

# Ouders interviewen Ouders

## Centrum voor Jeugd en Gezin Oldebroek



**Goede jeugdhulp maak je samen!**



### **Wat vooraf ging aan het verslag**

Goede jeugdhulp maak je samen en daarom willen de medewerkers van het Centrum voor Jeugd en Gezin Oldebroek graag weten wat ouders vinden van het contact wat zij, of hun kind met het CJG hebben gehad. Wat gaat er goed en wat kan er beter?

Sinds enkele jaren vragen de medewerkers dat niet alleen zelf aan de ouders, maar bevragen ouders ook elkaar! Ouders vertellen andere ouders wellicht meer dan een professional en ouders hebben vaak goede ideeën waar professionals niet opkomen.

Er zijn vijf ouders die samen de vragenlijst voor de interviews hebben bedacht. Zij hebben vijftien ouders geïnterviewd. Deze ouders hebben ervaring met medewerkers van het CJG. Sommige ouders hebben ook ervaring met medewerkers van andere jeugdhulporganisaties. Dit verslag beschrijft de informatie uit de interviews.

Waar het woord 'hij' gebruikt wordt, kan ook 'zij' worden gelezen. Waar het woord 'medewerker' wordt gebruikt, kan ook 'hulpverlener' worden gelezen en andersom.

### **Hoe bekend is het CJG Oldebroek onder ouders?**

Slechts een klein aantal ouders kende het CJG al voordat ze er voor het eerst kwamen. Ouders zijn er op allerlei verschillende manieren terecht gekomen. Sommige ouders hebben van het CJG gehoord van andere ouders of familieleden. Er zijn ouders die het CJG op eigen initiatief hebben gevonden of van het CJG wisten, omdat zij zelf een sociale opleiding hebben gedaan of een sociaal beroep hebben. Tot slot zijn er ouders die het CJG kennen via het consultatiebureau, vanwege de inentingen, via andere hulpverleners of bijvoorbeeld via een (huis-)arts.

Sommige ouders weten goed wat het CJG is en wat het CJG doet. Er zijn ook ouders die dit niet weten of er een beetje van weten. Soms weten ouders vooral van het stukje waarvoor zij zelf bij het CJG komen, maar ze weten niet of dat alles is wat het CJG is en doet.

Er geeft meer dan de helft van de ouders aan dat zij graag eerder van het bestaan van het CJG hadden willen weten. Ouders benoemen dat ze dan eerder aan de bel hadden getrokken, in plaats van al lang met hun handen in het haar te zitten. Ouders benoemen ook dat ze er dan eerder hun vragen hadden gesteld, eerder de hulp hadden gekregen die zij nodig hadden en dat bepaalde problemen dan mogelijk eerder aan het licht waren gekomen. Er is een ouder die vertelt dat ze eerder had willen weten wat het CJG te bieden had, omdat het CJG dan misschien preventief wat had kunnen doen, in plaats van dat ze de hulp kregen van een andere organisatie. Er noemt een andere ouder dat ze het fijn had gevonden als het CJG al mee had gelopen vanaf het consultatiebureau, omdat het CJG je dan als ouder al kent.

De andere ouders geven aan dat het voor hen zo goed was. Het was voor hen niet nodig of niet van toepassing om eerder van het bestaan van het CJG te weten.

### **Hoe willen ouders graag geïnformeerd worden over wat het CJG is en doet?**

De meeste ouders vertellen dat zij een folder of flyer een prettige manier vinden om over het CJG geïnformeerd te worden. De folder of flyer moet op veel verschillende plekken te vinden zijn. Ouders noemen als voorbeeld: bij de verloskundige, op het consultatiebureau, in de wachtkamer van de huisarts, op het informatiebord van de supermarkt, op school, in de bibliotheek en op andere openbare plekken. Er geeft een ouder de tip om niet alleen een folder of flyer te verspreiden, maar dit te combineren met mondelinge informatie. De folder of flyer alleen bereikt maar een beperkte doelgroep. De mondelinge informatie kan bijvoorbeeld worden gegeven op een informatie avond van de verloskundige, op een lotgenotenbijeenkomst of op een bijeenkomst van de school/ het speciaal onderwijs. Er noemt een ouder dat het consultatiebureau ook een folder van het CJG mee kan geven en kan vertellen dat ouders hier ook terecht kunnen nadat hun kind vier is geworden.

