

RAPPORTAGE

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JONGEREN 12-18 JAAR

15 INTERVIEWS MET JONGEREN

IN OPDRACHT VAN DE GEMEENTE UTRECHT

**Maatschappelijke Ontwikkeling
Jeugd, Zorg en Veiligheid**

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	3
2. BESCHRIJVING JONGEREN	3
3. PROBLEMATIEK JONGEREN	3
	4
4. CONTACT MET DE HULPVERLENING	4
4.1 TOEGANKELIJKHEID	4
4.2 SNELHEID	5
4.3 DE HULPVERLENER	6
5. KWALITEIT HULPVERLENING	8
5.1 PASSENDE ONDERSTEUNING	8
5.2 INFORMEREN EN MEEBESLISSEN	9
5.3 SAMENWERKING ORGANISATIES	10
6. EFFECTIVITEIT	11
6.1 ZELFREDZAAMHEID	11
6.2 KWALITEIT VAN LEVEN VAN DE JONGERE	12

1. INLEIDING

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) voor Wmo en Jeugd is een landelijke verplichting, waarbij het ministerie terugkoppeling verwacht. De gemeente Utrecht loopt mee met deze landelijke aanpak. De gemeente Utrecht heeft er dit jaar voor gekozen om het cliëntervaringsonderzoek uit te voeren door 15 jongeren in de leeftijd van 12-18 jaar 1-op-1 te interviewen, zodat ook hun stem meegenomen wordt. Op deze manier kan er op een verdiepende wijze worden ingegaan op de geboden hulp die jongeren ontvangen. Deze ervaring vanuit cliënten is voor de gemeente Utrecht een indicator voor kwaliteit en biedt de gemeente kans tot leren. Bovendien is de ervaring van andere gemeenten dat de respons bij onderzoek door middel van enquêtes vrij laag is en dat de vragen lastig te beantwoorden zijn. In dit onderzoek wordt ingezoomd op de problematiek van jongeren, het contact, de kwaliteit en de effectiviteit van en met de hulpverlening. De volgende drie doelgroepen zijn bevraagd: jongeren die klant zijn bij het buurtteam, jongeren die gespecialiseerde (ambulante) zorg krijgen en jongeren die in een instelling verblijven. In elke van deze drie doelgroepen zijn vijf jongeren geïnterviewd. In de beschrijving van de resultaten is ervoor gekozen om onderscheid te maken tussen deze drie verschillende doelgroepen, aangezien de problematiek en de ervaringen van deze jongeren nogal wisselend is. Naast deze rapportage is er een factsheet samengesteld waarin een korte samenvatting van de resultaten wordt gepresenteerd. Alle gegevens zijn anoniem verwerkt.

2. BESCHRIJVING JONGEREN

Er zijn 15 jongeren geïnterviewd in de periode 16 februari – 9 maart 2017. Deze jongeren worden begeleid vanuit diverse hulpverleningsorganisaties. In totaal hebben tien jongeren ervoor gekozen om telefonisch geïnterviewd te worden. De andere vijf jongeren zijn op locatie (binnen de instellingen Leger des Heils, Intermetzo, Altrecht) geïnterviewd. Er zijn vier jongens en elf meisjes geïnterviewd in de leeftijd van 13 – 18 jaar. De problematiek van deze jongeren is zeer divers, evenals de ontvangen hulp. Vijf van de jongeren zijn van allochtone afkomst (Turks en Marokkaans).

3. PROBLEMATIEK JONGEREN

De jongeren hebben te maken met hele wisselende problematiek. Het is heel duidelijk dat dit wisselt per hulpverlenende instantie. De jongeren die begeleid zijn of worden door het buurtteam hebben veelal problemen in de thuissituatie en/of op school. De jongeren die gespecialiseerde jeugdzorg ontvangen hebben veelal te kampen met psychische of psychiatrische problematiek. Bij de jongeren die binnen de residentiële jeugdzorg verblijven is veelal sprake van redelijk zware thuisproblematiek of omgaan met 'verkeerde' jongens en weglopen van huis.

Buurtteam

De jongeren die begeleid zijn of worden door het buurtteam hebben problemen in hun thuissituatie of op school. Specifiek is naar voren gekomen: vechtscheiding van de ouders, gepest worden op school, concentratieproblemen op school door ADHD en samenloop van school- en thuisgerelateerde problemen. Bij een paar van deze jongeren is het probleem binnen een vrij kort tijdsbestek van een aantal maanden en contactmomenten opgelost.

Specialistische jeugdzorg

Binnen de specialistische jeugdzorg zijn jongeren geïnterviewd vanuit Altrecht, Youké en Reinaerde. Bij deze vorm van zorg gaat het om jongeren die thuis wonen, maar wel gespecialiseerde zorg krijgen. Bij de drie jongeren die begeleid worden vanuit Altrecht (specialistische zorg bij psychiatrische problematiek) is er sprake van psychiatrische problematiek: twee jongeren hebben asperger en depressieve klachten en één jongere borderline-problematiek. De jongere die begeleid wordt vanuit Reinaerde (richt zich op zorg voor mensen met een beperking: ambulante en residentieel) is licht verstandelijk beperkt, heeft gedragsproblemen en problemen op school. En een

jongere verblijft in een pleeggezin en heeft aanvullende ondersteuning nodig omdat wonen bij de ouders niet meer mogelijk is.

