



Ouders en jongeren over integrale jeugdhulp

Peiling van ervaringen en behoeftes

Enkele ouders en jongeren kwamen in september 2016 bij elkaar om hun behoeftes en ervaringen rondom integrale jeugdhulp te delen. Dit verslag is een samenvatting van hun input en een vragenlijst die zij vooraf hebben ingevuld.

Toegang tot hulp

De cliënten vertellen dat ze vaak een lange weg moesten bewandelen voordat ze de juiste hulp kregen. Via diverse scholen en verschillende zorgaanbieders. Vaak moesten ze vechten voor de juiste hulp. Professionals van verschillende organisaties werkten nauwelijks samen. Jongeren vertellen dat ze vaak niet goed wisten waarom er voor een bepaalde behandeling werd gekozen en wat hen dan te wachten stond. Ook waren er soms lange wachtlijsten.

“Eén gezinsvoogd is wel zes jaar in ons gezin geweest. Daar ben ik nu nog ontzettend dankbaar voor. Zij ging voor mij door het vuur en gaf écht om mij.”

(jongere, 26 jaar)

Met wie had je te maken?

De cliënten hebben allemaal al flink wat jaren hulpverlening achter de rug. Ze noemen vooral de vele gezichten, het komen en gaan van professionals als groot knelpunt. De grootste behoeften van cliënten zijn: een respectvolle en positieve bejegening door professionals, zoveel mogelijk één gezicht, en samenwerking tussen de diverse professionals. Ouders melden dat ze zich vaak een slechte ouder hebben gevoeld door hulpverlening en waarden de professionals bij wie ze dat gevoel niet kregen. Sommige professionals gaven hen nadrukkelijk het gevoel dat ze juist op de goede weg waren. Dat was van grote waarde. Positief noemen ze ook de professionals die naast hen gingen staan en gelijkwaardig aan hen waren. Het niet “altijd beter weten”, maar juist ook aangeven wanneer ze het niet weten.

“Er zaten soms wel negen verschillende instanties tegelijk in mijn huis koffie te drinken. Ik wilde het hen vooral naar de zin maken, terwijl ik daar eigenlijk geen energie voor had.”

(moeder van drie zoons)

- > Negen ouders namen deel aan de sessie voor ouders.
- > Vier jongeren namen deel aan de sessie voor jongeren.
- > De cliënten hadden met name ervaring in jeugd- en opvoedhulp.
- > Daarnaast hadden zij ook hulp vanuit wijkteams, onderwijs, gesloten zorg en ggz.



“Het heeft mij écht geholpen dat ik zelf naar vriendinnetjes mocht fietsen buiten de leefgroep en ook een hobby mocht kiezen. Net als 'normale' kinderen.”

(jongere, 19 jaar)

Regie bij ouders en jongeren

De cliënten hebben vaak het gevoel gehad de regie over de hulpverlening kwijt te zijn. Belangrijk punt hierin is het gebrek aan communicatie. Veranderingen in de behandeling, verplaatsingen of andere gebeurtenissen in de zorg werden vaak pas laat met ouders en jongeren gedeeld. Ouders voelden zich geregeld aan de kant gezet. Aan de andere kant ervaren cliënten ook dat zij er vaak alleen voor staan, doordat elke professional vanuit zijn eigen hokje denkt en zij als ouder eigenlijk als enige “integraal” zijn. De cliënten konden ook mooie voorbeelden noemen van situaties waarin zij duidelijk wel de eigen regie voelden in de hulpverlening. Eén ouder zegt dat ze bij het zoeken naar een pleeggezin veel steun ervaarde van de professionals die haar mening serieus namen en aan wie ze ook feedback kon geven. Ook jongeren vertelden op welke momenten zij het gevoel hadden de regie van de hulp zelf in de hand te hebben. Bijvoorbeeld wanneer hun instemming werd gevraagd voor wie hun mentor of coach werd op een leefgroep.

Privacy

Over hun privacy maken de betrokkenen zich grote zorgen. Zeker met de overheveling van verantwoordelijkheden naar gemeenten zien zij de problemen toenemen. Gemeenten vragen

“Ik ben heel blij dat ik op een buitenschool gezeten heb en niet op de Hoenderloo-school; anders stond nu voor eeuwig die Hoenderloo-school in mijn CV.”

(jongere, 26 jaar)

om veel persoonsgegevens en ouders hebben ervaren dat die gegevens ergens in de gemeente kwijt kunnen raken. Ook hebben ze geregeld ervaren dat zorgaanbieders zonder hun toestemming persoonlijke informatie delen. Jongeren vinden het vooral erg als anderen, zonder dat zij dat willen, weten dat ze bijvoorbeeld in een gesloten instelling hebben gezeten. Zij denken dat dit ook een negatieve invloed heeft op hun loopbaan. Ze worden volgens hen niet aangenomen voor een baan omdat hun jeugdhulpverleden een negatief beeld schetst.

“Vanuit iedere wet is er een ander loket. Professionals kennen alleen hun eigen mogelijkheden en beperkingen en niet die van de andere wetten en loketten. Eén gezin, één plan functioneert niet in de praktijk. Ik ben als ouder zelf degene die de hulp vanuit de verschillende wetten moet organiseren.”

(moeder van twee kinderen)

Samenwerking

De cliënten stellen dat veel organisaties en loketten alleen hun eigen aanbod en beperkingen kennen en van daaruit handelen. De jongeren en ouders zouden het goed vinden als er op basis van de vraag van het gezin meer wordt gezocht naar maatwerkoplossingen en samenwerking tussen organisaties daarin. Zowel jongeren als ouders hebben ervaren dat organisaties nauwelijks samenwerken en dat doelen van de hulp met elkaar kunnen botsen. Ze vinden het belangrijk dat er goede afspraken zijn over wie wat doet en bij wie ze waarvoor terecht kunnen. De samenwerking tussen voogd en hulpverleners wordt daarin expliciet genoemd. Jongeren en ouders willen makkelijk in contact kunnen komen met hun hulpverleners en goed geïnformeerd worden over wat hulpverleners waarom doen. Zij willen bovendien niet dat er over hen wordt beslist, maar dat er in gezamenlijkheid wordt besloten.

BELANGRIJKE WENSEN VAN OUDERS EN JONGEREN IN ZORG:

- > Luister naar mij én oordeel niet. Geef om mij en benoem ook wat ik goed doe.
- > Pas hulp aan aan wat ik nodig heb. Als het niet rechtsom gaat, dan doen we het linksom.
- > Werk gelijkwaardig samen met ons en andere professionals. Ga na wat goed is voor het kind; laat niet concurrentie en aanbod leidend zijn.
- > Zorg voor meer integrale expertise; professionals die ook weten wat mogelijkheden zijn vanuit andere wetten, loketten en organisaties.
- > Geef toe dat jij het als hulpverlener ook niet altijd weet. Ook dat geeft vertrouwen.
- > Laat mij zoveel mogelijk een kind of ouder als ieder ander zijn, die zoveel mogelijk beslist over zijn/haar eigen leven en deelneemt aan het 'normale' leven.
- > Bereid mij voor op hulp en regelzaken als ik straks 18 jaar word én stop niet met hulpverleners als ik 18 ben.
- > Zorg dat we ook na afloop van de hulp nog bij iemand terecht kunnen, bijvoorbeeld als het even niet zo goed gaat.