Ouders noemen de nieuwsbrief van school een goed middel om geïnformeerd te worden over wat het CJG is en doet. Er zijn veel ouders die social media noemen. Tot slot is er een ouder die aangeeft geen behoefte te hebben om geïnformeerd te worden over wat het CJG is en doet.

### **Wat willen ouders dat het CJG biedt?**

Ouders vinden een luisterend oor belangrijk, ook voor hun kinderen. Ouders willen zich veilig voelen om te kunnen vertellen wat er speelt. Als ouders met een vraag zitten, willen ze even kunnen bellen of chatten met het CJG, laagdrempelig en misschien zelfs anoniem. Soms is een antwoord al voldoende, anders is het voor ouders belangrijk dat het CJG ouders en kinderen ondersteuning en

hulp biedt in de situatie waar ze mee zitten. Er noemt een ouder zelf de ervaring te hebben dat het CJG ook een steun in de rug kan zijn, een achtervang is voor de hulpverlening en dat alles er geregeld kan worden. Dat is belangrijk. Er wordt door een andere ouder aangegeven dat de telefonische bereikbaarheid verbeterd moet worden. Ouders krijgen nu de voicemail. Als er een crisis is, is er vaak niemand bereikbaar. Het is voor deze ouder belangrijk om een crisisnummer te hebben voor in de weekenden en de avonden.

Ouders noemen ook heel specifieke voorbeelden van wat zij willen dat het CJG biedt. Zo wordt er begeleiding bij borstvoeding genoemd, begeleiding bij eetproblemen en een training omgaan met agressie voor kinderen. Ouders vinden dat het CJG zelf meer kennis in huis moet hebben van deze specifieke onderwerpen of ervoor moet zorgen dat ouders contactpersonen krijgen die hier kennis van hebben. Er noemt een ouder dat het belangrijk is dat het CJG ook door kan verwijzen naar andere hulpverlening.

Tot slot noemt een ouder dat het prettig is als het CJG gespreksgroepen biedt waarin ouders ervaringen met elkaar kunnen uitwisselen. Hierbij geeft de ouder aan dat er dan groepen gemaakt kunnen worden aan de hand van de leeftijd van de kinderen (bijvoorbeeld 0 – 5 jaar en 5 – 10 jaar).

### **Hoe bekend is het activiteiten aanbod van het CJG? Waar hebben ouders behoefte aan op dat gebied?**

Er is bij iets meer dan de helft van de ouders bekend dat het CJG ook activiteiten aanbiedt zoals groepscursussen, trainingen en ontmoetingen voor ouders. Er zijn dus ook veel ouders bij wie dit aanbod niet bekend is. Er zijn verschillende ouders die aangeven dat zij geen gebruik maken van de activiteiten van het CJG. De redenen hiervoor zijn verschillend. Ouders hebben er nu geen tijd voor, of op dit moment geen behoefte (meer) aan. Sommige ouders hebben er geen interesse in deel te nemen aan (groeps-) activiteiten of ze houden hier niet van. Er zijn veel ouders die aangeven dat zij wel deel willen nemen aan activiteiten. Ouders doen verschillende suggesties van activiteiten waar zij behoefte aan hebben. Zo zeggen diverse ouders dat zij graag andere ouders willen ontmoeten om met elkaar te sparren. Ouders hebben behoefte aan hulp en ondersteuning bij het ouderschap/ de opvoeding; wanneer er bijvoorbeeld sprake is van (psychische) problemen in het gezin; of wanneer ze een kind hebben met 'een rugzakje'. Het is belangrijk dat er dan oog is voor het hele gezin. Ouders geven aan dat ze dan graag ervaringen met andere ouders uit willen wisselen, maar ook ruggespraak met hulpverleners willen. Ouders hebben behoefte aan informatie over medicatie, adhd, autisme, prikkelverwerking en omgaan met agressie of psychische problemen. Er noemt een ouder dat het CJG aandacht mag hebben voor het verbeteren van de communicatie tussen ouders en leerkrachten en een andere ouder noemt dat het CJG er ook een rol in kan hebben bepaalde thema's op het voortgezet onderwijs bespreekbaar te maken. Er is een ouder die aan geeft dat zij het liefste activiteiten voor het hele gezin ziet, dus ouders en het kind waar het om gaat. Er benoemt een ander als idee een vadergroep over opvoeden. Ouders benoemen dat er reclame gemaakt moet worden voor de activiteiten die er zijn en dat er via bijvoorbeeld Facebook ook geïnformeerd kan worden naar waar ouders behoefte aan hebben. Er kan ook door het CJG een platform worden opgezet waar ouders hun vragen kunnen stellen en in contact kunnen komen met andere ouders. Dat sluit misschien ook aan bij ouders die er niet van houden aan (groeps-) activiteiten deel te nemen.

