

# Clïentervaringsonderzoek Jeugd 2023 gemeente Brummen



Opdrachtgever: gemeente Brummen

Warnsveld, maart 2024

Caroline Timmerman-Kok, onderzoeker (epidemioloog)  
Lobke Kuijs, onderzoeker



Gemeente Brummen



Evaluatiebureau  
Publieke  
Gezondheid



*Sterker door meer kennis*

## Voorwoord

Voor u ligt het rapport met de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd (CEO Jeugd), dat het Evaluatiebureau in opdracht van de gemeente Brummen heeft uitgevoerd. Voorafgaand aan het onderzoek heeft de gemeente samen met interne en externe stakeholders de informatiebehoefte met betrekking tot het CEO Jeugd geïnventariseerd. Het Evaluatiebureau heeft dit voorbereidende traject begeleid. De uitkomsten van de inventarisatie zijn verwerkt in de onderzoeksopzet. Dit rapport beschrijft de resultaten van het CEO Jeugd 2023. Ook is een aantal aanbevelingen geformuleerd.

Wij bedanken alle ouders voor de tijd die zij vrij hebben gemaakt om aan het onderzoek mee te doen en de openheid waarmee zij hun ervaringen met ons hebben gedeeld. Ook willen we Annette Ribbers en Grietje Bijlsma van de gemeente Brummen bedanken voor de prettige samenwerking en goede afstemming.

Wij hopen dat het onderzoek voldoende inzicht geeft en dat het bruikbaar is om de jeugdhulpverlening in de gemeente Brummen te versterken.

Warnsveld, maart 2024

Caroline Timmerman-Kok, onderzoeker  
(epidemioloog)

Lobke Kuijs, onderzoeker

Bron foto's: iStockphoto.com

## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	2
2	Onderzoeksopzet.....	2
2.1	Doelgroep en selectie respondenten.....	2
2.2	Interviews en itemlijst .....	3
2.3	Dataverzameling en -analyse .....	3
3	Resultaten .....	4
3.1	Achtergrond van de respondenten.....	4
3.2	Voorafgaand aan de hulpvraag.....	4
3.3	Toegankelijkheid van de ondersteuning.....	6
3.4	Ervaringen met Team voor Elkaar.....	7
3.5	Ervaring met andere hulpverlening .....	9
3.6	Effect van de hulpverlening .....	10
4	Conclusies.....	11
5	Aanbevelingen.....	12
5.1	Aanbevelingen met betrekking tot het versterken van gezinnen en hun netwerk .....	12
5.2	Aanbevelingen met betrekking tot het verbeteren van de toegankelijkheid van hulp en ondersteuning.....	14
5.3	Aanbevelingen met betrekking tot het versterken van de uitvoering en de samenwerking.....	14



# 1 Inleiding

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Een cliëntervaringsonderzoek biedt inzicht in hoe de cliënten (jongeren en/of hun ouders) de toegankelijkheid en kwaliteit van de hulp en ondersteuning ervaren en welk effect ze daarvan hebben ondervonden.

Gemeente Brummen heeft in 2019 voor het laatst een CEO Jeugd laten uitvoeren. Daarbij is gebruik gemaakt van de modelvragenlijst (MCJO) van de VNG, aangevuld met eigen vragen. De respons was destijds erg laag en de resultaten daarmee niet representatief. Sinds 2021 is het CEO Jeugd vormvrij. Dit houdt in dat gemeenten voor het CEO geen gebruik hoeven te maken van de modelvragenlijst. Gemeenten kunnen kiezen voor onderzoek dat beter aansluit op de eigen kennisbehoefte.

Gemeente Brummen heeft ervoor gekozen om in 2022 samen met interne en externe stakeholders de informatiebehoefte met betrekking tot het CEO Jeugd vooraf te inventariseren. Het Evaluatiebureau heeft dit voorbereidende traject begeleid. De uitkomsten van de inventarisatie zijn gerapporteerd en besproken en op basis daarvan heeft de gemeente keuzes gemaakt om te komen tot een passende, nieuwe aanpak van het CEO Jeugd 2023. De voorgestelde aanpak is verwerkt in de onderzoeksopzet van het CEO Jeugd 2023, dat in dit rapport wordt beschreven.

Er is gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksopzet, omdat dit ruimte geeft om persoonlijk in gesprek te gaan met cliënten en het onderzoek daarmee verdiepende informatie oplevert.

Dit rapport beschrijft de opzet en de resultaten van het CEO Jeugd 2023 en sluit af met enkele aanbevelingen.

# 2 Onderzoeksopzet

Om de tevredenheid van de cliënten Jeugdhulp in beeld te brengen heeft het Evaluatiebureau Publieke Gezondheid een kwalitatief onderzoek uitgevoerd: er zijn interviews gehouden met ouders van kinderen en jongeren die jeugdhulp vanuit de gemeente (hebben) ontvangen. Deze methode is geschikt om dieper in te gaan op ervaringen van cliënten en daardoor concreet inzicht te krijgen in situaties en verbetermogelijkheden.

## 2.1 Doelgroep en selectie respondenten

Als doelgroep is gekozen voor cliënten die in 2022 door de gemeente Brummen gefinancierde jeugdhulp hebben aangevraagd.

Jongeren (16-18 jaar) en ouders/verzorgers van kinderen en jongeren die in 2022 jeugdhulp hebben aangevraagd, hebben in augustus 2023 van de gemeente een brief ontvangen, waarin het onderzoek is aangekondigd. In de brief werd ook de mogelijkheid genoemd om zich af te melden, wanneer men niet wilde meewerken aan het onderzoek. Ouders of jeugdigen die niet mee wilden doen, zijn uit het bestand gehaald. Jeugdigen die niet in de gemeente Brummen woonden, jeugdigen die anoniem of zonder medeweten van ouders in zorg waren en jeugdigen met een geheime plaatsing zijn eveneens verwijderd uit het bestand. Daarnaast heeft de gemeente ervoor gezorgd dat er per adres maximaal één jeugdige in de lijst voorkwam. Na opschoning bleef een lijst over van 237 cliënten verdeeld over 3 groepen:

1. 60 cliënten met maatwerkondersteuning, ingang via de huisarts;
2. 138 cliënten met maatwerkondersteuning, ingang via Team voor Elkaar;
3. 39 cliënten met kortdurende ondersteuning door Team voor Elkaar.

Uit deze lijst heeft het Evaluatiebureau vervolgens een ruime steekproef getrokken. Van de (ouders/verzorgers van de) cliënten in deze

steekproef heeft de gemeente telefoonnummers opgezocht. De onderzoekers zijn gestart met het bellen van de eerste personen op de lijst. Wanneer er niet werd opgenomen of de (ouder van de) cliënt niet bereid was mee te werken, werd de volgende van de lijst benaderd. Uiteindelijk zijn uit de eerste groep vier ouders van cliënten geïnterviewd, uit de tweede groep negen ouders en uit de derde groep twee ouders. Het bleek lastig om uit de groep met kortdurende cliëntondersteuning voldoende ouders te vinden die mee wilden werken aan het onderzoek. Sommige ouders gaven aan dat zij geen hulp hadden gevraagd aan de gemeente, anderen vonden de hulpvraag die zij hadden gehad zo beperkt, dat zij het idee hadden weinig te kunnen vertellen over hun ervaring.

