kind in gevaar lijkt te komen. Hij wil dit melden bij de JB-er: *“Daar zit dan een teammanager en een gezinsvoogd. En dat moest dus over een stukje gaan dat zij hadden geschreven. Maar ik had een ander agendapunt wat in mijn ogen veel belangrijker was. Ik heb in mijn leven heel veel vergaderd, op alle niveaus. Ik heb me nog nooit zo afgescheten gevoeld op de manier waarop jeugdzorg me behandeld heeft. Het is met geen pen te beschrijven wat er dan met je gebeurt.”*

De ervaring van deze ouder was dat de JB-ers niets met zijn melding deden, omdat zij bepaald gedrag eerst zelf moesten ervaren om actie te ondernemen. Deze ouder vond dat ze daardoor te laat actie ondernamen. Volgens deze ouder zou dit te maken hebben met de sterke focus van de jeugdbescherming op de fysieke veiligheid van kinderen in plaats van de psychologische veiligheid.

Het feit dat ouders naar een kantoor van de jeugdbescherming toe moeten voor een gesprek helpt ook niet om de afstand tussen JB-er en ouders te overbruggen volgens de geïnterviewde ouders. Dat is voor ouders soms een hoge drempel. Zelfs het gebouw van JBRR ervaren cliënten als ontoegankelijk. Het straalt wantrouwen uit volgens hen, met rode knoppen voor als cliënten agressief worden.

Te weinig meedenken met ouders, te weinig maatwerk. De geïnterviewde ouders vinden dat JB-ers vaak te weinig meedenken en hun persoonlijke situatie in ogenschouw nemen, vooral wat betreft praktische en financiële zaken.

Een ouder had moeite om haar opleiding te combineren met de zorg voor kinderen: *“Half 9 moet mijn dochter op school zijn. Kwart voor 9 moet ik zelf beginnen met school [beroepsopleiding]. Dus dan kom ik altijd te laat op mijn school. Dus toen had ik gezegd, ook met de voogd van: ik zit nu in een probleem met school, want ik kom altijd te laat. Kunnen jullie iets voor mij regelen? Nee. De enige oplossing was gewoon: je moet stoppen met school of het kind wordt uit het huis geplaatst. Dus toen ben ik gestopt met de opleiding, want mijn kind moet naar school. Er werd niet naar een andere oplossing gezocht.”*

Een andere ouder vertelt dat zij moest gaan werken, maar dat de JB-er niet meedacht hoe ze dit kon combineren met de zorg voor haar kinderen: *“Ik ben nu een alleenstaande moeder. (...) Je moet gaan werken, je moet dit, je moet dat, maar je mag je kind van onder de 12 jaar niet alleen thuis laten. Oppas is niet gratis. Er wordt zoveel eigenlijk vanuit jeugdzorg gezegd van: dit zijn de belangrijke punten, maar er wordt niet meegedacht van: wat kunnen we nu.”*

(Te) weinig praten met de kinderen zelf. Volgens de geïnterviewde ouders zouden JB-ers te weinig met de kinderen van de betrokken gezinnen praten, maar eerder met instanties om de kinderen heen, zoals school.

Een ouder geeft aan dat kinderen goed over hun situatie kunnen praten: *“Ik als moeder kan zeggen wat ik wil, maar (...), als jij een kind apart neemt, na een paar gesprekken, een kind blijft een kind en die (...) gaat wel zeggen wat die wil en wat die denkt, want het is een kind (...). Ook als hij zijn moeder stom vindt, (...) Als je een kind apart zet, een kind gaat praten, 100%. En ik vind dat de jeugdbescherming die voor de jeugd is, [is] meer met papierwerk en met die instanties, met school en Home-Star t bezig, wat vindt die van .... (...) Ga naar het kind, neem het kind even 2, 3 weken apart.”*

Ook neigden de JB-er ernaar sterk op de opvoedrol en eventuele problemen van ouders te focussen, volgens de geïnterviewde ouders. Een ouder die zelf naar de jeugdbescherming gestapt was, omdat ze problemen had met haar puberdochter, had het gevoel dat de JB-er aan de kant van haar dochter stond. Zij voelde zich niet

gesteund en vond dat JB te veel op haar opvoedrol focuste.

Een andere ouder in een complexe echtscheidingssituatie vroeg de JB-er om zich meer op het kind te richten: *“Omdat het gedefinieerd werd als een omgangs OTS, dus een OTS die bedoeld is om gewoon tot een omgangsregeling te komen en dat soort dingen. Stonden ouders helemaal centraal. Maar er werd aan het kind totaal geen aandacht besteed. Dus op een gegeven moment heb ik gezegd, [naam gezinsvoogd], we zijn al een tijd bezig. Maar zou jij niet eens een keer investeren in het opbouwen van een relatie met [naam kind]? Want daar gaat het uiteindelijk om.”*

Ontoereikende informatievoorziening en communicatie. De geïnterviewde ouders geven aan de JB-ers vaak slecht te kunnen bereiken, bijvoorbeeld als ze zelf vragen hebben. Ouders ervaren eveneens dat de communicatie vanuit de JB-er en hulpverleners niet altijd toereikend is, vooral rond belangrijke beslissingen zoals een melding bij Veilig Thuis, een Raadsonderzoek of een beslissing over uithuisplaatsing.<sup>6</sup> Hulpverleners zouden buiten hen om een melding doen.

Meerdere van de geïnterviewde ouders ervaren dat jeugdbeschermers niet goed bereikbaar zijn. Zij krijgen geen of een late reactie op voicemail en emails, of weten niet bij wie ze moeten zijn, zeker bij een wisseling van jeugdbeschermer. Een ouder wilde weten wie de volgende gezinsvoogd zou worden: *“Dus ik weer bellen met de jeugdzorg [JBRR]. Ik werd in totaal zeven keer doorverbonden met degene die er over zou gaan en er meer over zou weten. Om uiteindelijk in een voicemail terecht te komen van iemand die ik dus niet kende. En toen pas werd ik echt boos. En ik ben iemand, er moet heel wat mis gaan, voordat ik boos word. Heel boos ingesproken, ik vind het gewoon geen stijl. Ik bel met u over een minderjarig kind en ik heb alles gedaan wat ik kon doen. En nu weet ik nog steeds niet wie mij verder zou kunnen helpen.”*

<sup>6</sup> De informatievoorziening rond beslissingen over de JB-maatregel zijn soms van enige jaren geleden. Echter, de ouders

geven aan van andere ouders te horen (of uit hun werksituatie te weten) dat de situatie niet veel is verbeterd.

In enkele gevallen zeiden de geïnterviewde ouders dat zij niet betrokken waren geweest bij de melding bij Veilig Thuis of het Raadsonderzoek.

De melding en het onderzoek kwamen voor hen daardoor onverwacht. Een ouder vertelt: *“Dat was de kraamzorg. Die heeft niet tegen mij gezegd: ik maak me zorgen of u uw kind wel goed kunt verzorgen. Die heeft gewoon die melding buiten mij om bij iemand anders gedaan. Die er vervolgens mee aan de haal gaat. Die dan weer iemand anders op mij afstuurt om dat kind mee te nemen. En er wordt helemaal niet gecommuniceerd met degene om wie het gaat. Dat gebeurt gewoon buiten jou om.”*

Extra aandacht voor de informatievoorziening is volgens de geïnterviewde ouders nodig voor ouders die jong zijn, de Nederlandse taal niet goed beheersen en het systeem van hulpverlening en jeugdbescherming niet kennen.

(Te) weinig inspraak van ouders. De geïnterviewde ouders ervaren dat zij weinig invloed hebben op hoe de JB-maatregel wordt ingevuld. Hun ervaring is dat de jeugdbeschermer bepaalt. Ook geven ouders aan dat er soms aantoonbaar onjuiste informatie in dossiers van de jeugdbescherming staat, maar dat dit voor hen heel moeilijk is om te veranderen. Die onjuiste informatie blijft hen soms achtervolgen.

Een ouder vertelt: *“Wat ik ook dus qua jeugdzorg wel schadelijk vind, is dat het rapport wat is opgesteld door jeugdzorg, tenminste door de [maatschappelijke] opvang ook, wat zij hebben toegestuurd naar jeugdzorg en wat dus bij de Raad van Kinderbescherming terecht is gekomen, ik mag dat niet aanpassen. En nu komt er een nieuwe wet dit jaar (...) dat je je eigen dingen aan kan passen. Want ik heb wel zoiets van al die aantijgingen die gedaan zijn, die zijn allemaal de wereld in geholpen en ik ben daarvoor gewoon, hoe moet je dat zeggen, het was niet waar!”*

Ook bij de rapporten van de Raad is dit overigens een klacht van een van de ouders: *“En de Raad [voor de Kinderbescherming] is natuurlijk ook heel bureaucratisch, heel formalistisch. Als je daar een letter in een rapportage gewijzigd door krijgt, kun je het schudden. Je kan de wijzigingen keurig op papier zetten, gaat met een nietje eraan vast. Er wordt niets gewijzigd.”*

Geen dialoog over opvoednormen en ‘spelen op macht.’

De geïnterviewde ouders hebben negatieve ervaringen wat betreft de normen die jeugdbeschermers hanteren om het opvoedgedrag van ouders te beoordelen.

Ook ervaren zij dat de JB-ers soms ‘op macht spelen’. Daarbij dreigen JB-ers met uithuisplaatsing van de kinderen, als de ouders ‘de regels’ niet volgen.

De ouders hebben daardoor het gevoel dat ze machteloos staan en moeten doen wat de JB-ers zeggen, ook al past dit niet bij hen of maakt dit de situatie voor hen moeilijker.

