

Evaluatie Pilot Buurtzorg Jong in Putten



Gemeente Putten

Apeldoorn, april 2014

H.B. Hoeven-Mulder, GGD Noord- en Oost-Gelderland

J.N. Leerlooijer, Evaluatiebureau Publieke Gezondheid en Wageningen Universiteit

M. van Hattem, Wageningen Universiteit



**gemeente
putten**



**Evaluatiebureau
Publieke
Gezondheid**

Voorwoord

In dit rapport worden de resultaten beschreven van de evaluatie van een pilot van Buurtzorg Jong in Putten. Gemeente Putten heeft het Evaluatiebureau Publieke Gezondheid opdracht gegeven voor deze evaluatie.

Wij willen de medewerkers van Buurtzorg Jong Putten en Buurtzorg Jong Nederland bedanken voor hun actieve betrokkenheid bij dit onderzoek in de vorm van feedback en het verzamelen van gegevens. We willen alle deelnemers aan interviews bedanken voor hun openheid in de gesprekken. Marco Daudeij, beleidsmedewerker samenleving – jeugdbeleid van de gemeente Putten, willen we bedanken voor zijn betrokken invulling van het opdrachtgeverschap.

Apeldoorn, april 2014

Henriëtte Hoeven-Mulder, epidemioloog GGD Noord- en Oost-Gelderland

Joanne Leerlooijer, onderzoeker Evaluatiebureau Publieke Gezondheid en Wageningen Universiteit

Marleen van Hattem, onderzoeksmedewerker Wageningen Universiteit

Inhoudsopgave

1	Kort & krachtig	2
1.1	Inleiding	2
1.2	Evaluatievragen	2
1.3	Conclusies	2
2	Buurtzorg Jong	5
2.1	Wat is Buurtzorg Jong	5
2.2	Waarom Buurtzorg Jong in Putten	5
3	De evaluatie van Buurtzorg Jong in Putten	6
3.1	Doelstellingen voor de evaluatie	6
3.2	Uitvoering van de evaluatie	6
4	Wat zeggen de cijfers over Buurtzorg Jong in Putten	7
4.1	Aantal aanmeldingen	7
4.2	Door wie is het gezin aangemeld	7
4.3	Snelheid van handelen	8
4.4	Doorlooptijd van een hulptraject	8
4.5	Uitval van gezinnen	9
4.6	Aard van de problematiek	9
4.7	Formele en informele hulpverleners	9
4.8	Indicaties Bureau Jeugdzorg	11
5	Resultaten van de interviews	12
5.1	Organisatie Buurtzorg Jong in Putten	12
5.2	Werkwijze van Buurtzorg Jong in de gezinnen	14
5.3	Samenwerking met hulpverleners	17
5.4	Resultaten van de inzet van Buurtzorg Jong	19
1	Bijlage: Lijst van afkortingen	23
2	Bijlage: Registratieformulier	24
3	Bijlage: Casusbeschrijvingen	26
4	Bijlage Uitvoering en vragenlijst interviews	29
5	Bijlage Deelnemers aan interviews	31



1 Kort & krachtig

- Inleiding
- Evaluatievragen
- Conclusies

1 Kort & krachtig

1.1 Inleiding

Vanaf 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor alle vormen van jeugdhulp. Ter voorbereiding op deze zogenaamde transitie jeugdzorg én vanwege de behoefte van de gemeente aan meer duidelijke afspraken over regie en uitvoering van het jeugdbeleid binnen het CJG, is de gemeente Putten in januari 2013 gestart met een pilot Buurtzorg Jong. De gemeente Putten heeft het Evaluatiebureau Publieke Gezondheid ingeschakeld om deze pilot te evalueren. De evaluatie is uitgevoerd met een subsidie van ZonMw.

Voor deze evaluatie zijn gegevens verzameld uit registraties. Daarnaast zijn interviews gehouden met de medewerkers van Buurtzorg Jong, met gezinnen die hulp van Buurtzorg Jong hebben gekregen en met hulpverleners van deze gezinnen. De deelnemers aan de interviews zijn geselecteerd door medewerkers van Buurtzorg Jong in Putten. De resultaten geven hun meningen en ervaringen weer en deze hoeven niet hetzelfde te zijn als die van andere gezinnen en hulpverleners die ervaring hebben met Buurtzorg Jong in Putten.

1.2 Evaluatievragen

De vragen die in de evaluatie aan de orde komen zijn:

- worden gezinnen goed geholpen door Buurtzorg Jong en
- leidt de inzet van Buurtzorg Jong tot minder indicaties voor zwaardere vormen van jeugdzorg door Bureau Jeugdzorg?

1.3 Conclusies

Algemene conclusie

Met de transformatie van de jeugdzorg wordt beoogd om opvoed- en opgroei problemen met een andere werkwijze op te lossen. Hulpverleners zijn gericht op ontzorgen en normaliseren door onder meer het opvoedkundig klimaat te versterken in gezinnen, wijken en scholen. Meer dan voorheen wordt de eigen verantwoordelijkheid, eigen kracht en het sociale netwerk van jongeren en ouders benut. Verder wordt er in een vroegtijdig stadium de juiste hulp op maat geboden, om het beroep op dure gespecialiseerde hulp te verminderen. De hulp aan gezinnen is integraal volgens het uitgangspunt 'één gezin, één plan, één regisseur'¹. De werkwijze van Buurtzorg Jong sluit hier nauw op aan. Onderstaande bevindingen laten zien dat gezinnen goed worden geholpen door Buurtzorg Jong Putten:

Organisatie Buurtzorg Jong in Putten

- **Buurtzorg Jong voorziet in een behoefte:** hoewel Buurtzorg Jong nieuw was in Putten, is in 2013 aan meer dan 90 gezinnen hulp verleend. De ondersteuning van Buurtzorg Jong is niet zozeer gericht op individuen, maar op de totale gezinsproblematiek. Het aantal mensen dat met de hulp van Buurtzorg Jong is bereikt, zal dus aanmerkelijk hoger liggen.
- **Veel organisaties verwijzen gezinnen met problemen naar Buurtzorg Jong:** in 2013 hebben meer dan twintig verschillende organisaties of hulpverleners in Putten gezinnen aangemeld bij Buurtzorg Jong. De meeste gezinnen zijn aangemeld via school en via diverse partners in de gezondheidszorg; een beperkt deel van de gezinnen zoekt zelf hulp bij Buurtzorg Jong.
- **Het Buurtzorg Jong team in Putten heeft in 2013 goed gefunctioneerd.** De teamleden vertrouwen elkaar en kunnen goed met elkaar samenwerken, wat essentieel is om grenzen te bewaken van zowel de hoeveelheid werk als de complexiteit van de problematiek. Samenwerking en reflectie is structureel geborgd door wekelijkse vergaderingen en door intervisie. Hierdoor komt de hulpverlening

¹ <http://www.nji.nl/nl/Onderwijs-en-zorg-Beleid/Transitie-en-transformatie-jeugdzorg>

tot zijn recht en wordt de kwaliteit van het uitvoerend werk gewaarborgd.

- **Buurtzorg Jong is een lerende organisatie:** op basis van ervaringen heeft het team besloten om bij vechtscheidingen zo nodig met twee Buurtzorg Jong medewerkers aan slag te gaan. Ook heeft het team een mannelijke hulpverlener aangenomen om beter hulp te kunnen bieden aan jongens.

Werkwijze van Buurtzorg Jong in de gezinnen

- **Buurtzorg Jong heeft snel contact met gezinnen:** in de meeste gevallen heeft Buurtzorg Jong binnen drie werkdagen na de aanmelding een eerste contact met het gezin. Gezinnen waarderen dit.
- **Het streven dat 80% van de gezinnen binnen drie werkdagen een huisbezoek heeft gehad, wordt niet gehaald.** Het is echter de vraag of dit streven realistisch is, omdat het afleggen van een huisbezoek ook afhankelijk is van de wensen, behoeften en mogelijkheden van het gezin.
- **Buurtzorg Jong biedt hulp op veel gebieden:** in 2013 zijn gezinnen geholpen voor problematiek op meer dan 20 verschillende gebieden, zoals interpersoonlijke relaties, geestelijke gezondheid, rouw, verwaarlozing en woning. Problematiek op het gebied van interpersoonlijke relaties komt het meest voor.
- **Buurtzorg Jong sluit aan bij de vraag van het gezin:** de behoefte van het gezin staat centraal, Buurtzorg Jong kan ondersteunen op een breed terrein en oplossingen worden gezocht in overleg met het gezin. Gezinnen waarderen dat.
- **Buurtzorg Jong blijft in het gezin tot het probleem is opgelost:** na afronding van een hulptraject wordt zo nodig een vinger aan de pols gehouden.
- **Een groot pluspunt is het persoonlijke contact met Buurtzorg Jong** dat gerealiseerd wordt door te werken met een vast gezicht en een klein team. Dit persoonlijke contact schept vertrouwen. Zowel gezinnen als betrokken hulpverleners waarderen dit.
- **Buurtzorg Jong is laagdrempelig;** dit ervaren gezinnen omdat Buurtzorg Jong snel op hun hulpvraag reageert, bij hen thuis komt en zij

zowel met grote als met kleine vragen of problemen bij Buurtzorg Jong terecht kunnen.

Samenwerking met formele en informele hulpverleners

- **Buurtzorg Jong zet formele én informele hulp in:** in 2013 heeft de helft van de gezinnen tijdens het hulptraject één of meerdere verwijzingen naar formele (betaalde) hulp gekregen. Totaal zijn 68 verwijzingen gedaan, vooral naar hulp van school, een training en naar de GGZ. Bij twee op de vijf gezinnen is tijdens het hulptraject een beroep gedaan op informele hulp. In totaal zijn 68 afspraken gemaakt over ondersteuning door informele hulp, vooral met familie, gezinsleden en de kerk.
- **Buurtzorg Jong realiseert de juiste hulp:** op basis van hun expertise worden die hulpverleners (formeel of informeel) ingeschakeld die een gezin kunnen ondersteunen. Buurtzorg Jong stemt de hulp van verschillende betrokkenen op elkaar af zodat iedereen van elkaar weet wat ze doen. De goede kennis die Buurtzorg Jong heeft van de sociale kaart in Putten draagt eraan bij dat zij naar de juiste hulpverlener kan verwijzen.
- **Hulpverleners waarderen de samenwerking met Buurtzorg Jong:** zij noemen de snelle, betrouwbare manier van samenwerken waaronder het uitwisselen van relevante informatie over het gezin of de jongere, via email of telefoon.

Resultaten van de inzet van Buurtzorg Jong

- **Ouders ervaren op drie manieren baat bij hulp van Buurtzorg Jong:**
 1. de directe hulp die wordt verleend, waaronder de adviezen, de positieve houding van de medewerkers en het ontvangen van bevestiging over wat ouders wel goed doen;
 2. de verwijzingen naar de juiste formele of informele hulp;
 3. het functioneren als schakel tussen organisaties en andere betrokkenen om hulp toegankelijker te maken en sneller in te zetten.
- **Een groot deel van de hulptrajecten heeft een beperkte doorlooptijd:** de 41 trajecten die in 2013 zijn afgesloten duurden gemiddeld 3,5

maand. De 37 trajecten die eind 2013 nog niet zijn afgesloten, hebben tot eind december gemiddeld een langere looptijd, namelijk 5 maanden.

- **Buurtzorg Jong kent weinig uitval:** van de 78 trajecten die in 2013 zijn gestart zijn er vijf in meer of mindere mate tegen het advies van Buurtzorg Jong voortijdig beëindigd. Dit is ongeveer in lijn met het streven van een uitval van maximaal 5%.
- **Nauwelijks verbeterpunten:** in alle interviews is expliciet gevraagd naar verbeterpunten voor Buurtzorg Jong. Alle geïnterviewden waren heel positief over Buurtzorg Jong en ook bij doorvragen werden weinig verbeterpunten genoemd.

Effect Buurtzorg Jong Putten op het aantal indicaties Bureau Jeugdzorg

De evaluatie geeft geen feitelijk antwoord op de vraag of de hulpverlening van Buurtzorg Jong leidt tot een afname van het aantal indicaties door Bureau Jeugdzorg. Bij het verschijnen van dit rapport zijn de gegevens van Bureau Jeugdzorg over 2013 namelijk (nog) niet beschikbaar. Doordat Buurtzorg Jong Putten snel en laagdrempelig hulp verleent, daarbij het netwerk van gezinnen inzet, en een gezin pas loslaat als het gezin zelf verder kan, lijkt het erop dat Buurtzorg Jong Putten bijdraagt aan het voorkomen van escalatie van problematiek.