In totaal hebben dus 15 ouders van cliënten die jeugdhulp hebben ontvangen meegedaan aan het onderzoek. 14 van hen zijn geïnterviewd en één ouder heeft de vragen op papier ingevuld, omdat een telefonisch interview te inspannend was. Er zijn geen jongeren zelf geïnterviewd.

### **Niet representatief**

Het absolute aantal respondenten is beperkt (n=15). Dit betekent dat de uitkomsten niet representatief zijn voor alle gezinnen die in 2022 hulp hebben ontvangen van de gemeente. De interviews leveren daarentegen wel waardevolle en concrete ervaringen op uit de dagelijkse praktijk.

## **2.2 Interviews en itemlijst**

De telefonische interviews duurden tussen 30 en 60 minuten en zijn gehouden aan de hand van een vooraf opgestelde itemlijst. Deze itemlijst is samengesteld op basis van de input die is opgehaald tijdens de inventariserende bijeenkomsten met interne en externe stakeholders die in juli en september 2022 zijn gehouden. In de itemlijst kwamen de volgende aspecten aan de orde:

- **Reden van de hulpvraag, inzet eigen kracht** (o.a. aanleiding van de hulpvraag; inzet van eigen netwerk en/of algemene voorzieningen n.a.v. leefringenmodel);
- **Toegankelijkheid van de ondersteuning** (o.a. hoe wist men waar men terecht kon en was er een drempel om hulp te vragen?);
- **Ervaringen met de ondersteuning** (o.a. snelheid eerste gesprek, is hulpvraag goed doorgesproken, vertrouwen in hulpverlener, ervaren samenwerking met/tussen hulpverleners);
- **Effect/resultaat van de geboden ondersteuning** (o.a. ervaart de cliënt effect van de ondersteuning en kan de cliënt zonder hulp verder?).

## **2.3 Dataverzameling en -analyse**

Alle interviews zijn in oktober en november 2023 afgenomen door één van de twee betrokken onderzoekers, opgenomen met een voicerecorder en vervolgens getranscribeerd. Ook zijn aantekeningen gemaakt tijdens de interviews. Na afloop van elk interview is aan de hand van de aantekeningen en de transcriptie een verslag gemaakt. De verslagen van alle interviews zijn vervolgens door de twee onderzoekers per onderwerp naast elkaar gelegd, geanalyseerd en samengevat.



## 3 Resultaten

### 3.1 Achtergrond van de respondenten

In dit onderzoek hebben we gesproken met 14 ouders die in 2022 bij de gemeente Brummen hulp of ondersteuning hebben aangevraagd voor hun kind. Daarnaast heeft één ouder schriftelijk gereageerd op de vragen. In alle gevallen repondeerde de moeder van het kind waarvoor de hulp was aangevraagd. De leeftijd van de kinderen die hulp kregen liep uiteen van 5 tot en met 17 jaar. In zeven gezinnen was er sprake van gescheiden ouders.

De problematiek bij de kinderen varieerde. Zo was er sprake van autisme, gedragsproblemen, ontwikkelingsachterstanden, depressie, suïcidaliteit, problemen door (vecht)scheiding ouders, problemen door mentale problemen bij ouders, leerproblemen, dyslexie, etc. In bijna twee derde van de gevallen was er sprake van een combinatie van meerdere problemen en/of waren er meerdere hulpverleners betrokken.

Vier ouders hadden in eerste instantie hulp gezocht via de huisarts en 11 ouders via Team voor Elkaar. Twee gezinnen hebben alleen kortdurende cliëntondersteuning van Team voor Elkaar ontvangen, de overige 13 ouders hebben maatwerkondersteuning ontvangen of ontvangen dat nog steeds. De mate waarin Team voor Elkaar betrokken was, varieerde per gezin. Soms functioneerde Team voor Elkaar als spin in het web voor het gezin, gaf zelf hulp en/of onderhield het contact met de andere hulpverlenende organisaties. In andere gezinnen speelde Team voor Elkaar alleen een rol op de achtergrond.

### 3.2 Voorafgaand aan de hulpvraag

#### **Aanleiding hulpvraag**

Ouders gaven verschillende antwoorden op de vraag waarom zij hulp hebben gezocht voor hun kind. Dit varieerde van bijvoorbeeld ontwikkelingsproblemen bij het kind tot een complexe scheidings situatie met grote gevolgen voor het hele gezin. In verreweg de meeste gevallen was er sprake van problematiek die

al meerdere jaren speelde. In veel gevallen was in de afgelopen jaren al hulp of ondersteuning geboden door bijvoorbeeld het consultatiebureau, de kinderarts, de peuterspeelzaal, de school, de huisarts of de POH-er. In sommige gevallen was al eerder hulp of ondersteuning geboden vanuit de gemeente (Jeugd en/of WMO).

*‘In de eerste instantie hadden ze al hulp aangeboden vanuit het consultatiebureau. Toen dacht ik van, nou we doen het eerst nog maar even zelf. Maar omdat zijn spraaktaalontwikkeling ook niet op gang kwam, moesten wij er uiteindelijk toch wel voor kiezen om wat hulp in te roepen. En zo is het balletje gaan rollen.’*

#### **Inzet eigen kracht**

Bijna alle ouders die we hebben gesproken, hebben voorafgaand aan de hulpvraag van alles gedaan om hun kind te helpen: praten met het kind, voorlezen, een planbord maken, informatie en handreikingen opzoeken in boeken en/of op internet etc. Twee ouders gaven aan dat zij hun kind hebben ondersteund vanuit hun eigen expertise. Zij waren werkzaam als hulpverlener in de gehandicaptenzorg of ggz.

*‘Ja, van alles gedaan, alle boeken gelezen, je kunt het zo gek niet bedenken. De handleiding hoe met hem om te gaan is nog niet gevonden, dat heeft niemand tot op heden, ook de artsen niet.’*

In ongeveer de helft van de gevallen was er sprake van gescheiden ouders. Vaak was de vader niet of minder betrokken bij het kind en lag de zorg vooral bij de moeder. In enkele gevallen was de scheiding en/of een complexe relatie met de vader (mede) de oorzaak van de hulpvraag van het kind. Soms had de moeder als gevolg van de complexe gezinssituatie onvoldoende eigen kracht om het kind ondersteuning te bieden. Een moeder geeft aan dat het bij haarzelf *‘ook wat over de schoenen liep’* en dat ze merkte dat ze aan haar taks zat en hulp nodig had.

Het vragen van hulp is niet voor iedereen gemakkelijk. Een moeder zei: *‘Ik ben niet zo van het*



vragen eigenlijk. Doe het liever zelf. Maar dat houdt een keertje op, hè?’

### **Inzet eigen netwerk**

Ongeveer de helft van de ouders gaf aan hulp te hebben ontvangen vanuit het netwerk. Van hen gaf ongeveer de helft aan hier echt iets aan gehad te hebben. Meestal ging het dan om familie (grootouders en/of tantes van het kind), die nauw betrokken waren bij het gezin. Een ouder noemde dat familieleden bepaalde signalen, die vaker in de familie voorkwamen, bij het kind hadden herkend en geadviseerd hadden hier op tijd iets mee te doen. Soms werd ook de betrokkenheid en ondersteuning van vriendinnen of een lotgenotengroep genoemd. De andere helft van de ouders die we spraken, gaf aan niet of nauwelijks hulp gezocht te hebben in het eigen netwerk. De belangrijkste reden was dat het eigen netwerk beperkt was of dat het contact met familie niet zo goed was.

