

De Stem van de cliënt

De reflectieve praktijk duurzaam ingebed in het proces van de cliënt

Eindverantwoording

Juni 2017

Bijlagen:

1. Format Eindevaluatie Matching
2. Format Eindevaluatie Matching (Startvragen werkrelatie)
3. Format Eindevaluatie Cliënten voor cliënten
4. Format Eindevaluatie Cliënten voor cliënten (Maatjes)
5. Format Eindevaluatie Samen Sterker
6. Format Eindevaluatie Samen Sterker (Wat werkt)
7. Format Eindevaluatie Cliëntenfeedback nieuwe stijl
8. Format Eindevaluatie Cliëntenfeedback nieuwe stijl (Spiegelgesprekken)

De Stem van de cliënt

Inleiding

In juli 2015 zijn wij vol overtuiging en ambitie gestart met het project De Stem van de cliënt. Ons doel was daarbij:

We vergroten de effectiviteit van de begeleiding door de samenwerkingsrelatie met de cliënt te verbeteren en de aansluiting bij de meningen, wensen en krachten van het gezin te verscherpen. Dit willen we bereiken door beter te reflecteren op de samenwerkingsrelatie, door de keuzemogelijkheden van de cliënt te vergroten, door nadrukkelijk en actief naar de mening van de cliënt over ons werk te vragen en door de positie van de cliënt te verstevigen.

De afgelopen twee jaar hebben wij hieraan gewerkt, met vele cliënten en professionals die betrokken zijn geweest in één van de 8 deelprojecten. Op ieder thema zijn er twee deelprojecten uitgevoerd, die ieder tools hebben opgeleverd:



Geef de cliënt een keuze!

Matching & Startvragen Werkrelatie

Verstevig de positie van de cliënt!

Cliëntbureau & Maatjes

Reflecteer op de samenwerking!

Samen Sterker & Wat Werkt

Ga actief op zoek naar feedback!

Cliënttafels, jongerenbijeenkomsten, Spiegelgesprek

Alle beschrijvingen en instrumenten stellen wij beschikbaar op www.stemvandecliënt.nl. Wij hopen dat veel cliënten en professionals hiervan gebruik gaan maken, zodat in ons vak de stem van de cliënt duurzaam is ingebed. Niet alleen professionals van Gecertificeerde Instellingen, maar iedereen die werkt met cliënten. De jeugdzorg en onze organisaties zijn in roerige tijden, dat hebben we ook gemerkt maar desalniettemin hebben we met dit project een bijdrage geleverd aan de professionalisering van ons vak. Daar zijn wij trots op.

In deze eindverantwoording blikken we kort terug op onze ervaringen de afgelopen twee jaar. De uitgebreide verantwoording per deelproject is in het NJI format opgesteld en deze zijn als bijlagen toegevoegd.

Evaluatie resultaten

Per deelproject hebben we resultaatafspraken vastgelegd. De meeste resultaten zijn bereikt, soms zelfs meer in aantal dan afgesproken, soms minder dan vooraf ingeschat. De precieze aantallen zijn in de eindevaluaties per deelproject terug te vinden. Naast de resultaatafspraken per deelproject hebben we algemene resultaatafspraken gemaakt en daarnaast extra activiteiten uitgevoerd:

Resultaatafspraken Algemeen:

Resultaatafpraak	Behaald resultaat
Kenniswijzer; een bundeling (digitaal of papier) van een deel van de producten.	www.stemvandecliënt.nl ; waarop alle beschrijving, tools en praktijkervaringen beschikbaar zijn
Module / Webinar	In overleg met Jeugdzorg Leert is ervoor gekozen een introductiefilmpje op de website te plaatsen. Professionals zien de samenhang van het project en een overzicht van wat er op de website www.stemvandecliënt.nl te vinden is. Hierdoor wordt het bereik groter, omdat een Webinar eenmalig op één moment is.
Integraal opgenomen in methodieken en werkwijze GI	Instrumenten / beschrijvingen van projecten zijn opgenomen in de handboeken van de organisaties.

Extra activiteiten:

- Folder & fact sheet
- Artikel 'Fit to Fly'
- Artikelen / bijdragen aan nieuwejeugdbescherming.nl
- Workshops: interne innovatie bijeenkomst, jubileum NJI, SWING symposium, werkconferenties NJI, netwerkbijeenkomst Midden- en Zuid Kennemerland.
- Juni 2016: voorlichtingsbijeenkomst voor gemeenten
- Presentatie op Uitwisselingsbijeenkomst PPJJ, gesprekken met PPJJ

Uit de evaluaties van de deelprojecten komt naar voren dat de ontwikkelde instrumenten helpen om bewuster in de samenwerking te staan en hierover met ouders en jongeren in gesprek te gaan. Professionals geven aan dat dit altijd al onderdeel uitmaakt van hun werk, maar dat de instrumenten helpen om er bewuster bij stil te staan. Professionals zijn afwachtend in het starten met het gebruik van de instrumenten. Inhoudelijk zien professionals nut en noodzaak in, vaak heeft het te maken met het idee dat de inzet van het instrument 'extra tijd' kost, iets dat niet wenselijk is gezien de ervaren hoge werkdruk. Bij alle deelprojecten worden professionals positiever als ze het instrument eenmaal gebruikt hebben en de effecten zien.

Evaluatie projectorganisatie

Het project is uitgevoerd door de WSS JB&JR en DJGB. Deze samenwerking is goed verlopen en we hebben veel aan elkaars kritische blik en ideeën gehad. Daarnaast hadden de voorzitters van onze Cliëntenraden een vaste plek in het programmateam. Dit heeft een enorme meerwaarde gehad. Zij stellen andere vragen, zijn scherp op het nut voor de cliënt en weten wat er speelt bij onze cliënten. Ook hebben onze Cliëntenraden goede promotie voor het project gemaakt in het land. Het vroeg van ons als professionals ook iets, ook wij moesten 'afstemmen'. Geen vakjargon, geen beleids- en managementtaal (althans niet te veel). Het heeft ons gedwongen instrumenten en werkwijze duidelijk en simpel te maken, wat de toepasbaarheid vergroot.

De Stem van de cliënt

In de opzet van de projectorganisatie wilden we ook in ieder deelprojectteam een lid van de Cliëntenraad. Dat is niet haalbaar gebleken. Dit had met name te maken met de beschikbaarheid van leden van de cliëntenraden.

Binnen de deelprojectteams hebben we veel last gehad van personeelwisselingen en onrust in de organisatie (met name bij DJGB). Hierdoor zijn sommige resultaten niet optimaal.

De projecten zijn gestart met een groep 'enthousiastelingen', voorlopers. Andere professionals zijn in eerste instantie terughoudender; het de kunst om ook hén mee te krijgen. Succesverhalen van andere professionals zijn daarin belangrijk.

