

'Je zit met grote vraagtekens'

WESP Jeugdzorg
Componistenlaan 79-81
2215 SP VOORHOUT
T 0252-372053
F 0252-371152
E jeugdzorg@wespweb.nl
W www.wespweb.nl

Oktober 2004

'Je zit met grote vraagtekens'

Ouders en jongeren over de toegang tot de jeugdzorg
voor jongeren met een licht verstandelijke handicap en
hun ouders

Colofon

- Titel:** ‘Je zit met grote vraagtekens’
Ouders en jongeren over de toegang tot de jeugdzorg voor jongeren met een licht verstandelijke handicap en hun ouders.
- Auteurs:** Fiet van Beek en Peter Gramberg.
- Opdrachtgever en financier:** Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland Zuid, in het kader van de LVG-pilots.
- Uitvoering onderzoek:** Bureau WESP m.m.v. Kalliope Consult, Fiet van Beek, Marjan Botzen, Peter Gramberg, Machteld Guijt, Martin Schuurman, Minke Verdonk, Annemiek Verheij.
- Met dank aan:** Edward de Bruin (Regionale Federatie van Ouderverenigingen Rijnmond), Carolien Konijn (NIZW), Ineke Mientjes (MEE Zuid-Holland Zuid), Xavier Moonen (Sint Anna-Gasthof), Maroeska Pieterse (Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland Zuid), Anja van Soelen (MEE Zuid-Holland Zuid), Lilian Vestering (Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland Zuid), Telma Vos (MEE Zuid-Holland Zuid).
- ISBN:** 90-76027-42-0 (NUR: 840)
- Te verkrijgen:** Dit rapport zonder bijlagen is te downloaden van www.wespweb.nl. Het rapport met bijlagen is te verkrijgen bij bureau WESP te Voorhout.

Voorhout, oktober 2004

©2004 WESP BV

Alle rechten zijn voorbehouden. Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van WESP BV.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet 1912 jo. het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471, en art. 17 Auteurswet 1912, dient men de krachtens art. 17 lid 2 Auteurswet 1912 verschuldigde vergoeding vooraf met WESP BV overeen te komen en te voldoen. Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze rapportage in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot WESP BV te wenden.

No part of this report may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from WESP BV.

Inhoudsopgave

1.	Opzet van het onderzoek	5
	1.1 Inleiding	5
	1.2 Doel	5
	1.3 Onderzoeksvragen	5
	1.4 Methode van onderzoek	6
	1.5 Verloop van het onderzoek	7
2.	Achtergrondkenmerken	9
	2.1 Achtergrondkenmerken jongeren	9
	2.1.1. Sekse	9
	2.1.2. Leeftijd	9
	2.1.3. Etniciteit	9
	2.1.4. Gezinssituatie	9
	2.1.5. Woonsituatie	9
	2.1.6. Dagbesteding	10
	2.1.7 Ervaring met MEE of bureau Jeugdzorg	10
	2.2 Achtergrondkenmerken ouders	10
	2.2.1. Sekse	10
	2.2.2. Leeftijd	10
	2.2.3. Etniciteit	11
	2.2.4. Gezinssituatie	11
	2.2.5. Ervaring met MEE of bureau Jeugdzorg	11
	2.2.6. Aantal jaren ervaring met MEE of bureau Jeugdzorg	11
3.	Jongeren over (de toegang tot) de Jeugdzorg	13
	3.1 Jongeren over zichzelf	13
	3.2 Hulp zoeken	14
	3.3 Beeld van Mee of bureau Jeugdzorg	16
	3.4 Ontstaan van het contact en eerste ervaringen	18
	3.5 Tevredenheid over MEE en bureau Jeugdzorg	19
	3.6 Een goede hulpverlener	23
	3.7 Betrokkenheid ouders	23
4.	Ouders over (de toegang tot) de Jeugdzorg	25
	4.1 Beeldvorming	25
	4.1.1 Beeld van MEE	25
	4.1.2. Beeld van bureau Jeugdzorg	27
	4.2 Wat ouders het meest belangrijk vinden	29
	4.3 Oudercriteria en tevredenheid over MEE en bureau Jeugdzorg	33
	4.3.1. Zoeken en krijgen van hulp	33
	4.3.2. Hulpverleners	38
	4.3.3. De organisatie die hulp geeft	43

5. Conclusies en aanbevelingen	49
Inleiding	49
Algemeen	50
Beeldvorming	51
Informatie	51
Zoeken en vinden van hulp	52
Bejegening en deskundigheid medewerkers	53
Steun van niet-professionals	54
Samenwerking hulpverlening – onderwijs	55
Samenwerking MEE en bureau Jeugdzorg	55
Aspecten van de organisatie	56
Literatuurlijst	58

1 Opzet van het onderzoek

1.1 Inleiding

In de nieuwe Wet op de Jeugdzorg worden de bureaus Jeugdzorg (BJZ) hét loket waarlangs kinderen/jongeren en hun ouders toegang tot de jeugdzorg krijgen^a. Dit geldt ook voor de zogenaamde LVG-jeugd, kinderen met een licht verstandelijke handicap. Het gaat dan om kinderen die én een verstandelijke beperking hebben en een opvoed/opgroei probleem. Voorheen kwamen zij voornamelijk bij de SPD's terecht.

Omdat de jeugdzorg en de verstandelijk gehandicapten sector tot nu toe twee sectoren waren met eigen procedures en indicatiecommissies is afstemming op allerlei terreinen nodig. Om hiermee ervaring op te doen, heeft de directie gehandicaptenbeleid van het Ministerie van VWS (regionale) pilot-projecten (Konijn, 2002) geëntameerd. Bedoeling is dat de ervaringen hieruit benut worden om (landelijk) de aansluiting van de indicatiestelling voor de jeugdzorg en de verstandelijk gehandicaptensector te verbeteren.

De pilots geven inzicht in de wijze waarop de cliënten kunnen worden ondersteund en begeleid tijdens de intake- en indicatiestellingsfase alsmede de hulpverlening. Dit onderzoek is deel van de pilot in de regio Zuid-Holland Zuid (locatie Dordrecht), waarin MEE Zuid-Holland Zuid en Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland Zuid met elkaar samenwerken. Speerpunt is de positie van de cliënt. Door in cliëntenonderzoek cliënten van deze organisaties te bevragen, komt er zicht op wat hun ervaringen zijn en wat zij denken nodig te hebben om goed geholpen te worden. Evenals de uitkomsten van de andere pilots, worden de resultaten van dit onderzoek benut bij een door het NIZW op te stellen handelingsrichtlijn die bij dient te dragen aan vraaggericht werken met kinderen met een verstandelijke handicap en hun ouders door de bureaus Jeugdzorg.

1.2 Doel

De brede doelstelling van de pilot waarvan het onderzoek deel uitmaakt is het versterken van de positie van de cliënt. Doel van het onderzoek is het inzicht verkrijgen in de mening, wensen en verlangens van cliënten met betrekking tot het zoeken en verkrijgen van hulp. Onder cliënten wordt verstaan: jeugdigen met een licht verstandelijke handicap en hun ouders.

1.3 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen van het onderzoek naar de mening van de jongeren zijn:

^a De wet op de jeugdzorg gaat in op 1 januari 2005. Uit een recent schrijven van het ministerie van VWS blijkt dat de indicatiefunctie ten behoeve van LVG-jongeren een jaar later een feit wordt.

- S Aan welke informatie hebben de jongeren behoefte?
- S Wat zijn de wensen van jongeren ten aanzien van hulp en ondersteuning? Wat hebben zij nodig en van wie?
- S In hoeverre hebben de jongeren invloed op de hulp en steun die hen wordt geboden? Wat vinden zij daarvan?
- S Hoe kijken de jongeren aan tegen de contacten met de hulpverlener van MEE/BJZ? Waarover zijn zij tevreden? Waarover niet?
- S Hoe vinden jongeren dat de contacten tussen hulpverleners, henzelf en hun ouders plaats zouden moeten vinden?
- S Welke wensen en adviezen hebben de jongeren om de hulp en steun aan licht verstandelijk gehandicapte jongeren te verbeteren? Welke aanknopingspunten geven hun ervaringen voor de verbetering van de informatievoorziening, begeleiding, betrekken van hun netwerk, intake-procedure, afstemming en coördinatie van de uitvoering van de hulp?

De onderzoeksvragen van het onderzoek naar de mening van ouders zijn:

- S Wat vinden ouders van belang in het zoeken en krijgen van hulp? In hoeverre zijn zij hierover tevreden?
- S Wat vinden ouders van belang in de bejegening door hulpverleners? In hoeverre zijn zij hierover tevreden?
- S Wat vinden ouders van belang aan de organisatie die hen of hun kind hulp verleent? In hoeverre zijn zij hierover tevreden?
- S Welke wensen en adviezen hebben de ouders om de hulp en steun aan licht verstandelijk gehandicapte jongeren te verbeteren? Welke aanknopingspunten geven hun ervaringen voor de verbetering van de informatievoorziening, begeleiding, betrekken van hun netwerk, intake-procedure, afstemming en coördinatie van de uitvoering van de hulp?

1.4 Methode van onderzoek

Voor het opstellen van de vragenlijst is gebruik gemaakt van recent onderzoek van WESP naar de wensen van ouderen en jongeren die hulp zoeken (van Beek, 2002; van Beek 2004b). Resultaat hiervan zijn kwaliteitscriteria van ouders en jongeren met betrekking tot het zoeken en krijgen van hulp, de bejegening door hulpverleners en de organisatie die hulp verleent. Deze criteria zijn als basis gebruikt voor de vraagstelling van dit onderzoek. Daarvoor is ook de tevredenheidsenquête van het bureau jeugdzorg Haaglanden en Zuid-Holland benut en de uitkomsten van een literatuuriëntatie (zie de literatuurlijst) en een vijftal gesprekken met sleutelinformanten uit de sector.

Het onderzoek bestaat uit een kwalitatief en een kwantitatief deel. Ouders en jongeren zijn in interviews open bevraagd naar hun mening en ervaringen (kwalitatief). Tijdens de interviews is de ouders tevens een enquête afgenomen (kwantitatief).

De jongeren zijn bevraagd aan de hand van een vragenlijst met open en deels half-open vragen (zie bijlage 1). Er is doorgevraagd op hun ervaringen en mening. Aan het eind van het interview is hen gevraagd te reageren op een aantal stellingen. De interviews zijn opgenomen, woordelijk uitgetypt en geanalyseerd.

Voor deze open interview methodiek is gekozen vanwege het feit dat zowel uit de ervaring van WESP als uit literatuur (Schuurman, Speet en Kersten, 2004; Delfos, 2000) bekend is dat de kans op sociaal wenselijke antwoorden groot is bij jonge kinderen en (licht) verstandelijk gehandicapten. Een open vraagstelling vermindert de kans op inschikkelijkheid in de antwoorden aanzienlijk. Groepsinterviews zijn om dezelfde reden minder geschikt voor deze doelgroep.

De ouders zijn met een anders samengestelde vragenlijst geïnterviewd (zie hoofdstuk 4). Na een aantal vragen over hun (gezins)situatie en beeld van MEE en bureau Jeugdzorg (deel 1), kregen zij een lijst met topics voorgelegd (deel 2). Hiervan konden zij drie onderwerpen kiezen waarover zij wilden doorpraten. Als zij het over een onderwerp wilden hebben dat niet op de topiclijst stond, was dat ook mogelijk. De interviewer heeft deze onderwerpen met hen verkend, doorgevraagd op ervaringen en mening en er is gevraagd naar verbeterpunten. De interviewer heeft aantekeningen van dit gesprek gemaakt. Daarna is de ouders een enquête met gesloten vragen afgenomen (deel 3) waarin gevraagd wordt welke ouder kwaliteitscriteria zij van belang vinden en in hoeverre zij hierover tevredenheid zijn in de contacten met het BJZ en/of MEE.

De antwoorden op de open vragen uit deel 1 en 2 van het interview zijn geanalyseerd op frequentie en vergelijkbaarheid. De antwoorden uit de enquête zijn ingevoerd in het statistisch programma SPSS en daarna geanalyseerd.

1.5 Verloop van het onderzoek

De interviews zijn gehouden in de periode juni-augustus 2004.

Bedoeling was om 10 jongeren met een licht verstandelijke handicap in de leeftijd van 13-21 jaar te interviewen en 20 ouders. Bij de jongeren verliep dit volgens plan: er zijn 10 jongeren geïnterviewd. Doordat het bureau Jeugdzorg niet lukte om tijdig voldoende adressen van ouders te verzamelen, konden er slechts 17 vragenlijsten bij ouders afgenomen worden. Omdat twee gesprekken met beide ouders waren, is er wel met 19 ouders gesproken. De achtergrondkenmerken van de respondenten staan beschreven in hoofdstuk 2.

Het streven was dat 50 % van de respondenten van MEE afkomstig zou zijn en 50 % van bureau Jeugdzorg. Uiteindelijk was 60 % van de geselecteerde adressen afkomstig van MEE en 40 % van het bureau Jeugdzorg. Indien we de non-respons erbij betrekken en het aantal respondenten dat zowel ervaring had met MEE als het bureau Jeugdzorg, komen we op dezelfde percentages uit: 60 % van de respondenten heeft ervaring met MEE en 40 % met het bureau Jeugdzorg.

Bij MEE heeft een a-selecte steekproef plaatsgevonden uit het cliëntenbestand van Dordrecht en omgeving. Cliënten die reeds meededen aan een landelijk onderzoek van MEE werden hiervan uitgezonderd. Doordat de organisatie gedurende de onderzoeksperiode bezig was met overschakelen naar een ander registratiesysteem, was het soms niet mogelijk te selecteren op “licht verstandelijke handicap” omdat het veld ‘mate van handicap’ nog niet altijd was ingevuld.

Bij het bureau Jeugdzorg is niet in het registratiesysteem opgenomen of een jongere een licht verstandelijke handicap heeft. Hierdoor was een a-selecte steekproef niet

mogelijk. De projectleider van het bureau Jeugdzorg heeft de maatschappelijk werkers en gedragsdeskundigen verzocht adressen van cliënten aan haar door te geven van jongeren die speciaal onderwijs volgen, in een LVG-instelling verblijven of daarvoor aangemeld zijn.

De op deze wijze verkregen personen, hebben van respectievelijk MEE en bureau Jeugdzorg een brief gekregen met daarin de vraag of zij toestemming gaven om hun adresgegevens door te geven aan bureau WESP (zie bijlage 2 en 3). Indien zij akkoord gingen, kregen zij daarna een brief van WESP (zie bijlage 4 en 5) en werden zij telefonisch benaderd door de onderzoeker.

Bij de adressen waarvan geen telefoonnummer te vinden was, is de onderzoeker langs gegaan. Als de mensen niet thuis waren, werd een briefje achtergelaten. Door deze outreachende aanpak zijn een viertal mensen geïnterviewd zijn die anders waren afgevallen.