Volgens de geïnterviewde ouders is er vaak geen dialoog met een JB-er mogelijk over de opvoeding: *“Ik ga naar school. Dus ik heb geen tijd in de ochtend. Want ze [de jeugdbeschermers] zeggen: ja, in de ochtend moet je even goed een gesprek aan gaan met mijn kind. En een fijne dag wensen. Ik zeg, maar ik kan dat ook in de avond doen, na school. Nee, je moet op onze manier doen. En als ik niet doe: ja, mevrouw luistert niet naar ons, ze volgt de regels niet. Terwijl de regels zijn in mijn geval geen regels. Gewoon, je bent verplicht om te doen. Of als je het niet doet, dan wordt je kind uit het huis geplaatst.”*

Volgens de geïnterviewde ouders houden de JB-ers ook te weinig rekening met de opvoednormen van de ouders, hun culturele achtergrond en/of hun sociaaleconomische situatie: *“En een andere keer, je moet je kind opvoeden op Nederlandse manier. Ik zeg maar ja, mijn kind is hier geboren. Maar ze heeft ook Afrikaans bloed. Dus ik moest ook beide culturen leren. Nee, ze is in Nederland, ze moet dit leren. Ik zeg: ‘Dat ga ik echt niet doen.’ En dan is weer het probleem, je volgt de regels niet. Ik zeg: ‘Ja, maar je komt mij nu zeggen dat ik mijn kind op jouw manier ga opvoeden. En het is mijn kind’, aldus een ouder met Afrikaanse roots.*

Veel wisseling van personeel. Meerdere van de geïnterviewde ouders vinden dat er te veel wisseling van medewerkers is binnen de jeugdbescherming. Bij wisseling van personeel dragen volgens de ouders JB-ers informatie slecht over en JB-ers komen daardoor afspraken niet na. De wisselingen in personeel demotiveren ouders en maken dat hun vertrouwen in de jeugdbescherming vermindert. Ze kunnen niet telkens weer interesse opbrengen voor een nieuwe jeugdbeschermer. Ze worden moe van de wisselende gezichten en om telkens weer hun verhaal te vertellen. *“Ik heb van jeugdzorg, geloof ik, wel 60 mensen over de vloer gehad,”* aldus een geïnterviewde.

Een ouder vertelt dat zij het liefst een jeugdbeschermer van het manlijke geslacht heeft, omdat ze verwacht dat die langer blijft: *“En je [de jeugdbeschermer] bent alvast bezig met een plan. En die gaat weg en er komt weer iemand anders. En dan moet je de hele situatie weer uitleggen en die gaat weer een ander plan opstellen.”*

*En oh ja oké, we gaan beginnen. Sorry mevrouw, die gaat weg, er komt een nieuwe. Ik heb gezegd: 'Weet je wat. Ik wil geen vrouwen meer. Geef maar een man!' Want ik weet, die wordt niet zwanger en die blijft. En gelukkig heb ik nu een man gekregen."*

Soms leidt de wisseling van personeel en het niet nakomen van afspraken zelfs tot financiële consequenties voor de ouders. Zo ging het bij het aanvragen van pleegzorg mis bij een cliënt. Dochter verbleef bij oma, de JB-er zou pleegzorg aanvragen, maar had dit niet gedaan. Daardoor moest moeder uiteindelijk zelf oma betalen voor de pleegzorg.

Ook zorgt de wisseling van personeel ervoor dat de hulp soms niet tijdig start. Zo was er een meisje dat een plek in een kamertrainingscentrum kon krijgen, maar dit lukte niet, omdat de JB-er te laat in actie kwam, vanwege overdracht naar een nieuwe medewerker.

Onvoldoende toegerust personeel. Volgens de geïnterviewde ouders zijn veel jeugdbeschermers jong en hebben weinig (levens)ervaring, terwijl hun werk complex is. Sommige jeugdbeschermers hebben zelf geen kinderen. Het is voor ouders niet overtuigend, als dit soort medewerkers hen adviseren of moeten beoordelen of de ouders goede opvoeders zijn, zoals een ouder omschrijft: *"Er is gewoon altijd iets. En het [de jeugdbeschermer] is een vrouw van 25 of zo. Die heeft geen kind en die gaat dan jou vertellen hoe je dingen moet doen."*

JB-ers zouden ook moeite hebben om met hoogopgeleide ouders om te gaan en bij complexe echtscheidingssituaties niet altijd de juiste analyses maken, volgens een geïnterviewde ouder. Een vader vertelt: *"En wat je ook ziet is dat dingen heel snel, ook bij de rechtbank, geëtiketteerd worden als vechtscheiding. Zonder dat er gekeken wordt, ja, maar wat gebeurt er nou eigenlijk. Het is dus eigenlijk ja, dan weet je wat het is, zonder dat je echt de kennis hebt van. Zonder dat er een diagnose gesteld is van wat gebeurt er eigenlijk tussen die partners enzovoorts. Nou, dat leidde ertoe dat pas op het moment dat moeder echt hele conflicten ging aanvechten met jeugdzorg, toen riep de gezinsvoogd, [naam vader], ik begin me nou pas te beseffen wat je allemaal meegemaakt hebt. Maar daarvoor was het de hele tijd van, als ik iets zei, nee, je moet je niet aanstellen."*

### 3.7 Effect van jeugdbescherming

Naast het effect van de hulp hebben ouders ervaringen gedeeld over de effecten van een OTS of voogdijmaatregel. De rechtszaken rond de JB-maatregel en de beoordelende rol van de jeugdbeschermer bezorgt de geïnterviewde ouders veel spanning en onzekerheid. De JB-maatregel zelf leidt tot boosheid bij de ouders, vooral als men het niet eens is met de gronden.

Een uithuisplaatsing van een kind heeft veel impact op ouders. Dit leidt volgens de ouders regelmatig tot psychische klachten bij ouders.

De geïnterviewde ouders gaven aan boos te zijn op de JB-ers, bijvoorbeeld omdat ze niet begrijpen waarom een JB-maatregel is uitgesproken: *"Ik had bijna helemaal geen goede relatie met de rest [de jeugdbeschermers]. Ja, ik was altijd boos. Want ik kon niet snappen, want soms kijk je op tv, zie je kinderen die thuis zijn misbruikt of vermoorden hun ouders. Dan denk ik: maar die kinderen hadden echt hulp nodig, niet mijn eigen kind. Dus dan komt iemand, daar heb ik dan helemaal geen zin in. En ik was altijd boos op hun,"* aldus een ouder.

Terugkerende rechtszaken over OTS of voogdij zijn emotioneel zwaar voor veel ouders. Ook een JB-er die meekijkt en beoordeelt hoe een (biologische) ouder met haar kind omgaat, zorgt voor spanning en onzekerheid. Een moeder vertelt hoe dat doorwerkt op haar: *"Ik zie mijn kind nu twee jaar, mag ik weer alleen een ijsje met hem gaan kopen, zeg maar. Dat mocht ik niet eens. Dat is ook heel ingrijpend. Ik loop nu nog steeds met hem naar de ijsboer met het idee, ik loop hier alleen met hem. Terwijl het al twee jaar is. Maar het voelt niet als gewoon. Omdat het ooit anders is geweest. En dat je het gevoel hebt dat het je altijd weer kan worden afgenomen. Dat versterkt mij in mijn geremdheid in de omgang met mijn kind. Aan de ene kant snap ik waarom ze jou niet alle vertrouwen in de wereld geven, want er is iets met jou. Maar aan de andere kant wil je juist vertrouwen, want daardoor groei je. Dus het is een heel dubbele situatie."*

Een ouder geeft aan helemaal uitgeput te zijn vanwege alle stress en onduidelijkheid rond de jeugdhulp en jeugdbescherming. Ook heeft zij haar baan moeten opgeven: *"Dus nu heb ik zoiets, dat ik er eigenlijk helemaal klaar mee ben. En ook aangegeven, ik wil geen gesprekken meer. Ik ben er klaar mee, want we hebben alleen maar aan tafel gezeten."*



*En ik heb ook nog de zorg voor mijn andere kinderen. Ik heb intussen zelfs mijn baan opgegeven, want ik kon niet meer, ik kan niet meer. Ik ga volgende week met psychische ondersteuning beginnen, ik ben gewoon zo moe van heel dit alles. Ik ben op.”*

Als hun kinderen uit huis zijn geplaatst, heeft dat heel veel impact op de ouders gehad. Verschillende ouders geven aan dat dat depressieve gevoelens of zelfs psychiatrische klachten bij hen heeft veroorzaakt, zoals deze moeder: *“Hij [haar zoon] is dan wel terug thuisgekomen om het te proberen, maar ik viel op een gegeven moment wel terug in depressie. Maar ik heb ook wel de indruk, dat had wel te maken met wat mij overkomen was. En de druk die erop stond, continu met rechtszaken, onbegrip en dat soort dingen.”*

Een aantal geïnterviewde ouders vinden ook dat de uithuisplaatsing hun kind geen goed heeft gedaan, bijvoorbeeld omdat het in een pleeggezin niet goed is behandeld, of omdat het gedrag van het kind in negatieve zin is veranderd. Zij maken zich daarover zorgen: *“Want de hele tijd, het Bureau Jeugdzorg zegt de hele tijd we doen er alles aan om het kind te beschermen. Of de veiligheid van het kind. Maar als ik naar mijn kind kijk, het is gewoon andersom gelopen. Mijn kind was echt een heel blij kind. Moeder thuis die alles voor haar doet. En opeens komt de politie, (...) En opeens wordt het uit huis geplaatst. En dat kind dat altijd heel blij is, toen moest ze in therapie. Toen moest ze naar heel veel instanties die daarbij komen kijken. Want het kind was niet meer blij. Altijd problemen op school en van alles wat.”*

De geïnterviewde ouders met een uithuisgeplaatst kind missen vaak een toekomstperspectief. Ze hebben behoefte aan inzicht hoe lang de JB-maatregel gaat duren, wat ze moeten doen om het kind weer thuis te laten wonen, en heldere communicatie hierover van de jeugdbeschermer.

