

Resultaten vragenlijst wachttijdbeleving

Inleiding

In 2018 en 2019 werken cliëntenorganisaties samen in het project 'Jeugdhulp doen we samen.' Tijdens dit project onderzoeken we op een aantal thema's hoe het is gesteld met de jeugdhulp. Dit doen we door vragenlijsten uit te zetten onder jongeren en ouders. Dit keer was het thema van de vragenlijst 'wachttijdbeleving': hoe ervaren jongeren en ouders de wachttijden in de jeugdhulp?

De vragenlijst bestond uit acht vragen en was in november 2018 beschikbaar via de website www.jeugdhulpdoenwesamen.nl. Deze notitie geeft de resultaten van de vragenlijst weer.

We beginnen met de belangrijkste aandachtspunten, die vanuit de resultaten naar voren komen en geven een aantal adviezen. Vervolgens wordt dieper ingegaan op de resultaten en tenslotte wordt wat algemene achtergrondinformatie gegeven van de respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld.

Aandachtspunten en adviezen

De vragenlijst is ingevuld door 437 respondenten, die te maken hebben met wachttijden in de jeugdhulp en/of hier in het verleden mee te maken hebben gehad. Veruit de meeste respondenten hebben te maken (gehad) met wachttijden voor de jeugd ggz. De helft van alle respondenten geeft aan te (hebben moeten) wachten voor intake en/ of behandeling bij de hulpaanbieder. Daarnaast geeft 23% van de respondenten aan te (hebben moeten) wachten voor een gesprek met iemand van het lokale team. Bij een derde van de respondenten was er sprake van een *stapeling van wachttijden*: zij hebben op verschillende momenten te maken gekregen met wachttijden. Dit leidde er voor 44 respondenten toe, dat zij langer dan 6 maanden hebben moeten wachten op de hulp die ze nodig hadden.

Uit de antwoorden op de vragenlijst blijkt, dat er *nauwelijks ondersteuning wordt aangeboden tijdens de wachtperiode*. Hier blijkt wel behoefte aan te zijn. Zo geven 137 respondenten (31%) aan vooral behoefte te hebben aan een hulplijn voor als het wachten te lang duurt. Daarnaast is er behoefte aan informatie over de verdere wachttijd en behoefte aan contact, ofwel met de zorgaanbieder of met degene die heeft doorverwezen.

Tenslotte blijken de wachttijden *grote effecten* te hebben op het leven van jongeren en ouders die ermee te maken krijgen. Maar liefst 66% van de respondenten geeft aan, dat de problemen verergeren tijdens de wachtperiode. Daarnaast geeft 40% aan dat de schoolprestaties verslechteren, in sommige gevallen leiden de wachttijden zelfs tot schooluitval. Daarnaast worden als negatieve gevolgen genoemd overbelasting en verslechtering van relaties binnen het gezin en tenslotte ook demotivatie om gebruik te maken van hulpverlening.

Deze resultaten brengen ons tot de volgende adviezen:

1. De effecten van de wachttijden voor jongeren en ouders zijn groot. Zorg voor een plan om de wachttijden te verminderen, hiervoor is inzicht in de wachttijden en de oorzaken ervan noodzakelijk.
2. Zorg, in samenwerking met jongeren en ouders, voor goede regievoering. Goede verwijzing en regievoering kan teveel stapeling van wachttijden voor jongeren en ouders voorkomen.
3. Bied ondersteuning en/of contact tijdens de wachtperiode, bijvoorbeeld door het beschikbaar stellen van een hulplijn voor als het niet meer gaat. Niet iedereen heeft hier behoefte aan, maar zorg dat het beschikbaar is voor de mensen die dit wel willen.