*‘Mijn familie woont niet zo dichtbij. En ook is het zo dat ik heel weinig contact heb met mijn broers en zussen. Mijn ouders leven niet meer.’*



Daarnaast werd een aantal keer genoemd dat de zorg voor het kind te belastend was voor het netwerk of dat familieleden door bijvoorbeeld ziekte niet meer in staat waren om ondersteuning te bieden.

*‘Ons sociaal vangnet is niet heel groot, niet veel mensen in de buurt. We kunnen wel eens terugvallen op mijn moeder of schoonouders. We hebben aangegeven dat wij meer hulp nodig hebben. Nu*

*springen ze vaker bij. Maar de meeste mensen vinden hem ook wel pittig in de omgang.’*

### **Inzet algemene voorzieningen**

Ondersteuning voor het kind is in een beperkt aantal gevallen ook aangeboden vanuit school. Zo worden de inzet van de intern begeleider, de mentor/coach en huiswerkbegeleiding genoemd. Een ouder gaf aan dat er na een aantal gesprekken op school iemand van Team voor Elkaar aansloot. Hierdoor voelde de ouder zich erg gehoord. Daarentegen voelde een andere ouder zich juist niet ondersteund door de school. Zij gaf aan dat de school *‘de plank volledig mis heeft geslagen’*. Een andere ouder noemde dat *‘ze in Brummen nog niet echt veel gezien heeft van passend onderwijs’*.

Verreweg de meeste kinderen bleken geen lid te zijn van een (sport)vereniging. Soms had dit te maken met het *‘zich daar niet thuis voelen’*, maar vaker leken hier ook financiële redenen onder te liggen. Een moeder vertelde dat haar zoons (allebei met een vorm van autisme) lid waren van een vereniging waar zij met veel plezier naartoe gingen. Omdat moeder financiële problemen had, zou de gemeente dit vergoeden vanuit de Wmo. Achteraf bleek dit toch niet door te gaan en moesten de jongens van de vereniging af.

Drie ouders hebben aangegeven dat hun kind naar Maakplaats The Villa ging.

### **Maakplaats The Villa**

Het doel van The Villa is om een positieve veilige plek te bieden aan jongeren uit Brummen waar ze in alle rust zichzelf kunnen zijn en hun talenten kunnen ontdekken en voeden. We zijn er voor alle kinderen en vinden dat alle kinderen dezelfde kansen moeten krijgen. Daarom doen we extra ons best om ook de kinderen te bereiken waar thuis armoede is, die thuis problemen hebben of die zelf niet lekker in hun vel zitten.  
(bron: <https://maakplaatsthevilla.nl/>)

Een ouder zei over de Maakplaats: *‘Hier gaan kinderen aan de slag met allerlei dingen maken, zodat ze uit hun hoofd gaan.’*

Alle ouders die we spraken waren positief over de Maakplaats en gaven aan dat het hun kind verder hielp. Eén ouder noemde dat Maakplaats ook werkt met rustklassen in samenwerking met verschillende scholen, maar dat tot haar spijt juist de school van haar kind daar niet aan mee deed.

Deelname aan andere vormen van jongerenwerk kwam in de interviews niet naar voren. Twee ouders gaven aan het jongerenwerk wel te kennen (*'op woensdagmiddag bij het voetbalveldje, sporten vanuit Jongerenwerk volgens mij'*), maar gaven aan dat dat niets was voor hun kind.

### 3.3 Toegankelijkheid van de ondersteuning

#### *Het vinden van de juiste ingang*

Vier ouders hebben als ingang naar ondersteuning gebruik gemaakt van de huisarts. Redenen om naar de huisarts te gaan waren: eerdere goede ervaringen met de praktijkondersteuner (POH-Jeugd), een goede vertrouwensband met de huisarts en in een enkel geval minder goede ervaringen met Team voor Elkaar in het verleden.

De andere elf ouders hebben gebruik gemaakt van Team voor Elkaar als ingang. Sommigen zijn wel eerst bij de huisarts geweest, maar door de huisarts direct doorverwezen naar Team voor Elkaar.

Verschillende ouders zijn door het kinderdagverblijf, de peuterspeelzaal of de school van het kind geweest op Team voor Elkaar. Enkele ouders kenden Team voor Elkaar al, omdat zij daar voor zichzelf al eens ondersteuning hadden aangevraagd (Wmo). Verschillende ouders gaven aan dat zij er eerder niet van op de hoogte waren dat zij bij de gemeente terecht konden voor jeugdhulp.

Twee ouders zijn eerst zelf op zoek gegaan naar de juiste ondersteuning voor hun kind en zijn daarna naar de gemeente gegaan voor een indicatie. Eén van deze ouders zegt: *'Ik zie Team voor Elkaar eigenlijk als een moetje, omdat de gemeente het betaalt. De gemeente moet betrokken zijn, omdat er anders geen budget voor is. Verder loopt het via de zorginstanties.'*

#### *Drempels om hulp te zoeken*

Uit de interviews kwamen geen signalen naar voren dat ouders drempels hebben ervaren om hulp te zoeken. Vaak was er al langere tijd sprake van een lastige situatie rondom het kind en/of het gezin. Eén ouder gaf aan alles over te hebben voor haar kinderen en dat daarbij elke hulp welkom is. Een ander verwoordde het als volgt: *'Er was niet echt een drempel, elke vorm van hulp is welkom. Je wilt dat je kind een goed leven heeft en lekker in zijn vel zit en ja dan ga je allerlei dingen bedenken, wat kan je doen?'* Wel noemden twee ouders dat zij een drempel hebben ervaren om bij Team voor Elkaar aan te kloppen, vanwege negatieve ervaringen in het verleden. Dit is voor één van de ouders ook de reden geweest om eerst zelf de gewenste ondersteuning te zoeken en pas daarna naar de gemeente te gaan.



#### *Effect coronapandemie*

De meeste ouders gaven aan dat corona geen invloed heeft gehad op het vragen van hulp. In sommige gevallen was een hulpvraag al eerder ingezet. Eén ouder gaf aan dat door corona bepaalde onderzoeken niet door konden gaan en wachtlijsten opliepen.

Sommige ouders noemden dat corona invloed heeft gehad op de situatie thuis en op (de ontwikkeling van) het kind. Enkele ouders gaven aan dat de situatie verslechterde omdat het kind niet naar school kon en alles dicht zat. *'Als gezin zijn we wel meer in een zwart gat gevallen, alles kwam toen echt wel alleen op onze schouders.'*

Andere ouders zagen de coronatijd daarentegen als een periode van rust voor hun kind. *'Ze hoefde niet naar school, maar ze had online les en 's middags*

*was ze de hele middag buiten aan het spelen. Het kind leefde helemaal op.'*

### 3.4 Ervaringen met Team voor Elkaar

Van de 15 geïnterviewde ouders hebben er 13 contact gehad met Team voor Elkaar in het kader van de hulpvraag voor hun kind. Twee ouders gaven aan dat hun kind door de huisarts is doorverwezen naar een hulpverlener, zonder tussenkomst van Team voor Elkaar. Eén van deze ouders heeft bewust gekozen voor de huisarts als toegang, na negatieve ervaringen met Team voor Elkaar in het verleden. Van de 13 ouders die contact hebben gehad met Team voor Elkaar waren er acht met overwegend positieve ervaringen, drie met negatieve ervaringen en twee met zowel positieve als negatieve ervaringen. Drie van de 13 ouders hebben slechts beperkt contact gehad met Team voor Elkaar. Soms hebben zij nauwelijks herinneringen aan het eerste (en soms enige) gesprek met de consulent.