We hebben op verschillende manieren geprobeerd om de gemeenten in het gebied Noord Holland te betrekken bij de ontwikkeling en uitvoering van de deelprojecten. Dit is niet gelukt. Belangrijkste reden die hiervoor door de gemeenten wordt aangegeven is het ontbreken van tijd en de hoeveelheid projecten die zij zelf hebben.

Vervolg

In de eindbijeenkomst van het programmateam hebben we uitgebreid gesproken over hoe we een vervolg geven aan ons project. Dat we de instrumenten willen blijven gebruiken en onze opgedane kennis willen verspreiden staat boven kijf. Cliënttevredenheid is dan ook bij beide organisaties benoemd in het strategisch meerjarenbeleid. Door de samenwerking tussen de WSG en DJGB per 1 juli kunnen wij onze krachten blijven bundelen. Naast deze eindverantwoording aan het NJI geven we uiteraard een eindpresentatie aan ons MT, waarin we adviezen voorleggen over de verdere implementatie van de instrumenten.

We hebben gediscussieerd over of we de instrumenten verplicht moeten stellen voor alle medewerkers of dat we het als 'toolbox' aan moeten bieden. Dit is ook afhankelijk voor de wijze van sturing binnen een organisatie. We vinden dat alle cliënten recht hebben op de instrumenten, dus alle cliënten moeten hun professionals kunnen vragen de instrumenten in te zetten. Hierbij maken we wel een uitzondering voor Matching, omdat dit nu niet haalbaar is (i.v.m. bedrijfsvoering). Hoe we dit kunnen realiseren willen we graag bespreken in de afsluitende leer-werkbijeenkomst.

Verdiepingsvragen leer-werkbijeenkomst:

Hoe verleiden we cliënten om naar de instrumenten te vragen & Hoe verleiden we professionals (intern en binnen de keten) om de instrumenten te gaan gebruiken?

Voor de borging van de ontwikkelde tools van De Stem van de cliënt in de dagelijkse praktijk willen we graag een training ontwikkelen. Een training met een combinatie van 'kennis maken met de principes en de tools, deze in de praktijk inzetten en een terugkomreflectiebijeenkomst' waarin onze professionals nut en noodzaak van de tools leren, als onderdeel van hun inwerkprogramma of bijscholing. Op dit moment proberen we hiervoor financiering te vinden.



Format eindevaluatie Matching De Jeugd- & Gezinsbeschermers

1. Producten/werkwijze (output)

1.1 Welke concrete producten zijn gerealiseerd in het project?

Tools op www.stemvandecliënt.nl:

- Beschrijving 'Werkwijze Matching'
- Voorbeeldprofiel professional
- 'Mijn ideale hulpverlener' poster (hulpmiddel kennismakingsgesprek en afstemming)

Interne projectdocumenten:

- Literatuuronderzoek student nut en noodzaak van project
- Interne procesbeschrijving variant 1 en 2
- Brieven voor cliënten met uitleg variant 1 en 2
- Profielen professionals intern (variant 1) en extern (variant 2)
- Monitorformulier na matching (cliëntenraad heeft uitgevoerd)
- Eind evaluatieverslag
- 'Mindmap' successen en knelpunten (tussentijdse evaluatie)

NB: in het project is geëxperimenteerd met twee varianten van 'matching'. Voor beide varianten is een werkproces ingericht en zijn profielen gemaakt. Eén van de varianten (variant 1) is het meest toepasbaar gebleken, deze is omgezet in de eindproducten.

1.2 Geef een samenvattende beschrijving van de inhoud van de producten

Bij Matching krijgt de (ouders van) cliënt een keuze in wie zijn of haar gezin gaat begeleiden. De gedragsdeskundige selecteert op basis van 'profielen' twee professionals die goed passen bij de vraag van het gezin. Het gezin heeft een kennismakingsgesprek met beide professionals en kan na afloop hun voorkeur aangeven. De werkwijze 'matching' is een concrete beschrijving van de stappen die je als professional / team / organisatie maakt om te kunnen 'matchen'. Het voorbeeldprofiel is een voorbeeld van wat je in een profiel kunt benoemen en hoe je dat kan doen. Tenslotte is er een poster gemaakt, die kan worden gebruikt om het gesprek aan te gaan met cliënten over wat zij belangrijk vinden in de samenwerking. Deze poster is zo gemaakt dat hij zowel met ouders, jongeren als kinderen kan worden gebruikt.

Achterliggende overtuiging van dit project: "Indien cliënt keuze krijgt in kiezen van zijn / haar eigen hulpverlener, ervaart cliënt meer regie en is de kans op een 'klik' groter. Deze 'klik' zorgt voor een effectievere hulpverlening."

Deze overtuiging is gevormd en wordt ondersteund door bestaande literatuur, signalen vanuit het AKJ, cliëntenraad en door ons verzamelde cliëntenfeedback:

- AKJ: "Het belangrijkste dat ik al jaren als vertrouwenspersoon zeg: zorg voor een goede klik."
- Cliëntenraad: "Als je zelf kunt kiezen in het begin, heb je toch het gevoel dat je meer grip krijgt, ondanks dat de begeleiding gedwongen is."
- Cliëntenfeedback spiegelgesprekken / exit vragenlijst: "Het is fijn als je keuze krijgt, hoe moeilijk de situatie ook is." "Het was goed om van begeleider te wisselen, de klik was er gewoon niet."

De Stem van de cliënt

1.3 Zijn alle beoogde producten gerealiseerd?

Resultaatafspraken: minimaal 3 teams experimenteren, minimaal 12 JGB'ers stellen profiel op, er worden minimaal 30 matches gemaakt.

Behaalde resultaten: 3 teams geëxperimenteerd, 20 JGB'ers profiel opgesteld (18 JGB'ers intern profiel opgesteld + 8 JGB'ers extern profiel opgesteld), 10 matches gemaakt (+ 12 uitnodigingen voor een gesprek waarbij cliënten aangaven niet mee te willen doen (geen reactie 5, niet kunnen op voorgestelde tijd 3 en niet willen 4).

We hebben met twee verschillende varianten van Matching geëxperimenteerd. Voor beide varianten is een werkproces opgesteld, afgestemd op onze reguliere processen. Het team in de Gooi- & Vechtstreek heeft gewerkt volgens variant 1, waarbij de cliënt een kennismakingsgesprek heeft met twee vooraf door de gedragsdeskundige geselecteerde professionals op basis van 'interne' profielen. Twee teams in Haarlem hebben gewerkt met variant 2, waarbij de cliënt drie 'externe' profielen krijgt toegestuurd en zijn keuze kan maken. Variant 2 in Haarlem is niet succesvol gebleken. Bij het maken van de profielen was er veel weerstand van medewerkers en door de wisseling van personeel binnen het team moesten er telkens nieuwe profielen worden opgesteld voordat het matchen kon beginnen. Uiteindelijk zijn er in Haarlem geen matches gemaakt.

