



Cliëntervaringsonderzoek jeugdigen: hun perspectief

Een verkennend onderzoek naar de ervaringen van jeugdigen in Almere met (intensieve) ambulante ondersteuning

Natasja Hornby, Pamela Jakobs en Charlotte Vissenberg

Lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg
Hogeschool Windesheim, domein Almere
5 maart 2021
In opdracht van Gemeente Almere

Inhoud

Achtergrond.....	3
Doelstelling.....	3
Onderzoeksvragen.....	3
Methode.....	4
Onderzoeksdesign.....	4
Dataverzameling.....	4
Analyse.....	4
Resultaten.....	5
Achtergrondkenmerken onderzoekspopulatie.....	5
Toegang tot de jeugdhulp.....	5
De uitvoering en ervaren effecten met betrekking tot de jeugdhulptrajecten.....	7
Tips van de jeugdigen.....	11
Conclusie en aanbevelingen.....	12
Conclusie.....	12
Aanbevelingen.....	13
Referenties.....	15
Federatie Medisch Specialisten (2013). Eye Movement Desensitization and Reprocessing. Verkregen van https://richtlijndatabase.nl	15

Achtergrond

Sinds 2016 is in de Jeugdwet opgenomen dat gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek naar de jeugdhulp dienen uit te voeren. Onderzocht moet worden wat de ervaringen zijn van jeugdigen met de gemeentelijke voorzieningen in het kader van de Jeugdwet en welk effect burgers hebben ondervonden van deze voorzieningen op het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, het verbeteren van hun zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie. Iedere gemeente is vrij in de keuze voor de invulling van het onderzoek.

De afgelopen jaren heeft gemeente Almere met dit doel enquêtes uitgezet onder Almeerse jeugdigen die gebruik maakten van jeugdhulp. De respons daarop was echter laag, waardoor er onvoldoende informatie verzameld werd. Daarnaast hebben de wethouder en de gemeenteraad aangegeven behoefte te hebben aan meer duidende informatie, verhalen uit de stad, die zicht geven op het perspectief op de geboden hulp en ondersteuning van de jeugdigen zelf.

Gemeente Almere heeft het lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg van Hogeschool Windesheim opdracht gegeven tot het uitvoeren van dit onderzoek.

Doelstelling

Het project heeft tot doel de ervaringen van Almeerse jeugdigen met de (intensieve) ambulante jeugdhulp in kaart te brengen. We willen nagaan hoe de jeugdigen de toegang tot de hulp hebben ervaren, wat hun perspectief op de geboden hulp en ondersteuning is en welke effecten deze volgens hen heeft (gehad). De resultaten van het onderzoek worden gebruikt als input voor de gemeenteraad en wethouders bij het nemen van besluiten en het uitzetten van acties gerelateerd aan voorzieningen voor deze groep jeugdigen.

Onderzoeksvragen

In dit project staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

1. Op welke wijze hebben jeugdigen (en hun ouders) de toegang tot de (intensieve) ambulante ondersteuning en de uitvoering van deze (intensieve) ambulante ondersteuning ervaren? Wat werkte hierbij volgens hen bevorderend en belemmerend en op welke wijze kunnen professionals, zorgaanbieders, en de gemeente hier volgens hen op inspelen?
2. Wat zijn volgens jeugdigen (en hun ouders) de ervaren effecten van de (intensieve) ambulante ondersteuning? Wat zijn volgens hen helpende en niet helpende elementen en op welke wijze kunnen professionals, zorgaanbieders, en de gemeente hier volgens hen op inspelen?

Methode

Onderzoeksdesign

Om bovenstaande onderzoeksvragen te beantwoorden en daarnaast tegemoet te komen aan de behoefte aan ervaringsverhalen van jeugdigen, is gekozen voor een kwalitatieve methode van data verzameling. Daarbij wordt gebruik gemaakt van semigestructureerde diepte interviews op basis van een topiclijst. Initieel was het doel 12 jeugdigen te selecteren, die geworven zouden worden via het netwerk van het Lectoraat KIOZ van Hogeschool Windesheim.

Dataverzameling

Onderzoekers van het lectoraat hebben 14 organisaties benaderd, waaronder scholen, organisaties voor jeugdhulpverlening en jeugdigenorganisaties. De werving verliep zowel digitaal (via e-mail) als telefonisch en fysiek, door het afleggen van bezoeken aan de organisaties. Ondanks deze inspanningen is het niet gelukt om de voorgenomen 12 jeugdigen te interviewen. Dit is ons inziens vooral een gevolg van de maatregelen rond COVID-19. Deze maatregelen maakten het ingewikkelder om fysiek met jeugdigen in contact te treden en hen te interviewen. Een aantal jeugdigen heeft bijvoorbeeld aangegeven niet digitaal geïnterviewd te willen worden, omdat dat zou betekenen dat hun ouder(s) hen zouden kunnen horen tijdens het interview.