#### Intake

Een aantal ouders gaf aan dat er na de eerste hulpvraag snel een intake heeft plaatsgevonden, soms in de thuissituatie. Twee ouders gaven aan dat de consulent van Team voor Elkaar in het begin aansloot bij gesprekken op school, wat zij als erg ondersteunend hebben ervaren. Een andere ouder vond het fijn dat er een eerste gesprek gepland kon worden aan het begin van de avond, zodat haar man er ook bij kon zijn. Eén ouder gaf aan dat er iemand thuis zou komen, maar dat deze persoon nooit is geweest. *'Ik heb haar pas tijdens een gesprek op school gezien en die eerste keer was meteen de laatste keer. Toen is er iemand anders op gezet. Zij kwam wel thuis en zij belt regelmatig en is ook op de achtergrond betrokken.'*

Voor een aantal ouders gold dat de intake al langere tijd geleden had plaatsgevonden en dat zij er geen herinneringen meer aan hadden.

#### Bejegening

De meeste ouders gaven aan dat zij zich serieus genomen voelden door de consulent. Zij ervoeren het als prettig dat de consulent goed naar hen

luisterde en met hen meedacht. Een ouder sprak haar waardering uit dat tijdens het eerste gesprek met Team voor Elkaar de gehele gezinssituatie werd besproken. *'Er werd ook gevraagd hoe het met ons als ouders ging en niet alleen gesproken over de hulpvraag van het kind.'*

#### Ondersteuning

De meeste ouders die contact hebben gehad met Team voor Elkaar hebben de ondersteuning vanuit dit team als positief ervaren. Vaak is de consulent, eventueel samen met de ouders, op zoek gegaan naar passende hulp voor het kind. Ouders hebben het ook als helpend ervaren wanneer Team voor Elkaar zorgde voor afstemming met bijvoorbeeld school en/of andere hulpverleners. Sommige ouders gaven aan dat Team voor Elkaar snel reageerde en ook goed (telefonisch) bereikbaar was. Verder noemden ouders dat de gemeente de 'regelingen' op zich nam, zoals het afgeven van een indicatie en de beschikking.

*'Ik kan zeggen dat ik de consulent van de gemeente gewoon als heel erg ondersteunend heb ervaren. Iemand die altijd meedenkt, maar die ook echt ervoor stond om dingen waar te maken, waarvan zij dacht dat het nodig was.'*

Ook het geven van vertrouwen en het bieden van duidelijkheid door de consulenten is door ouders als positief ervaren. *'Ze draaien er niet omheen. Ze geven aan: 'dit kunnen wij en dit kunnen wij niet.' Dat geeft vertrouwen.'*

Een klein aantal ouders was daarentegen niet tevreden over de ondersteuning van Team voor Elkaar. Eén moeder gaf aan dat zij zich jaren niet gehoord heeft gevoeld door Team voor Elkaar en dat er onvoldoende erkenning was van de onveilige thuissituatie bij de vader. Ook een andere moeder heeft zich onvoldoende ondersteund gevoeld door Team voor Elkaar. Zij vertelde dat haar zoon zich niet veilig voelde bij zijn vader, maar dat de gemeente aangaf deze situatie niet te kunnen beoordelen, omdat vader niet mee wilde werken. Deze ouder gaf ook aan dat er in het verleden geen dossier leek te zijn opgebouwd. Dit was erg vervelend, omdat er sprake was van een crisismelding.



*‘Eigenlijk was de conclusie dat de gemeente niet heel veel voor ons kon betekenen. Ze konden niet veel voor ons doen, waardoor dat gesprek eindigde van: mocht er ooit nog hulp nodig zijn, dan klop maar aan. Maar wij kunnen op dit moment ook niks doen.’*

Een andere ouder gaf dat Team voor Elkaar te traag is met het afgeven van beschikkingen. *‘Ze wachten elke keer te lang, waardoor de zorgvraag alleen maar groter wordt. Pas als het echt niet meer anders kan dan geven ze die beschikking af. Ze laten het eerst helemaal vastlopen.’* Deze ouder gaf aan dat de gemeente *‘veel praat, maar weinig doet en dat al jaar in jaar uit.’*

Een ouder die een aantal jaren geleden voor zichzelf hulp had gezocht bij Team voor Elkaar deelde de volgende ervaring: *‘Toen heb ik nog een keer een gesprek gehad en toen zei de consulente van Team voor Elkaar tegen mij: ‘volgens mij ben je heel goed in staat om zelf aan te geven wat je nodig hebt. Dus wat heb jij van mij nodig? Wat kan ik voor jou doen?’ En toen zei ik: ‘ik red het niet. Ik kan niet op alle vlakken de ballen hoog houden’. Ik zei dat die geldzorgen mij zoveel stress gaven en als zij kon zorgen dat dat stukje van mij werd overgenomen, dat dat mij zou helpen. Toen heeft de gemeente bewindvoering ingezet. Dat scheelde voor mij heel veel en ik kon me op andere gebieden richten. De gemeente gaf eerst aan, dat dit wel een heel zwaar middel is. Ik heb aangegeven dat dat klopt, maar dat het wel was wat ik toen even nodig had. Nou, en toen is dat ingezet en dat heeft mij heel veel rust gebracht. Dat heeft mij echt heel erg geholpen. Dat heeft echt gemaakt dat ik er voor mijn kinderen kon zijn, dat ik me ook weer op mijn werk kon richten. Dus heel veel mensen schamen zich voor bewindvoering. Het is bij mij echt de beste keus ‘ever’ geweest.’*

### **Bereikbaarheid**

Over het algemeen waren ouders tevreden over de bereikbaarheid van de consulente van Team voor Elkaar. *‘Ik kan haar whatsappen. En natuurlijk heeft ze werktijden, maar meestal krijg je binnen een dag wel reactie. Ook naar Team voor Elkaar, dus buiten*

*onze consulente om, is het dat je makkelijk contact kan leggen met de gemeente. Tot nu toe krijg ik altijd binnen een dag altijd wel een reactie. Soms een reactie van: ik kom daar over drie dagen op terug. Maar er is wel altijd een terugkoppeling en hier houden ze zich goed aan.’*

### **Evaluatiemomenten**

Van de 15 respondenten gaven er 11 aan dat er evaluatie- of afstemmingsmomenten plaatsvonden. Bij sommige ouders vonden op regelmatige basis vaste evaluatiemomenten plaats, bijvoorbeeld ieder half jaar of aan het einde van een traject. Ook gaven verschillende ouders aan dat tussendoor werd afgestemd met Team voor Elkaar, dus dat er continu gesprekken gaande waren: *‘Eén keer per half jaar een vast evaluatiemoment. Ook samenwerking met [...] andere organisaties. We zitten nu weer in een overdracht, dan hebben we weer contact met elkaar. Ze zeggen ook: Er gaat veel veranderen binnenkort, dus laten we met elkaar zitten voor een tussenevaluatie. [...] Maar ook tussendoor komt vaak de vraag: zijn er nog dingen die zijn veranderd, of dingen die te bespreken zijn? Er zijn dus formele evaluatiemomenten, met tussendoor informele momenten.’* Hoewel de meeste ouders aangaven tevreden te zijn over de evaluatiemomenten, was er ook een beperkt aantal ouders dat zich niet gehoord voelde tijdens deze momenten: *‘Ja, werd wel gevraagd, maar zij luisterde niet. Het helpt niet wat je zegt.’*



Anderzijds waren er ook enkele ouders die aangaven geen of nauwelijks evaluatiemomenten te hebben gehad. *‘Nee, nooit. Nauwelijks evaluatiemomenten*

gehad. *Contact nu is beter dan voorheen, maar hier zijn nog geen gesprekken over.*' Afhankelijk van de situatie, werden de tussentijdse contactmomenten door sommige ouders wel gemist. *'Vanuit de gemeente vind ik wel belangrijk [...] dat ze dan vragen van: oh hoe gaat het nu, kan ik nog iets betekenen? Ze hebben niet gebeld of gevraagd of we nog iets hebben gehoord van Veilig Thuis of dat ze nog iets kunnen betekenen.'*

### 3.5 Ervaring met andere hulpverlening

#### **Doorverwijzing naar (andere) hulpverlening**

Van de 15 respondenten ontvingen er 13 maatwerkondersteuning. Twee ontvingen kortdurende cliëntondersteuning.

