

Inkoop strategie 2017 e.v. specialistische jeugdhulp

van de gemeenten in de regio Amsterdam-Amstelland en
Zaanstreek-Waterland

Ondersteuningsbehoeften van gezinnen volgens jongeren
en ouders in de gemeenten Amsterdam en Zaanstad



Auteurs

Leo Rutjes

Margriet Wiersma

Tarik Pehlivan

Publicatienummer 295

© **Stichting Alexander**

Amsterdam, april 2016

In opdracht van

Gemeente Amsterdam & Gemeente Zaanstad



Inhoudsopgave

Perspectieven van ouders en jongeren: bevindingen en leeswijzer	4
Aanleiding	4
Raadplegingen en rapportage	4
Bevindingen: perspectieven van jongeren en ouders	4
Perspectieven op raadpleging van jongeren en ouders	4
Perspectieven op ondersteuning van jongeren en ouders	5
Perspectieven op ondersteuningsprofielen voor jeugdhulp	7
Bijlage 1. Verslag: raadpleging werkgroep Jeugdplatform Amsterdam	9
Laat vaste ondersteuningsprofielen los	9
Knelpunten en blinde vlekken in langdurige ondersteuning	10
Knelpunten en blinde vlekken in kortdurende ondersteuning	11
Beeldvorming en bejegening	11
Vervolg	12
Bijlage 2. Verslag: raadpleging ouders in de Zaanstreek	13
Algemene opmerkingen over raadpleging van ouders	13
Ondersteuningsbehoeften in de jeugdhulp	14
Bijlage 3. Verslag: raadpleging jongeren in de Zaanstreek	19
Algemene opmerkingen over raadpleging van jongeren	19
Ondersteuningsbehoeften	20



Perspectieven van ouders en jongeren: bevindingen en leeswijzer

Aanleiding

Één van de belangrijkste kernelementen in de inkoop strategie zijn de tien voorlopige ondersteuningsprofielen. Om input te krijgen van jongeren en ouders op de inkoop strategie zijn jongeren en ouders geraadpleegd tijdens drie panelinterviews in Amsterdam en de Zaanstreek, met als vertrekpunt: de ondersteuningsbehoeften van jongeren en ouders zelf. Dit heeft vervolgens geleid tot een palet aan ervaringen, ideeën en suggesties.

Raadplegingen en rapportage

Er zijn drie raadplegingen uitgevoerd, in de vorm van panelinterviews. In Amsterdam en de Zaanstreek hebben in totaal acht jongeren en tien ouders hieraan deelgenomen. De uitkomsten zijn in drie afzonderlijke verslagen beschreven.

De achttien deelnemers vertegenwoordigen goeddeels de diversiteit in de populatie van de cliënten van de jeugdhulp, zij het dat er geen kinderen tot 12 jaar hebben deelgenomen en dat de vaders ondervertegenwoordigd zijn.

Het onderzoek mag beschouwd worden als een kwalitatieve, compacte raadpleging. Het geeft enig verdiepend inzicht in de ervaringen en ideeën van de jongeren en de ouders. De bevindingen moeten beschouwd worden als richtinggevende voorstellen bij de verdere uitwerking en concretisering van de inkoop strategie.

Hieronder worden onder de bevindingen de hoofdpunten uit de raadplegingen samengevat. Deze hoofdpunten zijn een weergave van de perspectieven van jongeren en ouders zelf. Waar mogelijk worden deze perspectieven vergeleken met de uitgangspunten van de inkoop strategie 2017 e.v. voor specialistische jeugdhulp van de gemeenten in de regio Amsterdam Amstelland en Zaanstreek Waterland. Tevens doen we op basis van deze vergelijking aanbevelingen voor zowel specifieke thema's als aanpak van de verdere dialoog met jongeren en ouders over de specialistische jeugdhulp.

Bevindingen: perspectieven van jongeren en ouders

Perspectieven op raadpleging van jongeren en ouders

Geraadpleegd worden over de jeugdhulp wordt gewaardeerd. Benadrukt wordt:

- (1) dit gezamenlijk met vertegenwoordigers van gemeente(n), instellingen, jeugd-/wijkteams te laten plaatsvinden,
- (2) tevens jongere leeftijdsgroep te raadplegen,
- (3) dit voorafgaand aan de beleidsvorming te doen,



- (4) input/feedback van jongeren en ouders bij de aanbieders van zorg te verzamelen, als onderdeel van de inkoop,
- (5) deelnemers aan de huidige raadplegingen te betrekken bij de uitvoering en evaluatie van de strategie.

Relevantie voor participatie bij uitvoering inkoop strategie

Na bespreking van deze rapportage in het overleg van portefeuillehouders van de regiogemeenten op 11 mei 2016, wordt de rapportage teruggekoppeld aan de deelnemers aan de raadplegingen, alsook aan cliëntenraden van instellingen in de regio. Om een vervolg te geven aan de participatie en dialoog over de inkoopstrategie, wordt hiervoor vervolgens een aanpak en programma ontworpen. In juni 2016 wordt via het Jeugdplatform Amsterdam (JPA) een dialoogsessie georganiseerd met deelnemers uit de raadplegingen, leden van cliëntenraden in Amsterdam en betrokken ambtenaren van de gemeente Amsterdam. Het doel van deze dialoogsessie is drieledig: nader bespreken van de gewenste praktische en beleidsmatige doorwerking van de beschreven perspectieven van jongeren en ouders in de uitvoering van de inkoop strategie, verzamelen en bespreken aanvullende perspectieven van jongeren en ouders, gezamenlijk met jongeren en ouders verder uitwerken van de aanpak voor vervolg van participatie en dialoog over de uitvoering van de inkoopstrategie in 2016 en 2017.

Perspectieven op ondersteuning van jongeren en ouders

- Preventie en preventieve monitoring is noodzakelijk vanaf jonge leeftijd om te voorkomen dat problemen groter worden, en later acute of curatieve ondersteuning nodig is.

Relevantie voor inkoop strategie

De nadruk op preventie en preventieve monitoring bevestigt dat de ondersteuning waar mogelijk zo licht mogelijk en ambulant plaatsvindt, zodat kinderen en jongeren zoveel mogelijk in het gezin dan wel de gezinsomgeving kunnen blijven opgroeien. Preventie is dan een belangrijk proces om opvoedonmacht bij ouders en onveilige situaties voor kinderen voor te zijn, zodat ouders en jeugdigen dan nog in staat zijn om zelf de regierol in hun ondersteuning op zich te nemen.

- Kind centraal betekent dat zowel aandacht voor het kind als gelijktijdige aandacht voor de ondersteuningsbehoeften van het gehele gezin, alsook waarneembaar respect voor de band tussen ouder(s) en kind.

Relevantie voor inkoop strategie

Jongeren en ouders geven hier een aanscherping van het uitgangspunt dat de inzet van hulp gericht moet zijn op de gehele ondersteuningsbehoefte. Benadrukt wordt dat de ondersteuning niet alleen het kind helpt zo normaal mogelijk te functioneren, maar het gehele gezin helpen om zo normaal mogelijk te functioneren. Door de inzet van de ondersteuning te verbreden naar het gehele gezin, en dus ook naar de andere leden van het gezin, komt het het perspectief op ontwikkeling en/of stabilisatie voor het gehele gezin in evenwicht.

- Wachtlijsten mogen de snelheid van handelen en eventuele invulling van de overgang naar feitelijke hulp niet in de weg staan. Vooral het proces van diagnosticeren vertraagt de start van ondersteuning aanzienlijk, zonder dat in de tussentijd enige vorm van ondersteuning wordt geboden. Anderzijds is een zekere regelmaat en flexibiliteit in het evalueren van de diagnose gewenst, omdat de ondersteuningsbehoeften kunnen veranderen.