Een ouder

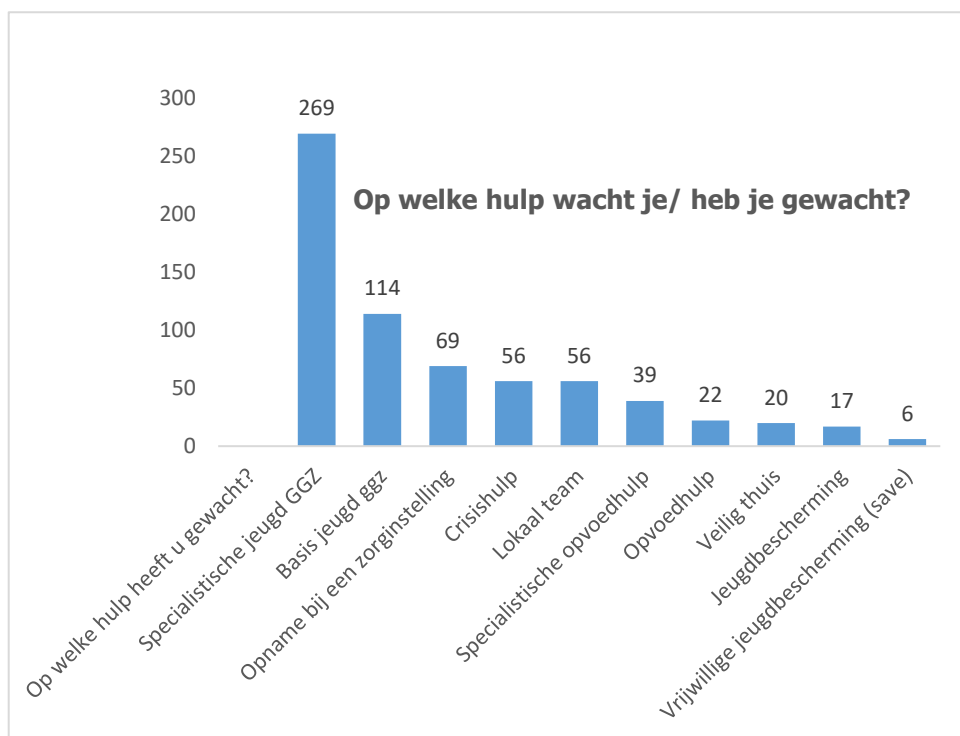
'Uiteindelijk heeft de gemeente goed geholpen en bemiddeld Er werd nieuwe hulp georganiseerd en goed gezeten op snelle zorg. Dit was heel prettig.'

Ervaring met wachttijden

Aan respondenten is gevraagd, of zij/ hun kind momenteel op een wachtlijst staan of hier in het verleden op hebben gestaan. Sommige respondenten geven aan, dat ze zowel momenteel als in het verleden te maken hebben (gehad) met wachtlijsten. Van de 270 ouders die aangeven dat hun kind in het verleden op een wachtlijst heeft gestaan, geeft veruit het grootste deel aan dat hun kind op dit moment hulp krijgt.

| | |
|--|-----|
| Mijn kind heeft in het verleden op een wachtlijst gestaan | 270 |
| Mijn kind staat op dit moment op een wachtlijst | 84 |
| Mijn kind staat op dit moment op een wachtlijst en heeft in het verleden op een wachtlijst gestaan | 28 |
| Ik heb in het verleden op een wachtlijst gestaan | 28 |
| Ik sta op dit moment op een wachtlijst en heb in het verleden op een wachtlijst gestaan | 9 |
| Ik sta op dit moment op een wachtlijst | 3 |

Tabel 1: ervaring met wachttijden



Grafiek 1: Op welke hulp wacht je/ heb je gewacht?

Respondenten geven aan, voor verschillende voorzieningen wachttijden te hebben ervaren. Hierbij waren per respondent meerdere antwoorden mogelijk. Hieruit blijkt, dat veruit de meeste respondenten op specialistische jeugd ggz hebben gewacht.

Zelf in ernstige gevallen, wanneer snel hulp nodig is, blijkt sprake te zijn van wachttijden. Respondenten zeggen hierover het volgende.

Een ouder

'Mijn kind heeft 113 gebeld, maar wij wachten nu al weken op screening tbv intake voor een wachtlijst voor een psycholoog (wachttijden zijn totaal 28 weken, schandalig!).'

Een ouder

'Wachttijd van langer dan 6 maanden voor passende hulp! En dan hebben we het over een spoed plek!!!'

Een jongere

'Vooral de wachttijd voor de crisishulp vond ik erg zwaar en eigenlijk onacceptabel.'