De ouders met kortdurende cliëntondersteuning hadden een hulpvraag aan de gemeente gesteld. In het ene geval bleek Team voor Elkaar in deze specifieke situatie niets te kunnen betekenen. De ouder is daarna een ander traject gestart, dat mogelijk tot een oplossing zou kunnen leiden in deze complexe situatie. In het andere geval was er volgens Team voor Elkaar geen hulp nodig. *'Men heeft in het team overlegd en mij teruggebeld. En de beslissing was dat ze geen hulp nodig achtten, in ieder geval geen indicatie wilden stellen.'* Dit stelde de ouder wel enigszins gerust.

De meeste ouders die maatwerkondersteuning hebben ontvangen, hadden het gevoel dat zij de mogelijkheid hadden om te kiezen voor de vorm van ondersteuning. Indien mogelijk, werden verschillende ondersteuningsvormen aangeboden door Team voor Elkaar. Hierbij werden ook afwegingen meegegeven die de ouders konden meenemen bij het maken van een keuze. Uiteindelijk besloten ouders met welke vorm van ondersteuning zij aan de slag wilden. *'Als een ander dit adviseert en dit is het beste, dan doen we dat.'*

In sommige gevallen was er sprake van weinig keuzemogelijkheden. In deze situaties probeerden ouders alsnog te gaan voor de best mogelijke optie. Hoewel de meeste ouders aangaven dat zij kozen uit

de opties die Team voor Elkaar aanreikte, waren er ook enkele ouders die daar zelf proactief in zijn geweest. Zij gingen zelf op zoek naar de best passende ondersteuning voor hun kind en legden dit voor aan Team voor Elkaar. *'Als ouder ben ik juist proactief, waardoor ik aan kan geven welke ondersteuning nodig is. Team voor Elkaar gaf vooral toestemming.'* Eén ouder in een uitzonderlijk complexe situatie vond dat Team voor Elkaar niet de juiste aanpak volgde met betrekking tot het inzetten van hulpverlening. *'Mijn ervaring is niet zo goed, vooral met het beleid in de gemeente Brummen. Al die consulenten zijn op zich prima, maar ze moeten zo ontzettend veel doen om iedere euro te verantwoorden. En dat heeft als gevolg dat je met dikke pakken papier aan bewijzen moet komen dat je kind naar X moet en niet naar iets wat binnen de regio gecontracteerd is.'*



#### **Vertrouwen in hulpverlener**

De meeste ouders gaven aan dat zij vertrouwen hadden in hun hulpverlener. Dit vertrouwen was vaak gebaseerd op een gevoel dat ouders en/of de kinderen hadden bij de hulpverlener. Twee ouders gaven aan over het algemeen wel vertrouwen te hebben in hulpverleners, maar slechte ervaringen te hebben met specifieke organisaties.

*'Ik kan mijn ei kwijt en zij kan goed met mijn zoontje. In begin weer even wennen: klikt het? Het klikt en dan ga je ermee door. Als het niet geklikt had, had ik een ander gevraagd.'*

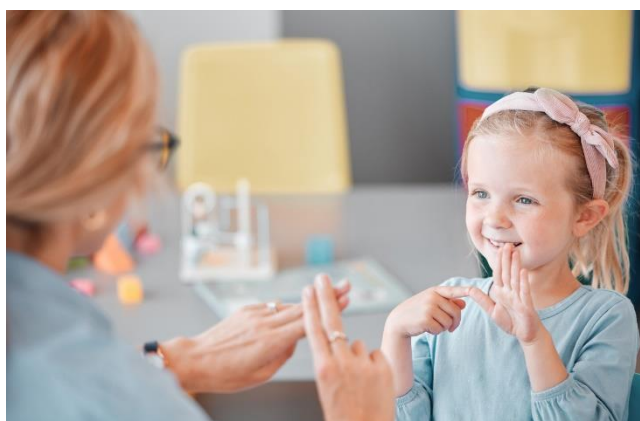
*'De eerste kennismaking was al vertrouwd. Het voelt goed.'*

## 3.6 Effect van de hulpverlening

### Effect hulpverlening

In totaal gaven 10 ouders aan positieve effecten te zien van de ondersteuning die hun kind heeft ontvangen of nog steeds ontvangt. *'Zeker tevreden. Er is meer rust en meer communicatie tussen mijn dochter en mij. Er is meer begrip tussen elkaar. Ik kan mijn grenzen beter aangeven en zij luistert er beter naar [...]. Ik had het eerder willen hebben.'*

Vier ouders waren daarentegen niet tevreden over (de effecten van) de ondersteuning. Dit ging veelal om langere trajecten, waarbij sprake was van complexe situaties. Deze ouders voelden zich niet gehoord door Team voor Elkaar, waardoor zij niet de juiste hulp hebben ontvangen. *'Er was onvoldoende erkenning van het probleem. Het probleem is er nog steeds, hulp loopt ook nog.'*



### Continuering hulpverlening

Van de 15 ouders gaven 12 ouders aan dat zij (nog) niet verder kunnen zonder hulp. In veel van deze gevallen liep deze ondersteuning namelijk nog. *'Nog niet zonder hulp. Bepaalde vaardigheden mist ze nog en nog te wiebelig. Ze heeft iemand naast zich nodig, die haar begeleidt.'*

Bij de ouders die aangaven zonder hulp verder te kunnen is de ondersteuning afgerond en heeft ondersteuning voldoende effect gehad. *'Ze doet het nu al een mooi tijdje zelf. Als ze weer zou willen, zal ze het wel bij mij melden.'*

### Terugblik op voortraject

Ouders reageerden wisselend op de vraag of ze het voortraject een volgende keer anders zouden aanpakken. Ongeveer acht ouders gaven aan het anders aan te willen pakken. Hierin waren twee gedachtestromen van elkaar te onderscheiden. Enerzijds vonden enkele ouders dat zij eerder in hadden moeten grijpen. *'Achteraf gezien had ik denk ik strabanter op moeten treden: wat is er nu eigenlijk echt aan de hand met hem? Coronaperiode heeft wat dat betreft geen goed gedaan [...] Maar verder was het proces goed.'* Anderzijds gaven enkele ouders aan dat zij pas later in het proces de juiste ondersteuningsvorm hadden gevonden. Achteraf gezien hadden ze deze eerder in het proces in willen zetten. *'Als ik in het begin had geweten, dat hij iets zou hebben, dan had ik hem eerder naar organisatie X gebracht in plaats van naar organisatie Y.'*

## 4 Conclusies

Om de tevredenheid van de cliënten die Jeugdhulp vanuit de gemeente Brummen ontvangen te onderzoeken zijn 15 interviews met ouders gehouden. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek kunnen we een aantal conclusies trekken.