Relevantie voor inkoop strategie

In de uitgangspunten voor de inkoop strategie ligt de nadruk op het doelen en resultaten van jeugdhulp na vaststelling van ondersteuningsbehoeften. Tevens houdt de inkoop strategie rekening met de mogelijkheid dat het ondersteuningsprofiel van het gezin verandert, of dat er een andere ondersteuning nodig blijkt dan die eerder voor een gezin was vastgesteld. Het proces van diagnosticering en vaststelling van ondersteuningsbehoeften, alsook de flexibiliteit en alternatieve vormen van tijdelijke ondersteuning die hierin door jongeren en ouders wordt bepleit, is niet direct zichtbaar in de inkoop strategie.

- Verbeter de toegang, verruim de mogelijkheden voor maatwerk (keuzevrijheid) en versterk de samenhang (afstemming en interdisciplinaire communicatie) in de jeugdhulp.

Relevantie voor inkoop strategie

De perspectieven van jongeren ouders op toegang, keuzevrijheid en nauwe samenwerking / afstemming is een directe bevestiging voor de uitgangspunten van de inkoop strategie die flexibiliteit, eenvoud en keuzevrijheid in de uitvoering van de hulp bepleiten. Tevens wordt bevestigd dat gezinnen de mogelijkheid willen hebben om één iemand verantwoordelijk te maken voor het behalen van de (specialistische) hulpverleningsdoelen met het gezin (het resultaat), maar voegen hier aan toe dat er een wel een nauwe en vertrouwlijke relatie moet zijn tussen deze functionaris – zie ook het volgende punt (Bejegening, informatievoorziening en consistentie van handelen).

- Bejegening, informatievoorziening en consistentie van handelen in de jeugdhulp hangen nauw met elkaar samen voor de effectiviteit van de ondersteuning. Vertrouwen in de hulpverlener, vertrouwen in de cliënt, eerlijkheid in de hulprelatie en het nakomen van gemaakte afspraken zijn doorslaggevend voor het succes van de ondersteuning. Consistentie betekent hier ook: het behandelplan dient in afstemming met de jongere / het gezin opgesteld te worden, de uitvoering van het behandelplan dient geëvalueerd te worden, het behandelplan dient naast langere termijn doelen ook en vooral praktische korte termijn doelen te bevatten, en de informatie over de voortgang dient behandeld te worden conform eisen aan vertrouwelijkheid van jongere / het gezin.

Relevantie voor inkoop strategie

Deze perspectieven van jongeren en ouders bevestigen de noozaak om één iemand verantwoordelijk te maken voor het behalen van de (specialistische) hulpverleningsdoelen met het gezin (het resultaat) – in de inkoop strategie ‘hoofdaannemer’ genoemd – maar stellen ook zachte kwaliteitseisen aan de regisserende en overige uitvoerende hulpverleners die in de inkoop strategie niet genoemd worden.

- Verbeter tevens de informatievoorziening in het professionele veld over het brede spectrum van hulpvormen en aanbieders. Investeer in het verhelderen (zowel voor gezinnen als voor verwijzers) van het onderscheid tussen kortdurende en langdurende zorg, alsook de onderlinge relatie (overgangen) tussen acute zorg, preventieve zorg en curatieve zorg.

Relevantie voor inkoop strategie

De perspectieven op de kwaliteit van verwijzing, afstemming en samenwerking bevestigen het uitgangspunt in de inkoop strategie dat de verantwoordelijkheid hiervoor helder belegd moet zijn, en benadrukken aanvullend dat zowel gezinnen als verwijzers en hulpverleners goed geïnformeerd dienen te zijn over zowel de mogelijke hulpvormen alsook over wie deze hulpvormen kan aanbieden.



- Bedenk en communiceer een adequaat antwoord op de zorgen en zelfs angsten van gezinnen voor het niet ontvangen van jeugdhulp of het niet ontvangen van adequate jeugdhulp – voor alle zorgvragen, en specifiek bij hoogbegaafdheid en de overgang van 18- naar 18+. Praktische, flexibele en indien nodig langdurige nazorg is gewenst, en schiet momenteel tekort. Breng ook evenwicht tussen het beroep op eigen kracht van gezinnen en de inzet van hulpverleners, en stem dit af met de werkelijke draagkracht van gezinnen.

Relevantie voor inkoop strategie

De perspectieven van jongeren en ouders bevestigen met klem het uitgangspunt van de inkoop strategie dat in de uitvoering van de hulp moet gebeuren wat nodig is. De ervaringen van jongeren en ouders voegen hier echter expliciet aan toe dat ‘doen wat nodig is’ begint met ‘toegang krijgen tot die hulp die nodig is’. Een ander uitgangspunt voor de inkoop strategie – dat het primair aan ouders en jeugdigen is om zelf de regierol op zich te nemen, tenzij er sprake is van opvoedmacht bij ouders en onveilige situaties voor het kind – wordt eveneens bevestigd, met de volgende aanscherping: op dit moment ligt de nadruk meer op de eigen regierol dan op het evenwicht tussen de eigen regierol enerzijds en het regievermogen van ouders en jeugdigen anderzijds. Uit de ervaringen van jongeren en ouders blijkt dat op dit moment aan beide uitgangspunten nog niet voldaan wordt.

- Continuïteit, stabiliteit en verantwoordelijkheid in de jeugdhulp vraagt om vaste hulpverleners en aanspreekpunten, alsook om een regelmaat in contacten die de vertrouwensband en daarmee de samenwerking tussen hulpverlener en cliënt/gezin versterkt. Tegelijkertijd wordt vrijheid van zelf kiezen/veranderen van hulpverlener bepleit.

Relevantie voor inkoop strategie

Hier benadrukken jongeren en ouders de zachte kwaliteitseisen aan hulpverleners die in uitgangspunten voor de inkoopstrategie niet expliciet aan de orde komen. Waar de inkoop strategie de rol van de hoofdaannemer expliciteert bij het behalen van de hulpdoelen en het transparant maken van de hulpresultaten, expliciteren jongeren en ouders hier – en hierboven bij “Bejegening, informatievoorziening en consistentie van handelen” juist eisen aan de relatie met de hulpverlener en het transparant maken van het hulpproces.

- Demedicaliseer de jeugdhulp zoveel als mogelijk en biedt alternatieven voor medicatie – het gaat niet om het voorkomen van medicatie, maar om het voorkomen van automatisch voorschrijven van medicatie.

Relevantie voor inkoop strategie

De perspectieven op demedicalisering en alternatieven voor medicatie lijken geen directe samenhang te vertonen met de uitgangspunten voor de inkoop strategie. Indirect lijkt de roep om demedicalisering wel samen te hangen met enerzijds de eigen regie en keuzevrijheid in de hulpvorm c.q. ondersteuningsvorm, en anderzijds de nadruk in de hulp op het in staat stellen van jeugdigen om een zo normaal mogelijk leven te leiden.

Perspectieven op ondersteuningsprofielen voor jeugdhulp

Ouders bepleiten nadrukkelijk het loslaten van vaste ondersteuningsprofielen, met name bij langdurige zorg. Van vaste ondersteuningsprofielen wordt verwacht dat ze weinig tot geen flexibiliteit bieden bij het inspelen op veranderende omstandigheden in het gezin als geheel of bij het differentiëren van de intensiteit van de benodigde ondersteuning op verschillende



leefdomeinen. Tevens dient voorkomen te worden dat bij langdurige zorg herhaaldelijk dezelfde herindicatie procedures doorlopen dienen te worden. In alle gevallen dient de ondersteuning te voorzien in samenhangende ondersteuning voor kind en het gehele gezin.