In Haarlem is er een goede start gemaakt. In de regio waren er 2 trekkers, een teammanager en een gedragsdeskundige. Er zijn 2 teams aangewezen om deel te nemen. De projectleider heeft samen met gedragsdeskundige en de teamleider het proces goed uitgedacht. Met de JGB'ers is er een profiel gemaakt.

Het effect wat het matchen, door een profiel op te sturen aan de cliënt, had op de professionals is in eerste instantie door het projectteam onderschat. Er was veel weerstand. Hier is vervolgens veel aandacht aan gegeven. Er is onderzocht wat professionals meer vertrouwen geeft:

- JGB'ers mogen zelf aangeven of zij een foto, beeld of logo willen
- Privacy bescherming
- JGB'ers mogen zelf aangeven bij welke zaak zij een profiel willen sturen

Er is gekeken naar bereidheid van werkers om te starten met matchen.

Door een reorganisatie is zowel de teammanager als gedragsdeskundige betrokken. In de aangewezen teams zijn veel personele wisselingen geweest, met als gevolg veel nieuwe JGB'ers die nog geen profiel hadden, veel onrust in het team en opnieuw vinden van veiligheid in het team. Dit heeft ertoe geleid dat het project in Haarlem niet van de grond is gekomen.

Ook in het team Gooi- & Vechtstreek was er in eerste instantie weerstand, en is er veel energie en tijd ingestoken om dit weg te nemen en te starten met matching. Daarnaast waren er praktische problemen, zoals het plannen (hier ging enorm veel tijd in zitten) van de afspraak en het behalen van de wettelijke 5 dagen termijn. Dit is opgelost door in het werkproces een vast moment te benoemen voor de gesprekken. Ouders hebben daarbij zelf de verantwoordelijkheid om op dit moment te kunnen. Ook is afgesproken om niet alle nieuwe cliënten te matchen omdat dit qua bedrijfsvoering niet haalbaar is en inhoudelijk niet wenselijk. Zo zijn bijvoorbeeld complexe scheidingen in eerste instantie uitgesloten, omdat we de werkwijze nog moeten ontwikkelen. Door deze uitsluiting is een groot deel van de nieuwe cliënten niet geschikt, omdat deze problematiek veel voorkomt.

Er zijn op dit moment 10 matches gemaakt en de evaluatie is positief. Daarnaast zijn er 12 cliënten wel uitgenodigd om mee te doen aan matchen, maar er niet op ingegaan. Cliënten die zijn gematched zijn gebeld door de cliëntenraad met evaluatievragen. De reacties zijn positief. Cliëntenraad vindt het heel goed als cliënten hun begeleider kunnen kiezen en geven meerwaarde aan. Professionals reflecteren op de kennismakingsgesprekken tijdens hun overleg.

De Stem van de cliënt

1.4 Is het product/de werkwijze ontwikkeld met of gebruikt door cliënten, professionals of ketenpartners in de projectperiode?

Cliënten

- Cliënten hebben het product gebruikt en de cliëntenraad heeft een bijdrage geleverd bij de ontwikkeling van de werkwijze.
- 10 cliënten/gezinssystemen zijn gematched + cliëntenraad die meegewerkt aan de evaluatie.
- Conform plan, maar minder matches gemaakt dan gewenst

Professionals

- Professionals hebben product gebruikt en meegewerkt aan de ontwikkeling van de werkwijzen. Zowel in de voorbereiding, uitvoering als evaluatiefase.
- 20 JGB'ers zijn actief betrokken, 2 teammanagers en 3 gedragsdeskundigen. Daarnaast zijn in de methodische ontwikkeling verschillende interne beleidsmedewerkers betrokken geweest (adviseur kwaliteit, programmamanager beschermen en versterken, opleidingsadviseur).
- Conform plan

Ketenpartners

- Niet betrokken geweest in uitvoering, op beleidsniveau is er in juni 2016 een extra informatiebijeenkomst georganiseerd voor gemeenten. Deze is slecht bezocht.
- Andere ketenpartners zijn vooral geattendeerd op de project website.

2.1 Zijn er binnen het project bij cliënten, professionals en/of ketenpartners gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid, ervaren resultaten of andere indicatoren?

Ja, bij cliënten middels evaluatievragen die hen gesteld zijn na de Matching, uitgevoerd door de Cliëntenraad.

Ja, bij professionals, middels tussentijdse evaluaties en de eindevaluatie.

Nee, niet bij ketenpartners, vanwege niet van toepassing.

2.2 Zijn er gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid van het SWING project in de praktijk? Bij wie, hoeveel, welke uitkomsten

Geef aan bij welke groep(en) gebruikers de bruikbaarheid in kaart is gebracht. Beschrijf op welke manier de gegevens zijn verzameld, hoeveel respondenten hebben meegewerkt en wat de uitkomsten zijn (zie resultaatafspraken tevredenheid punt 1):

Cliënten

- Aantal: 9 cliënten (de 10 cliënt die is gematched is nog niet gesproken)
- Welke cliënten (selectiecriteria): bij wie een match is gemaakt
- Wijze van dataverzameling: leden van cliëntenraad hebben cliënten gebeld en gevraagd naar hun ervaringen, na 1 maand en na 3 maanden. De vragen werden gesteld a.d.h.v. een vragenlijst die de Cliëntenraad kreeg van het project.
- Wat vinden cliënten van de bruikbaarheid? Cliënten vinden het fijn te kunnen kiezen uit 2 begeleiders, om zo te ervaren of er een 'klik' is en zelf een stem hierin te hebben.

Professionals

- Aantal: Tussentijdse evaluatie binnen de drie teams (in regulier teamoverleg, inclusief teammanager en gedragsdeskundige) en individueel. De tussentijdse evaluaties hebben geleid tot aanpassingen in de werkwijze en uiteindelijk keuze voor variant 1. Eindevaluatie bijeenkomst met team Gooi- & Vechtstreek: 5 JGB en Gedragsdeskundige. 5 JGB'ers en 1 GD uit het team
- Welke professionals (selectiecriteria): die deelgenomen hebben aan project.
- Wijze van dataverzameling: Evaluatiebijeenkomsten
- Wat vinden professionals van de bruikbaarheid? Samenvatting van de genoemde punten in eind evaluatie team Gooi- & Vechtstreek:

De Stem van de cliënt

Algemeen

- Het is goed om te doen, je start bewuster met de samenwerking. Wat verwachten wij van elkaar? Je maakt kennis op een natuurlijker manier, staat er echt even bij stil.
- Geloof in het concept. Het is belangrijk om het te ervaren. Theorie biedt voldoende steun om het gewoon te gaan doen.
- Cliënten krijgen er een stem in. Client heeft echt een keuze.
- Als de match er niet is, werkt de maatregel niet.
- Cliënten die al lang hulpverlening hebben gehad, hebben vaak wantrouwen, daarbij zou het juist goed zijn om hen dit te bieden?