### 3.8 Samenwerking jeugdhulp en jeugdbescherming

De geïnterviewde ouders hebben wisselende ervaringen wat betreft de samenwerking tussen jeugdhulp (wijkteam, gezinscoach, pleegzorg) en de jeugdbeschermer. Sommige ouders vinden dat er weinig samenwerking is.

De instanties, waarmee ze te maken hebben, zitten voor hun gevoel elk op een eilandje: *“Het is allemaal ik. Wijkteam, dit is mijn, en jeugdzorg is daar, en kinderbescherming is daar”.*

De gezinscoach of de wijkteammedewerker is in die gevallen wel betrokken bij de ouders, maar lijkt zich onafhankelijk van de jeugdbeschermer te bewegen. Een ouder vertelt: *“Dus al die teams samen, jeugdzorg, wijkteam, dus al die teams, de bedoeling is dat jeugdzorg [de jeugdbeschermer] de mensen aanstuurt en er lijnen worden uitgezet om problemen uit het gezin op te lossen, maar de samenwerking van al die teams is 0,0. (...) Mijn jeugdbeschermer en mijn [naam jeugdhulpinstelling], zij hebben niet met elkaar gepraat, en omdat (...) degene die me intensief ging begeleiden juist eerlijk was. Die had de jeugdbeschermer nooit gesproken, terwijl mijn jeugdbeschermer iets anders zei. (...) Dit is dus wat ik bedoel van, zij werken niet samen.”*

Een andere ouder ervaart dat de JB-er zijn rol niet pakt en de verantwoordelijkheid afschuift. Gevolg is dat de ouder en het wijkteam niet meer weten wat ze moeten doen en het gevoel hebben tegen een muur aan te lopen. Nadat de eerdere jeugdbeschermer onverwacht is vertrokken, krijgt de moeder uiteindelijk een nieuwe jeugdbeschermer aan de telefoon: *“Toen bleek dat ik de voicemail had ingesproken van mevrouw X. [naam jeugdbeschermer]. Die mij vervolgens terugbelt. [De jeugdbeschermer zegt:] Van we hebben het er al eens een keer aan tafel over dit verhaal gehad, maar eigenlijk weet ik er niks van. Ik zei, iemand moet nu wat gaan doen. Ik kan eindeloos de politie bellen, als zij niet komt [dochter loopt telkens weg en gaat niet naar school]. Wat moet er gebeuren, voordat er iets gaat gebeuren! Als jullie niks voor mij kunnen betekenen voor mijn dochter, zeg het dan ook. Want dan kan ik het op een andere manier gaan zoeken. Het wijkteam had ook zoiets, ik kan niks meer. Dus we liepen allemaal tegen een muur aan.”* Ook bij het regelen van een plek in een kamertrainingscentrum voor de dochter pakt de JB-er niet door, terwijl het wijkteam al voorwerk had gedaan.

Dus hier liep de samenwerking tussen wijkteam en JB niet goed, vanwege onder meer wisseling in personeel en het niet pakken van de casusregierol. Het wijkteam probeert die rol over te pakken, maar is daarin (juridisch) beperkt.

In andere gevallen lijkt de samenwerking tussen jeugdhulp en jeugdbescherming wel te functioneren, in ieder geval als het aankomt op de onderlinge communicatie.

Bijvoorbeeld in het geval van een uithuisgeplaatst kind is de gezinsvoogd de spin in het web.

Deze houdt contact met pleegzorg en andere instanties. De (biologische ouder) vertelt:

*“Ik denk dat het bij ons de voogd is die alles een beetje probeert te bundelen. Maar dat is gefocust op het pleeggezin en wat die nodig hebben om het te redden. Met school en eventueel ook met juridisch zijn ze nu bezig. En dat hij [haar zoon] op school ook wat achterloopt en zo.”*

De biologische ouder vertelt dat ze voor informatie over haar kind wel grotendeels is aangewezen op de pleegouders (haar eigen ouders) en dat de gezinsvoogd haar weinig betreft.

Weer een andere ouder heeft de ervaring dat het wijkteam een coördinerende rol speelt en in ieder geval zorgt dat de ouder en alle betrokken instanties op de hoogte zijn van de hulp en de situatie van het kind. Zij geeft aan:

*“Het was begonnen als wijkteam, toen pas kwam de jeugdzorg [jeugdbescherming] erbij kijken, het crisisteam en gelijk daarna de ambulante spoedhulp. Maar dat zijn allemaal verschillende afdelingen onder één dak. Die werken allemaal samen. (...) Alles werd teruggekoppeld. (...) Dus het is niet zo dat iemand nu kan roepen, ik wist het niet. Als ik het zelf niet doorgaf, of de hulpverlener zelf, dan was er het wijkteam die sowieso alles doorgaf. (...) Vanuit het wijkteam werd dat wel gestructureerd gedaan.”*

### 3.9 Samenvatting

Wat uit de interviews opvalt, is dat ouders niet tevreden zijn met de toeleiding naar hulp in het geval van een melding bij AMK/Veilig Thuis of jeugdbescherming/Bureau Jeugdzorg. Dit heeft ermee te maken dat ouders veelal niet op de hoogte zijn gesteld en zich dus overvallen voelden door de melding of de melding onterecht vonden. Rechtszaken rondom een JB-maatregel zorgen dan ook voor nadelige effecten bij ouders als spanning, onzekerheid, boosheid of zelfs psychische klachten.

Positieve ervaringen met de jeugdhulp van wijkteams, MPG+, gezinscoach en/of pleegzorgmedewerker zijn:

- Praktische hulp en hulp bij financiële zaken
- Goede bereikbaarheid
- Benadering en bejegening, tonen van empathie

- Laagdrempelige en flexibele hulp
- Constante factor
- Oog voor culturele diversiteit
- Regie bij de ouders laten
- Snelle hulp
- Maatwerk
- Gezinsgericht werken en op verschillende gebieden helpen
- Goede informatievoorziening richting ouders

Daarnaast zijn er ook een aantal ervaringen die ouders bestempelen als negatief en waar nog zeker ruimte is voor verbetering, te weten:

- Meer samenwerking tussen de jeugdhulp en de jeugdbescherming
- Meer samenwerking tussen de jeugdhulp en andere gemeentelijke instanties
- Meer zorgvuldigheid in de diagnosefase
- Meer aandacht voor mentale begeleiding van ouders
- Meer empathische benadering en meer ervaren hulpverleners
- Minder wisselingen in de begeleiding

Respondenten zijn over het algemeen tevreden over de jeugdhulp die zij ontvangen. Zij stellen namelijk dat de hulp bijdraagt aan het op orde krijgen van praktische zaken en aan een rustige en stabiele situatie om aan zichzelf te kunnen werken. Bovendien leidt de hulp tot het verkrijgen van inzicht en overzicht van de (gezins)situatie. Enkele ouders geven aan dat de jeugdhulp geen of zelfs een averechts effect heeft gehad

In het geval van ervaringen met jeugdbescherming zijn respondenten eerder negatief dan positief. Positieve punten die ouders noemen voor jeugdbeschermers, liggen op het gebied van:

- Communicatieve vaardigheden
- Relaties onderhouden en contact faciliteren
- Ouders inspraak geven en betrekken
- Hulp organiseren voor het kind of de ouders

Daartegenover staan een aantal negatieve punten waar nog ruimte is voor verbetering volgens de geïnterviewde ouders:

- Minder afstandelijke houding en meer luisteren naar ouders
- Meer meedenken met ouders, meer maatwerk
- Meer praten met de kinderen zelf
- Betere informatievoorziening en communicatie
- Meer inspraak van ouders
- Meer dialoog over opvoednormen en minder 'spelen op macht'
- Minder wisseling van het personeel
- Beter toegerust personeel

Ouders met een jeugdbeschermingsmaatregel geven aan dat deze maatregel veel impact op hen heeft. Dit kan leiden tot psychische klachten.. De geïnterviewde ouders vinden dat de uithuisplaatsing hun kind vaak geen goed heeft gedaan.. Ouders maken zich daar zorgen over. Belangrijk is dat ouders met een uithuisgeplaatst kind een toekomstperspectief geboden wordt. Ouders hebben behoefte aan inzicht hoe lang de JB-maatregel gaat duren, wat ze moeten doen om het kind weer thuis te laten wonen en heldere communicatie van de jeugdbeschermer hierover.

# 4 Ervaringen van jongeren met een migratie-achtergrond

## 4.1 Inleiding

De gemeente Rotterdam wil graag weten hoe jongeren met een migratie-achtergrond die jeugdhulp krijgen van of via wijkteams denken over de jeugdhulp, hulp van wijkteams en van jongerencoaches. De aanleiding voor de keuze en voor de belangstelling van de gemeente voor deze doelgroep zijn de uitkomsten van het CEO 2017. Het bleek dat migranten positiever waren dan niet-migrantten over de jeugdhulp in het CEO 2017. Jongeren waren in het onderzoek over het algemeen ook positiever dan ouders over de jeugdhulp. Bovendien zijn er aanwijzingen dat de wijkteams nieuwe groepen aanboren, die behoefte hebben aan jeugdhulp, maar voor de decentralisatie drempels ervaren om bij jeugdhulp aan te kloppen. Jongeren met een migratie-achtergrond vallen vermoedelijk onder die nieuwe groepen.

Dit hoofdstuk zoomt in op deze bevindingen door een verdieping aan te brengen en vooral te kijken naar mogelijke verklaringen. Daarnaast gaan we in op hoe de jongeren bij de jongerencoach terecht zijn gekomen, wat ze van de hulp vinden, welke positieve en negatieve punten ze zien in de begeleiding door hun coach of wat ze anders zouden willen en of de hulp volgens hen helpt. We beschrijven eerst in het algemeen wat de werkzaamheden zijn van de jongerencoaches in de wijkteam. Daarna gaan we in op de onderzoeksopzet en vervolgens presenteren we de conclusies.

## 4.2 Onderzoeksopzet

Aan de wijkteams is gevraagd om 12 jongeren aan te leveren die mee willen doen aan het onderzoek.