Samen met de opdrachtgever is er tot een alternatief besloten, waarbij 7 jeugdigen zijn geïnterviewd in de periode mei 2021- oktober 2021. Deze data is aangevuld met zes diepte interviews met drie jeugdigen en drie ouders uit Almere die zijn afgenomen na juni 2019 in het kader van andere projecten naar ervaringen met jeugdhulp.

De uitkomsten van dit onderzoek zijn tot slot gevalideerd is aan de hand van resultaten van eerdere, vergelijkbare en relevante onderzoeken van het lectoraat.

De gemiddelde duur van de interviews was 50 minuten. Voorafgaand aan het interview is de jeugdige om toestemming gevraagd voor het verzamelen van (persoons) gegevens, opname van het interview, het gebruik van de informatie voor onderzoek en het verwerken van de informatie ten bate van de gemeente Almere. Als de jeugdige jonger dan 16 jaar is werden zijn of haar gezagsdragers ook om deze toestemming gevraagd. De jeugdigen hebben een tegoedbon van 15 euro ontvangen voor deelname aan het onderzoek.

Analyse

De interviews zijn afgenomen aan de hand van een topiclijst en verbatim getranscribeerd. De data is vervolgens thematisch gecodeerd en geanalyseerd met behulp van kwalitatieve analyse software. De resultaten zijn daarop gevalideerd door een verdiepende analyse uit te voeren, waarbij de gevonden resultaten werden vergeleken met eerdere, vergelijkbare en relevante onderzoeken van het lectoraat.

Resultaten

Achtergrondkenmerken onderzoekspopulatie

Achtergrondkenmerken	Interviews huidig onderzoek (n=7)	Interviews jongeren eerder onderzoek (n=3)
Leeftijd in jaren (gem, range)	19 (14 - 28)	16 (15-18)
Geslacht		
Vrouw	4	3
Man	3	0
Aantal gem. ingezette interventies	4 (3 – 6)	5 (naar schatting)
Hulp tijdens interview		
Ja	5	3
Nee	2	0
Verblijfplaats tijdens onderzoek		
Bij ouder(s)	-	-
Zelfstandig	3	-
Begeleid wonen	1	1
Gesloten behandelgroep	3	1
Onbekend	-	1

Toegang tot de jeugdhulp

Problematiek voorafgaand aan de jeugdhulp

De respondenten zeggen dat zij in een bepaalde vorm ondersteuning nodig hadden bij de problemen die zij of hun ouders hadden voordat jeugdhulp in beeld kwam. De problemen die door de respondenten zijn genoemd als aanleiding voor jeugdhulp lopen uiteen.

Een deel van de respondenten geeft aan dat er meerdere problemen tegelijkertijd speelden voordat zij jeugdhulp kregen, zoals ouder- en kind problematiek. De meerderheid van de respondenten zegt dat de problematiek van hun ouders een belangrijke oorzaak is geweest voor de problemen waarvoor zij hulp krijgen of hebben gekregen. Dit komt overeen met de resultaten van de interviews met de jeugdigen uit 2019. Deze groep respondenten geeft aan dat zij door hun ouders zijn verwaarloosd als gevolg van de problematiek van de ouder(s) of dat hun ouders zijn te komen overlijden toen ze nog jong waren.

‘Wat heel erg schandalig is dat toen mijn moeder zwanger van me was, dat wist ze pas na vijf maanden dat ze zwanger was. Maar ze was ook drugsverslaafde, aan allerlei soorten drugs.

Oorzaken die zijn genoemd voor hun verwaarlozing zijn crimineel gedrag en middelenverslaving van hun ouders. Verder geeft een deel van respondenten aan dat hun ouders een zware jeugd hebben gehad waardoor zij begrijpen dat ze niet goed voor hun kinderen kunnen zorgen.

'Mijn vader die is gewoon, hij doet niet zoveel. Ook een stukje uit zijn verleden, hij heeft heel veel dingen niet verwerkt en ook geen hulp bij gekregen waardoor hij dat nooit heeft.... hoe zeg je dat, nooit heeft kunnen verwerken en ook nooit het los heeft kunnen laten zegmaar'.

Deze groep respondenten geeft verder aan dat zij in eerste instantie ondersteuning nodig hadden bij gezond en veilig kunnen opgroeien. Inmiddels is deze groep respondenten rond de 18 jaar oud en geven zij aan dat zij momenteel ondersteuning nodig hebben om zelfstandig te worden en bij het leren omgaan met psychische klachten, zoals angsten, slaapproblemen, sombere gedachten, depressieve gevoelens en middelengebruik.