Het kennismakingsgesprek

- In het begin voelt het onnatuurlijk. Hoe pak je het aan? Wat is de rolverdeling? In het gesprek verliep dit natuurlijk. Gesprek op zich is niet vervelend, maar even wennen.
- Het doel van het gesprek is duidelijk.
- Geen gewedijverd tussen collega's, was niet aan de orde.
- Cliënten maakt het niet uit dat er een gesprek met 2 werkers wordt gevoerd. Het is niet bedreigend voor hen.

Verbeterpunten

- Bij OVV (= beschermingstafel in GV) -> brief meegeven aan cliënt met uitleg is soms lastig. Brief kan nog verbeterd worden.
- Onderbezetting in capaciteit maakt het lastig. Als er geen ruimte is in de caseload van medewerkers, is matchen lastig. Bij professionals die een andere baan vinden is het lastig als er net gematched is.
- Nu nog erg beperkt gematched, maar een bepaald aantal cliënten waren geschikt. Daardoor vielen er veel zaken af.
- In het team veel dezelfde soort professionals, meer variëteit in professionals (veel vrouwen jong of oud / erg wit)

Reactie cliënten (aan professionals)

- Ouders geven aan dat zij het prettig vinden om zelf te mogen kiezen
- Het is belangrijk dat cliënten verschillende professionals zien, zodat zij de verschillen zien.
- Voor sommige cliënten is het belastend om te gaan, angst voor vertraging.
- Effect op de samenwerking
- Nog geen eenduidig antwoord
- Samenwerking verloopt op zich goed, je start heel bewust met elkaar. Zorgt voor een goede start.
- Stukje service

Effect matchen op langere termijn?

- Moeilijk om te zeggen. Tot nu toe hebben we in alle gematched gezinnen een goede samenwerkingsrelatie.
- Nog te weinig matches om daar een conclusie aan te kunnen verbinden.

Zou je de organisatie adviseren het in te voeren? Eenduidig 'Ja'

- De randvoorwaarden moeten oké zijn.
- Je moet kunnen waar maken wat je beloofd.
- Nu zou je het cliënt specifiek kunnen inzetten (preventief).
- Goed in te zetten bij klachten.

Ketenpartners:

Bij ketenpartners zijn geen gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid. Wel is er door ketenpartners veel interesse getoond in deze pilot.

Resultaatafspraken met betrekking tot gegevensverzameling zijn gehaald, aantal cliënten waarbij gegevens zijn verzameld is lager dan afgesproken.

2.3 Zijn er gegevens verzameld over de ervaren resultaten bij cliënten, professionals en/of ketenpartners? Ervaren gebruikers dat de beoogde doelen worden bereikt? Zijn zij tevreden over de resultaten?

Zie 2.2: de praktische bruikbaarheid en tevredenheid over resultaat zijn beide verwerkt in de evaluatievragen aan cliënten en evaluatiebijeenkomsten met professionals. In het algemeen kan

De Stem van de cliënt

gezegd worden dat cliënten tevreden zijn over de 'Match' en dat zij een keuze krijgen. Professionals durven nog geen conclusies te trekken over de resultaten op de langere termijn, maar zijn op dit moment positief over de kennismakingsgesprekken en samenwerkingsrelaties.

Resultaatafspraken met betrekking tot gegevensverzameling zijn gehaald, aantal cliënten waarbij gegevens zijn verzameld is lager dan afgesproken.

2.4 Zijn er gegevens verzameld over andere indicatoren om het resultaat van het project in kaart te brengen?

Hierover zijn geen resultaatafspraken gemaakt en geen gegevens verzameld.

2.5 Succesfactoren en belemmerende factoren

Succesfactoren:

- Enthousiaste cliëntenraad en positieve eerste reacties gematched cliënten: ter motivatie van de professionals.
- Vertrouwen van professionals in het concept Matching, gesteund door theorie en lef om te gaan doen. Oog en aandacht voor weerstand van professionals
- Goede uitwerking van werkproces, afgestemd op reguliere processen en wettelijke termijnen (om het niet geen extra tijd te laten kosten). Oog voor werkdruk.
- Reflecteren op kennismakingsgesprekken en elkaar helpen bij opstellen profielen.

Belemmerende factoren:

- Bedrijfsmatige factoren als capaciteit, wettelijke termijnen, personeelwisselingen (ziekte / reorganisatie / verloop)
- Weerstand bij professionals (voelt als keuring, in concurrentie met collega, privacybescherming).
- Type problematiek van cliënten niet altijd geschikt voor matching (is een veronderstelling en nadere onderzoeksvraag), zoals bijvoorbeeld complexe scheidingen.

3. Bouwstenen

3.1 Samenwerking met kind, gezin en netwerk

Uit de evaluaties blijkt dat de cliënten die zijn gematched dit positief ervaren. Dat zij een keuze hadden en dat zij eerder een 'klik' ervaren. De professionals geven aan dat de samenwerkingsrelatie met de cliënten die zijn gematched tot nu toe goed zijn, en dat in het kennismakingsgesprek bewuster wordt gesproken over de samenwerking.

3.2 Samenwerking in de keten

Matching is geschikt om bij andere organisaties (ook) te doen. Als keten kunnen we cliëntgericht werken. Bijvoorbeeld bij de wijkteams en zorgorganisaties. Het eindproduct is ook zo vormgegeven dat andere organisaties het kunnen toepassen.

3.3 (Nieuwe) methoden en technieken

Matching kan een bijdrage leveren aan de grondhouding van medewerkers (open en samenwerkingsgericht) en cliënten (cliënten bij aanvang een stuk regie geven en in hun verantwoordelijkheid zetten). Matching is binnen de gecertificeerde instellingen nieuw.

3.4 Andere bouwstenen

Bespreekpunt tijdens afsluitende leer-werkbijeenkomst.

4. Belang voor de kwaliteit en effectiviteit van jeugdbescherming

Matching kan een bijdrage leveren aan de grondhouding van medewerkers (open en samenwerkingsgericht) en cliënten (cliënten bij aanvang van de begeleiding een stuk regie geven). Het draagt bij aan het bewuster zijn van het belang van een goede samenwerkingsrelatie en het gesprek hierover.



Format eindevaluatie Matching (Startvragen werkrelatie) William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering

1. Producten/werkwijze (output)

1.1 Welke concrete producten zijn gerealiseerd in het project?

Op de website:

- Werkwijze Startvragen Werkrelatie
- Startvragen Werkrelatie
- Format 'afspraken voor samen werken'

1.2 Geef een samenvattende beschrijving van de inhoud van de producten

Beschrijving van de werkwijze Startvragen werkrelatie voorzien van richtvragen en tips. De startvragen werkrelatie zijn een aantal hulpvragen die de professional met ouders bespreekt om te achterhalen op welke manier het gezin het beste leert. De antwoorden helpen de professional om de manier van begeleiding aan te laten sluiten op de leermogelijkheden van het gezin.