De selectiecriteria zijn: een niet-westerse migratie-achtergrond, een evenredige verdeling van jongeren uit Rotterdam Noord en Rotterdam Zuid, een evenredige verdeling van jongens en meisjes, de leeftijd waarin de jongeren hulp ontvingen moest liggen tussen de 16 tot 18 jaar. De jongeren moesten hulp ontvangen van het wijkteam en de jongeren mochten elkaar niet kennen. Via vier verschillende jongerencoaches zijn de namen en contactgegevens van zes jongeren met een niet-westerse achtergrond verkregen. Deze jongeren hebben toestemming gegeven om de contactgegevens te delen met de onderzoekers. De jongeren hebben aangegeven interesse te hebben in deelname aan het onderzoek. Het gaat om jongeren uit de volgende gebieden: Bloemhof, Kralingen-Crooswijk, Oosterflank en Vreewijk.

De respons onder de jongeren is beperkt. Ondanks de toezegging om mee te werken blijken de jongeren in de praktijk zeer moeilijk te bereiken om een afspraak te maken voor het interview. Na herhaaldelijk bellen, voicemailinspreken en apps sturen is het uiteindelijk gelukt om vier van de zes jongeren te spreken; twee jongens en twee meisjes. De telefonische interviews vonden plaats in de maand juni 2018.

## 4.3 Jongerencoaches in de wijkteams

Voor we ingaan op de bevindingen, geven we een korte omschrijving van het werk van jongerencoaches in de wijkteams. Jongerencoaching is voortgekomen uit het intensief case management voor jongeren<sup>7</sup>. Intensief casemanagement voor jongeren (ICM Jeugd) houdt in dat jongerencoaches voorzien in een kortdurende, intensieve

---

<sup>7</sup> Toetscommissie Interventies Jeugd, 2012.



begeleiding van (risico)jongeren in de leeftijd van ongeveer 12 tot 24 jaar.

De doelgroep bestaat uit jongeren die risico- en/of delinquent gedrag vertonen en complexe problemen hebben op meerdere leefgebieden. Zoals de relatie met het gezin, op school en/of in de vrije tijd. Eerdere hulpverlening is gestagneerd. Het doel is om door middel van intensief casemanagement de maatschappelijke positie van de jongeren te versterken en zo te voorkomen dat ze afglijden naar crimineel gedrag.

Intensief casemanagement voor jongeren is ontstaan vanuit een onvrede met de bestaande hulpverlening, die te hoogdrempelig en bureaucratisch zou zijn. Het zou beter aansluiten bij jongeren die niet naar de hulpverlening toe komen, zelf geen hulpvraag formuleren en afspraken vaak niet nakomen.

Tot 2015 verliep de aanmelding van jongeren voor ICM Jeugd via de DOSA regisseur (Deelgemeentelijke Organisatie Sluitende Aanpak) van de deelgemeente waar de jongere woonde. Vanaf 2015 zijn de jongerencoaches van de ICM aanpak geïntegreerd in de wijkteams. In Rotterdam Zuid hebben zij een gemeenschappelijke mailbox voor aanmelding.

Aanbieders van jongerencoaching de afgelopen jaren in Rotterdam zijn Enver, Humanitas, Futuro, WMO Radar en Exodus. Zij hanteren verschillende varianten van de aanpak. De varianten hebben de outreachende, intensieve, brede en klantgerichte begeleiding van de jongere op verschillende leefgebieden gemeenschappelijk.

Jongeren komen op verschillende manieren bij de jongerencoaches terecht, onder meer via het jongerenwerk en de andere wijkteammedewerkers die met een gezin aan de slag zijn. Jeugdbeschermers schakelen jongerencoaches daarnaast regelmatig in, als jongeren 18 worden en de jeugdbescherming stopt. De jongerencoaches monitoren de situatie van de jongere en helpen bij praktische zaken.

De jongerencoaches in de wijkteams bieden hulp op verschillende leefgebieden, waardoor de jongere zelfredzamer wordt. Voorbeelden zijn hulp bij het zoeken van een woning, een ziektekostenverzekering aanvragen, wegwijs maken in papieren en regelzaken als je 18 wordt, financiële zaken op orde krijgen, hulp bij de thuissituatie of het contact met vrienden, hulp bij het vinden van een geschikte opleiding of werk.

Bij een van de geïnterviewde jongeren was de coach bijvoorbeeld met de jongere gericht gaan zoeken naar een opleiding door een beroepentest te doen, samen naar een banenmarkt te gaan, met de jongere welke banen toekomstperspectief hadden. De jongerencoach geeft ook inzicht in de gevolgen van keuzes, en zet daarmee de jongere aan het denken.

## 4.4 Resultaten

De vier geïnterviewde jongeren kennen verschillende problemen en hebben daardoor ook verschillende trajecten afgelegd om de hulp van de jongerencoach te krijgen die ze nu hebben. Met de jongeren met een migratie-achtergrond is gesproken over de hulp van de jongerencoach, de doorverwijzing naar hulp van het wijkteam/jongerencoach, de samenwerking van de jongerencoach met andere hulpverleners, het nemen van beslissingen, rekening houden met geloof, achtergrond en cultuur, het effect van de hulp en tot slot wat er beter kan (tips en tops). Drie van de vier geïnterviewde jongeren hebben een gezinsvoogd of gezinsvoogd gehad in het kader van een JB -maatregel. Eén jongere is via JBRR en de Vraagwijzer bij het wijkteam terecht gekomen.

### 4.4.1 Hulp van de jongerencoach

De geïnterviewde jongeren ontvangen, afhankelijk van hun problematiek, niet allen dezelfde hulp en ondersteuning van de jongerencoach. In de meeste gevallen betreft de hulp het regelen van praktische zaken zoals het wisselen van school, het aanvragen van toeslagen, studiefinanciering en het leren omgaan met geld. De geïnterviewde jongeren ervaren de hulp van de jongerencoach vooral als steun in de rug. Daar hebben vooral jongeren baat bij die *“niet weten hoe ze dingen moeten regelen,”* zoals een respondent het verwoordt. De ondersteuning van de jongerencoach is erop gericht ze wegwijs te maken in het contact met overheidsinstellingen en ze te leren om zelfstandig allerlei subsidies en toeslagen aan te vragen.

Daarnaast gaan de gesprekken met de jongerencoach over het boven water krijgen van de interesses van jongeren in verband met het zoeken van een geschikte vakopleiding of over de keuze van de jongere om te stoppen met school en wel of niet gaan werken.

De jongerencoach helpt dan bij het bewaren van het overzicht en het op een rijtje zetten van dringende zaken die prioriteit hebben (de aanvraag van een zorgverzekering bijvoorbeeld). Een geïnterviewde jongere zegt hierover: *"Hij heeft geholpen met de keuze voor een vakopleiding door mee te denken: wat mijn hobby's en interesses zijn en hoe ik tot een keuze kom."*

De jongerencoach heeft volgens de geïnterviewde jongeren daarnaast een belangrijke functie als het gaat om het omgaan met emoties. Bijna alle geïnterviewde jongeren voeren met hun jongerencoach gesprekken over hoe ze zich voelen of over hun relatie of over hoe ze met hun ouders moeten communiceren.

Daarnaast kan de hulp van de jongerencoach ook heel praktisch van aard zijn en hulp betreffen zoals: *"Ik had geen OV in het begin en ik had snel werk gevonden. Ik had toen met mijn coach gesproken en toen heb ik van haar een OV gekregen. Die heeft ze voor mij aangevraagd. Daarna heeft zij mij 80 euro voorgeschieden om mijn OV-kaart op te laden."* Via de jongerencoach is deze respondent ook aan een fiets gekomen.

Over het algemeen is het contact van de respondenten met hun de jongerencoach vrij frequent. De frequentie verschilt per respondent en loopt uiteen van twee keer in de week tot een keer in de twee weken, maar ook buiten de reguliere afspraken is contact te allen tijde mogelijk, zo geven de jongeren aan. De jongeren zeggen dat ze hun jongerencoach altijd kunnen bellen of appen. De meeste geïnterviewde jongeren maken van deze mogelijkheid niet of nauwelijks gebruik. Maar ze geven aan dat het idee dat de coach er is als de jongere hem of haar nodig heeft, hen een geruststellend gevoel geeft. Aandacht van de jongerencoach wordt door de jongeren sowieso op prijs gesteld. Een jongere zegt hierover: *"Soms stuurde de jongerencoach een berichtje: hoe gaat het? Dat vond ik leuk."*

De jongerencoach is over het algemeen goed bereikbaar. Het contact is flexibel en informeel zonder veel formaliteiten of plichtplegingen, zo geven de respondenten aan. *"We hebben contact via de app. Soms spraken we af bij mij thuis of in de buurt. Hij heeft ook wel bij mij op de bank gezeten. Soms zag ik hem op kantoor bij hem. Het contact ging makkelijk, niet te moeilijk doen,"* zegt de jongere. Eén geïnterviewde jongere geeft aan dat zijn jongerencoach goed bereikbaar is per telefoon en per Whatsapp, maar hij zou niet altijd even snel reageren.

#### 4.4.2 Toeleiding naar hulp

Over het algemeen zijn de geïnterviewde jongeren tevreden over de doorverwijzing naar de jongerencoach. De jongeren geven aan dat de wachttijd kort was. De twee jongeren die een jongerencoach hebben gekregen toen hun JB-maatregel was afgelopen omdat ze 18 jaar waren geworden, zijn via JBRR uiteindelijk terecht gekomen bij de jongerencoach. De doorverwijzing ging in beide gevallen *"vrij snel"*. *"Ik kreeg een nummer van hem van Jeugdzorg en ik kon hem zelf bellen,"* aldus de geïnterviewde jongere. De andere jongere zegt dat het *"een paar weken"* duurde voordat hij daadwerkelijk hulp ontving van de jongerencoach na aanmelding door JBRR.