Relevantie voor inkoop strategie

Eén van de centrale uitgangspunten voor de inkoopstrategie is dat de inzet van de hulp er altijd op gericht dient te zijn om resultaten over de hele ondersteuningsbehoefte te realiseren. Met name bij gezinnen die behoefte hebben aan langdurige ondersteuning, betekent dit dat zij in de praktijk een unieke combinatie aan ondersteuningsbehoeften van verschillende intensiteiten op verschillende leefdoelgebieden hebben die kunnen veranderen. Dit maakt in hun ogen een eenvoudige procedure noodzakelijk waarin de geboden ondersteuning mee kan veranderen met de veranderende omstandigheden en ondersteuningsbehoeften. De term 'vaste ondersteuningsprofielen' roept hierbij een beeld op van complexe en tijdrovende procedures om aanpassingen in de ondersteuning te realiseren. Een nadere uitwerking van en toelichting op de wijze waarop 'ondersteuningsprofielen' tegemoetkomen aan flexibele aanpassingen aan de feitelijke ondersteuningsbehoeften lijkt daarom wenselijk.



Bijlage 1. Verslag: raadpleging werkgroep Jeugdplatform Amsterdam

Panelgesprek met vier ouders en één jongere – 22 februari 2016

Deze werkgroep van Jeugdplatform Amsterdam (JPA) is bedoeld om input te krijgen voor de inkoop strategie 2017 e.v. voor specialistische jeugdhulp van de gemeenten in de regio Amsterdam Amstelland en Zaanstreek Waterland (veertien gemeenten). Het gaat (nog) niet om advisering over de gehele (concept)nota voor deze strategie, omdat de nota nog verder en concreter uitgewerkt moet worden. In de strategie worden tien voorlopige ondersteuningsprofielen genoemd; één van de belangrijkste kernelementen van de strategie. Voor de raadpleging van jongeren en ouders, en van de werkgroep van het JPA, is gekozen om niet de profielen zelf te bespreken zoals ze nu in de conceptnota zijn beschreven, maar te beginnen bij de ondersteuningsbehoeften van jongeren en ouders zelf.

We bespreken ervaringen en ideeën van jongeren en ouders over hun ondersteuningsvragen en -behoeften, hoe de intensiteit en duur van de ondersteuning bepaald moet worden, en hoe omgegaan moet worden door gemeente / zorgaanbieders met de ondersteuningsbehoeften van jongeren en ouders.

De ideeën van jongeren en ouders hierover worden teruggekoppeld aan de gemeenten, zodat zij scherpere en concretere ondersteuningsprofielen kunnen opstellen; en hierop evt. de strategie bijstellen, dan wel bij de uitwerking hiermee rekening houden.

Naast de werkgroep van het JPA worden jongeren en ouders in panels in de Zaanstreek geraadpleegd. Nadat de strategie bestuurlijk is vastgesteld worden jongeren en ouders in de regio, inclusief de werkgroep van JPA, uitgenodigd mee te denken aan de concretisering van de strategie en om feedback te geven op de uitvoering van de nieuwe strategie.

Laat vaste ondersteuningsprofielen los

De werkgroep ziet niets in vaste ondersteuningsprofielen. Er wordt dan vooral gekeken naar een individueel kind, los van de behoeften van het gezin als geheel: 'Ieder kind is anders en is onderdeel van een gezin. En de belangrijkste voorspeller voor het welbevinden van een kind is het gezin.' Met een systeem van vaste ondersteuningsprofielen wordt ook geen rekening gehouden met hulp die voor langere tijd/altijd nodig zal zijn (nog vijftien jaar, verwacht één van de werkgroepleden). Dan moet je om de zoveel maanden opnieuw om hulp vragen. Maak daarom onderscheid tussen 'langdurige zorg' en 'tijdelijke/kortdurende zorg'. De werkgroep geeft aan dat er bij 'langdurige zorg' dan geen sprake moet zijn van het steeds opnieuw aanvragen van een indicatie, maar bijvoorbeeld een jaarlijkse evaluatie. Dit zal ouders en kinderen rust geven, omdat zij niet telkens het gevoel hebben dat de hulp kan ophouden en doordat een hoop rompslomp (zoals opnieuw aanvragen indicatie, strijden dat je de hulp opnieuw krijgt) voorkomen wordt.



Knelpunten en blinde vlekken in langdurige ondersteuning

Bij het bepalen en bieden van de werkelijke ondersteuning die gezinnen nodig hebben, zijn er een aantal belangrijke knelpunten en blinde vlekken bij langdurige ondersteuning:

Diagnose

Je wordt niet geholpen totdat er een diagnose is vastgesteld, en dat kan lang duren. Van hulpverleners wordt maatwerk verwacht - en daarbij mag best eens iets uitgeprobeerd worden - maar het lange wachten is funest. Aan de andere kant gebeurt het ook dat herhaaldelijk verkeerde diagnoses gesteld worden, zodat het lang duurt voordat de juiste hulp en ondersteuning gegeven wordt. (Zie ook hieronder bij: Toegang tot deskundige begeleiding voor praktische handvatten.)

Dagelijks leven van het hele gezin

Vraag ouders eens naar waar het wringt in het leven (ochtend ritueel, kind tot op oudere leeftijd blijven verschonen, geen BSO voor speciale kinderen) en zorg voor ondersteuning daarbij. Zorg ervoor dat er ook aandacht is voor andere kinderen in het gezin. Veel praktische dingen zijn simpelweg niet goed mogelijk als je kind continu ondersteuning behoeft, denk bijvoorbeeld aan koken.

Loting en plaatsing op scholen

Hou bij plaatsing op scholen ook rekening met de andere kinderen in het gezin. Er ontstaan praktisch onhoudbare situaties voor ouders en kinderen wanneer het niet mogelijk blijkt om kinderen uit hetzelfde gezin dicht bij elkaar op reguliere en speciaal onderwijs scholen te plaatsen.

Lange termijn ondersteuning in evenwicht met flexibele intensiteit

Er is evenwicht nodig tussen lange termijn ondersteuning en flexibel inspelen op wat omstandigheden, leefgebied, moment in het jaar nodig maken. De ondersteuningsbehoefte kan verschillen tussen bijvoorbeeld de ondersteuningsbehoefte op school en de ondersteuningsbehoefte thuis. Ook kan de ondersteuningsbehoefte door het hele jaar heen variëren: zo kunnen gezinnen met een autistisch kind tijdens de zomervakantie (of andere speciale momenten zoals: feestdagen, toets-weken op school, extra activiteiten op school) veel meer ondersteuning gebruiken. Met zulke verschillen is het niet wenselijk dat de hulp algemeen wordt ingeschaald.

Kwaliteit en frequentie van herindicatie

Dit wordt nu gedaan door iemand van de gemeente die geen kennis heeft van het kind en/of het gezin. Beter is herindicatie door een behandelaar: die kent het kind en het gezin tenslotte beter. Bij langdurende ondersteuningsbehoefte vormen de geldigheidsduur van de indicatie en de frequentie van aanvragen voor voortzetting van de ondersteuning een knelpunt voor gezinnen.

Er moet te vaak en herhaaldelijk aangevraagd worden. De geldigheid van de indicatie gaat in op de aanvraagdatum, terwijl besluitvorming over de aanvraag minstens twee maanden duurt.

Vervolgens moet de aanvraag voor verlenging twee maanden voor afloop weer beginnen. Dit leidt tot onrust bij ouders, omdat ze het gevoel hebben dat ze voor de benodigde hulp moeten vechten en zich zorgen maken dat ze die hulp niet meer zullen krijgen. Ouders suggereren daarom dat de aanvraag voor verlenging vervangen wordt door een jaarlijkse evaluatie.



