

A background image showing a close-up of students' hands writing in notebooks on a wooden desk. The image is dimmed and serves as a backdrop for the text.

**Ervaringen en boodschappen van ondersteunde ouders en kinderen**  
Enquête rapport van Het Ondersteuningsteam

## Inhoudsopgave

Inleiding	3
Doel   Evalueren, leren en, waar nodig, verbeteren	3
Middel   Anonieme enquête	4
Resultaten   Wat ouders teruggeven: cijfers en input	5
Analyse en rode draden	10

# Ervaringen en boodschappen van ondersteunde ouders en kinderen

Enquête rapport van Het Ondersteuningsteam



## Inleiding

Uit de gesprekken die we voeren met ouders die Het Ondersteuningsteam ondersteunt, weten we dat veel van hen hun kind of kinderen weer terug in huis willen, een rol willen spelen in het leven van hun kind(eren) of in elk geval het contact willen herstellen. Het Ondersteuningsteam kan daarbij ondersteunen. 'We beloven dat we alles op alles zetten om te proberen jouw situatie te verbeteren', schrijven we daarom ook op onze website. 'Ook als je kind bent in deze situatie en geholpen wil worden.' Anderhalf jaar na onze start hebben we besloten via een enquête deze belofte te toetsen. Heeft de ondersteuning geholpen? Waarmee? En hoe werd de hulp van de procesbegeleider gewaardeerd? Belangrijke vragen die we gebruiken om terug en vooruit te blikken.

## Doel | Evalueren, leren en, waar nodig, verbeteren

De monitor is een tool die Het Ondersteuningsteam (sinds de oprichting) gebruikt om op geanonimiseerde wijze data van de ondersteunings-trajecten te verzamelen, bij te houden en te evalueren. In de monitor houden we de verwachtingen en ervaringen van ondersteunde ouders en (meerderjarige kinderen) bij. Ook verzamelen we met de monitor data over de tevredenheid over de geboden hulp. De uitkomsten worden met regelmaat gepubliceerd in de voortgangsrapportages die te vinden zijn op de website van Het Ondersteuningsteam. De monitor wordt ingevuld door de procesbegeleider die het gezin ondersteunt.

Van juli tot en met september 2023 hielden we een enquête onder lopende en afgesloten ondersteuningstrajecten. De reden was dat we, zonder tussenkomst van de procesbegeleiders, wilden uitvragen hoe ouders en kinderen onze ondersteuning ervaren of hebben ervaren. Het doel was: evalueren, leren en, waar nodig, verbeteren.

De resultaten van deze enquête delen we in dit enquêterapport en gebruiken we om te evalueren, te leren en als dat nodig is onze manier van werken te verbeteren.

Omdat de anonieme enquête waardevolle inzichten en lessen oplevert, blijven we ook na september 2023 ouders en kinderen waarvan het ondersteuningstraject zich in de afsluitende fase bevindt, vragen om deze in te vullen.

# Ervaringen en boodschappen van ondersteunde ouders en kinderen

Enquête-rapport van Het Ondersteuningsteam



## Middel | Anonieme enquête

Van juli tot en met september 2023 is de enquête van Het Ondersteuningsteam naar ouders en kinderen met lopende en afgesloten ondersteuningstrajecten verstuurd.

- Van de 387<sup>(1)</sup> ouders en kinderen met een lopend of afgesloten ondersteuningstraject, hebben 121 ouders en kinderen de enquête ontvangen;
- We ontvingen 90 ingevuld retour;
- De enquête bevatte 7 vragen: 3 gesloten meerkeuzevragen (vraag 1 t/m 3) en 4 open vragen (vraag 4 t/m 7).

<sup>(1)</sup> 272 lopende en 115 afgesloten ondersteuningstrajecten

### Enquête Het Ondersteuningsteam

**Bedankt** dat je de tijd wilt nemen om deze 7 vragen te beantwoorden.

De procesbegeleider van Het Ondersteuningsteam ondersteunt jou.