Eén jongere is via haar reclasseringsambtenaar, die ook haar voogd is, doorverwezen naar het wijkteam. Deze jongere geeft aan dat ze binnen een week na aanmelding bij het wijkteam begeleiding heeft gekregen van de jongerencoach. Deze geïnterviewde jongere is tevreden over de doorverwijzing. Ze vindt dat de doorverwijzing erg soepel is verlopen.

De vierde geïnterviewde jongere is via JBRR doorverwezen naar de Vraagwijzer en vervolgens doorverwezen naar het wijkteam. Binnen tweeëneenhalve week na aanmelding bij de Vraagwijzer heeft deze respondent hulp ontvangen van de jongerencoach. Gezien de ernst van haar situatie geeft ze aan dat het wijkteam in de tussentijd alvast psychologische hulp voor haar had ingeschakeld om haar mentaal te ondersteunen om te kunnen gaan met de traumatische ervaringen (ontvoering en uithuwelijking in een ander land). Daarnaast had een wijkteamcoach haar alvast aangemeld bij Werk & Inkomen (via het Jongerenloket) voor een uitkering. Deze jongere vindt de doorverwijzing *"goed geregeld"*. De geïnterviewde jongere geeft aan dat de wachttijd wat haar betreft best langer had gemogen, aangezien ze eigenlijk nog niet toe was om zaken op te pakken en te regelen. Ze zegt dat ze best nog wat tijd kon gebruiken om uit te rusten.

#### 4.4.3 Benadering door de jongerencoach

De geïnterviewde jongeren geven allemaal aan dat ze positieve ervaringen hebben met hun jongerencoach. Ze zeggen over hun jongerencoach: *"de jongerencoach is begripvol"* en *"de jongerencoach kan goed luisteren"*. Een geïnterviewde jongere zegt over zijn jongerencoach: *"Hij is heel relaxed, niet zo'n gestrest type. Hij is makkelijk om mee te praten."*

Een andere geïnterviewde jongerencoach zegt: *“Ze heeft serieuze aandacht. Niet zo maar van: je bent een nummer, maar ze hoort je ook echt.”* Ook als de ondersteuning van de jongerencoach is beëindigd, blijft een jongerencoach soms nog betrokken bij de jongere. Dan is er nog af en toe contact tussen een jongere en de jongerencoach. *“Dan stuurt hij een appje.”*

#### 4.4.4 Samenwerking jongerencoach en andere hulpverleners

Over het algemeen vinden de geïnterviewde jongeren de samenwerking tussen de Vraagwijzer, het wijkteam en JBRR goed verlopen. Bij de respondent met een jeugdbeschermer verloopt de samenwerking met de jeugdbeschermer goed. Er is af en toe overleg tussen de jongerencoach en de jeugdbeschermer. Meer overleg tussen jeugdbeschermer en jongerencoach vindt de respondent niet nodig, omdat alles eigenlijk wel goed gaat. Bij de twee geïnterviewde jongeren die voor hun 18<sup>e</sup> jaar hulp van een jeugdbeschermer ontvingen, was er sprake van een goede overdracht tussen de jeugdbeschermer en de jongerencoach, zo geven ze zelf aan. Bij alle respondenten die een jeugdbeschermer hebben of hebben gehad, lijkt het contact met de jongerencoach intensiever te zijn dan dat met de jeugdbeschermer als het gaat om de frequentie. De beide jongeren zeggen destijds *“niet super veel contact”* te hebben gehad met hun jeugdbeschermer, maar het contact met hun jeugdbeschermer op zich *“ging wel”*. Eén respondent van 16 jaar die momenteel nog een jeugdbeschermer heeft, heeft nog een keer in de 6 weken telefonisch contact. Tijdens dit contact vraagt de jeugdbeschermer hoe het met haar gaat.

Eén geïnterviewde jongere heeft naast de hulp van de jongerencoach ook nog andere hulp van Voorzorg. Dit is begeleiding vanuit het ziekenhuis (vrijwillige hulp). Deze begeleidster van Voorzorg ziet ze een keer in de twee weken. Met haar bespreekt ze alles omtrent de gezinssituatie; haar baby (groeit e.d.) en de relatie met haar vriend, de baby en haarzelf. Met haar jongerencoach bespreekt ze vooral relationele zaken. Zaken omtrent de baby blijven buiten beschouwing, omdat ze anders met twee personen hetzelfde bespreekt. Het meeste contact heeft de respondent met haar jongerencoach.

Twee respondenten hebben vóór de hulp van de jongerencoach ondersteuning ontvangen van een psycholoog van het wijkteam. Deze hulp heeft volgens de jongeren het gewenste resultaat gehad. Ze zijn er tevreden

over. De psychologische hulp is met instemming van het wijkteam en de respondenten beëindigd.

#### 4.4.5 Beslissingen nemen en informatie over de hulp

Uit de interviews blijkt dat de jongerencoach zijn hulp zeker niet opdringt of oplegt aan de jongeren. De respondenten zijn het allemaal eens met de stelling dat ze voldoende informatie krijgen over de hulp. De respondenten zijn allen van mening dat ze samen met hun jongerencoach beslissingen nemen. Een geïnterviewde jongere zegt dat ze altijd luistert naar de adviezen van haar jongerencoach, maar dat zij uiteindelijk zelf degene is die beslist. Als ze het ergens niet mee eens is, dan gebeurt het dus ook niet. Maar dat is tot nu toe niet voorgekomen, zegt ze. Ze is het eigenlijk altijd eens met haar jongerencoach. Op zich is het niet zo vreemd, aangezien het bij de hulp van de jongerencoach eigenlijk vaak gaat om hulp bij het regelen van praktische zaken. Een andere respondent zegt hierover: *“We gingen samen bedenken hoe we iets moesten aanpakken. Daar maakten we een keuze uit. Dan gaf hij aan: dit ga je zo- en- zo regelen.”* Deze gezamenlijke aanpak versterkt het ‘wij-gevoel’ tussen de jongere en de jongerencoach.

#### 4.4.6 Geloof, achtergrond en cultuur

Alle geïnterviewde jongeren vinden dat hun jongerencoach rekening houdt met hun geloof, achtergrond of cultuur. Een geïnterviewde jongere (een meisje) illustreert dit met het volgende voorbeeld: bij het vinden van woonruimte in een appartementencomplex voor jongeren/studentenhuisvesting: *“Toen wij het huis gingen zoeken, vroeg de jongerencoach of ik met jongens mag wonen en of ik dat erg vind. Je woont daar toch met meerdere mensen in een huis.”* Dit in verband met haar islamitische achtergrond. Voor de rest vinden de geïnterviewde jongeren eigenlijk dat hun geloof, achtergrond en cultuur geen rol spelen in de hulpverlening of in het contact met de jongerencoach.

#### 4.4.7 Effect van de hulp

Alle geïnterviewde jongeren vinden dat de hulp van de jongerencoach effect heeft gehad. Ze zijn het unaniem eens met de stelling dat het sinds de hulp beter met hen gaat. Een respondent geeft aan dat ze zonder de hulp eigenlijk niet vooruit zou komen en dat de hulp belangrijk is voor haar toekomst.

Via het wijkteam is de respondent aan een postadres gekomen en aan een paspoort (die had haar moeder van haar had afgepakt bij de ontvoering naar het land van haar ouders). Met een postadres en paspoort kon ze zich weer de gemeente inschrijven en starten met haar leven weer op te rit te krijgen. Via het wijkteam heeft ze een psycholoog toegewezen gekregen om alle traumatische ervaringen te verwerken. De jongerencoach heeft haar geholpen bij het vinden van werk, school en een huis. Ze heeft via het wijkteam woonruimte gevonden en gaat binnenkort verhuizen. Ze logeert tijdelijk bij een vriendin. Ze geeft aan dat de betrokkenheid van de jongerencoach bij de jongere op zich al veel effect sorteert: *“Niet alles hoeft direct goed te gaan, maar alles komt wel goed. Want ze willen mij ook niet alleen laten. Ze willen echt dat alles goed gaat met mij. Gewoon mij hulp geven.”*

Een tweede respondent geeft aan dat het sinds de hulp beter met haar gaat. Door de hulp van de psycholoog van het wijkteam kan ze nu zelf beter haar gedrag reguleren. Ze was namelijk snel geïrriteerd en boos. De psycholoog van het wijkteam heeft haar geleerd hoe ze het beste op andere mensen kon reageren, zo geeft ze aan. De jongerencoach heeft haar geholpen om een school te vinden die geschikt is voor tienermoeders. De coach heeft haar ook geholpen bij het regelen van diverse toeslagen. De school die ze heeft gevonden heeft een speciale klas voor tienermoeders. De school begint om 9.30 uur en biedt opvang voor het kind. Ook zijn er kooklessen. De respondent moet nog beginnen op deze school, maar ze heeft er veel zin in.

Een andere respondent geeft aan dat hij door de hulp van de jongerencoach die hij ongeveer 2 à 3 maanden lang ontving, heeft geleerd om zelfstandig de ontstane problemen rondom zijn zorgverzekering en studiefinanciering aan te pakken door zelf te telefoneren met instanties. *“In het begin had ik problemen met de studiefinanciering. Ik had niet alle gegevens compleet. Eerst moest ik zelf bellen van de jongerencoach. Maar als ik er niet uitkwam, dan kon ik altijd terugvallen op hem. Het is beter als iemand je kan helpen als je er zelf niet uitkomt.”* Deze respondent zegt dat de hulp zeker effect heeft gehad. Het gaf hem *“een rustig gevoel. Je hebt je ding op orde, qua papieren.”*

De laatste respondent geeft aan dat de hulp van de jongerencoach hem vooral *“erg oplucht.”* Door de hulp lukt het hem om beter te communiceren met zijn ouders. Hij zegt het makkelijker te vinden om dingen te zeggen.