De opbrengst kun je vastleggen in een eenvoudige 'afspraken voor samen werken', die als geheugensteun dienen in de periode van begeleiding.

1.3 Zijn alle beoogde producten gerealiseerd?

Het verslag van de beleving van ouders en kinderen is nog niet compleet. In de zomer wordt nog een aantal interviews met ouders en kinderen gehouden. Van deze interviews worden opnames en quotes verzameld voor de rubriek 'uit de praktijk' op de website www.stemvandecliënt.nl.

Handreiking voor het screenen van de aanmelding is niet gemaakt. Tijdens het project is besloten om te focussen op de professionaliteit van de jeugdzorgwerker om aan te sluiten op wat werkt voor dit gezin.

De vertaling naar het kwaliteitshandboek is nog niet gemaakt. De opbrengsten van de SWING-projecten in de regio's worden eerst besproken in het MT. Daar wordt een besluit genomen over landelijke implementatie binnen de WSS JB&JR.

We zijn met dit deelproject iets later op gang gekomen en hebben eerst ervaringen moet opdoen over wat het beste werkt.

1.4 Is het product/de werkwijze ontwikkeld met of gebruikt door cliënten, professionals of ketenpartners in de projectperiode?

Cliënten

Ja

Zo ja, hoeveel cliënten? 15

Is dit conform plan? Nee. Beoogd was 50% van de nieuwe instroom vanaf Q4 2016

Zo niet, geef toelichting (en ga verder bij 3) De beoogde verbreding naar de teamleden heeft beperkt effect gehad. Hoewel de ambassadeurs hun rol prima hebben vervuld, is het voor collega's die niet actief bij de ontwikkeling betrokken zijn, moeilijker om te gaan oefenen met nieuw materiaal.

Een tweede reden is dat niet alleen gefocust is op de matching bij aanvang, maar vooral ook op het aansluiten door de professional.

Professionals

Ja

De Stem van de cliënt

Zo ja, hoeveel professionals? 10 jeugdzorgwerkers (beoogd was 8) en 2 gebiedsmanagers (beoogd was 2)

Is dit conform plan? Ja

Zo niet, geef toelichting (en ga verder bij 3)

Ketenpartners

Nee

Zo ja, hoeveel professionals?

Is dit conform plan? Ja

Zo niet, geef toelichting (en ga verder bij 3)

2. Resultaten (outcome)

2.1 Zijn er binnen het project bij cliënten, professionals en/of ketenpartners gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid, ervaren resultaten of andere indicatoren?

Ja

2.2 Zijn er gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid van het SWING project in de praktijk?

Cliënten

Aantal: Meerdere keren besproken met de Cliëntenraad. Er is met 2 cliënten gereflecteerd op het instrument. Er volgen in de zomer nog (hopelijk) 3 interviews met cliënten.

Welke cliënten (selectiecriteria): worden gevraagd door de jeugdzorgwerkers van het projectteam.

Wijze van dataverzameling: evaluatie

Wat vinden cliënten van de bruikbaarheid? Cliënten begrijpen de vragen.

Professionals

Aantal: 3 + 4

Welke professionals (selectiecriteria): de jeugdzorgwerkers van het projectteam en 4 collega's
Wijze van dataverzameling: reflectiegesprekken tijdens de projectteambijeenkomsten op basis van waarderende interviews.

Wat vinden professionals van de bruikbaarheid? Werkt goed als hulpmiddel, als gereedschap in je gereedschapskist. Niet verplicht alle vragen opleggen: dat wordt gewaardeerd! Zo kun je zelf kiezen wat past.

Ketenpartners

Aantal: 2 (tijdens infobijeenkomst)

Welke ketenpartners (selectiecriteria):

Wijze van dataverzameling:

Wat vinden ketenpartners van de bruikbaarheid? Makkelijk te gebruiken in meerdere organisaties.

De resultaten zijn deels behaald (aantal interviews moeten nog worden uitgevoerd).

2.3 Zijn er gegevens verzameld over de ervaren resultaten bij cliënten, professionals en/of ketenpartners? Ervaren gebruikers dat de beoogde doelen worden bereikt? Zijn zij tevreden over de resultaten?

Cliënten

Aantal: Meerdere keren besproken met de Cliëntenraad. Er is met 2 cliënten gereflecteerd op het instrument. Er volgen in de zomer nog (hopelijk) 3 interviews met cliënten.

Welke cliënten (selectiecriteria): worden gevraagd door de jeugdzorgwerkers van het projectteam

De Stem van de cliënt

Wijze van dataverzameling: evaluatie

Zijn cliënten tevreden over het resultaat? Ja, cliënten voelen zich serieus genomen en gehoord. Ook ervaren zij dat de jeugdzorgwerker ook aansluit op dat wat zij hebben verteld. Een jeugdzorgwerker kon met een meisje (toen het even behoorlijk spannend werd in de samenwerking) terugkomen op het aanvangsgesprek, waarin zij hebben besproken wat werkt voor haar en hoe zij samenwerken. Een ouder die al vaak de gang naar de rechter had gemaakt, zei in de rechtszaal dat hij wel tevreden was over deze jeugdzorgwerker. De jeugdzorgwerker had bij kennismaking met deze ouder de Startvragen Werkrelatie ingezet.

Professionals

Aantal: 3 + 4

Welke professionals (selectiecriteria): de jeugdzorgwerkers van het projectteam en 4 collega's
Wijze van dataverzameling: reflectiegesprekken tijdens de projectteambijeenkomsten op basis van waarderende interviews.

Zijn professionals tevreden over het resultaat? De Startvragen Werkrelatie als hulpmiddel helpen om bewust stil te staan bij en te vragen naar wat ouders en jongeren belangrijk vinden in de begeleiding. Het geeft jou als professional waardevolle informatie over op welke manier je dit gezin kunt begeleiden.

Er is nauwelijks 'organisatorische' ruimte om bij de start de keuze te maken uit een aantal jeugdzorgwerkers. Overdracht is vaak niet gewenst en effectief en alle jeugdzorgwerkers hebben een meer dan volle caseload. Het komt dus echt aan op de professionaliteit van de jeugdzorgwerker.

Ketenpartners

Aantal: 2 (tijdens infobijeenkomst)

Welke ketenpartners (selectiecriteria):

Wijze van dataverzameling:

Zijn ketenpartners tevreden over het resultaat? Zicht op het resultaat hebben zij niet omdat zij het niet zelf hebben ingezet. Maar hun verwachting was dat het hulpmiddel effectief is omdat het zo eenvoudig is en dus makkelijk helpt om de positie van ouders te versterken.