Toegang tot deskundige begeleiding voor praktische handvatten

Bij een relatief simpele vraag - 'Hoe moet ik omgaan met mijn (pleeg)kind in bepaalde situaties?' - blijkt geen enkele hulpverlener de verantwoordelijkheid te nemen om een pleegouder (verder) te helpen aan een antwoord. Pleegzorg werkt met een vast stramien voor begeleiding van pleegouders: er zijn (te) veel begeleidingsgesprekken, maar geen deskundige ondersteuning met praktische handvatten. Dit geldt ook voor andere hulpvormen.

Jongeren en ouders verwachten dat hun hulpverlener de verantwoordelijkheid neemt om hen te helpen, in plaats van steeds weer de verantwoordelijkheid af te schuiven naar andere hulpverleners. De eerste lijn hulpverlening heeft niet genoeg kennis van signalen van bijvoorbeeld autisme - dit is problematisch zolang professionals niet erkennen dat ze zelf niet (voldoende) deskundigheid hebben, omdat mét deze kennis problemen voorkomen kunnen worden. Het is dan belangrijk dat ze je kunnen helpen/doorverwijzen naar iemand die wel de deskundigheid heeft.

Knelpunten en blinde vlekken in kortdurende ondersteuning

Bij het bepalen en bieden van de werkelijke ondersteuning die gezinnen nodig hebben, zijn er een aantal belangrijke knelpunten en blinde vlekken bij kortdurende ondersteuning:

Nazorg

Bij kortdurende hulp/ondersteuning is er vaak behoefte aan nazorg. Belangrijk is dat de ondersteuning rustig (in een passend tempo) wordt afgebouwd; ook moet de ondersteuning voorzien in handvatten en opties in het geval gezinnen 'terugvallen in oude problemen'. Een telefonisch nagesprek is meestal niet voldoende: er moet écht gekeken worden naar of het probleem is opgelost.

Directe actie bij problemen

Het is belangrijk dat bij problemen die jongeren/ouders/gezinnen ervaren directe actie plaatsvindt. Dit hoeft een zorgvuldige diagnose niet in de weg te staan, waaruit zou blijken dat langdurige ondersteuning nodig is. Het gaat erom dat problemen uit de hand lopen omdat er geen actie ondernomen wordt. Dit betekent dat deskundigheid in het snel en juist beoordelen van signalen noodzakelijk is, zowel voor kortdurende als langdurende ondersteuning (zie ook hierboven bij: Toegang tot deskundige begeleiding voor praktische handvatten.)

Beeldvorming en bejegening

Volgens ouders hebben hulpverleners vaak een verkeerde attitude/bejegening jegens ouders met een speciaal kind. Ouders krijgen de hele tijd het idee dat ze falen als ouders. Alle ondersteuning moet daarom vanuit een ondersteunende/dienstbare houding worden gegeven die aansluit bij wie jongeren en ouders werkelijk zijn, en wat ze nodig hebben. Nu lijkt er in de ondersteuning een zwart-wit keuze tussen 'hulp' of 'zelfredzaamheid' te bestaan. In werkelijkheid komt voor dat je hulp nodig hebt maar dit niet krijgt, omdat de hulp/dienstbaarheid de zelfredzaamheid niet ten goede komt.

Twijfel aan de intenties van een hulpverlener zijn funest. Ze moeten hun werk doen omdat ze je willen helpen en niet omdat het moet, of omdat de diagnose de beeldvorming en attitude



bepaalt. De diagnose zelf mag niet allesbepalend zijn of niet altijd leidend voor keuzen in de ondersteuning. Er moet rekening gehouden worden met de specifieke behoeften, die op verschillende leefgebieden ver uit elkaar kunnen liggen. Zo kan een autist een goede gestructureerde onderwijsomgeving vrijwel geen extra ondersteuning nodig hebben, terwijl dat thuis wel heel erg nodig is. Andersom kan natuurlijk ook.

Vervolg

De uitkomsten van de werkgroep worden uitgewerkt in een verslag en voor commentaar terug gegeven aan de leden van de werkgroep van het JPA – dit is om te controleren of hun inbreng juist is begrepen, en om na te gaan of zij nog zaken willen toevoegen.

Vervolgens worden de uitkomsten uit deze werkgroep, samen met de uitkomsten van de panels in de Zaanstreek teruggekoppeld aan de regiogemeenten.



Bijlage 2. Verslag: raadpleging ouders in de Zaanstreek

Panelgesprek met zes ouders - 16 maart 2016

Het panelgesprek met ouders in Koog aan de Zaan is bedoeld om input te krijgen voor de inkoopstrategie 2017 e.v. voor specialistische jeugdhulp van de gemeenten in de regio Amsterdam Amstelland en Zaanstreek Waterland (veertien gemeenten). Het gaat (nog) niet om advisering over de gehele (concept)nota voor deze strategie, omdat de nota nog verder en concreter uitgewerkt moet worden. In de strategie worden tien voorlopige ondersteuningsprofielen genoemd; één van de belangrijkste kernelementen van de strategie. Voor de raadpleging van jongeren en ouders, en van de werkgroep van het JPA, is gekozen om niet de profielen zelf te bespreken zoals ze nu in de conceptnota zijn beschreven, maar te beginnen bij de ondersteuningsbehoeften van jongeren en ouders zelf.

We bespreken ervaringen en ideeën van jongeren en ouders over hun ondersteuningsvragen en ondersteuningsbehoeften, hoe de intensiteit en duur van de ondersteuning bepaald moet worden, en hoe omgegaan moet worden door gemeente/zorgaanbieders met de ondersteuningsbehoeften van jongeren en ouders.

De ideeën van jongeren en ouders hierover worden teruggekoppeld aan de gemeenten, zodat zij scherpere en concretere ondersteuningsprofielen kunnen opstellen; en hierop eventueel de strategie bijstellen, dan wel bij de uitwerking hiermee rekening houden.

Naast het panelgesprek met ouders in Koog aan de Zaan worden jongeren in de Zaanstreek geraadpleegd, alsook een werkgroep van ouders en jongeren van het Jeugdplatform Amsterdam (JPA). Nadat de strategie bestuurlijk is vastgesteld, worden jongeren en ouders in de regio uitgenodigd om mee te denken met het concretiseren van de strategie en feedback te geven op de uitvoering van de nieuwe strategie.

Deelnemers aan dit panelgesprek zijn ouders uit Zaandam en Koog aan de Zaan, inclusief twee leden van de Participatieraad, hebben kinderen met ASS (Autisme Spectrum Stoornis), VB (verstandelijke beperking), Waterhoofdje of HB (hoog begaafdheid).

Algemene opmerkingen over raadpleging van ouders

Directe dialoog met de gemeente

De ouders in Zaanstad waarderen het dat zij nu worden geraadpleegd, maar pleiten er nog sterker voor om dit gesprek met wijk- en jeugdteams, en vooral met de gemeente te hebben:

Waar is iemand van de gemeente die hier nu echt zo naar ons gaat luisteren. Wie ziet de emotie van de ouders? Wie let er nou eens een keer op? Kom dan? Durf dan? Laat je vooral meer zien, dat wekt vertrouwen.



Betrekken van ouders bij de inkoopstrategie

Er is al een conceptnota (over de inkoop van specialistische jeugdhulp): ouders hadden al bevestigd moeten worden voordat er een nota werd geschreven. Er is algemene kritiek op gebrek aan aandacht voor (de mening van) ouders:

Ze slaan ouders sowieso vaak over, ze kijken alleen naar wat het beste is voor het kind.

en:

De ouder kent het kind natuurlijk beter dan iemand die voor de telefoon zit en het kind nog nooit heeft gezien.