### **Wat vinden ouders belangrijk als het gaat om goede hulpverlener?**

De ouders zeggen allemaal dat zij het belangrijk vinden om een vaste contactpersoon te hebben. De meeste ouders vinden dit belangrijk, omdat ze dan niet alles twee keer uit hoeven leggen. De vaste contactpersoon weet wat er aan de hand is, kent het gezin en de achtergrond van het gezin. Als er iets is, kan hij hierdoor snel inspringen. Er wordt benoemd dat er bij een vaste contactpersoon op een gegeven moment sprake is van vertrouwen, herkenning en elkaar kennen. De contactpersoon weet dan ook goed wat de ouder of het gezin nodig heeft. Zo noemt een ouder dat haar contactpersoon weet dat hij door moet vragen, omdat ze van zichzelf niet zo'n makkelijke prater is. Er wordt ook genoemd dat het prettig kan zijn twee vaste contactpersonen te hebben, vanwege wisselende werkdagen van de contactpersonen. Als er teveel contactpersonen zijn, schuift de ene wat er moet gebeuren op de andere af en gebeurt er uiteindelijk niets, benoemt een ouder.

Ouders vinden een klik met de hulpverlener belangrijk. Ouders delen persoonlijke verhalen. Ze willen dat de hulpverlener hun verhaal onthoudt. Ouders willen dat zij zelf en hun gezin serieus genomen worden. De hulpverlener moet goed kunnen luisteren, zowel naar de ouders als naar hun kind. Ouders verwachten van een hulpverlener: empathisch zijn, mee denken, ook in oplossingen, soms ook 'ontzorgen' door dingen uit te zoeken en / of te regelen, duidelijkheid bieden, direct zijn.

Het is voor ouders belangrijk dat een hulpverlener aansluit bij wat een gezin, een kind nodig heeft en niet alleen volgens protocollen werkt. De ene ouder stelt een huisbezoek of een gesprek op het kantoor op prijs, de andere ouder vindt het fijn als het contact telefonisch, via Whatsapp of per e-mail verloopt. Het is ook het contact betreft belangrijk dat de hulpverlener aansluit bij de behoefte van de ouder. Ouders willen dat een hulpverlener goed bereikbaar is. Er noemt een ouder er behoefte aan te hebben de hulpverlener 24 uur per dag te kunnen bereiken. Er wordt door een andere ouder benoemd dat het prettig is als een hulpverlener ook eens uit zichzelf contact opneemt. Het is voor een ouder belangrijk dat de hulpverlener medische kennis heeft. Er is een andere ouder die het belangrijk vindt dat de hulpverlener gericht is op het leveren van goede kwaliteit en het beste resultaat.