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de toegang tot de jeugdhulp, de manier waarop gemeenten de toegang organiseren is verschillend. In veel gemeenten verloopt de toegang via een lokaal team, dat samen met jongeren en ouders besluit over de hulp die wordt ingezet. In het proces van de toegang tot en met de start van de hulpverlening, zitten verschillende momenten waarop mogelijk wachttijden zijn. Zo kunnen er wachttijden zijn voor een gesprek met iemand van het lokale team, voor een intake en/of start van de behandeling bij een jeugdhulpaanbieder. Aan respondenten hebben we gevraagd, op welk moment zij te maken hebben (gehad) met wachttijden. Hierbij was het mogelijk om meerdere antwoorden te geven.

| | |
|--|-----|
| Wachttijd voor behandeling bij hulpaanbieder | 218 |
| Wachttijd voor intake bij hulpaanbieder | 216 |
| Wachttijd bij lokaal team (jeugdteam, stadsteam, sociaal team) | 100 |
| Anders, namelijk.... | 48 |
| Er is/ was hulp beschikbaar, maar ik wacht(te) liever op andere hulp | 8 |

Tabel 2: moment van wachttijd

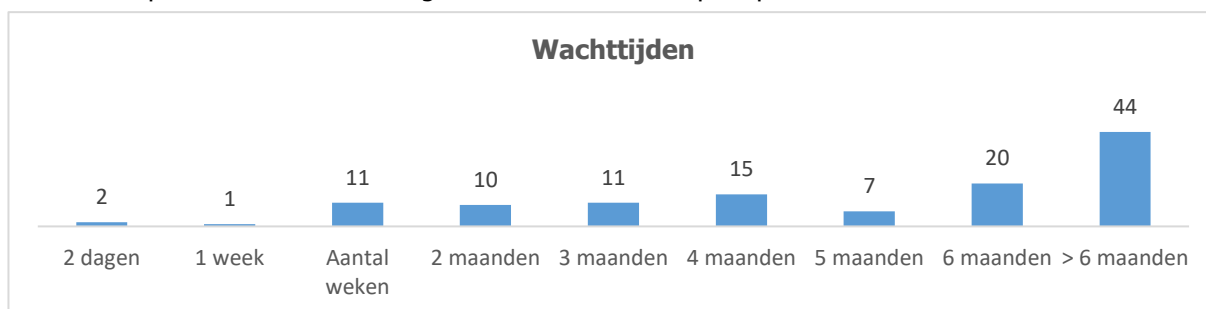
De helft van alle respondenten geeft aan te (hebben moeten) wachten voor intake en/ of behandeling bij de hulpaanbieder. Ook geeft 23% van de respondenten aan te (hebben moeten) wachten voor een gesprek met iemand van het lokale team. Daarnaast geeft 11% van de respondenten aan, dat er een andere reden was voor het wachten. Redenen die hier worden genoemd zijn bijvoorbeeld dat de passende hulp niet geleverd kon worden (niet beschikbaar), dat hulpaanbieders de vraag afwezen (bijvoorbeeld in verband met complexiteit) of dat mensen van het kastje naar de muur werden verwezen.

Een ouder

'Als er een intakegesprek was met een jeugd ggz dan duurde het soms 2 tot 3 maanden voordat men ons kon vertellen of ze hulp konden bieden. Vaak was dat niet het geval, te laag IQ, geen specialisatie autisme, en dan konden we na 2/3 maanden weer wachten op de volgende intake.'

Stapeling van wachttijden

Zoals hierboven aangegeven, kregen respondenten op verschillende momenten te maken met wachttijden. Een derde van de respondenten geeft aan, op twee of meer momenten te maken te hebben (gehad) met wachttijden. Hierdoor stapelen de tijden zich op en moeten jongeren en ouders lang wachten voordat ze hulp krijgen. In de vragenlijst is aan jongeren en ouders gevraagd, hoelang ze hebben moeten wachten op hulp. Hoewel deze vraag niet door iedereen is ingevuld, geeft onderstaand overzicht een beeld van hoelang mensen soms moeten wachten om de hulp te krijgen die ze nodig hebben. Hieruit blijkt bijvoorbeeld, dat 10% van de respondenten in totaal langer dan zes maanden op hulp heeft moeten wachten.



Grafiek 2: Wachttijden

Van de respondenten die langer dan zes maanden hebben moeten wachten, noemen sommigen zelfs wachttijden tot anderhalf jaar.

Een ouder

'Eerst hebben we 11 maanden moeten wachten voor jeugdhulp ggz en nu wachten we alweer 11 maanden op een plaats bij een dagbesteding. De situatie van mijn kind wordt er niet beter op.'