Van de 12 jongeren die er door de onderzoeker benaderd zijn, wilden er 2 niet meedoen aan het onderzoek. Dat is een non-respons van 17 %. De redenen zijn onduidelijk; 1 jongere was niet op het afgesproken tijdstip thuis, van een ander gaf zijn moeder alleen ‘hij doet het niet’ door.

Van de 21 ouders die er door de onderzoeker benaderd zijn, wilden er 4 niet meedoen aan het onderzoek. Dat is een non-respons van 19 %. Als reden gaven zij op: 1x geen vreemde in huis willen, 2x heb niet veel te vertellen (vanwege kort contact met MEE/ik ben tevreden) en 1x geen behoefte aan.

Gezien de verstandelijke beperking van de doelgroep, rees vooraf de vraag of de jongeren voldoende in staat zouden zijn geïnterviewd te worden en/of hun spanningsboog en concentratievermogen niet te beperkt zou zijn. De onderzoekers rapporteren slechts bij één jongere dat zij de vragen soms dienden toe te lichten omdat de betreffende jongere sommige vragen niet in één keer snapte. Na toelichting kon de jongere de vraag alsnog adequaat beantwoorden.

De bedoeling was om ouders te interviewen die in de afgelopen twee jaar cliënt van MEE of bureau Jeugdzorg waren geworden. Daarbij was het streven dat ongeveer de helft een (licht verstandelijk gehandicapt) kind in de leeftijdsgroep 5-12 jaar zou hebben en de helft een kind in de leeftijd van 13-21 jaar. Hoewel hiermee rekening is gehouden bij de selectie van de respondenten, bleek slechts eenderde van de ouders recent cliënt geworden te zijn van MEE of bureau Jeugdzorg. De leeftijdsverdeling wijkt ook enigszins af; meer dan de helft (63 %) van de ouders heeft een of meerdere kinderen met een licht verstandelijke handicap in de leeftijd van 13-21 jaar.

Van de geïnterviewde jongeren is de helft in het afgelopen jaar cliënt van bureau Jeugdzorg of MEE geworden, de rest heeft drie jaar of langer contact met (een van) de organisaties.

De interviews met de jongeren duurden gemiddeld 55 minuten. Het kortste duurde 30 minuten, het langste 5 kwartier.

De interviews met de ouders namen gemiddeld 100 minuten in beslag. Het kortste interview duurde 50 minuten, het langste 2,5 uur.

2 Achtergrondkenmerken

2.1 Achtergrondkenmerken jongeren

2.1.1. Sekse

Sekse	Aantal
Jongen	4
Meisje	6
<i>Totaal</i>	<i>10</i>

2.1.2 Leeftijd

Leeftijd	Aantal
13	1
14	1
15	2
16	1
17	2
18	1
19	2
<i>Totaal</i>	<i>10</i>

De gemiddelde leeftijd is 16,3 jaar.

2.1.3 Etniciteit

Van de 10 jongeren hebben er 9 een Nederlandse achtergrond. Een jongere heeft een Surinaamse achtergrond.

2.1.4 Gezinsituatie

De helft van de respondenten is afkomstig uit een één-oudergezin.

Van 1 van de jongeren is niet bekend of hij of zij broers of zussen heeft. De anderen hebben wel broers en zussen. Een respondent heeft 5 broers/zussen, twee respondenten hebben 3 broers/zussen, twee respondenten hebben 2 broers/zussen en vier respondenten hebben 1 broer/zus. Voor zover bekend is er dus niemand enig kind.

2.1.5 Woonsituatie

Drie van de 10 jongeren wonen in een leefgroep van een instelling. De rest woont thuis bij (een van) de ouders.

2.1.6. Dagbesteding

Zeven van de 10 jongeren gaan naar school. Dit zijn vaak praktijkscholen of VSO-scholen met veel stages. Eén respondent heeft een baan. Twee respondenten gaan niet naar school en werken ook niet; zij leven van een uitkering.

2.1.7. Ervaring met MEE of bureau Jeugdzorg

Ervaring met	Aantal
Alleen MEE	5
Alleen bureau Jeugdzorg	2
MEE en bureau Jeugdzorg	3
<i>Totaal</i>	<i>10</i>

De helft van de jongeren heeft 1 jaar of korter contact met MEE of bureau Jeugdzorg. De andere helft drie jaar of langer.

Er is geen correlatie tussen leeftijd en ervaring met MEE of BJZ. Alleen zijn twee van de respondenten die met beide organisaties te maken hebben (gehad) wat ouder: 18 en 19.

2.2 Achtergrondkenmerken ouders

Er zijn 17 vragenlijsten verwerkt met de antwoorden van in totaal 19 ouders. Dit komt doordat twee interviews met zowel de vader als de moeder zijn gehouden. Het is ook voorgekomen dat van een jongere de ouders gescheiden zijn en beide ouders apart zijn geïnterviewd; in dat geval is er per ouder een vragenlijst ingevuld. Naar inschatting van de interviewers zijn twee of drie van de 19 geïnterviewde ouders licht verstandelijk gehandicapt.

2.2.1 Sekse

Sekse	Aantal
Man	7
Vrouw	12
<i>Totaal</i>	<i>19</i>

2.2.2 Leeftijd

Leeftijd	Aantal
Jonger dan 30 jaar	0
30-40 jaar	7
41-50	9
Ouder dan 50 jaar	3
<i>Totaal</i>	<i>19</i>

2.2.3 Etniciteit

Van de 19 ouders hebben er drie een niet-Nederlandse achtergrond. Zij zijn oorspronkelijk afkomstig uit Turkije, Griekenland en de Nederlandse Antillen.

2.2.4 Gezinssituatie

Zeven maal maken de respondenten deel uit van een één-oudergezin, in de andere 10 gezinnen zijn twee ouders aanwezig.

Gemiddeld aantal kinderen per gezin is 2,9.

Leeftijd kinderen	Aantal
0-4 jaar	2
5-12 jaar	17
13 jaar en ouder	31
<i>Totaal</i>	<i>50</i>

Van de in totaal 50 kinderen in deze gezinnen, heeft meer dan de helft een licht verstandelijke handicap.

Leeftijd kinderen LVG	Aantal
5-12 jaar	10
13 jaar-21 jaar	17
Ouder dan 21 jaar	1
<i>Totaal</i>	<i>28</i>

2.2.5 Ervaring met MEE of bureau Jeugdzorg

Ervaring met	Aantal
Alleen MEE	9
Alleen bureau Jeugdzorg	6
MEE en bureau Jeugdzorg	2
<i>Totaal</i>	<i>17</i>

2.2.6 Aantal jaren ervaring met MEE of bureau Jeugdzorg

Aantal jaren ervaring met MEE	Aantal
0-1 jaar	3
1-3 jaar	0
3-5 jaar	3
Meer dan 5 jaar	5
<i>Totaal</i>	<i>11</i>

'Je zit met grote vraagtekens'

Aantal jaren ervaring met Jeugdzorg	Aantal
0-1 jaar	0
1-3 jaar	3
3-5 jaar	1
Meer dan 5 jaar	3
Onbekend	1
<i>Totaal</i>	<i>8</i>

Niet alleen hebben de ondervraagde ouders meer ervaring met MEE, de duur van het contact is gemiddeld ook langer dan met bureau Jeugdzorg.

3. Jongeren over (de toegang tot) de jeugdzorg

In dit hoofdstuk wordt weergegeven wat de jongeren in de interviews gezegd hebben. Er zijn tien jongeren met een licht verstandelijke handicap geïnterviewd, in de leeftijd van 13-19 jaar. De jongeren hebben te maken (gehad) met Bureau Jeugdzorg (BJZ), MEE (voorheen SPD) of met beide organisaties.

De gesprekken zijn woordelijk uitgetypt en geanalyseerd aan de hand van de vragenlijst. In dit hoofdstuk wordt in grote lijnen de thematische volgorde van de vragenlijst aangehouden. Eerst gaat het over hoe de jongeren tegen zichzelf aan kijken en over het vragen van hulp in het algemeen. Vervolgens over het beeld van, het contact met en de tevredenheid over MEE en bureau Jeugdzorg. Vervolgens wordt aandacht besteed aan de hulpverlener en de betrokkenheid van ouders.

3.1 Jongeren over zichzelf

Het aanduiden van de groep te interviewen jongeren, is een puzzel op zich. In de sector is momenteel gangbaar om de groep ‘jongeren met een licht verstandelijke handicap’, ‘jongeren met een licht verstandelijke beperking’ of ‘jongeren die moeilijk leren’ te noemen. In de brieven en de telefonische contacten voorafgaand aan het interview is zoveel mogelijk voorkomen om deze termen te gebruiken. Onduidelijk was hoe deze jongeren het liefst aangesproken worden; hoe noemen zij zichzelf?

Een van de eerste vragen tijdens het interview is de vraag naar wat voor soort school het kind gaat en wat voor jongeren er op die school zitten. Dit is een manier om er achter te komen hoe de jongeren de groep waartoe zij behoren zelf aanduiden. Hieronder volgt een opsomming van deze omschrijvingen. Opvallend is dat het woord ‘handicap’ er niet in voor komt.

De jongeren omschrijven de school waar ze op zitten of hebben gezeten als een school voor leerlingen die:

- achter zijn met leren;
- moeite hebben met leren;
- langzaam met leren zijn;
- veel praktijkvakken nodig hebben;
- veel situaties op andere scholen hebben meegemaakt;
- een rustige school nodig hebben;
- geen druk aankunnen;
- in hun eigen tempo moeten werken;
- geen zin hebben om te leren;
- ziek zijn.

In de woorden van een tweetal jongeren:

“Omdat ik niet met het gewone tempo mee kon. Er zaten daar veel zieke kinderen. En ook wel een paar kinderen met hetzelfde probleem als ik.”

“Ik heb heel veel moeite met lezen. Dus daarom ben ik naar die school gegaan. Dan leren ze ook langzamer voor mij. Want die andere school ging veel te snel voor mij. Ik was altijd achter met leren.”

Ook in de rest van de gesprekken komt het woord handicap nauwelijks voor. Als het al gebruikt wordt, dan is het om duidelijk te maken dat zij dat niet zijn of willen zijn:

“Ik ben helemaal niet gehandicapt”

3.2 Hulp zoeken

Bij wie?

Iedereen heeft wel eens dingen die moeilijk zijn. Als jongeren met iets zitten, dat zij moeilijk vinden, naar wie gaan ze dan toe? Hierop is een grote verscheidenheid aan antwoorden te constateren. Wel gaat het steeds duidelijk om informele contacten. De jongeren denken niet in eerste instantie aan professionele hulpverleners.

Voor jongeren die thuis wonen, zijn ouders de meest aangewezen partij (met name moeders). Bij hen kloppen zij vooral aan als het om relatief eenvoudige en praktische problemen gaat. Bij problemen die met school te maken hebben, denken zij eerder aan de leerkracht. Voor de jongeren die in een groep wonen, is de mentor of coach de eerstgenoemde persoon.

“Het ligt eraan wat voor problemen het zijn. Als ik het af kan met mijn ouders, dan ga ik gewoon naar mijn ouders. Bijvoorbeeld als ik boodschappen moet halen en ik ben vergeten hoe iets er uit ziet of hoe het heet. En waar ik het moet vinden en zo.”

“Ik ga dan naar mijn vaste begeleider. Die kent me heel goed. Hij helpt me door te praten, praten, praten.”

Lotgenoten

Ook zijn het geregeld volwassen lotgenoten tot wie zij zich wenden. Vooral als jongeren behoefte hebben aan vertrouwelijke gesprekken, doen zij dat graag met lotgenoten die vergelijkbare ervaringen of een vergelijkbare achtergrond hebben. Vertrouwen is dan echt een belangrijke voorwaarde. Een jongen gaat bijvoorbeeld naar de moeder en stiefvader van zijn vriendin, omdat die ook veel hebben meegemaakt. De jongen heeft daardoor het gevoel dat hij meer met hen over zijn problemen kan praten dan met zijn eigen ouders, die veel niet zouden begrijpen.

Een meisje vertelt hoe ze gehoor vindt bij haar buurvrouw, vooral als het om een moeilijke zaak als mishandeling gaat:

“Zij heeft ongeveer dezelfde problemen als ik meegemaakt. Met iemand die hetzelfde heeft meegemaakt is het makkelijker praten voor mij. Bij haar zoek ik de steun en de adviezen.”

Voor één respondent is dezelfde etnische achtergrond een prettige bijkomstigheid. Ook hetzelfde geslacht kan een voordeel zijn.

“Hij weet precies eh hij is ook een Surinamer en ik ook. Dus hij weet ongeveer wat ik bedoel. Hij snapt gewoon eerder wat ik bedoel.”

“Ik had liever een vrouw gehad. Met een vrouw kan ik altijd beter praten.”

“Ik ben een jongen en dat er dan ook een man bij is. Vrouwen bij vrouwen en jongens bij jongens. Dat is toch weer anders en beter.”

Een enkeling houdt juist alle problemen voor zich:

“Ik ga meestal op mezelf. Laat maar zitten. Als het heel nodig is, dan probeer ik voor mezelf uit te vogelen. En als het niet lukt, dan denk ik van nou ja, jammer laat maar zitten.”

Behoeft

Mensen kunnen de jongeren helpen door op een rustige manier met hen te praten en hen gerust te stellen. Veel jongeren geven uit zichzelf aan dat ze snel kwaad en boos worden en dan is het fijn als er iemand is om de boel te sussen en die als contactpersoon met bijvoorbeeld school kan functioneren.

“Als ik het allemaal zelf moet doen, dan schiet ik helemaal uit mijn pan. Dan word ik heel erg boos en dan ga ik schreeuwen en schelden.”

“Op het eerste gezicht ben ik een beetje chagrijnig. Negen van de tien keer reageer ik boos.”

Twee jongeren zeggen op dit moment geen behoefte aan hulp te hebben. De anderen zouden wel meer hulp en steun willen krijgen. Zij hebben behoefte aan hulp en steun bij:

- ideeën voor wat ze in hun vrije tijd kunnen doen;
- omgaan met geld;
- lezen en taal;
- rekenen;
- beheersing van agressie en boosheid;
- zoeken naar werk.

School

Geregeld komt school in de interviews ter sprake. Het valt niet geheel onder behoefte aan hulp in de gebruikelijke zin van het woord, maar jongeren benadrukken keer op keer hoe belangrijk het voor hen is dat ze op de goede opleiding zitten. Ze zien hun school vooral als een langzame en rustige variant van een ‘normale’ school. Er wordt niet teveel nadruk gelegd op het anders zijn. Een goede school is volgens hen vooral een school met kleine en rustige klassen waar veel aandacht is voor het leren van praktische dingen en stages.

“Met hun handen werken, want ik kan bijvoorbeeld heel goed tv’s uit elkaar halen. Dat heb ik wel eens gedaan en daarna weer helemaal in elkaar gezet en hij deed het.”

“Ik loop nu stage. Dat doe ik drie dagen in de week. En dat gaat op zich heel goed.”

“Je kan allerlei kanten op. Bijvoorbeeld kok-assistent. Dat is geloof ik een bbl-opleiding. Dan ga je één dag in de week naar school. Mijn docente zegt altijd dat je stage het belangrijkste is. De praktijk is belangrijker dan op school aanwezig zijn.”