'En ja ik heb, toen mijn vader wegging heb ik twee jaar lang een depressie gehad. I: Dat was negen jaar geleden toch zei je? R: Ja dat was negen, acht jaar geleden. En ja toen was ik best wel depressief, zo erg dat ik op mijn kamer ging eten en dat als mijn vrienden langskwamen dat ik gewoon boven bleef bijvoorbeeld, dat ik gewoon niet durfde. En toen had ik nog niet echt hulp erbij gekregen. Toen dacht ik opeens bij mijzelf van ja zo wil ik eigenlijk helemaal niet leven'.

De overige groep respondenten geeft aan dat zij problemen ervaarden op school. Ze werden door hun klasgenoten buitengesloten of zij konden zich niet goed concentreren op het lesmateriaal en vertoonden opstandig gedrag.

Uit interviews uit 2019 met ouders komt naar voren dat er sprake is van relationele problematiek, middelenproblematiek, huiselijk geweld, psychische problematiek bij zowel de ouders als de kinderen en opvoedingsproblemen.

Initiatiefnemer

Degene die het initiatief heeft genomen om jeugdhulp te betrekken is onder de respondenten verschillend. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zijzelf of hun ouders jeugdhulp hebben ingeschakeld, omdat zij zelf vonden dat de situatie niet langer houdbaar was.

'Ja op een gegeven moment was ik er zo klaar mee, met dat binnen zitten, dat ik dacht van nou dan ging ik samen met mijn moeder zoeken naar een dagbesteding. Dat vond ik wel okee'.

Bij een aantal respondenten jeugdhulp ingeschakeld door een instantie zoals, de politie, Veilig Thuis of de huisarts, omdat er sprake was van een onveilige thuissituatie.

'Ik was zeg maar meegenomen naar het politiebureau, daar werd Veilig Thuis direct gebeld, toen is met Veilig Thuis gesproken, hoe en wat. Toen zeiden ze het is nu niet verstandig, en dat vond ik zelf ook, om naar huis te gaan. Dus is er besloten dat ik naar een crisisgroep ging'.

In een enkele geval is jeugdhulp geïnitieerd door onderwijs in samenspraak met ouders. Uit één van de interviews uit 2019 met de ouders blijkt dat de hulpverlening door buitenstaanders geïnitieerd is, omdat de kinderen zich in een onveilige situatie bevonden. Uit het ander interview met ouders komt naar voren dat zij zelf om hulp gevraagd hebben, maar dat daar in het begin niet veel mee gedaan is. Toen de situatie verergerde raakten steeds meer hulpverleners betrokken. Dit had echter niet het gewenste effect en de jeugdige is in een residentiële behandelinstelling geplaatst.

Betrokkenheid van het netwerk van de cliënt

Hoewel de meerderheid van de respondenten aangeeft dat hun gezin in een bepaalde mate betrokken is geweest bij het vinden van een hulpverleningsinstantie, blijkt uit de interviews dat de betrokkenheid van het gezin en andere personen uit het netwerk gering is.

Het gezin en andere personen uit het netwerk van de jeugdige speelden geen rol bij het in kaart brengen van de hulpvraag van de jeugdige. Bij de groep respondenten waarbij sprake is geweest van verwaarlozing stonden de ouders niet positief tegenover de hulpverlening, dit werkte belemmerend in de toegang tot de jeugdhulp.

‘Nou in eerste instantie, , nadat ik dus die aangifte had gedaan, waren er gesprekken toen ik nog bij mijn moeder woonde. [...] Ze konden me meer hulp bieden en dat wilde ik ook, maar mijn moeder die weigerde’.

Timing jeugdhulp

De groep respondenten die hulp of ondersteuning krijgt vanwege verwaarlozing door hun ouders vindt dat zij te laat ondersteuning hebben gekregen.

‘Na een traumatische ervaring had ik hulp moeten krijgen, heb ik niet gehad. Er zijn nog meer traumatische ongevallen geweest, waar ik hulp had moeten krijgen, waar én docent, én politieagent, een arts, een buurvrouw, een buurman, een coach, ga zo maar verder, alle signalen hadden kunnen zien dat een kind verwaarloosd werd’.

Een respondent vertelt dat ze al een aantal maanden op een wachtlijst voor hulp bij haar depressieve klachten en suïcidale gedachten staat als ze een suïcidepoging doet, waardoor zij wel opeens snel hulp krijgt. De respondenten die een therapeutische behandeling zoals EMDR en groepstherapie hebben gekregen of krijgen, geven aan dat zij hier lang op hebben moeten wachten. Een aantal respondenten heeft meer dan een jaar op een wachtlijst gestaan voordat zij zijn geholpen. Respondenten die zelfstandigheidstraining kregen of krijgen hebben een aantal maanden moeten wachten.