2 Buurtzorg Jong

- Wat is Buurtzorg Jong
- Waarom Buurtzorg Jong in Putten

2 Buurtzorg Jong

2.1 Wat is Buurtzorg Jong

Buurtzorg Jong richt zich op het ondersteunen van gezinnen die problemen ervaren bij het opgroeien en opvoeden van kinderen tussen de 0-23 jaar. Buurtzorg Jong is erop gericht om een gezin zo snel en compleet mogelijk te helpen zodat het zelfstandig verder kan. Ieder gezin heeft een eigen hulpverlener die generalistisch werkt. Buurtzorg Jong probeert het sociale netwerk van mensen te activeren en mensen op eigen kracht verder te laten gaan. Buurtzorg Jong heeft de regie over de hulp, zorgt dat iemand bij de goede hulpverlener terecht komt en dat mensen niet op een wachtlijst komen. Buurtzorg Jong heeft korte lijnen met huisartsen. Indien nodig wordt hulp gezocht in de tweede ring van specialistische zorg. Gezinnen kunnen zichzelf aanmelden voor Buurtzorg Jong. Aanmelding verloopt ook via organisaties of hulpverleners, zoals scholen, huisartsen, kernpartners binnen het CJG, of de gemeente. Als er signalen zijn, kan Buurtzorg Jong tevens zelf initiatief nemen om gezinnen te benaderen. Buurtzorg Jong werkt met kleine, zelfsturende, multidisciplinaire teams die op een breed terrein opvoedingsondersteuning en praktische hulp bieden. De inzet is flexibel per week, afhankelijk van de behoefte aan hulp en de aanwezige problematiek.²

2.2 Waarom Buurtzorg Jong in Putten

De gemeente Putten is om twee redenen gestart met een pilot Buurtzorg Jong:

- uit de evaluatie van het CJG in Putten, eind 2012, kwam naar voren dat de gemeente behoefte heeft aan meer duidelijke afspraken over regie en uitvoering van het jeugdbeleid binnen het CJG;
- er was behoefte aan een partij die op een nieuwe en innoverende manier jeugdzorg bood. Het aanbod van Buurtzorg Jong, die zich als nieuwe speler op de markt presenteerde, sloot bij deze behoefte aan.

De gemeente Putten wil werken volgens een model waarbij de klant bij binnenkomst direct wordt geholpen door één partij die met de klant aan de slag gaat. De werkwijze van Buurtzorg Jong komt hieraan tegemoet.³

² <https://praktijkvoorbeelden.vng.nl/databank/jeugd/centrum-voor-jeugd-en-gezin/pilot-buurtzorg-jong.aspx>

³ Toelichting gemeente Putten op Pilot Buurtzorg Jong; <http://praktijkvoorbeelden.vng.nl/databank/jeugd/centrum-voor-jeugd-en-gezin/pilot-buurtzorg-jong.aspx>

3 De evaluatie van Buurtzorg Jong in Putten

- Doelstellingen voor de evaluatie
- Uitvoering van de evaluatie

3 De evaluatie van Buurtzorg Jong in Putten

3.1 Doelstellingen voor de evaluatie

De gemeente Putten wil weten of gezinnen goed worden geholpen door Buurtzorg Jong en of de inzet van Buurtzorg Jong leidt tot minder indicaties voor zwaardere vormen van jeugdzorg door Bureau Jeugdzorg.

Verder dient de evaluatie voor verantwoording aan de Gemeenteraad over de inzet van Buurtzorg Jong en de effecten daarvan.

3.2 Uitvoering van de evaluatie

Om te bepalen of gezinnen goed worden geholpen door Buurtzorg Jong, zijn samen met de gemeente Putten en Buurtzorg Jong Nederland een aantal vragen geformuleerd. Voor het antwoord op deze vragen zijn gegevens verzameld uit verschillende bronnen:

- een registratie die speciaal voor deze evaluatie is opgezet. Over gezinnen die in 2013 zijn aangemeld hebben de medewerkers van Buurtzorg Jong Putten een aantal gegevens vastgelegd op een digitaal registratieformulier (zie bijlage 2);
- het Omaha cliëntenkompas; het registratiesysteem van Buurtzorg Nederland waarin de problematiek, de interventies en de resultaten worden vastgelegd;
- interviews met de medewerkers van Buurtzorg Jong, met gezinnen die zijn geholpen door Buurtzorg Jong en met hulpverleners van deze gezinnen.

De bevindingen uit de registraties zijn beschreven in hoofdstuk 4. De bevindingen uit de interviews staan in hoofdstuk 5. De conclusies staan beschreven in het eerste hoofdstuk van dit rapport.

De evaluatie is met een subsidie van ZonMw uitgevoerd door het Evaluatiebureau Publieke Gezondheid; een samenwerkingsverband van GGD Noord- en Oost-Gelderland en Wageningen Universiteit.

4 Wat zeggen de cijfers over Buurtzorg Jong in Putten

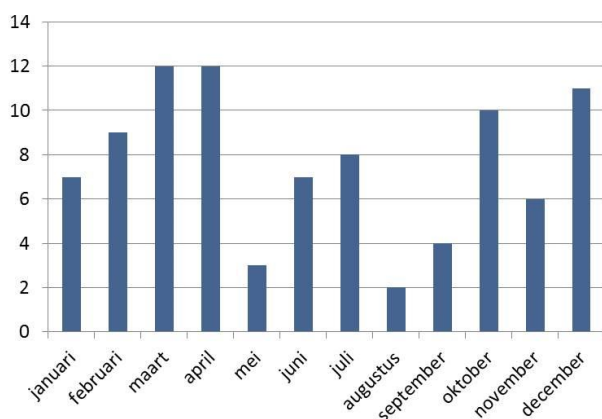
- Aantal aanmeldingen
- Door wie is het gezin aangemeld
- Snelheid van handelen
- Doorlooptijd van een hulptraject
- Uitval van gezinnen
- Aard van de problematiek
- Formele en informele hulpverleners
- Indicaties Bureau Jeugdzorg

4 Wat zeggen de cijfers over Buurtzorg Jong in Putten

4.1 Aantal aanmeldingen

In de registratie voor de evaluatie zijn in 2013 gegevens vastgelegd over 82 aanmeldingen bij Buurtzorg Jong in Putten. Achteraf zijn nog negen extra aanmeldingen in december doorgegeven. Van deze aanmeldingen is geen registratieformulier ingevuld.

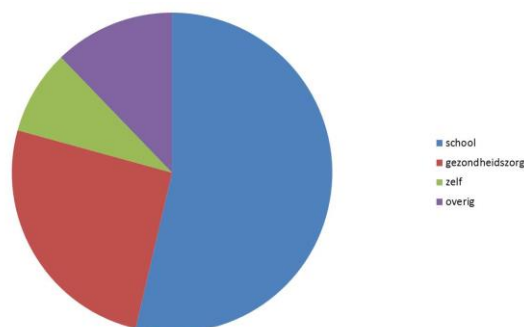
Figuur 1 toont het aantal aanmeldingen per maand. Het aantal meldingen loopt uiteen van twee in augustus tot twaalf in maart en april. Gemiddeld zijn er bijna acht aanmeldingen per maand.



Figuur 1: Het aantal aanmeldingen bij Buurtzorg Jong in Putten per maand in 2013

4.2 Door wie is het gezin aangemeld

Figuur 2 toont door wie gezinnen zijn aangemeld bij Buurtzorg Jong. De meeste gezinnen (44 van de 82) zijn door diverse scholen aangemeld. Het betreft zowel basisscholen als scholen voor voortgezet onderwijs. Bijna een kwart van de gezinnen (21) is aangemeld via de gezondheidszorg (zes door het consultatiebureau; zes door de jeugdarts of -verpleegkundige, twee door de huisarts, twee door het CJG en vijf door diverse andere hulpverleners in de gezondheidszorg). Zeven gezinnen hebben zichzelf aangemeld en de resterende tien gezinnen zijn door overige instanties aangemeld, zoals de woningbouwvereniging, de kerk of de sociale dienst. Totaal hebben meer dan twintig verschillende organisaties of hulpverleners gezinnen aangemeld bij Buurtzorg Jong.



Figuur 2: Door wie is het gezin aangemeld bij Buurtzorg Jong

Eén aanmelding, zeven gezinnen en veel kinderen

Bij één aanmelding waren zeven gezinnen betrokken. De moeders van deze gezinnen, met kinderen op dezelfde basisschool, hadden een conflict met elkaar. Dit uitte zich onder meer in verbaal en fysiek geweld op het schoolplein en in school. Ook andere leerlingen waren daarvan getuige. Buurtzorg Jong heeft een eind gemaakt aan dit conflict door een groepsgesprek te organiseren met de moeders, het schoolbestuur, de bovenscholse manager en de directeur van de school, leden van de medezeggenschapsraad, de schoolverpleegkundige en de politie.

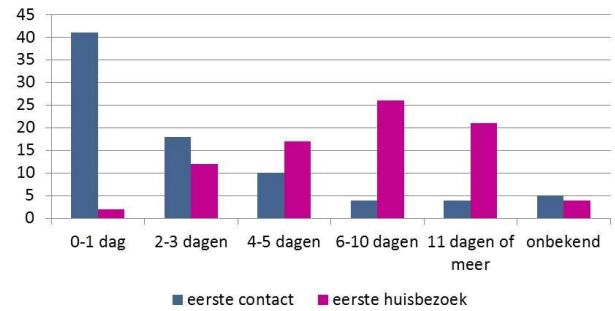
4.3 Snelheid van handelen

Met snelheid van handelen wordt bedoeld het aantal werkdagen tussen aanmelding en het eerste huisbezoek. Bij aanvang van de evaluatie is als doelstelling geformuleerd dat 80% van de gezinnen binnen drie werkdagen een huisbezoek heeft gehad.

Na de aanmelding neemt Buurtzorg Jong eerst telefonisch contact op met het gezin. Het aantal werkdagen dat verloopt tussen de aanmelding en dit eerste contact loopt uiteen van 0 tot 22. Bij de helft van de aanmeldingen was er binnen een werkdag contact en bij drie kwart was er binnen drie werkdagen een eerste contact (zie figuur 3). Bij vier gezinnen was het eerste contact na elf werkdagen of meer. Als deze extremen buiten beschouwing worden gelaten, heeft Buurtzorg Jong gemiddeld 1,7 werkdag na aanmelding een eerste contact met het gezin.

Het afleggen van een eerste huisbezoek vergt vanzelfsprekend een langere doorlooptijd, omdat het niet eerder kan plaatsvinden dan na het eerste contact. De afspraak voor een huisbezoek wordt gemaakt in overleg met het gezin en is afhankelijk van de ernst van de situatie en van de wensen en mogelijkheden van het gezin. Soms stellen gezinnen een afspraak uit, bijvoorbeeld vanwege de zomervakantie of omdat de hulpvraag meer vanuit de aanmelder komt dan vanuit het gezin zelf. Dit laatste speelt bijvoorbeeld als gezinnen worden aangemeld voor een kind met ernstig overgewicht.

Het aantal werkdagen tussen de aanmelding en het eerste huisbezoek loopt uiteen van 0 tot 34 met één uitschieter van 58⁴. Eén op de vijf gezinnen krijgt binnen drie werkdagen na aanmelding een huisbezoek; 40% binnen een week en drie kwart binnen twee weken. Als de extreme waarde van 58 dagen buiten beschouwing wordt gelaten, is het eerste huisbezoek gemiddeld 9 werkdagen na de aanmelding.



Figuur 3: Het aantal werkdagen tussen aanmelding en het eerste contact en tussen aanmelding en het eerste huisbezoek

4.4 Doorlooptijd van een hulptraject

Vier van de 82 aanmeldingen bij Buurtzorg Jong in 2013, zijn niet uitgemond in een hulptraject; twee maal omdat hulp vanuit een andere organisatie werd verleend en het beter was dat Buurtzorg Jong daar buiten bleef, één maal omdat hulp niet meer nodig was en één maal om een andere reden.

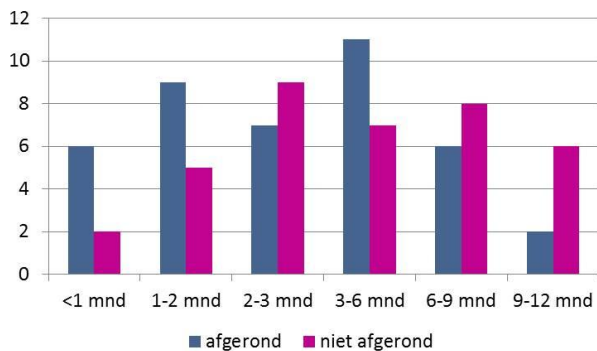
Van de 78 hulptrajecten die in 2013 zijn gestart, zijn er 41 ook afgerond in 2013. Na de afronding heeft Buurtzorg Jong bij twaalf gezinnen nog enige tijd een vinger aan de pols gehouden.