We zijn erg benieuwd wat je van deze ondersteuning vindt.

Wat levert het op, wat gaat goed en wat kan beter?

Goed en belangrijk om te weten: deze enquête is volledig **anoniem**.

Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden jij gegeven hebt.

ENQUÊTE STARTEN

## Opmerkingen

- Van de 272 ouders en kinderen met een lopend ondersteuningstraject, hebben 105 van hen de enquête ontvangen. De individuele procesbegeleiders hebben, naar eigen inzicht en per situatie van de ouder of kind een inschatting gemaakt om de enquête wel of niet te delen, waarbij bijvoorbeeld gekeken is naar aanwezige spanning of stress.
- Wat betreft de 115 afgesloten casussen, hebben 16 van hen de enquête ontvangen. Omdat contact niet meer mogelijk was of om een andere reden, is de enquête niet met de volledige groep gedeeld. De individuele procesbegeleiders hebben ook bij deze groep, zelf en naar eigen inzicht een afweging gemaakt om de enquête wel of niet te sturen.
- De reden dat een deel van de ouders de enquête niet heeft ingevuld (31 ouders) en teruggestuurd, is niet uitgevraagd en is dus onbekend.
- Vanwege bovengenoemde redenen kunnen de resultaten in dit rapport vertekend zijn. De resultaten zijn daarom niet representatief voor de gehele groep ouders en kinderen die ondersteuning (hebben) ontvangen.
- Naast de monitor, heeft Het Ondersteuningsteam ook een Klachtenregeling en een Klachtenformulier dat op onze website te vinden is. Het afgelopen jaar zijn er geen klachten binnengekomen.

1

## Vanaf wanneer word je ondersteund door de procesbegeleider?

Bij de meeste respondenten startte het ondersteuningstraject ruim een jaar geleden. Het grootste deel van de respondenten heeft dus een ruime ervaring met Het Ondersteuningsteam.

2

## Ben je tevreden over de ondersteuning die je hebt gekregen van Het Ondersteuningsteam?

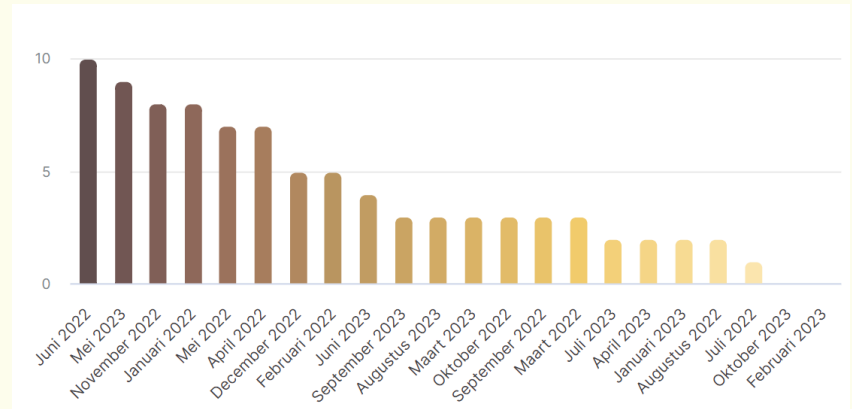
83 procent van de ouders en kinderen geeft aan tevreden te zijn over de ontvangen ondersteuning. 14 procent geeft aan deels tevreden te zijn en 3 procent geeft aan het (nog) niet weten. De ouders die aangeven dat ze het nog niet weten, geven in reacties aan dat het ondersteuningstraject zich nog in de beginfase bevindt en dat ze nog geen resultaten kunnen delen. In de antwoorden op de open vragen (vraag 4 t/m 7) wordt duidelijk waarom een deel van de ouders en kinderen (14 procent) deels tevreden is over de ondersteuning.