### *Reden van de hulpvraag en inzet eigen kracht*

In de meeste gevallen was er sprake van problematiek bij het kind en/of in het gezin die al langere tijd speelde. Soms was er sprake van enkelvoudige problematiek bij het kind, maar meestal speelde er meer bij het kind en/of in het gezin, zoals scheiding of psychische problemen bij ouders en financiële problemen.

Ouders hadden vrijwel altijd zelf al van alles gedaan om hun kind te ondersteunen. Daarnaast was vaak al hulp of ondersteuning geboden door bijvoorbeeld het consultatiebureau, de peuterspeelzaal, de school of de huisarts. Ongeveer de helft van de ouders gaf aan hulp te hebben ontvangen vanuit het eigen netwerk. De andere helft van de ouders had niet of nauwelijks hulp gezocht in het eigen netwerk. De belangrijkste reden hiervoor was dat het eigen netwerk beperkt was of dat het contact met familie niet (zo) goed was.

### *Toegankelijkheid van de ondersteuning*

De meeste ouders hebben ondersteuning gezocht via Team voor Elkaar. Een kleiner deel heeft hulp gezocht via de huisarts. Verschillende ouders zijn door bijvoorbeeld de peuterspeelzaal of de school van het kind gewezen op Team voor Elkaar. Meerdere ouders gaven aan dat zij eerder niet wisten dat zij bij de gemeente terecht konden voor jeugdhulp of andere hulp, zoals financiële ondersteuning. Over het algemeen ervoeren ouders geen drempels om hulp te zoeken. Vaak was er al een langere tijd sprake van problemen en waren ouders blij dat er hulp kwam. Enkele ouders ervoeren wel een drempel om bij Team voor Elkaar hulp te vragen vanwege negatieve ervaringen in het verleden.

### *Ervaringen met Team voor Elkaar*

Verreweg de meeste ouders die contact hebben gehad met Team voor Elkaar hebben de ondersteuning vanuit dit team als positief ervaren. Team voor Elkaar heeft, soms samen met de ouders, gezocht naar passende hulp voor het kind. Ook heeft het team in sommige gevallen gezorgd voor afstemming met bijvoorbeeld school en/of andere hulpverleners. Dit werd over het algemeen als prettig ervaren door de ouders.

Daarentegen was een klein aantal ouders niet tevreden over de ondersteuning van Team voor Elkaar. Dit betrof overwegend complexe (gezins)situaties, waarin de gemeente onvoldoende heeft kunnen betekenen voor het kind en/of de ouders en waar niet of onvoldoende lijkt te zijn doorverwezen naar andere hulpverleners.

### *Ervaring met andere hulpverlening*

De meeste ouders waren positief over de ondersteuning die zij hebben ontvangen van de diverse zorgaanbieders. Team voor Elkaar kon een duidelijk overzicht geven van de verschillende ondersteuningsmogelijkheden op basis waarvan ouders een keuze konden maken. Dit stelde ouders in staat om een weloverwogen keuze te maken voor een hulpverlener. In complexere situaties leek het lastiger te zijn om passende ondersteuningsmogelijkheden aan te bieden. Enkele ouders zijn op eigen initiatief op zoek gegaan naar hulp.

### *Effect hulpverlening*

De meeste ouders waren tevreden over het effect van de hulpverlening. Bij een groot deel van de ouders liep de ondersteuning nog ten tijde van het interview, maar zagen zij (al) positieve effecten hiervan op hun kind en/of de situatie. Over het algemeen waren ouders tevreden over het gehele proces. Achteraf gezien hadden sommigen gewild dat zij eerder aan de bel hadden getrokken.



## 5 Aanbevelingen

### 5.1 Aanbevelingen met betrekking tot het versterken van gezinnen en hun netwerk

Uit het onderzoek komt naar voren dat een deel van de kinderen in de jeugdhulp deze hulp nodig heeft voor problemen die hun oorsprong vinden in problemen van hun ouders. Denk hierbij onder andere aan relatieproblemen of scheiding van ouders, psychische problemen bij ouders en financiële problemen. Verder zien we ook dat het netwerk rondom een gezin vaak klein is en dat dit netwerk lang niet altijd in staat is om het kind en/of gezin voldoende te ondersteunen, als het lastig en complex wordt.

#### **1a. Borg de belangen van het kind vanuit alle domeinen**

Om te voorkomen dat de ontwikkeling van kinderen in de knel komt, is het belangrijk dat professionals en organisaties die een ondersteunende of zorgende taak hebben richting ouders, zich ook inspannen voor de eventueel thuiswonende kinderen (*Bron: RVS (2023). [Kinderen uit de Knel](#). Den Haag: Raad voor Volksgezondheid & Samenleving*). Concreet voor de gemeente Brummen betekent dit dat Team voor Elkaar de integrale werkwijze continueert en de brede vraagverheldering onderdeel blijft van de dagelijkse praktijk. Dus, wanneer inwoners zich bij de gemeente melden met bijvoorbeeld een Wmo-hulpvraag of met schulden, dat er dan ook gevraagd wordt naar eventuele kinderen in het gezin en hoe het met hen gaat. Zo kan eventuele laagdrempelige ondersteuning snel worden ingezet.

#### **1b. Versterk zorg en ondersteuning bij krijgen en opvoeden van een kind**

Het is belangrijk dat alle ouders in de gemeente Brummen voldoende bekend zijn met ondersteuningsmogelijkheden en hulp durven vragen. Ouders uit de gemeente Brummen kunnen ondersteuning krijgen bij het opvoeden van hun kind via de Jeugdgezondheidszorg, die geboden wordt

vanuit Vérian (kinderen 0-4 jaar) en GGD Noord- en Oost-Gelderland (4-18 jaar). Vérian biedt, naast de reguliere afspraken op het consultatiebureau, ook wekelijks inloopsprekuren op het consultatiebureau in Brummen. Daarnaast kunnen ouders een afspraak maken voor het inloopsprekuren, waar zij bij de jeugdverpleegkundige en jeugdarts terecht kunnen met hun vragen. De GGD biedt naast de reguliere contactmomenten ook laagdrempelige opvoedondersteuning door de jeugdverpleegkundige aan. Ouders kunnen rechtstreeks contact opnemen met het team Jeugdgezondheid van de GGD, door te bellen of een [vraag te stellen via de website](#). Op [Groeigids.nl](#) kunnen ouders betrouwbare informatie over ontwikkeling, gezondheid en opvoeden vinden. Van zwangerschap tot en met puberteit.

Verder kunnen ouders ook hulp krijgen door online vragen te stellen aan Team voor Elkaar; via (telefonische) inloopsprekuren van Team voor Elkaar, via de consultants jeugd van Team voor Elkaar op de basisscholen en de POH-Jeugd bij huisartsen. Zij bieden ook kortdurende ondersteuning.