### **Wat vinden ouders belangrijk aan goede hulpverlening en hoe ziet een ideaal CJG er in de ogen van de ouders uit?**

Ouders vinden het belangrijk dat het CJG passende hulp biedt, waarbij de hulpverlener oog heeft voor ieder individu in het gezin. De hulpverlener moet zich kunnen verplaatsen in de ouders en in de kinderen. Hij moet de situatie van alle kanten bekijken. De hulpverlener moet in contact blijven met het gezin.

Ouders vinden dat het ideale CJG een goede bereikbaarheid moet hebben, waarbij er adequaat en snel gereageerd wordt op vragen van ouders, zeker ook in geval van crisis en dat er geen sprake is van lange wachttijden. De website moet een goed overzicht bieden van het aanbod van het CJG. Ouders kunnen hierover mogelijk ook geïnformeerd worden door een nieuwsbrief, stelt een ouder voor.

Het CJG moet wat ouders betreft open, toegankelijk en veilig zijn. De medewerkers van het CJG moeten een positieve benadering hebben, nieuwsgierig zijn, niet veroordelen en ouders gelijkwaardig behandelen. De medewerker weet ook niet alles. Het is belangrijk dat ouders behandeld worden zoals de medewerker zelf ook behandeld wil worden.

De medewerkers moeten zich bewust zijn van hun eigen kennis en kwaliteiten en hierin blijven investeren. Soms wordt er door ouders kennis gemist, bijvoorbeeld wat betreft financiële regelingen. Als de medewerker iets niet weet, kan hij zelf meer kennis opdoen. Het is echter volgens een aantal ouders ook belangrijk dat medewerkers gebruik maken van elkaars kennis en kwaliteiten en weten wanneer zij door moeten verwijzen naar andere (jeugdhulp-) organisaties.

Er worden door een aantal ouders nog specifieke onderwerpen genoemd waar een ideaal CJG aandacht voor heeft, zoals lijntjes houden met andere organisaties en met school en extra oog hebben voor doelgroepen als tienermoeders, allochtonen, mensen met een verstandelijke beperking.

Tot slot benoemt een ouder dat de ouder in geval van een ideaal CJG zelf de regie heeft over wanneer er zorg nodig is en hoe die zorg eruit moet zien.

### **Ervaren ouders een drempel om (weer) naar het CJG te gaan en hebben zij tips voor het CJG om de drempel te verlagen?**

De meerderheid van de ouders geeft aan dat ze geen drempel ervaren om (weer) naar het CJG te gaan. Er noemt een ouder dat ze altijd goed contact hebben gehad met hun hulpverlener en dat ze ook contact hebben om te melden dat het op dit moment goed gaat. Er noemt een andere ouder dat ze nu geen drempel meer ervaart, maar vroeger wel. Ze vertelt dat het CJG van horen zeggen een slecht imago had, maar dat ze nu zelf een positieve ervaring heeft gehad. Er zijn een aantal ouders die wel een drempel ervaren om opnieuw contact op te nemen. Ze voelen zich bezwaard. Ouders benoemen een gevoel van falen, van tot last zijn. Ze worden moe van alle hulpvragen of zijn bang dat het CJG ze niet meer kan helpen. Er benoemt een ouder als drempel de wachttijd.

Ouders hebben of ze nu wel of niet zelf een drempel ervaren wel na gedacht over wat het CJG kan doen om de drempel te verlagen. Ouders benoemen dat het CJG kan aangeven dat ze afstand hebben gedaan van Jeugdzorg. Er noemt een ouder dat de kinderen vanaf het consultatiebureau kunnen worden overgedragen. Als er eenmaal contact is geweest, kunnen de medewerkers van het CJG ook contact houden. Ze kunnen bijvoorbeeld af en toe een appje sturen, of eens per half jaar / jaar bellen of e-mailen om te informeren hoe het gaat. Er noemt een ouder dat het belangrijk is dat het CJG geen wachttijden heeft. Een andere ouder heeft een andere invalshoek. Ze benoemt dat het ook gaat om acceptatie bij jezelf als ouder, omdat je als ouder denkt dat de buitenwereld er wat van denkt. Zij geeft ook aan dat spreekuren op scholen helpen, omdat het voor ouders soms makkelijker is om op school hulp te vragen dan op het CJG.