De ervaringen m.b.t. de uitvoering en effectiviteit van de jeugdhulptrajecten

Uit de data komt naar voren dat de effectiviteit samenhangt met factoren in de uitvoering, beide worden in deze alinea uiteengezet.

Welke ondersteuning hebben de respondenten ontvangen?

Bij alle respondenten zijn gedurende het jeugdhulptraject meerdere interventies ingezet. Deze varieerden in zwaarte en duur. De interventies vonden zowel gelijktijdig als op elkaar volgend plaats. Een aantal jeugdigen heeft te maken gehad met jeugdhulp met verblijf, zoals een (of meerdere) crisisplaatsing(en), plaatsing op een behandelgroep, een gezinshuis en/of verblijf in een fasehuis of een instelling voor begeleid wonen.

De meeste jeugdigen hebben te maken gehad met een coach of een persoonlijk begeleider. Daarnaast worden psychologische en psychiatrische hulp, psycho educatie, medicatie, EMDR¹¹, psychomotore therapie, extra begeleiding op school, systeemtherapie en groepstherapie genoemd.

¹¹ EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing) is een interventie die wordt ingezet bij het verwerken van nare en ingrijpende ervaringen (Federatie Medisch Specialisten, 2013).

Ten tijde van het interview was voor de meeste jeugdigen de jeugdhulp inmiddels afgerond of in de laatste fase, maar dit was niet in alle gevallen een vrijwillige keuze. Eén respondent geeft bijvoorbeeld aan dat zij zich niet wilde conformeren aan de plannen van de hulpverlenende organisatie (plaatsing in een residentiele instelling buiten Almere), waarop de organisatie het traject heeft beëindigd. Een andere respondent geeft aan dat haar psychiatrische hulp was gekoppeld aan de instelling waar zij verbleef. De hulp werd stop gezet toen zij de instelling verliet. Een derde respondent vertelt dat zij is gestopt met het bezoeken van een psycholoog, omdat zij 18 werd en de eigen bijdrage niet kon bekostigen.

Wat heeft de ondersteuning volgens de respondenten opgeleverd?

De meeste jeugdigen zijn redelijk tevreden met de uitkomsten van het jeugdhulptraject. Ze benoemen bijvoorbeeld dat ze niet meer suïcidaal zijn, dat ze nu beter kunnen praten en dat het hen gelukt is hun leven op de rit te krijgen. Het zijn over het algemeen meerjarige (in een aantal gevallen sinds de vroege kindertijd, in een aantal gevallen sinds de aanvang van de pubertijd) trajecten geweest. Ook spelen er bij de meeste jeugdigen nog steeds problemen, zoals moeite hebben met het reguleren van agressie, moeite hebben de ander te vertrouwen en moeite met het (zelfstandig) vormgeven van het eigen leven en de maatschappelijke participatie.

Dit beeld komt deels naar voren uit de interviews met de jeugdigen uit 2019. Eén van de respondenten die in 2019 is geïnterviewd terwijl zij nog volop in het hulpverleningstraject zat. Deze respondent geeft aan dat de hulpverlening niet geholpen heeft/niet helpt en dat vooral de plaatsing in gesloten jeugdzorg haar problemen heeft verergerd.

Uit de interviews met ouders uit 2019 komt een minder positief beeld naar voren. De problematiek (zowel van de ouder(s) als die van de jeugdige) lijkt ondanks jaren van hulpverlening nog in alle hevigheid aanwezig.

Wat was helpend en belemmerend in de jeugdhulptrajecten?

Volgens de jeugdigen waren een aantal factoren helpend tijdens hun traject zoals het hebben van een klik met de professional en het gevoel gehoord en serieus genomen te worden. Ook geven de meeste van hen aan dat zij het fijn vinden als de professional hen helpt met praktische zaken. De jeugdigen noemen de volgende belemmeringen die zich tijdens hun traject hebben voorgedaan: onvoldoende geïnformeerd en gehoord worden, het niet nakomen van afspraken door professionals, een negatieve houding van de professional, het ontbreken van een gelijkwaardige relatie of vertrouwensband en het niet aanslaan van de geboden hulp.