Om een goede ontwikkeling te bevorderen/stimuleren heeft de Nederlandse overheid in 2018 Kansrijke start gelanceerd. Dit actieprogramma gaat uit van de overtuiging dat ieder kind de best mogelijke start van zijn of haar leven verdient. In Brummen is in september 2023 een kick-off georganiseerd voor Kansrijke Start met deelnemers vanuit bijna 20 organisaties die zich



## Voorzorg en Stevig Ouderschap

Vérian biedt in de gemeente Brummen **Voorzorg**. Dit is een intensief huisbezoek programma voor zeer kwetsbare vrouwen die zwanger zijn en te maken hebben met een opeenstapeling van problemen. Zij krijgen ondersteuning van een gespecialiseerd VoorZorgverpleegkundige die ondersteunt bij de zwangerschap, versterking van het ouderschap, verzorging en opvoeding, gezondheid en levensloopontwikkeling en bij het krijgen van betere toegang tot hulp. Vérian biedt waar nodig prenatale huisbezoeken aan.

**Stevig Ouderschap** is een preventieve interventie als maatwerkvoorziening en biedt door middel van huisbezoeken extra ondersteuning aan gezinnen waar de omstandigheden zwaarder zijn dan gemiddeld. De ervaring leert dat juist deze gezinnen baat hebben bij vroegtijdige steun. Zodat problemen tijdig worden gesignaleerd en voorkomen. Deze interventie draagt bij aan een positieve en veilige opvoeding. De start van het Stevig Ouderschap traject kan tot een half jaar na de geboorte van het kind, maar wenselijk is om zo vroeg mogelijk in de zwangerschap te starten ter voorkoming van prenatale stress.

inzetten om ieder kind in Brummen een Kansrijke Start te geven. Binnen het actieprogramma 'Kansrijke Start' zou bijvoorbeeld gekozen kunnen worden voor het inzetten van programma's als '[VoorZorg](#)' en '[Stevig Ouderschap](#)'.

Gemeente Brummen zou ook kunnen inzetten op initiatieven zoals het [Preventie Platform Jeugd](#). Dit is een samenwerking tussen de gemeenten Aalten, Berkelland, Oost Gelre en Winterswijk en verschillende (zorg)organisaties. Zij zetten zich in voor het gezond en veilig opgroeien van kinderen en jongeren tot en met 23 jaar. Het Preventie Platform Jeugd biedt trainingen, cursussen en bijeenkomsten aan voor kinderen, ouders, opvoeders en professionals.

### **1c. Ondersteun ouders en kinderen bij (v)echtscheidingen**

Wanneer ouders uit elkaar gaan, kan dat impact hebben op de ontwikkeling en het welzijn van het kind. Om kinderen in scheidingsituaties te ondersteunen, kunnen interventies zoals [KIES](#) (Kinderen In Een Scheiding) onder de aandacht worden gebracht. Dit is een preventieve groepsinterventie voor kinderen van 7 tot 12 jaar en hun gescheiden ouders. Daarnaast kan ook ander aanbod, zoals de online [ouderbijeenkomsten Scheiden en Veilig opgroeien](#) en [Het Digitaal Scheidingsloket Centraal Gelderland](#) onder de aandacht worden gebracht.

### **1d. Versterk de sociale basis**

Een goed sociaal netwerk kan ouders en kinderen ondersteunen bij het opvoeden en opgroeien. Het is van belang dat de gemeente actief inzet op het versterken van bestaande informele structuren (denk aan opvoedkringen in kerken, hulpouders op scholen, sportverenigingen, scouting, etc.) en het begeleiden van een gelijkwaardige samenwerking tussen formele en informele steunstructuren. Denk hierbij ook aan [Sjors Sportief](#) en het project [#Opladers gemeente Brummen](#).

### **#Opladers**

Het project #OPLADERS start een beweging vol energie. Het is voor jonge gezinnen makkelijk om even uit balans te raken. #OPLADERS wil bouwen aan een krachtig netwerk om hen heen. Dit doen zij door ouders meer met elkaar in contact te laten komen. Zo kunnen zij vragen rondom opvoeden en opgroeien met elkaar delen. Elkaar steunen en aandacht geven.

Tegelijkertijd wordt aanbevolen dat de gemeente voldoende financiering vrijmaakt voor het welzijns- en opbouwwerk, in het bijzonder dat wat zich richt op (jonge) ouders, kinderen en jongeren. Denk hierbij ook aan de ondersteuning van jonge mantelzorgers, die geboden wordt vanuit [Knooppunt Mantelzorg Brummen](#).

Gemeente Brummen zou ook kunnen onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor het inzetten van een mentor (JIM). In situaties waarin jongeren vastlopen kan het helpen om een andere persoon binnen hun kring, die zij kennen en vertrouwen, te vragen hun mentor te worden. Dit is het idee achter [Jouw Ingebrachte Mentor \(JIM\)](#). Hierdoor wordt de jongere geholpen door een vertrouwd persoon uit de eigen omgeving.

### **1e. Versterk de inkomenspositie van kwetsbare gezinnen**

Het is belangrijk dat ouders, maar ook professionals van scholen, jeugdgezondheid, etc, weten van het bestaan van inkomensondersteunende regelingen en dat de [informatie](#) hierover goed vindbaar en helder beschreven is. Een zwakke inkomenspositie van ouders kan belemmerend zijn voor het welzijn en de ontwikkeling van het kind. Dit komt onder andere naar voren uit het [rapport 'Kwetsbare gezinnen & gezondheid in de regio Noord-en Oost-Gelderland'](#) van GGD Noord- en Oost-Gelderland. De gemeente kan gezinnen financieel ondersteunen, door bijvoorbeeld de kosten voor het lidmaatschap van een (sport)club, scouting of vereniging te vergoeden. Hierdoor kan een kind blijven participeren, zich ontspannen en heeft het afleiding en kunnen ouders tijdelijk worden ontlast.

## **5.2 Aanbevelingen met betrekking tot het verbeteren van de toegankelijkheid van hulp en ondersteuning**

Uit het onderzoek blijkt dat veel ouders eerder niet wisten dat zij via de gemeente hulp en ondersteuning voor hun kinderen en/of gezin konden krijgen. Vaak werden zij hierop gewezen door anderen, bijvoorbeeld door de kinderopvang of door school. Jeugdartsen en -verpleegkundigen van de GGD kunnen ook doorverwijzen, net als de POH-jeugd bij de huisartsen. Sinds januari 2024 is op iedere basisschool een consulent van Team voor Elkaar 2-4 uur per week laagdrempelig aanwezig.

### **2a. Geef voldoende bekendheid aan gemeentelijke voorzieningen**

Een goede informatievoorziening over het aanbod en de diensten van de gemeente is belangrijk voor de toegankelijkheid hiervan. De gemeente kan mogelijk meer bekendheid geven aan Team voor Elkaar en andere ondersteuningsmogelijkheden. Een aanbeveling is om (bijvoorbeeld samen met de communicatieafdeling) te kijken naar mogelijkheden om de zichtbaarheid van Team voor Elkaar te vergroten. Hierbij kan gedacht worden aan de website met meer concrete informatie over waarvoor men bij wie terecht kan, posters en flyers op centrale locaties en inzetten van stakeholders/ketenpartners.



### **2b. Geef voldoende bekendheid aan voorliggende voorzieningen**

In aansluiting op het vorige punt is het ook belangrijk dat voldoende bekendheid wordt gegeven aan voorliggende voorzieningen, zoals [Maakplaats the Villa](#), [Sjors Sportief](#) en het Jongerenwerk. 'Hiervoor kan de website 'Doe mee in Brummen' worden benut (momenteel nog in ontwikkeling) en het boekje 'Sjors Sportief en Creatief'.