De jongerencoach heeft hem ook geleerd om met geld om te gaan, zegt hij.

## 4.5 Samenvatting

In dit hoofdstuk zijn de ervaringen over de jeugdhulp besproken van jongeren met een niet-westerse migratie-achtergrond. Het is opvallend dat de geïnterviewde jongeren zeer positief zijn over de ontvangen jeugdhulp. Hierbij moet worden opgemerkt dat er sprake kan zijn van een lichte 'onderzoeksbias'. Vrijwel nergens in de interviews klinkt enige wanklank. Dit kan komen doordat er geen check heeft kunnen plaatsvinden, de instellingen uitsluitend jongeren met positieve ervaringen hebben aangeleverd.

Er is over het algemeen sprake van een grote tevredenheid onder de respondenten over de hulp van het wijkteam en de jongerencoach. Er is sprake van regelmatig contact, vooral via de app. De jongeren waarderen het vooral dat ze de jongerencoach bij problemen altijd kunnen bellen of appen. Alleen bij hoge uitzondering zeggen ze hiervan gebruik te maken. Buiten de reguliere gesprekken om doen de jongeren namelijk geen beroep op de jongerencoach, zo zeggen de geïnterviewde jongeren. De hulp van de jongerencoach is verschillend van aard; van heel praktisch, zoals het regelen van een huis, uitkering, toeslagen, een opleiding, een woning, tot hulp bij het bewaren van het overzicht of bij het maken van een keuze omtrent school of werk. Maar ook voor emotionele ondersteuning (in de relationele sfeer of in het contact met ouders of hun eigen gevoelens), kunnen de jongeren bij de coach terecht.

Het contact met de jongerencoach vindt plaats zonder veel formaliteiten of plichtplegingen. De geïnterviewde jongeren vinden de jongerencoach over het algemeen goed bereikbaar, flexibel en informeel. Veel contact verloopt via de Whatsapp. Over het algemeen zijn de geïnterviewde jongeren tevreden over de doorverwijzing naar de jongerencoach. De jongeren geven aan dat de wachttijd kort was. Van één week tot ongeveer *‘enkele weken’*.

Over de samenwerking van de jongerencoach met andere hulpverleners (Vraagwijzer, wijkteam en JBRR) zeggen de jongeren dat dat goed is.



De jongeren die ook een jeugdbeschermer hebben of hebben gehad zeggen dat er voldoende overleg is tussen de jongerencoach en jeugdbeschermer of dat er sprake is geweest van een goede overdracht van de jeugdbeschermer naar de gezinscoach. De jongeren met een jeugdbeschermer, hebben af en toe contact met hem of haar. Het contact met de jongerencoach lijkt frequenter te zijn, vergeleken met het contact met de jeugdbeschermer.

Uit de interviews blijkt dat de jongerencoach zijn hulp zeker niet opdringt of oplegt aan de jongeren. De respondenten zijn het allemaal eens met de stelling dat ze voldoende informatie krijgen over de hulp. De respondenten zijn allen van mening dat ze samen met hun jongerencoach beslissingen nemen.

Alle geïnterviewde jongeren vinden dat hun jongerencoach rekening houdt met hun geloof, achtergrond of cultuur. Maar de geïnterviewde jongeren vinden eigenlijk dat geloof, achtergrond en cultuur geen rol spelen de hulpverlening of in het contact met de jongerencoach. Alle geïnterviewde jongeren vinden dat de hulp van de jongerencoach effect heeft gehad.

Ze zijn het unaniem eens met de stelling dat het sinds de hulp beter met hen gaat. Genoemde effecten van de hulp van het wijkteam en van de jongerencoach zijn:

- Meer zicht op een toekomst, zoals het vinden van werk, , het vinden van een geschikte school of opleiding.
- Praktische effecten, zoals het regelen van huisvesting, het verkrijgen van een postadres, een uitkering, een paspoort, vervoersmogelijkheden zoals een opgeladen OV-chipkaart of een fiets,
- Mentale effecten en emotionele steun, zoals een opgelucht gevoel omdat de administratie/studiefinanciering op orde is en er overzicht is ontstaan bij de jongere.
- Vaardigheden, zoals het beter kunnen communiceren met ouders of vrienden, het beter kunnen omgaan met geld.

- Het regelen van psychologische hulp om beter te kunnen omgaan met traumatische ervaringen of om het eigen gedrag beter te kunnen te reguleren.

Op de vraag om twee verbeterpunten te noemen voor de jeugdhulp/jeugdzorg in Rotterdam, zeggen alle geïnterviewde jongeren geen punten te kunnen noemen. Ze zijn tevreden over de ontvangen hulp en hebben *“niets te klagen”*.

## 4.6 Reflectie

Het lijkt erop dat de hulp van jongerencoaches goed aansluit bij de behoeften van de niet-westerse jongeren, juist ook ondersteuning met concrete, praktische zaken zoals contact met instanties en bureaucratische regelingen. Uit literatuur is bekend dat niet-westerse jongeren over het algemeen minder sociaal kapitaal hebben dan autochtone jongeren. Sociaal kapitaal is ongelijk verdeeld: zo beschikken hoger opgeleiden en autochtonen over grotere en kansrijkere netwerken.<sup>8</sup> Deze netwerken zorgen waarschijnlijk voor meer kennis van bureaucratische instanties en regelingen.

Een ander punt waardoor de hulp van jongerencoaches goed lijkt aan te sluiten bij de jongeren, is dat zij uitgaan van de leefwereld van de jongeren en flexibel beschikbaar zijn.

In hun studie naar ondersteuning van cliënten met een migratieachtergrond noemen Tan, Bakkema en Öry (2008) dat de houding en vaardigheden van de professional doorslaggevend zijn voor het slagen van (opvoedings)ondersteuning aan deze cliënten. Als belangrijke vaardigheden onderscheiden zij onder meer waakzaamheid voor vooroordelen, belangstelling tonen, flexibel met de tijd omgaan en een positieve benadering gebruiken.<sup>9</sup> De drie laatste aspecten komen terug in de interviews met de jongeren.

<sup>8</sup> Van Eijk et al, 2015; SCP, 2014.

<sup>9</sup> Tan et al., 2008, in: Bellaart & Day, 2017.

De grotere tevredenheid over de hulp van de jongerencoach onder de geïnterviewde jongeren met migratie-achtergrond vergeleken met jongeren zonder migratie-achtergrond, zou ook kunnen komen doordat de jongeren met een migratie-achtergrond vaak gekenmerkt worden door een behoorlijke problematiek (contact met justitie, tienerzwangerschap, ontvoering/ uithuwelijking). Het wijkteam en de jongerencoach moeten in dergelijke gevallen vaak veel 'uit de kast moet trekken' qua interventies vergeleken bij de hulp aan jongeren zonder migratie-achtergrond (meer gedragsproblematiek). De hulp is dan ook vaker heel praktisch en concreet (regelen van een postadres, paspoort, uitkering, huisvesting, hulp bij aanvraag toeslagen), vaak gecombineerd met emotionele/psychologische ondersteuning. Uit de interviews blijkt dat deze interventies volgens de jongeren effect hebben gehad als het gaat om het oplossen van hun problemen en dat ze daarover ook erg tevreden zijn. Door de hulp van het wijkteam en de jongerencoach is het de geïnterviewde jongeren gelukt om hun leven weer op de rit gekomen. Deze mogelijke verklaring voor de grotere waardering onder jongeren met een migratie-achtergrond zou als interessante hypothese verder onderzocht kunnen worden.

Het was lastig om tijdens de interviews een wat diepgaander gesprek te voeren met de jongeren. Mogelijk speelt schaamte over eigen problematiek hierin een rol. Uit literatuur is bekend dat schaamte en minder probleemherkenning een rol spelen bij niet-westerse gezinnen<sup>10</sup>. Met name jongens geven aan in de interviews dat er weinig aan de hand was bij hen, terwijl ze niet voor niets ondersteuning van een jongerencoach krijgen. Ook is er bij een JB-maatregel meestal forse problematiek, maar die kwam weinig terug in de interviews met deze jongens. Volgens de jongerencoaches duurt het vaak lang om het vertrouwen te winnen van deze jongeren. Daarom raden we aan om voor een vervolgonderzoek kritisch te kijken naar de meest geschikte onderzoeksmethode voor deze groep, in afstemming met de jongerencoaches.

---

<sup>10</sup> Tierolf et al., 2017; Mourik, K. van, 2018.

# 5 Ervaringen van ouders met Jeugd-GGZ

## 5.1 Inleiding

De gemeente Rotterdam wil graag weten hoe ouders denken over de hulp die ze voor hun kind krijgen van de Jeugd-GGZ. Binnen de jeugdhulpcliënten is de groep cliënten van Jeugd-GGZ een grote groep, die grotendeels buiten het beeld van de gemeente in hulp komt (via de huisarts).

Jeugd-GGZ biedt hulp bij de begeleiding en behandeling van psychische problemen of psychiatrische aandoeningen bij kinderen en jongeren. Voor lichte psychische problemen is er basis GGZ. Een behandeling binnen de basis GGZ kan bestaan uit gesprekken met bijvoorbeeld een psycholoog of psychotherapeut. Ook een internetbehandeling (e-health) is mogelijk. Voor zwaardere problemen is er gespecialiseerde GGZ.

Voor de Jeugd-GGZ is een verwijzing nodig van een deskundige in dienst van (of namens) de gemeente (bijvoorbeeld wijkteam, sociaal team), een huisarts, medisch specialist of jeugdarts

Het is onduidelijk waarom de respons zo laag is. Mogelijke verklaringen kunnen zijn dat het bij behandelaars niet voldoende op hun netvlies staat om ouders te benaderen voor het onderzoek, dat behandelaars huiverig zijn om ouders te vragen omdat ze niet weten wat ouders gaan vertellen of dat ouders geen tijd of zin hebben om mee te doen aan een dergelijk interview.