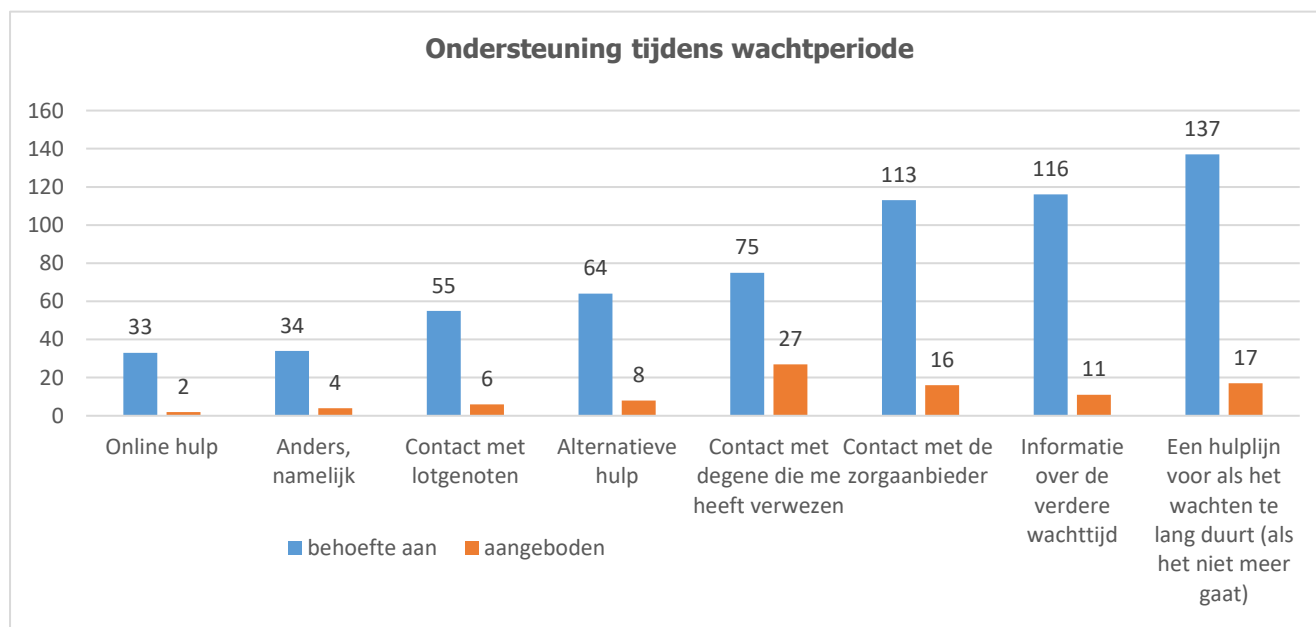
Een ouder

'We hebben twee maanden op intake gewacht. De hulp kan daarna ook nog enkele maanden op zich laten wachten.'

Tijdens de wachttijd

In de vragenlijst is gevraagd, of respondenten gedurende de wachtperiode behoefte hadden aan een vorm van ondersteuning en of deze ook is geboden. 88 respondenten (20%) geven aan geen behoefte te hebben aan tussentijdse ondersteuning en liever te wachten totdat de juiste hulp beschikbaar is. Daarnaast geven 92 respondenten (21%) aan, dat de tussentijdse ondersteuning voor hen niet van toepassing is (bijvoorbeeld doordat zij met geen of korte wachttijden te maken hebben (gehad)). Onderstaande grafiek geeft weer, aan welke ondersteuning de overige respondenten behoefte hadden en in hoeverre deze ook is geboden.

Hieruit blijkt, dat tijdens de wachtperiode nauwelijks ondersteuning wordt geboden en dat er nauwelijks contact is met de jongeren en/of ouders. Zo geeft 70% van de respondenten aan, dat er gedurende de wachttijd geen contact met hen is opgenomen. Daarnaast geeft 35% van de respondenten geeft aan, vooraf niet geïnformeerd te zijn over de wachttijden.



Grafiek 3: Ondersteuning tijdens wachtperiode

Uit de antwoorden van respondenten blijkt, dat mensen vooral behoefte hebben aan een hulplijn voor als het wachten te lang duurt. Daarnaast is er behoefte aan informatie over de verdere wachttijd, vaak helpt het mensen als ze weten waar ze aan toe zijn. Een ouder zegt hierover 'Toen mijn dochter wist dat er een afspraak was wanneer ze geholpen werd ging het beter.' Ook is er tijdens de wachtperiode behoefte aan contact, ofwel met de zorgaanbieder of met degene die heeft doorverwezen.

