

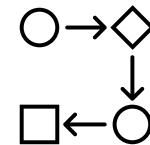


samenwerkende gemeenten
JEUGDHULPRIJNMOND

Ervaringen met jeugdhulp van opvoeders en jeugd

Inleiding ^{1/2}

Gemeente Rotterdam wil ervaringen van opvoeders en jeugd inzetten in het inkoopproces jeugdhulp. JSO is gevraagd die ervaringen bijeen te brengen. Dit document bevat fragmenten van gesprekken met zeven mensen met uiteenlopende jeugdhulpervaring. Bij de keuze voor fragmenten maken we onderscheid tussen opbrengsten die iets zeggen over **het proces** dat tot de hulp heeft geleid en **de inhoud** van de hulp. Categorieën zijn herkenbaar door de kleur en door het symbool: het hart voor de inhoud en het schema voor het proces.



Inleiding 2/2

Interviews verliepen semigestructureerd. De geïnterviewden hebben in elk geval de volgende vragen beantwoord:

- Wat vind je belangrijk om te vertellen, gelet op jouw ervaring met jeugdhulp?
- Jeugdhulp passend en nabij. Jeugdhulp moet passen in het gewone leven, moet eenvoudig en toegankelijk zijn. Wat betekent dat voor jou?
- Hulp: het liefst thuis in een gezinssituatie of zo dicht mogelijk bij huis. Alleen residentieel indien noodzakelijk. Waarom is dit wel/niet belangrijk?
- Er zijn veel partijen in de jeugdhulp. Bijvoorbeeld lokale jeugdhulp, CJG, onderwijs, welzijn, schuldhulp. Hoe is jouw ervaring met samenwerkende hulpverleners?

Na de resultaten (blz 4-17) volgt een korte analyse van de belangrijkste opbrengsten (blz 18-21). Op basis daarvan doen we enkele adviezen. We besluiten met de aanbevelingen in beeld (blz 22).

1

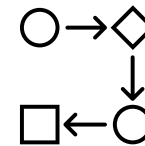
Wat vind je belangrijk om te vertellen, gelet op jouw ervaring met jeugdhulp?

"Een ding moet mij van het hart: hulpverleningsinstanties mogen iets doen aan interne procedures. Een intake doen is normaal en daar een snel vervolg aan geven ook. Je kan niet een paar weken of zelfs maanden later komen met plannetje. Daadwerkelijke hulp nog een paar maanden later. Terugkoppeling ook. Dat is stroperig en inefficiënt. Waarom dat zo lang heeft moeten duren? Er waren zoveel mensen betrokken. Steeds moest iemand zich baseren op aantekeningen van een ander en verloren we tijd omdat ik de casus opnieuw moest uitleggen. Er was geen tijd om het over vervolg te hebben.

Doorlooptijd van organisatorische handelingen moet je kunnen versnellen. *Daar zou ik bij inkoop op sturen: wat is jullie doorlooptijd van behandelingen en wat voor soort behandelingen gaat het dan om? Mensen komen niet voor niets met een hulpvraag."*

Ervaringsdeskundige
ouder

*Verskillende vormen van
specialistische hulp*



1 Wat vinden je belangrijk om te vertellen, gelet op jullie ervaring met jeugdhulp?

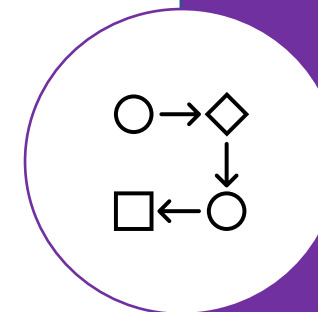
"Vergroot de kennis van jongeren bij de start van een traject: wat betekent de hulp die je gaat krijgen en mogelijk nog tegenkomt?" Jongeren willen graag gerust gesteld worden, zij zien niet altijd wat er boven hun hoofd hangt. Wij kijken vaak naar het hier en nu, het kan helpen jongeren een beeld te schetsen van de toekomst."