Op basis van drie interviews die qua ervaring zeer divers waren, kunnen we geen algemene uitspraken doen over deze groep cliënten<sup>11</sup>. Om die reden is ervoor gekozen om in dit hoofdstuk de situaties van de drie geïnterviewde cliënten apart te beschrijven. Ingegaan wordt op de thema's 'ervaringen met de toeleiding naar hulp', 'ervaringen tijdens de hulp' en 'ervaren effecten van hulp'. Bij de cliënten die geïnterviewd zijn, merken we op dat één cliënt alleen ervaringen kon vertellen over de toeleiding van hulp omdat de hulp nog niet gestart was. De interviews vonden plaats in de periode juni-september 2018.

## 5.2 Onderzoekopzet

De werving van ouders is uitgezet via contactpersonen van enkele GGZ-organisaties (Lucertis, Mentaal Beter en RIOzorg). In eerste instantie is geprobeerd om tien ouders te werven voor deelname aan een focusgroep. Dit leverde één cliënt op die bereid was om deel te nemen. Vanwege deze zeer lage respons is de geplande focusgroep afgezegd en is besloten de onderzoeksmethode te veranderen in een individueel interview. De werving is wederom via de contactpersonen uitgezet. Dit leverde twee cliënten op.

## 5.3 Resultaten

*Interview 1: Moeder van een 15-jarige dochter met emotionele problematiek. Dochter is door de jeugdverpleegkundige van het CJG via de huisarts verwezen naar een GGZ-organisatie.*

Dochter heeft na het gesprek met de huisarts enkele maanden moeten wachten op een intake bij de GGZ-organisatie. Moeder is hier verbaasd over omdat ze van de jeugdverpleegkundige begrepen had dat er aanleiding was voor spoed.

<sup>11</sup> Dit is in tegenstelling tot de resultaten in hoofdstuk 4 waar vier jongeren zijn geïnterviewd. De uitkomsten onder deze jongeren

waren echter minder divers en meer in dezelfde richting waardoor de resultaten meer in algemene zin beschreven konden worden.

Ze ervaart de stap naar de huisarts als een extra stap en vraagt zich af waarom de jeugdverpleegkundige van het CJG niet direct naar de GGZ kan doorverwijzen. Moeder had graag meer geïnformeerd willen zijn over de stappen. Moeder geeft ook aan kortere lijnen te willen en iemand die het proces bewaakt om te zorgen dat het soepel verloopt. De verwachting van moeder was anders dan hoe het nu gelopen is.

*“Je hebt dan CJG, en de huisarts en jeugdhulp. Dan lijkt het dat ze naar elkaar doorverwijzen en dan is het klaar of zo. Het had mij logischer geleken dat je in elk geval die verpleegkundige die dat heeft geconstateerd, dat die een soort rol blijft krijgen. Dat die het overziet dat het weer goedkomt. Ik weet helemaal niet of het goed komt. En dat de jeugdverpleegkundige meteen kan doorverwijzen. Want het is ook zo'n extra stap, de huisarts. Ik weet niet waarom. Geef het CJG de mogelijkheid om direct door te verwijzen.”*

Voor de ouders is het ook onduidelijk hoe lang het gaat duren. *“Het is wel fijn als je weet wat de route is, als er een standaard route is. Ze zeiden spoed. Er was wel gezegd van, u wordt binnen vier weken terug gebeld. Ik ben zo iemand die dan na twee weken gaat bellen. Het was ook december en zo, ik denk laat ik maar gewoon doen alsof ik gek ben.”*

Moeder heeft geen contact gehad met het wijkteam. De GGZ-organisatie moest wel bij het wijkteam toestemming vragen. *“Volgens mij hebben ze dat bij de intake wel uitgelegd dat ze het in het wijkteam zouden bespreken en dat ze toestemming van de gemeente moesten hebben. Maar dat het lang duurde en volgens mij hebben we nog steeds geen toestemming van de gemeente. Op een gegeven moment hebben ze gezegd, we beginnen toch maar, zoiets. Ik weet niet of ik dat mag zeggen.”*

Afgezien van de lange wachttijd is de ervaring van moeder met de intake bij de GGZ-organisatie positief. Dochter heeft wekelijks gesprekken en ouders ongeveer één keer in de maand. Moeder geeft aan het prettig te vinden dat ouders ook gesprekken krijgen. *“Wat ik fijn vind is dat we samen een gesprek hebben, maar ook apart. Dan kun je net iets opener spreken. Wat ik ook zou willen weten, wat is nou slim? Ik denk altijd van we hebben maar twee kinderen, jullie zien er heel veel. Moet je nou juist er bovenop gaan zitten of ruimte geven. Kun je me advies geven wat nou slim zou zijn. Dus dat zou ik nog uiteindelijk eruit willen halen.”*

Het diagnosetraject loopt nog. Moeder geeft aan goed geïnformeerd te worden. *“Ik vind ze ook goed bereikbaar. Ik kan gewoon mailen en dan krijg ik gewoon antwoord. Dat doe ik niet de hele tijd, tot nu toe heb ik twee keer gemaild en dan wordt het vrij praktisch opgelost.”*

Op de vraag of hulpverleners sensitief zijn voor individuele verschillen zoals religie of cultuur, geeft moeder aan dat haar beide dochters geadopteerd zijn en waar ze altijd voor ‘waakt’ is dat adoptie gezien wordt als de verklaring voor alles. *“Mijn dochters zijn geadopteerd. En waar ik altijd voor waakt is dat die uitzondering meteen een verklaring is voor alles. Van ze is geadopteerd, nou dan is het vast wel.... Bij de intake vragen ze natuurlijk, is het erfelijk, komt het in de familie voor? En dan zeggen wij, weten we niet want ze is geadopteerd. En dan zie je iedereen reageren van oh, kijk! Dan denk ik zo makkelijk kom je er niet vanaf. Dat ik denk, je kan ook zo gevoelig zijn dat je de mainstream niet meer ziet. Je moet eigenlijk heel open kijken en dan niet zo van oh, je bent religieus dus. Oh, je ouders zijn gescheiden, dus. Oh je bent geadopteerd, dus. Dat daar alles aan wordt opgehangen. Terwijl ik denk, dat verschilt ook heel erg per persoon.”*

Moeder heeft duidelijke verwachtingen over het effect van de hulp, maar geeft ook blijk van een realistische houding. Ze verwacht dat haar dochter door de hulp meer zelfkennis krijgt en tools om beter met haar somberheid om te gaan. Moeder verwacht geen spectaculaire veranderingen. *“Ze is wel een beetje het glas halfleeg-typje. Dat zal ook wel zo blijven.”*

Over de daadwerkelijke effecten van hulp valt nog weinig te zeggen omdat de hulpverlening net gestart is. Moeder geeft wel aan dat ze het positief vindt dat haar dochter naar de hulpverlener gaat, dat ze wat meer praat en dat de automutilatie gestopt is. Bij ouders zijn in ieder geval nu al de prioriteiten in de opvoeding verschoven, aldus de moeder. Voorheen zaten beide ouders hun dochter erg op de huid wat school betreft, nu doen ze dat minder. Moeder vindt het lastig om aan te geven of deze veranderde houding toe te schrijven is aan de hulp.

Moeder hoopt niet dat ze op een gegeven moment te horen krijgt dat de tijd op is en dat de hulp stopt. Moeder weet niet hoe lang een dergelijk traject loopt. Ze zou het prettig vinden dat als de hulp op een gegeven moment stopt dat er dan na een half jaar nog een gesprek is.



Uit deze casus blijkt vooral dat de lange wachttijd plus de onduidelijkheid bij het doorverwijzen en de onduidelijkheid over duur en follow up van een behandeltraject, het vertrouwen bij de moeder in het hulpverleningstraject van haar dochter, niet ten goede komt. Een duidelijke planning en goede communicatie aan het begin van het traject zouden een oplossing kunnen zijn.

*Interview 2: Vader van een 10-jarige zoon met ADHD. Zoon staat op de wachtlijst voor behandeling.*

Vader geeft in het interview aan zelf kenmerken van ADHD te vertonen en herkent deze kenmerken ook bij zijn zoon. Zijn zoon is een actief baasje, druk en heeft moeite met concentratie. Hij doet het vooralsnog goed op school; hij is dus niet doorverwezen op advies van leerkrachten. Vader is bezorgd over zijn zoon en heeft daarom zelf aan de bel getrokken bij de GGZ-organisatie om te voorkomen dat zijn zoon in zijn latere leven, net als hijzelf, tegen problemen aanloopt als gevolg van zijn vermoedelijke ADHD. Vader verwacht namelijk van de hulpverleners ook te leren hoe hij het beste met zijn zoon om kan gaan want omdat hijzelf ADHD heeft zegt hij een 'blinde vlek' te hebben als het gaat om de juiste omgang/benadering van zijn zoon. Als het gaat om de effecten van hulp, dan hopen de ouders handvatten te krijgen, vooral over hoe ze met hun zoon om kunnen gaan.

Vorig jaar heeft de intake van zijn zoon plaatsgevonden. Vader zegt dat ze hier drie maanden op hebben moeten wachten. Zoon staat nu nog steeds op een wachtlijst voor behandeling. De reden dat alles zo lang duurt, is volgens vader dat er allerlei hulpverleners bij de GGZ-instellingen zijn vertrokken. Er is ondertussen wel een behandelplan opgesteld.

Vader voelt zich door het lange wachten helemaal niet serieus genomen en hij is daarover zeer verbolgen. *"Het is geestelijke gezondheidszorg. Dat kan niet, dat is van de zotten! Zorg dat daar versnelling in blijft zitten!"* zo luidt zijn dringende advies.