Residentiële jeugdzorg

Binnen de residentiële jeugdzorg zijn vijf jongeren geïnterviewd vanuit het Leger des Heils, Intermetzo en Reinaerde. Bij deze vorm van zorg gaat het om jongeren die in een instelling verblijven. Bij deze jongeren is veelal sprake van redelijk zware thuisproblematiek, waardoor ze niet thuis kunnen wonen. Bij drie jongeren is er sprake van onveilige thuissituaties door agressie vanuit de vader of opa. Twee van deze jongeren verblijven al langere tijd bij het Leger des Heils (verblijf met zelfstandigheidstraining voor jongeren met meervoudige problematiek) en één bij Reinaerde (Vic-unit: intensieve observatie en behandeling). Bij twee andere jongeren is er sprake van problemen vanwege omgaan met verkeerde mannen/jongens en weglopen van huis. Zij verblijven tussen de drie en zes maanden bij Intermetzo (bedoeld voor de behandeling van jongeren met ernstige gedrag- en/of ontwikkelingsproblematiek die via rechterlijke machtiging in de instelling verblijven).

4. CONTACT MET DE HULPVERLENING

In dit onderzoek is gekeken naar het contact met de hulpverlening. Daaronder vallen drie verschillende onderdelen: de toegankelijkheid van de hulpverlening, de snelheid waarmee de jongere geholpen is en de (tevredenheid over) de hulpverlener. Om de toegankelijkheid van de hulpverlening te onderzoeken is aan de jongeren gevraagd of ze weten waar ze terecht kunnen met hun hulpvragen, wie de hulp geregeld heeft en of ze toegang hebben tot de hulp die ze nodig hebben.

4.1 TOEGANKELIJKHEID

Het buurtteam is laagdrempelig en dichtbij huis. Jongeren worden aangemeld door de ouders of doorverwezen vanuit de huisarts of school. Bij jongeren die specialistische jeugdzorg ontvangen is de hulp vaak geregeld door de ouders of schoolpsycholoog. Vaak blijkt het een zoektocht voordat ze toegang hebben tot de juiste hulp. Veelal hebben zij te maken (gehad) met meerdere instanties die niet altijd even goed samenwerken. De jongeren die residentiële jeugdzorg ontvangen zijn meestal aangemeld door de moeder, soms samen met de buurtteammedewerker. Deze jongeren hebben ook vaak met meerdere instanties te maken voordat ze toegang hebben tot de juiste hulp.

Buurtteam

Het buurtteam is veelal geregeld door de ouders van de jongeren, of er is doorverwezen vanuit de huisarts of de school. Er is geen enkele jongere zelf op het buurtteam afgestapt. Maar mochten ze nu weer hulp nodig hebben, dan weten ze in ieder geval de weg naar het buurtteam te vinden. Deze vorm van hulpverlening wordt als toegankelijk ervaren: laagdrempelig en dichtbij huis. Meestal komen ze de eerste keer bij de jongeren thuis. Bij één jongere vond het eerste gesprek op school plaats.

‘Voor een huisarts is het belangrijk om naar een buurtteam door te verwijzen, ook voor oudere mensen die graag hun verhaal kwijt willen.’

‘E. van het buurtteam zat destijds op mijn basisschool, daar kon ik altijd naar binnen lopen. Ik had haar mobiele nummer en kon haar gemakkelijk appen, daar reageerde ze heel snel op..’

Specialistische jeugdzorg

De specialistische jeugdzorg is veelal geregeld via de ouders of de schoolpsycholoog. De jongeren hebben momenteel allemaal toegang tot de juiste hulp, maar in een aantal gevallen is het wel een zoektocht geweest voordat de jongeren op de juiste plek zaten. Een jongere geeft aan dat het aantal contactmomenten met de hulpverlener ondertussen is verminderd, maar dat het altijd mogelijk is om wederom een beroep te doen op extra hulp. Een jongere ervaart de hulpverlening als een chaos

vanwege wachtlijsten en het gevoel ‘van het kastje naar de muur’ te worden gestuurd. Deze jongere heeft in totaal met vijf organisaties te maken gehad, waarbij er geen sprake was van samenwerking tussen deze organisaties. Daardoor moest alle informatie steeds opnieuw worden overgedragen.

‘Daardoor moest ik steeds weer opnieuw mijn verhaal vertellen omdat de informatie er steeds niet is en steeds weer opnieuw mijn handtekening zetten..’

‘Ik heb ook vaak het gevoel dat ik binnen een uur weer buiten moet staan.’

Voor deze jongere blijkt de juiste hulp niet altijd toegankelijk omdat zaken niet goed geregeld worden of afspraken niet worden ingepland. Het lijkt erop dat tijdgebrek daarin een belangrijke rol speelt.

‘Deze interviewtijd gaat van mijn begeleidingstijd af, ze hebben de mankracht niet. En normaal komen ze dan bij mij thuis’.

Residentiële jeugdzorg

Deze hulp is bij bijna alle jongeren geregeld door de moeder, twee keer samen met een buurtteammedewerker. Eén jongere heeft zelf contact opgenomen met de politie en heeft zelf uitgezocht dat ze bij een bepaalde organisatie terecht kon die haar kon helpen bij haar problemen. De meeste jongeren weten in het vervolg wel waar ze terecht kunnen voor hulp. Veelal hebben ze ook al wat hulpverleningsinstanties meegemaakt.

4.2 SNELHEID

Jongeren die door het buurtteam zijn begeleid, kunnen daar allemaal snel terecht en zijn allemaal snel geholpen. Binnen de gespecialiseerde jeugdzorg duurt het wat langer voordat jongeren goed geholpen worden. Dit heeft te maken met de aard van de problematiek, de zoektocht naar de juiste hulp en de wachtlijsten binnen de gespecialiseerde jeugdzorg. Binnen de residentiële jeugdzorg zijn de meeste jongeren snel geholpen, vaak gezien de ernst van hun situatie.