Ervaringsdeskundige jongeren

Psychiatrische zorg

Pleegzorg

Justitie



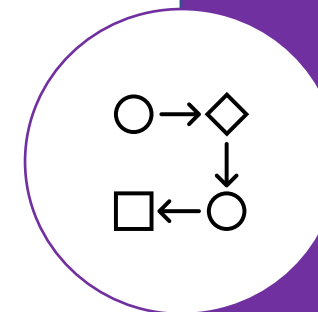
1 Wat vind je belangrijk om te vertellen, gelet op jullie ervaring met jeugdhulp?

*"Ik heb doorlopend overleg met mijn casusregisseur, gezinshuis en behandelaar. We hebben het al over verlengde jeugdhulp en mogelijk levenslange begeleiding. Alle betrokkenen zijn het eens dat pleegdochter deze hulp nodig heeft. We hebben eigenlijk behoefte aan een indicatie voor onbepaalde tijd. Krimpenerwaard doet dat wel. Krimpen aan den IJssel geeft eenjarige indicaties. **Het zou fijn zijn niet ieder jaar opnieuw een plan te hoeven indienen.** Dat zou rust geven. Voor haar en voor ons."*

Ervaringsdeskundige
pleegouder

Pleegzorg

Gezinshuis



1

Wat vinden jullie belangrijk om te vertellen, gelet op jullie ervaring met jeugdhulp?

*"Geef **vertrouwen** aan jongeren: leg jongeren uit, zonder belerend te zijn, dat er altijd een tweede kans is"*

*"Oprecht en authentiek zijn vind ik belangrijk van hulpverleners. Het komt vaak voor dat hulpverleners niet **luisteren** of jongeren niet betrekken bij keuzes in het traject. Dit is niet goed voor het onderlinge vertrouwen"*

*"Het liefst zie ik natuurlijk iemand waarmee ik **een klik** heb. Het kan ook iemand van 75 jaar zijn die zo oprecht is dat zijn/ haar levenservaring welkom is"*

*"Vertrouwen is de sleutel tot succesvol **samenwerken**. Vertrouwen win je door te luisteren, rust bewaren en kijken naar wie de jongere is"*

Ervaringsdeskundige jongeren

Psychiatrische zorg

Pleegzorg

Justitie



1 Wat vind je belangrijk om te vertellen, gelet op jouw ervaring met jeugdhulp?

*"Ik wilde alles doen om mijn kind thuis te houden. Daardoor kon ik mij niet op mijn herstel richten. Ik bagatelliseerde mijn situatie en wilde niet zwak overkomen, omdat ik bang was mijn kind kwijt te raken. Wenselijk zou zijn dat moeders ook kunnen praten over hoe zwaar het is om in psychische crisis te zijn met een thuiswonend kind. Met andere ervaringsdeskundigen verbind je op emotie in plaats van deskundigheid. **Misschien was dat aanbod er, maar ik kon het niet vinden**"*

*"Mijn kind is het belangrijkste voor mij, dus vertrouwen in instanties en op een lijn zitten is heel belangrijk. **Ik heb nodig: inlevingsvermogen ín mij en transparantie náár mij.** Toon begrip voor mijn situatie; een ouder moet zegje hebben over eigen kind. Het kan lastig zijn als een derde partij – jeugdzorg – meekijkt met alles wat je doet."*

Ervaringsdeskundige
ouder

Depressie

Burnout

Schuldhulp



1 Wat vind je belangrijk om te vertellen, gelet op jouw ervaring met jeugdhulp?

*"Als je ergens nieuw komt en je verhaal vertelt, wil ik kunnen zien dat mensen het begrijpen. Communicatie en samenwerking is dus belangrijk. Het maakt mij niet uit wie bij afspraken aanwezig zijn, als zij maar afspraken maken over de aanpak. **Het liefst met mij.**"*

Ervaringsdeskundige
ouder

jGGZ

Gezinstherapie

GGZ



2 Jeugdhulp passend en nabij. Jeugdhulp moet passen in het gewone leven, moet eenvoudig en toegankelijk zijn. Wat betekent dat voor jullie?