Ruim de helft (22) van de 41 hulptrajecten die in 2013 zijn afgerond, heeft een doorlooptijd van maximaal drie maanden, van de dag van aanmelding tot de dag van afronding (zie figuur 4). Negentien trajecten duurden langer, tot een maximum van 10 maanden. Gemiddeld hebben de afgeronde trajecten een doorlooptijd⁵ van ruim 3,5 maand (111 dagen).

De 37 hulptrajecten die op 31 december 2013 nog niet zijn afgerond, hebben gemiddeld een langere doorlooptijd dan de trajecten die in 2013 zijn afgerond (zie figuur 4). Van de lopende trajecten is de periode tussen aanmelding en 31 december 2013 gemiddeld 5 maanden (155 dagen).

⁴ De periode van 58 dagen betrof een vraag om nazorg na een opname. Het ontslag lag in de toekomst, dus een eerder huisbezoek was niet aan de orde. Er is wel diverse malen telefonisch contact geweest.

⁵ Van drie trajecten is de datum van aanmelding niet bekend; bij deze trajecten is de doorlooptijd vanaf het eerste huisbezoek berekend



Figuur 4: Doorlooptijd van hulptrajecten die in 2013 zijn afgerond en van hulptrajecten die nog niet zijn afgerond tot eind december (in aantallen)

4.5 Uitval van gezinnen

Van uitval is sprake wanneer het gezin een gestart hulptraject beëindigt tegen het advies van de medewerkers van Buurtzorg Jong. Het streven is een uitval van maximaal 5%.

Bij vijf gezinnen (6%) is het hulptraject in meer of mindere mate tegen het advies van Buurtzorg Jong gestopt. Twee gezinnen wilden geen hulp, terwijl Buurtzorg Jong dat wel nodig achtte en bij drie gezinnen had Buurtzorg Jong meer willen bereiken maar was het gezin tevreden met het resultaat.

4.6 Aard van de problematiek

In 2013 zijn de probleemgebieden van 61 gezinnen vastgelegd in het Omaha cliëntenkompas; het registratiesysteem van Buurtzorg Nederland. Deze probleemgebieden zijn weergegeven in tabel 1. Uit de tabel blijkt dat Buurtzorg Jong breed hulp verleent: bij de gezinnen is problematiek op 21 gebieden geregistreerd. Het aantal probleemgebieden per gezin loopt uiteen van 1 tot 7 en is gemiddeld 2,2. De meeste gezinnen (39 van de 61) hebben problematiek op minimaal twee gebieden. Problemen op het gebied van interpersoonlijke relaties komen het meest voor (zie tabel 1).

Tabel 1: Gebieden waarop gezinnen problemen hebben

Probleemgebied	Aantal	Probleemgebied	Aantal
1. Interpersoonlijke relaties	28	12. Spraak en taal	4
2. Geestelijke gezondheid	14	13. Medisch	4
3. Groei en ontwikkeling	14	14. Communicatie met maatsch. voorzieningen	3
4. Mantelzorg / zorg voor kind, huisgenoot	13	15. Slaap en rust patronen	3
5. Sociaal contact	10	16. Verwaarlozing	3
6. Rouw	7	17. Gebruik van verslavende middelen	2
7. Inkomen	6	18. Omgevingshygiëne	2
8. Rolverandering	5	19. Woning	2
9. Seksualiteit	5	20. Fysieke activiteit	1
10. Voeding	5	21. Gezinsplanning	1
11. Mishandeling	4		

4.7 Formele en informele hulpverleners

Buurtzorg Jong is erop gericht gezinnen zo te helpen dat zij zo snel mogelijk zelfstandig verder kunnen. Hulp vanuit de naaste omgeving vergroot de zelfstandigheid van gezinnen. Daarom zoekt Buurtzorg Jong altijd naar mensen of vrijwilligers in de naaste omgeving van het gezin die het gezin kunnen helpen. Als het nodig is worden gespecialiseerde professionals uit de wijk, uit de tweede lijn of uit de jeugdbescherming geraadpleegd of ingezet.⁶

Om een indruk te krijgen van de hulp die gezinnen krijgen, is in kaart gebracht welke hulp gezinnen krijgen bij aanvang, gedurende en aan het eind van het hulptraject. Het streven is dat gezinnen waar mogelijk worden geholpen door informele hulpverleners - zoals familie of de kerk - en zo min mogelijk een beroep doen op de formele (betaalde) hulpverlening.

Formele hulp bij aanvang van het hulptraject

Van de 78 gezinnen waarmee een hulptraject is gestart, hebben er 37 (47%) bij aanvang van het traject formele hulp voor de problematiek waarvoor men bij Buurtzorg Jong is aangemeld. Het aantal formele hulpverleners per gezin loopt uiteen van geen tot negen. De 37 gezinnen met hulp hebben samen contact met 64 hulpverleners (zie tabel 2). Dat is gemiddeld 1,7 hulpverlener per gezin dat formele hulp krijgt of gemiddeld 0,8 hulpverlener per gezin waarmee een hulptraject is gestart.

⁶ <https://praktijkvoorbeelden.vng.nl/databank/jeugd/centrum-voor-jeugd-en-gezin/pilot-buurtzorg-jong.aspx>

Tabel 2: Formele hulpverleners die bij aanvang van het hulptraject bij gezinnen zijn betrokken

Formele hulpverlener	Aantal
School	11
Psycholoog, sociaal psychiatrisch verpleegkundige, bemoeizorg, verslavingszorg	10
Verloskundige, consultatiebureau, GGD	8
Gemeente, sociale dienst, schuldhulpverlening, wijkagent	8
AMK, Jeugdzorg, (Jeugd)reclassering, huiselijk geweld	8
Huisarts, specialist, ziekenhuis	7
Fysiotherapie, logopedie, maatschappelijk werk, thuiszorg	6
Overig	6
Totaal	64

Verwijzing naar formele hulp gedurende het hulptraject

In 2013 heeft de helft van de gezinnen (37 van de 78 of 47%) een verwijzing naar formele hulp gekregen. In totaal is 68 keer verwezen. De meeste verwijzingen zijn naar hulp van school, een training en naar de GGZ (zie tabel 3).

Tabel 3: Verwijzing naar formele hulp gedurende het hulptraject

Formele hulpverlening	Aantal
School	27
Training (5 maal Kanjertraining, 4 maal sociale vaardigheidstraining, empowerment, De Praatpaal, Triple P, IKOS hulpverlening)	13
GGZ (4 maal psycholoog, 3 maal GGZ, verslavingszorg)	8
Begeleiding (Intraverte, Jobcoach, Jeugd- en opvoedhulp, stagiaire Buurtzorg Jong)	4
Bureau Jeugdzorg	4
Overig (2 maal sociale dienst, 2 maal politie, taalcursus, peuterspeelzaal, woningstichting, omgangsbemiddeling, jeugdverpleegkundige, huisarts, gewichtsconsulent, intensieve orthopedagogische gezinsbehandeling)	12
Totaal	68

Resultaat verwijzingen

Figuur 5 toont waartoe de verwijzingen per 31 december 2013 hebben geleid. Twee derde van de verwijzingen heeft geresulteerd in hulp. Van de gezinnen die naar een training zijn verwezen, kan de helft pas starten in de toekomst. Twee gezinnen staan op een wachtlijst; één bij Bureau Jeugdzorg en één bij de woningstichting. Zes maal ziet een cliënt af van hulp. Het betreft verwijzingen naar een gewichtsconsulent, naar een sociale vaardigheidstraining, naar de GGZ, naar De Praatpaal, naar Triple P en naar Bureau Jeugdzorg.



Figuur 5: Resultaat van verwijzingen per eind december 2013 (aantallen)

Formele hulp aan het eind van het hulptraject

Bij het laatste contact met Buurtzorg Jong hebben dertien van de 41 gezinnen (32%) formele hulp. In totaal hebben deze gezinnen hulp van 22 hulpverleners: een arts (4 maal), school (4 maal), GGZ (3 maal), een training (3 maal), begeleiding (2 maal), Bureau Jeugdzorg, intensieve orthopedagogische gezinsbehandeling, consultatiebureau, thuiszorg, fysiotherapie en sociale dienst.

Informele hulp bij aanvang van het hulptraject

Bij het eerste contact hebben 32 van de 78 gezinnen (41%) al informele hulp voor de problematiek waarvoor men bij Buurtzorg Jong is gekomen. Het aantal informele hulpverleners per gezin loopt uiteen van geen tot vier. In totaal ontvangen de gezinnen informele hulp van 53 personen. Familie is de belangrijkste bron van informele hulp; de kerk draagt ook een aardig steentje bij (zie figuur 6).

Gezinnen die informele hulp hebben, ontvangen dat gemiddeld van 1,7 personen; gerekend over alle gezinnen die een hulptraject zijn gestart, is er gemiddeld 0,7 informele hulpverlener aanwezig.

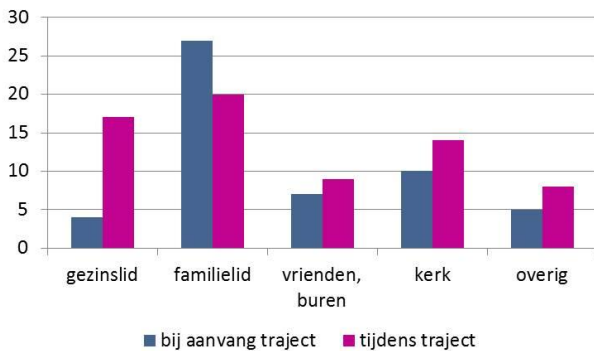
Inzet informele hulp tijdens het hulptraject

Waar mogelijk probeert Buurtzorg Jong leden van het gezin en mensen uit de omgeving van het gezin in te schakelen om de problematiek terug te dringen. Het gezin kan deze informele hulp zelf inschakelen en als het nodig is helpt Buurtzorg Jong daarbij.

In 2013 heeft Buurtzorg Jong met 33 gezinnen (42%) nieuwe afspraken gemaakt over het inschakelen van informele hulp. Totaal zijn 68 afspraken gemaakt; meestal om hulp in te roepen van familie, gezinsleden of

de kerk (zie figuur 6). De gemaakte afspraken zijn divers, zoals overleg, afstemming, huishoudelijke hulp, oppas, contacten leggen of ondersteuning.

De 33 gezinnen die afspraken hebben gemaakt over het inzetten van informele hulp, hebben gemiddeld 2,1 informele hulpverleners ingeschakeld; berekend over alle gezinnen die een hulptraject zijn gestart, is gemiddeld 0,9 hulpverlener ingeschakeld.



Figuur 6: Informele hulpverleners naar type die in 2013 bij aanvang en tijdens het hulptraject in gezinnen aanwezig zijn (aantallen)

Er is ook geregistreerd of informele hulpverleners de gevraagde ondersteuning daadwerkelijk hebben geboden; heeft iemand daadwerkelijk opgepast, is er overleg gepleegd et cetera. Van de 68 afspraken over informele hulp zijn er 56 (82%) nagekomen; 10 afspraken (15%) zijn niet nagekomen. Dit gaat in alle gevallen om afspraken die met een ouder zijn gemaakt. Van twee afspraken is niet bekend of ze zijn nagekomen.

Informele hulp aan het eind van het hulptraject

Aan het eind van het hulptraject maken vijftien van de 41 gezinnen (37%) nog gebruik van informele hulp; totaal ontvangen deze gezinnen hulp van 23 personen of gemiddeld 1,5 hulpverlener per gezin met informele hulp of 0,6 hulpverlener over alle gezinnen die het traject hebben afgerond. Vooral familieleden (8 maal) en de kerk (7 maal) bieden aan het eind nog hulp.

4.8 Indicaties Bureau Jeugdzorg

Het aantal indicaties voor zwaardere jeugdzorg door Bureau Jeugdzorg zou op termijn kunnen afnemen, als

jongeren met problemen (vroegtijdig) door Buurtzorg Jong worden geholpen.

Bij het verschijnen van dit rapport zijn de gegevens van Bureau Jeugdzorg over 2013 (nog) niet beschikbaar. Een eventueel effect van de inzet van Buurtzorg Jong op het aantal indicaties voor zwaardere jeugdzorg in 2013 is daardoor niet te bepalen.