Samen beslissen

Jeugdigen geven aan dat zij over het algemeen wel betrokken worden bij het stellen van doelen gedurende het traject, maar meerdere jeugdigen zeggen dat de mate waarin zij betrokken worden leeftijdsafhankelijk is. Eén respondent zegt bijvoorbeeld

‘Nou eigenlijk vond ik dat heel vervelend. Ik was 15 jaar en dan heb je niet heel veel inbreng. En dat vond ik heel vervelend. Want eigenlijk ging alles via mijn ouders, en mijn band met mijn ouders was best wel slecht. En ik wou helemaal niet met hun het erover hebben. Dus alles werd een beetje bepaald van wat hun dachten en ik had niet echt het gevoel dat ik daar een zegje in had.... Pas toen ik zeg maar 16 jaar werd, toen kreeg ik meer inbreng erin, mocht ik meer vertellen wat ik dacht wat fijn was. En toen werd het wel beter’.

Ook lijkt het soms alsof het betrekken van de jeugdige bij het vormgeven van het traject vooral een formele kwestie is, dat de vervolgstappen al vast staan en dat er consequenties volgen als zij zich niet

conformereren aan deze plannen. Voor één jeugdige had dit bijvoorbeeld tot gevolg dat het traject werd afgebroken omdat zij vanwege school en werk weigerde zich in een instelling buiten Almere te laten plaatsen.

'Ja een plek in Almere kon niet, er was gewoon geen plek waar ik zo naartoe kon. In Zwolle wel. .. Toen zeiden ze al ga je hoog springen of laag, je gaat gewoon naar Zwolle of je gaat weg, dan houdt het traject hier voor je op'.

Een ander jeugdige zegt

'En dan krijg je de keuze ga je het doen of niet. En dan kies ik bijna altijd voor ja, want als ik nee zeg dan gaan ze weer aan mijn hoofd zeuren'.

Verder zijn er tijdens bijna alle trajecten belangrijke keuzes (zoals schoolkeuze, medicatie, de te volgen therapie, de planning van afspraken, het afsluiten van het jeugdhulptraject) waar de jeugdige geen invloed op heeft gehad:

'Maar qua hulpverlening, qua mensen communiceerden ze niet echt met mij. Ik wist niet zo goed wat daar allemaal gebeurde'.

'Nah, ik kreeg gewoon pillen zonder dat ik wist waarvoor... Daar had ik een beetje het idee dat ik als proefkonijn werd gebruikt. Ik had daar elke paar maanden, dan kreeg ik een nieuw soort pillen'.

De meeste jeugdigen vinden het prettig en belangrijk om betrokken te worden bij beslissingen. Een aantal van hen geeft ook aan dat de mate van inspraak en betrokkenheid ook afhankelijk is van hoe de jeugdige zich richting de hulpverlener opstelt.

'Ja maar dat ligt ook bij de jongere zelf, ze hebben heel snel een... hoe zeg je dat nou, een houding van hoezo praat jij zo tegen mij? ... En ja heel veel jongere hebben hier of het interesseert ze niet of ze negeren het, of ze gaan juist heel erg in de aanval, trekken juist heel erg hun bek open, maar op een verkeerde manier. En ja zo krijg je geen communicatie'.

Bejegening

Alle jeugdigen geven aan dat de band of de 'klik' met de hulpverlener essentieel is. Dit zien we terug in zowel de laatste interviews als de interviews uit 2019. De mate waarin de jeugdige een therapie of interventie als helpend ervaart lijkt bijvoorbeeld in hoge mate afhankelijk van de persoonlijke klik met de professional die de interventie uitvoert.

De meeste jeugdigen hebben zowel positieve als negatieve ervaringen met de bejegening door professionals:

'Omdat ze op het begin heel erg met mij samen gingen bespreken van wat ik wil en een kind is natuurlijk ook gewoon heel belangrijk, moet ook kunnen vertellen wat hij of zij wil. Ze gingen echt wel heel goed met mij praten over wat ik nou echt wilde. Ik had echt het gevoel dat ze echt wel aan mijn kant stonden. En er voor mij waren'.

Maar ook:

'En toen kwam de man van de gemeente kwam even langs. En die zei gewoon ... wat zei die nou... je bent veels te gestoord om begeleid te gaan wonen of om op jezelf te gaan, je moet

gewoon opgesloten worden. Nou dat vond ik superraar voor iemand die bij de gemeente werkt'.

Jeugdigen vinden het belangrijk dat de professional goed communiceert, goed luistert, zich aan zijn afspraken houdt en creatief en loyaal is. Ook als de professional beschikt over deze kwaliteiten is dit nog geen garantie voor een 'klik', als bijvoorbeeld de persoonlijkheid en voorkeuren van de jeugdige niet goed aansluiten bij die van de professional.