*"Dit is taal die jongeren niet begrijpen. Je sluit jongeren uit want mijn leven is niet gewoon. **Wat is het gewone leven?** Voor veel jongeren in de jeugdhulp is het leven niet normaal, als je al weet wat dat zou moeten betekenen."*

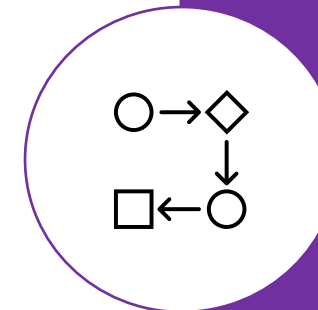
*"**Als het leven gewoon is, heb je niet met jeugdzorg te maken.** Dus dat moet je misschien anders formuleren. Geen ouder wil jeugdzorg/een derde partij die zich bemoeit met hun kinderen. Wat is een gewoon leven? Er wordt een norm aan gehangen. Wat is die norm?"*

Ervaringsdeskundige jongeren en ouder

Psychiatrische zorg

Pleegzorg

Justitie



Depressie

Burnout

Schuldhulp

2 Jeugdhulp passend en nabij. Jeugdhulp moet passen in het gewone leven, moet eenvoudig en toegankelijk zijn. Wat betekent dat voor jou?

*"Hulp moet middenin het leven zijn, **ook gaan over vaardigheden**.
Toekomstgerichte hulp, bedoeld voor zelfstandigheid."*

*"Voor mij betekent dat altijd het belang van het kind op de eerste plaats zetten,
maatwerk leveren en met alle partijen in overleg blijven."*

Ervaringsdeskundige
ouder

Pleegzorg

Gezinshuis



2 Jeugdhulp passend en nabij. Jeugdhulp moet passen in het gewone leven, moet eenvoudig en toegankelijk zijn. Wat betekent dat voor jou?

"Kinderen bewegen zich in gewone leven. Vrienden, sportclubjes, school. Het zou fijn zijn als die verschillende werelden met elkaar verbonden kunnen worden. Ik heb te veel ervaren dat je op één plek winst boekt en de ander verliest. Daarom combineren: school moet doordrongen zijn van de afspraken over een behandeling: zo moet ik hiermee omgaan. Ik heb zelf afstemming geprobeerd te doen tussen school en behandelaar. School liet het aan individuele leraren over. Ik denk dat het breder gedragen moet worden. In leefwereld van kinderen moet het dus passend zijn."

Ervaringsdeskundige
ouder

*Verskillende vormen van
specialistische hulp voor
meerdere kinderen*



3 Hulp: het liefst thuis in een gezinssituatie of zo dicht mogelijk bij huis. Alleen residentieel indien noodzakelijk. Waarom is dit wel/niet belangrijk?

"Je kunt met kinderen iets oefenen in oefensetting, maar in eigen setting werkt het vervolgens niet. Dus ik ben blij dat de therapeut bij ons thuis kwam. Dat is helend en werkend geweest: omdat we met elkaar om tafel zaten en iedereen diens pijn en knel kon uitspreken. Ook onze puberkinderen. Je gaat twijfelen omdat dingen niet lopen, maar fijn als anderen zien en benoemen dat wij een warm gezin zijn. Dacht soms echt dat we er niet meer uit zouden komen. **Heeft echt geholpen. Bizar, maar waar.**"

"Het belangrijkste is dat het kind de hulp krijgt die diegene nodig heeft. **Kijk desnoods buiten de lijnen van de jeugdhulpregio** en wijk af van inkoopcontracten als dat nodig is. Blijf kijken naar de beste plek voor het kind; blijf maatwerk leveren."