De meeste jongeren zijn tussentijds en meerdere malen van school veranderd. Zo is er bijvoorbeeld een jongen die op vier basisscholen en drie scholen voor voortgezet onderwijs heeft gezeten.

Advies voor leeftijdgenoten

De meeste jongeren zouden een vriend of vriendin met problemen adviseren er gericht over te praten en de problemen niet voor zich te houden. Daarbij is het wel belangrijk dat zij slechts een beperkt aantal mensen zoeken voor hulp. Volwassenen die daadwerkelijk iets kunnen betekenen.

Omdat de respondenten zelf met problemen zitten, zien zij zich over het algemeen niet als de aangewezen partij om problemen van vrienden en vriendinnen op te lossen. Aan de andere kant snappen zij wel de noodzaak en de ernst van veel problemen. Ze kunnen daarom wel wat tips geven:

“Ik ga niet iemand anders hulp geven als ik er zelf niet uit kan komen.”

“De hulp die wij hadden geboden was goed bedoeld en heel normaal. Ik weet hoe het is om in de problemen te zitten. Het is geen pretje, al zijn de omstandigheden anders.”

“In ieder geval niet al je problemen op straat gooien. Zomaar tegen iedereen gaan zeggen dat je een probleem hebt. Dan raak je alleen maar verder in de moeilijkheden. Mensen praten in deze tijd en gaan dingen doorvertellen.”

“Vooral meiden lullen vaak alles door.”

“Ze moeten problemen niet erger maken dan ze zijn. Niet dramatisch lopen doen of zo. Lopen gillen. Dat maakt het alleen maar erger.”

“Hij moet in ieder geval niet weglopen.”

3.3 Beeld van MEE of bureau Jeugdzorg

Beeldvorming

De meeste jongeren weten wel dat MEE en bureau Jeugdzorg organisaties zijn, die bedoeld zijn om hulp te bieden, maar hoe dat precies in zijn werk gaat weten ze niet. Een paar respondenten verzochten dat ze met zoveel instanties te maken hebben, dat ze niet precies weten welke organisatie wat doet. Degenen die wel een beeld hebben, noemen zowel praktische zaken als het aanvragen van een uitkering of het zoeken naar een woning als meer emotionele zaken als het geven van steun en het

bieden van een luisterend oor. Jongeren weten dus wel ongeveer waar de organisaties voor zijn en wat ze doen, maar dat betekent nog niet dat ze daar in de praktijk veel van merken. Veel respondenten geven namelijk meteen daarbij aan dat er in feite niet zo heel veel gebeurt. Dit geldt vooral de jongeren die met bureau Jeugdzorg te maken hebben.

Bij onderstaande citaten is aangegeven waarop de ervaring slaat: op MEE, bureau Jeugdzorg of beide.

“Nou, ik heb het heel vaak gehoord, maar het gaat het ene oor in en het andere uit.” (MEE/BJZ)

“Ze gaan met je praten en gaan een intake met je aan. Ze kijken welke hulpverlening het best is voor welk kind.” (BJZ)

“Ik heb zoveel dingen. Ik krijg zoveel blaadjes. En dan krijg je weer een brief van dat of dat. Ik lees het dan wel. Maar dan haal ik alles weer door elkaar. MEE is voor mijn uitkering geloof ik.” (MEE)

“Ze proberen je zo goed mogelijk te helpen met dingen. Op het rechte pad te houden, dat je niet gaat lanterfant. Ze zoeken naar een woninkje en helpen je met het krijgen van een uitkering.” (MEE)

“Ze helpen kinderen met problemen, bijvoorbeeld op school of thuis. Ze proberen mij van mijn gedrag af te helpen. Omdat ik snel boos ben. Maar er gebeurt niet zoveel. We hebben al een stuk of zes mensen van Jeugdzorg gehad. En het enige dat ze doen is een beetje praten. Meer doen ze niet.” (BJZ)

Voor sommigen is het grote aantal hulpverleners met wie zij te maken hebben gehad verwarrend. Daardoor weten ze niet precies wie waar bij hoort.

“Shoppen. Dat is van Jeugdzorg naar Entree en dan naar Trivium. En wat je daar niet kan halen, daarvoor ga je naar de kinderbescherming. Je gaat van de ene naar de andere instantie. Je krijgt teveel meningen en teveel advies en op een gegeven moment weet je het gewoon niet. Heel je hoofd staat op ontploffen, want je weet niet wat je moet doen. Je weet niet naar wie je moet luisteren. Niet alle hulpverleners zijn slecht; er zitten heel veel goeie tussen. Mensen die je echt waanzinnig goed helpen.” (BJZ)

Ouders

Dat MEE of bureau Jeugdzorg ook iets voor ouders doet of kan doen is onbekend bij de respondenten. De meesten denken niet dat dit een taak van de organisaties is.

“Ze doen niks voor mijn ouders. Het is alleen voor mij.” (MEE)

Wat meer aandacht voor de thuissituatie zou volgens hen wel wenselijk zijn.

“Ze neemt amper contact op. Dat vind ik slecht. Ze moet toch regelmatig horen van mijn moeder hoe het gaat. Hoe het thuis gaat.” (MEE)

“Ze belt nooit mijn ouders. Mijn moeder moet altijd alles van mij horen. Dan heb ik ook zoiets van, mens, ik heb ook mijn ouders hoor. Ik sta niet alleen op de wereld.” (MEE)

Informatie

De interviewers hebben de jongeren de folder van het bureau Jeugdzorg laten zien. MEE Zuid-Holland Zuid heeft geen speciale folder voor jongeren. De folder ‘Je zou natuurlijk eens met je problemen naar bureau Jeugdzorg kunnen gaan...’ is niet erg bekend. Slechts twee respondenten zeggen de folder te kennen en van hen heeft één de folder ook wel eens gelezen. De folder ziet er volgens de jongeren niet aantrekkelijk uit.

“Ik zou die folder niet lezen, want dat meisje kijkt zo droevig. Dan wil ik er niet aan, dan wil ik het niet lezen, simpel.” (BJZ)

Andere en volgens de ondervraagden betere manieren om het werk van bureau Jeugdzorg en MEE onder de aandacht van de doelgroep te brengen:

- reclame op TV;
- jongerenprogramma's op TV;
- langs scholen voor speciaal onderwijs gaan;
- internet;
- stukjes in de krant;
- mond-tot-mondreclame;
- leukere folders;
- in meer plaatsen kantoren van MEE of bureau Jeugdzorg.

“Volgens mij kan je het beste gewoon langs scholen gaan. Erover vertellen en die foldertjes uitdelen. Een afspraak maken en dan twee uurtjes of zo voor de klas staan. En dan er gewoon wat over vertellen. In de achtste groep van de basisschool of in de brugklas. Want daar gebeurt het meest. Met de pubertijd enzo.” (MEE)

“Zet een advertentie in de krant, ga studio's af. In zoveel regio's heb je jongerenprogramma's. Ga de straat op, deel folders uit, maar dan wel met blijere gezichten.” (BJZ)

De meeste jongeren kennen alleen hun eigen organisatie en hebben geen beeld van de andere organisatie, uiteraard afgezien van de respondenten die zowel met MEE als met BJZ ervaring hebben.

3.4 Ontstaan van het contact en eerste ervaringen

De helft van de jongeren is een jaar of korter geleden cliënt van MEE of bureau Jeugdzorg geworden. De rest drie jaar of langer.

Slechts één jongere heeft zelf hulp gezocht. De meeste contacten met MEE of bureau Jeugdzorg zijn tot stand gekomen op initiatief van de ouders (4 keer), school (3 keer) en hulpverleners (2 keer).

“Via school ben ik bij MEE terechtgekomen. Ik stond een keer met m’n tas op school en ik wilde niet meer naar huis, zeg maar. Ik had thuis een aardig grote ruzie gekregen. Het ging niet meer goed. Het was al een keer eerder gebeurd. Daarna is het alleen maar beter geworden. Een mevrouw heeft mij een hoop dingen uitgelegd.” (MEE)

“Ik was het zo zat. Ik ben naar Bureau Jeugdzorg gestapt en heb gezegd mevrouw, ik ben m’n leven zo zat op deze manier. Ik wil hulp van een vrouwelijke eh ambulante. Ik wil graag iemand spreken. En vanaf dat moment heb ik m’n verhaal op tafel gelegd en ja, zo is het eigenlijk gekomen allemaal.” (BJZ)

De herinneringen aan de eerste keer zijn over het algemeen vaag. Veel respondenten kunnen zich niet meer voor de geest halen wat ze toen dachten en voelden. Ze kunnen zich wel vaak nog (voor)namen van de hulpverleners herinneren, maar niet meer omschrijven wat ze vonden van het eerste contact. Sommigen hebben wel positieve of juist negatieve herinneringen.

Een viertal ervaringen van jongeren:

“Het is al een tijdje geleden. Ik heb een slecht geheugen. Ik onthoud niet zoveel. De naam van de eerste hulpverleenster weet ik nog wel. Zij is de enige die me goed geholpen heeft. Zij deed echt heel veel voor ons en dat kennen we van die anderen niet. Dus het is absoluut geen eh ... geen vervelende ervaring geweest de eerste keer. Zij was gewoon de beste van ... diegenen die we allemaal hebben gehad.” (BJZ)

“De eerste keer was kut. Ze wilden me ergens anders plaatsen en dat wilde ik niet. Ze hadden me gewoon naar m’n pa moeten sturen. Ik vond hen zeikstralen.” (BJZ)

“De eerste keer was gewoon een ontmoeting met iemand die ik nog nooit had gezien. Die kwam op school en die ging gewoon een gesprek houden. Ook allemaal informatie wat ze deden.” (MEE)

“Ik kan me wel herinneren wat ik op dat moment dacht, maar wat ik wou weten, nee. Ik dacht hoe goed kunnen ze mij hier helpen. Je loopt daar naar binnen en denk je van nou, ik hoop dat me kunnen helpen en je hebt ook het idee dat ze me kunnen helpen.” (BJZ)

3.5 Tevredenheid over MEE en bureau Jeugdzorg

De tevredenheid over MEE en het bureau Jeugdzorg, wordt bepaald door de ervaringen die de jongeren hebben opgedaan met de hulpverleners van de betreffende organisaties. Jongeren noemen vrijwel geen andere aspecten. Wie wil

weten in hoeverre zij tevreden zijn over MEE en bureau Jeugdzorg, dient te kijken naar hun beoordeling van de hulpverleners.

Tijdens de interviews is de jongeren gevraagd de hulpverlener(s) een rapportcijfer te geven. Een paar jongeren vonden dit moeilijk, maar kwamen wel tot een antwoord.

De cijfers die gegeven worden variëren tussen de 2 en de 10. Van de 13 cijfers die gegeven worden, zijn er vijf een onvoldoende. Gemiddeld wordt een 6,7 gegeven. De tevredenheid over de hulpverleners van MEE en het bureau jeugdzorg verschilt sterk. De hulpverleners van bureau Jeugdzorg krijgen gemiddeld een 4,5. De MEE-hulpverleners krijgen gemiddeld een 7,7.

De rapportcijfers voor de hulpverleners van BJZ lopen meer uiteen dan die voor MEE. Over bureau Jeugdzorg is men of heel tevreden (max: 9) of juist erg ontevreden (min: 2). Nagenoeg alle hulpverleners van MEE krijgen minstens een voldoende (min: 5,5; max: 10).

Positief worden gewaardeerd: goed uitleggen van moeilijke woorden, steeds dezelfde hulpverlener hebben, naar de jongeren thuis komen. De meeste jongeren houden er namelijk niet van om naar een kantoor te moeten. De ideale manier van hulp is voor veel jongeren een gesprek thuis. Uit de interviews komt naar voren dat MEE dit vaker doet dan BJZ. Hier wordt MEE om gewaardeerd. Telefoneren is minder favoriet, schriftelijke correspondentie al helemaal niet.

“Sommigen zijn heel zakelijk en blijven alleen op hun kantoor zitten. Dan heb ik meestal het idee dat alle muren op me af komen. Dat gevoel heb ik dan.” (BJZ)

“Er is ééntje die is er echt goed in. Ze doet leuke dingen. Ze komt hier op bezoek. Ze is gewoon wat lossier dan de hulpverlening zelf. Je doet leuke dingen, dus dan word je wat lossier. Dan kan je ook beter praten met mensen.” (MEE)

“Er komt elke dag iemand hierheen. Dan gaan we meestal in de tuin zitten of hier. Dan gaan we praten. Dat is wel prettig. Ik heb eigenlijk geen zin om elke keer helemaal daarheen te gaan.” (MEE)

“Ze legt wel goed uit. Dan krijg ik weer een brief met allemaal gekke woorden die ik niet begrijp. Dan legt ze het uit.” (MEE)

Ontevreden zijn sommige jongeren over: betuttelend gedrag, als klein kind behandeld worden, niet kunnen luisteren, afspraken niet nakomen, veel wisselingen (ook door ziekte en zwangerschapsverlof en dergelijke) en de associatie met gehandicapt, zielig en ziek.

“We hebben al een stuk of zes mensen gehad. Het enige dat ze doen is een beetje praten, meer doen ze niet. Het helpt ook niet. Het lijkt net alsof je er voor Jan Doedel naar toe moet.” (BJZ)

“Nou, dan komt ze naar mij toe en dan gaan we een gesprek aan en dan zit ik me helemaal op te vreten en dan irriteer ik me. Gewoon aan het feit dat ze niks voor mij regelt of doet.” (MEE)

“Ze gaan soms kinderachtig met je om. Je hebt het niet tegen een vierjarig kleutertje.” (BJZ)

“Het slechtste vind ik dat ze niet naar me luisteren als ik m’n eigen mening geef.” (BJZ)

“De meeste hulpverleners die ik heb gehad stoppen op een gegeven moment. Ik vind het niet erg want ik krijg toch wel een nieuwe begeleider of begeleidster. Maar het is rot. Als je heel je verhaal kwijt moet aan iemand. Met kinderen met problemen is het zo moeilijk om vertrouwen op te bouwen. Dan leg je je verhaal bij iemand neer en dan is die gelijk binnen de kortste keren weg.” (BJZ)

“Ze komen niet altijd hun beloftes na. Ze geven niet altijd goede tips. En je krijgt iedere keer weer een ander persoon. Dan ben je eindelijk aan een persoon gewend en dan krijg je weer een nieuwe persoon. Dat vind ik niks.” (BJZ)

Sommige jongeren durven niet aan te geven dat ze eigenlijk een andere hulpverlener willen hebben.

“Ik durf niet te zeggen dat ik een ander wil. Dat komt toch hard aan voor haar, zeg maar. En dan gaan zij ook weer zitten denken van: ‘ja, wat doe ik verkeerd.’ En dan krijg ik weer allemaal van die gesprekken waar ik geen zin in heb.” (MEE)

Soms is men terugkijkend meer tevreden dan op het moment zelf:

“Ik had het gevoel dat ze moedertje over me wilde spelen. Zij wist alles veel beter. Achteraf heeft ze wel gelijk gehad hoor.” (BJZ)

Al zijn de jongeren over het algemeen goed te spreken over MEE, er kleeft ook een nadeel aan de organisatie. MEE wordt geassocieerd met gehandicapt en ziek en dat wordt niet echt gewaardeerd. Dat blijkt ook uit het volgende citaat.