5 Resultaten van de interviews

- Organisatie Buurtzorg Jong in Putten
- Werkwijze van Buurtzorg Jong in de gezinnen
- Samenwerking met hulpverleners
- Resultaten van de inzet van Buurtzorg Jong

5 Resultaten van de interviews

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van de interviews beschreven. Voor de interviews zijn vijf gezinnen geselecteerd: twee met complexe problematiek, een met enkelvoudige problematiek en twee daartussenin. De vijf casussen staan beschreven in bijlage 3.

De uitvoering van de interviews en de vragen die zijn gesteld staan in bijlage 4. In totaal zijn achttien interviews afgenomen met negentien personen (zie bijlage 5): vijf ouders, een jongere (14 jaar), drie Buurtzorg Jong medewerkers, de CJG coördinator, twee familieleden, een pleegmoeder, vier formele hulpverleners en twee schoolprofessionals.

De deelnemers aan de interviews zijn geselecteerd door medewerkers van Buurtzorg Jong in Putten. De resultaten geven hun meningen en ervaringen weer en deze hoeven niet hetzelfde te zijn als die van andere gezinnen en hulpverleners die ervaring hebben met Buurtzorg Jong in Putten.

In dit hoofdstuk geven we aan of uitspraken zijn gedaan door *gezinnen* (cliënten, ouders, jongeren), *Buurtzorg Jong medewerkers*, en/of *hulpverleners* (andere dan die van Buurtzorg Jong; formeel of informeel).

5.1 Organisatie Buurtzorg Jong in Putten

Buurtzorg Jong Putten is begin 2013 van start gegaan met twee medewerkers: een jeugdverpleegkundige en een sociaal pedagogisch hulpverlener. De

jeugdverpleegkundige had ervaring met Buurtzorg Jong in Amersfoort en heeft het team in Putten op weg geholpen. Zij is halverwege 2013 gestopt bij Buurtzorg Jong Putten. In de loop van 2013 zijn twee nieuwe medewerkers (een maatschappelijk werker/ video home trainer en een sociaal pedagogisch hulpverlener) aangenomen en eind 2013 bestond het team uit drie medewerkers.

De drie Buurtzorg Jong medewerkers zijn zeer gemotiveerd om bij Buurtzorg Jong te werken. Redenen voor hen zijn dat ze veel bij mensen thuis komen in het gezin, ze kunnen bijdragen aan het vergroten van de zelfstandigheid en eigen kracht van gezinnen, preventief kunnen werken, aansluiten bij de vraag van het gezin, ze werken zonder wachtlijsten, en ze breed en snel inzetbaar zijn.

In 2013 heeft het team meegedaan aan verschillende cursussen om deskundigheid te vergroten en te leren hoe een zelfsturend team goed te laten functioneren. Ook is er intervisie geweest met medewerkers van een team Buurtzorg Jong in Amersfoort. En wanneer nodig is er contact met Buurtzorg Jong Nederland over werkwijze en specifieke casussen.

In de wekelijkse teamvergaderingen worden zo nodig casussen besproken. Naast de teamvergaderingen is regelmatig onderling contact tussen medewerkers waarin ze elkaar op de hoogte houden van casussen, en elkaar feedback en advies geven. Door een centraal mailadres blijven alle medewerkers op de hoogte van nieuwe en lopende casussen.

Zelfsturend team

Buurtzorg Jong onderscheidt zich van andere organisaties door het werken met een zelfsturend team, wat betekent dat er geen teammanager is en management taken binnen het team worden verdeeld. Voor twee Buurtzorg Jong medewerkers was het zelfsturende team een belangrijke reden om bij Buurtzorg Jong te werken, ze zijn er alle drie positief over. Eén van hen vertelde:

Buurtzorg Jong is net zo mooi als het klonk. We zijn heel laagdrempelig, we kunnen iemand heel snel helpen. Ik ben er heel positief over. [...] Ik heb een vrijwilligers achtergrond waar ik nu wel gebruik van kan maken. In mijn vorige organisatie wilde ik graag zo veel mogelijk een netwerk om gezinnen heen

creëren. Met deze werkwijze viel ik bij de vorige organisatie buiten de boot. (Buurtzorg Jong medewerker)

Het zelfsturende karakter van het Buurtzorg Jong team is onder andere zichtbaar in de verantwoordelijkheid die de Buurtzorg Jong medewerkers nemen. Dit leidt ertoe dat zij de problematiek van gezinnen zo goed en breed mogelijk kunnen oplossen.

Bij geïnterviewde hulpverleners van andere organisaties bestaat het beeld dat de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid bij hun organisaties ligt bij een gedragsdeskundige of leidinggevende. Volgens Buurtzorg Jong is de aansprakelijkheid van hun medewerkers echter niet anders dan die bij andere jeugdzorgorganisaties en wordt deze geborgd door goede documentatie, handelen volgens richtlijnen als CARE-nl risicotaxatie, en regelmatig onderling overleg en intervisie in het Buurtzorg Jong team.

In de interviews met hulpverleners van andere organisaties werd aangegeven dat niet iedereen bereid is en/of geschikt is om in een zelfsturend team te werken. Eén van hen verwoordde dit als volgt:

Ik heb mij zelf wel eens afgevraagd of ik mij er prettig bij zou voelen om op die manier te werken. Ik zou denk ik niet zonder die ondersteuning willen dat je gewoon beslisstructuren hebt. Dat daar wat van overboord kan nu richting zo'n een ambulante team, ja. Maar het geeft je ook een stuk veiligheid van werken. [...] Wie is uiteindelijk aansprakelijk als er dingen niet goed gaan. Hoe kan je die verantwoordelijkheid invullen, en met wie kan je die delen ook. En dan gaat het met name om de complexere gezinnen. (hulpverlener)



Omdat het team zelfsturend is en daarmee veel verantwoordelijkheid draagt, vinden Buurtzorg Jong medewerkers onderling vertrouwen en goede samenwerking erg belangrijk. Tot nu toe zijn de ervaringen positief: men voelt zich veilig in het team en kan dingen met elkaar delen. Het aanstellen van nieuwe collega's doet het team zelf en ze kijken naast expertise ook of de persoon past binnen het team.

Daarnaast is het belangrijk om te kijken of het team van de hulpverleners een afspiegeling is van de cultuur van Putten en hierbij voldoende kan aansluiten. Buurtzorg Jong heeft als voordeel dat het een nieuwe organisatie zonder verleden is, waardoor teams gevormd kunnen worden met mensen die elkaar aanvullen.

Het vertrouwen binnen het team is ook nodig om elkaar te helpen grenzen in het oog te houden, enerzijds qua hoeveelheid werk, en anderzijds qua intensiteit en complexiteit van problematiek. Beide punten werden meerdere keren genoemd als mogelijke risico's voor het functioneren van Buurtzorg Jong, zowel door hulpverleners als door de Buurtzorg Jong medewerkers zelf. De wekelijkse teambijeenkomsten zijn volgens hen erg belangrijk om elkaar feedback te geven en 'op elkaar te letten'. Dit loopt goed tot nu toe: ze kijken en denken kritisch met elkaar mee en er is veel openheid in het team. Kwaliteit van de geboden zorg wordt gewaarborgd door vertrouwen, veiligheid en openheid in het team.

Vooraf in de periode dat één medewerker ontslag nam en er nog geen nieuwe medewerker was, hebben de overige twee veel uren gemaakt om op alle hulpvragen te kunnen reageren. Qua zwaarte van de problematiek gaven de medewerkers aan dat het belangrijk is om op tijd andere organisaties in te schakelen of advies te vragen. Eén van hen vertelde:

Je kunt te veel op je schouders nemen, daarom moet je waakzaam blijven. Mensen met verschillende disciplines zijn nodig voor verschillende invalshoeken. Je kunt niet alles alleen dragen. [...] Je draagt hier zelf de verantwoordelijkheid, je moet dus wel aan de bel trekken, dat moet je kunnen. Je moet zeggen dit hoort bij de raad van kinderscherming, niet alles bij jezelf houden. (Buurtzorg Jong medewerker)

Eén persoon noemde dat het zelfsturende team in haar ogen kostenbesparend kan werken. Vanuit haar ervaring als pleegmoeder noemde ze dat mensen in andere organisaties soms langs elkaar heen werken, omdat er regels zijn dat informatie tussen verschillende hulpverleners niet uitgewisseld mag worden. Hierdoor kan het soms lang duren voor hulp op gang is of goed is afgestemd. Ze noemde een voorbeeld van hoe het niet zou moeten in haar ogen:

En als ik ook zie wat organisaties kosten. [...] Bij jeugdzorg zit een voogd. Die heeft een leidinggevende, secretariaat, administratie, die hele laag, dat kost het meeste geld. Nou terwijl ik denk, als je zo opereert als Buurtzorg Jong, dan vallen er zoveel schakels tussenuit. (pleegmoeder)

Geleerde lessen

Uit de interviews bleek dat Buurtzorg Jong op basis van ervaringen tijdens de pilot, bepaalde dingen anders is gaan aanpakken. Er is bijvoorbeeld besloten om in gezinnen waarin een vechtscheiding speelt, waar nodig met twee Buurtzorg Jong medewerkers aan de slag te gaan, zodat medewerkers niet tegen elkaar worden uitgespeeld. Ook bleek dat er behoefte was binnen het team aan een mannelijke hulpverlener, vooral om hulp te kunnen bieden aan jongens. Deze mannelijke hulpverlener maakt ondertussen deel uit van het team.

Werken op scholen

Omdat Buurtzorg Jong veel taken van het schoolmaatschappelijk werk heeft overgenomen, en de meeste gezinnen bij Buurtzorg Jong zijn aangemeld via scholen, kwam dit een aantal keer expliciet aan bod in de interviews. Er zijn in Putten zestien basisscholen en één school voor voortgezet onderwijs.

Tot en met 2012 had schoolmaatschappelijk werk een spreekuur op de scholen. Zij hadden vaak een wachtlijst. Men was op de scholen afwachting of de werkwijze van Buurtzorg Jong goed zou werken. Volgens de twee geïnterviewde medewerkers van scholen bleek dit wel zo te zijn. Op de basisscholen zijn Buurtzorg Jong medewerkers drie keer per jaar aanwezig bij een zorgoverleg en als zij betrokken zijn bij een bepaalde leerling, zijn zij ook aanwezig bij overleg van het Zorg Advies Team (ZAT). Elke medewerker heeft een aantal scholen waar zij bij betrokken is. Op de middelbare school is dit iets anders georganiseerd en zijn twee

medewerkers betrokken bij interne en externe ZAT overleggen (beiden worden 3 a 4 keer per jaar georganiseerd).

Een vast gezicht op de scholen wordt erg gewaardeerd door de twee geïnterviewde schoolmedewerkers. Als er een probleem is met een leerling dat school zelf niet kan oplossen, bespreekt school dit met Buurtzorg Jong en maakt Buurtzorg Jong een afspraak met ouders. Tussendoor hebben school en Buurtzorg Jong regelmatig contact over leerlingen en hun familie via mail of telefoon. Het verschil tussen schoolmaatschappelijk werk en Buurtzorg Jong wordt door een hulpverlener uitgelegd:

De scholen hadden altijd schoolmaatschappelijk werk waar ze heel tevreden over waren. Dus dat heeft wel even wat voeten in de aarde gehad. [...] Het schoolmaatschappelijk werk kon vijf tot zes gesprekken doen, kwam ook wel eens bij het gezin thuis, maar het werkte toch net anders. Ze verwezen door als er meer hulp nodig was. Buurtzorg Jong gaat aan de slag in dat gezin en laat niet eerder los dan dat het kan. Dus je hebt gelijk al één persoon binnen de deur en die hou je dan voor zo lang het probleem zich voordoet. (hulpverlener)

De gemeente Putten heeft het in de pilot zo georganiseerd dat leerlingen die niet in Putten wonen, maar er wel op school zitten, niet verwezen worden naar Buurtzorg Jong. Voor hen schakelen de scholen alsnog schoolmaatschappelijk in. Medewerkers van scholen gaven aan hier geen moeite mee te hebben.