"Alleen residentieel indien noodzakelijk. Volgens wie? Stel: ik zeg nee tegen uithuisplaatsing en jeugdzorg doet het toch. Daar zit zoveel angst bij ouders. Hoe dat beter kan? Beginnen met vertrouwen en transparantie. **Erken die angst.** Als er meer aan vertrouwen wordt gewerkt, krijg ik ook meer vertrouwen in het oordeel van die professional. "

Ervaringsdeskundige
ouder

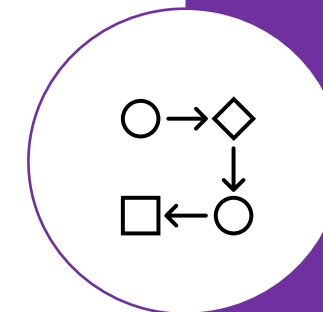


jGGZ

Gezinstherapie

GGZ

Ervaringsdeskundige
pleegouder



Pleegzorg

Gezinshuis

3 Hulp: het liefst thuis in een gezinssituatie of zo dicht mogelijk bij huis. Alleen residentieel indien noodzakelijk. Waarom is dit wel/niet belangrijk?

"Jongeren weten niet altijd wat een netwerk is. Wie zijn dat? Als het om je ouders, familie of vrienden gaat, is het dan wenselijk om deze mensen lastig te vallen met jouw problemen? Kunnen zij deze hulpvragen eigenlijk wel aan? Aanhoren van problemen creëert problemen als je niet professioneel bent.

"Zakelijk en privé moeten niet door elkaar gaan lopen. Wel is het fijn als er iemand is waaraan je veel steun kan hebben; een maatje."

Ervaringsdeskundige jongeren

Psychiatrische zorg

Pleegzorg

Justitie

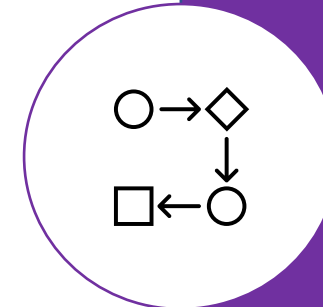


4 Samenwerking lokale jeugdhulp, CJG, onderwijs, welzijn, MO, schuldhulp. Hoe is jouw ervaring met samenwerkende hulpverleners?



Ervaringsdeskundige
ouder

*Verskillende vormen van
specialistische hulp voor
meerdere kinderen*

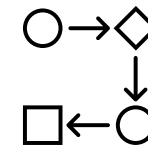


4 Samenwerking lokale jeugdhulp, CJG, onderwijs, welzijn, MO, schuldhulp. Hoe is jouw ervaring met samenwerkende hulpverleners?

"De aanloop naar hulpverlening kende een gecompliceerd proces. Youz kon de therapeut niet leveren. Boba ook niet. Gemeente Krimpen moest de verwijzing goedkeuren, dus het ging regelmatig terug naar het sociaal team.

***Dat is een compliment voor Krimpen, het gaat hier als een razende.** Als je het aanvraagt, werd het binnen een week geregeld. Al die jaren met dezelfde persoon te maken. Dat is heel prettig. Hoeft niet veel uti te leggen. Houdt ook vinger aan de pols."*

*"Er waren veel partijen betrokken. Ik heb er tegen op gezien: wéér alles vertellen en formulieren invullen. **Iedere organisatie heeft eigen formulieren, terwijl vragen op hetzelfde neer komen. Een gelijk systeem daarvoor zou goud waard zijn.** Een huisartspatiëntendossier kan ook opengezet worden. Kan dat ook in jeugd-GGZ?"*



4 Samenwerking lokale jeugdhulp, CJG, onderwijs, welzijn, MO, schuldhulp. Hoe is jouw ervaring met samenwerkende hulpverleners?

*"Ik heb keihard moeten vechten om onderwijs te volgen. Ik hoefde niet, had nog zeven maanden vrijstelling sollicitatieplicht. Gesprekken met gemeente waren heel demotiverend. De werkconsulent wist niet wat een ervaringsdeskundige was, laat staan de opleiding. Toen ze erachter kwam, was haar reactie: 'pittig hoor, ga je het wel trekken?' Heel betuttelend. Er werd niet motiverend met mij meegedacht, niet uitgegaan van mijn kracht, alleen: ga je dit wel redden? **Ik moest vechten tegen de gemeente om toestemming te krijgen om naar school te gaan**"*

Wat heb jij nodig?