“Of er staat ineens gehandicapt in een brief. Ik ben helemaal niet gehandicapt. Dan denk ik gelijk aan een rolstoel. Ze heeft al aan MEE gevraagd of ze niet een ander woord kunnen verzinnen. Ik zou regelen dat MEE ook iets is voor normale kinderen. Niet alleen voor echt gehandicapte kinderen. Ik had het liefst ook bij gewone kinderen gezeten.” (MEE)

Om te zien in hoeverre hun ‘eigen’ hulpverlener(s) voldoen aan het beeld van een goede hulpverlener voldoen, zijn aan de jongeren acht stellingen voorgelegd. Deze stellingen zijn ontleend aan ander WESP-onderzoek naar de kwaliteitscriteria van jongeren over hulpverlening (van Beek, 2002; 2004b).

De jongeren konden de stellingen met ‘ja’, ‘een beetje’ of ‘nee’ beantwoorden.

In totaal zijn 10 jongeren geïnterviewd. Drie van hen hebben zowel ervaring met MEE als met bureau Jeugdzorg; er zijn dus 13 ervaringen. Bij de reacties op de

stellingen hebben de jongeren het over 11 van deze 13 ervaringen gehad. Van 2 ervaringen zijn geen gegevens.

De hulpverlener heeft genoeg tijd voor mij:

	Ja	Een beetje	Nee
BJZ	1	1	2
MEE	4	1	2
<i>Totaal</i>	5	2	4

De hulpverlener luistert goed naar mij:

	Ja	Een beetje	Nee
BJZ	1	1	2
MEE	5	1	1
<i>Totaal</i>	6	2	3

De hulpverlener neemt mij serieus:

	Ja	Een beetje	Nee
BJZ	0	3	1
MEE	6	0	1
<i>Totaal</i>	6	3	2

De hulpverlener is goed te bereiken:

	Ja	Een beetje	Nee
BJZ	0	0	4
MEE	3	2	2
<i>Totaal</i>	3	2	6

De hulpverlener gebruikt woorden die ik begrijp:

	Ja	Een beetje	Nee
BJZ	0	2	2
MEE	3	3	1
<i>Totaal</i>	3	5	3

De hulpverlener vraagt mij wat ik wil:

	Ja	Een beetje	Nee
BJZ	1	1	2
MEE	5	1	1
<i>Totaal</i>	6	2	3

De hulpverlener geeft mij informatie over wat er allemaal aan hulp nodig is:

	Ja	Een beetje	Nee
BJZ	1	1	2
MEE	5	2	0
<i>Totaal</i>	6	3	2

De hulpverlener geeft advies waar ik iets aan heb:

	Ja	Een beetje	Nee

BJZ	0	2	2
MEE	3	3	1
Totaal	3	5	3

3.6 Een goede hulpverlener

Uit de voorgaande paragraaf is al veel op te maken over de wensen van jongeren ten aanzien van een hulpverlener. In deze paragraaf wordt op een rij gezet aan welke criteria een hulpverlener volgens de jongeren zou moeten voldoen.

Goede hulpverleners zijn hulpverleners die:

- rustig zijn;
- vrolijk zijn;
- duidelijk zijn;
- goed kunnen uitleggen;
- tijd voor je hebben;
- luisteren;
- niet kwaad worden;
- vertrouwen geven;
- niet afstandelijk en arrogant zijn;
- tips geven;
- ook buiten de muren van het kantoor komen;
- dingen voordoen;
- hun uiterste best voor je doen;
- goed met je kunnen praten;
- begrip voor je hebben;
- snappen waarover je praat;
- aansluiten bij je belevingswereld en interesses;
- afspraken nakomen.

“Dat ze dingen heel rustig aan doen. Zeg maar zoals nu. Rustige vragen, rustig doornemen. Want op school heb ik er verschillende gehad. Die hadden gewoon zo'n lijstje. Dan hadden ze binnen vijftientig minuten alles al gevraagd aan me. Dat vind ik eigenlijk niet kunnen hoor. Je zegt dingen, maar eigenlijk niet. Oh, volgende vraag! Je hebt amper de tijd om het eventjes rustig door te nemen.”

“Dat ze een beetje begrijpen wat er aan de hand is in de wereld. Ook met muziek en kleding. Ik ga vaak naar Taurus. Een kledingwinkel. Of Coolcat. Dus wanneer ik over Taurus praat, ze niet denken 'ik ken alleen V & D.'”

3.7 Betrokkenheid ouders

De jongeren vinden dat er door de hulpverlening meer aandacht aan hun ouders besteed zou moeten worden. Dat wil echter niet zeggen dat de jongeren vinden dat hun ouders altijd bij de gesprekken die zij hebben aanwezig zouden moeten zijn. Een kleine meerderheid wil de ouders er niet bij hebben als zij een gesprek met een

hulpverlener hebben. Zes jongeren willen hun ouders er liever niet bij, drie wel en één respondent maakt het niet uit.

“Ik ben nu negentien dus ik moet het gewoon alleen kunnen. Om het gewoon alleen te proberen. Ik kan niet elke keer iedereen meeslepen.” (MEE)

“Ik vind het het fijnst zonder mijn ouders. Want één keer zaten m'n ouders erbij. En als ik dan wat vertelde dan gingen ze er doorheen praten van ‘dat is helemaal niet zo. Het zit anders. Het zit niet zo.’ Dan waren zij meer aan het praten en ik niet. Dus dat ging gewoon niet goed.” (MEE)

“Ik wil graag toch mijn ouders erbij. Want als ik het zelf niet weet, dan kunnen zij het zeggen. Zeggen wat ik zelf moeilijk vind.” (MEE)

“Nou, het liefst had ik al die gesprekken wel samen met mijn moeder gehad. Want alleen kan ik niets tegen haar (= de hulpverleenster, red.) zeggen. Ik kan er wel op ingaan, maar ze trekt zich toch niets aan van mij.” (MEE).

“Als het alleen om mij zou gaan, dan ga ik liever alleen. Maar als het over mijn moeder en mij zou gaan, dan zou ik haar er gerust bij willen hebben.” (BJZ)

4. Ouders over (de toegang tot) de jeugdzorg

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de interviews met ouders weergegeven. Er is met 19 ouders gesproken, twee maal met een ouderpaar. Met hen zijn in totaal 17 vragenlijsten ingevuld. Deze 19 respondenten zijn ouder van 50 kinderen, waarvan er 28 een licht verstandelijke handicap hebben.

De interviews bestonden uit een open deel en een enquête met gesloten antwoordcategorieën. In dit hoofdstuk wordt in grote lijnen de thematische volgorde van de vragenlijst aangehouden.

4.1 Beeldvorming

In deze paragraaf gaat het om het beeld dat de ouders hebben van respectievelijk MEE en bureau Jeugdzorg. Waarvoor denken zij dat deze organisaties zijn?

4.1.1 Beeld van MEE

Algemeen

De ouders hebben een verschillend beeld van de organisatie, maar een aantal kenmerken is toch wel dominant. Ze kennen en herkennen MEE als een organisatie voor kinderen die moeilijk leren. De medewerkers van MEE geven adviezen en begeleiden kinderen die moeilijk leren. Slechts een enkeling neemt daarbij het woord ‘gehandicapt’ in de mond.

Meerdere malen wordt de verwijfsfunctie van MEE genoemd; MEE kent de wegen en kan ervoor zorgen dat je de goede voorzieningen krijgt.

Wat is MEE voor organisatie is volgens ouders:

- ze geven hulp;
- een organisatie voor kinderen die langzaam leren;
- waar je terecht kan wanneer er problemen zijn met kinderen in de breedste zin van het woord;
- om te helpen met kinderen als je met moeilijkheden zit;
- ze komen met adviezen;
- ze geven hulp bij bezoekenregeling;
- als je problemen hebt met opvoedkundige of maatschappelijke vraagstukken;
- voor kinderen met een handicap;
- als ouders machteloos zijn kunnen zij een deur aanwijzen waar je heen kunt;
- ze helpen je met allerlei instanties te raadplegen;
- ze brengen je in contact met instanties waar je zelf niet aan denkt of niet gemakkelijk bij komt;
- een prettige organisatie waar wij veel met vragen terecht kunnen over gedragsproblemen;
- ze helpen met werk en woning of iets om te gaan leren;
- ze geven begeleiding thuis.

Wat MEE doet voor ouders

Op de vraag wat MEE doet voor ouders van kinderen die moeilijk leren, antwoorden 2 respondenten ‘weinig tot niets’. Anderen beschrijven welke hulp zij zelf van MEE hebben gehad. Zij noemen het feit dat MEE dingen voor hen heeft geregeld en hen de weg heeft gewezen. Daarbij valt op dat veel van de ouders het meedenken en steunen van de MEE-medewerkers benoemen.

“Oplossingen zoeken voor ouders die vastgelopen zijn – met name verwijzen ze je naar andere instanties. Als voor hen de hulpverlening stopt, dan zeggen ze welke wegen je dan kunt bewandelen.”

“Ze zoeken naar de oorzaak van de problemen, soms met de ouders.”

“Meehelpen, nadenken over problemen bij de opvoeding van onze kinderen die een achterstand hebben. Wij weten vaak niet in hoeverre ze ondeugend zijn of dat het gewoon bij de leeftijd hoort of bij hun achterstand.”

“Ze helpen mij als het niet goed gaat.”

Een van de ouders heeft het idee dat de steun terugloopt en betreurt dat:

“Daar hebben we veel steun aan. Ik heb alleen het idee dat het minder wordt. Vroeger hadden we om de maand contact. Nu heb ik al 3 tot 4 maanden niets gehoord.”

Wat doet MEE voor kinderen die moeilijk leren?

Ook op de vraag wat MEE doet voor kinderen die moeilijk leren, zijn de antwoorden divers. Meest wordt sociale vaardigheidstraining genoemd, het feit dat MEE thuis hulp geeft (huisbezoeken) en de contacten die MEE met de school van de kinderen legt en onderhoudt.

Sommige respondenten wijzen op de contacten die de MEE-medewerkers zelf met de kinderen hebben:

“De oudsten hebben zelfstandig contact met MEE. Voor de jongste twee voornamelijk ons adviseren. Ze maken video-opnames over bijvoorbeeld een doe-activiteit. Dan wordt goed besproken wat wel en niet mag/kan.”

De meesten leggen meer de nadruk op de dingen die MEE voor de kinderen doet:

“Aanmelden bij de juiste specialistische instanties. Ze hebben zelf ook ambulante werkers.”

“Ik ben heel fijn geholpen door consulente MEE. Die heeft me verwezen naar het MKD, dat was wel goed ja.”

“Zorgen dat ze naar een geschikte school gaan. Tenminste dat ze mee zoeken, dat leerlingen niet zo op hun tenen lopen en het leren gemakkelijker gaat.”

“Ze hebben in de loop der tijd al zoveel gedaan! Ze hebben testen en plaatsing in een internaat en gastgezinnen geregeld. Ook vakanties (doedagen). Daar had ze veel aan.”

Sommigen plaatsen kanttekeningen. Volgens hen zou MEE meer kunnen doen voor kinderen die moeilijk leren:

“Niet zoveel. Het is meer voor kinderen die een bepaald gedrag vertonen thuis en die door de ouders niet te handhaven zijn. Qua moeilijk leren doen ze niks mee.”

“Het is erg afhankelijk van de hulpverlener. Er is niet genoeg samenwerking met ouders, kinderen en hulpverleners.”

Folder

De interviewers hebben de ouders de algemene folder van MEE laten zien. Zes van de 17 respondenten hebben de folder ‘MEE. Persoonlijk adviseur voor mensen met een beperking’ wel eens gezien. De helft van hen heeft de folder niet gelezen.

Enkele reacties op het tonen van de folder:

“Wel overzichtelijk”

“Het kan wel zijn dat ik ze gehad heb, maar weggelegd. We hebben zoveel andere dingen aan ons hoofd.”

“We krijgen wel eens wat thuis, maar geen folders. MEE is sinds kort ook een heel andere weg ingeslagen qua werkwijze, ben ik ook niet over te spreken.”

“Doorgekeken in verband met adressen en telefoonnummers.”

“Het zijn prachtige teksten. Het ziet er professioneel uit hoor.”

4.1.2 Beeld van bureau Jeugdzorg

Algemeen

Ouders associëren het bureau Jeugdzorg niet speciaal met kinderen met een handicap. Als zij al een doelgroep noemen, hebben zij het meer over ‘ontspoorde’ jongeren en denken zij aan zware problematiek en uithuisplaatsing. Andere ouders hebben een meer algemeen beeld voor ogen. Zij zien het bureau Jeugdzorg als een brede organisatie waar je allerlei hulpvormen kunt krijgen.

Wat bureau Jeugdzorg voor organisatie is, volgens ouders:

- ambulante jeugdhulpverlening;
- allerlei hulpvormen;
- video home training;
- een organisatie om jongeren weer op het goede spoor te krijgen en jongeren te begeleiden;

- een dienstverlenende organisatie die hulp biedt aan ouders, ondersteuning en begeleiding;
- net zoiets als MEE maar dan voor kinderen die op een gewoon niveau leren;
- uithuisplaatsing, voogdij;
- ik zou het niet weten, jeugdzorg is toch van de RIAGG?;
- voor ontspoorde jongeren.

Ouders

Op de vraag wat het bureau Jeugdzorg doet voor ouders, antwoorden vier respondenten ‘niets’ of ‘niet veel’. Deze respondenten voegen er aan toe dat bureau Jeugdzorg niet voor ouders is.

“Mijn ervaring is: totaal niets.”

Anderen hebben daar een ander idee over. Zij vertellen, meest uit ervaring, wat bureau Jeugdzorg voor ouders kan betekenen:

“Ze vertelden hoe het moest; zij zoeken een oplossing voor het probleem dat je hebt”

“Alleen maar een stuk ondersteuning, maar daar zijn we nooit op doorgegaan. Ik weet niet precies wat ’t allemaal inhoudt.”

“Ze zijn indicatiestellers. Ze verwijzen veel. Ze denken mee met ouders.”

“Ze geven advies over de omgang met kinderen.”

Kinderen

Dat ouders het bureau Jeugdzorg niet associëren met kinderen met een (licht) verstandelijke handicap, blijkt ook uit de antwoorden op de vraag: Wat doet BJZ voor kinderen die moeilijk leren?

“Weinig denk ik. De problemen waarvoor de kinderen contact met BJZ hebben niet te maken met leren.”

Over het contact tussen de hulpverlener van bureau Jeugdzorg met de kinderen zelf, vertellen de ouders niets. Wat zij wel benoemen dat het bureau Jeugdzorg voor de kinderen doet, zit vooral in de hoek van de onderzoek en advies:

“ De juiste zorg zoeken”

“ Ze trachten de gepaste hulp te vinden door eerst te onderzoeken en mee te denken.”