'Ik vind haar wel echt gewoon chill en ik vind haar ook gewoon wel een toffe meid die echt wel rent voor haar jeugdigen, maar de klik, de connectie is er niet altijd. En met die anderen had ik meer gewoon lekker kloten en gek doen. En hij was ook iemand, hij was een man, en die hebben heel snel van okee, dit slaat nergens op, hup naar de volgende, zoiets weet je wel. Dat is gewoon veel fijner.... en die vrouw die heeft iets van gewoon een beetje te... daar kan ik niet tegen'.

Het netwerk

Hoewel er bij veel jeugdigen sprake lijkt van systeemproblematiek, zijn niet alle ouders / verzorgers betrokken geweest bij het jeugdhulptraject. Wanneer er wel sprake is van betrokkenheid van de ouder of verzorger wordt dit door een aantal jeugdigen als negatief ervaren, bijvoorbeeld door de wijze waarop deze betrokkenheid werd vormgegeven.

'Een dingetje, en dat was mijn ouders zijn gescheiden, en ik vond het heel vervelend dat ze dat probeerden te combineren met elkaar. Dat vier ouders met elkaar overweg moesten gaan. En op een gegeven moment kwamen ze daar ook achter, en toen werd het apart, toen ging één gezin en dan het andere gezin. Maar in het begin deden ze dat niet, en dat vond ik echt heel vervelend, omdat mijn ouders zijn al gescheiden sinds ik 2 jaar ben en ik wil niet dat dat bij elkaar gemengd werd'.

of de manier waarop de ouder zich verhield tot de hulpverlening

'Mijn moeder is een beetje, ik weet niet hoe ik dat uit moet leggen, maar mijn moeder die was een beetje eigenwijs en gaf altijd de jeugdzorg de schuld. Ja en daar kon ik niet echt tegen omdat ik ook gewoon wist dat zij heel vaak de fout in was gegaan'.

Ditzelfde beeld komt naar voren uit de interviews uit 2019, waarin door een jeugdige ook aangeeft dat zij niet achter de wijze stond waarop de betrokkenheid van haar ouders bij de hulpverlening werd vormgegeven. Jeugdigen lijken het vooral vervelend te vinden als zij het idee hebben dat de hulpverlening en hun ouders 'achter hun rug om' met elkaar praten en contact hebben. Daarnaast geven de jeugdigen aan dat zij het heel vervelend vinden als zij het gevoel krijgen dat er wél naar hun ouders geluisterd wordt, maar niet naar hen.

Hoewel uit de interviews met de ouders blijkt dat er bij hen sprake is van een diversiteit aan problematiek (zoals bijvoorbeeld financiële problemen, relationele problemen, bekend zijn met huiselijk geweld, middelenproblematiek, psychische problematiek), geven zij aan dat volgens hen vooral de jeugdige geholpen zou moeten worden met diens problemen.

Toch hebben jeugdigen ook positieve effecten ervaren van betrokkenheid van hun ouders/verzorgers, vooral als de hulpverlening tot gevolg heeft dat het contact tussen ouder en kind soepeler verloopt en gestimuleerd wordt.

'Ja, op een gegeven moment ging mijn moeder ook... ja mijn moeder vroeg eigenlijk altijd wel hoe mijn dag was en zo en ja op een gegeven moment ging mijn moeder daar wat dieper op

in en uiteindelijk hadden we hele lange gesprekken en hele leuke gesprekken. Wat uiteindelijk leidde tot andere leuke gesprekken, en dat vond ik wel fijn'.

Tips van de jeugdigen

Tijdens het interview is de jeugdigen gevraagd wat er beter zou kunnen, welke tip zij aan de hulpverlening willen geven. De jeugdigen hebben het volgende aangegeven.

- De samenwerking tussen school en de hulpverlening kan beter.
- Er zou meer privacy moeten zijn voor jeugdigen onder de 16, ook omdat jeugdigen onder de 16 vaak niet om hulp durven vragen omdat alles gedeeld wordt met hun ouders.
- De knip tussen 18- en 18+ is niet logisch en niet eerlijk.
'Een van de dingen, toen ik 18 werd, een van de dingen waarbij ik ook dacht van okee nu ga ik stoppen bij de psycholoog omdat ik 18 werd en ik had het anders allemaal zelf moeten betalen. Dus op zich zou het wel helpen wanneer die leeftijd... Ik vind het een beetje gek dat je pas je minimum volwassen loon krijgt als je 23 bent, maar je moet wel je psycholoogkosten betalen als je 18 bent, dat vind ik echt heel dubbel'.
- Het zou fijn zijn als de jeugdige mag kiezen voor een bepaalde hulpverlener, waarbij het vooral gaat om de persoonlijkheid van de hulpverlener.
- Het zou fijn zijn als gesprekken soms in een meer informele setting plaats zouden kunnen vinden, in plaats van altijd in het kantoor van de hulpverlener.
- De betrokkenheid van de ouder(s) zou samen met de jeugdige vormgegeven moeten worden.