Visie op goede zorg en zorguitvoering

Eén van de deelnemende ouders wijst erop dat het in de praktijk brengen van de inclusieve samenleving, tevens een duidelijke visie op goede zorg en uitvoering van zorg vraagt:

Want we kunnen in de uitvoering wel dingen gaan doen, maar als dat gebeurt met een verschillende intentie dan komen we er niet. Er zal ook een paraplu moeten zijn vanuit welke gedachte we dingen doen en dat mis ik nog steeds.

Vervolg op raadpleging

Ouders in deze raadpleging vragen om een vervolg op dit gesprek om te bespreken hoe hun input wordt gebruikt. Tevens willen ze de mogelijkheid om te reageren op het verslag van de raadpleging.

Ondersteuningsbehoeften in de jeugdhulp

Ouders hebben tijdens de raadpleging verschillende ondersteuningsbehoeften en punten van kritiek op de kwaliteit van ondersteuning/begeleiding in de jeugdhulp genoemd. Deze behoeften en kritiek worden hieronder beschreven.

Toegang, samenhang en maatwerk in de jeugdhulp

Om goed zicht te krijgen en te houden op de ondersteuningsbehoeften van gezinnen, moeten gemeente en hulpverleners volgens ouders direct in dialoog met ouders en kinderen:

Laat je gezicht zien, ga de straat op, ga bij scholen langs. Ga informeren, ga uit je hokje verdaan.

Een concrete suggestie om dit te doen:

Houd één keer per week een inloopspreekuur op school of een koffie ochtend houden. Ga met school om tafel en laat ze de nieuwsbrief eruit zetten als er thema ochtenden zijn of praat ochtenden.

Tegelijkertijd moet de toegang tot de jeugdhulp in de wijkteams, jeugdteams en scholen volgens ouders laagdrempelig en zo dicht mogelijk:

Het begint met een deur open zetten voor de mensen in de wijk, we kunnen naar u komen maar u kunt ook bij ons komen. Het begin al mensen bij de voordeur naar binnen te halen.

Voor kinderen in het bijzonder moet het ook mogelijk zijn een eigen aanspreekpunt te hebben, zo nodig buiten school en ouders om, bijvoorbeeld via buurtmoeders of buurtvaders.

Nu ervaren ouders veelal dat zij zich moeten aanpassen aan en plooiën naar het systeem en de organisatie van de gemeente, waardoor ouders samenhang en maatwerk missen:



Als je 7 verschillende problemen hebt moet je bij 7 verschillende loketten zijn.

Bij hulpverleners is iets vergelijkbaar waar te nemen: ouders merken soms dat hulpverleners terughoudend zijn om door te verwijzen wanneer ze zelf de deskundigheid niet hebben om ouders bij een specifieke hulpvraag daadwerkelijk te helpen. Het leidt tot de vraag in hoeverre het bij de wijk- en jeugdteams zelf duidelijk is welke specialismen beschikbaar zijn binnen de eigen wijk en elders in Zaanstad; en in hoeverre er voldoende afstemming en samenwerking is tussen de verschillende specialismen in de wijk. Verder vermoeden ouders dat veel ouders niet eens weten dat er een sociaal wijkteam of jeugdteam in hun wijk zit. Hetzelfde geldt waarschijnlijk ook voor de bekendheid van en toegang tot de kinderombudsman:

Niemand dient een klacht in omdat mensen moe zijn of angst. Als wij nooit wat doen als burger, gebeurt er nooit wat want dan is het niet tastbaar en niet meetbaar hoe groot het probleem is.

Angst voor jeugdhulp of juist voor geen (adequate) jeugdhulp

Jeugdhulp boezemt ouders op verschillende manieren angst in. Ten eerste de angst dat het kind door een verkeerde beoordeling door de gemeente of professional uit huis wordt geplaatst:

Daarom ga ik ook niet naar de gemeente toe, want ik ben gewoon bang dat ze mijn kind afpakken.

Ten tweede bestaat er ook angst over waar ouders met hun kind terecht zullen komen, dat wil zeggen: krijgen ze wel de hulp die ze nodig hebben? Soms gaat het om ogenschijnlijk eenvoudige oplossingen die voor het gezin en de kinderen een wereld van verschil maken, zoals toegang tot een voorziening (school, zorgboerderij, leerlingenvervoer) waardoor kinderen met speciale behoeften met kinderen in vergelijkbare omstandigheden kunnen zijn en spelen. Ten derde zijn er ouders die financieel in de knel zitten omdat ze zelf (ondersteunings-) behoeften van hun kinderen niet of nauwelijks kunnen bekostigen (zoals vervoer, steunzolen, sportschoenen).

Twee groepen kinderen lopen volgens ouders in het bijzonder het risico om de dupe te worden van gebrekkige kennis en aandacht in de jeugdhulp: hoogbegaafde kinderen en (bijna-) volwassen kinderen. Ten eerste zijn er ouders die ervaren dat hun kinderen vastlopen in het reguliere onderwijs. Het gaat in het bijzonder om kinderen (ook peuters) met een ontwikkelingsvoorsprong (hoogbegaafdheid). Hun ouders pleiten voor veel meer kennis bij scholen en bij jeugdteams over hoogbegaafdheid en de begeleiding voor hoogbegaafde kinderen. Volgens sommige ouders is dit geen prioriteit voor de gemeente. Ten tweede begrijpen ouders niet dat de aandacht van jeugdhulp voor (bijna-)volwassen kinderen stopt bij 18 jaar of dat ouders van bijna-volwassen kinderen niet worden betrokken door hulpverleners (zoals bij Veilig Thuis).

Ouders vinden dat de gemeente deze reacties en angsten serieus moet nemen, want deze reacties leiden ertoe dat ouders zich werkelijk niet welkom voelen:

Nu heb ik het gevoel dat ik niet welkom ben in deze gemeente omdat niemand je helpt.

Balans tussen eigen kracht en hulp

Sommige ouders verwachten dat de veranderingen in de jeugdhulp ertoe zullen leiden dat elk gezin een zelfstandig opererende hulporganisatie moet worden, en dat alles in het netwerk van het gezin wordt opgevangen en opgelost. Uit de ervaringen van ouders blijkt dat het zoeken en



vinden van de juiste hulp kan leiden tot vermoeidheid en uitputting; en wel zodanig dat ouders moegestreden opgeven:

Ouders zijn op een gegeven moment op, dan wordt zo'n kind dus echt uit huis geplaatst, puur omdat ouders moe zijn te vragen om hulp.

Het gevoel dat overheerst, is dat er geen hulp komt of dat de hulp te laat komt. Ouders worstelen dus regelmatig om de hulp te krijgen die ze nodig hebben en dat gebeurt vaak met veel vallen en opstaan:

Het is heel simpel, organiseren is de dingen in 1 keer goed doen. En wat we zien is dat er wel geld beschikbaar is om dingen te herstellen, maar geen geld om de dingen in 1 keer goed te doen. Dat is niet slim.

Het is niet ongebruikelijk dat ouders op dat punt aangekomen, een vertegenwoordiger van de gemeente vragen om een dag in hun schoenen te staan. Waar ouders echter behoefte aan hebben, is dat de betrokken hulpverleners met hen om tafel gaan om samen een goed plan te maken en dat gebeurt niet of nauwelijks. Het plan moet niet geschreven worden door de regisseur, maar door het gezin zelf. Bij het maken van dat plan, maar ook tijdens de hulp en tijdens de nazorg zouden ervaringsdeskundige ouders kunnen helpen:

Een ouder moet weten waar hij allemaal tegen aan gaat lopen, wat er allemaal kan gebeuren. Hoe gaat het gebeuren. Heb ik inspraak? Dat weten ouders allemaal niet.