## **5.3 Aanbevelingen met betrekking tot het versterken van de uitvoering en de samenwerking**

Uit het onderzoek blijkt dat de meeste ouders de ondersteuning van Team voor Elkaar als positief hebben ervaren. Verder blijkt dat ouders over het algemeen tevreden zijn over de ondersteuningsmogelijkheden die met hen worden

doorgesproken en waaruit zij een keuze kunnen maken. De meeste ouders vertrouwen op de expertise van de consultants, maar ervaren ook voldoende ruimte om zelf te kunnen kiezen. In de praktijk kunnen keuzemogelijkheden gelimiteerd zijn, bijvoorbeeld omdat niet alle hulpverleners gecontracteerd zijn, omdat er wachtlijsten zijn of omdat bepaalde specialistische hulp beperkt beschikbaar is in de omgeving. Wanneer ouders niet tevreden waren over Team voor Elkaar, had dat bijvoorbeeld te maken met complexe situaties, waar niet of onvoldoende zou zijn doorverwezen naar andere hulpverleners.

### **3a. Zorg voor een heldere sociale kaart**

Zorg dat op de website van Team voor Elkaar goed vindbaar is welke [zorgaanbieders een contract](#) hebben met de gemeente. Dit helpt ouders een goede keuze te kunnen maken en geeft ook duidelijkheid wanneer ouders voorkeur hebben voor zorgaanbieders die niet gecontracteerd zijn. Dan is het mogelijk om de zorg via een PGB te verlenen.

### **3b. Houd vinger aan de pols wanneer jeugdigen op een wachtlijst komen**

In sommige gevallen kan een kind niet geholpen worden omdat de zorgaanbieder een wachtlijst heeft. Het is belangrijk dat de gemeente in dergelijke gevallen vinger aan de pols houdt en interesse toont, zodat ouders en kinderen niet tussen wal en schip vallen. Wanneer de situatie verergert kan de gemeente, indien nodig, alternatieve hulp zoeken. Ook kunnen bijvoorbeeld ervaringsdeskundigen worden ingezet om het wachten te verzachten. Zie hiervoor het voorbeeld van [wachtverzachters](#) in de gemeente Eindhoven.

### **3c. Geef ouders aanvullende informatie in het geval van onveilige situaties**

In het geval van onveilige situaties, waarbij één van de ouders niet wil meewerken, ervaren de betrokken ouders dat de gemeente weinig voor hen kan betekenen. Zorg ervoor dat je als gemeente doet wat je kunt doen. Bijvoorbeeld door te adviseren iemand anders ook een melding te laten doen bij Veilig Thuis en door de vinger aan de pols te houden. Daarnaast

kan Team voor Elkaar verder inzetten op het versterken van de samenwerking met Veilig Thuis en de Jeugdbescherming. Tevens goed gebruik blijven maken van de jeugdbeschermingstafel voor advies.

### **3d. Train consultants Jeugd van Team voor Elkaar in methoden om systematisch de dialoog met jeugdigen en ouders aan te gaan**

De verklarende analyse of de GIZ-methodiek zijn voorbeelden van methoden om systematisch in gesprek te gaan met jeugdigen en ouders. De verklarende analyse ondersteunt professionals om samen met de jeugdige en de ouder(s) een gedegen afweging te maken bij complexe vraagstukken. De [GIZ-methodiek](#) is een inschattingmethodiek om in dialoog met (aanstaande) ouders, kinderen en jongeren (en eventueel andere professionals) ontwikkel- en zorgbehoeften efficiënt, effectief en adequaat in kaart te brengen en samen te beslissen over passende ondersteuning. De GIZ-methodiek combineert de ervaringen van gezin en kind met de deskundigheid van de professional. Hierdoor komt nog meer aandacht voor gezamenlijkheid, gelijkwaardigheid en respect tussen ouders en hulpverleners.

### **3e. Werk samen om de juiste hulp te bieden in complexe situaties**

In sommige casussen is sprake van complexe situaties, waarbij het lastig is om (op korte termijn) passende ondersteuning te vinden. Dit zorgt voor grote ontevredenheid onder deze cliënten. Het is belangrijk om elkaar hierin als team te ondersteunen en te reflecteren op deze situaties. Het NJi biedt praktische informatie voor professionals in dergelijke situaties via [www.nji.nl/perspectief-bij-stagnatie](http://www.nji.nl/perspectief-bij-stagnatie). Zo verwijzen zij ook naar de [publicatie 'Samen bereiken wat niemand alleen lukt'](#) van Kraak en Rietbergen (2022), waarin zij handvatten bieden om samen lerend de belemmerende patronen te doorbreken. Sinds 2022 is het mogelijk om het [Regionaal Expertteam \(RET\)](#) van Zorgregio Midden- IJssel / Oost-Veluwe in te schakelen om ondersteuning te bieden bij complexe situaties van jeugdigen en gezinnen, waarbij de hulpverlening dreigt vast te lopen of is vastgelopen.

### ***3f. Zorg voor goede samenwerking met of doorverwijzing naar andere domeinen binnen de gemeente***

Vragen rondom Jeugdhulp hangen vaak (maar niet altijd) samen met andere vragen waar de gemeente ondersteuning bij kan bieden. Hiervoor is goede kennis bij de consultants over mogelijkheden buiten Jeugdhulp essentieel, evenals een goede samenwerking met en doorverwijzing naar andere domeinen. Het is goed om de reeds bestaande integrale werkwijze te continueren en door te ontwikkelen, wanneer de gemeente in 2024 aan de slag gaat met de visie op de Sociale Basis vanuit Hervormingsagenda Jeugd.

### ***3g. Zet in op het vernieuwen en verstevigen van het contact met de jeugdgezondheidszorg***

Naast Team voor Elkaar zijn ook Vérian en GGD aanwezige partijen binnen de jeugdgezondheidszorg. Er vinden overleggen plaats, maar er lijkt nog niet altijd sprake te zijn van een heldere taakverdeling. Zo kunnen jeugdartsen van de GGD ouders ook lichte ondersteuning bieden of doorverwijzen naar andere ondersteuning. Ook is vaak veel informatie over een gezin reeds bekend bij de GGD. Team voor Elkaar kan gebruik maken van deze informatie om nog beter een keuze te kunnen maken voor geschikte hulpverlening.

Beleidsmakers in de Volksgezondheid staan voor de lastige opdracht om bij afnemende financiële ruimte antwoorden te vinden voor toenemende gezondheidsproblemen onder de bevolking. Dat vraagt om ingrijpende en verantwoorde keuzes.

Het Evaluatiebureau Publieke gezondheid is specialist in het verkrijgen van praktische informatie over interventies in de publieke gezondheid. Het Evaluatiebureau biedt beleidsmakers handvatten waarmee zij ingrijpende keuzes op verantwoorde wijze kunnen maken. Dat doen we in alle gevallen praktisch, verbazingwekkend betaalbaar, en met academisch gestoelde kennis. Zo maken we beleidsmakers sterker.



**Evaluatiebureau Publieke Gezondheid**

Postbus 3  
7200 AA Zutphen  
088 - 443 37 05  
[info@evaluatiebureau.nl](mailto:info@evaluatiebureau.nl)  
[www.evaluatiebureau.nl](http://www.evaluatiebureau.nl)

Initiatief van:



Partners:



© Evaluatiebureau Publieke Gezondheid – maart 2024

Overname van gegevens is toegestaan, mits voorzien van bronvermelding.