5.2 Werkwijze van Buurtzorg Jong in de gezinnen

Breed aansluiten bij vraag van het gezin

Een veelgenoemd kenmerk door alle geïnterviewden was dat Buurtzorg Jong aansluit bij de vraag van een gezin, bij wat het gezin nodig heeft. Eén van de Buurtzorg Jong medewerkers vat hun werkwijze samen als 'wij horen, praten, ruiken en proeven'. Bovendien gaat Buurtzorg Jong pas weg bij het gezin als het probleem is opgelost of de vraag is beantwoord. Tot die tijd houdt Buurtzorg Jong de vinger aan de pols, door regelmatig contact te houden met het gezin, langs te gaan of te bellen. Of om te volgen of het gezin zich aan

bepaalde afspraken heeft gehouden. Tegelijkertijd werd genoemd dat Buurtzorg Jong ernaar streeft dat het gezin zo snel mogelijk zonder hen weer verder kan.

De Buurtzorg Jong medewerkers gaven voorbeelden van een aantal gezinnen, die door andere organisaties niet meer konden worden geholpen en waar Buurtzorg Jong hulp heeft kunnen bieden door in die situaties te zorgen voor een goede ingang bij het gezin, hen te betrekken en overzicht te bieden van betrokken hulpverleners. De rol van Buurtzorg Jong was hier met name om te zorgen dat het gezin weer de hulp krijgt die nodig is.

Buurtzorg Jong kan en wil problemen breed aanpakken en streeft ernaar om alle mensen die bij het kind en gezin betrokken zijn, in beeld en bij elkaar te krijgen en waar dat nodig is hulp te bieden. Dat kan dan bijvoorbeeld ook gaan om meegaan naar lastige gesprekken omdat dat de ouder helpt of het schrijven van brieven (bijvoorbeeld naar sociale dienst om financiële vergoeding voor een training te krijgen). De grootmoeder in een van de gezinnen vatte dat mooi samen:

Wat Buurtzorg Jong denk ik heel graag wil is om niet alleen maar naar de kinderen te kijken, maar ook te kijken naar hoe zit hun moeder in haar vel en kan zij goed voor haar kinderen zorgen en wat heeft zij dan allemaal nodig en ook de mensen om haar heen. Dus veel breder zeg maar kijken dan alleen naar hoe gaat het met de kinderen. Wat natuurlijk ook heel belangrijk is. (grootmoeder)

Alle geïnterviewde gezinnen waarderen dat afspraken en adviezen van Buurtzorg Jong in overleg met het gezin zijn gemaakt. Hierdoor wordt de regie bij het gezin gelegd. Een van hen beschrijft:

Ook niet dat ze echt boven op je lip zitten of zo. Dat vind ik ook wel heel lekker. Dat je gewoon je eigen kan zijn, laat maar zeggen. Dat je niet dingen moet perse. Dus dat je niet dingen opgelegd worden waarvan je weet dat gaat al niet werken. [...] En nu ga je gewoon samen en dan sta je er zelf ook gewoon, dan wil je het zelf ook. Dat werkt ook al heel anders als je het zelf ook wil. (moeder)

In tegenstelling tot een aantal andere organisaties heeft Buurtzorg Jong geen (financieel) belang om een cliënt

binnen de organisatie te houden: Buurtzorg Jong krijgt niet per gezin betaald. Ook kan Buurtzorg Jong werken zonder (AWBZ of jeugdzorg) indicaties. Dit lijkt eraan bij te dragen dat Buurtzorg Jong (naast de werkwijze en attitude van medewerkers) kan aansluiten bij de vraag in een gezin. Sommige organisaties denken vanuit een bepaald aanbod en sommige behandelingen of zorg zijn gebonden aan bepaalde termijnen (bijvoorbeeld minimaal een half jaar). Dit wil overigens niet zeggen dat ook medewerkers in andere organisaties niet goed aan kunnen sluiten bij de vraag in een gezin, al worden zij soms gehinderd door bepaalde regels in hun organisaties.

Persoonlijke relatie met gezin

Uit de interviews komt ook naar voren dat men bij Buurtzorg Jong te maken heeft met een vast gezicht. Zowel gezinnen als andere betrokkenen ervaren dit als een groot pluspunt. Een vast gezicht lijkt vertrouwen scheppen. Zowel cliënten als andere betrokkenen geven aan dat het prettig is dat Buurtzorg Jong werkt met een klein team. Op deze manier is het volgens hen persoonlijker en minder afstandelijk dan een grote organisatie.

De medewerkers van Buurtzorg Jong geven aan dat zij de relatie met het gezin of de jongere belangrijk vinden. Het feit dat Buurtzorg Jong bij de gezinnen thuis komt, draagt hieraan bij. Voordelen hiervan zijn dat het voor gezinnen laagdrempeliger is om hulp te vragen, dat de Buurtzorg Jong medewerker een beeld krijgt van de gezinssituatie, kan observeren wat er thuis gebeurt, hoe het gezin functioneert, en doordat ze bij gezinnen thuis komen en te gast zijn, geven ze daarmee de regie aan de ouders. Een van de geïnterviewde ouders gaf aan:

Bij anderen gaat alles per e-mail, tegenwoordig gaat alles per e-mail. Maar als het om je kinderen gaat, of om je gezin, wil je dat niet. Dan wil je gewoon persoonlijk contact met iemand. En dat is gewoon wat mij zo aanstaat. [...] Kijk als je nou iedere week bij iemand thuis komt, iedere week de thuissituatie ziet en de kinderen, dan kan je gewoon zien, hé het gaat daar wel of niet goed. Door een telefoon of door een computer heen zie je dat niet. (alleenstaande moeder)

Ook gaven gezinnen aan dat zij zich gesteund voelen door Buurtzorg Jong, men heeft het gevoel dat de hulpverlener achter hen staat en te vertrouwen is.

Termen als een klik hebben, een vertrouwenspersoon, een luisterend oor, betrokken, gevoel begrepen te worden en vertrouwd werden in de interviews genoemd.

Geen wachtlijst, snel inzetbaar

Alle geïnterviewden noemden als groot pluspunt van Buurtzorg Jong dat er geen wachtlijsten zijn en gezinnen snel geholpen kunnen worden. Een van de geïnterviewde moeders vertelde:

En dat er dan maar één week tussen zit en er dan ook gelijk een afspraak staat, dat vond ik heel erg prettig ja. [...] Je probeert het eerst zelf op te lossen, en je praat met mensen om je heen die ook kinderen hebben en dat soort dingen. En dan denk je op een gegeven moment van je moet er toch is met iemand praten die er nog wat meer van afweet. [...] Want als je daadwerkelijk belt dan moet er niet een wachtlijst van twee maanden zijn. Want dan kan het probleem al voorbij zijn. (moeder)

De vijf gezinnen die we gesproken hebben, gaven aan dat ze snel geholpen zijn. Sommigen waren verbaasd dat er al zo snel iemand bij hen thuis op bezoek kwam, want de meesten hadden bij andere organisaties ervaring met wachtlijsten.

Ook medewerkers van andere organisaties en mantelzorgers waren positief over de snelle inzetbaarheid en reactie van de Buurtzorg Jong medewerkers. Een pleegmoeder zei:

Wij hebben qua pleegzorg veel met andere soorten instanties van hulpverlening te maken en het is vaak ingewikkeld en ieder voor zich, en die doet dit en die doet dat, allemaal een stukje. Buurtzorg Jong doet de intake en die gaat gelijk ergens naar toe, die probeert zelf zoveel mogelijk lijnen uit te zetten. Je kunt ook zeggen Buurtzorg Kort of zo, Buurtzorg Snel, vind ik ook goed. Heel veel schijven vallen er tussen uit, heel veel schakels vallen eruit. Ze kunnen heel adequaat inspelen, ik vind dat een hele sterke formule. (pleegmoeder)

Bekendheid en laagdrempeligheid van Buurtzorg Jong

De geïnterviewde ouders kenden Buurtzorg Jong niet voor ze een hulptraject bij hen startten. Eén gezin is via bij Buurtzorg Jong terechtgekomen en één gezin kende een van de Buurtzorg Jong medewerkers vanuit haar vroegere functie bij een andere organisatie. De

ouders hebben de indruk dat Buurtzorg Jong nog niet erg bekend is bij andere ouders. De geïnterviewde hulpverleners kenden Buurtzorg Jong wel en hebben de indruk dat Buurtzorg Jong ook bij andere hulpverleners, scholen, kerken, huisartsen en het consultatiebureau bekend is.

Tips die werden genoemd om de bekendheid van Buurtzorg Jong verder uit te breiden zijn het ophangen van affiches in scholen en bibliotheken, plekken waar veel ouders met kinderen komen. Andere ideeën zijn het plaatselijke krantje, de website van Putten of informatieavonden organiseren op scholen. Buurtzorg Jong medewerkers gaven aan dat er sinds januari 2013 affiches in bibliotheken en scholen hangen en dat er diverse keren een stukje over Buurtzorg Jong in lokale kranten heeft gestaan.

Uit de interviews kwam naar voren dat zowel ouders als andere betrokkenen Buurtzorg Jong bestempelden als laagdrempelig en goed bereikbaar. Dit komt mede omdat ze snel reageren en langskomen voor een eerste bezoek aan het gezin. De goede bereikbaarheid draagt bij aan de laagdrempeligheid. Ook het feit dat gezinnen zonder indicatie door Buurtzorg Jong geholpen kunnen worden maakt dat de drempel lager ligt.

Ook de wens dat medewerkers van Buurtzorg Jong een afspiegeling zijn van inwoners van de gemeente Putten, werd gewaardeerd. Bijvoorbeeld, dat één van de medewerkers van Buurtzorg Jong een christelijke achtergrond heeft, maakt het voor inwoners van Putten met een zelfde achtergrond makkelijker om hulp te vragen of krijgen van Buurtzorg Jong. Bij één van de casussen bleek dit zo te zijn:

In dit geval was het heel mooi dat de vrouw die de video hometraining heeft gedaan ook van dezelfde kerkelijke gezindte was en dat vond dit gezin vooral heel fijn. (gezinsvoogd)

Verder vonden gezinnen het prettig dat ze zowel met grote als kleine vragen of problemen bij Buurtzorg Jong terecht kunnen. Ouders hebben het gevoel bij Buurtzorg Jong terecht te kunnen en te kunnen bellen als ze vragen hebben. Men maakt er niet eens altijd gebruik van, maar het idee dat ze kunnen bellen, dat Buurtzorg Jong bereikbaar is en snel kan ingrijpen, helpt ze soms al om het zelf aan te kunnen. Een van de moeders vertelde:

Ik kan eigenlijk met alles bij haar terecht, met dingetjes over de opvoeding, maar ook als ik bijvoorbeeld een mail krijg van de hulpverlening waarvan ik dan in de stress raak. En dan bel ik haar op en dan praat ik met haar daarover. Ze is gewoon heel laagdrempelig en dat is gewoon heel prettig. (alleenstaande moeder)

Ook als het hulptraject al is afgesloten, hebben ouders het gevoel dat ze altijd weer kunnen bellen voor advies of een luisterend oor. Een van hen gaf aan:

Ze sluiten het wel af, maar ze laten je niet los. Als jij het nodig heb dan kun je het zo laten weten, en dan zijn ze er weer. (moeder)



5.3 Samenwerking met hulpverleners

Buurtzorg Jong werkt in gezinnen samen met andere formele en informele hulpverleners. Zij doen dit op drie manieren: door het inschakelen van de juiste hulpverleners, hulp af te stemmen en een schakel te zijn tussen hulpverleners.

Inschakelen van juiste hulpverleners

Alle geïnterviewden noemden als sterk punt van Buurtzorg Jong dat ze goed in staat zijn om de juiste, meest gepaste hulpverleners in te schakelen die kunnen ondersteunen in een gezin. Eén hulpverlener zei:

Ze zitten echt overal midden in. Ze kennen de omgeving goed en weten waar ze welke informatie

vandaan kunnen halen, dat is heel prettig. (gezinsvoogd)

Dit kan gaan om formele en informele hulpverleners. Uit de interviews bleek dat Buurtzorg Jong in staat is om informele hulp in te schakelen van grootouders, burens, een pleeggezin, en kerkleden. Zij doen van alles, waaronder kinderen opvangen of meenemen naar school/ cursus, bieden van een luisterend oor, geven van financiële/ praktische/ huishoudelijke hulp. Een van de Buurtzorg Jong medewerkers vertelde:

Niet overal is dat nodig, maar als het moeilijk is, dan vraag ik wie wat kan doen. Soms durven mensen geen hulp te vragen, dat komen we vaak tegen. Het is niet: hier moet ik een netwerk bij betrekken, maar ik help mensen die stap zelf te zetten: is er iemand die jou kan helpen? (Buurtzorg Jong medewerker)

Door het netwerk in te schakelen, lijkt Buurtzorg Jong eraan bij te dragen dat de hulp beklijft en breder gedragen wordt.