### **Zijn ouders tevreden over de hulp die ze van het CJG hebben ontvangen? Durven ze het ook aan te geven als dit niet het geval is?**

De meeste ouders zijn tevreden tot heel tevreden over de hulp die ze van het CJG hebben ontvangen. Ouders benoemen dat het CJG mee denkt en mee helpt. Er is sprake van fijne, goede hulp. Er noemen ouders dat zij een goede band hebben met hun hulpverlener. Er is sprake van wederzijds respect. Ouders zijn geholpen met problemen waar ze voor kwamen, met het opzetten van de benodigde zorg, ook in het geval van een ouder die dit helemaal niet meer verwachtte, omdat ze al zoveel hulp hadden gehad. Ouders benoemen tevreden te zijn over een hulpverlener die doorpakte, de ouder een duwtje in de rug gaf, of met wie ze een kort lijntje hadden.

Er zijn een aantal ouders die wel tevreden zijn over de hulp, maar ook graag verbetering zien op een aantal punten. De punten die worden genoemd, zijn het nakomen van afspraken, de communicatie, een vinger aan de pols houden, doortastend zijn, meer weten over de potjes die er zijn, ondersteuning bij borstvoeding.

Er is een ouder die aangeeft dat hij bij het CJG zijn ei niet kwijt kan. De ouder voelt zich niet gehoord, heeft zijn kant van het verhaal niet kunnen doen. De ouder heeft empathie van het CJG gemist, het gevoel gemist dat het CJG achter hem en zijn gezin staat. Deze ouder merkt op dat hij vindt dat het CJG niet efficiënt werkt en niet samenwerkt met andere hulpverleningsorganisaties. De ouder heeft ook bij een andere hulpverleningsorganisatie een niet prettige ervaring opgedaan.

De meerderheid van de ouders heeft er geen problemen mee om het te benoemen als ze ontevreden zijn over de hulp die zij van het CJG (hebben) ontvangen. Sommige ouders durven dit na een tijdje wel, maar niet meteen. Zo benoemt een ouder dit even af te wachten, uit angst voor de gevolgen. Er wordt ook aangegeven door ouders dat het er aan ligt waar de ouder niet tevreden over is en dat telefonisch of per e-mail misschien makkelijker is dan face to face. Er zijn ouders die het niet durven aangeven als ze ontevreden zijn. Ouders benoemen dat dit niet in hun zit of niet bij hen past. De ouders die dit niet durven, vinden het prettig als de medewerker zelf vraagt of er sprake is van een klik en of de ouder tevreden is over de hulp. Er noemt een ouder dat het een idee is om een andere medewerker navraag te laten doen over de mate van tevredenheid over de hulp i.p.v. degene met wie de ouder zelf te maken heeft.

### **Hebben ouders er behoefte aan dat het CJG ook na afronding van de hulp contact blijft houden?**

Er geeft iets meer dan de helft van de ouders aan er behoefte aan te hebben dat het CJG contact met hen blijft houden na de afronding van de hulp. Hoe vaak en op welke wijze ouders hier behoefte aan hebben, is voor iedere ouder verschillend. Sommige ouders willen graag dat er na een aantal maanden of na een half jaar weer contact met hen wordt opgenomen. Er wordt door een ouder aangegeven dat zij jaarlijks een contactmoment wil. De ene ouder geeft er de voorkeur aan dat dit contact telefonisch is, de ander geeft de voorkeur aan een e-mail. Er benoemt een ouder dat ze dan graag weer contact heeft met de medewerker met wie zij eerder ook contact had. Een andere ouder geeft aan dat de hoeveelheid contact en de manier waarop na afloop van de hulp afgestemd kan worden.

Er zijn ook ouders die er geen behoefte aan hebben dat het CJG na afronding van de hulp nog contact blijft houden. Sommige ouders geven aan dat dit voor hen nog niet van toepassing is, omdat ze nog volop hulp hebben en andere ouders nemen zelf wel weer contact op als ze hier behoefte aan hebben.