*"Oprechte interesse. Werkconsulente is er om je te motiveren. **Die had taalgebruik kunnen aanpassen.***

Van: 'Zorg maar dat je door het intakegesprek komt' en 'Net een stripfiguur, die Howie de Harp'.

Naar: 'Ik heb nog nooit van ervaringsdeskundigheid gehoord. Zullen wij een volgende afspraak inplannen zodat ik voorbereid de opties met je kan doornemen?'

Ervaringsdeskundige
ouder

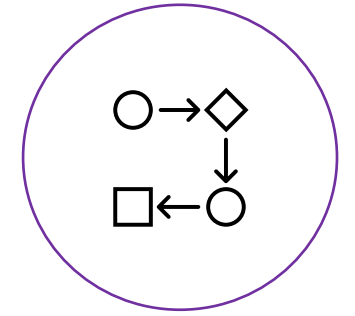
Depressie

Burnout

Schuldhulp



Analyse en adviezen 1/4

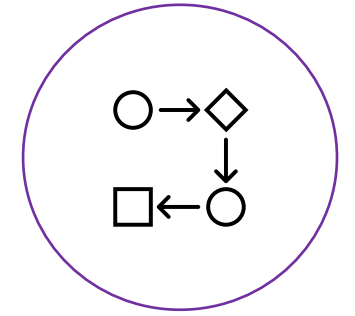


Toegang

Het is van belang de toegang en samenhangende hulp te optimaliseren, zo laten de geïnterviewden weten. De effectiviteit van de toegang kan vergroot worden door betere coördinatie tussen scholen, jeugdhulpverleners, huisartsen en specialistische zorg. Het eerste contactmoment met hulpverlening is cruciaal voor het verdere verloop van het traject zo wordt duidelijk uit de interviews. Rust de toegang uit met professionals met ruime (specialistische) kennis.

Advies: inzet op het voeren van regie intensiveren. In veel gevallen doet het wijkteam de uitvraag aan de start van een traject. Voorkom zoveel mogelijk doorverwijzingen, dit brengt een afbraakrisico met zich mee. Vergroot de vindbaarheid van het wijkteam en zet meer in op ambulante vormen van hulpverlening. Jongeren willen graag hulp maar formele kanalen als een kantoor, bedrijfsgebouw of een apart kamertje in een school zorgen voor drempelvrees.

Analyse en adviezen 2/4



Taalgebruik

Om jongeren goed te kunnen bereiken is aansluiten op hun belevingswereld van groot belang. Vakjargon schrikt enorm af en moet vermeden worden, goed bedoeld maar te ambtelijk. Het imago van jeugdhulp in de regio moet verbeteren volgens de geïnterviewden. Er is onduidelijkheid of zelfs angst voor hulpverlening terwijl het ten dienst moet staan voor de mensen die het nodig hebben. Taal is van grote invloed op handelen. Als de manier van werken verandert moet ook de taal meebewegen. "Wat is het gewone leven" werd meermaals aangehaald. Als je hulpbehoevend bent is zo'n norm vaag en zelfs bedreigend. Uit de interviews blijkt dat mensen zich hierdoor minderwaardig voelen.

Advies: wees vernieuwend in experimenteren met communicatie. Betrek jongeren bij het vinden van de juiste toon en vormgeving. Jeugdzorg verdient een beter imago. De ervaringen van ouders en jongeren zijn niet alleen negatief. Jongeren en ouders zijn dankbaar voor de hulp die ze ontvangen, de aansluiting op de belevingswereld kan beter.