3

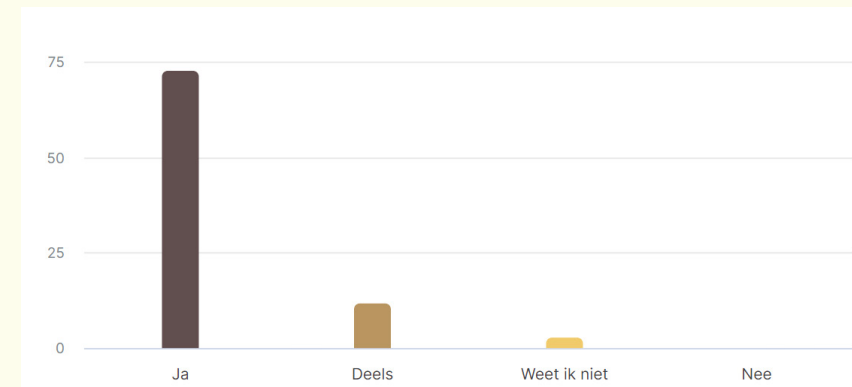
## Heeft de ondersteuning jou geholpen?

In de antwoorden op de open vragen (vraag 4 t/m 7) wordt duidelijk waarom 22 procent van de ouders en kinderen aangeeft dat de ondersteuning hen deels heeft geholpen. In de enquête kregen de ouders en kinderen namelijk de mogelijkheid om toelichting te geven op een aantal vragen, zoals: Waarbij heeft de ondersteuning jou geholpen? Wat is jouw mening over de procesbegeleider? Wat heb je eventueel gemist in de ondersteuning? En welke eventuele boodschap wil je kwijt aan Het Ondersteuningsteam?

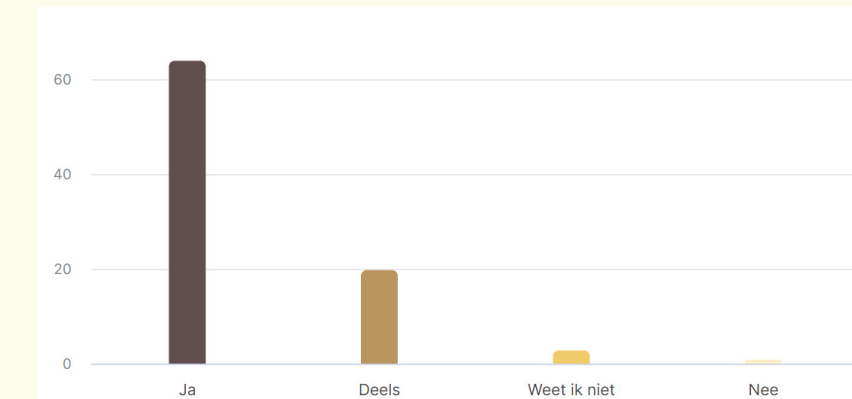
1



2



3



## 4 Kun je zeggen waarbij de ondersteuning heeft geholpen?

### Bestaanszekerheden en contactherstel

Een derde van de ouders en kinderen (31 procent) geeft aan dat de ondersteuning heeft geholpen bij afspraken maken, gesprekken voeren en contact hebben of maken met andere hulpverleners en externe betrokkenen.

Bijna een kwart van de ouders (23 procent) stelt dat de ondersteuning heeft geholpen bij het opbouwen van bestaanszekerheden. Dit kon variëren van het vinden van een nieuwe baan (werk), weer naar school kunnen (onderwijs), het vinden van een woning (huisvesting), het op orde krijgen van financiën en andere, zoals ouders het benoemen, 'regelzaken'.

15 procent van de ouders en kinderen benoemt dat de ondersteuning helpend is geweest bij zaken die spelen rondom het gezin en de familie, zoals het contactherstel tussen ouders en kinderen en de eventuele verruiming van contactmomenten.