Buurtteam

De jongeren die door het buurtteam zijn begeleid, konden daar allemaal (vrij) snel terecht.

‘Er zat een toetsweek aan te komen en ik kon me niet meer concentreren, maar ik kon er direct terecht.’

Specialistische jeugdzorg

Tegen de snelheid van hulp binnen de specialistische jeugdzorg kijken de jongeren verschillend aan. Voor jongeren met psychiatrische problematiek blijkt het vaak een zoektocht voordat de juiste hulp gevonden wordt: er is dan veelal ook geen sprake van snelle hulp. Aangegeven wordt dat de juiste hulp niet altijd direct binnen handbereik is door wachtlijsten, bijvoorbeeld bij een opname voor een observatie. Een andere jongere geeft weer aan dat opnames en testen in het ziekenhuis juist vrij snel gaan, maar dat het vier weken duurt om zich bij een instelling in te schrijven. Of dat het vier maanden duurt alvorens bij een school voor speciaal onderwijs terecht te kunnen.

Residentiële jeugdzorg

De jongeren die bij instelling Y verblijven zijn daar snel geplaatst. Eén van deze jongeren geeft aan door een spoedmachtiging van de Raad van de Kinderbescherming. Echter voorafgaand aan opname binnen instelling Y moest deze jongere naar een andere plek wat voor haar moeder wel te lang duurde. De andere jongere kwam, voordat ze bij instelling Y zat, via de politie bij een organisatie. Ook dat is heel snel gegaan: binnen een week kon ze daar op gesprek. Eén van de jongeren die met haar moeder moest vluchten vanwege huiselijk geweld is binnen twee weken naar een veilige plek gegaan, wat deze jongere best snel vindt. Een andere jongere is juist minder te spreken over de snelheid van het traject: de maand op een eerste crisisopvangplek bleek uiteindelijk een half jaar te worden terwijl andere jongeren wel eerder weg mochten.

4.3 DE HULPVERLENER

De hulpverleners van het buurtteam worden overwegend goed beoordeeld door de jongeren. Jongeren die gespecialiseerde jeugdzorg krijgen oordelen minder positief over de totale ontvangen hulp. Dit heeft te maken met het feit dat ze met meerdere hulpverleners te maken hebben, dat de juiste hulp soms lang op zich laat wachten en dat de kwaliteit van de hulpverlening heel erg verschilt per hulpverlener. Na een zoektocht komen ze meestal wel bij de juiste hulpverlener terecht. Expliciet wordt opgemerkt dat goede hulpverleners empathisch vermogen, kennis en levenservaring hebben en dat ze jongeren op weg helpen om hun eigen problemen op te lossen. Over de hulpverleners binnen de residentiële jeugdzorg wordt wisselend geoordeeld, maar veelal positief. De negatievere beoordelingen komen vooral voort uit het feit dat jongeren zich niet serieus genomen voelen. Verder wordt positief gereageerd op hulpverleners die ervaringsdeskundige zijn.

Buurtteam

De meeste jongeren hebben een vaste begeleider vanuit het buurtteam. Eén jongere, die al drie jaar begeleid wordt, heeft ondertussen drie begeleiders gehad. Vier van de vijf jongeren geven een goed rapportcijfer voor begeleiding vanuit het buurtteam: tussen een 7,5 en een 9. Eén jongere geeft een 5, omdat de hulp vanuit het buurtteam niet geholpen heeft en met name gericht is op de ouders die in een vechtscheiding verwickeld zijn. Deze jongere ontvangt inmiddels (maar pas een half jaar later) hulp vanuit twee andere organisaties en dat wordt wel als positief ervaren. De meeste jongeren zijn tevreden over de hulpverlener van het buurtteam, behalve de jongere die een '5' geeft. Voor wat betreft tevredenheid hebben de jongeren de volgende opmerkingen gemaakt:

'Het buurtteam was puur voor mijn ouders bedoeld, terwijl wij meer hulp nodig hadden.'

- De hulpverlener neemt je serieus, luistert goed, behandelt je met respect, staat voor je klaar en gaat goed met je in gesprek;
- De hulpverlener neemt de tijd, geeft je niet het gevoel dat je tot last bent, neemt je serieus, luistert naar je, straalt rust uit en is open, aardig en lief;
- De hulpverlener is begripvol, respectvol, geduldig, heeft voldoende kennis en maakt het mogelijk om meerdere problemen tegelijk te bespreken;
- De hulpverlener heeft voldoende kennis, neemt je serieus en is respectvol: een stukje begrip en een goede begeleiding maakt het tot een goede hulpverlener;
- De hulpverlener wil wel graag helpen, maar kan weinig en heeft de jongere nooit echt betrokken bij hele echtscheidingsproblematiek. Weet wel veel van de situatie met de ouders.

Specialistische jeugdzorg

De jongeren die terecht zijn gekomen binnen de gespecialiseerde jeugdzorg hebben veelal al een heel traject achter de rug. Dit vertaalt zich ook terug in de rapportcijfers. Het laagste cijfer is een '5' en het hoogste cijfer een '9'. De jongere die een '9' geeft heeft een hele fijne begeleider. Twee jongeren geven een '7': dit is bij één jongere het cijfer voor de hele ervaring en bij de andere jongere omdat hulpverleners goed weten wat ze doen en goed zijn opgeleid. Maar er zijn ook wat kanttekeningen:

'Er zijn mensen waar ik een '9' aan zou willen geven en mensen waaraan ik een '5' zou geven. Er waren maar een of twee personen in de afgelopen jaren die zich zo neerbuigend hebben opgesteld. Anderen waren juist heel erg verwelkomend en de laatste paar mensen waren ook een gigantische hulp.'