Analyse en adviezen 3/4



Vaardigheden

Pubers zijn gevoelig voor de mening van anderen. Zelfvertrouwen opbouwen kan een worsteling zijn als dit aangetast is door omstandigheden. Een professional die goed aanvoelt waar de jongeren behoefte aan heeft, helpt om **een vertrouwensband op te bouwen**. Een professional moet kunnen balanceren tussen het zijn van een maatje en het zijn van een beroepskracht. Altijd starten met het opbouwen van een band door een stapje extra te zetten, interesse te tonen, flexibele bereikbaarheid en opbouwend zijn i.p.v. kritisch. Nog belangrijker dan het zijn van een specialist is het hebben van **coachingsvaardigheden**. Dat betekent: (motiverende) gesprekstechnieken, luistervaardigheden en sensitief zijn. Uit alle interviews komt naar voren dat het contact maken de belangrijkste fase is. Fijn als iemand dicht bij je belevingswereld staat maar nog belangrijker lijkt dat je als hulpverlener gewoon jezelf bent. Treed jeugd en opvoeders oprecht tegemoet. Dat legt de basis voor een vertrouwensband. Er werd in de interviews openlijk getwijfeld over het inzetten van je eigen netwerk. "Wat is een netwerk?", zo vroeg een van de jongeren zich af. Kenmerkend voor taalgebruik maar het zegt ook iets over hoe hulpverlening niet vanachter het bureau uitgedacht kan worden. Kun je je naasten opzadelen met jouw problemen? Is dat wel verstandig? Vol te houden? Het vergt bovendien veel kracht om over je eigen schaamte heen te stappen. Juist hierin kunnen professionals uitblinken zo geven de geïnterviewden aan.

Advies: voor inkoop zou het relevant zijn om de herkenbaarheid en vindbaarheid van jeugdhulp te vergroten. Informatie over wat jeugd en opvoeders kunnen verwachten van hulp, helpt om verwachtingen af te stemmen. Goed uitleggen hoe het traject eruit ziet en wie waarvoor verantwoordelijk is schept duidelijkheid. In zijn algemeenheid is het vergroten van coachvaardigheden van professionals in de toegang aan te bevelen. Intervisie kan helpen om deze vaardigheden onder professionals te vergroten. Ook het uitlichten van inspirerende voorbeelden of het werken met leidende principes kunnen helpen om deze coachhouding te verankeren in het DNA van professionals.

Analyse en adviezen 4/4



Vertrouwen

In alle gesprekken komt naar voren dat succesvolle hulpverlening valt of staat met vertrouwen. Dit komt te voet en gaat te paard, een hulpverlener moet hier altijd rekening mee houden. Gelijkwaardigheid bereikt de hulpverlener door niet te oordelen, gevoelens van schaamte of schuld blokkeren de verhouding. Werkelijk aansluiten op de belevingswereld van jeugd en opvoeders is een vaardigheid. Geïnterviewden geven aan dat hulpverleners dit kunnen bereiken door:

- Erkennen wat voor opvoeders/jeugd echt belangrijk is. Start met de vraag die gesteld wordt en niet met je eigen (professionele) perspectief.
- Aandacht geven aan wat voor opvoeders/jeugd betekenis geeft in het leven. Iemand is meer dan alleen een probleemgeval.
- Luisteren naar wat de opvoeders/jeugd inspireert of helpt.
- Werken aan vergroten van zelfvertrouwen. Help jeugd en opvoeders geloven in zichzelf. Uitleggen hoe een traject eruit ziet en wijzen op kansen die het leven altijd nog kan bieden. Met name jongeren die problemen ervaren voelen dit alsof er niets meer van het leven te maken is. Bied dus altijd perspectief.

Advies: zet in op het minder bureaucratiseren van jeugdhulpverlening. Het is en blijft mensenwerk. Bied hulpverleners de kans om aan de slag te gaan met hulpverleningsmethoden die aansluiten op de kracht van opvoeders en jeugdigen. Neem in werkwijzen ook echt de ruimte voor datgene wat voor ouders en jongeren echt belangrijk is. Creëer voorwaarden voor organisaties om hier op te sturen. Onderzoek in welke mate belemmeringen goede hulpverlening blokkeren, zoals: te hoge caseload, financiële beperkingen, of te weinig ruimte om een goede aanpak te kiezen. Minder maattrajecten meer vrijheid van handelen voor professionals.

Adviezen in beeld