*Vragen 4 t/m 7 zijn open vragen. Om de antwoorden goed te representeren en om privacy te waarborgen hebben we de antwoorden zo goed mogelijk proberen te clusteren op basis van het aantal keer dat een soortgelijk antwoord is gegeven.*

### Herstel in vertrouwen

11 procent van de ouders en kinderen geeft aan dat de ondersteuning heeft geholpen bij het herstel in vertrouwen, het bouwen van hoop en het krijgen van steun, begrip, een luisterend oor en erkenning. Ondanks alles wat er was gebeurd, kwam er ruimte voor verwerking en acceptatie.

Een kleiner deel (7 procent), geeft aan dat de ondersteuning de mentale gezondheid en staat verbeterde. Ook 7 procent geeft aan dat ze meer overzicht over hun situatie hebben gekregen, als gevolg van de ondersteuning.

5 procent van de ouders en kinderen geeft aan deze vraag (nog) niet te kunnen beantwoorden omdat het ondersteuningstraject nog in de startfase zit. 3 procent heeft de vraag niet beantwoord.

“ De procesbegeleider heeft geholpen bij het uitzoeken waar ik precies moest zijn in een web van mogelijkheden en beperkingen. Samen hebben we overzicht gecreëerd. De procesbegeleider dacht veel met ons mee, zocht oplossingen en bood een luisterend oor zonder te oordelen.”

5

## Wat is jouw mening over de procesbegeleider?

41 procent van de ouders en kinderen is erg positief over de procesbegeleider. Hiernaast zegt een vijfde (21 procent) dat de procesbegeleider “goed” of “fijn” is en 14 procent noemt de procesbegeleider “(heel) aardig” of “lief”.

Waarom ze dit vinden, wordt ook aangegeven:

- 35 procent: de procesbegeleider is toegankelijk, behulpzaam, betrokken of meelevend;
- 24 procent: door de procesbegeleider voel ik me gehoord, omdat er goed geluisterd wordt;
- 17 procent: de procesbegeleider is behulpzaam;
- 12 procent: de procesbegeleider helpt bij het krijgen van vertrouwen, hoop, steun of kracht;
- 11 procent: de procesbegeleider beschikt over de juiste kennis en is professioneel;
- 9 procent; de procesbegeleider werkt vanuit het hart;
- 7 procent: de procesbegeleider is
  - Open, eerlijk, betrouwbaar
  - Doet wat gezegd en beloofd wordt (komt afspraken na)
  - Vriendelijk

“ Ze heeft mijn leven gered. Ze is betrokken, vasthoudend, voelt altijd goed aan wat nodig is en welke benadering daarbij past. Zonder haar zouden mijn kinderen en ik waarschijnlijk nog steeds in dezelfde uitzichtloze situatie gevangen zijn geweest. ”

“ Ik denk dat hij meer voor mij wil betekenen, het ligt aan wat kunnen wij doen? Het systeem is niet te veranderen. ”

“ Voor ons het allerbelangrijkste en meest verfrissende in de wederopbouw van vertrouwen in de overheid. Ze denkt mee en maakt de weg vrij daar waar wij vastlopen. ”

### 6 Is er iets wat je hebt gemist in de ondersteuning? Zo ja, wat heb je gemist?

60 procent van de ouders en kinderen geeft aan niets gemist te hebben in de ondersteuning. 15 procent heeft de vraag niet beantwoord.

8 procent vindt het gebrek aan mandaat bij Het Ondersteuningsteam een gemis. Ouders geven aan dat ze het jammer vinden dat Het Ondersteuningsteam er niet altijd voor kan zorgen dat procedures sneller gaan en er doorgepakt kan worden. Zij ervaren het als een gemis dat Het Ondersteuningsteam beperkte bevoegdheden heeft om een duurzame verandering in het systeem teweeg te brengen. Ook vindt 8 procent van de respondenten dat hulpverlening van en contact met andere partijen (gemeenten, belastingdienst en Jeugdbescherming), moeizaam en traag verloopt.

6 procent van de respondenten wilde en kon de vraag nog niet te beantwoorden omdat het ondersteuningstraject nog in de beginfase zat.