Andere hulpverleners geven aan dat Buurtzorg Jong een goed beeld heeft van de sociale kaart in Putten, namelijk wie zich in Putten bezighoudt met hulp voor jeugd en gezinnen. De ervaring van één van de Buurtzorg Jong medewerkers met het opzetten van een vrijwillige thuiszorgorganisatie in Putten heeft hierbij geholpen omdat veel mensen haar al kenden. Buurtzorg Jong heeft geïnvesteerd in kennismaking met organisaties en huisartsen in Putten. De CJG coördinator geeft hierover aan:

Een kracht is ook dat ze investeren in het lokale veld. Ze hebben bijvoorbeeld kennis gemaakt met huisartsen, wat zij heel prettig vinden. Huisartsen vinden het lastig als ze steeds met een ander persoon moeten overleggen. Dus als ze met één persoon contact hebben over een gezin, dan draagt dat bij aan vertrouwen in die persoon: je hebt nu eenmaal te maken met privacy. Daar heeft Buurtzorg Jong op geïnvesteerd en het contact tussen Buurtzorg Jong en huisartsen ging al snel goed lopen. (CJG coördinator)

Afstemming van hulp met anderen

Naast het inschakelen van de juiste formele en informele hulpverleners, is Buurtzorg Jong volgens de

geïnterviewde betrokkenen goed in het afstemmen van alle hulp binnen een gezin. Een hulpverlener geeft aan:

Ik vind Buurtzorg Jong als een spin in het web. Verschillende mensen kunnen Buurtzorg Jong inschakelen. Het kan de school zijn, het kan de wijkagent zijn. En dan is het gewoon heel fijn om je ervaringen te kunnen delen met anderen (school, psycholoog, ouders). Zodat het voortgang heeft, maar zodat je ook meer over een kind te weten komt. Want in verschillende situaties is het nou eenmaal verschillend. Dus dat vind ik wel, ik vind dat wel heel plezierig. Ik heb het idee dat zij een bijdrage leveren aan één kind, één plan. (hulpverlener)

De moeder van drie kinderen beschreef hoe een Buurtzorg Jong medewerker in staat was om in een complexe situatie met veel betrokken hulpverleners, orde op zaken te stellen:

Er zat natuurlijk al heel veel hulpverlening om heen, maar die wisten eigenlijk allemaal zelf niet zo goed waar ze allemaal mee bezig waren. Ja, en als zij het al allemaal niet weten, hoe moet ik het dan weten. En toen kwam medewerker Buurtzorg Jong en die heeft eigenlijk ook meteen gewoon iedereen bij de lurven gegrepen zo van 'Ho es, maar waar zijn we allemaal mee bezig en wie doet wat?'. En die heeft dat ook uiteindelijk allemaal duidelijk gekregen. Want iedereen werkte langs elkaar heen. (moeder)

De geïnterviewde gezinnen vonden het prettig dat Buurtzorg Jong, de school en ouders samen om tafel zaten in gesprekken. Twee van hen gaven aan dat daardoor de relatie tussen ouders en school verbeterde. Maar voor sommige gezinnen kan het ook confronterend zijn om met zoveel zorgverleners bij elkaar te zitten. Een moeder vertelde:

Eén keer in de zoveel weken zitten we met allemaal om tafel, met mijn man erbij. [...] Dan heb je iedereen om tafel. Het is wel confronterend, want ze zitten echt bij je met zo veel mensen erbij, als ouders. Het gaat natuurlijk ook over ons. Dat is dan wel iets heftiger. Maar je kunt wel alles bespreken. Er wordt niet gelijk gezegd van "Jullie zijn niet positief, of jullie doen niet mee", of zo, weet je wel. Dat is ook wel prettig. (moeder)

Geïnterviewde hulpverleners waren vol lof over de snelle, betrouwbare manier van samenwerken waaronder het uitwisselen van relevante informatie over het gezin of de jongere, via email of telefoon. Men heeft er begrip voor dat Buurtzorg Jong medewerkers niet altijd bereikbaar zijn (omdat zij in gesprek zijn met gezinnen of andere hulpverleners) en waardeert het dat er via telefoon, mail of sms snel relevante informatie wordt uitgewisseld. Ook wordt als pluspunt genoemd dat er een mailadres is zodat andere medewerkers zo nodig tijdig kunnen inspringen bij vakanties, ziekte en vrije dagen. Hier is door Buurtzorg Jong bewust voor gekozen.

Schakel tussen zorgverleners

Buurtzorg Jong functioneert ook als snelle schakel tussen betrokkenen, zoals ouders en school of tussen betrokken hulpverleners, waardoor informatie efficiënter doorgegeven wordt. Een hulpverlener gaf een voorbeeld over een vragenlijst die zij nodig had, maar die de ouders al een keer hadden ingevuld:

Dan denk ik dan hoef ik het niet nog een keer te doen. Vervelend voor de ouders, extra werk, onnodig. Dus ik kan natuurlijk niet bij de psycholoog vragen om dat verslag, dat mogen zij niet geven. En je legt dat dan even bij Buurtzorg Jong neer. En in no time is het voor elkaar. (hulpverlener)

Het lijkt erop dat Buurtzorg Jong als schakel kan functioneren omdat organisaties Buurtzorg Jong vertrouwen. In de interviews werd voorbeelden genoemd waarin Buurtzorg Jong goed contact had met de woningbouwvereniging, wijkagenten, huisartsen en scholen.

Afstemming van de rol van Buurtzorg Jong en andere organisaties

Over het algemeen lijkt het erop dat de taken van Buurtzorg Jong en die van andere organisaties helder zijn voor de Buurtzorg Jong medewerkers zelf, maar ook voor de geïnterviewde hulpverleners. Een van de hulpverleners gaf aan dat er voldoende openheid is bij Buurtzorg Jong om erover te spreken wanneer dit niet helemaal duidelijk is. Er werd echter ook aangegeven dat sommige organisaties nog meer betrokken zouden willen worden als specifieke expertise nodig zou zijn. Door één hulpverlener werd aangegeven dat Buurtzorg Jong nog meer gebruik kan maken van advies van deze organisaties dan ze nu al doen .

Als het gaat om het voorkomen van gedwongen hulp ('dwang') in gezinnen, kwamen er twee punten naar voren. Allereerst werd door een aantal hulpverleners aangegeven dat zij nog geen helder beeld hebben van de rol van Buurtzorg Jong als het gaat om complexere gezinnen waar het gaat om drang die tegen dwang aanzit. Daarnaast werd door geïnterviewde Buurtzorg Jong medewerkers, door gezinnen en door hulpverleners aangegeven dat zij geconfronteerd worden met lange wachtlijsten van, het gebrek aan communicatie door en het niet nemen van bepaalde verantwoordelijkheden door Bureau Jeugdzorg. Hierdoor nemen Buurtzorg Jong medewerkers taken op zich (bijvoorbeeld regelen van pleegzorg) die bij de Bureau Jeugdzorg taken horen, om te voorkomen dat problemen bij kinderen ontstaan of verergeren.

Daarnaast gaven zij voorbeelden van gezinnen waarin zij hebben bijgedragen aan het voorkomen van gedwongen hulpverlening, door overleg tussen betrokkenen in gezinnen te organiseren. Een voorbeeld hiervan is beschreven in de casusbeschrijving hiernaast (zie kader).

Over het algemeen hebben andere hulpverleners een positieve houding ten opzichte van Buurtzorg Jong. De Buurtzorg Jong medewerkers zelf gaven aan dat zij met verschillende organisaties samenwerken en positieve reacties krijgen. Ook de geïnterviewde organisaties waren positief over Buurtzorg Jong. Zo werd genoemd dat Buurtzorg Jong laagdrempelig is, breed kan worden ingezet, snel is, korte lijntjes heeft, adequaat haar werk doet, er goede terugkoppeling is en het prettig samenwerken is. Een hulpverlener gaf aan:

Omdat dit zo'n nieuw project is en een pilot is, vind ik het ook knap dat ze dit neer weten te zetten met elkaar. Er zullen ook best dingen zijn die mis gaan of nog niet op de rit zijn. Maar dat kan ook niet anders. Maar dan denk ik eigenlijk hebben ze het dus toch voor elkaar gekregen om in korte tijd een heleboel gerealiseerd te krijgen wat anders waarschijnlijk niet gebeurd was. (hulpverlener)

Een medewerker van Jeugdpunt vertelde dat zij zich door de komst van Buurtzorg Jong in het jongerenwerk meer kunnen richten op individuele casussen. Zij kunnen jongeren verwijzen naar Buurtzorg Jong wat voor hen een bepaalde werkdruk weghaalt.

Casusbeschrijving

Buurtzorg Jong werd door het consultatiebureau betrokken bij een gezin in Putten, vanwege zorgen over gebrek aan structuur in het gezin en regelmatige verhuizing van het gezin van de ene naar de andere camping. Het gezin wilde na de geboorte van hun kind geen hulpverlening in huis, vanwege trauma's met jeugdzorg vanuit hun eigen jeugd. Na de kraamdagen is in overleg met de huisarts Buurtzorg (verpleging & verzorging) ingeschakeld om gedurende 10 weken te ondersteunen, signaleren en tips te geven. Ook bood een kerkelijke diaconie financiële hulp aan het gezin. In die periode heeft Buurtzorg Jong een Multi Disciplinair Overleg (MDO) georganiseerd met alle betrokkenen: een consultatiebureau arts en verpleegkundige, Buurtzorgverpleegkundige, twee betrokkenen vanuit de kerk, een verloskundige die tevens vrijwilligers vertegenwoordigde. Met de huisarts en kinderarts is tevens overleg geweest.

Buurtzorg Jong heeft de risicotaxatie CARE-nl ingevuld. Met de betrokkenen is er goede afstemming geweest. In overleg met huisarts en kinderarts is besloten om geen AMK melding te doen en is er een plan opgesteld waarin voorwaarden staan waaraan ouders zouden moeten voldoen. Dit is namens alle partijen met ouders besproken en geëvalueerd.

Bij evaluatie bleek dat ouders alle adviezen hadden opgevolgd, behalve het advies om Buurtzorg Jong in huis ondersteuning te laten bieden. Omdat er een goed signalerend team (waaronder huisarts) regelmatig bij de familie langskwam en goed zicht op hen had, was de rol van Buurtzorg Jong op afstand. Er is goed overleg geweest met school en peuterspeelzaal. Ouders hebben aangegeven dat Buurtzorg Jong mag langskomen wanneer zij hun woning hebben opgeruimd.

5.4 Resultaten van de inzet van Buurtzorg Jong

Resultaten van hulp

Volgens geïnterviewden draagt Buurtzorg Jong op verschillende manieren, direct en indirect, bij aan het oplossen van problemen of beantwoorden van vragen in gezinnen.

Allereerst bieden de Buurtzorg Jong medewerkers zelf hulp aan. De intensiteit en lengte van de hulp van Buurtzorg Jong varieert sterk. Bij sommige gezinnen gaan Buurtzorg Jong medewerkers wekelijks langs, bij anderen een enkele keer of is het contact vooral via telefoon. Soms bestaat deze hulp uit het luisteren naar verhalen van ouders of jongeren, of de mogelijkheid te bieden dat ze altijd kunnen bellen.

Ouders gaven aan dat ze de adviezen van Buurtzorg Jong hebben opgevolgd en baat hadden bij de hulp, bijvoorbeeld omdat ze gedrag van hun kind(eren) beter snappen, of handreikingen hebben gekregen hoe ze qua opvoeding dingen anders kunnen doen. Wat door de meeste ouders werd genoemd is de positieve houding van de Buurtzorg Jong medewerkers en het krijgen van bevestiging van wat ze als ouders al wel goed doen:

Op zich deden we het helemaal niet zo verkeerd, dus ja. En dan krijg je daar gewoon eventjes wat reacties op en dat is wel heel mooi. [...] Dit vond ik op zich ook wel een goed advies van Buurtzorg Jong medewerker: "leg er niet te veel druk op". [...] En dat was ik zelf eigenlijk ook al wel aan het proberen. En dat ze dan bevestigen van dat doe je eigenlijk heel goed. Omdat ik eerder wel steeds er op in ging, en nu heb ik eigenlijk zoiets van, laat maar gaan. Het is wel prettig om te horen dat je de dingen wel toch redelijk goed aanpakt en er toch goed mee omgaat. Maar ook gewoon es even je verhaal kwijt te kunnen (moeder)

Daarnaast helpt Buurtzorg Jong ook indirect door betrokken hulpverleners met elkaar in contact te brengen die nu ook buiten Buurtzorg Jong om beter contact met elkaar hebben, wat weer bijdraagt aan welzijn van het kind. Een voorbeeld uit een van de vijf casussen is dat doordat Buurtzorg Jong betrokkenen bij elkaar heeft gebracht, duidelijker werd wat er met het meisje aan de hand was en school vervolgens het initiatief heeft genomen om een expert uit te nodigen om een informatie les te verzorgen over de fysieke beperking van het meisje. Hierdoor snapte haar klasgenoten beter wat er met haar aan de hand was, en gaat het beter met het meisje op school.