- het kan lang duren voordat de hulp komt omdat ze aan allerlei regels zijn gebonden;
- het duurt soms lang voordat opnames mogelijk zijn, maar het is voor de jongere onduidelijk of dat aan de instelling of de ziekenhuizen ligt;
- een jongere wil niet altijd dat ouders erbij betrokken worden (zeker omdat de moeder buiten beeld is), maar dan moet er een 'hoger iemand' komen om dat uit te zoeken. Vervolgens is het voor de jongere niet helder of de moeder al dan niet betrokken is;
- niet zelf in het digitaal dossier kunnen: dat moet dan aangevraagd worden, wat weer weken duurt.

De jongen die gemiddeld een '5' geeft, merkt het volgende op:

'Het ziekenhuis heeft alleen maar geprobeerd me te drogeren. Dan heb ik op school X gezeten, nou als ik dat een cijfer moet geven, dan zit ik in de -10. School Y en mijn familie trekken het cijfer weer een beetje op. Het X-team doet zijn best en doen wat ze kunnen, maar een keer in de week een uurtje een gesprek is niet genoeg.'

'Het voelt heel erg persoonlijk, heel erg vertrouwd, je voelt geen scheidslijn, het is iemand die je gewoon kent...'

De meeste van deze jongeren hebben veel hulpverleners gehad, waar ze over het algemeen wel tevreden over zijn. Er is doorgevraagd naar de huidige hulpverlener. Een jongere noemt als voorbeeld de psycholoog die geweldige hulp geeft omdat deze psycholoog uitgaat van het idee dat zij de problemen niet kan oplossen, maar alleen de jongere zelf. En dat is precies datgene wat nodig is om te veranderen. Behalve door twee neerbuigende hulpverleners, voelt deze jongere zich altijd serieus genomen en met respect behandeld.

Een andere jongere heeft bij instelling X een psychiater en drie psychologen. Zij proberen allemaal mee te denken en hebben voldoende kennis. De jongere kan het goed met ze vinden, heeft het gevoel dat ze het wel menen en voelt zich serieus genomen, in tegenstelling tot toen vroeger. Deze jongere definieert een goede hulpverlener als:

'Iemand die luistert, die samen met je kijkt wat het probleem is en hoe we daar samen een beetje uitkomen. Die uit zichzelf niet denkt 'het is D. die een probleem heeft', maar die denkt 'ondanks dat ik er niet zoveel van weet, ga ik toch proberen om hem te helpen'. Dat is voor mij een toegewijde en verstandige hulpverlener en dat geeft mij een veilig gevoel.'

Een andere jongere geeft aan dat de hulpverlening heel erg verschilt per persoon: het heeft zowel met persoonlijkheid als met kennis te maken. Sommigen hebben veel tijd voor afspraken, anderen niet: gesprekken voelen dan onpersoonlijk. Sommigen volgen veel cursussen en anderen niet. Over het algemeen is de kennis bij de instelling heel goed, zelfs beter dan in het ziekenhuis. Volgens deze jongere heeft een goede hulpverlener kennis, ervaring, empathisch vermogen én veel levenservaring.

Residentiële jeugdzorg

De rapportcijfers die hier worden gegeven variëren van een '3' tot een '9'. Eén jongere met een verstandelijke beperking kan geen cijfer toekennen, maar is wel tevreden over de hulp. Twee jongeren vanuit de andere instelling antwoorden heel verschillend: de een heeft veel baat bij de hulp, ziet zelf in dat het nodig is en geeft een '9'. De hulpverleners zijn goed en blijven de jongere helpen, ondanks een 'grote bek'. Deze hulpverleners zijn er altijd voor de jongere, hebben altijd een plan en blijven altijd rustig. Verder is er sprake van respect wanneer de jongere respectvol is naar de hulpverlening. De andere jongere geeft een '3 of 4' wat met name komt omdat deze jongere niet openstaat voor hulp en de opname onterecht vindt.

Twee jongeren die bij een andere instelling zitten geven een 7 en een 8 voor de hulp daar.

Aangegeven wordt dat de begeleiding altijd open, zichzelf en vrolijk is. Maar er is wel een verschil tussen mensen die zelf ooit hulpverlening hebben gehad en mensen die dat niet hebben

'Ze werken hier echt vanuit hun hart. Misschien komt dat door hun geloof, ik weet het niet. Het is heel persoonlijk, ze tonen veel interesse en willen echt dat het goed met je gaat. Ze zijn heel betrokken, ze werken als team ook heel erg goed samen en daar hebben wij dan natuurlijk ook profijt van. Ze helpen je echt, emotioneel en praktisch en kijken naar wat je nodig hebt, wat jij ervan vindt en je ouders ervan vinden. Ze kijken ook goed naar de hele groep en spelen in op groepsdynamiek. En het is heel huiselijk. Een paar mensen zien dit als hun tweede huis, sloffen aan, rustig thee drinken.'

gehad. Zij begrijpen de problematiek iets minder goed.