Kind centraal = met ondersteuning voor het hele gezin

In sommige gevallen is de aandacht voor het kind zo centraal, dat ouders vergeten worden in de ondersteuning. Het is nodig dat er naar de ondersteuningsbehoeften van het hele gezin gekeken wordt; dus ook naar wat ouders en de andere kinderen in het gezin nodig hebben. Verder is het ook nodig om niet alleen naar de opvoedkundige ondersteuningsbehoefte te kijken, maar ook naar het geheel van de omstandigheden van gezinnen (zoals: financiën, werk, gezondheid).

Wachtlijsten, verwijzing en matching

Ouders moeten soms enkele maanden wachten voordat ze bericht krijgen over de hulp aan hun kind(eren), of zelf voordat ze begeleiding krijgen om de hulp aan te vragen. En dan gebeurt het ook dat ouders niet de hulp (of PGB) krijgen waarvan ze zeker weten dat ze er recht op hebben. Ouders merken dat de hulp ontoegankelijk is geworden door het gebrek aan kennis bij belangrijke partijen in de jeugdhulp. Gemeente, wijk- en jeugdteams, instellingen, organisaties en (maatschappelijk werk op) scholen hebben zelf onvoldoende kennis over structuren en procedures voor het aanvragen van hulp, en over de criteria voor het toekennen van hulp. Het gebeurt vaak dat ouders van het kastje naar de muur gestuurd te worden, omdat professionals zelf niet altijd kunnen inschatten waarop een gezin recht heeft en welke stappen een gezin moet zetten om de benodigde hulp te krijgen:

Niemand begrijpt meer waar wat heen moet. Dit ook omdat er zoveel verandering is in één keer. Zo snel kort op elkaar, dan weet niemand meer wat hij doet.

Ouders zijn het erover eens dat de gemeente hierbij wel moet ondersteunen, zodat ouders de wegen kennen en begeleid worden naar de plek waar ze moeten zijn.

Overigens blijkt uit de ervaringen van ouders dat er verschillen zijn tussen verschillende jeugdteams. Waar bij het ene jeugdteam een wachtlijst bestaat voor het maken van een afspraak om een (aanvraag)formulier in te vullen, kunnen ouders bij andere jeugdteams binnenlopen zonder afspraak. Ouders krijgen de indruk dat hun ervaring met de begeleiding grotendeels afhangt van de persoon bij het jeugdteam met wie ze maken krijgen:



Het hangt voor 80 % af wie je voor je krijgt met welke hulp je ontvangt.

Duidelijke structuren én keuzevrijheid voor gezinnen

Het is voor ouders niet helder wat hoe acute zorg, preventieve zorg en curatieve zorg met elkaar verbonden zijn. Ook is het niet altijd duidelijk wat er onder het dak van een jeugdteam allemaal mogelijk is. Overigens vermoeden ouders dat dit ook voor hulpverleners niet altijd helder is. Daarom is het nodig dat voor instellingen en ouders duidelijk wordt wie wat doet, waar hulpvragers terecht komen en hoe de overdracht plaats vindt tussen verschillende hulpvormen en hulpverleners.

Verder wijzen ouders op de noodzaak om meer te investeren in preventieve zorg en de nazorg, waarbij het belangrijk is dat er structurele ondersteuning wordt geboden die op afroep is te verkrijgen. De structuren die dit mogelijk maken, kunnen wel tot gevolg hebben dat gezinnen minder vrijheid hebben bij de keuze voor hulp(verlener) en locatie. Dat is onwenselijk, omdat de klant de keuze moet hebben om daar heen te gaan waar hij zich prettig voelt. Ouders in Zaanstad voelen zich nu gedwongen om van bepaalde diensten gebruik te maken. Er wordt een vergelijking gemaakt met Samen Thuis (Amsterdam) waar ouders naar een wijkteam kunnen of rechtstreeks contact kunnen opnemen met professionals die door de wijkteams zijn gecontracteerd. Die keuze heeft de voorkeur en ouders denken dat vaste tarieven professionals een duidelijk kader geven en gezinnen de vrijheid bieden om passende zorg voor zichzelf te vinden.

De gewenste keuzevrijheid lijkt ook bemoeilijkt te worden door een tweedeling in de jeugdhulp die ouders zien. Ze wijzen erop dat ouders die het zich niet kunnen veroorloven om via hun zorgverzekering zelf de benodigde hulp in te kopen, afhankelijk zijn van het publieke systeem voor jeugdhulp (voormalig BJZ, jeugdteams, samenwerkende instellingen voor jeugdhulp).

Overigens blijkt uit de uitwisseling tussen ouders dat niet alle ouders goed op de hoogte zijn welke hulp bij particuliere specialisten (zoals een kinderpsycholoog) zij vergoed kunnen krijgen. Een andere vorm van tweedeling die kort wordt genoemd is die tussen 'burgers' en 'asielzoekers'. De indruk bestaat dat asielzoekers makkelijker toegang hebben tot hulp en ondersteuning.

Diagnose, herindicatie en prioriteiten

Ouders pleiten voor een aanpak waar de diagnose met enige regelmaat wordt geëvalueerd (en zo nodig herzien), omdat de ondersteuningsbehoefte (soms binnen korte tijd) kan veranderen. Dit is vooral het geval bij multi-problematiek. Tevens moet er beter gekeken worden naar wat een crisissituatie is en wat niet: hier zijn richtlijnen voor nodig, zodat bepaald kan worden wat prioriteit krijgt bij de inzet van hulp.

Acute zorgmeldingen en snelheid van handelen

Bij acute zorgmeldingen van ouders over hun kinderen, maken ouders zich zorgen over de kwaliteit van communicatie en actiegerichtheid door zorgverleners, en specifiek over de reactiesnelheid, juiste doorverwijzing en nazorg van zorgverleners. Een melding van ouders bij de politie over een kind dat niet thuis is gekomen, moet leiden tot een zorgmelding en een respons van Veilig Thuis – of dit daadwerkelijk en tijdig gebeurt, lijkt af te hangen van de vasthoudendheid van ouders zelf. Er is dan ook zorg over die gezinnen/ouders die wellicht niet zo vasthoudend en mondig zijn:



De zorgmelding van de politie hoort bij Veilig Thuis te komen en dan hoor je binnen 24 uur wat te horen, daar ging het al fout. Ik heb heel wat afgebeld, en nou heb ik nog mazzel dat ik een grote klep heb en een vriendin met kennis, maar als een ouder dat niet heeft...

Hierbij is ook kritiek op het functioneren van Veilig Thuis te horen, omdat ouders niet ervaren dat Veilig Thuis:

- in het weekend bereikbaar is:

Eigenlijk moet je als ouder tegen je kind zeggen, van maandag t/m vrijdag mag je weg lopen, want dan kunnen ze je helpen.

- zelf geen concrete ondersteuning en nazorg biedt:

Het enige wat ze doen is zeggen: je gaat naar het jeugdteam of jeugdzorg en dan laten ze je los. Ook niet na een week nog even navragen of alles in goede banen loopt terwijl dat volgens mij wel in het beleid staat.



Bijlage 3. Verslag: raadpleging jongeren in de Zaanstreek

Panel met 7 jongeren- 11 april 2016

Het panelgesprek met jongeren in Zaandam is bedoeld om input te krijgen voor de inkoop strategie 2017 e.v. voor specialistische jeugdhulp van de gemeenten in de regio Amsterdam Amstelland en Zaanstreek Waterland (veertien gemeenten). Het gaat (nog) niet om advisering over de gehele (concept)nota voor deze strategie, omdat de nota nog verder en concreter uitgewerkt moet worden. In de strategie worden tien voorlopige ondersteuningsprofielen genoemd; één van de belangrijkste kernelementen van de strategie. Voor de raadpleging van jongeren en ouders, en van de werkgroep van het JPA, is gekozen om niet de profielen zelf te bespreken zoals ze nu in de conceptnota zijn beschreven, maar te beginnen bij de ondersteuningsbehoeften van jongeren en ouders zelf.