Ook verwijst Buurtzorg Jong gezinnen en jeugd naar de juiste formele en informele hulpverleners door. Dit is beschreven in paragraaf 4.3. Eén van de voorbeelden is dat Buurtzorg Jong heeft geregeld dat een kind mee kan doen met een kanjertraining, wat volgens vader en grootmoeder heeft geleid tot verandering bij de jongen. Zij vertelden:

We hebben hem opgegeven voor de kanjertraining. Op het moment dat hij dat traject volgt, nou je ziet echt hele stappen. Ja, dus sinds hij daar op is gaat het echt beter.

Waarom merk je dat?

Nou gewoon beter luisteren, minder woedeaanvallen, hij weet wanneer hij zijn mond dicht moet houden. Daar heeft hij manier voor geleerd. En ook naar andere kinderen toe, niet bazig. Gewoon leren met anderen kinderen spelen, en dat gaat niet altijd goed hoor. Dat is vallen en opstaan natuurlijk, daar is hij ook kind voor. Emotioneel sneller een gesprek met je aangaan, hij kijkt je aan. Nou dat deed hij eerder ook nooit. Het is veel makkelijker contact met hem te krijgen. (vader en grootmoeder)

De training heeft ook positieve invloed gehad op hun eigen bewustwording en gedrag:

Je bent eigenlijk de hele week door bezig met die kanjertraining, ook onbewust. Toch wel van hoe moet ik dit nou weer aanpakken. (vader en grootmoeder)

Preventie van escalatie

De geïnterviewde hulpverleners vonden het lastig om in het algemeen aan te geven of Buurtzorg Jong bijdraagt aan het voorkomen van escalatie in gezinnen, omdat ze niet weten of dit mogelijk door andere hulpverleners zou zijn opgepakt. Wel gaven ze voorbeelden waaruit bleek dat soms kleine vormen van hulp van Buurtzorg Jong hebben voorkomen dat problemen erger zijn geworden. Een gezinsvoogd gaf aan:

Het is altijd een beetje lastig te zeggen 'als zij er niet waren geweest wat was er dan gebeurd?'.
Nou dan had misschien een ander het opgepakt, maar dan had het wel langer geduurd. [...]
Buurtzorg Jong werkt dichtbij, snel beginnen, niet een heel intaketraject, maar gewoon kijken hoe gaat het hier en waar kunnen we ondersteunen.
Gewoon heel praktisch en dat is toch wel heel fijn voordat het escaleert. (gezinsvoogd)

De Buurtzorg Jong medewerkers gaven aan dat zij wel bijdragen aan het voorkomen van escalatie of verergeren van problematiek. Eén van hen gaf een voorbeeld van een meisje dat niet naar school wilde, werd gepest en suicidegedachten had. Ze was via de huisarts bij Buurtzorg Jong terechtgekomen. De Buurtzorg Jong medewerker is met vader naar school gegaan en heeft een gesprek gehad met een coach, een afdelingsleider en een mentor. Ze hebben samen een plan gemaakt waarna alle ouders werden gebeld door school. Het meisje is de volgende dag weer naar school gegaan en is opgegeven voor een empowerment training. De Buurtzorg Jong medewerker gaf aan:

Ik denk dat de kracht is dat we snel hebben ingegrepen, dat je niet afhaakt en dat je zegt "als er wat is, mag je bellen". (Buurtzorg Jong medewerker)

Bijlagen

1	Bijlage: Lijst van afkortingen	23
2	Bijlage: Registratieformulier	24
3	Bijlage: Casusbeschrijvingen	26
4	Bijlage Uitvoering en vragenlijst interviews	29
5	Bijlage Deelnemers aan interviews	31

1 Bijlage: Lijst van afkortingen

- AMK: Advies- en Meldpunt Kindermishandeling
- CJG: Centrum voor Jeugd en Gezins
- GGD: Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst
- GGZ: Geestelijke Gezondheidszorg
- SGJ: Stichting Gereformeerde Jeugdzorg
- ZAT: Zorg- en Adviesteam
- ZonMw: Zorg-onderzoek Nederland (ZON) en Medische wetenschappen (Mw)

2 Bijlage: Registratieformulier

Hieronder staat het registratieformulier waarop medewerkers van Buurtzorg Jong gegevens voor de evaluatie hebben vastgelegd. De rechterkolom bevat een toelichting op de items in de linker kolom.

BUURTZORG JONG



Client id	Dit dient om de gegevens van deze registratie te koppelen aan de gegevens in Omaha.
Aanmelding cliënt bij Buurtzorg Jong	
Organisatie of functie aanmelder	Noteer de organisatie of functie van degene die de cliënt heeft aangemeld bij BJ, bijvoorbeeld de huisarts, CJG kernpartner, school, Bureau Jeugdzorg, politie, schuldhulpverlening, woningcorporatie of cliënt zelf. Het gaat hier niet om de naam van de aanmelder, maar om de organisatie of functie.
Datum van aanmelding bij BJ	De datum waarop de cliënt is aangemeld bij BJ.
Datum eerste contact door BJ	De datum waarop BJ voor het eerst (telefonisch) contact heeft met de cliënt.
Datum eerste huisbezoek	De datum waarop BJ voor het eerst op huisbezoek is bij de cliënt.
Indien geen BJ-traject is gestart, wat is daarvan de reden?	Soms is het niet mogelijk een traject te starten, bijv. omdat de cliënt niet wil of is verhuisd. Noteer deze reden als dit aan de orde is (de 'dummy cliënten'). Probeer ook zo goed mogelijk een formulier in te vullen van de dummy-clieñten die eerder in 2013 jaar zijn geweest.
Hulpverlening aanwezig bij eerste contact Buurtzorg Jong Het gaat alleen om de hulpverlening die verband houdt met het probleem waarvoor men bij BJ komt	
Welke informele hulp is in het gezin aanwezig bij het eerste contact?	Het gaat om degenen die daadwerkelijk hulp verlenen, dus niet om personen op wie een beroep gedaan kan worden. Denk aan familie, vrienden, bureu, kerk; alle mensen die niet voor hun hulp worden betaald. Noteer niet de naam, maar de relatie tot de cliënt. Registreer alle personen die hulp bieden. Dus als grootmoeder en zus helpen, is dat 2 maal een familielid.
Welke formele hulp is in het gezin aanwezig bij het eerste contact?	Het gaat om degenen die daadwerkelijk hulp verlenen, dus niet om personen op wie een beroep gedaan kan worden. Denk aan huisarts, fysiotherapeut, diëtist, maatschappelijk werk, jeugdzorg, GGZ, schuldhulpverlening, verslavingszorg. Noteer niet de naam, maar de functie/organisatie. Het gaat alleen om de hulpverlening die verband houdt met het probleem waarvoor de cliënt bij BJ is.
Informele hulp gedurende het traject van Buurtzorg Jong	
Informele hulp 1: Met wie is een afspraak gemaakt? Welke afspraak is gemaakt?	Dit is aan de orde als met een cliënt is afgesproken dat een beroep op iemand wordt gedaan. De cliënt kan de hulp zelf organiseren maar het kan ook zijn dat BJ daarbij helpt. Noteer met wie een afspraak is gemaakt. Het gaat weer om de relatie met de

Is de afspraak nagekomen?	cliënt. Noteer ook welke afspraak is gemaakt en of deze afspraak wordt nagekomen. Bijv: grootmoeder past iedere dinsdagmiddag op de kinderen; wordt meestal nagekomen
Informele hulp 2: Met wie is een afspraak gemaakt? Welke afspraak is gemaakt? Is de afspraak nagekomen?	Er zijn vakken voor vijf informele hulpafspraken. Als er meer afspraken zijn, dan graag zelf vakken toevoegen.
Informele hulp 3: idem	
Informele hulp 4: idem	
Informele hulp 5: idem	
Verwijzingen naar formele hulp gedurende het traject van Buurtzorg Jong	
Verwijzing 1: Verwijzing naar: Datum verwijzing: Datum waarop cliënt zich meldt: Datum start behandeling:	Noteer naar welke formele hulp gedurende het BJ traject wordt verwezen. Noteer naar welke organisatie of functionaris wordt verwezen, de datum van de verwijzing, de datum waarop de cliënt zich meldt bij de formele hulpverlener en de datum waarop de behandeling start. Er is ruimte voor vier verwijzingen. Als er meer afspraken zijn, dan graag zelf vakken toevoegen.
Verwijzing 2: idem	
Verwijzing 3: idem	
Verwijzing 4: Idem	
Aanwezige hulp bij laatste contact van Buurtzorg Jong	
Informele hulp (alle personen noteren)	Noteer alle personen die informele hulp aan de cliënt verlenen op het moment dat het BJ traject wordt afgesloten. Het gaat weer om de relatie tot de cliënt (bijv. burenen); niet om namen.
Formele hulp (alle hulpverlenende instanties/personen noteren)	Noteer alle organisaties/functionarissen die hulp bieden aan de cliënt op het moment dat het BJ traject wordt afgesloten.
Afronding traject Buurtzorg Jong	
Datum afronding	De datum waarop het 'actieve' traject van BJ wordt afgesloten.
Wordt vinger aan de pols gehouden (ja/nee)	Met sommige cliënten wordt contact gehouden nadat het actieve traject is afgerond; geef met ja of nee aan of dit aan de orde is.
Datum afronding 'vinger aan de pols'	De datum waarop echt voor het laatst contact geweest is met de cliënt.
Cliënt is tegen advies BJ gestopt met traject (ja/nee)	Stel dat een cliënt tegen het advies van BJ stopt met het traject, geef dat hier dan aan.

3 Bijlage: Casusbeschrijvingen

Buurtzorg Jong medewerkers hebben gezinnen voor de interviews geselecteerd, mede op basis van de verwachting dat ouders en hulpverleners bereid zouden zijn mee te werken aan de interviews. Deze bijlage beschrijft de gezinnen.

Casus 1: Alleenstaande moeder met kinderen	
Situatie	
Alleenstaande moeder met kinderen. Moeder was verslaafd en de vader van het jongste kind ook. Moeder heeft slecht contact met hem. Moeder is mishandeld door vader van het jongste kind en is er kort na de bevalling alleen voor komen te staan. Ze heeft toen aangegeven dat ze ondersteuning wilde. Later is ze nog een tijdje samen geweest met de vader van haar jongste kind.	
Contact met Buurtzorg Jong	
De casus is via het consultatiebureau bij Buurtzorg Jong aangemeld. Op het moment dat Buurtzorg Jong in contact kwam met moeder waren er al een aantal hulpverleners bij het gezin betrokken.	
Huidige situatie	
De casus is bij Buurtzorg Jong nog niet afgerond. De omgang met vader van het jongste kind blijft lastig volgens moeder. Zelf zegt ze dat het met haar en de kinderen steeds beter gaat. Ze voelde zich erg gesteund door Buurtzorg Jong.	
Betrokkenen	
Formele hulp	- Huisarts
- AMK	- IB'er basisschool oudste twee kinderen
- Maatschappelijk werk	- Casemanager Bureau Jeugdzorg
- Reclassering	
- Steunpunt huiselijk geweld	Informele hulp
- Consultatiebureau	- Grootvader van de kinderen doet financiën ivm schulden, doet boodschappen.
- Tactus verslavingszorg, begeleider	- Moeder past regelmatig op de kinderen en is aanwezig bij bezoek van Buurtzorg Jong.
- Tactus verslavingszorg, psycholoog	
- Sociale dienst	- Buurvrouw vangt kinderen regelmatig op, luisterend oor