Twee mensen vinden dat procesbegeleiders te weinig kennis in huis hebben. Dit zorgt volgens hen voor vertraging, onduidelijkheid en langs elkaar- in plaats van mét elkaar werken. Een enkeling geeft aan dat ze het jammer vinden dat het ondanks de ondersteuning van de procesbegeleider, niet gelukt is een woning te vinden of een vaste baan.

“ Ik dacht dat alles rond mijn hulpvragen ulotter zou gaan. ”

“ Ik vond het jammer dat de procesbegeleider niet meteen het hele gezin als casus kon begeleiden. ”



7

## Tot slot: wat wil je nog zeggen tegen Het Ondersteuningsteam?

Bijna de helft (49 procent) van de ouders en kinderen beantwoordt deze vraag met een blijk van waardering.

Naast een dankwoord, geven de antwoorden op deze vraag opnieuw inzicht in wat de ondersteuning geboden heeft. Mensen willen nog kwijt dat de procesbegeleider hen serieus nam, goed luisterde, betrokken was en hen hoorde en begreep. Ook het ondersteuningstraject wordt nog eens positief gewaardeerd. Opgemerkt wordt dat deze voornamelijk impactvol, essentieel en waardevol is. En ook herstel, hoop, vertrouwen, inzicht en verlichting biedt.

Maar ook wordt bij deze vraag kritiek geuit. Dat Het Ondersteuningsteam geen mandaat heeft en afhankelijk is van andere partijen wordt genoemd. Daardoor zijn er soms andere verwachtingen dan wat in de praktijk mogelijk blijkt. Ook wordt benoemd dat 'het systeem' moet veranderen zodat ouders en kinderen meer gehoord worden.

“ Het Ondersteuningsteam is een uitkomst voor veel ouders die vastlopen in gesprekken en bergen papierwerk. ”

“ Heel erg bedankt voor de steun en het feit dat ik me weer mens voelde in plaats van fraudeur. ”

“ Het Ondersteuningsteam zou ook hulp moeten bieden aan alle gedupeerde ouders. Iedereen heeft baat bij deze ondersteuning, omdat ze ontzettend veel kennis van zaken hebben. Dit is niet te vinden bij ondersteuning vanuit de gemeente. ”

# Ervaringen en boodschappen van ondersteunde ouders en kinderen

Enquête rapport van Het Ondersteuningsteam



## Analyse en rode draden

### Positieve veranderingen in het leven van ouders door ondersteuning

In de ondersteuning van Het Ondersteuningsteam krijgt een ouder of een kind een persoonlijke procesbegeleider die luistert en samen de vragen en wensen op rij zet. Die wensen en vragen zijn het uitgangspunt voor een persoonlijk plan om deze doelen te behalen.

Uit de resultaten in deze enquête blijkt dat veruit de meeste ouders en kinderen positief zijn over de resultaten die zij bereiken met het team. Dat de insteek - ouders bepalen wat hun wensen en doelen zijn - leidt tot positieve veranderingen in de ogen van ouders zelf, toont aan dat de gekozen werkwijze goed werkt.

In de positieve reacties van ouders over de procesbegeleiders zien we onze werkwijze bevestigd worden, waarbij we verhaal maken met ouders, erkenning en regie geven en naast hen staan.

### Procesbegeleiding

Eén van de belangrijkste pijlers van de werkwijze van Het Ondersteuningsteam is het bieden van procesbegeleiding in de samenwerking met ketenpartijen. Ouders hebben veel met jeugdzorgprofessionals te maken, ervaren dat het lastig is om hierin overzicht te hebben en dat samenwerkingsrelaties onder spanning staan. Hulp bieden bij gesprekken met instanties is een belangrijk onderdeel van de ondersteuning. We zien die pijler positief bevestigd in de antwoorden van de ouders: het merendeel van de ouders geeft aan zich geholpen te voelen bij gesprekken, contact en afspraken met hulpverleners en andere betrokkenen.