Gevolgen van de wachttijden

In de vragenlijst is gevraagd, welke gevolgen de wachttijden voor jongeren en ouders hebben gehad. Van de 437 respondenten geven slechts 4 respondenten aan, dat de problemen tijdens de wachtperiode zijn afgenomen. Daarnaast geven 53 respondenten aan geen problemen te hebben gehad met het wachten. De overige respondenten geven aan wel negatieve gevolgen te hebben ervaren van de wachttijden, soms ook op meerdere domeinen (het was mogelijk meerdere antwoorden te geven op deze vraag). Een effect dat 66% van de respondenten ervaart, is dat de problemen tijdens de wachtperiode verergeren.

| | |
|--|-----|
| Door de wachttijd nemen problemen van mij/ mijn kind toe | 288 |
| Door het wachten verslechteren schoolprestaties van mij/ mijn kind | 177 |
| Door het wachten heb ik/ heeft mijn kind (langdurig) ziekteverzuim | 125 |
| Anders, namelijk: | 90 |
| Ik/ mijn kind heb/had geen probleem met het wachten | 53 |
| Door de wachttijd nemen problemen van mij/ mijn kind af | 4 |

Tabel 3: Gevolgen van wachttijden

Een jongere

'Wat jammer is, is dat je tijdens het wachten geen enkele andere vorm van hulp hebt. Wachttijsten snap ik op zich wel en zijn moeilijk te verhelpen, maar ik moest dus in de tussentijd gewoon wachten. Heb toen wel een POH-GGZ ingeschakeld, maar die was zo druk dat ze mij maar eens per vijf weken kon zien. Dat had weinig nut.'

Een ouder

'Door de wachttijd heeft mijn kind een zelfmoordpoging gedaan die bijna gelukt was.'

Een jongere

'De lange wachttijd zonder aangeboden alternatief heeft er voor gezorgd dat het is een snel tempo verslechterende en ik in opname kwam.'

Een ouder

Het verschil kan zijn dat een sombere jongere, zwaar depressief wordt tijdens de lange wachttijden en de ouders door het voortraject al overbelast zijn geraakt, waardoor ze niet altijd meer bij machte zijn het kind op de juiste manier te ondersteunen.

Een ouder

'Door de wachttijd zijn mijn kinderen uit huis geplaatst en onder toezicht gesteld. Mijn oudste dochter wil nu geen contact meer met mij, haar moeder. Mijn jongste dochter woont nu weer thuis en wil geen contact meer met haar zus.'

Daarnaast geeft 40% van de respondenten aan, dat door de wachttijden schoolprestaties verslechteren. In sommige gevallen geven respondenten zelfs aan, dat jongeren tijdelijk of permanent niet naar school konden. Zo zegt een ouder 'Mijn kind kwam voor drie maanden thuis te zitten kon niet meer naar school vanwege heftig wordende gedragsproblemen.' Een andere ouder geeft aan 'Momenteel is er geen school meer mogelijk, als er op tijd was ingegrepen hadden de effecten nog beperkt gebleven.'

Een leerkracht van meerdere jongeren die jeugdhulp krijgen

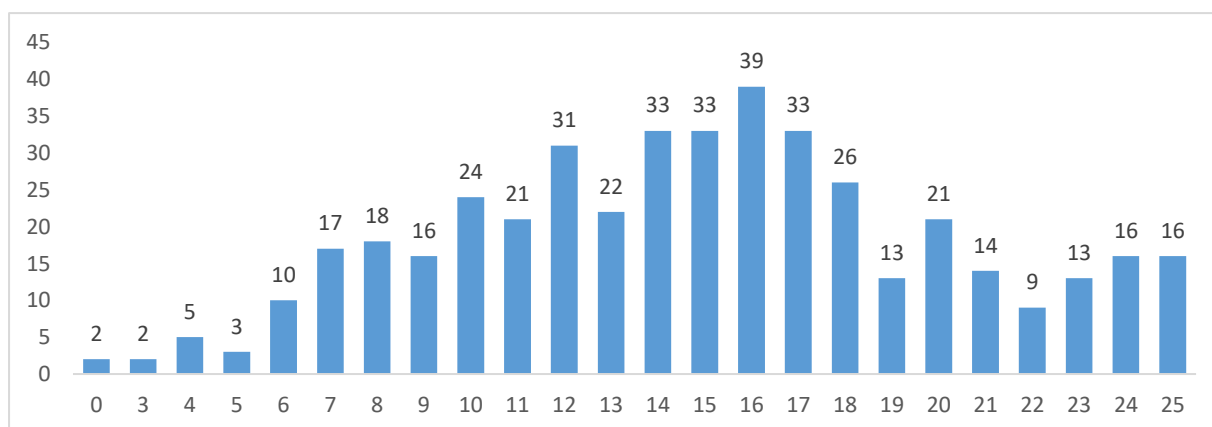
'Op scholen zien wij dat de wachttijden en het gerommel en doorverwijzingen naar weer anderen omdat de wachttijden zo lang duren elkaar opstapelen en dat dit de klachten op school doen toenemen. Hierdoor wordt de druk op de redt van de leerlingen vermeerderd en komen er nog meer leerlingen in het gedrang die dan ook weer zorg nodig hebben!'