“Ze zeggen wel eens wat, ze geven tips. Verder doen ze niets.”

“Ze doen testen.”

Folder

De interviewers hebben de ouders de folder die bureau Jeugdzorg Zuid-Holland Zuid gebruikt laten zien. Geen van de respondenten heeft de folder ‘Problemen met uw kind? Ga er eens mee naar bureau Jeugdzorg’ eerder gezien.

Een van de ouders zegt:

“Ik ken de folder niet, maar ik had hem wel graag gehad. Dat je informatie hebt. Dat vind ik wel terecht, dat je weet wat je kan verwachten.”

4.2 Wat ouders het meest belangrijk vinden

In het open deel van het interview is ouders een 11-tal kaarten voorgelegd met daarop 10 onderwerpen waarvan uit ander onderzoek bekend is dat ouders die vaak belangrijk vinden. De elfde kaart bevatte, hetgeen betekende dat ouders ook over een vrije keuze onderwerp konden praten als zij dat wilden. Hiervan is geen gebruik gemaakt. De ouders is gevraagd die onderwerpen te kiezen die zij erg belangrijk vinden en waarover zij hun mening en ervaring willen vertellen.

Vervolgens zijn de onderwerpen een voor een besproken. De interviewer heeft zoveel mogelijk doorgevraagd op wat de ouder te berde bracht.

Als we het aantal keren dat een onderwerp gekozen is en het aantal keren dat een onderwerp als eerste, tweede of derde gekozen werd in beschouwing nemen, komen we tot de volgende top tien. Deze top tien geeft weliswaar een indicatie, maar is niet alleszeggend. Meerdere keren kwamen in de ervaringen van een ouder tijdens het gekozen onderwerp A, ook aspecten van onderwerp C of Z aan de orde.

In aflopende volgorde van belangrijkheid:

1. Het vinden van goede hulp;
2. Hoe de hulpverlener met mijn kind omgaat;
3. Hoe de hulpverlener met mij omgaat;
4. De deskundigheid van de hulpverlener;
5. Samenwerking tussen hulpverlening en school;
6. Invloed op de hulp die je krijgt;
7. Samenwerking hulpverleners verschillende organisaties;
8. Steun van bekenden;
9. Het eerste contact met de hulpverlener;
10. Informatie die je krijgt.

Het belangrijkste worden dus gevonden: het vinden van goede hulp, hoe de hulpverlener met mijn kind en met de ouder omgaat. De ouders vinden het ook belangrijk dat de hulpverlener deskundig is.

Samenwerking met school of andere hulpverlenende instanties scoort als los item gemiddeld, maar blijkt in de gesprekken toch heel vaak aan de orde te komen. Hetzelfde geldt voor samenwerking tussen hulpverleners van verschillende organisaties. Dit speelt bijvoorbeeld ook een rol in het vinden van goede hulp.

Het vinden van goede hulp

Het vinden van goede hulp is voor ouders hét belangrijkste punt. Uit de interviews komt duidelijk naar voren dat de meeste ouders hier niet zo tevreden over zijn. Ze

hebben het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Ook wordt regelmatig gemeld dat de hulpverlenende instanties niet goed samenwerken. In de interviews beschrijven de ouders de lijdensweg die zij vaak hebben doorlopen voor ze op de goede plaats (school, hulp) terechtkwamen.

“Ze waren al van school af en toen is pas ontdekt dat ze moeite hadden met leren. Als het eerder ontdekt was, dan had er eerder hulp op gezet kunnen worden.”

Ouders hebben vaak al langer door dat het niet goed gaat met hun kind, maar weten dan niet waar ze heen moeten. De school is dan nog de meest voor de hand liggende plaats, maar sommige ouders vinden dat de school het probleem niet zo serieus heeft genomen. Via veel omwegen komt men dan uiteindelijk bij het bureau Jeugdzorg of MEE terecht. Dan volgt soms een lange wachttijd.

“We hebben een hele voorgeschiedenis. Eigenlijk vanaf de geboorte al. Een enorme zoektocht. Je zit met grote vraagtekens. Wat is er met mijn kind aan de hand?”

“We hebben ons steeds moeten verdedigen, praten als brugman en dan kom je uiteindelijk op een wachtlijst. Dan duurt het ook weer maanden.” (BJZ)

Sommige ouders hopen bij aanmelding eigenlijk dat ze concrete handvatten aangeraakt krijgen om met hun kind om te gaan:

“Vertel me nu eens welke stekker los zit, zodat ik weet hoe ik met haar om kan gaan.”

Voor het vinden van goede hulp is volgens sommige ouders mondigheid noodzakelijk:

“Je moet mondig zijn en een gezond stukje wantrouwen hebben wanneer je te maken krijgt met bureau Jeugdzorg.”

“Je laat je dingen aanpraten, omdat je niet sterk in je schoenen staat. Tot je zelf stevig in je schoenen staat, dan zeg je: ho!”

“Ik heb het geluk gehad dat ik wel wist aan welke bellen ik moest trekken. Maar als je het niet weet, dan ben je aan de goden overgeleverd!”

Wat is er nodig om ervoor te zorgen dat de zoektocht eerder tot resultaat leidt? Ouders noemen onder andere: beter luisteren naar wat de ouders aan informatie geven, niet zo lang moeten wachten op hulp, betere samenwerking tussen hulpverleners en hulpverlening-school en meer informatie op school over hulpmogelijkheden.

Ouders steken ook de hand in eigen boezem en vinden dat zij zelf ook een en ander kunnen doen. Duidelijker aangeven waar ze het wel en niet mee eens zijn, aangeven waarover zij het echt niet willen hebben en ervoor zorgen dat het dan gerespecteerd wordt, serieus ingaan op de suggesties van hulpverleners en hun tips –mits realistisch- uitproberen op het kind.

“Ze kwamen met de suggestie van een beloningssysteem. Dat werkte inderdaad alleen zolang hij ook een beloning kreeg. Die moest ook steeds groter worden. En als ze dan 18 is, moet ik dan 100 gulden geven of zo? Die adviezen werken dus niet.”

Hoe de hulpverlening met mijn kind omgaat

Tweede belangrijke item is hoe de hulpverlener met mijn kind omgaat. Bij dit punt vinden ouders het allereerst vervelend dat er steeds andere hulpverleners zijn. Ook is men niet echt tevreden over hoe er met de kinderen wordt omgegaan. Zij noemen voorbeelden van hulpverleners die niet goed in staat zijn om met de kinderen te communiceren. Hulpverleners doen wel meelevend en begripvol, maar komen niet echt in contact met het kind.

“Ze moeten iemand vinden die hem echt kan begeleiden, echt tot hem doordringt. Nu praten ze alleen maar en verandert er niets.”

Eén respondent vindt dat er in de duur van de hulpverlening te weinig rekening wordt gehouden met het feit dat haar kind gehandicapt is. Zij pleit daarom voor het (veel) langer begeleiden van deze jongeren:

“Mijn kind is met 18 niet volwassen. Juist voor die doelgroep moeten ze het langer in stand houden. Wettelijk kunnen we niets meer, maar de periode moet veel langer. Tot 24 jaar of zo. Daarna moet er nog over gewaakt worden door deze of gene. Ze hebben tenslotte een handicap.”

Hoe de hulpverlener met de ouder omgaat

Veel respondenten maken melding van situaties waarin zij zich niet serieus genomen voelen door de hulpverlener. Ze hebben het idee dat ze niet op de hoogte worden gehouden. De hulpverleners zijn moeilijk te bereiken. De snelle wisseling van hulpverleners, het gebrek aan tijd en het tekort aan hulpverleners worden als oorzaken genoemd. Maar ook het gebrek aan ervaring, desinteresse en bureaucratie kunnen een rol spelen (zie ook hierna bij de deskundigheid van de hulpverlener). Belangrijk is ook dat er goed naar de suggesties van ouders wordt geluisterd. De ouders snappen wel dat een hulpverlener er soms anders tegenaan kijkt, maar dan moet wel duidelijk worden waarom. Ook merkt een enkele ouder dat hulpverleners vrij automatisch de problemen van het kind op de ouders projecteren of de ouders veroordelen.

“Er was afgesproken dat er regelmatig contact zou zijn, maar dat gebeurt niet.” (BJZ)

“Ze hebben te weinig tijd en er zijn te weinig hulpverleners” (BJZ)

“Het is elke keer weer hetzelfde verhaal, het schiet niet op. Ik denk dat we er al acht gehad hebben” (BJZ)

“Op momenten dat je ze echt nodig hebt zijn ze er niet. Dan krijg je vervanging.” (BJZ)

“De gesprekken zijn heel intensief en ook wel vermoeiend. Maar je krijgt veel te horen waar we weer geruime tijd mee vooruit kunnen. Er wordt goed naar ons geluisterd wat wij ermee kunnen doen.” (MEE)

“Als wij zelf tips hebben, bekijken zij die ook vanuit hun standpunt. Zo van: ik vind ’t goed, maar.... “ (MEE)

“De hulpverleners zouden er niet vanuit moeten gaan dat ouders dezelfde problemen hebben als het kind.” (MEE)

“Een luisterend oor en respect voor de ouders in plaats van hen te veroordelen.”

De deskundigheid van de hulpverleners

Sommige ondervraagden vinden de hulpverleners te jong en te onervaren. Ze hebben geen overzicht of kennen de wegen onvoldoende. Ouders hebben behoefte aan iemand die kennis van zaken heeft en hen van repliek kan dienen.

“Ik vind dat de hulpverleners te jong zijn, ze hebben veel te weinig ervaring. De meesten zijn tussen de 20 en 30 jaar. Wat hebben die nu voor ervaring.” (BJZ)

“Het moet iemand zijn die de jongens kan doorgronden.” (BJZ)

“Het opleidingsniveau van de hulpverlener vind ik erg belangrijk. In hoeverre zijn onze vragen omtrent onze kinderen goed?” (MEE)

“Er wordt heel veel voor ons gedaan. Wij doen zelf ook heel. Hulpverleners hebben ook maar één paar handen. Wij ook. Zij hebben heel veel “tools” om hulp te kunnen verlenen. Meer tijd zou fijn zijn.” (MEE)

“Wij zijn de ouders, maar je verwacht toch wel van zo’n professionele organisatie dat zij de wegen kennen waar wel mogelijkheden zijn. Tot op heden is dat niet gebleken en dat is wel jammer.” (MEE)

Een goede hulpverlener gebruikt geen woorden die de cliënten niet begrijpen of legt die uit:

“Bij een onderzoek hoor je van die termen en die kan de hulpverlener goed uitleggen of folders voor geven. De hulpverlener praat op mijn niveau en legt goed uit.” (MEE)

“Er wordt te weinig gecheckt of ouders begrepen hebben wat er besproken wordt.” (MEE)

“Soms is het juridische taal, dat begrijp je soms echt niet.” (MEE)

Samenwerking school-hulpverlening

Een betere samenwerking tussen school en hulpverlening wordt door meerdere ouders bepleit en komt regelmatig terug in de interviews:

“Mijn kind zat op school met allemaal mongolen, autisten en schizofrenen. Hij leerde te weinig, hij zei ook: ‘ ik ben toch geen mongool.’ Ik ben zo blij dat MEE toen een IQ-test heeft gedaan. Nu gaat hij naar het beroepsonderwijs.”

“MEE moet echt iets met de scholen doen, want zo kan je niet met deze kinderen omgaan. Mijn kind kreeg geen kans en werd klein en dom gehouden op de zmlk waar hij niet hoorde.”

“Samenwerking tussen hulpverlening en school is voor ons van heel wezenlijk belang. De jongste is vijf maanden niet naar school geweest. Dat kwam door zijn verlatingsangst. Het was heel belangrijk dat de hulpverlener daarvan op de hoogte was, zodat hij daar op in kon spelen en met ons kon kijken naar de oplossingen.”

4.3 Oudercriteria en tevredenheid over MEE en bureau Jeugdzorg

In deze paragraaf gaat het zowel over de kwaliteitscriteria die ouders van belang vinden, als om de tevredenheid over MEE en het bureau Jeugdzorg. In een enquête is ouders eerst gevraagd hoeveel belang ze aan een bepaald criterium hechten. De criteria zijn ontleend aan ander onderzoek waarin aan een minder specifieke groep ouders gevraagd is naar zaken die zij het meest belangrijk vinden bij de beoordeling van de hulp (van Beek, 2002 en 2004b).

Nadat ouders verteld hebben van welk belang zij een bepaald onderwerp vinden, is hen door de interviewers gevraagd in hoeverre ze op dit punt tevreden zijn over bureau Jeugdzorg en MEE.

De enquête bestond uit drie onderdelen:

1. vragen over het zoeken en krijgen van hulp (4.3.1)
2. vragen over de hulpverlener; (4.3.2)
3. vragen over de organisatie die hulp geeft. (4.3.3)

Om de samenhang tussen het belang van een criterium en de mate van tevredenheid zichtbaar te maken, is ervoor gekozen om de resultaten van de enquête per vraag in tabellen weer te geven. Aan het eind van elke subparagraaf staan conclusies beschreven.

4.3.1 Zoeken en krijgen van hulp

Het eerste deel van de enquête omvat 13 vragen over de ervaring van ouders in het zoeken en vinden van hulp. Eerst is hen gevraagd welk belang ze aan een item hechten, daarna in hoeverre ze op dat punt tevreden zijn over het bureau Jeugdzorg en MEE.