### Contactherstel

Uiteraard is het voor ouders zeer belangrijk dat er wordt gewerkt aan contactherstel met hun kind of kinderen en aan gezinsherstel. Uit onze monitor <sup>(2)</sup> blijkt dat we een derde van de ouders ondersteunen bij regelzaken en afspraken en bij bijna een kwart van de ouders worden resultaten op bestaanszekerheden gerealiseerd. Deze zaken vormen de basis om te kunnen werken aan contact- en gezinsherstel. Uit deze enquête leren we dat (minstens) <sup>(3)</sup> 15 procent hier resultaat op ervaart.

<sup>(2)</sup> Zie onderdeel 'Doel | Evalueren, leren en, waar nodig, verbeteren'

<sup>(3)</sup> Omdat het open antwoorden betreffen

# Ervaringen en boodschappen van ondersteunde ouders en kinderen

Enquête-rapport van Het Ondersteuningsteam



## Hersteld vertrouwen

Wat opvalt is dat 11 procent van de ouders zegt dat de ondersteuning hielp bij het herstel in vertrouwen, het bouwen van hoop en het krijgen van steun en begrip en bij het verbeteren van de mentale gezondheid. Ook in rapporten zoals 'Levens in de wachtstand' <sup>(4)</sup> en 'Het kind van de rekening' <sup>(5)</sup> geven gedupeerde ouders en kinderen aan zich beperkt erkend en begrepen te voelen en dat herstel van vertrouwen een lange weg is.

## Wat zijn leerpunten voor Het Ondersteuningsteam?

Ook al zijn de reacties overwegend positief, de kritische reacties zijn leerzaam.

- Ouders noemen het gebrek aan mandaat als gemis. Onafhankelijkheid ten opzichte van alle andere partijen in de keten is een belangrijke voorwaarde om samen te werken in de keten en om naast de ouders te blijven staan. Dat kan niet meer als Het Ondersteuningsteam een mandaat zou krijgen om bijvoorbeeld kinderen terug te plaatsen. Het is echter belangrijk te beseffen dat die onafhankelijke positie zowel een voordeel is, als een nadeel voor ouders. We moeten daarom die onafhankelijke positie altijd en overal zo krachtig mogelijk inzetten en toelichten.

- Daar waar de samenwerking niet goed verloopt en geen resultaten worden geboekt, vragen ouders iets anders van de procesbegeleiders en betrokken professionals. Ze smachten naar een doorbraak en naar nieuwe stappen. Hoe we dit toch kunnen bereiken ondanks alle tegenkracht, is een belangrijk gespreksonderwerp met onze ketenpartners. De input van deze enquête versterkt onze drive om hierover in gesprek te blijven en de samenwerking in de keten te optimaliseren.
- Bij enkele ouders wordt een gebrek aan bekendheid en kennis van Het Ondersteuningsteam benoemd. Wij blijven ons ervan bewust dat niet alle partijen en professionals bekend zijn met Het Ondersteuningsteam. Ook is de gevraagde hulp soms zeer specifiek, omdat ouders op heel veel leefgebieden aan hun herstel werken en hun hersteltraject niet eenvoudig is. We blijven ons echter inzetten op het opbouwen van bekendheid, het versterken van contacten met professionals en het vergaren van kennis op dit terrein.

<sup>(4)</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2023/10/09/levens-in-de-wachtstand>

<sup>(5)</sup> <https://www.inspectie-jenv.nl/Publicaties/rapporten/2023/09/13/inspectierapport-het-kind-van-de-rekening>

### Het Ondersteuningsteam – oktober 2023

- De quotes in deze rapportage zijn gebaseerd op anonieme citaten van gedupeerde ouders en kinderen die de enquête hebben ingevuld.
- Meer weten over dit rapport? Mail: [contact@hetondersteuningsteam.nl](mailto:contact@hetondersteuningsteam.nl) of kijk op [hetondersteuningsteam.nl](https://hetondersteuningsteam.nl)