Conclusie en aanbevelingen

Conclusie

Hoewel er voor dit onderzoek een beperkt aantal respondenten geïnterviewd zijn geven de resultaten een goed beeld van het perspectief van de jeugdigen op de hulpverlening. Veel van de door hen genoemde helpende en belemmerende factoren komen overeen met wat we weten uit de praktijk en eerder onderzoek. Zo zijn de problemen van deze jeugdigen (en hun systeem) meervoudig en complex en is er vaak sprake van gestapelde hulp die intensificeert gedurende het traject. Ook suggereren de resultaten van dit onderzoek en die van de interviews uit 2019 dat de problemen die de jeugdigen ervaren deels zijn terug te leiden naar de problemen van hun ouders. Er is sprake van langdurige meerjarige trajecten die in sommige gevallen gestart zijn in de kindertijd. Ondanks deze inzet van hulp en ondersteuning lukt het niet in alle gevallen om een residentiële plaatsing te voorkomen.

Veel respondenten geven aan dat zij lang op hulp hebben moeten wachten vanwege wachtlijstproblematiek. Dat heeft bij een aantal van hen het gevolg gehad dat de problemen fors verergerd waren toen zij voor hulp in aanmerking kwamen. Wellicht dat meer tijdig en passend interveniëren verergering van de problematiek zou hebben kunnen voorkomen, waardoor inzet van zwaardere interventies eventueel niet aan de orde was geweest. Dit komt overeen met eerder onderzoek in Flevoland waarin naar voren komt dat jeugdigen laat in beeld kwamen bij de hulpverlening, vaak lang moesten wachten waardoor de problematiek in het gezin leek te verergeren (Jakobs, Vissenberg, Tempel & Jurrius, 2019, Tempel, Vissenberg, 2018 en Vissenberg, Jurrius, 2017).

Opvallend is dat de jeugdigen die in 2019 zijn geïnterviewd, minder positief ten opzichte van de hulpverlening staan dan de jeugdigen die voor dit onderzoek zijn bevraagd. Eén van de redenen hiervoor zou kunnen zijn dat de jeugdigen uit 2019 zich in een andere fase van het hulpverleningstraject bevonden. Waar voor de respondenten van dit onderzoek de hulpverlening inmiddels was afgerond, (of in de afrondende fase was), zaten de jeugdigen uit 2019 nog midden in een specialistisch hulpverleningstraject. Eén van de respondenten uit 2019 verbleef ten tijde van het interview bijvoorbeeld in een gesloten behandelinstelling. Het is aannemelijk dat dit verschil invloed heeft op het perspectief van de jeugdige op bijvoorbeeld de uitkomsten van de hulpverlening, omdat deze uitkomsten aan het einde van het traject waarschijnlijk anders beleefd en gezien worden dan gedurende het traject.

Een andere opvallende bevinding uit dit onderzoek is dat de meeste jeugdigen (en ook de ouders die in 2019 geïnterviewd zijn) niet heel positief staan ten opzichte van de betrokkenheid van het systeem (jeugdigen, hun gezin en netwerk) bij de behandeling, in zoverre daarvan sprake is geweest. Jeugdigen hebben het gevoel dat zij niet serieus genomen worden en dat de hulpverleners meer naar hun ouders luisteren dan naar hen.

Ook hebben jeugdigen het gevoel dat er achter hun rug om zaken gecommuniceerd worden, waarvan zij zich afvragen in hoeverre dit overeenkomt met hun werkelijkheid en hun belangen dient. Dit zou erop kunnen wijzen dat de wijze waarop het systeem betrokken wordt nog te weinig in overeenstemming met alle betrokkenen wordt vormgegeven. Dit komt overeen met een recent afgerond onderzoek in Flevoland naar gezamenlijke besluitvorming van het lectoraat. Dit onderzoek laat zien dat jeugdigen en ouders vaak onvoldoende bij beslissingen betrokken worden. Wanneer dit wel het geval is, worden beslissingen vaak genomen met de jeugdige of de ouders maar zelden met het hele systeem (Jakobs & Vissenberg, 2021).

Wat in dit verband ook opvalt is dat een aantal jeugdigen aangeeft dat de inspraak die zij krijgen bij het vaststellen van doelen en de te nemen stappen vooral een formele kwestie is. De jeugdige wordt voor de vorm om toestemming gevraagd, maar in feite is door de professional al besloten wat er gaat gebeuren. Wanneer de jeugdige zich hier niet aan conformeert, heeft dit in sommige gevallen gevolgen voor de voortzetting van het traject, of de wijze waarop de jeugdige door de professionals bejegend wordt.