1 **Bepalen welke hulp er gegeven wordt**

Dat ik kan bepalen welke hulp er gegeven wordt, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje	Weet	Onbekend	Totaal
------------	-----------------	--------	------	----------	--------

'Je zit met grote vraagtekens'

		belangrijk	niet		
16	0	1	0	0	17

Ik kan bij ... bepalen wat voor hulp er wordt gegeven

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	0	5	3	0	0	8
MEE	6	2	2	1	0	11
<i>Totaal</i>	6	7	5	1	0	19

2 *Bepalen op welke manier er hulp gegeven wordt*

Dat ik kan bepalen op welke manier er hulp gegeven wordt, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
15	0	2	0	0	17

Ik kan bij ... bepalen op welke manier er hulp gegeven wordt

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	1	6	1	0	0	8
MEE	5	4	2	0	0	11
<i>Totaal</i>	6	10	3	0	0	19

3 *Vroeg hulp*

Dat er zo vroeg mogelijk hulp komt, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

In mijn geval werd er door ... zo vroeg mogelijk hulp gegeven

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	1	4	1	2	0	8
MEE	7	4	0	0	0	11
<i>Totaal</i>	8	8	1	2	0	19

4 *Aansluiten*

Dat de hulpverlening aansluit bij wat ik zelf wil veranderen, vind ik

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
15	2	0	0	0	17

De hulpverlening van ... sluit aan bij wat ik zelf wil veranderen

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	1	2	5	0	0	8
MEE	6	2	3	0	0	11
<i>Totaal</i>	7	4	8	0	0	19

5 *Leren zelf doen*

Dat ik niet afhankelijk word van hulp, maar leer het zelf te doen vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
12	2	3	0	0	17

...leert mij ook dingen zelf te doen

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	0	5	3	0	0	8
MEE	4	1	2	3	1	11
<i>Totaal</i>	<i>4</i>	<i>6</i>	<i>5</i>	<i>3</i>	<i>1</i>	<i>19</i>

6 *Steun andere ouders*

Dat ik steun krijg van ouders die hetzelfde meemaken, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
10	3	3	1	0	17

... brengt mij in contact met ouders die hetzelfde meemaken of hebben gemaakt

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	1	7	0	0	0	8
MEE	0	9	1	1	0	11
<i>Totaal</i>	<i>1</i>	<i>16</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>19</i>

7 *Informatie over mogelijkheden*

Dat ik goede informatie krijg over wat er aan hulp mogelijk is, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

... geeft mij voldoende informatie over wat er allemaal aan hulp mogelijk is

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	1	5	2	0	0	8
MEE	5	2	3	0	0	11
<i>Totaal</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>5</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>19</i>

8 *Informatie over kind*

Dat ik goede informatie krijg over wat er met mijn kind gebeurt, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

Ik krijg bij ... voldoende informatie over wat er met mijn kind gebeurt

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	1	4	1	1	1	8
MEE	6	2	2	0	1	11
<i>Totaal</i>	<i>7</i>	<i>6</i>	<i>3</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>19</i>

9 *Band met het kind*

Dat ik de band met mijn kind behoud, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
16	0	0	1	0	17

Bij de hulp die ik van ... krijg, blijft de band tussen mij en mijn kind behouden

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	5	2	0	0	1	8
MEE	8	1	0	1	1	11
<i>Totaal</i>	<i>13</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>19</i>

10 *Samenwerking hulpverleners*

Dat de verschillende hulpverleners samenwerken, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
15	0	1	0	1	17

De hulpverleners van ... werken goed samen met andere hulpverleners

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	5	2	0	0	1	8
MEE	8	1	0	1	1	11
<i>Totaal</i>	<i>13</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>19</i>

11 *Steun van bekenden*

Dat ik steun krijg van bekenden, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
13	3	0	0	1	17

... werkt er aan mee dat ik steun krijg van bekenden

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	0	7	0	0	1	8
MEE	1	8	1	0	1	11
<i>Totaal</i>	<i>1</i>	<i>15</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>19</i>

12 Hulpbehoefte ouder

Dat aan mij als ouder wordt gevraagd, wat ik nodig heb, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
14	1	1	0	1	17

... kijkt niet alleen naar mijn kind, maar vraagt ook aan mij als ouder wat ik nodig heb

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	2	5	0	0	1	8
MEE	4	3	2	0	2	11
<i>Totaal</i>	6	8	2	0	3	19

13 Gewoon leven

Dat er rekening gehouden wordt met alles dat ik nodig heb om gewoon te kunnen leven:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
14	2	0	0	1	17

... houdt rekening met alles dat ik nodig heb om gewoon te kunnen leven

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	2	5	0	0	1	8
MEE	4	3	2	0	2	11
<i>Totaal</i>	6	8	2	0	3	19

Conclusies:

- Alle items worden door de ouders van belang gevonden. Het minst scorende item wordt toch nog door meer dan de helft van de ouders belangrijk gevonden.
- Over de hele linie is de tevredenheid over MEE groter dan over bureau Jeugdzorg
- Een relatief groot verschil tussen MEE en bureau Jeugdzorg vinden we bij de mogelijkheid om te kunnen bepalen hoe en welke hulp er wordt gegeven, het zo vroeg mogelijk hulp krijgen en aansluiten bij wat ouders zelf willen veranderen.
- Verbeterpunten^b MEE: ouders in contact brengen met lotgenoten en meewerken aan dat ouders steun krijgen van bekenden
- Verbeterpunten¹ bureau Jeugdzorg: bepalen van ouders hoe en welke manier er hulp wordt gegeven, zo vroeg mogelijk hulp geven, ouders leren dingen zelf te doen, informatie over wat er aan hulp mogelijk is, informatie over wat er met mijn kind gebeurt, ouders in contact brengen met lotgenoten, meewerken aan dat ouders steun krijgen van bekenden, aan ouders vragen wat zij aan hulp nodig hebben en rekening houden met alles dat ouders nodig hebben om gewoon te kunnen leven.

^b Onderwerpen waar de helft of meer van de ouders niet tevreden over zijn

- Volgens de ouders wordt het bevorderen van steun in het sociale netwerk van de ouders of het in contact gebracht worden met lotgenoten, door beide organisaties niet gedaan. Hoewel dit niet bij alle ouders hoog op de prioriteitenlijst staat, vindt toch respectievelijk 76 % en 59 % van de ouders dit belangrijk.

4.3.2 Hulpverleners

Het tweede deel van de enquête omvat 14 vragen over hoe de ouders vinden dat hulpverleners met hen en hun kind omgaan. Eerst wordt hen gevraagd welk belang ze aan een item hechten, daarna in hoeverre ze op dat punt tevreden zijn over het bureau Jeugdzorg en MEE.

1 *Luisteren*

Dat een hulpverlener goed luistert, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

De hulpverleners van ... luisteren goed naar mij

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	5	3	0	0	0	8
MEE	7	0	3	1	0	11
<i>Totaal</i>	<i>12</i>	<i>3</i>	<i>3</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>19</i>

De hulpverleners van ... luisteren goed naar mijn kind

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	5	1	1	1	0	8
MEE	3	3	2	2	0	11
<i>Totaal</i>	<i>8</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>19</i>

2 *Serius nemen*

Dat een hulpverlener mij serieus neemt, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

De hulpverleners van ... nemen mij serieus

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	5	2	1	0	0	8
MEE	8	1	0	1	1	11
<i>Totaal</i>	<i>13</i>	<i>3</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>19</i>

De hulpverleners van ... nemen mijn kind serieus

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	4	2	2	0	0	8
MEE	8	3	0	0	0	11
<i>Totaal</i>	<i>12</i>	<i>5</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>19</i>

3 Adviezen

Dat een hulpverlener mij adviezen geeft waar ik wat aan heb, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

Ik vind dat de hulpverleners van ... adviezen geven waar ik wat aan heb

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	2	3	3	0	0	8
MEE	6	2	2	0	0	11
<i>Totaal</i>	<i>8</i>	<i>5</i>	<i>5</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>19</i>

4 Niet betuttelen

Dat een hulpverlener me niet betuttelt en doet alsof hij/zij alles beter weet, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
15	1	0	1	0	17

De hulpverleners van ... betuttelen mij niet, doen niet alsof ze alles beter weten

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	5	3	0	0	0	8
MEE	2	5	2	1	1	11
<i>Totaal</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>19</i>

5 Afspraken nakomen

Dat een hulpverlener zich houdt aan wat is afgesproken, vind ik...

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

Dat hulpverleners van ... zich houden aan wat is afgesproken

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	2	3	3	0	0	8
MEE	8	1	1	0	1	11
<i>Totaal</i>	<i>10</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>19</i>

6 Open en eerlijk zijn

Dat een hulpverlener open en eerlijk is, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

Ik vind de hulpverleners van ... open en eerlijk

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	4	3	0	1	0	8
MEE	8	0	2	0	1	11
<i>Totaal</i>	12	3	2	1	1	19

7 Gemak

Dat een hulpverlener me op mijn gemak stelt, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
16	1	0	0	0	17

De hulpverleners van ... stellen mij meestal op mijn gemak:

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	5	2	0	1	0	8
MEE	7	0	2	0	2	11
<i>Totaal</i>	12	2	2	1	2	19

8 Dingen regelen

Dat een hulpverlener dingen regelt die mijn kind en ik nodig hebben, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
15	0	2	0	0	17

De hulpverleners van ... regelen dingen die mijn kind en ik nodig hebben

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	2	2	4	0	0	8
MEE	8	0	2	0	1	11
<i>Totaal</i>	10	2	6	0	1	19

9 Rekening houden met wat cliënt zelf kan

Dat een hulpverlener rekening houdt met wat ik zelf weet of kan, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

De hulpverleners van ... houden rekening met wat ik zelf weet of kan

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	4	3	1	0	0	8
MEE	9	1	0	0	1	11
<i>Totaal</i>	13	4	1	0	1	19

De hulpverleners van ... houden rekening met wat mijn kind zelf weet of kan

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	2	4	0	1	1	8
MEE	5	0	2	3	1	11
<i>Totaal</i>	7	4	2	4	2	19

10 Interesse

Dat het een hulpverlener interesseert hoe het met mij en mijn kind gaat, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

De hulpverleners van ... zijn geïnteresseerd in hoe het met mij en mijn kind gaat

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	3	3	2	0	0	8
MEE	6	2	2	0	1	11
<i>Totaal</i>	9	5	4	0	1	19

11 Omgaan met kinderen die moeilijk leren

Dat een hulpverlener goed omgaat met kinderen die moeilijk leren, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

Ik vind dat de hulpverleners van ... goed omgaan met kinderen die moeilijk leren

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	3	5	0	0	0	8
MEE	6	1	0	4	0	11
<i>Totaal</i>	7	6	1	4	1	19

12 Kijken naar wat goed gaat

Dat een hulpverlener ook kijkt naar wat er wel goed gaat, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

Dat hulpverleners van .. kijken naar wat er wel goed gaat

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	7	1	0	0	0	8
MEE	7	0	2	1	1	11
<i>Totaal</i>	<i>14</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>19</i>

13 Geen moeilijke woorden

Dat een hulpverlener geen woorden gebruikt die ik of mijn kind niet begrijp, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

De hulpverleners van ... gebruiken bij mij woorden die ik niet begrijp

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	7	1	0	0	0	8
MEE	7	3	0	0	1	11
<i>Totaal</i>	<i>14</i>	<i>4</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>19</i>

De hulpverleners van ... gebruiken bij mij kind woorden die hij/zij niet begrijpt

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	4	1	0	1	2	8
MEE	2	1	0	6	2	11
<i>Totaal</i>	<i>6</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>7</i>	<i>4</i>	<i>19</i>

14 Tijd

Dat een hulpverlener voldoende tijd heeft voor mij en mijn kind, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

Ik vind dat de hulpverleners van ... voldoende tijd hebben voor mij

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	4	3	1	0	0	8
MEE	9	0	1	0	1	11
<i>Totaal</i>	<i>13</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>19</i>

Ik vind dat de hulpverleners van ... voldoende tijd hebben voor mijn kind

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	3	3	1	0	1	8
MEE	7	0	1	3	0	11
<i>Totaal</i>	<i>10</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>1</i>	<i>19</i>

Conclusies:

- Vrijwel alle items worden door de ouders van even groot belang gevonden. Het minst scorende item wordt toch nog door negen van de tien ouders belangrijk gevonden.
- Over de hele linie is de tevredenheid over MEE groter dan over bureau Jeugdzorg. Uitzondering hierop vormt het item 'betuttelen' van ouders.
- Een relatief groot verschil tussen MEE en bureau Jeugdzorg vinden we bij het geven van adviezen waar de ouder wat aan heeft, het houden aan afspraken, open en eerlijk zijn van de hulpverleners, dingen regelen die kind en ouders nodig hebben, rekening houden met wat ouders en kind zelf kunnen of weten, omgaan met kinderen die moeilijk leren, tijd hebben voor ouders en kind.
- Verbeterpunt^c MEE: ouders minder betuttelen en geen woorden gebruiken die de ouder niet begrijpt.
- Verbeterpunt bureau Jeugdzorg: beter omgaan met kinderen die moeilijk leren, rekening houden met wat het kind zelf weet of kan, geen woorden gebruiken die de ouder niet begrijpt en geen woorden gebruiken die het kind niet begrijpt.

4.3.3 De organisatie die hulp geeft

Het derde deel van de enquête omvat 13 vragen over de mening en ervaring van ouders met de organisatie die hulp geeft. Eerst is hen gevraagd welk belang ze aan een item hechten, daarna in hoeverre ze op dat punt tevreden zijn over het bureau Jeugdzorg en MEE.

1 Contact met andere ouders

Dat de organisatie me in contact kan brengen met andere ouders, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
8	6	3	0	0	17

De hulpverleners van ... brengen mij in contact met ouders die hetzelfde meemaken of hebben meegemaakt als ik

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	1	6	0	1	0	8
MEE	0	8	1	1	1	11
<i>Totaal</i>	<i>1</i>	<i>14</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>19</i>

^c Onderwerpen waar de helft of meer van de ouders niet tevreden over zijn

2 Telefonische bereikbaarheid

Dat de organisatie goed bereikbaar is, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

... is telefonisch goed bereikbaar

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	5	2	1	0	0	8
MEE	9	1	1	0	0	11
<i>Totaal</i>	<i>14</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>19</i>

3 Snel 1^e contact

Dat er snel een eerste afspraak gemaakt kan worden, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

Met ... kan snel een eerste afspraak gemaakt worden

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	6	2	0	0	0	8
MEE	7	3	1	0	0	11
<i>Totaal</i>	<i>13</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>19</i>

4 Wachtijd

Dat ik niet lang op hulp hoef te wachten, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

Ik hoef bij ... niet lang op hulp te wachten

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	3	2	1	2	0	8
MEE	3	5	0	2	1	11
<i>Totaal</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>1</i>	<i>4</i>	<i>1</i>	<i>19</i>

5 Niet met elkaar eens

Dat ze me laten weten wat ik kan doen als ik het niet met hen eens ben, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
16	0	0	1	0	17

Bij ... hebben ze me laten weten wat ik kan doen als ik het niet met hen eens ben

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	2	5	0	1	0	8
MEE	2	8	0	0	1	11
<i>Totaal</i>	<i>4</i>	<i>13</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>19</i>

6 Second opinion

Dat ik een tweede advies in kan winnen bij een organisatie, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
13	2	0	2	0	17

Bij ... is het mogelijk om een tweede advies ergens anders in te winnen

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	0	4	0	0	4	8
MEE	1	1	0	8	1	11
<i>Totaal</i>	<i>1</i>	<i>5</i>	<i>0</i>	<i>8</i>	<i>5</i>	<i>19</i>

7 Mogelijkheden voor hulp

Dat er mensen werken die weten welke mogelijkheden voor hulp er zijn voor kinderen die moeilijk leren, vind ik

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

Bij ... werken mensen die weten welke mogelijkheden voor hulp er zijn voor kinderen die moeilijk leren

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	2	1	2	3	0	8
MEE	8	1	0	2	0	11
<i>Totaal</i>	<i>10</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>5</i>	<i>0</i>	<i>19</i>

8 *Bestaan bureau Jeugdzorg en MEE*

Dat ik weet dat bureau Jeugdzorg bestaat en waar ik het kan vinden, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
10	2	0	0	5	17

Dat ik weet dat MEE bestaat en waar ik het kan vinden, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
10	0	0	1	6	17

9 *Wat BJZ en MEE doen*

Dat ik weet wat bureau Jeugdzorg voor ouders en kinderen kan doen, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
10	1	1	0	5	17