Casus 2: Moeder en dochter	
Situatie	
Het gaat om het jongste kind uit een gezin. Het is een stabiel gezin. Het meisje zit in onderbouw van de basisschool en heeft er moeite mee wanneer haar moeder weggaat. Moeder zou in najaar 2013 een operatie ondergaan en een nachtje weg blijven. Moeder maakte zich zorgen dat haar dochter hier moeilijk mee om kan gaan.	
Contact Buurtzorg Jong	
Moeder heeft zelf contact opgenomen met Buurtzorg Jong, na advies van iemand die een Buurtzorg Jong medewerker kende. Ze vond het prettig haar verhaal kwijt te kunnen en te horen dat ze het goed doet. Moeder zegt zelf dat Buurtzorg Jong haar handreikingen heeft gegeven hoe ze als ouder het beste met haar dochter om kan gaan.	
Huidige situatie	
Op het moment van het interview stond een afsluitend gesprek met Buurtzorg Jong gepland. Moeder is bekrachtigd in haar zelfvertrouwen. Het probleem is niet opgelost, volgens moeder moet haar kind er over heen groeien. Ze vindt dat ze goed begeleid is en dat het daarom geslaagd is.	
Betrokkenen	
Formele hulp	
- School	
- Huisarts	

Casus 3: Jongen met gescheiden ouders	
Situatie	
Jongen in onderbouw van de basisschool, ouders gescheiden. Hij woont voornamelijk bij zijn vader en grootmoeder (vaders kant). Vader is doordeweeks van huis in verband met werk. Om het weekend gaat hij naar zijn moeder. Het contact tussen beide ouders verloopt niet soepel. Het kind is erg druk en heeft last van woedeaanvallen. Er is een ADHD test afgenomen, daar is echter niets uit naar voren gekomen. Zijn gedrag is mogelijk te verklaren door de onrustige thuissituatie.	
Contact Buurtzorg Jong	
De casus is aangemeld door de IB'er van de basisschool. Buurtzorg Jong heeft het kind doorverwezen naar een kanjertraining. Volgens het gezin fungeerde de Buurtzorg Jong medewerker als schakel tussen hen en de andere betrokkenen.	
Huidige situatie	
De casus is bij Buurtzorg Jong nog niet afgerond. Volgens vader en grootmoeder heeft het kind vrijwel geen woedeaanvallen meer en luistert hij beter. Ook school zegt dat het kind rustiger is. Volgens school spreken ouders nu meer dezelfde taal.	
Betrokkenen	
Formele hulp - IB'er basisschool - Psychologenpraktijk - Kanjertraining	Informele hulp - Grootmoeder - De Praatpaal: gespreksgroep voor kinderen van gescheiden ouders

Casus 4: Gezin bestaande uit ouders en kinderen	
Situatie	
Gezin met een aantal kinderen. De oudste zoon heeft autisme, het tweede kind is erg druk en luistert slecht. Bij het tweede kind is niets uit testen gekomen, maar ouders zelf vermoeden dat hij wel iets heeft. Hiervoor hebben zij hulp gezocht bij Agathos maar dat sloot naar eigen zeggen niet aan. Agathos wilde dat de oudste twee kinderen uit huis zouden worden geplaatst, vervolgens is er een voogd ingesteld. Het derde kind (dochter) is heel rustig en krijgt weinig aandacht. Het gezin krijgt vanuit de buurt veel klachten over geluidsoverlast en wil graag verhuizen.	
Contact Buurtzorg Jong	
De casus is in eerste instantie aangemeld door de pastoraal werker van de kerk. Tijdens de start van het traject blijkt echter dat Agathos Thuiszorg nog hulpverlening biedt in het gezin. Buurtzorg Jong heeft met de pastoraal werker en ouders besproken dat zij Agathos niet voor de voeten willen lopen en meer verwarring aanrichten in de situatie. In overleg met alle betrokkenen heeft Buurtzorg Jong zich teruggetrokken en de hulp afgesloten. De tweede keer is de casus aangemeld door een voogd van het SGJ in samenwerking met de pastoraal werker van de kerk. Hierbij zijn twee Buurtzorg Jong medewerkers betrokken. Zij hebben onder andere praktische tips gegeven aan het gezin en video-hometraining gedaan. De oudste twee kinderen gaan onder andere naar een zorgboerderij en de oudste jongen wordt opgevangen door een pleeggezin uit hun kerk.	
Huidige situatie	
De casus is nog niet afgesloten. Het pleeggezin waar de oudste zoon heengaat ziet positieve veranderingen bij de jongen, en vertelt dat de ouders blij zijn dat hij soms weg is zodat hij geen ruzie met zijn broertje kan maken wat rust geeft in het gezin. De voogd zal in totaal een jaar bij het gezin betrokken blijven (tot aan de zomer).	
Betrokkenen	
Formele hulp - Bureau Jeugdzorg - Agathos Thuiszorg - Raad voor de Kinderbescherming - Voogd SGJ	Informele hulp - Pastoraal werker kerk: Regelmatig contact houden en om de tafel met alle betrokkenen. - Twee gezinnen uit de kerkelijke gemeente: wekelijkse opvang voor twee kinderen. - Strijkhulp - Grootvader en grootmoeder (ouders van moeder): oppas

Casus 5: Tienermeisje met weinig sociale contacten

Situatie

Een meisje in de onderbouw van de middelbare school zat niet goed in haar vel en had weinig sociale contacten. Ze heeft een afwijking aan haar ogen.

Contact Buurtzorg Jong

De teamleider van de middelbare school heeft de casus aangemeld bij Buurtzorg Jong. Buurtzorg Jong heeft contact opgenomen met Jeugdpunt, die regelmatig meidenavonden organiseren. Het meisje gaat hier nu elke maand heen. Ze gaat nog een empowerment training volgen.

Huidige situatie

De casus is afgesloten. Volgens het meisje gaat het nu beter met haar. Ze heeft meer sociale contacten en meer aansluiting op school. De teamleider van school verteld dat zij beter contact hebben gekregen met de ouders, dat vinden zij een positieve ontwikkeling. Ook heeft het meisje het naar haar zin op de meidenavonden en daar leuk contact met andere meiden.

Betrokkenen

Formele hulp

- Jeugdpunt
- Teamleider en mentor middelbare school

4 Bijlage Uitvoering en vragenlijst interviews

Voor de interviews zijn verschillende vragenlijsten gebruikt. Hieronder staat welke vragen aan welke betrokkenen zijn gesteld. Er is expliciet gevraagd naar verbeterpunten voor Buurtzorg Jong.

De interviews zijn deels face-to-face en deels telefonisch afgenomen. In de laatste interviews kwam weinig nieuwe informatie naar boven wat erop duidt dat de belangrijkste informatie verzameld was. De interviews zijn door twee personen afgenomen.

De Buurtzorg Jong medewerkers hebben deze geselecteerd, mede op basis van de verwachting dat ouders en hulpverleners bereid zouden zijn mee te werken aan de interviews. De interviews met gezinnen en hulpverleners zijn met hun toestemming opgenomen op audio apparatuur en daarna woord voor woord uitgeschreven, waarbij is beloofd deze informatie niet letterlijk met anderen te delen en anoniem naar uitspraken te verwijzen. De gezinnen hebben schriftelijk of mondeling toestemming gegeven om hulpverleners te interviewen.

Algemene vragen (aan iedereen gesteld)

Ervaring met Buurtzorg Jong algemeen

- Wat is in het algemeen uw indruk van Buurtzorg Jong? (Visie, manier van werken)
- Wat ziet u als de belangrijkste kracht van Buurtzorg Jong?
- Wat ziet u als de belangrijkste valkuil?
- Zijn er in het algemeen punten m.b.t. Buurtzorg Jong die verbeterd kunnen worden? Kan van alles zijn.

Ervaring met Buurtzorg Jong in het gezin

- In welke mate zijn de problemen van het gezin verminderd?
- In hoeverre heeft Buurtzorg Jong meegeholpen aan het verminderen van de problemen bij het gezin?
- Welke rol hadden andere hulpverleners in het verminderen van de problemen?
- Kunt u iets vertellen over de rol van het gezin zelf bij het oplossen van problemen?
- In hoeverre is het informele netwerk ingezet bij het oplossen van problemen?
- Heeft u het idee dat Buurtzorg Jong de juiste hulp heeft kunnen bieden?

Verhouding en verwijzing met/naar Bureau Jeugdzorg en andere instanties

- Wat vindt u van de bereikbaarheid van de Buurtzorg Jong medewerkers?
- Hoe verhoudt de hulpverlening van Buurtzorg Jong zich tot de taken en werkzaamheden van andere zorgverleners? Verschillen? Overeenkomsten? /Heeft Buurtzorg Jong toegevoegde waarde? Wat?
- Hoe is de afstemming met andere zorgverleners?
- Hoe zien andere JGZ organisaties Buurtzorg Jong? Merk/hoort u daar iets van? Zo ja, wat dan?
- Heeft u het idee dat het Buurtzorg Jong team makkelijk toegankelijk is voor mensen?

Toekomst

- Zie je kansen voor de toekomst voor Buurtzorg Jong?
- Zie je risico's voor de toekomst voor Buurtzorg Jong?

Buurtzorg Jong medewerkers

Algemene vragen

- Wat is uw motivatie om bij Buurtzorg Jong te werken?

Ervaring met Buurtzorg Jong

- Hoe vind u het om voor Buurtzorg Jong te werken?
- In hoeverre is het anders dan bij andere werkgevers?
- Hoe ervaart u de ondersteuning vanuit Buurtzorg Jong Nederland?

Werken in een team

- Hoe ervaart u de samenwerking binnen het team?
- Hoe ervaart u het werken in een team zonder teamleider?
- Is er binnen het team een werkwijze ontwikkeld ten aanzien van het aantal gezinnen dat jullie behandelen (caseload)?
- Hoe flexibel is het team wat betreft de variatie aan zorgvragen?
- Zijn er problemen waar u in het team tegenaan loopt?

Hulp bieden in gezinnen

- Kunt u kort beschrijven wat er gebeurt van aanmelding tot afronding van uw werk met gezin?
- Heeft u het idee dat u doorverwijzingen heeft kunnen voorkomen door de wijkgerichte manier van werken?

Registraties

- De meeste cliënten worden aangemeld via school; zijn daarvoor verklaringen?
- De helft van de cliënten kreeg 5 of meer werkdagen na aanmelding een eerste huisbezoek, terwijl het streven is dat 80% binnen drie werkdagen wordt bezocht. Waardoor wordt het streven niet gehaald?

Andere hulpverleners

- Hoe vindt u de uitwisseling en terugkoppeling van informatie door Buurtzorg Jong?
- Weet u hoe de afstemming is met andere zorgverleners?
- Ziet u verbeterpunten als het gaat om de afstemming met/ verwijzing naar andere organisaties en initiatieven?

Gezinnen

Algemene vragen

- Hoe bent u in contact gekomen met Buurtzorg Jong?
- Wanneer?
- Om wat voor hulpvraag ging het?
- Hoe gaat het nu?

Ervaring met Buurtzorg Jong

- Van wie krijgt u op dit moment zorg en hulp?
- Hoe tevreden bent u over de zorg van Buurtzorg Jong?
- In hoeverre heeft de zorg bijgedragen aan een structurele verandering?

5 Bijlage Deelnemers aan interviews

Deelnemer interview	Interviewer	Ter plekke/ telefoon
Buurtzorg Jong team Putten		
1 Betty Haitsma	JL + MvH	Ter plekke
2 Henrieke Paalman	JL + MvH	Ter plekke
3 Maaïke Sterken	JL + MvH	Ter plekke
CJG coördinator Putten		
4 Marinka van den Berg	JL	Ter plekke
Casus 1 Alleenstaande moeder		
5 Moeder	JL	Ter plekke
6 Moeder van moeder	JL	Telefoon
7 Medewerker Bureau Jeugdzorg	JL	Telefoon
Casus 2 Aanhankelijke dochter		
8 Moeder	JL	Ter plekke
Casus 3 Jongen met gescheiden ouders		
9 Vader	JL	Ter plekke
10 Grootmoeder (moeder van vader)		
11 Kanjertrainer	JL	Telefoon
12 IB-er lagere school	MvH	Telefoon
Casus 4 Gezin met ouders en kinderen		
13 Moeder	JL	Ter plekke
14 Gezinsvoogd	JL	Telefoon
15 Pleegmoeder	JL	Telefoon
Casus 5 Tienermeisje		
16 Tienermeisje	MvH	Telefoon
17 Moeder	MvH	Telefoon
18 Jeugdpoint	MvH	Telefoon
19 Teamleider middelbare school	MvH	Telefoon

JL = Joanne Leerlooijer, MvH = Marleen van Hattem

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

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



Evaluatiebureau Publieke Gezondheid
Postbus 51
7300 AB Apeldoorn
088 - 443 37 05
info@evaluatiebureau.nl
www.evaluatiebureau.nl

Initiatief van:



Partners:



© Evaluatiebureau Publieke Gezondheid – april 2014
Overname van gegevens is toegestaan, mits voorzien van bronvermelding.