Eén van deze jongeren geeft echter een 5,5 voor de totale hulp, vanwege de zorg die is gegeven vanuit de crisisopvang. Deze jongere voelde zich daar niet altijd serieus genomen: een jong kind zou meer gehoord moeten worden en men zou meer oog voor het kind moeten hebben. Zeker wanneer een kind veel heeft meegemaakt en uit huis is gezet. De andere jongere is tevreden over de hulpverleners en vaste begeleider: ze zijn lief, luisteren goed, behulpzaam, zijn goed bereikbaar en als je hebt veel inspraak in de begeleiding. Ook over een voormalige hulpverlener vanuit een andere instelling is de jongere erg tevreden, omdat daar nog steeds contact mee kan worden opgenomen.

5. KWALITEIT HULPVERLENING

5.1 PASSENDE ONDERSTEUNING

Bij milde problematiek lijkt de hulp vanuit het buurtteam toereikend. Deze hulp bestaat voornamelijk uit gesprekken voeren met jongeren, werken vanuit een boekje met opdrachten. Bij wat complexere problematiek blijkt aanvullende hulp wel eens noodzakelijk. De jongeren die gespecialiseerde jeugdhulp krijgen, hebben op het moment van het onderzoek allemaal passende ondersteuning. Maar daar is meestal wel een zoektocht –soms van jaren- aan vooraf gegaan. Zorgen worden uitgesproken door een jongere die bijna 19 jaar is en dan weer een nieuwe therapeut krijgt, net nu de begeleiding passend is. De jongeren die binnen een residentiële instelling verblijven zijn allemaal wel tevreden over de instelling waarbinnen ze verblijven en zien vooruitgang bij zichzelf. Eén jongere die voor het gevoel onterecht zit opgesloten ervaart wel belemmeringen, maar is desalniettemin tevreden over de instelling.

Buurtteam

Het buurtteam voert voornamelijk gesprekken met jongeren en regelt zonodig aanvullende hulp. De hulp is vooral ingeschakeld bij jongeren met psychische problematiek en complexe thuissituaties. Uiteindelijk krijgen deze jongeren allemaal de hulp die ze nodig hebben, maar soms is er iets extra's nodig naast het buurtteam. Zo blijkt de hulp vanuit het buurtteam bij drie jongeren niet toereikend. Bij de andere twee jongeren is de hulp vanuit het buurtteam wel voldoende: aan de hand van een boekje met opdrachten en aanvullende gesprekken zijn de jongeren binnen kort tijdsbestek (5 weken tot 5 maanden) weer op de rit. Bij deze jongeren is sprake van pestproblemen op school en 'dat alles even te veel werd'. Drie andere jongeren hebben daarnaast dus extra hulp nodig om de problemen aan te pakken:

- een jongere heeft al drie jaar ondersteuning aan de hand van gesprekken vanuit het buurtteam vanwege een lastige thuissituatie en gaat binnenkort deelnemen aan een praatgroep die door het buurtteam geregeld is;
- een jongere krijgt psychische begeleiding en medicatie voorgeschreven vanwege ADHD-problematiek. De hulp vanuit het buurtteam is er later bij gekomen en met name gericht op het gezin, afspraken kunnen maken en zorgen dat gedrag thuis hanteerbaar wordt;
- een jongere krijgt extra hulp vanwege een vechtscheiding tussen ouders. Ze wordt ook begeleid door twee andere instanties.

Specialistische jeugdzorg

De jongeren kijken wisselend aan tegen de hulp die ze hebben ontvangen. Bij sommigen is het in het begin nog een zoektocht, bijvoorbeeld omdat ze nog niet gediagnosticeerd zijn. Op het moment van interviewen hebben alle jongeren wel baat bij (een deel van de) de hulp. Twee jongeren hebben asperger en depressieve klachten. Zij hebben niet vanaf het begin baat gehad bij de hulp die ze ontvangen. Eén van deze jongeren geeft aan dat de hulp aanvankelijk vooral voor de ouders zinvol was, omdat ze inzicht kregen in asperger, waardoor de situatie thuis verbeterde.

'Ze blijven heel erg op hun eigen pad. Ze hebben zelf een richting bepaald en ze willen dat je die blijft vasthouden. Ze willen dat ik yoga doe en dat vind ik op zich niet erg. Maar als ik ergens tegenaan loop, vragen ze of ik mijn oefeningen wel heb gedaan. Maar wat heeft een angstaanval in vredesnaam te maken met die oefeningen?'

Voor de depressieve klachten was de hulp gericht op ritme aanbrengen in het leven kon aanbrengen en goed voor jezelf zorgen. De andere jongere met asperger en depressieve klachten noemt als positieve elementen in de hulpverlening het regelen van een goede school en dagbesteding, niet gedrogeerd worden onder de medicijnen (in tegenstelling tot instanties uit het verleden) en hulp om uit de depressie te komen. Aan de andere kant vindt deze jongere wel dat hulpverleners heel erg hun eigen richting aanhouden in het verlenen van hulp:

Eén jongere met borderlineproblematiek is over het algemeen best tevreden met de hulp: de wekelijkse gesprekken met therapeut en in groepsverband. Het zit vooral in de pro-actieve houding, zeker in vergelijking met de hulp vanuit het ziekenhuis. Deze jongere heeft ondertussen al 3 psychiaters en 4 therapeuten gehad. En omdat deze jongere bijna 19 jaar is, wordt er binnenkort weer een nieuwe therapeut toegewezen om 'verzekeringstechnische redenen', waar dan weer een nieuwe vertrouwensband mee opgebouwd moet worden. Deze jongere is juist tevreden over de huidige therapeut. De jongere die thuis wordt begeleid is heel tevreden over de hulp. Er wordt heel goed ingespeeld op de behoeften van de jongere en de jongere leert om steeds meer zelf te regelen en te doen, bijvoorbeeld schoolgerelateerde zaken.

Residentiële jeugdzorg

De jongeren die in een instelling verblijven hebben veelal een geschiedenis achter de rug voordat ze in de instelling terecht komen. Het lijkt erop dat de kans van slagen wel heel erg afhangt van het feit of ze zelf onderkennen dat er een probleem is en of ze bereid zijn om in gesprek te gaan. Twee jongeren die binnen dezelfde instelling verblijven denken heel verschillend. De ene jongere is heel bereidwillig, ziet in dat hulp nodig is en heeft enorme vooruitgang geboekt. Deze jongere mag waarschijnlijk binnenkort weer naar huis. De andere jongere ziet de noodzaak van de hulp (en opsluiting) niet in en werkt niet echt mee. Het gevoel is onterecht opgesloten te zijn en het is onduidelijk hoe lang het verblijf binnen de instelling nog duurt. Dat is afhankelijk van een lopend

'Ze kwamen en ze gingen weer omdat ze geen hulp konden bieden en het hielp niet.'

'Als mijn ouders gewoon mijn vriend hadden geaccepteerd, dan had ik 's nachts niet naar buiten gehoeven en had hij me na een uurtje weer thuis gebracht. Hij heeft wel een verleden in de criminaliteit, dus dat was net het minpuntje daaraan..'

onderzoek. Overigens is deze jongere wel tevreden over de instelling zelf. Daarover wordt opgemerkt dat de instelling goed meedenkt en probeert te faciliteren waar mogelijk. Ze hebben bijvoorbeeld een laptop geregeld zonder internet om schoolwerk te kunnen doen. Over de voogd is deze jongere heel ontevreden. De eerste voogd stond aan de kant van de jongere, maar toen heeft de moeder een andere voogd aangevraagd. Die neemt eigenlijk nooit contact op met de jongere.

'ik vind het gewoon jammer dat ze niet dicht betrokken is. Zelfs mijn advocaat belt om te vragen hoe het met me gaat...'

Twee jongeren die in een andere instelling verblijven zijn heel tevreden over de hulp daar. Eén van deze jongeren heeft als 12-jarige bij een andere crisisopvang gezeten en is daarover totaal niet tevreden. De jongere is daar *'als een klein kind behandeld'*. Er was een zeer strenge structuur en bij elke afwijking kreeg je straf in de vorm van restricties (beperking in vrijheid). Tegelijkertijd is deze jongere ook begeleid vanuit een andere instantie van waaruit de hulp 'echt top' was. De jongere met de verstandelijke beperking is heel blij met de hulp. De zorg is goed en er wordt van alles geregeld. Maar binnen deze opvang mogen jongeren maar één jaar wonen, waardoor er momenteel naar een andere plek wordt uitgekeken.

5.2 INFORMEREN EN MEEBESLISSEN

Bijna alle jongeren vinden dat ze goed geïnformeerd worden en mogen meebeslissen in de hulp die ze ontvangen. Een aantal jongeren zijn op dit punt iets kritischer. Bij al deze jongeren blijkt het informeren en meebeslissen vooral via de ouders te verlopen, terwijl deze jongeren dat niet wenselijk vinden.

Buurtteam

De meeste jongeren geven aan voldoende informatie te hebben ontvangen en dat ze kunnen meebeslissen in de hulp. Jongeren weten waar ze aan toe zijn en wat er gedaan wordt. Eén jongere geeft aan dat er na het intakegesprek een mail is gestuurd met een samenvatting van het gesprek en de vervolgstappen. Alleen de jongere waarvan haar ouders in een vechtscheiding verwickeld zijn, geeft aan zelf weinig informatie gekregen te hebben en had daardoor niet het gevoel dat er geluisterd werd.

Specialistische jeugdzorg

Meestal ontvangen de jongeren voldoende informatie over de hulp die ze krijgen. Een jongere geeft aan dat veel informatie op jongere leeftijd nog doorkwam via de ouders en nu via de jongere zelf. De meeste jongeren hebben ook wel het idee dat ze mee mogen beslissen over de hulp. Zo heeft de jongere die in een pleeggezin woont destijds zelf aangegeven van pleeggezin te willen wisselen en dat is ook gebeurd. Maar jongeren geven ook aan dat ze soms zelf te weinig van zorg afweten of dat hulp wordt verleend, ook al wil je zelf niet. Eén jongere met borderlineproblematiek is wel kritisch over het meebeslissen. Die geeft aan dat voorkeuren aangegeven mogen worden, maar dat er vervolgens niets mee gedaan wordt. Of dat bepaalde zaken noodgedwongen aan ouders verteld moeten worden, terwijl dat niet in je eigen belang is.

‘Als mijn ouders het zouden weten, zou mijn probleem alleen maar erger worden. Maar ik mocht niet opgenomen worden voordat ik het aan mijn ouders had verteld. Toen werd ik zo in het nauw gedreven dat ik het toch heb verteld en daar heb ik nog steeds spijt van, het heeft me niets geholpen..’

Residentiële jeugdzorg

Een instelling voorziet de jongeren goed van de benodigde informatie. Deze jongeren hebben het gevoel dat ze mee mogen beslissen in de hulp. Zo geven ze bijvoorbeeld voor elk gesprek aan wat ze gaan bespreken. Verder hebben ze elke drie maanden of half jaar een evaluatie waarin ze doelen opstellen en vragen ‘wat je nodig hebt en wat je wilt bereiken’. De jongeren die bij de andere instelling wonen wisselen van mening over de informatievoorziening en het meebeslissen in de hulp: de een voelt zich goed geïnformeerd en betrokken in de ontvangen hulp en de ander vindt dat zaken buiten de jongere om zijn geregeld. De jongere met de verstandelijke beperking kan zelf niet meebeslissen in de hulp.

5.3 SAMENWERKING ORGANISATIES

Samenwerking tussen verschillende organisaties wordt heel wisselend ervaren. Soms wordt benoemd dat meerdere partijen rond de tafel zitten om de casus goed te bespreken, een andere keer blijkt de overdracht niet goed te verlopen of wordt de jongere gevraagd wat een andere organisatie heeft gedaan of gezegd. Zeker bij complexere problematiek waarbij verschillende hulpverlenende organisaties betrokken zijn, lijkt dit een punt van aandacht.

Buurtteam

Drie jongeren die door het buurtteam worden begeleid hebben ook met een andere organisatie te maken. De samenwerking tussen deze organisaties wordt door de jongeren wisselend beoordeeld. Eén van hen heeft het idee dat ze niet veel contact met elkaar hebben, de andere jongere heeft er weinig zicht op en de derde jongere geeft aan dat er contact is met elkaar en dat ze binnenkort een gesprek met zijn allen hebben.

Gespecialiseerde zorg

Twee jongeren zijn in de loop van hun traject aangelopen tegen een slechte overdracht van informatie, waardoor ze hun verhaal weer opnieuw moesten vertellen. Maar één van hen vult aan

dat de overdracht vanuit het ziekenhuis wel goed ging. Verder benoemt een van deze jongeren dat het team van waaruit deze jongere begeleid wordt alle partijen samengebracht toen deze jongere naar school moest: leerplicht, Sterk VO en het buurtteam.

Residentiële jeugdzorg

In bijna alle interviews komt naar voren dat de samenwerking tussen de organisaties overwegend goed verloopt. Tijdens het interview met de verstandelijk beperkte jongere geeft de begeleider zelf aan dat bij overleggen ook allerlei andere partijen waaronder het buurtteam en de Raad voor de Kinderbescherming aan tafel zitten. Deze jongere heeft veel therapieën, maar er wordt volgens deze begeleider veel en goed samengewerkt. De jongere bij instelling Y (die daar ongewild is opgesloten) ervaart de samenwerking heel anders en vindt dat organisaties onderling moeten afstemmen en niet aan de jongere moeten vragen wat een ander gezegd heeft. Ook zijn verschillende partijen het niet altijd eens wanneer het gaat om toestemming verlenen, bijvoorbeeld om naar huis te mogen.

6. EFFECTIVITEIT

Aan de jongeren is gevraagd wat het effect van de hulp is. Er is geen enkele jongere die geen effecten ondervindt van de hulp.

6.1 ZELFREDZAAMHEID

Bijna alle jongeren geven aan dat ze dankzij de hulp zelfredzamer zijn geworden. Deze zelfredzaamheid uit zich onder andere in zelf problemen oplossen, anders leren denken, weten wanneer je grenzen bereikt zijn en zelfstandig dingen doen.

Buurtteam

Drie van de vijf jongeren geven duidelijk aan dat ze dankzij de hulp vanuit het buurtteam zelfredzamer zijn geworden. Het lijkt erop dat het buurtteam deze jongeren met name geholpen heeft door ze in de juiste richting te duwen en dat de jongeren van daaruit zelf weer verder kunnen. Aangegeven wordt dat het beter lukt om zelf problemen op te lossen, dat het gemakkelijker is om om hulp te vragen en voor zichzelf op te komen. Een jongere vertelt te hebben geleerd hoe anders te denken, waardoor je problemen van je af kan laten glijden. Verder vindt deze jongere zichzelf veel assertiever en daardoor is er nu veel meer vertrouwen in de toekomst.

‘Het was toen zo dat ik gewoon niet uit bed zou willen. Nu ben ik benieuwd naar wat de dag brengt.’

Een jongere heeft geleerd om voor zichzelf op te komen en mensen luisteren nu beter als er wat is. Dit komt echter niet door het buurtteam, maar door de hulp vanuit een andere organisatie. Een andere jongere vond zichzelf al zelfredzaam, maar merkt dat het beter lukt om grenzen te bepalen dankzij de hulp van het buurtteam. Daardoor is het gevoel ontstaan dat de moeder wat meer vrijheid geeft aan de jongere.

Gespecialiseerde zorg

De twee jongeren met asperger en depressieve klachten zijn beiden een stuk zelfredzamer geworden. Eén van hen benoemt veel effecten van de hulp, zoals leren om alleen met OV te gaan, zelfstandig dingen doen dankzij dagbestedingstrajecten, weten wat je nodig hebt en wanneer je overprikkeld bent en weten wanneer je grenzen zijn bereikt. Ook de andere jongere geeft soortgelijke antwoorden: beter problemen kunnen oplossen, beter begrijpen hoe je je voelt en weten hoe ermee om te gaan, routine aanleren thuis en beter kunnen aangeven wat je nodig hebt. De hulp was vooral gefocust op het ontwikkelen van jezelf en zeggen waar je staat.

Residentiële jeugdzorg

Alle jongeren geven aan zelfredzamer te zijn dan voordat ze hulp ontvingen. De jongeren die bij de instelling wonen zijn bezig met werken naar een zelfstandige toekomst. Eén van deze jongeren geeft

‘Ik ga weglopen, jongens, drank enzo... maar nu denk ik daar anders over. Werken, baantje zoeken en dat soort dingen.’

bijvoorbeeld aan weer naar school te gaan, te werken en problemen weer zelf op te kunnen lossen. De andere jongere heeft geleerd om zelf boodschappen te doen, te koken en met geld om te gaan. Deze jongere heeft nog wel paniekstoornissen waarvoor therapie wordt aangeboden. De verstandelijk beperkte jongere heeft veel winst behaald: deze jongere is weer gaan praten, kan gevoelens weer uiten en leert om ze te herkennen. Verder wordt er daardoor weer naar de jongere geluisterd. De jongeren die bij de andere instelling wonen reageren wat anders. De ene jongere heeft weer toekomstplannen: school afmaken en werken in de zorg. Voorheen was de gedachte vooral:

De andere jongere heeft geleerd om meer te praten en kan daardoor problemen oplossen en beter aangeven wat nodig is.

6.2 KWALITEIT VAN LEVEN VAN DE JONGERE

De kwaliteit van leven is bij bijna alle jongeren toegenomen. De meesten zitten beter in hun vel. Jongeren met psychische/psychiatrische problematiek hebben vooral geleerd beter om te gaan met hun aandoening waardoor zij zich ook in hun sociale omgeving kunnen redden. De jongeren binnen de residentiële instelling zijn veelal ook vooruit gegaan en hebben weer meer grip op hun leven en kunnen vooruit.

Buurtteam

Met de meeste jongeren gaat het veel beter, ze zitten beter in hun vel. Alleen de jongere waarvan de ouders in een vechtscheiding verwickeld zijn, heeft nog een weg te gaan. Er moeten thuis nog veel afspraken gemaakt worden en de jongere moet het eigen schuldgevoel ten aanzien van de scheiding leren kwijt te raken. Door dit alles hebben de schoolprestaties er erg onder geleden en voor deze jongere is het jammer dat de hulp aanvankelijk alleen vanuit het buurtteam kwam. Er was veel eerder extra hulp nodig. De jongere met ADHD geeft aan rustiger te zijn geworden door de juiste medicatie. Daardoor is de focus op school beter en zijn er thuis minder conflicten. De jongere die een pestprobleem had, is socialer geworden dankzij de hulp. Daardoor is er thuis minder spanning en ruzie en is het sociale netwerk uitgebreid met meer én nieuwe vrienden. Ook de twee andere jongeren zitten lekkerder in hun vel en hebben weer een fijn sociaal leven.

'Dat ik niet met al die gedachten in mijn hoofd bleef zitten, anders was ik nu wel uit elkaar geknapt.'

Gespecialiseerde zorg

De jongeren die gespecialiseerde zorg ontvangen voelen zich allemaal beter. De jongeren die een psychiatrische aandoening hebben (borderline, asperger en depressie) hebben vooral geleerd hoe ze beter kunnen omgaan met hun aandoening. Dat heeft vaak ook effect op school, contact met ouders en vriendschappen. De jongere met borderline geeft aan dat het psychisch heel erg in vlagen gaat, maar dat het beter lukt om met de ziekte om te gaan. Vriendschappen onderhouden lukt beter en geregeld is dat het eindexamen VWO in twee jaar afgerond wordt in plaats van in één jaar. Eén van de jongeren met asperger geeft ook dat zaken op school aangepast zijn, waardoor de schoolprestaties zijn verbeterd: er is meer tijd om toetsen te maken, veel schoolwerk mag thuis gedaan worden waardoor de jongere nog maar eenderde van de tijd naar school gaat. Bovendien is deze jongere meer bezig met sporten en minder met gamen. Ook de andere jongere met asperger is veel minder passief geworden, doet nu dagbesteding, loopt veel, heeft weer contact met vader (waar twee jaar geen contact mee was) en doet veel klusjes. De jongere die in het pleeggezin woont geeft aan zich beter te voelen door haar nieuwe pleeggezin. Daardoor gaat het ook beter op school. En de jongere met LVB en gedragsproblemen geeft aan dat veel veranderd te zijn: school wordt veel serieuzer genomen, waardoor het op school veel beter gaat.

Residentiële jeugdzorg

Alle jongeren voelen zich beter. Zo noemt een van de jongeren die in een instelling woont zich sterker te voelen en ideeën te hebben voor de toekomst. Op sociaal gebied is er meer

inlevingsvermogen en is de omgang met anderen verbeterd. Alleen de paniekstoornissen zorgen nog wel eens voor hulpeloze gevoelens. De andere jongere die binnen dezelfde instelling woont ziet het allemaal weer zitten: het gaat goed op school en werk en de band met moeder is weer aangehaald. Verder voelt deze jongere zich weer veilig, omdat er geen contact meer is met de oude buurt en de mensen die geen goede invloed hadden. De verstandelijk beperkte jongere is veel vooruit gegaan. Deze jongere praat weer, kan gevoelens uiten, is blij en weer actief (gym en school). Voorheen waren er vooral gevoelens van angst, boosheid, verdriet en passiviteit. Eén van de jongeren geeft aan veel minder woede en agressie te voelen:

'Ja echt.. ik zou je tijdens dit gesprek allang met de prullenbak geslagen hebben...'

Daardoor is er nu een veel betere band met de familie en gaat het op school veel beter. Weer een andere jongere benoemt als positief element het meer openstaan voor anderen, beter kunnen

luisteren en verbetering in het contact met de ouders. Maar aan de andere kant voelt deze jongere zich opgesloten in de instelling, stagneert de school en bestaat het gevoel niet verder te kunnen met school en het leven.