Dat ik weet wat MEE voor ouders en kinderen kan doen, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
12	0	0	0	5	17

10 *Wisselende hulpverleners*

Dat ik niet steeds met andere hulpverleners te maken krijg, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
15	1	0	1	0	17

Bij ... krijg ik niet steeds met andere hulpverleners te maken

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	2	6	0	0	0	8
MEE	1	6	2	0	2	11
<i>Totaal</i>	3	12	2	0	2	19

11 *Vaste contactpersoon*

Dat ik een vaste contactpersoon heb, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
17	0	0	0	0	17

Ik heb bij ... een vaste contactpersoon

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	5	3	0	0	0	8
MEE	9	0	2	0	0	11
<i>Totaal</i>	<i>14</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>19</i>

12 Samenwerking school

Dat er in de hulpverlening samen wordt gewerkt met de school, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
16	0	1	0	0	17

De hulpverleners van ... werken samen met de school van mijn kind

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	2	3	2	1	0	8
MEE	5	3	1	1	1	11
<i>Totaal</i>	<i>7</i>	<i>6</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>19</i>

13 Bereikbaar en dichtbij

Dat de organisatie goed te bereiken is en niet te ver weg, vind ik:

Belangrijk	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Weet niet	Onbekend	Totaal
16	1	0	0	0	17

... is goed te bereiken en niet te ver weg

	Ja	Nee	Beetje	Weet niet	Onbekend	Totaal
BJZ	7	0	1	0	0	8
MEE	8	2	0	1	0	11
<i>Totaal</i>	<i>15</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>19</i>

Conclusies:

- Hoewel de verschillen in beoordeling van het belang van de organisatie-items groter zijn dan bij de criteria over hulp zoeken en de hulpverlener, wordt het minst scorende item toch nog door bijna de helft van de ouders belangrijk gevonden.
- Meest belangrijke ouder-criteria: goede telefonische bereikbaarheid, snel een 1^e afspraak maken, niet lang wachten op hulp, informatie over wat ouders kunnen doen als ze het niet met de hulpverlener eens zijn, medewerkers moeten weten welke mogelijkheden voor hulp er zijn voor kinderen die moeilijk leren, geen wisselende hulpverleners, vaste contactpersoon, samenwerking hulpverlening-school, goede bereikbaarheid organisatie.
- Bij de meeste punten is de tevredenheid over MEE iets groter dan over bureau Jeugdzorg. Een relatief groot verschil tussen MEE en bureau

Jeugdzorg vinden we bij: kennis over de mogelijkheden voor hulp aan kinderen die moeilijk leren, telefonische bereikbaarheid en het hebben van een vaste contactpersoon.

- Verbeterpunten^d MEE: informatie over wat ouders kunnen doen als ze het niet met de hulpverlener eens zijn, informatie over second opinion en wisselende hulpverleners.
- Verbeterpunten bureau Jeugdzorg: informatie over wat ouders kunnen doen als ze het niet met de hulpverlener eens zijn, informatie over second opinion en wisselende hulpverleners.
- Ouders zijn niet goed op de hoogte van de mogelijkheden om tegen beslissingen in te gaan of om een tweede advies in te winnen. Ze vinden deze punten wel belangrijk.

^d Onderwerpen waar de helft of meer van de ouders niet tevreden over zijn

5 Conclusies en aanbevelingen

Inleiding

In de nieuwe wet op de Jeugdzorg worden de bureaus jeugdzorg hét loket waarlangs kinderen/jongeren en hun ouders toegang tot de jeugdzorg krijgen. Vanaf 1 januari 2006 geldt dit ook voor de zogenaamde LVG-jeugd, kinderen met een licht verstandelijke handicap. Omdat de jeugdzorg en de verstandelijke gehandicaptensector tot nu toe twee sectoren waren met eigen expertise en procedures is afstemming op allerlei terreinen nodig. Om hiermee ervaring op te doen zijn drie pilot-projecten geëntameerd. In Zuid-Holland Zuid is een pilot gestart waarbij de positie van de cliënt speerpunt is. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van die pilot. Doelstelling van het onderzoek is inzicht verkrijgen in de mening, wensen en verlangens van cliënten met betrekking tot het zoeken en krijgen van hulp. Onder cliënten wordt verstaan: jeugdigen met een licht verstandelijke handicap en hun ouders.

De uitkomsten van dit onderzoek worden benut bij een door het NIZW op te stellen handelingsrichtlijn die beoogt bij te dragen aan vraaggericht te werken met kinderen met kinderen met en licht verstandelijke handicap en hun ouders door de bureaus Jeugdzorg.

Er zijn 10 open diepte-interviews gehouden met -meest autochtone- jongeren in de leeftijd van 13-19 jaar. Acht van hen hebben contact met MEE, vijf met bureau Jeugdzorg. De helft van de jongeren heeft 1 jaar of korter contact met MEE^e of bureau Jeugdzorg. Met hen is gesproken over hun behoefte aan informatie, hun wensen ten aanzien van hulp en ondersteuning en hun ervaringen met en tevredenheid over MEE en bureau Jeugdzorg.

Daarnaast is er gesproken met 19 –vooral autochtone- ouders van een of meerdere kinderen met een licht verstandelijke handicap. Zestig procent heeft ervaring met MEE, 40 % met bureau Jeugdzorg. Eenderde is recent cliënt van een van beide organisaties geworden.

Ouders konden kiezen uit een lijst met topics waarover zij vervolgens open werden bevraagd. Daarnaast is hen een enquête afgenomen over het zoeken en krijgen van hulp, de hulpverlener en de organisatie die hulp geeft. Zij konden zo het belang aangeven dat zij hechten aan verschillende criteria en in hoeverre zij hierover tevreden zijn in het contact met MEE en bureau Jeugdzorg.

Het aantal interviews is te klein om algemeen geldende uitspraken te kunnen doen. Wel is het op deze manier mogelijk om de belangrijkste trends op het spoor te komen. Onderstaand de belangrijkste conclusies uit de interviews, geclusterd naar onderwerp. De bijbehorende aanbevelingen zijn herkenbaar door het zwarte rondje voor de (ingesprongen) tekst.

^e Overall waar in dit hoofdstuk over MEE en bureau Jeugdzorg wordt gesproken, wordt bedoeld op MEE Zuid-Holland Zuid en bureau Jeugdzorg Zuid-Holland Zuid.

Algemeen

Vooraf rees de vraag of jongeren met een licht verstandelijke handicap voldoende in staat zouden zijn om geïnterviewd te worden en/of hun spanningsboog en concentratievermogen niet te beperkt zou zijn.

Geconcludeerd mag worden dat de jongeren goed interviewbaar zijn, mits de interviewer aansluit bij het referentiekader en tempo van de jongeren, open vragen stelt en geen moeilijke woorden gebruikt.

De bereidheid van jongeren en ouders om met het onderzoek mee te doen was groot. Zo ook de inzet tijdens de interviews. De grote betrokkenheid van ouders is af te leiden aan de ruime tijd die zij voor het interview uittrokken (gemiddeld 100 minuten) en het hoge belang dat zij gaven aan de in de enquête (criteria) genoemde zaken.

- Jongeren met een licht verstandelijke handicap vaker benutten als informant en participant in trajecten van cliëntenraadpleging, gericht op kwaliteitsverbetering. Hen betrekken bij en bevragen over zaken waar zij direct mee te maken hebben.
- Ouders vaker benutten als informant en participant in trajecten van cliëntenraadpleging, gericht op kwaliteitsverbetering. Hen betrekken bij en bevragen over zaken waar zij direct mee te maken hebben.

De grootste ontevredenheid bij ouders ligt in het proces van zoeken en krijgen van de juiste hulp. Daarover uiten zij het meest kritiek. Met betrekking tot de bejegening door de hulpverlener en organisatieaspecten zijn zij wel kritisch, maar minder ontevreden.

Er komen veel verschillen naar voren tussen MEE en bureau Jeugdzorg, zowel inhoudelijk als in manier van werken. De tevredenheid over MEE is in het algemeen groter dan over het bureau Jeugdzorg. MEE staat in de ogen van jongeren en ouders duidelijk het meest dichtbij hen. Er is ook meer ervaring en deskundigheid bij MEE als het gaat om het omgaan met en adviseren van jongeren met een licht verstandelijke handicap en hun ouders.

Ook valt te concluderen dat de mening van ouders van kinderen met een licht verstandelijke handicap over het zoeken en krijgen van hulp niet fundamenteel afwijkt van die van andere ouders die hulp zoeken voor hun kind. Zij onderschrijven in ander onderzoek beschreven ‘algemene’ ouder-kwaliteitscriteria^f en lopen grotendeels tegen dezelfde dingen aan als ouders die om een andere reden hulp zoeken voor hun kind. Wel slaat de invulling van sommige items specifiek op het feit dat hun kind een licht verstandelijke handicap heeft.

^f Van Beek, 2002 en 2004b

Beeldvorming

Door ouders wordt MEE gezien als een organisatie die steunt en verwijst. Bureau Jeugdzorg ziet men als een organisatie die aan onderzoek, testen en advies doet én voor zware gevallen is. MEE wordt geassocieerd met hulp aan kinderen die moeilijk leren, het bureau Jeugdzorg niet. Aangezien bureau Jeugdzorg ook de toegang tot de jeugdzorg wordt voor LVG-jongeren, is deze beeldvorming te zien als een belemmering in het bereiken van de doelgroep.

Zowel ouders als jongeren benoemen de jongeren met een licht verstandelijke handicap als ‘moeilijk’ of ‘langzaam’ lerend. De woorden ‘handicap’ of ‘beperking’ gebruiken zij vrijwel niet. Ouders zien de jongeren wel als een speciale groep die een bijzondere aanpak behoeft.

- In voorlichting en informatievoorziening rekening houden met de bestaande beeldvorming over het bureau jeugdzorg en MEE. Duidelijk maken wat de organisaties te bieden hebben, zonder teveel te focussen op begrippen als beperking en handicap.

Informatie

De bekendheid van bureau Jeugdzorg als een organisatie die zich met de toegang van de jeugdzorg voor licht verstandelijke gehandicapten bezighoudt is minimaal. Zowel ouders als jongeren kennen de folders niet en BJZ wordt niet geassocieerd met een organisatie die zich met kinderen en jongeren bezighoudt die moeilijk leren. Meerdere jongeren geven aan dat zij moeite hebben met schriftelijke informatie in het algemeen.

- Meer profileren van het bureau Jeugdzorg bij jongeren, ouders, scholen en andere intermediairen. Gezien de perceptiekloof tussen de cliënten en het bureau Jeugdzorg, verdient het aanbeveling de cliënten te betrekken bij het ontwikkelen van informatie- en voorlichtingsmiddelen.
- Als gebruik gemaakt wordt van schriftelijke informatie voor jongeren, dient die naast andere communicatiemiddelen ingezet te worden. Een folder dient eenvoudig van opzet te zijn en aan te sluiten bij de belevingswereld en beeldcultuur van jongeren; dus niet kinderachtig.

Bij het selecteren van respondenten was een van de moeilijkheden dat de groep ‘licht verstandelijk gehandicapten’ niet (BJZ) of tijdelijk niet (MEE) als zo danig geregistreerd stond in de computerbestanden. Om deze groep gericht te kunnen benaderen met informatie, is het noodzakelijk dat zij te vinden is in de registratie.

- Verbeteren van de cliëntenregistratie zodat de groep ‘licht verstandelijk gehandicapten’ herkenbaar is.

Zoeken en vinden van hulp

Ouders ervaren de meeste problemen bij het vinden van goede hulp. Zij ervaren hun zoektocht als een lijdensweg en merken op dat mondigheid nodig is om de goede hulp te verkrijgen. In dit licht bezien kan één loket voor de jeugdzorg bij bureau Jeugdzorg bijdragen aan een verkorting van de lijdensweg. Het is dan wel zaak dat ouders op de hoogte zijn van het bestaan en de mogelijkheden van dat loket. Bovendien is het alleen een vooruitgang als zij er deskundige medewerkers treffen die goed kunnen communiceren met kinderen met een licht verstandelijke handicap en op de hoogte zijn van voorzieningen en hulp-mogelijkheden. Uit de interviews valt op te maken dat het bureau Jeugdzorg nog niet zover is.

- Investeer in het vergroten van de deskundigheid van de medewerkers van het bureau Jeugdzorg:
 - wat betreft inhoudelijke kennis van voorzieningen en hulpaanbod;
 - wat betreft luister- en andere communicatieve vaardigheden met betrekking tot deze doelgroep.
- Zorg ervoor dat de medewerkers van het bureau Jeugdzorg ‘klaar’ zijn voor de nieuwe doelgroep LVG-jongeren. Maak dan in een voortdurende voorlichtingscampagne duidelijk wat het voor deze doelgroep betekent dat bureau Jeugdzorg het loket voor de jeugdzorg is.

Zowel ouders als jongeren hebben weinig zicht op de sociale kaart. Ouders willen dat ze goede informatie krijgen, er beter naar hen geluisterd wordt en dat organisaties beter met elkaar samenwerken. Het is hen een doorn in het oog dat ze als ze eindelijk de juiste hulp gevonden hebben, te maken krijgen met wachtlijsten.

In het zoeken en krijgen van hulp missen ouders ook dat er door de hulpverlenende instellingen een plek gegeven wordt aan henzelf als ouders: dat zij kunnen meebepalen wat er gebeurt, geleerd wordt zelf dingen te doen en gevraagd wordt wat zij zelf nodig hebben.

- Faciliteren van lotgenotencontact: uitwisseling en ondersteuning door ouders onderling.
- Aanbieden van opvoedingsondersteuning voor ouders van LVG-kinderen en ouders duidelijk maken bij welke organisatie ze die kunnen krijgen.
- Maak beleid op de inbreng van ouders. Benoem de positie van ouders in de visie, doelen en werkwijze van de organisaties.

Bij deze doelgroep is niet iedereen even gemakkelijk in staat brieven te lezen en schriftelijke informatie op te nemen. De jongeren zijn licht verstandelijk gehandicapt, evenals een deel van hun ouders⁹. De interviewers merkten dat dit soms een rol

⁹ Voor zover ons bekend, zijn hierover geen landelijke cijfers beschikbaar over hoeveel kinderen met een licht verstandelijke handicap ook ouders hebben met een (licht) verstandelijke handicap.

speelde bij het feit dat potentiële respondenten niet reageerden op een brief. Toen zij thuis opgezocht werden, bleken de meesten wel mee te willen werken.

Jongeren denken bij het vragen om hulp aan mensen uit hun eigen directe omgeving: ouders, leerkrachten en informele contacten. Hulpverleners en instanties die hulp geven worden niet spontaan benoemd, terwijl toch alle geïnterviewde jongeren contact hebben met MEE en/of bureau Jeugdzorg. Voor jongeren is de drempel om zelf naar een hulporganisatie te gaan hoog. Dat heeft in elk geval te maken met het feit dat zij het veld niet overzien; zij kennen de organisaties niet, weten hen niet te vinden en hun kennis waarvoor de organisaties zijn is zeer globaal. Daarnaast speelt een rol dat zij hun informatie en hulp uit hun netwerk halen. Als zij hulp van een hulpverlener krijgen, willen ze die het liefst ontmoeten in hun eigen omgeving: thuis of op school.