We bespreken ervaringen en ideeën van jongeren en ouders over hun ondersteuningsvragen en ondersteuningsbehoeften, hoe de intensiteit en duur van de ondersteuning bepaald moet worden, en hoe omgegaan moet worden door gemeente/zorgaanbieders met de ondersteuningsbehoeften van jongeren en ouders.

De ideeën van jongeren en ouders hierover worden teruggekoppeld aan de gemeenten, zodat zij scherpere en concretere ondersteuningsprofielen kunnen opstellen; en hierop evt. de strategie bijstellen, dan wel bij de uitwerking hiermee rekening houden.

Naast het panelgesprek met jongeren in Zaandam zijn ouders in de Zaanstreek geraadpleegd, alsook een werkgroep van ouders en jongeren van het Jeugdplatform Amsterdam (JPA). Nadat de strategie bestuurlijk is vastgesteld, worden jongeren en ouders in de regio uitgenodigd om mee te denken met het concretiseren van de strategie en feedback te geven op de uitvoering van de nieuwe strategie.

Deelnemers aan dit panelgesprek zijn jongeren uit Zaandam en omgeving: zes meisjes en één jongen van 16 tot 23 jaar. Ze hebben te maken gehad met verschillende vormen van jeugdhulp, zoals pleegzorg, wonen op een groep, diagnostiek en behandeling en gesloten wonen.

Algemene opmerkingen over raadpleging van jongeren

Betrekken van jongeren bij de inkoop van zorg.

De aanwezigen geven aan zelf verder te willen meepraten en benadrukken dat het ook belangrijk is de jongere doelgroep te raadplegen. Niet alleen bij de uitvoering van de hulp, maar ook bij de inkoop daarvan, is het van belang dat jongeren en ouders hun ervaringen en ideeën mogen delen. Jongeren geven daarom aan dat de keuze van inkoop ook moet afhangen van de ervaringen van jongeren en ouders bij de desbetreffende instelling. Er zou als het ware een checklist moeten zijn waarin wordt opgenomen dat referenties van jongeren en ouders worden opgevraagd. Gemeenten zouden zelf bij de instelling langs moeten gaan om aan te voelen hoe het is en de inkoop niet te veel te baseren op wat er op de website staat. Ze adviseren de gemeente een actieve rol aan te nemen:



Zelf misschien ook gewoon eens langs gaan bij zo'n organisatie, zelf gewoon echt aanvoelen hoe het is. Niet alleen via internet kijken van deze website ziet er wel mooi uit dit gaan we inkopen.

Vervolg op raadpleging

Jongeren vinden het fijn hun ervaringen te delen en willen bij vervolg graag betrokken worden. Twee van de aanwezigen hebben al eens (of meerdere keren) om tafel gezeten met ambtenaren van de gemeente (waaronder ook de wethouder Jeroen Olthof).

Ondersteuningsbehoeften

Het belang van goede ondersteuning wordt onderstreept. Jongeren vertellen over hun ondersteuningsbehoeften en over verschillende positieve punten en punten van kritiek als het gaat om de hulp(verlener). Deze punten worden hieronder beschreven.

Preventie vanaf jonge leeftijd

Jongeren geven aan dat het belangrijk is kinderen en jongeren al vanaf jonge leeftijd in de gaten te houden. Een psycholoog, pedagoog of maatschappelijk werker op een basisschool die signaleert zou daarom verplicht moeten zijn. Daarbij noemt een jongere nog dat juist de kinderen die de hulp niet willen deze vaak het hardst nodig hebben.

Er is één keer iemand op mij afgestapt op de basisschool om te vragen of ik hulp nodig had, ik zei toen nee maar ben wel benieuwd hoe het zou zijn gegaan als ik ja had gezegd. Ze hadden het eigenlijk vaker dan één keer moeten vragen.

Er moet meer aandacht voor komen op scholen.

Bejegening, informatievoorziening en consistentie van handelen in de jeugdhulp

Een hulpverlener moet een jongere serieus nemen en naar hem of haar luisteren. Dit is volgens de deelnemers essentieel voor goede hulp. Jongeren merken soms dat hulpverleners erg willen blijven bij de boekjes en verplichtingen, terwijl jongeren juist de 'menselijke' kant zo belangrijk vinden.

Een hulpverlener is goed wanneer ze niet op de klok let en een beetje humor gebruikt. Ze moeten ook iets over zichzelf vertellen.

Een bepaalde afhankelijkheid van de hulpverlener die door jongeren wordt ervaren, maakt dat een klik met de hulpverlener zo belangrijk is. Als er geen klik is neem je minder snel iets van hem of haar aan.

Jongeren ervaren veel problemen als het gaat om duidelijkheid in de informatievoorziening en consistentie van handelen binnen de jeugdhulp. Zo is het vaak onduidelijk wat jongeren kunnen verwachten, wat hun vooruitzichten zijn en waar je terecht kunt met vragen en klachten. Deze onduidelijkheid gaat volgens jongeren vaak ook gepaard met 'niet eerlijk handelen' van de hulpverlener. Terugplaatsing naar huis beloven en vervolgens toch niet naar huis mogen bijvoorbeeld.

Duidelijk tegen jongeren zeggen wat ze kunnen verwachten, niet opeens een brief thuis krijgen dat OTS met 6 maanden verlengd is.

Een ideale hulpverlener zou dan zijn: een eerlijke hulpverlener, die zegt wat je kunt verwachten en zekerheid biedt en daarbij eerlijk is (en dus geen beloften doet die niet nagekomen worden).



Vertrouwen is belangrijke waarde die door jongeren gezocht wordt: het gaat erom dat jongeren hun hulpverlener kunnen vertrouwen, het vertrouwen van hun hulpverlener hebben en de zekerheid hebben dat de informatie die ze met de hulpverlener delen vertrouwelijk behandeld wordt.

Soms gelooft de hulpverlener de jongere niet, ze zei dat je dingen in vertrouwen kon vertellen en vervolgens wordt het aan ouders of andere hulpverleners verteld. Je eerlijkheid wordt niet altijd beloond.

Continuïteit, stabiliteit en verantwoordelijkheid in de jeugdhulp

Jongeren hebben behoefte aan continuïteit in de hulp die zij (en hun gezin) krijgen. Een vaste hulpverlener en een vast aanspreekpunt helpen jongeren bij het opbouwen van een band en vertrouwen met de hulpverlener.

Veranderingen van hulpverlener is lastig, want dan kun je slecht een band opbouwen.

(Zie ook hieronder, bij: Toegang, maatwerk (keuzevrijheid) en samenhang in de jeugdhulp). Het inzetten van een uitzendkracht in de zorg is daarom een onverstandig idee volgens de jongeren.

Uitzendkrachten moeten niet meer mogen werken in een instelling! Die weten de regels niet enzo. Verder mogen er alleen maar mensen van de bezoekerslijst komen en mensen die er werken, waarom zou er dan opeens wel een uitzendkracht mogen komen. Als je in een groep leeft en wanneer er een uitzendkracht komt, heeft die totaal geen controle over de groep, dat is niet leuk voor de jongeren en voor de uitzendkracht.

Jongeren hebben behoefte aan een stabiele omgeving waar onderwerpen in vertrouwen besproken kunnen worden, een stabiele omgeving houdt dus ook in zo min mogelijk overplaatsingen.

Een gevangene heeft meer stabiliteit dan iemand die uit huis is geplaatst (aldus meisje in het panel die zo'n twintig keer is verhuisd in zeven jaar tijd).