Resultaten zijn deels behaald (aantal interviews moeten nog worden uitgevoerd).

2.4 zijn er gegevens verzameld over andere indicatoren om het resultaat van het project in kaart te brengen?

N.v.t.

2.5 Succesfactoren en belemmerende factoren

Succesfactoren:

- Eenvoudig hulpmiddel, door iedereen te gebruiken
- Kort maar krachtig
- Ontwikkeld met de jeugdzorgwerkers en het Expertisecentrum. Daarna ook ruimte gegeven voor aanpassingen nav praktijkervaringen. Daardoor veel draagvlak.

Belemmerende factoren:

- Wisseling in de begeleiding door het Expertisecentrum
- Uitrol vraagt dat ieder zijn eigen leerproces mag doormaken. Dat konden we door de werkdruk onvoldoende organiseren
- Velen denken "dit doe ik al", totdat ze het proberen en dan tot het inzicht komen "oh nee, toch nog niet zoals het zou kunnen"

3. Bouwstenen

3.1 Samenwerking met kind, gezin en netwerk

De Startvragen Werkrelatie zetten ouders en jongeren centraal in de begeleiding. Het is hun leven, ons werk. Ons past bescheidenheid en een voortdurende motivatie om aan te sluiten bij de ideeën en wensen van dit gezin. De Startvragen Werkrelatie is een eenvoudig hulpmiddel dat hiertoe aanzet!

3.2 Samenwerking in de keten

3.3 (Nieuwe) methoden en technieken

De Startvragen Werkrelatie onderstrepen het belang en de waarde van een goede werkaliantie tussen het gezin en de jeugdzorgwerker. Dit is een thema dat steeds belangrijker onderdeel wordt van de professionalisering van de jeugdzorgwerker!

3.3 Andere bouwstenen

4. Belang voor de kwaliteit en effectiviteit van jeugdbescherming

Aandacht voor het effect van een goede werkaliantie!



Format indevaluatie Cliënten voor cliënten William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering

1. Producten/werkwijze (output)

1.1 Welke concrete producten zijn gerealiseerd in het project?

Op de website:

- Beschrijving werkwijze Cliëntbureau
- Misschien nog aanvullende documenten. De deelprojectleider is op dit moment ziek.
- Misschien: ideeën voor het inzetten van ervaringsdeskundigheid

1.2 Geef een samenvattende beschrijving van de inhoud van de producten

Het Cliëntbureau is de plek waar de resultaten vanuit cliëntenparticipatie en cliëntenfeedback samenkomen. Hiermee is het Cliëntbureau een kennisbureau vanuit cliëntperspectief. Door de korte lijnen die er vanuit het Cliëntbureau zijn met alle lagen van de organisatie en met diverse afdelingen, wordt de interne samenwerking bevorderd en de inbreng van cliënten binnen de organisatie geborgd in de organisatiestructuur.

1.3 Zijn alle beoogde producten gerealiseerd?

Deels behaald, t.a.v. het Cliëntbureau. De afronding verloopt met vertraging a.g.v. de ziekte van de deelprojectleider.

Deels niet behaald. Dit betreft een onderdeel van het Cliëntbureau, namelijk 'cliënten voor cliënten'. Het blijkt verre van eenvoudig om cliënten te vinden die hiervoor kunnen worden ingezet. Er worden veel vaardigheden gevraagd; té veel.... Dit is vaak teveel gevraagd voor ouders en jongeren met een beperking. We hebben dit geconstateerd tijdens de tussenevaluatie en zijn daarna een denkproces gestart om ideeën te genereren om op andere wijze ervaringsdeskundigheid in te zetten voor huidige cliënten. Zo heeft tijdens een jongerenbijeenkomst een jongere aangegeven deze bijeenkomsten belangrijk te vinden en dat hij zich graag wil inzetten voor jongeren met een jeugdreclasseringsmaatregel om hen een hart onder de riem te steken.

De resultaatafspraken gingen over 'cliënten voor cliënten'. Om bovengenoemde reden worden de onderstaande vragen 1.4 tot en met 2.4 niet verder ingevuld.

1.4 Is het product/de werkwijze ontwikkeld met of gebruikt door cliënten, professionals of ketenpartners in de projectperiode?

Cliënten

Ja/nee

Zo ja, hoeveel cliënten?

Is dit conform plan? Ja/nee

Zo niet, geef toelichting (en ga verder bij 3).

Professionals

Ja/nee

Zo ja, hoeveel professionals?

Is dit conform plan? Ja/nee

Zo niet, geef toelichting (en ga verder bij 3)

Ketenpartners

Ja/nee

De Stem van de cliënt

Zo ja, hoeveel professionals?
Is dit conform plan? Ja/nee
Zo niet, geef toelichting (en ga verder bij 3)

2. Resultaten (outcome)

2.1 Zijn er binnen het project bij cliënten, professionals en/of ketenpartners gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid, ervaren resultaten of andere indicatoren?

Ja/nee

2.2 Zijn er gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid van het SWING project in de praktijk?

Cliënten

Aantal:
Welke cliënten (selectiecriteria):
Wijze van dataverzameling:
Wat vinden cliënten van de bruikbaarheid?

Professionals

Aantal:
Welke professionals (selectiecriteria):
Wijze van dataverzameling:
Wat vinden professionals van de bruikbaarheid?

Ketenpartners

Aantal:
Welke ketenpartners (selectiecriteria):
Wijze van dataverzameling:
Wat vinden ketenpartners van de bruikbaarheid?

2.3 Zijn er gegevens verzameld over de ervaren resultaten bij cliënten, professionals en/of ketenpartners? Ervaren gebruikers dat de beoogde doelen worden bereikt? Zijn zij tevreden over de resultaten?

Cliënten

Aantal:
Welke cliënten (selectiecriteria):
Wijze van dataverzameling:
Zijn cliënten tevreden over het resultaat?

Professionals

Aantal:
Welke professionals (selectiecriteria):
Wijze van dataverzameling:
Zijn professionals tevreden over het resultaat?

Ketenpartners

Aantal:
Welke ketenpartners (selectiecriteria):
Wijze van dataverzameling:
Zijn ketenpartners tevreden over het resultaat?

2.4 zijn er gegevens verzameld over andere indicatoren om het resultaat van het project in kaart te brengen?

N.v.t.

De Stem van de cliënt

2.5 Succesfactoren en belemmerende factoren

Succesfactoren:

- Door de projectstatus en de enthousiaste deelprojectleider zijn we niet bij de pakken neer gaat zitten, maar hebben de scope verbreed naar 'ervaringsdeskundigheid'.
- De overtuiging van het bestuur van de WSG dat cliënten een zeer stevige positie dienen te hebben, dat cliënttevredenheid ontzettend belangrijk is. En dat er meer mogelijk is, dan dat we nu denken en ervaren.

Belemmerende factoren:

- Bij aanvang onvoldoende realistische plannen gemaakt voor 'cliënten voor cliënten'. Achteraf gezien hadden we ons meer kunnen richten op het inzetten van het bredere concept "ervaringsdeskundigheid".

3. Bouwstenen

3.1 Samenwerking met kind, gezin en netwerk

Het Cliëntbureau maakt daadwerkelijk en zichtbaar werk van het verstevigen van de positie van de cliënt. Signalen van cliënten (tevredenheid, cliënttafels, cliëntenraad, klachtverslag, etc.) worden gebundeld. Er wordt rode draden uitgetrokken die worden omgezet in verbeterplannen.

3.4 Samenwerking in de keten

3.3 (Nieuwe) methoden en technieken

3.5 Andere bouwstenen

4. Belang voor de kwaliteit en effectiviteit van jeugdbescherming

Het is hun leven en ons werk. Cliëntenfeedback is een onmisbare schakel in de verbetering van de begeleiding. Verstevig de positie van de cliënt door een zichtbaar Cliëntbureau in de professionele organisatie. Het cliëntbureau: een kennisbureau vanuit cliëntperspectief!



Format eindevaluatie Cliënten voor cliënten (Maatjes) De Jeugd- & Gezinsbeschermers

1. Producten/werkwijze (output)

1.1 Welke concrete producten zijn gerealiseerd in het project?

Tools op www.stemvandecliënt.nl:

- Beschrijving werkwijze Maatjes
- Afsprakenformulier Maatje
- Afsprakenformulier Client
- Evaluatievragen Maatje
- Kenmerken Maatje
- Voorbeeld profiel
- Informatie/uitleg voor cliënt, maatje, JGB'er

Interne projectdocumenten:

- Stappenplan intern proces
- Interne wervingsberichten
- Regeling onkosten maatjes

1.2 Geef een samenvattende beschrijving van de inhoud van de producten

We bieden cliënten een maatje als een extra ondersteuningsaanbod vanuit de organisatie voor cliënten die dat willen en kunnen. De extra ondersteuning betreft sociaal, emotionele en praktische ondersteuning. De maatjes zijn (ex)cliënten, die voldoen aan criteria en die weten hoe het is om met de jeugdzorg te maken te hebben vanuit hun gevoel. Een maatje kan daardoor andere ondersteuning bieden dan een professional die werkt vanuit een professioneel kader. De ondersteuning kan bestaan uit bijvoorbeeld het bieden van een luisterend oor, praktische tips, vertrouwen en moed geven. Door de inzet van maatjes kunnen cliënten extra ondersteuning krijgen, professionals ontlast worden en maatjes in hun kracht gezet worden. Om maatjes in te zetten is het belangrijk vooraf een aantal afspraken te maken tussen maatje, cliënt en organisatie. Hiervoor zijn verschillende voorbeelden als product opgeleverd. Daarnaast is er een voorbeeld van hoe het maatje zichzelf kan presenteren (profiel) en waar je op moet letten bij het werven van maatjes (kenmerken). Tijdens het 'maatje zijn' is het belangrijk om een contactpersoon te hebben die beschikbaar is bij vragen en zorgen. Binnen onze organisatie/project is dat een gedragsdeskundige, die maandelijks belt met het maatje.

Achterliggende overtuiging van dit project: het koppelen van (oud)cliënten aan nieuwe cliënten voor ondersteuning, uitleg, support en delen van ervaringen heeft een positief effect op de begeleiding en is ondersteunend voor cliënt. Gebaseerd op literatuur (onder andere 'werkzame elementen'), landelijke ervaringen/ initiatieven met 'maatjesproject' binnen GGZ/ verslavingszorg/ Humanitas en JIM. Ook vanuit cliëntenfeedback is het belang van een ervaringsdeskundige aan je eigen zijde naar voren gekomen (AKJ, Cliëntenraad en Spiegelgesprek 'ik wou dat ik een maatje had gehad tijdens uithuisplaatsing, die vertelde dat het ook weer goed kon komen').

1.3 Zijn alle beoogde producten gerealiseerd?

Resultaatafspraak: 4 matches

Behaalde resultaten: 3 matches. Er zijn 3 maatjes beschikbaar (moeder, vader, jongere).

De Stem van de cliënt

Het vinden van goede en stevige maatjes blijkt niet makkelijk. Uiteindelijk hebben we drie goede en verschillende typen maatjes geworven die heel enthousiast zijn. Omdat we een beperkt aantal maatjes beschikbaar hebben is de keuze gemaakt om JGB'ers in te zetten om hun cliënten te koppelen aan maatjes. In eerste instanties lijken veel JGB'ers dit als extra werk of als een inbreuk op hun samenwerkingsrelatie te zien. Er leven veel aannames onder professionals die belemmerend werken. Het kostte veel tijd om de JGB'ers enthousiast te maken om hun cliënten een maatje aan te bieden. De projectleider heeft bijvoorbeeld op alle wc's en in de koffieruimten poster gehangen met de drie profielen en nieuwsberichten/oproepen geplaatst op het Intranet. De betrokken gedragsdeskundigen en het enthousiasme van de Cliëntenraad hebben hierbij ook goed geholpen. Als het aantal maatjes groot genoeg is, is het advies om de mogelijkheid van een maatje aan te bieden op de externe website, zodat alle cliënten hiervan gebruik kunnen maken. Bij de drie matches die zijn gemaakt zijn de JGB'ers positief. Het scheelt hun zelfs tijd.

1.4 Is het product/de werkwijze ontwikkeld met of gebruikt door cliënten, professionals of ketenpartners in de projectperiode?

Cliënten

- Met 4 cliënten (de 3 maatjes en 1 cliënt die is gematched) en ideeën gedeeld met Cliëntenraad.
- Het hebben van een maatje is ook ter sprake gekomen tijdens het Spiegelgesprek over Uithuisplaatsing met jongeren.
- Dit is conform plan.

Professionals

- Met Gedragsdeskundige in voorbereiding, uitvoering en evaluatie
- Professionals die betrokken zijn bij een match in evaluatie.
- In totaal 5 professionals direct betrokken.
- Nieuwsberichten en promotie binnen de gehele organisatie.
- Collega's bij WSG uit project cliënten voor cliënten
- Conform plan

Ketenpartners

- Niet betrokken geweest in uitvoering, op beleidsniveau is er in juni 2016 een extra informatiebijeenkomst georganiseerd voor gemeenten. Deze is slecht bezocht.
- Andere ketenpartners zijn vooral geattendeerd op de project website.
- We zijn tijdens dit project in contact geweest met de Opvoedpoli over hun traject rondom inzet ervaringsdeskundige en hebben ons verdiept in de JIM aanpak.

2. Resultaten (outcome)

2.1 Zijn er binnen het project bij cliënten, professionals en/of ketenpartners gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid, ervaren resultaten of andere indicatoren?