- Een out-reachende werkwijze om jongeren met een licht verstandelijke handicap en ouders te bereiken.
- Hulpverleningscontacten met jongeren zoveel mogelijk in een voor hen vertrouwde omgeving laten plaatsvinden

Bejegening en deskundigheid medewerkers

De tevredenheid van jongeren over de hulp die zij krijgen, hangt geheel af van de ervaringen die zij hebben met de hulpverlener. Zij geven de hulpverleners gemiddeld een voldoende: 6,7.

Ontevreden zijn zij over de manier waarop zij benaderd worden (betutteling), continuïteit (wisselende hulpverleners) en het niet nakomen van beloften. Zij hebben behoefte aan overzichtelijkheid, rust en serieus genomen worden.

De hulpverleners van MEE worden door de tien geïnterviewde jongeren gemiddeld hoger gewaardeerd (7,7) dan die van bureau Jeugdzorg (4,5). Dit komt ondermeer doordat de MEE-medewerkers veelal huisbezoeken afleggen, moeilijke woorden uitleggen en voldoende tijd voor de jongere hebben.

- Mogelijk maken dat jongeren met een licht verstandelijk handicap zoveel mogelijk thuis of op een hen bekende plek bezocht worden. Liever vaker korte huisbezoeken, dan langdurige gesprekken op een kantoor

Ouders zijn belangrijke steunfiguren voor de jongeren. Via hen komen de meeste jongeren in contact met een hulpverlener. Jongeren vinden dat er meer aandacht besteed zou mogen worden aan hun ouders en aan wat zij nodig hebben. Ouders zijn belangrijk in het leven van de jongeren. Desalniettemin wil de meerderheid liever zonder een ouder erbij met de hulpverlener praten.

- Bespreken met de jongere of zij willen dat er iemand bij de gesprekken met de hulpverlener aanwezig is en zo ja, wie.

De hierover bevraagde sleutelinformanten hebben de indruk dat het om een aanzienlijk aantal gaat, maar hun schattingen lopen uiteen.

Wat ouders vinden over hulpverleners sluit in grote lijnen aan bij de mening van jongeren.

Net als de jongeren, ervaren de ouders de wisselende hulpverleners als een probleem. Ook vindt men dat er een en ander moet verbeteren in de communicatie met hun kind(eren). Hulpverleners hebben weinig contact met de kinderen en sluiten onvoldoende aan bij hun niveau. Ouders hebben zelf ook behoefte aan iemand van hun niveau: een ervaren niet te jonge hulpverlener die hen van replek kan dienen en adviseren.

- Zet het contact tussen hulpverlener en cliënt centraal in inhoud, procedures, producten en beleid.
- Zorg zoveel mogelijk voor continuïteit: een vaste contactpersoon die zo lang mogelijk ‘mee kan’ in de tijd dat een jongere, ouder of gezin cliënt is van de organisatie.
- Bied medewerkers de gelegenheid zich te bekwamen in de communicatie met en bejegening van jongeren met een licht verstandelijke handicap en hun ouders. Te denken is aan bijscholing, ervaring opdoen en collegiale ondersteuning van bijvoorbeeld (ex) MEE-medewerkers.

Steun van niet-professionals

Volgens de ouders wordt het bevorderen van steun in het sociale netwerk van ouders of het in contact brengen met lotgenoten noch door MEE noch door het bureau Jeugdzorg gedaan. Aangezien een groot aantal ouders dat wel van belang vindt, lijkt hier een kloof te bestaan tussen de behoefte van ouders en de het aanbod (werkwijze) van de organisaties. Hier lijken de organisaties een kans te missen. Enerzijds is er een grote werkdruk en te weinig tijd, anderzijds wordt weinig tot geen aandacht besteed aan de krachten en mogelijkheden in het eigen netwerk. Er lijkt vooral gefocust te worden op professionele hulp terwijl elders ook mogelijkheden liggen.

De geïnterviewde jongeren zijn niet zo gericht op het zoeken van professionele hulp. Ze kennen de wegen niet en geven de voorkeur aan mensen die zij kennen. Ze willen vooral contact met mensen die wat ouder zijn dan zichzelf en vergelijkbare ervaringen hebben.

Als jongeren hulp nodig hebben, gaan zij allereerst op zoek naar mensen uit hun netwerk. Gezien het feit dat zij andere wegen niet of nauwelijks kennen en bewandelen, is het van belang dat er in hun netwerk ook mensen te vinden zijn die hen verder kunnen helpen. Jongeren in een isolement zullen verstoken zijn van informele steun én van de wegwijzers naar formele steun.

- Professionele hulp dient niet alleen rekening te houden met het sociale netwerk van jongeren en ouders, maar er tevens op gericht te zijn de banden in het netwerk te versterken en zo mogelijk het netwerk te vergroten.
- Stimuleren en activeren van vormen van lotgenotencontact, zoveel mogelijk in of aansluitend bij de sociale netwerken die jongeren al hebben.

Samenwerking hulpverlening-onderwijs

Zowel ouders als jongeren geven aan dat het voor de jongeren van groot belang is dat zij op een passende school zitten. Zij denken daarbij niet in de eerste plaats aan regulier onderwijs, maar aan een school die qua leerprogramma, aandacht en tempo past bij de moeilijk lerende jongeren. Een school met veel praktijkopdrachten, stages en kleine groepen. De meeste jongeren komen daar op den duur wel terecht. Soms doet zich dan het probleem voor dat de jongere er volgens de ouders niet voldoende wordt gestimuleerd.

- Creëren van een school of groepen binnen een school waar moeilijk lerende jongeren worden begeleid in kleine groepen, met aandacht en tijd naar behoefte, waar jongeren kunnen leren in hun eigen tempo en op hun eigen niveau.
- Verbeteren van vroegtijdige signalering, diagnostiek en verwijzing van moeilijk lerende jongeren.

De LVG-jongeren gaan zelden zelf naar een instantie om hulp te vragen en zijn niet goed op de hoogte van de mogelijkheden. Zij benutten liever mensen die zij al kennen en hebben graag gesprekken op plaatsen die voor hen bekend zijn. School is zo'n bekende plaats met bekende mensen.

- Intensieve samenwerking met de scholen waar de LVG-jongeren op zitten. School kan bij uitstek de plaats zijn om jongeren te informeren over hulpmogelijkheden. Er zou ook een eerste contact met een hulpverlener plaats kunnen vinden. Daarnaast kan de school een signalerende functie hebben bij problemen.

Samenwerking MEE en bureau Jeugdzorg

Uit de ervaringen van de geïnterviewde ouders en jongeren blijkt dat er bij MEE meer expertise is in het omgaan met de licht verstandelijk gehandicapte jongeren en hun ouders. Daarnaast voelen de cliënten zich door MEE het meest gesteund en zien bureau Jeugdzorg meer als een organisatie die test en onderzoek doet en voor zware gevallen. Deze beelden vullen elkaar aan.

- Nu bureau Jeugdzorg met ingang van 1 januari 2006 ook het loket voor de jeugdzorg zal zijn voor de LVG-jongeren, is van belang dat bureau Jeugdzorg en MEE beleid maken op de vraag hoe zij gaan samenwerken. Waarvoor kan de LVG-cliënt nog wel terecht bij MEE? In hoeverre wordt de expertise van MEE ingebracht in het bureau Jeugdzorg? Welke rol speelt MEE in de deskundigheidsbevordering van medewerkers? Hoe wordt voorkomen dat de bij MEE opgebouwde deskundigheid niet verwatert in het bureau Jeugdzorg dat een bredere doelgroep heeft? Bij het maken van dit beleid dient de

inhoud centraal te staan. Voor de cliënt is het van belang dat zij niet tussen wal en schip vallen.

Aspecten van de organisatie

Jongeren noemen vrijwel geen organisatieaspecten. Wel afgeleiden daarvan, bijvoorbeeld dat zij minder wisseling van hulpverleners willen. In de enquête die ouders is voorgelegd, staan meerdere vragen over organisatieaspecten. Daardoor is meer bekend over de mening van ouders hierover. Meest belangrijke aspecten voor ouders zijn een goede (telefonische) bereikbaarheid, snel een eerste afspraak kunnen maken en dan niet lang op hulp hoeven te wachten, goede samenwerking met andere organisaties (zowel hulpverlening als school). Daarnaast vinden ouders het belangrijk dat er een vaste contactpersoon is, weinig wisseling in hulpverleners en dat de organisatie mensen in dienst heeft die weten welke hulpmogelijkheden er zijn voor kinderen die moeilijk leren.

- Verminderen van de wachtlijsten en het wisselen van hulpverleners. Werken aan een goede telefonische bereikbaarheid en een vaste contactpersoon per gezin. Bevorderen van de deskundigheid van medewerkers op het gebied van verwijzing naar en samenwerking en afstemming met andere organisaties, zoals school.

Ouders blijken niet of nauwelijks op de hoogte van wat zij kunnen doen als zij het niet eens zijn met de beslissing of een advies van een hulpverlener. Zij vinden dit wel belangrijk.

- Verbetering van de informatie aan ouders over wat men kan doen als men twijfels heeft bij of het niet eens is met een beslissing van de hulpverleners. Ouders informeren over klachtenregeling, mogelijkheid tot beroep of second opinion.

Literatuurlijst

Beek, van F. (2002). *'Gewoon vragen wat er is en wat ze voor je kunnen doen'*. Vraaggericht werken volgens jongeren en ouders; trends in kinder en ouder kwaliteitscriteria. Deelrapport 1 van de LPJ monitor 2002. Den Haag/Voorhout: LPJ/WESP.

Beek, F. van (2004a). *Projectvoorstel: Toegang toegankelijk?* Ouders en jongeren over de toegang voor kinderen met een licht verstandelijke handicap en hun ouders. Voorhout: WESP.

Beek, van F. (2004b). *Zo willen wij het*. Wat jongeren en ouders belangrijk vinden als zij hulp nodig hebben. Amsterdam: SWP.

Blokhuis, A. en Kooten, van N. (2003). *Je luistert wel, maar je hoort me niet*. Over communicatie met mensen met een verstandelijke beperking. Utrecht: Agiel.

Burgsteden, R. Van, Braams, J. en Kersten, M. (2002). *Eigen invloed ervaren*. Bevorderen van zeggenschap voor mensen met ernstig meervoudige beperkingen. Utrecht: LKNG.

Cranen, W. (2002). *Het komt mij de strot uit. Interview met Willem in 't Veld, LFB Onderling Sterk*. In: Flikweert, D. en Kieft, E. (red). Aan het woord. Verslag van een werkconferentie over (mede)zeggenschap van mensen met een verstandelijke beperking. Utrecht: NGBZ/BBI, p. 12-15.

Delfos, M. (2000). *Luister je wel naar mij?* Gespreksvoering met kinderen tussen vier en twaalf jaar. Amsterdam: SWP.

Dulk, L. den (2002). *Medezeggenschap van cliënten... Dat spreekt toch vanzelf?* In: Flikweert, D en Kieft, E (redactie). Aan het woord. Verslag van een werkconferentie over (mede)zeggenschap van mensen met een verstandelijke beperking. Utrecht: NGBZ/BBI, p. 24-27.

Dulk, L. den (2003). *Optimale zeggenschap*. Het organiseren van zeggenschap en medezeggenschap van mensen met een handicap als cliënten van zorginstellingen. Soest: Nelissen.

Huizing, A.R., Maaskant, M.A., Hamers, J.P.H. en Groot, W. (2003). *Een eigen invulling*. Zorgbehoeften van mensen met een verstandelijke handicap. Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan verstandelijk gehandicapten 29 (2003), 3, 143-160.

Kleine Schaars, W. (2000). *Via gelijkwaardigheid naar zelfbepaling*. Methodische ondersteuning voor mensen in afhankelijke situaties. Soest: Nelissen.

Konijn, C. (2002). *Projectvoorstel jeugdigen met een lichte verstandelijke handicap en bureau jeugdzorg*. Utrecht: NIZW.

Koning, J. de (2004). *Een behoorlijke stap verder*. Management moet nu onderzoeksresultaten toepassen. Markant, jaargang 9, nr 1, p 30-31

Laan, G. van der (2000). *De dubbelzinnige vraag naar vraaggericht werken*. In: Flikweert, D., Houbraken, B & Menkveld, P. De klant vraagt. Wij draaien wel? Het verduidelijken van hulpvragen van mensen met een (verstandelijke) beperking. Bunel van lezingen en workshops studiedag 19 mei 1999. Utrecht: NGBZ/Somma, p. 13-19.

Licht verstandelijk gehandicapte jongeren met probleemgedrag. Signaleringsrapport (2004). Utrecht: College bouw ziekenhuisvoorzieningen.

Mensen met een naam. Visie beleid, strategie (2002). Utrecht: Federatie van Ouderverenigingen.

Rapportage vooronderzoek LVG. Onderzoek naar de aansluiting van de toegang tot de zorg voor licht verstandelijk gehandicapte jeugdigen bij de bureaus jeugdzorg. (2002). Wedman en Partners.

Rooijen, M. van (2003). *Zwakbegaafde jongeren aan het woord*. In: 0-25, juli 2003: pg. 30-32

Schuurman, M., Speet, M. en Kersten, M. (2004). *Onderzoek met mensen met een verstandelijke beperking*. Handreikingen voor de praktijk. Utrecht: LKNG/NIZW.

Seegers, M. (2003) *Moeilijk lerend, licht verstandelijk gehandicapt, laag gemiddeld functioneren*. Poging de doelgroep te omschrijven. (Paper) Purmerend.

Smeets, G (2003). *Zwakbegaafden aan het woord*. Eindevaluatie project met interactieve planvorming. Roermond: Service JZ.

Sociaal Pedagogische Dienst Zuid-Holland Zuid. *Onderdeel: zorgconsulenten*. (2003). Utrecht: Stichting Perspectief.

Stoll, J., Bruinsma, W en Konijn, C. (2004). *Nieuwe cliënten voor bureau jeugdzorg?* Jeugdigen met meervoudige problemen waaronder een lichte verstandelijke beperking en instrumenten voor herkenning en signalering. Utrecht: NIZW.

Verbeek, G. (2002). *De cliënt centraal, wat nu?* Management van vraaggerichte en vraaggestuurde zorg. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.

Wiercx, R. *Wij vragen of het leven bevalt*. Kwaliteit volgens cliënten. In: Markant december 2001, p. 14-15.

Wiercx, R. *Cliënten houden ons een spiegel voor*. Experiment met Ask Me-methode in lg-sector. In: Markant juni 2002: p. 22-24.

Zomerplaaag, J. (2003). *Eindrapportage Zeg het ons!* Mensen met een verstandelijke beperking over de kwaliteit van hun bestaan. Utrecht: NIZW/LFB/ZonMw.

‘Je zit met grote vraagtekens’