Vader is evenmin te spreken over de vele personele veranderingen bij de instellingen, waardoor cliënten vaak opnieuw hun verhaal moeten doen. De vele personeelsswisselingen en de lange wachttijden verergeren de problematiek volgens hem alleen maar. Vader zegt dat het lange wachten ten koste gaat van rust in het gezinsleven. *"Want je krijgt beiden (ouders en zoon) geen handvat om ermee om te gaan."*

Vader is tevreden over bejegening van de medewerkers van de GGZ-organisatie. Hij benadrukt het belang van een second opinion omdat hij vindt dat een kind anders misschien te snel een stempel krijgt. Vader maakt zich namelijk zorgen over dat kinderen in het algemeen, en zijn zoon in het bijzonder, al te gemakkelijk het stempel van ADHD krijgen.

Uit deze casus blijkt vooral dat de vele personeelsswisselingen bij de GGZ-instellingen en de lange wachtlijsten als gevolg hiervan een sterke negatieve uitwerking hebben op het vertrouwen in het hulpverleningstraject bij de vader in dit geval. Sterker nog: de lange wachttijd veroorzaakt enorme gefrustreerdheid bij de ouders, waardoor de nog te starten therapie/hulpverlening met '1-0' achter komt te staan.

*Interview 3: Vader en moeder met 7-jarige zoon met ADD en lichamelijke problemen door vroeggeboorte. De ouders krijgen hulp van wijkteam en GGZ-organisatie.*

Ouders hebben sinds drie jaar contact met het wijkteam omdat hun zoon een ontwikkelingsachterstand heeft en thuis niet goed hanteerbaar is. Ouders wisten niet wat er met hun zoon aan de hand was. In deze periode hebben ze met vijf verschillende wijkteammedewerkers te maken gehad. Met de adviezen van de wijkteammedewerkers konden ze niet zoveel. Vorig jaar is er bij de afdeling Kinder- en Jeugdpsychiatrie van het Sophia Kinderziekenhuis de diagnose ADD gesteld. Ouders hadden verwacht dat als ze een diagnose zouden hebben, er gespecialiseerde hulp zou komen. *"Het wijkteam had altijd gezegd: als er een diagnose is, kunnen we gespecialiseerde hulp inzetten. Dat is niet gebeurd. We hebben nu zeker al een jaar die diagnose. We zijn al een jaar aan het sukkelen om de juiste hulp te vinden"*, aldus de moeder.

Ouders krijgen wel hulp van een medewerker die vanuit een GGZ-organisatie in het wijkteam zit. Wat ouders frustrereert is dat ze van het wijkteam steeds te horen krijgen dat ze maar tijdelijk hulp mogen geven. *"Iedere keer wordt er gezegd: Ze mag maar drie maanden komen. Aan het einde van het jaar stopt ze. Het is wat gaan rommelen. Wij willen langdurige zorg, maar het wijkteam levert alleen kortdurende zorg."* Het wijkteam geeft hier geen duidelijkheid over. Ouders geven aan dat ze het moeilijk vinden om met deze onzekerheid om te gaan.

Vader vertelt: *"Ik verwacht dat er iemand komt die zegt: 'Dit gaat moeilijk voor ons worden. We gaan je doorverwijzen naar een andere instantie.' Dat had misschien twee jaar geleden al moeten gebeuren. En niet elke keer maar blijven hangen. Want we hebben veel tijd verloren. Wij weten ook niet wat we met onze zoon aan moeten. Dat is het 'm. Ik verwacht dat hier iemand komt die de situatie kan inschatten, die teruggaat naar de gemeente en het er met collega's over heeft. 'Het gaat zo en zo in het gezin. We moeten verder pakken.' We moeten zelf aanvragen dat we andere hulp nodig hebben. Dan moet ik het zelf gaan zeggen."*

Ouders zijn tevreden over de hulp die ze krijgen van de medewerker van de GGZ-organisatie. In eerste instantie zat deze medewerker in het wijkteam, maar daar is ze uitgegaan. Deze medewerker begeleidt nog wel het gezin, maar doet dit omdat ze zich erg betrokken voelt bij dit gezin en enige continuïteit in de hulp wil behouden. Ze komt één keer in de twee weken. Moeder vertelt: *"Het gedrag van onze zoon gaat op en neer. Dat hebben wel meer kinderen. Er zijn pieken en dalen. Sinds zij er is, is er een wat rechtere lijn. De schommelingen van zijn gedrag zijn niet meer zo heftig. Dat komt omdat zij ons goede, gerichte adviezen geeft waar we wat mee kunnen. We bespreken een situatie van waar we tegenaan lopen, zij geeft dan advies en daar kunnen wij weer mee verder. Iedere ontwikkelingsfase doorlopen we met haar."*

Ouders ervaren het als erg prettig dat het wijkteam en de medewerker van de GGZ aan huis komen. Het zou voor de ouders een drempel zijn om zelf naar de GGZ-organisatie te gaan. *"Voor mij zou dat een hele drempel zijn. Ik ben op, dat is gewoon zo. Ik ervaar het als best wel zwaar. Als ik dan ook nog ergens naartoe moet voor zulke gesprekken, dan is dat best zwaar. Het doet veel met je, vind ik."*

Ouders hebben een klacht ingediend bij de gemeente. De conclusie van de gemeente is dat er door personele veranderingen in het wijkteam dingen zijn misgelopen. *"Ze hebben aangegeven dat er niet doorgepakt is. Dat is waar het stroef gaat, op het financiële stuk. Dan zeggen wij weer: 'Daar heb ik niets meer te maken. Ik wil dat niet weten. Ik wil gewoon goede zorg voor mijn zoon.'"*

Uit deze casus komt naar voren dat er door de vele personeelsswisselingen in het wijkteam veel onduidelijkheid bij de ouders is ontstaan over de hulp voor hun zoon.

Er lijkt sprake van een discrepantie tussen wat het wijkteam vindt wat nodig is aan hulp en waar ouders zelf behoefte aan hebben, namelijk langdurige ondersteuning vanuit een gespecialiseerde instelling in plaats van kortdurende ondersteuning vanuit het wijkteam. Ouders hebben weinig vertrouwen in het wijkteam.

## 5.4 Samenvatting

Wat uit de drie interviews opvalt is dat ouders niet tevreden zijn over de toeleiding naar hulp. Dit heeft te maken met de route er naartoe (kan er niet direct vanuit de jeugdverpleegkundige van het CJG doorverwezen worden naar de GGZ?), lange wachttijd of onduidelijkheid over hoe lang het gaat duren voordat de intake of de start van de behandeling plaatsvindt. Bij één van de ouders die zijn geïnterviewd speelt dat ze vinden dat ze toegeleid willen worden naar meer gespecialiseerde hulp in plaats van de hulp die ze van het wijkteam ontvangen. Voor hen is er veel onduidelijkheid en onzekerheid over de hulp. Een ouder geeft aan dat hij zich door de lange wachttijd niet serieus genomen voelt. Het zorgt voor frustratie en gaat ten koste van rust in het gezinsleven.

De geïnterviewde ouders zijn tevreden over de hulp die ze ontvangen van de jeugd-GGZ. Positieve punten die benoemd worden zijn bejegening en dat ze tijdens het traject goed geïnformeerd worden. Een ouder geeft aan het prettig te vinden dat er ook gesprekken met de ouders zijn waar hun dochter niet bij is. Een andere ouder benoemt het prettig te vinden dat het wijkteam en de jeugd-GGZ aan huis komen.

Ouders kunnen nog niet veel vertellen over de effecten van hulp. Wat wel naar voren komt, is dat ouders behoefte hebben aan handvatten om met hun kind om te gaan.

Een verbeterpunt is om ouders meer te informeren over de wachttijden en over de duur van een traject.

# Bijlage A

Bellaart, H, et al. (2018). *Wijkteams voor álle doelgroepen effectief. Diversiteitskader met praktische tips*. Kennisplatform voor Integratie en Samenleving.

Eijk, G. van, T. Reeskens & S. Keuzenkamp (2015). *Ongelijkheid in Nederland*. Sociologie, Volume 11, Number 3, 1 October 2015, pp. 317-328(12). Amsterdam University Press.

Mourik, K. van (2018). *Cultural adaptation of a parenting intervention for parents in multi-ethnic disadvantaged neighborhoods*. PhD. Universiteit Leiden.

Tan, N., Bekkema, N. & F. Öry (2008). Toepasbaarheid van opvoedingsondersteuning voor Marokkaanse en Turkse gezinnen in Nederland. Leiden: TNO Kwaliteit van Leven. In: Bellaart, H & M. Day. (2017). *Wijkteams en diversiteit. Hoe wijkteams inspelen op etnisch-culturele diversiteit*. Kennisplatform Integratie en Samenleving.

Sociaal Cultureel Planbureau (2014). *Verskil in Nederland*. Sociaal en Cultureel Rapport 2014. Redactie: Cok Vrooman, Merve Gijsberts, Jeroen Boelhouwer.

Tierolf, B., M. Steketee, R. Gilsing, H. Bellaart (2017). *Leefomstandigheden van kinderen met een migratieachtergrond. Feiten en cijfers*. Kennisplatform Integratie en Samenleving.

Toetscommissie Interventies Jeugd (2012). *ICM Jeugd in Rotterdam. Toetsing van zes varianten intensief casemanagement voor jongeren van 12 tot 24 jaar*. Gemeente Rotterdam.



## Kennis voor een sterk Rotterdams beleid

Onderzoek en Business Intelligence is een afdeling binnen de gemeente Rotterdam. De afdeling verzamelt informatie en doet onderzoek voor het maken en uitvoeren van beleid door de gemeente Rotterdam. Het onderzoek gaat over onderwerpen als gezondheid, zorg, onderwijs, re-integratie, demografie, ruimtelijke ordening en veiligheid. Soms is de gemeentelijke organisatie het onderwerp, vaker gaat het over de stad en haar bewoners. Het doel is steeds om met deze verzamelde kennis het beleid en de bedrijfsvoering van de gemeente te verbeteren.

### Auteurs



Pascal Kreijen



Justine Anschütz



Dave Bruggeling



Petra van de Looij



Gemeente Rotterdam