De verantwoordelijkheid over een jongere mag volgens hen zoveel mogelijk liggen bij de persoon die ze het vaakst zien, dus liever bij een begeleider van een groep die ze elke dag zien, dan bij een voogd die ze maar een paar keer per jaar zien.

De begeleider moet meer te zeggen hebben en advies geven aan de voogd.

Begeleiders van de groep zijn vaak leuk en die zie je ook elke dag, maar die hebben niks te zeggen in tegenstelling tot de voogd.

Kind centraal = vertrouwensband met jongeren, met respect voor de band tussen ouder(s) en kind.

Het kind staat in de jeugdhulp centraal en heeft volgens de jongeren ook recht op een vertrouwenspersoon, iemand die alleen met het kind praat en verder met niemand.

Dat is iemand die tussen de hulpverlener en een vriend(in) instaat zeg maar, waarmee je om een onafhankelijke plek kunt afspreken.

Voor jongeren is het niet duidelijk waar je terecht kunt met klachten en wel zodanig dat er iets gedaan wordt met hun klachten.



Soms wel met begeleiders, maar die konden verder niets doen.

Ook geven jongeren aan dat het fijn is te praten met een ervaringsdeskundige, omdat je daarmee op gelijkwaardig niveau kunt praten, als een ervaringsdeskundige aangeeft 'ik weet hoe je je voelt' neem je dat aan, als een hulpverlener die het niet zelf heeft meegemaakt dat aangeeft neem je dat niet aan.

Contact met ouders/het gezin is bij de ondersteuning ook heel belangrijk voor jongeren. Kinderen te lang weg houden bij ouders is voor het kind niet goed.

Ze moeten er ook voor zorgen dat je de band met je ouders zo goed mogelijk houdt, dat ze in ieder geval de gesprekken goed houden, ook al kan je dan niet thuis wonen dat ze er wel alles aan doen om de band met je ouders goed te hebben. In gezinsgesprekken.

Informatie moet zowel voor de jongere als voor het hele gezin duidelijk zijn.

Praktische, flexibele en indien nodig langdurige nazorg

Nazorg komt veel aan de orde in dit gesprek en is een onderwerp waar de meeste jongeren zich veel zorgen over maken.

Als je 18 bent wordt je aan je lot overgelaten.

Wat volgens jongeren soms over het hoofd wordt gezien is dat jongeren vaak op een latere leeftijd pas een 'klap' krijgen van (het wegvallen van) de hulp die ze voor bepaalde problemen hebben gehad. Hier is nu niet de juiste ondersteuning voor. Flexibele nazorg, ook een aantal jaar na je 18de moet daarom beschikbaar zijn.

De klap komt pas als de jongere rust heeft, dus wanneer die ouder dan 18 is en uit de instelling komt.

Een aantal deelnemers geven aan nu nog therapie nodig te hebben, omdat ze geen goede nazorg hebben gehad.

Ook praktische ondersteuning (en informatie over mogelijkheden hiertoe) is gewenst. Bijvoorbeeld bij het vinden van een baan, (flexibele) woonruimte, de juiste nazorg, psychologen of informatie over de kosten van hulp na je 18de (dit is volgens hen heel duur).

Een woonplek nodig voor na je 18de onder begeleiding. Want je moet dan opeens alles alleen doen. Er moet een flexibele woonplek zijn tussen je 18de en 23ste. Er zijn jongeren die na hun 18de denken dat ze het alleen kunnen, maar na een half jaar toch denken 'shit ik red het niet, ik wil terug' en dat kan dan niet meer. Je moet het afbouwen. Jongere moet weten waar je heen kan, welk nummer je kunt bellen.

Wachlijsten, snelheid van handelen en invulling van de overgang naar feitelijke hulp

Een aantal onderdelen van de ondersteuning gaan volgens de jongeren niet snel genoeg. Zo moet het kennismakingsgesprek met een voogd snel gebeuren (en niet twee maanden op zich laten wachten) en moet hulp sneller worden goedgekeurd vanuit de gemeente, zodat de hulp feitelijk kan starten. Wanneer hulp niet sneller geregeld kan worden, wordt als alternatief geopperd een ervaringsdeskundige in te zetten die alvast met de jongere kan praten.

Ik word gek van wachtlijsten. Als je echt hulp nodig hebt, moet je nog maanden wachten op echte hulp. In de tussentijd misschien met ervaringsdeskundige kunnen praten?



Toegang, maatwerk (keuzevrijheid) en samenhang in de jeugdhulp.

Jongeren waarderen het wanneer de hulp er eenmaal is, maar dat het jammer is dat toegang krijgen tot de hulp veel tijd en energie kost. Volgens jongeren moet de toegang tot hulp zo laagdrempelig mogelijk zijn. Daarnaast is het voor jongeren vervelend om vaak te moeten herhalen wat ze hebben meegemaakt. De route via de huisarts vinden ze daarom omslachtig. De huisarts spreek je ook voor lichamelijke kwalen en zie je nog je hele leven, hij weet dan ineens ook van dat gedeelte van je leven.

Wat weet de huisarts er nou van? Schrijft alleen een briefje, het is een extra horde die je moet nemen.

Hulp zou toegankelijker zijn als je direct contact zou kunnen leggen met de hulpverlener.

Het moet niet zo zijn dat je 3x hetzelfde verhaal moet vertellen dat je bijvoorbeeld misschien van een gebouw wilt springen ofzo.

Het ontbreekt volgens jongeren nog aan samenhang in de jeugdhulp, waarmee ze doelen op de afstemming en samenwerking tussen verschillende hulpverleners. Vooral de duidelijke communicatie tussen hulpverleners en instanties is volgens hen een verbeterpunt. De behandelplannen werken voor jongeren in deze raadpleging vaak niet, enerzijds omdat ze in de praktijk niet worden gecontroleerd/uitgevoerd en anderzijds omdat ze niet voldoende korte termijn doelen bevatten. Ook vinden jongeren het plan vaak niet inzichtelijk en begrijpelijk genoeg. Verder willen jongeren liever niet alles delen over de voortgang, omdat de informatie ongecontroleerd ook met anderen gedeeld wordt.

Alles wat je vertelt komt in de rapportage, wat iedereen kan lezen terwijl je dat wel in een soort van vertrouwen hebt verteld.

Ook is het voor jongeren vaak onduidelijk of ze zelf kunnen kiezen om van hulpverlener te wisselen. Jongeren willen graag een hulpverlener die bij hen past en waarmee ze een klik ervaren, maar ze geven aan hierover weinig tot niets kunnen zeggen.

Moet duidelijk zijn voor de jongere of je van hulpverlener kunt wisselen. Je moet het maar met de hulpverlener doen, geen invloed op. Je kunt wel een andere hulpverlener aanvragen, maar daar gaat een heleboel tijd overheen en vaak mag het ook niet.

Alternatieven op medicatie

Jongeren worden soms al snel aan medicatie gezet, terwijl er volgens hen ook alternatieven kunnen zijn.

Ik was nog maar net bij PsyQ en er werd al meteen voorgesteld dat ik aan de anti-depressiva moest, terwijl ik niet eens depressief was. Ik ben echt tegen medicatie, ze weten nog niet wat ik heb maar ze smeren me wel medicatie aan waar ik de rest van mijn leven mee zit. Toen was ik er eigenlijk al klaar mee. Waren er maar alternatieven op medicatie, die moeten er echt komen.

Een alternatief op medicatie kan zijn dat je in therapie ook veel met sport en beweging doet.

Ik ben enorm aangekomen in de gesloten instelling, omdat er geen bewegingsruimte was. Je zou bewegen en sport moeten combineren met therapie.

Een initiatief wat nog wordt genoemd is 'meedoen Zaanstad', maar dat moet je elk jaar opnieuw aanvragen en is vaak onduidelijk.