Iets meer dan 20% van de respondenten noemt andere effecten van de wachttijden. Een van de dingen die hier vaak terugkomt is het effect op het gezin. Een ouder zegt hierover 'Door het wachten is relatie kind en rest van het gezin enorm verslechterd door onbegrip en onmacht.' Vooral overbelasting van de ouders en verslechtering van de relaties binnen het gezin zijn zaken die meerdere keren worden genoemd. Een ander effect dat meerdere keren wordt genoemd is, dat jongeren gedemotiveerd worden om gebruik te maken van hulpverlening.

Algemeen informatie respondenten

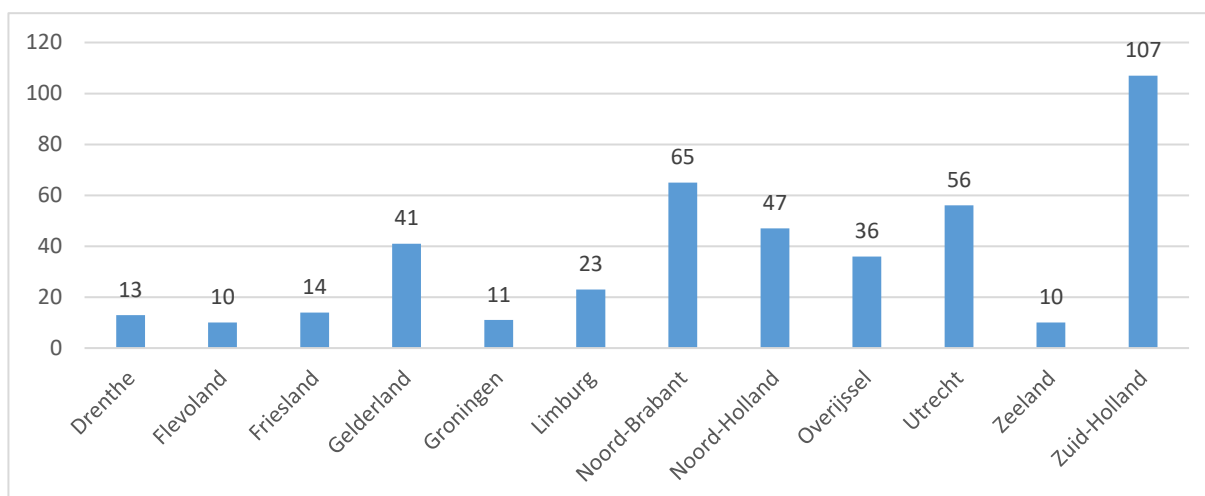
De vragenlijst is door 437 mensen ingevuld, waarvan 50 jongeren en 353 ouders. Hierbij gaat het vooral om jongeren en ouders die momenteel hulp krijgen of hierop wachten. Een deel van de respondenten heeft in het verleden te maken gehad met jeugdhulp. Naast jongeren en ouders, is de vragenlijst ingevuld door familie, vrienden, professionals en burens.

De leeftijd van kinderen/ jongeren waaronder de vragenlijst is ingevuld verschilt sterk en loopt van 0 tot en met 25 jaar. Wanneer de vragenlijst is ingevuld voor een jongere van 23 of ouder, betreft het jongeren die in het verleden op een wachtlijst voor jeugdhulp hebben gestaan.



Grafiek 4: Leeftijd van kind/ jongere

Verder is vanuit alle provincies de vragenlijst ingevuld, veruit de meeste inzendingen komen vanuit Zuid Holland.



Grafiek 5: Provincies waar vanuit vragenlijst is ingevuld