Jeugdigen geven aan dat zij veel waarde hechten aan het mee kunnen denken en mee beslissen en de mate waarin zij daarin de ruimte krijgen lijkt mee te wegen in hoe positief zij het traject en het contact met de hulpverlener beoordelen.

Wat het contact met de hulpverlener betreft, geven alle jeugdigen aan dat 'de klik' heel belangrijk is. Zij kunnen goed beschrijven waar een hulpverlener aan moet voldoen, zoals eerlijk en loyaal zijn, goed luisteren en kijken, helpen met praktische problemen, maar ook wanneer de hulpverlener beschikt over deze kwaliteiten lijkt de persoonlijkheid van de hulpverlener een doorslaggevende factor in hoe de hulp en ondersteuning wordt beleefd. Ook dit komt overeen met eerder onderzoek van het lectoraat naar gezamenlijke besluitvorming (Jakobs, Vissenberg, Tempel & Jurrius, 2019 & Jakobs & Vissenberg, 2021).

Aanbevelingen

Op basis van de resultaten van dit onderzoek kunnen we de volgende aanbevelingen doen.

Professionals

- Laat jeugdigen en ouders werkelijk meedenken en meebeslissen over de vormgeving van het hulpverleningstraject, draag er zorg voor dat het meedenken en meebeslissen niet slechts voor de vorm wordt ingezet. In de richtlijn 'Samen beslissen met jeugdigen en ouder over passende hulp' worden de bijbehorende stappen uiteengezet.
- Laat jeugdigen en ouders meedenken over de wijze waarop het netwerk betrokken zou kunnen worden.
- Weeg de situatie van de ouder(s) mee, zodat een samenhangende aanpak ontwikkeld kan worden die zich ook richt op verbetering van de leefomgeving van de jeugdige.
- Wees loyaal naar zowel de jeugdige als de ouder(s). Wees open en transparant richting de jeugdigen over wat er met de ouder(s) gedeeld moet worden en deel niet meer dan dat.
- Zoek mogelijkheden om hulpverleningscontacten in een meer informele sfeer (zoals bijvoorbeeld tijdens een wandeling) te laten plaatsvinden.

Zorgaanbieders

- Creëer matchingsmogelijkheden tussen jeugdige en professional.
- Geef professionals de ruimte om een goede samenwerkingsrelatie met de jeugdige op te bouwen en te bestendigen.
- Werk samen met de gemeente om wachtlijstproblematiek te minimaliseren.

Gemeente

- De knip tussen 18- en 18+ wordt als een belemmering ervaren bij het continueren van hulp. Faciliteer een soepele overgang bijvoorbeeld door een betere afstemming tussen jeugdhulp en wmo.
- Faciliteer de samenwerking tussen scholen en de hulpverlening.
- Werk samen met de zorgaanbieders om wachtlijstproblematiek te minimaliseren.
- Stimuleer een hulpaanbod dat plaatsvindt op een door jeugdige en zijn/haar netwerk gewenste locatie.

- Meerdere jeugdigen hebben aangegeven dat het lastig is om een woonplek te bemachtigen. Draag zorg voor passende woonplekken voor jongeren, zowel begeleid als zelfstandig.

Referenties

Federatie Medisch Specialist (2013). Eye Movement Desensitization and Reprocessing. Verkregen van <https://richtlijndatabase.nl>

Jakobs, P., Vissenberg, C., Tempel, H. & Jurrius, K. (2019). Action-learning uitstroom 24-uurszorg. Een vervolgonderzoek naar de helpende en niet-helpende factoren bij de instroom en doorstroom van jeugdigen in een beschermd wonen setting. Almere: Lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg

Jakobs, P., Vissenberg, C. (2021) Samen met gezinnen beslissingen nemen, hoe doe je dat precies? Een verkennend onderzoek naar de onderbouwing en effectiviteit van beslisinstrumenten voor professionals die samenwerken met gezinnen. Tijdschrift voor Orthopedagogiek 1: 4-11

Tempel, H., Vissenberg, C. (2018) Een gat tussen wetenschap en praktijk. Een explorerend onderzoek naar de wijze waarop behandelingen in de residentiële zorg worden vormgegeven. Tijdschrift voor Orthopedagogiek 11&12 57: 22-28

Vissenberg, C., Jurrius, K. (2017). Action learning – uitstroom 24-uurszorg. Een onderzoek naar bevorderende en belemmerende factoren bij de instroom en doorstroom van jeugdigen in de 24-uurszorg. Eindrapportage. Almere: Lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg