



# Cliëntervaringen “onderzoek naar de effecten van productcodes en tijdschrijven op jeugdhulp”

door **Expertbureau jb Lorenz**

In opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport, Vereniging van Nederlandse Gemeenten,  
Jeugdzorg Nederland, FNV, CNV, de Nederlandse GGZ  
en Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland

# Samenvatting

## De onderzoeksvraag

Met het convenant Stoppen met Tijdschrijven<sup>1</sup> hebben een groot aantal partners uit de jeugdzorg zich tot doel gesteld om de regeldruk merkbaar te verminderen voor zorgprofessionals, patiënten en cliënten. Door het ministerie van VWS is aan jvb Lorenz gevraagd om het cliëntperspectief met betrekking tot regeldruk in beeld te brengen door antwoord te geven op de onderzoeksvraag:

*“In hoeverre ondervinden cliënten **hinder van productcodes en tijdschrijven bij het verkrijgen van jeugdhulp?**”*

## De aanpak van dit onderzoek

Met behulp van het instrument *Omdat Ervaring Telt* worden ervaringen door respondenten digitaal vastgelegd. Elke ervaring wordt direct na het vertellen door de respondent zélf voorzien van betekenis, de duiding van de ervaring. Deze duiding kan worden gezien als metadata bij de gedeelde ervaring. Zo is er een dataset opgebouwd met een combinatie van kwalitatieve en kwantitatieve informatie (alle ervaringen plus metadata). De metadata maakt het mogelijk om patronen en trends te ontdekken. Door vervolgens naar de onderliggende verhalen te kijken, kan er inzicht worden geboden in het ‘waarom’ van dergelijke patronen. Op die manier kan worden geschakeld tussen patronen op metaniveau en onderliggende, contextrijke ervaringen op detailniveau.

Het ophalen van ervaringen zoals we dit in dit onderzoek hebben gedaan, is een vorm van pre-hypothese-onderzoek: we bedenken niet vooraf wat goed is of niet om daarna te meten of de geboden hulp daaraan voldoet. Een dergelijke aanpak (vanuit de ‘compliance’-gedachte) doet geen recht aan de complexiteit van het vraagstuk en maakt het bovendien lastig om nieuwe ontwikkelingen en zwakke signalen te ontdekken. Bij het interpreteren van de resultaten is het belangrijk om steeds in het achterhoofd te houden dat het gaat om het ophalen van de ervaringen met jeugdhulp vanuit het perspectief van de cliënten en hun ouders/verzorgers. Dat cliëntperspectief is niet neutraal; verwachtingspatronen en persoonlijke voorkeuren spelen een belangrijke rol. Als een cliënt een ervaring duidt als ‘positief’ of ‘negatief’ is dat dus geen objectief oordeel over de kwaliteit van de geboden hulp, maar een oordeel over hoe die hulp is ervaren.

Juist bij zeer persoonlijke en diep in het persoonlijk leven ingrijpende vormen van professionele dienstverlening zoals jeugdhulp is de uiteindelijke ervaring bij de ontvanger een belangrijk onderdeel van het resultaat. Van zowel positieve als negatieve ervaringen kan veel worden geleerd: over wat er goed gaat en wat er beter kan.



1. <https://www.ordz.nl/actueel/nieuws/2020/06/11/convenant-%E2%80%98stoppen-met-tijdschrijven-in-de-jeugd-zorg%E2%80%99>

Het belangrijkste is dat hierover het gesprek wordt aangegaan met betrokkenen, om te ontdekken of en hoe de aangeboden hulp wel of niet aansluit bij de verwachtingen. Of dat moet leiden tot een interventie, en zo ja, welke dan — dat is bij uitstek een vraagstuk voor beleidsmakers.

Om recht te doen aan het perspectief van de doelgroep en ook goed aan te sluiten bij de realiteit van de doelgroep, werd een onderzoeksgroep samengesteld die bestond uit jeugdigen, ouders/verzorgers, ervaringsdeskundigen en professionals. Deze brede onderzoeksgroep is belangrijk geweest bij het opstellen van de vragenlijsten en bij het duiden van de opgehaalde verhalen.

## Respons

De opgestelde vragenlijsten voor jeugdigen en ouders/verzorgers die door de onderzoeksgroep onder begeleiding van de onderzoekers is opgesteld, zijn via verschillende social media platformen onder de aandacht gebracht in de periode augustus 2021 tot en met oktober 2021. Dat heeft uiteindelijk 118 ervaringen opgeleverd van 21 jeugdigen en 97 ouders/verzorgers. De ervaringen zijn afkomstig uit het gehele land, uit gemeenten van verschillende grootte en van jeugdigen van verschillende leeftijden. De meeste ervaringen zijn recent, een aantal dateert van voor de decentralisaties van 2015. In bijlage 1 vindt u de vragenlijst.

## Trends en patronen

Vanuit de onderzoeksvraag, bekende thema's bij jeugdhulp en andere opvallende zaken zijn vier trends en patronen dieper onderzocht:

1. Toch in een hokje (lees: productcode) stoppen?
2. Meer tijd voor onderzoek levert een beter resultaat?
3. Gehoord voelen werkt?
4. Zijn wachttijden belangrijk?

Deze patronen zijn als leidraad gebruikt in de duidingssessie met de onderzoeksgroep. Daarbij is gevraagd of de patronen uit de data overeenkomen met de rode draad uit de verhalen. In bijlage 2 zijn de volledige opbrengsten uit de duidingssessie terug te lezen.

## Bevindingen

Ten aanzien van de onderzoeksvraag wordt uit de ervaringen expliciet duidelijk dat (de gevolgen van) tijdschrijven en productcodes als hinderlijk worden ervaren en remmende factoren zijn op de ervaren kwaliteit van jeugdhulp.

Onderstaande bevindingen hebben met name een relatie met met productcodes.

- De verhalen laten zien dat er bij het gebruik van jeugdhulp meer gekeken wordt naar het aanbod (aanbodgericht) dan naar wat er nodig is (vraaggericht). Dit heeft een relatie met de beschikbare productcodes. Oplossingen moeten passen binnen de productcodes, dus wordt er aanbodgericht gehandeld. Daardoor wordt passende hulp niet of pas later gevonden.
- Het keurslijf van productcodes werkt ook remmend op de ervaren kwaliteit. Voor hulpvragen die redelijk eenvoudig zijn, valt die remmende werking nog wel mee. Maar bij de meer complexe hulpvragen is die remmende werking groter doordat er dan geprobeerd wordt om hulp in te zetten

die binnen de productcodes past, maar die niet per sé passend is voor de cliënt. Hierdoor duurt het langer voordat de jeugdige daadwerkelijk geholpen is.

- Wanneer er niet direct passende hulp wordt gevonden, neemt de wachttijd toe doordat dan meerdere keren onderzocht wordt welke hulp wel passend is. Daarbij moet dan vaak ook weer gewacht worden voordat de gekozen hulp beschikbaar is. Het lange wachten vergroot de kans op meer of complexere problemen van jeugdigen en hun ouders.

Deze bevindingen hebben met name een relatie met beschikbare tijd / tijdschrijven:

- Er wordt te weinig tijd ervaren door ouders en jeugdigen voor hulpverleners om goed onderzoek te doen.
- Zelfs wanneer er voor de jeugdhulpverlener meer tijd beschikbaar is om de hulpvraag te onderzoeken, voelen mensen zich niet altijd gehoord en betrokken. De kans dat ze zich gehoord en betrokken voelen is wel groter wanneer hulpverleners meer tijd hebben.
- Jeugdigen en gezinnen voelen zich weinig tot niet gehoord en betrokken bij de totstandkoming van de analyses en besluitvorming.
- Wanneer ouders en jeugdigen zich gehoord of zelfs begrepen voelen, dan is de ervaring positiever, zelfs als de gegeven hulp uiteindelijk niet passend was.

Buiten de scope van dit onderzoek zijn door ouders en jeugdigen andere waardevolle suggesties en gedaan. Deze bijvangst is in een apart hoofdstuk benoemd en toegelicht.



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b> .....	2
De onderzoeksvraag .....	2
De aanpak van dit onderzoek .....	2
Respons .....	3
Trends en patronen .....	3
Bevindingen .....	3
<b>1. Aanleiding en onderzoeksvraag</b> .....	6
<b>2. Methode</b> .....	7
<b>3. Vragenlijst</b> .....	8
<b>4. Antwoorden op de vragenlijsten</b> .....	10
<b>5. Conclusies</b> .....	13
5.1 Conclusies onderzoeksgroep .....	13
5.1.1 Toch in een hokje (lees: productcode) stoppen? .....	13
5.1.2 Meer tijd voor onderzoek levert een beter resultaat? .....	14
5.1.3 Gehoord voelen werkt? .....	14
5.1.4 Zijn wachttijden belangrijk? .....	15
5.2 Beantwoording van de onderzoeksvraag .....	15
5.3 Conclusies en aanbevelingen van jb Lorenz .....	16
<b>6. Aanbevelingen van ervaringsdeskundigen</b> .....	17
Bijlage 1: Vragenlijst .....	18
Bijlage 2: Resultaten duidingssessie .....	22



# 1 Aanleiding en onderzoeksvraag

Met het tekenen van het convenant Stoppen met Tijdschrijven in juni 2020 hebben het Ministerie van VWS, VNG, Jeugdzorg Nederland, FNV en CNV zich ten doel gesteld om de regeldruk merkbaar te verminderen voor zorgprofessionals, patiënten en cliënten. Alle partijen vinden het belangrijk dat het cliëntperspectief hierin een plek krijgt. Daarvoor is het nodig om te onderzoeken of en hoe tijdschrijven en productcodes hinder opleveren voor cliënten bij het (ver)krijgen van jeugdhulp.

Voor dit onderzoek is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

*“In hoeverre ondervinden cliënten **hinder van productcodes en tijdschrijven bij het verkrijgen van jeugdhulp**?”*

## 2

# Methode

**De narratieve onderzoeksmethode ‘Omdat ervaring telt’<sup>2</sup> maakt het mogelijk om te meten vanuit de bedoeling met de wijsheid van het collectief als basis.**

Het ophalen van ervaringen zoals we ook dit in dit onderzoek hebben gedaan, is een vorm van pre-hypothese-onderzoek: we bedenken niet vooraf wat goed is of niet om daarna te meten of de geboden hulp daaraan voldoet. Een dergelijke aanpak (vanuit de ‘compliance’-gedachte) doet geen recht aan de complexiteit van het vraagstuk en maakt het bovendien lastig om nieuwe ontwikkelingen en zwakke signalen te ontdekken. Bij het interpreteren van de resultaten is het belangrijk om in het achterhoofd te houden dat het gaat om het ophalen van de ervaringen met jeugdhulp vanuit het perspectief van de cliënten en hun ouders. Dat cliëntperspectief is niet neutraal; verwachtingspatronen en persoonlijke voorkeuren spelen een belangrijke rol. Als een cliënt een ervaring duidt als ‘positief’ of ‘negatief’ is dat geen objectief oordeel over de kwaliteit van de geboden hulp, maar een oordeel over hoe die hulp is ervaren.

Juist bij zeer persoonlijke en diep op het persoonlijk leven ingrijpende vormen van professionele dienstverlening zoals jeugdhulp, is de uiteindelijke ervaring bij de ontvanger een belangrijk onderdeel van het resultaat. Van zowel positieve als negatieve ervaringen kan veel worden geleerd over wat er goed gaat en wat er beter kan.

Het belangrijkste is dat hierover het gesprek wordt aangegaan met betrokkenen, om te ontdekken of en hoe de aangeboden hulp aansluit bij de verwachtingen. Of dat moet leiden tot een interventie, en zo ja, welke dan — dat is bij uitstek een vraagstuk voor beleidsmakers.

In dit rapport zijn de resultaten op verschillende manieren afgebeeld. Het gebruikte platform (SenseMaker) biedt de mogelijkheid om op verschillende manieren vragen te laten beantwoorden. Bijvoorbeeld door een plek op een as aan te geven in plaats van een meer standaard 5-punts schaal en door een plek in een driehoek aanwijzen die de verhouding tussen 3 mogelijkheden weergeeft. Beide mogelijkheden leveren een puntenwolk op. Daarnaast is ook, beperkt, gebruik gemaakt van de de traditionele mogelijkheden zoals multiple-choice vragen.



2. De software en methodiek voor het halen van betekenis uit grote hoeveelheden narratieven is oorspronkelijk ontwikkeld door de Britse professor Dave Snowden in 2004 en zijn bedrijf Cognitive Edge, onder de naam SenseMaker®.

## 3

# Vragen

## Vragenlijst

Bij deze narratieve onderzoeksmethode is het opstellen van de vragenlijst een belangrijk onderdeel. Omdat het bij dit onderzoek gaat om het perspectief en de ervaring van cliënten van jeugdhulp is er landelijk een oproep gedaan aan mensen die ervaring hebben met jeugdhulp om mee te werken aan het vormgeven van het onderzoek. Ook zijn er mensen gevraagd die vanuit hun werkervaring hebben met het krijgen van jeugdhulp. Dit heeft een breed georiënteerde groep opgeleverd die vanuit de doelgroep (jeugdigen en ouders), ervaringsdeskundigheid en professionaliteit heeft bijgedragen aan de vragenlijst.

Deze breed georiënteerde onderzoeksgroep heeft in twee sessies onder begeleiding van de onderzoekers nagedacht over de beste manier om te vragen naar het verkrijgen van jeugdhulp en op welke manier daarin onderzoek gedaan kan worden naar de relatie met tijdschrijven en productcodes. In deze sessies hebben de leden van de onderzoeksgroep op elkaars ideeën voortgeborduurd en zijn ook woorden in de vragen gebruikt die goed aansluiten bij de realiteit van de doelgroep. Er is door de onderzoeksgroep daarom onderscheid gemaakt tussen een vragenlijst voor jeugdigen en een vragenlijst voor ouders om dicht bij de belevingswereld van de doelgroep te blijven. Qua vragen en het doel van de vragen is er geen verschil in de vragenlijsten voor jeugdigen en ouders.

In de vragenlijst wordt eerst naar de ervaring met het krijgen van jeugdhulp gevraagd. Er is gevraagd om die ervaring te beschrijven en een titel te geven aan de ervaring. De duidingsvragen daarna zijn zodanig gesteld om de verhalen te kunnen filteren en patronen en trends te kunnen ontdekken aan de hand van de kwantitatieve data die daarmee wordt opgehaald.

We hebben een aantal vragen gesteld die direct aan de thema's tijdschrijven en productcodes zijn te koppelen. Omdat deze termen niet bij alle ouders en jeugdigen bekend zijn of anders geïnterpreteerd kunnen worden, moest daar een oplossing voor worden gevonden. De vragen zijn samen met de onderzoeksgroep dusdanig verwoord dat ze niet direct de termen bevatten, maar wel naar uitingen van het gedrag of effecten van tijdschrijven en productcodes vragen. Het betreft de onderstaande vragen (in dit geval in de versie voor jeugdigen):

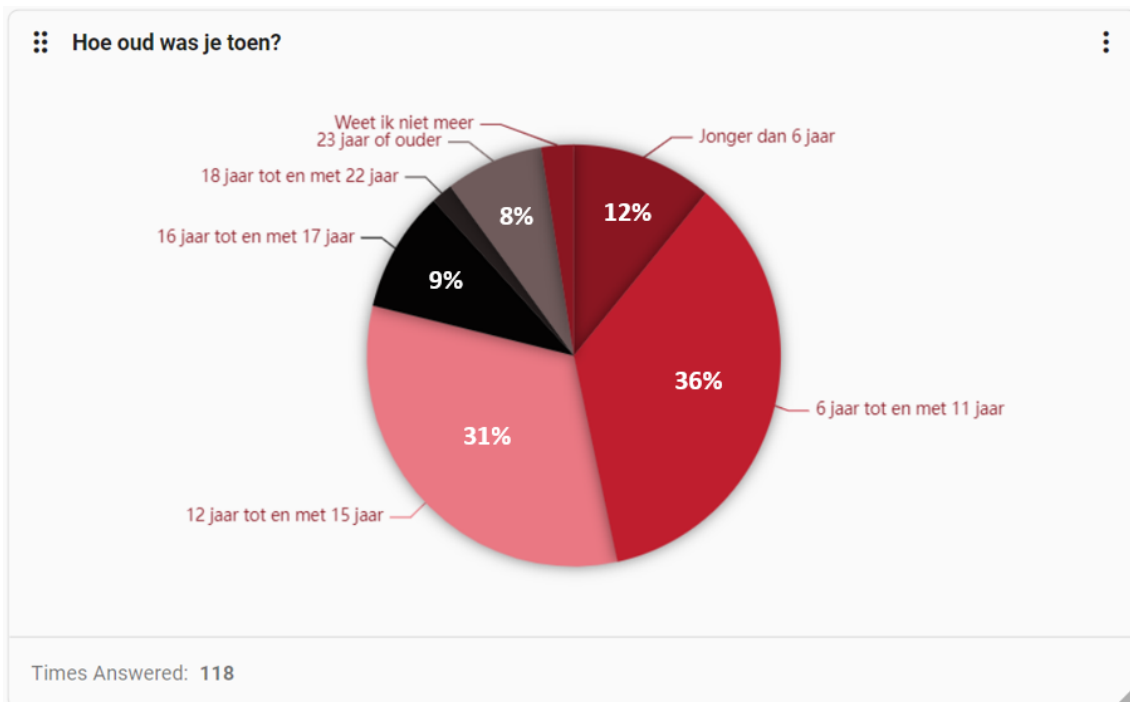
- De ruimte/tijd die de hulpverlener had bij het onderzoeken van mijn hulpvraag was...
  - 'Beperkt' tot 'Groot'
- Voelde je je gehoord tijdens het onderzoeken van je hulpvraag?
  - 'Niet' tot 'Heel erg'
- Hoe is onderzocht wat er nodig was?
  - 'Zonder mij' tot 'Samen met mij'
- De hulp die ik nodig had bestond al.
  - Ja/Nee



- Wie bepaalde aan welke hulpverlener je je hulpvraag kon stellen?
  - ‘Ikzelf’, ‘Ouders/mijn kind’ en ‘Anderen, namelijk...’
- De hulpverlener in jouw verhaal richtte zich vooral op...
  - ‘Welke hulp het beste bij mij paste’ / ‘Welke hulp tijdig ingezet kon worden’ / ‘Welke hulp er aangeboden kon worden’

De vragenlijst (zie bijlage 1) is uiteindelijk ingevoerd in het platform SenseMaker waardoor de verhalen online ingevuld konden worden en verzameld. Er is een website<sup>3</sup> aangemaakt waar uitleg wordt gegeven over het onderzoek en de opdrachtgevers. Daar staan ook twee knoppen naar de twee vragenlijsten. De oproep om de vragenlijst in te vullen is via verschillende social media platformen (Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram en TikTok) en door verschillende mensen en organisaties onder de aandacht gebracht in de netwerken van de leden van de onderzoeksgroep en via de partners.

Met deze methode van onderzoek is er per definitie geen sprake representativiteit in de klassieke betekenis. Wel zijn de resultaten representatief in de zin dat er onder de respondenten een goede vertegenwoordiging van de verschillende onderdelen van de onderzochte groep is. En die goede vertegenwoordiging is er zeker. De vragenlijst kon van 23 augustus 2021 tot 11 oktober 2021 worden ingevuld. Er zijn in die periode 118 ervaringen gedeeld, waarvan 21 door jeugdigen die zelf jeugdhulp krijgen of hebben gehad. Deze ‘vertellers’ komen verspreid uit heel Nederland, uit grote, middelgrote en kleine gemeenten. 69% van de verhalen gaat over de periode 2018 tot heden en 12% van de verhalen over de periode van 2015 tot 2017. De jeugdigen in de ervaringen waren in 36% van de gedeelde ervaringen tussen 6 en 11 jaar oud en 32% tussen 12 en 15 jaar. Ook hebben we aan de hand van de gebruikte taal in de verhalen kunnen vaststellen dat er een balans is tussen ouders die met grote regelmaat hun verhaal over jeugdhulp delen met onderzoekers en de ouders die niet tot soms doen.



3. [www.nederlandverteltoverjeugdhulp.nl](http://www.nederlandverteltoverjeugdhulp.nl)

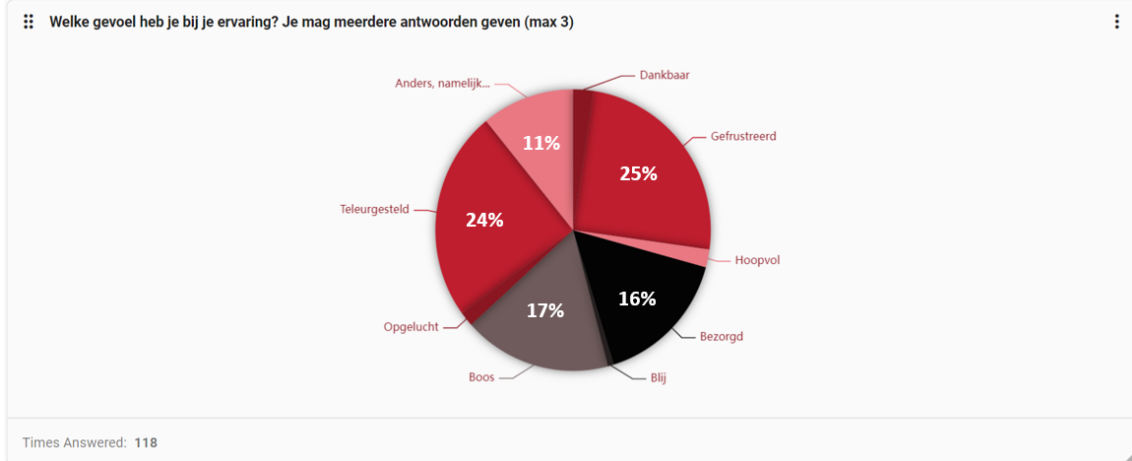
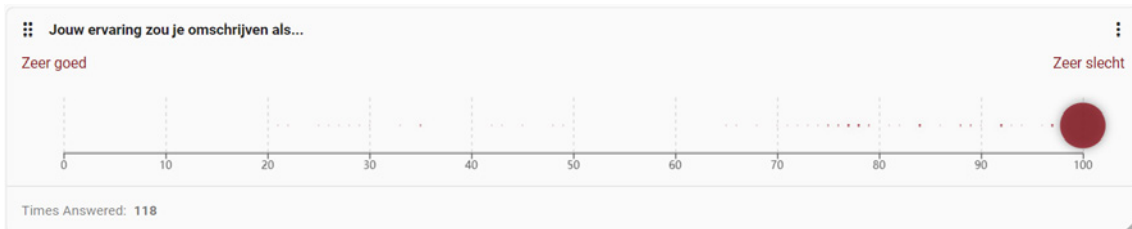
# 4

## Antwoorden op de vragenlijsten

In dit hoofdstuk beschrijven we de opbrengst van de verhalen van aan de hand van de vragenlijsten en de zaken die de onderzoekers zijn opgevallen.

### Algemeen

Wat direct opvalt is dat 102 ervaringen door de vertellers zelf worden bestempeld als een ‘slechte’ tot ‘zeer slechte’ ervaring. Bij deze 102 ervaringen zijn zelfs 62 verhalen als ‘zeer slecht’ bestempeld. Dat komt terug in de gevoelens die de vertellers hebben bij hun ervaringen. 6% van de gevoelens zijn positief (dankbaar, hoopvol en blij). Het overgrote deel van de ervaringen bevat negatieve gevoelens.



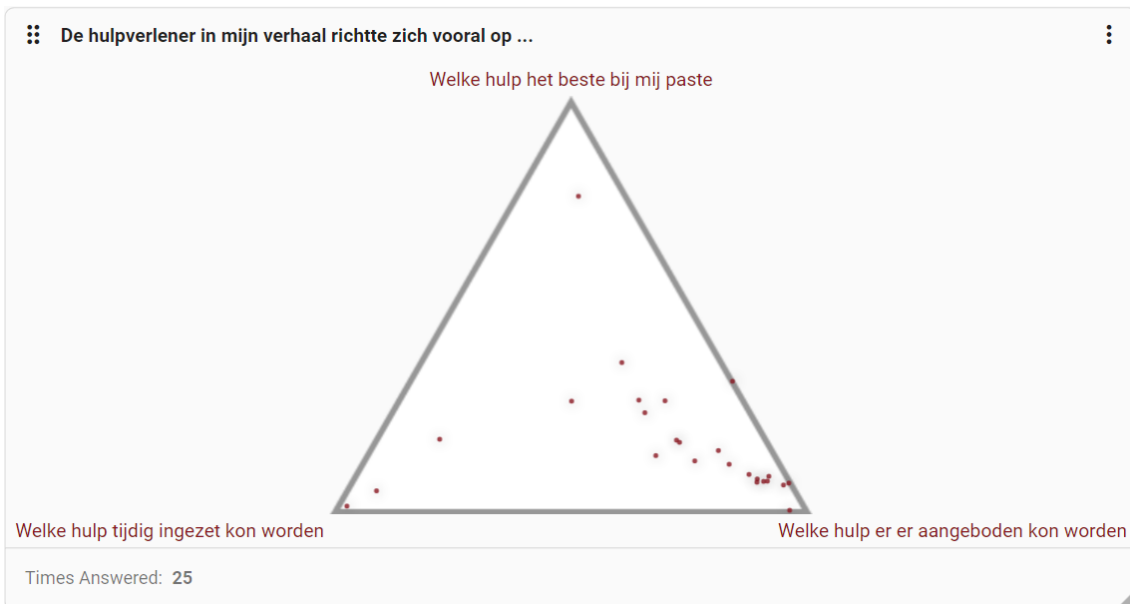
Het grootste deel van de verhalen gaat over hoe hulpverleners met cliënten zijn omgegaan (46%) en in hoeverre de hulp passend was (34%).

De hulpverleners die bij de ervaringen betrokken waren, zijn afkomstig vanuit verschillende sectoren, maar het vaakst betreft het een wijkteammedewerker (26%) of een medewerker van een jeugdzorginstelling (30%).

## Gericht op onderzoeksvragen

Kijkend naar de vragen die specifiek gericht zijn op tijdschrijven en productcodes valt op dat bij 63 verhalen ervaren is dat er te beperkt tijd was voor de hulpverlener om de hulpvraag te onderzoeken (0-30%). Parallel hieraan zijn er veel ervaringen dat cliënten zich niet gehoord voelden.

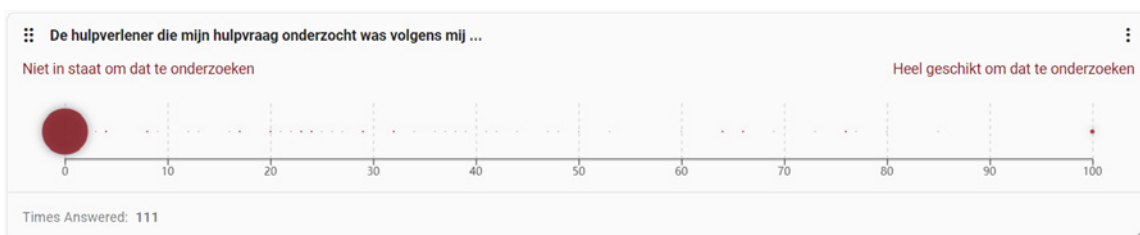
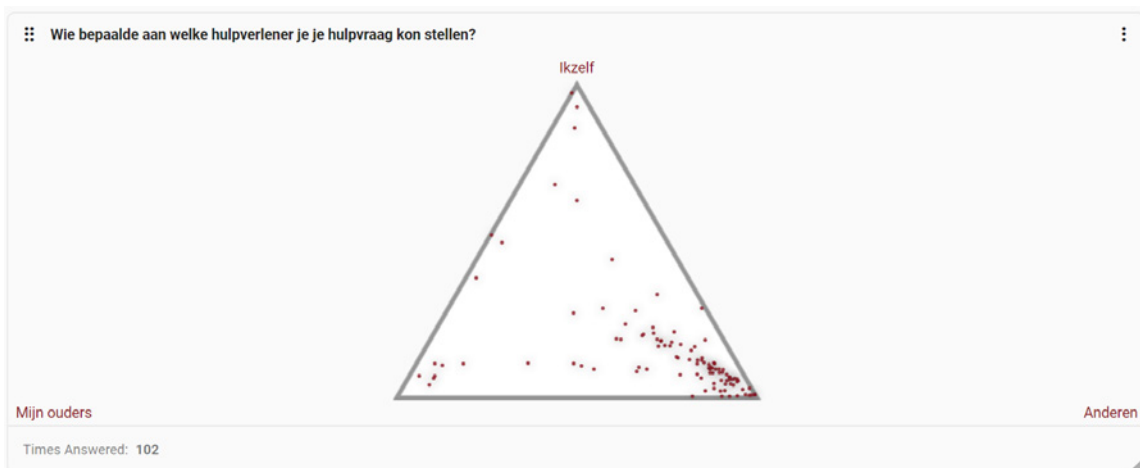
In 66% van de gevallen bestond de hulp die nodig was al. Ingezoomd op de andere 34%, wanneer de hulp nog niet bestond, valt op dat de hulpverleners zich voornamelijk hebben gericht op het aanbod in plaats van welke hulp het beste zou passen.



Bovenstaande figuur is een resultaat van een filter op de 34% waarbij de hulp nog niet bestond.

Bij de ervaringen waar zeer weinig tijd en ruimte voor de hulpverlener is ervaren (0-10%), is te zien dat voornamelijk ‘anderen’ bepaalden waar de hulpvraag gesteld moest worden en dat er vooral gefocust is op welke hulp er aangeboden kon worden. Wie de ‘anderen’ zijn in de ervaring kon ook aangegeven worden.

Het waren vooral ‘anderen’ dan de jeugdige of de ouders/verzorgers die bepaalden aan wie de hulpvraag gesteld kon worden (82 van de 102). Bij 80 van de 111 ervaringen is ervaren dat de hulpverlener niet voldoende in staat was om de hulpvraag te onderzoeken.



## Meer gematigde ervaringen

Kijkend naar de ervaringen die als positief of neutraal zijn gelabeld (0-60%), is een meer gespreid beeld te vormen. Op een aantal vragen is geen echte focus op één of meerdere antwoorden te zien of antwoorden die heel erg aan de buitenste randen zitten. Deze ervaringen zijn grotendeels uit de periode vanaf 2018 tot nu. De cliënten voelden zich vaker betrokken bij keuzes, vaker gehoord, en hebben vaker passende hulp toegewezen en ontvangen.

## 5

## Conclusies

Conclusies verbinden aan gevonden trends en patronen is gedaan tijdens een online duidingssessie met het onderzoeksteam door de verhalen die horen bij de geselecteerde trends en patronen te bestuderen. We doen dit bewust met een breed georiënteerde onderzoeksgroep. Juist de interpretaties van de (ouders/verzorgers van) jeugdigen, ervaringsdeskundigen en professionals zijn cruciaal, omdat zij vanuit ervaringsdeskundigheid meer accuraat de verhalen kunnen interpreteren.

De verzamelde data is door de onderzoekers voorafgaand aan de duidingssessie geanalyseerd en doorzocht. Bij die analyse is gefocust op de onderzoeksvraag, bekende thema's bij jeugdhulp en andere opvallende zaken. Uit die analyse zijn een aantal trends en patronen naar voren gekomen die in de duidingssessie getoetst zijn door de rode draden in de bijbehorende verhalen te zoeken en te bespreken. Hiervoor zijn de reacties van de onderzoeksgroep op post-its genoteerd, verzameld en met de groep besproken om zo gezamenlijk de rode draad te vinden en te iken of de verhalen ook overeenkomen met de gevonden trends en patronen. De reacties van het onderzoeksteam op de verhalen staan in bijlage 2.

Hieronder volgt een opsomming van de belangrijkste trends en patronen, met daarbij toegelicht hoe die zijn gevonden, wat er opviel en de conclusies. In paragraaf 5.2 wordt de koppeling met de onderzoeksvraag gemaakt en in 5.3. worden de bevindingen van jb Lorenz beschreven.

## 5.1 Conclusies onderzoeksgroep

In deze paragraaf worden in de titel de trends of het patroon benoemd; in de eerste alinea wordt beschreven hoe die zijn gevonden en wat er opviel. In de alinea daarna staan de conclusies van de onderzoeksgroep.

### 5.1.1 Toch in een hokje (lees: productcode) stoppen?

Een van de opmerkelijkste zaken zijn de 'Nee' antwoorden op de vraag of de hulp al bestond. Er wordt verder gefilterd met de vragen waarbij:

- hulpverleners zich richtten op welke hulp aangeboden kon worden
- dat anderen bepaalden waar de hulpvraag gesteld kon worden
- de ervaringen van 2018 tot nu

Na het toepassen van deze filters is het beeld dat er toch werd geprobeerd om hulp binnen de bestaande productcodes te vinden en anderen dan de cliënt bepaalden wat die hulp moest zijn.

Het onderzoeksteam heeft de ervaringen die naar voren komen na het toepassen van het filter bestudeerd. Uit de verhalen blijkt dat er gekeken wordt naar wat er aangeboden kan worden en minder naar wat er nodig is. Hulpverleners lijken daarbij vooringenomen aan de slag te gaan. Hulpverleners vertragen daarmee het verkrijgen van passende hulp op 2 manieren:

- er ontstaat onnodige drukte bij de hulp die aangeboden kan worden en niet passend (is wat weer mogelijk langere wachttijd tot gevolg heeft op die zorg) of
- doordat pas later de echt juiste en passende zorg wordt gegeven aan de jeugdige.

Tevens komt duidelijk naar voren dat hulpverleners niet goed naar de jeugdige en/of het gezin luisteren en hen onvoldoende meenemen en betrekken in de analyses en besluitvorming (shared decision making).

*“Er wordt te veel in hokjes gedacht. Een kind moet een stempel krijgen om hulp te krijgen, dit is niet nodig”*

### 5.1.2 Meer tijd voor onderzoek levert een beter resultaat?

Een ander onderdeel van de onderzoeksvraag is tijdschrijven. Hiernaar is gevraagd door te vragen of de hulpverlener ruimte had om de hulpvraag te onderzoeken (de antwoorden van 50 tot 100% geselecteerd, dus waar er meer ruimte voor de hulpverlener is ervaren). Het lijkt dat de antwoorden van de hierdoor geselecteerde vertellers op andere vragen minder extreem zijn, vooral bij de vragen of ze zich gehoord voelden, of er samen is onderzocht wat er nodig was, of samen is bepaald welke hulp werd ingezet en of het een positieve of negatieve ervaring was voor de verteller.

Uit de verhalen die dit patroon oplevert, blijkt dat meer tijd om onderzoek te doen niet garant staat voor kwaliteit van het onderzoek. Ook als er meer tijd is om het onderzoek uit te voeren wordt er lang niet altijd aandacht gegeven aan en geluisterd naar de cliënt of het gezin. Het is belangrijker voor cliënten om zich gehoord en gesteund te voelen, ongeacht de hoeveelheid beschikbare tijd. Verder wordt er geconstateerd dat de kwaliteit ook minder is wanneer er meerdere hulpverleners van verschillende organisaties betrokken zijn, waarbij het onderlinge overleg niet goed is en dan ook weinig tot geen overleg met de cliënt of het gezin.

*“Er wordt te weinig naar het kind geluisterd, ongeacht de leeftijd. Ouders worden gelijk in een hoek gezet en het is erg moeilijk om daaruit te komen.”*

### 5.1.3 Gehoord voelen werkt?

Wanneer mensen hebben aangegeven zich gehoord te voelen (50 tot 100%) en van mening zijn dat er samen met hen is onderzocht wat er nodig was (50 tot 100%) komen de verhalen met positieve antwoorden/labels vaker naar voren.

De verhalen die horen bij dit patroon geven volgens het onderzoeksteam aan dat je gehoord voelen erg belangrijk is. Het enige dat nog belangrijker is, is je begrepen voelen. Dat is niet altijd het geval als mensen zich gehoord voelden. Zelfs wanneer mensen zich wel gehoord voelen, dan wordt er vaak toch zonder hen een beslissing genomen. Een garantie is gehoord voelen dus niet, maar het draagt zeker wel bij aan de ervaren kwaliteit. Zelfs als de hulp uiteindelijk niet passend was, wordt de ervaring als een stuk minder negatief gekenmerkt. Het valt ook op dat wanneer er niet via gemeentelijke instanties hulp is toegewezen, de verhalen positiever zijn.



*"Het duurde vooral lang, maar met tussenkomst van de fantastische jeugdregisseurs in mijn gemeente heeft ze uiteindelijk passende hulp kunnen krijgen en onderzoeken om te zien waarom ze deed zoals ze deed."*

#### 5.1.4 Zijn wachttijden belangrijk?

De verhalen die over het wachten op hulp gaan worden zowel als positief en negatief bestempeld. Wat zeggen de verhalen over hoe belangrijk wachttijden of de duur ervan zijn?

De verhalen die het betreft, geven aan dat er een onderscheid te maken is tussen de vormen van wachten. Aan de ene kant is er een wachttijd omdat er is vastgesteld wat er nodig is, maar dat is niet direct beschikbaar. Aan de andere kant is er het wachten omdat er niet duidelijk is wat er nodig is of wat de oorzaak is en lopen de cliënten tegen een muur. Pas als iemand de hulpvraag serieus neemt of de situatie escaleert wordt er hulp geregeld. Ook dan kan het zijn dat die hulp niet beschikbaar is. Vooral bij wachttijd door onduidelijkheid vergroot het wachten de problemen, los van het soort of de zwaarte van de benodigde hulp.

*"We hebben maanden gevraagd om hulp, maar er kwam niks. Pas nadat onze zoon een poging tot beroving deed werd er ingegrepen. En nu, bijna twee jaar later, heeft hij net een eerste module regressie-regulatie-therapie achter de rug. Wat een verlies van tijd en ontwikkeling... wat een verdriet"*

## 5.2 Beantwoording van de onderzoeksvraag

Na de bevindingen over de trends en patronen gaan we hieronder in op de conclusies ten aanzien van de onderzoeksvraag.

*"In hoeverre ondervinden cliënten hinder van productcodes en tijdschrijven bij het verkrijgen van jeugdhulp?"*

Op basis van de opgehaalde ervaringen en interpretatie daarvan in de duidingssessie blijkt dat tijdschrijven en productcodes hinderlijk zijn bij het verkrijgen van jeugdhulp.

Wanneer een hulpverlener voldoende tijd heeft om de hulpvraag te onderzoeken, is dat geen garantie voor het krijgen van kwalitatief goede jeugdhulp voor de jeugdige. Andersom werkt het beperkt beschikbaar hebben van tijd remmend op de kwaliteit of gepastheid van de geboden hulp. De cliënt en het gezin voelen zich dan ook vaak niet gehoord. Er wordt niet samen besloten welke hulp er wordt ingezet.

Het keurslijf van productcodes werken remmend op de kwaliteit of gepastheid bij het krijgen van jeugdhulp. Voor hulpvragen die redelijk eenvoudig zijn, valt die remmende werking mee. Bij de meer complexe hulpvragen is die remmende werking groter doordat er toch geprobeerd wordt om hulp in te zetten die

binnen de productcodes past, maar die niet per sé passend is voor de cliënt. Hierdoor duurt het langer voordat de jeugdige daadwerkelijk geholpen is.

### 5.3 Conclusies en aanbevelingen van jb Lorenz

In deze paragraaf worden, los van de beantwoording van de onderzoeksvraag, de bevindingen van de onderzoekers van jb Lorenz beschreven en die wij mee willen geven aan de opdrachtgevers.

#### **Ruimte voor maatwerk**

Hulpverleners zijn erg gefocust hulp en ondersteuning binnen de productcodes te laten passen in plaats van de hulp te bieden die het best passend is voor de cliënt. Dat blijkt onder andere uit het feit dat de hulpverleners zich richtten op bestaand aanbod wanneer de hulp nog niet bestond.

Daarop volgend vragen we aandacht voor de aanbevelingen van de ervaringsdeskundigen uit hoofdstuk 6. In het bijzonder de aanbeveling over de mogelijkheid van maatwerk. In combinatie met het voorstel om het aantal productcodes terug te brengen tot enkele tientallen is het aan te bevelen om binnen die nieuwe set productcodes expliciet ruimte te laten voor maatwerk: die hulp en ondersteuning die ouders en kinderen gezamenlijk vaststellen met de professional als nuttig en nodig.

#### **Betrekken van cliënten bij onderzoeken en besluiten**

Doordat de vertellers hebben ervaren dat de hulpverlener niet in staat was om de hulpvraag te onderzoeken en dat vooral anderen bepaalden waar de hulpvraag gesteld moest worden, voelen ze zich niet betrokken bij het onderzoeken van de hulpvraag en bij besluiten over het inzetten van hulp. Het niet betrekken van de cliënt heeft ook een negatief effect op het ervaren vertrouwen in de hulpverlener. Dit gaat dus ook over de relatie van cliënt met de hulpverlener, één van de belangrijkste succesfactoren voor effectieve jeugdhulp. Met een verminderde betrokkenheid neemt de kans op effectieve jeugdhulp dus af. We raden aan om op zoek te gaan naar een manier waarop de betrokkenheid van de cliënten geborgd kan worden binnen het proces rond het verkrijgen van jeugdhulp.

## 6

# Aanbevelingen van ervaringsdeskundigen

In de interpretatiesessie kwamen de ervaringsdeskundigen met waardevolle opmerkingen die niet direct binnen de scope van dit onderzoek pasten, maar wel waardevolle bijvangst is voor beleidsontwikkelaars. Deze opmerkingen en suggesties geven we in het kader van het cliëntperspectief daarom een plek geven in dit rapport. Hieronder staan de aanbevelingen (in willekeurige volgorde) beschreven.

### Het invoeren van een uitgebreide verklarende analyse vóór de indicatie

De ervaringen gaan vaak over het niet adresseren van de oorzaak van het probleem of het niet achterhalen van het probleem. Daarom is gesuggereerd om bij de start van het onderzoek van specialistische jeugdhulp een uitgebreide verklarende analyse uit te laten voeren door onafhankelijke en goed opgeleide professionals met ervaring die daar ruim voldoende tijd voor hebben.

### Kritische ouders/verzorgers krijgen meer tegenwerking

Uit de ervaringen komt naar voren dat er vaak niet goed geluisterd wordt naar de jeugdigen en hun ouders/verzorgers. Aan hun expertise en ervaring wordt vaak voorbij gegaan. Zeker wanneer ouders en jeugdigen zich kritisch opstellen, wordt weerstand ervaren. Ook beschrijven een aantal ervaringen situaties waarbij er in de ogen van ouders/verzorgers onwaarheden zijn gerapporteerd of zelfs gelogen is door hulpverleners.

### Mediation in plaats van jeugdhulp bij scheiding

In de ervaringen valt op dat er regelmatig jeugdhulp is ingezet bij scheidingen. Bij deze scheidingen is er vaak sprake van een strijd tussen de ouders/verzorgers. In die gevallen zou (verplichte) mediation tussen de ouders een betere oplossing zijn dan de jeugdige(n) jeugdhulp bieden. Het zou zelfs preventief kunnen werken.

# Bijlage

## Bijlage 1: Vragenlijst

Hieronder staan de vragen zoals gesteld aan de jeugdigen. In de vragenlijst aan de ouders zijn de vragen gesteld vanuit hun perspectief om goed aan te sluiten. Zo is bijvoorbeeld niet gevraagd “Hoe oud was je?”, maar “Hoe oud was je kind?”

### Introductie

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport wil de zorg voor goede hulp aan kinderen, jongeren en hun ouders of verzorgers verbeteren.

Daarom horen ze graag van jou over jouw ervaring met het krijgen van jeugdhulp. Het gaat daarbij dus echt om jouw verhaal, dus er is geen goed of fout. Vertel wat je kwijt wil. De antwoorden mag je zelf invullen, maar hulp vragen mag ook, bijvoorbeeld aan je ouders, verzorgers, een begeleider of een leraar.

Dit is een anoniem onderzoek. We vragen dus niet naar je naam. Ook kan niemand zien wie welke antwoorden heeft gegeven. De antwoorden bespreken we met het onderzoeksteam, een aantal professionals en met anderen die jeugdhulp hebben gekregen of krijgen. Zo werken we samen aan goede jeugdhulp.

### Open vraag

*Inleidend:* Als je denkt aan de tijd dat je jeugdhulp ging krijgen, wat weet je nog over de manier waarop je de hulp kreeg?

Probeer het zo op te schrijven dat iemand die er niet bij was het ook begrijpt. Het mag zo kort of lang als je zelf wil en let niet op stijl of spelling. Houd het wel bij 1 ervaring, je andere ervaringen kun je later toevoegen.

- Wat is jouw ervaring met de manier waarop je jeugdhulp hebt gekregen?
- Geef een titel aan je verhaal of vast het samen in 1 zin.

### Duidingsvragen

- Schuif bij de eerste vraag het bolletje naar de plek op de balk die voor jou het beste past. Om de vraag te beantwoorden moet je het bolletje wel bewogen hebben. Bij de andere vragen kun je jouw antwoord aanklikken.
- Jouw ervaring zou je omschrijven als...
  - o Schuif van ‘Zeer goed’ tot ‘Zeer slecht’
- Welk gevoel heb je hierbij? Je mag meerdere antwoorden geven.
  - o Lijst met emoties en een optie ‘anders, namelijk...’
- Wanneer heb je deze ervaring gehad?
  - o Gesloten multiple choice
    - 2021<>2018
    - 2017<>2015
    - voor 2015
    - weet ik niet meer

- Hoe oud was je toen?
  - o Gesloten multiple choice
    - <6 jaar
    - 6<>11 jaar
    - 12<>15 jaar
    - 16<>17 jaar
    - 18<>22 jaar
    - >23 jaar

## 2e duiding

- Jouw ervaring gaat vooral over...
  - o Gesloten multiple choice
    - Het zoeken van hulp
    - Het vinden van hulp
    - Het wachten op hulp
    - Hoe hulpverleners met mij om zijn gegaan
    - Hoe passend de hulp was
    - Mijn eigen inbreng
- Met wie had je te daarbij maken?
  - o Open multiple choice
    - Wijkteammedewerker (bijvoorbeeld CJG, IMW, JGT, MEE)
    - Zelfstandige hulpverlener
    - Medewerker van een Jeugdzorginstelling
    - Iemand van school
    - Huisarts of Jeugdarts
    - Iemand van politie of justitie
    - Iemand anders, namelijk ...

## Over de intake

Inleidend: Deze vragen gaan over het onderzoeken van welke hulp er nodig was.

Je kunt bij de vragen het bolletje naar de plek slepen die voor jou het beste past. Om de vraag te beantwoorden moet je het bolletje wel bewogen hebben.

- De ruimte/tijd die de hulpverlener had bij het onderzoeken van mijn hulpvraag was...
  - o Schuif van 'Beperkt' tot 'Groot'
- De hulpverlener die mijn hulpvraag onderzocht was volgens mij...
  - o Schuif van 'Niet in staat om dat te onderzoeken' tot 'Heel geschikt om dat te onderzoeken'
- Voelde je je gehoord tijdens het onderzoeken van je hulpvraag?
  - o Schuif van 'Niet' tot 'Heel erg'
- Hoe is onderzocht wat er nodig was?
  - o Schuif van 'Zonder mij' tot 'Samen met mij'
- De hulp die ik nodig had bestond al wel
  - o Gesloten multiple choice
    - Ja
    - Nee

Voor de vragen met driehoeken kun je door het bolletje in de driehoek te slepen aangeven hoe voor jou de balans tussen de 3 mogelijkheden is. Om de vraag te beantwoorden moet je het bolletje verplaatsen.

- Wie bepaalde aan welke hulpverlener je je hulpvraag kon stellen?
  - o Driehoek met 'Ikzelf', 'Ouders/mijn kind' en 'Anderen, namelijk...'
- Wie zijn voor jou 'Anderen' bij de vraag hierboven?
  - o Open invulveld
- Hoe is besloten welke hulp er ingezet is?
  - o Schuif van 'Zonder mij' tot 'Samen met mij'
- De hulp die ik nodig had...
  - o Schuif met 'moest ik lang op wachten' tot 'was snel beschikbaar'
- De hulpverlener in jouw verhaal richtte zich vooral op...
  - o Driehoek met 'Welke hulp het beste bij mij paste' / 'Welke hulp tijdig ingezet kon worden' / 'Welke hulp er aangeboden kon worden'

### Toegekende hulp

Deze vragen gaan over de hulp die je hebt gekregen.

Je kunt bij de vragen het bolletje naar de plek slepen die voor jou het beste past. Om de vraag te beantwoorden moet je het bolletje wel bewogen hebben.

- De toegekende hulp was...
  - o Schuif van 'Niet passend bij wat ik nodig had' tot 'Passend bij wat ik nodig had'
- De toegekende hulp...
  - o Schuif van 'liet lang op zich wachten' tot 'werd snel gegeven'
- De toegekende hulp...
  - o Schuif van 'kon ik niet krijgen' tot 'kon ik wel krijgen'
- De invloed van de toegekende hulp was...
  - o Schuif van 'Erg klein' tot 'Erg groot'
- De toegekende hulp heeft mij...
  - o Schuif van 'Helemaal niet geholpen' tot 'Erg goed geholpen'

### Kenmerken

- In welke gemeente woonde je tijdens deze ervaring?
  - o Gesloten multiple choice met alle gemeenten en 'anders, namelijk' (vanwege fusies etc.)
- Hoe lang duurde de hulp in je beschreven ervaring?
  - o Gesloten multiple choice
    - <3 maanden
    - 3<>6 maanden
    - 7<>12 maanden
    - 1<>2 jaar
    - 2<>3 jaar
    - >3 jaar
    - Weet ik niet meer



- Hoe snel kreeg je de hulp die je nodig had? (tussen aanvraag en de start van de daadwerkelijke hulp)
  - o Gesloten multiple choice
    - <2 weken
    - <8 weken
    - <3 maanden
    - <6 maanden
    - >6 maanden
    - Weet ik niet meer
- Over welke soort hulp ging je ervaring? Je mag meerdere antwoorden geven
  - o Open multiple choice
    - Ambulante jeugdhulp - bijvoorbeeld één of meer uren per week hulp thuis of bij een organisatie
    - Dag jeugdhulp - bijvoorbeeld één of meerdere dagdelen per week, soms in plaats van school
    - Jeugdhulp met verblijf - bijvoorbeeld dag en nacht, logeren in een weekend of door de week (of allebei)
    - Jeugdbescherming of Jeugdreclassering - uitvoering van een besluit van de rechter
    - Anders, namelijk...

### Afsluiting

- Wil je nog iets kwijt over deze vragenlijst? Vul dat dan hieronder in.
  - o Open veld
- Mogen we je verhaal gebruiken om te laten zien in een verslag? We zorgen er dan voor dat niemand jou erin kan herkennen. (Als je jonger bent dan 12 jaar, vraag dan hiervoor toestemming aan je ouders of verzorgers)
  - o Ja/Nee
- Versie voor OUDERS: Denk u alstublieft na of uw kind zich ook kan vinden in de antwoorden die u heeft gegeven.

Belangrijk! Druk op de 'Opslaan'-knop hieronder om je antwoorden op te slaan.

Nadat je dat hebt gedaan ga je terug naar de eerste pagina van dit onderzoek. Je mag nog een andere ervaring delen en de vragen nog een keer beantwoorden.

## Bijlage 2: Resultaten duidingssessie

### Toch in een hokje (lees: productcode) stoppen?



## Meer tijd voor onderzoek levert een beter resultaat?



## Gehoord worden helpt?





## Zijn wachttijden belangrijk?



# Colofon

jb Lorenz

Opstellers: Sander Moret en Bianca den Outer

Vormgeving: WarmGrijs