Ja, bij cliënten middels telefonische interviews.

Ja, bij professionals middels evaluatiegesprekken.

Nee, niet bij ketenpartners, vanwege niet van toepassing.

2.2 Zijn er gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid van het SWING project in de praktijk?

Cliënten

- Aantal: 3 cliënten
- Welke cliënten (selectiecriteria): 2 maatjes en 1 gematched cliënt
- Wijze van dataverzameling: telefonisch interviews (met maatjes maandelijks door gedragsdeskundige)
- Wat vinden cliënten van de bruikbaarheid? Cliënten zijn positief. Cliënten voelen zich gesteund door het maatje. Een cliënt die een maatje kreeg, gaf aan dat er in het begin

De Stem van de cliënt

wantrouwen is in - hoeverre cliënt verlengstuk is van organisatie. Het is belangrijk om hier bij de introductie naar de cliënt meer aandacht aan te besteden. Dit is gecommuniceerd naar de begeleiders en ook het A4 met uitleg voor cliënten is hierop aangepast. Voor de maatjes is het belangrijk dat zij niet overbelast raken en dat er regelmatig contact met ze is vanuit de organisatie om een vinger aan de pols te houden. De maatjes zijn maandelijks gebeld en konden zelf ook altijd contact opnemen als er vragen waren of als zij ergens mee zaten. Met een maatje was al wekelijks contact met de organisatie, waardoor er regelmatig feedback kwam. Dit maatje gaf aan dat het belangrijk is om aan te geven dat je als maatje niet inhoudelijk kan oordelen omdat je de persoonlijke situatie niet kent en het verhaal maar van 1 kant hoort. Daarnaast is er ook een maatje van 17 jaar, waarbij wij het belangrijk vonden om bij zo een jong iemand extra ondersteuning te bieden. Dit maatje heeft een 12 wekelijkse training 'ervaringsdeskundige' gevolgd, samen met andere jongere ervaringsdeskundigen. Dit maatje heeft hierdoor ook een extra netwerk van jongeren die steun kunnen bieden. Zie ook 2.3.

Professionals

- Aantal: 5 professionals
- Welke professionals (selectiecriteria): 1 GD-er, 4 uitvoerende professionals
- Wijze van dataverzameling: persoonlijke interviews door projectleider.
- Wat vinden professionals van de bruikbaarheid? Goed, het levert hen tijd op en professionals vinden het fijn voor de cliënt dat deze een maatje krijgt, zeker als de cliënt een beperkt netwerk heeft. Daarnaast geven professionals aan dat door het contact met een maatje, zij minder gebeld worden door de cliënt, omdat de cliënt de emoties kwijt kan bij het maatje. Het contact met de cliënt wordt ook concreter en kan korter, doordat er meer doorgepakt kan worden omdat de cliënt daar meer aan toe is. Professionals geven aan dat de criteria waar een maatje aan moet voldoen belangrijk zijn en daar voldoen maar weinig van onze cliënten aan. Zie ook 2.3.

Ketenpartners

- Bij ketenpartners zijn geen gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid.

De resultaatafspraken zijn gehaald.

2.3 Zijn er gegevens verzameld over de ervaren resultaten bij cliënten, professionals en/of ketenpartners? Ervaren gebruikers dat de beoogde doelen worden bereikt? Zijn zij tevreden over de resultaten?

Cliënten

- Aantal: 3
- Welke cliënten (selectiecriteria): 2 maatjes en 1 cliënt
- Wijze van dataverzameling: telefonische interviews (met maatjes maandelijks door gedragsdeskundige)
- Zijn cliënten tevreden over het resultaat? Ja, zie hieronder:

Ervaringen van een maatje: "De stress, onmacht en wanhoop heb ik ook meegemaakt"

"Het eerste contact was via de app en telefoon. Toen duidelijk was dat ik geen professional ben maar een moeder die zelf ook met DJGB te maken heeft gehad, was de cliënt opgelucht en meer open. Het is dus belangrijk om bij de uitleg van dit project aan cliënten heel goed uit te leggen dat 'maatjes' geen professionals zijn, maar ouders of jongeren die weten hoe het is. Ze accepteert meer van mij, want ik weet wat je voelt als ouder. De stress, onmacht en wanhoop heb ik ook meegemaakt. De professionals hangen alle ellende 's avonds aan de kapstok, maar de cliënten kunnen geen afstand nemen. Het gaat over je kinderen en laat je niet los. Als maatje kun je aangeven dat het ondanks alle problemen, ook weer beter kan gaan. Ik lees, op verzoek van de cliënt, ook soms mails mee en kan aangeven hoe ik dat lees. Omdat ik er zelf niet middenin zit, kan ik helpen om te nuanceren. Ik raak niet gelijk in de stress als er een brief of mail van DJGB komt, maar weet wel hoe het voelt. Als maatje is het belangrijk om alert te blijven, je kent het verhaal van de ander niet van alle kanten en kunt dus geen oordeel geven. Dat geef ik ook aan."

De Stem van de cliënt

Ervaringen van een cliënt: "Mijn maatje helpt om te relativeren en zegt: Doe eens even relaxed!"

"Ik heb heel veel aan mijn maatje. We hebben veel contact via WhatsApp en elkaar 1 keer gezien. Als ik haar app krijg ik snel antwoord en ze geeft tips en uitleg. Ze helpt me ook om te relativeren en zegt: Doe eens even relaxed! Er is zeker een klik, ze is een schat en dit contact levert me zeker veel op. De uitleg in het begin vanuit DJGB had beter gemoeten, het werd me opgedrongen, ik had geen idee en was eerst afstandelijk naar mijn maatje. Pas toen zij uitlegde dat ze er echt voor mij is, durfde ik vrijuit te praten. Nu ben ik heel blij met mijn maatje en heb dus echt veel aan haar."

Professionals

- Aantal: 3
- Welke professionals (selectiecriteria): professionals die via hun cliënt betrokken waren bij match
- Wijze van dataverzameling: persoonlijke interviews door projectleider.
- Zijn professionals tevreden over het resultaat? Ja:

Ervaringen van een professional:

"Nadat mijn cliënt een maatje kreeg, belt zij mij minder, is er minder emotie en zijn de gesprekken concreter"

"Moeder belt mij aanzienlijk minder dan voorheen. Toen vijf keer per week, nu één of twee keer per week. Wanneer moeder belt is de emotie er al af en zijn de gesprekken daardoor korter. Ik zou het iedereen aanraden!"

Ketenpartners

- Bij ketenpartners zijn geen gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid.

De resultaatafspraken zijn gehaald.

2.4 zijn er gegevens verzameld over andere indicatoren om het resultaat van het project in kaart te brengen?

Hierover zijn geen resultaatafspraken gemaakt en geen gegevens verzameld.

2.5 Succesfactoren en belemmerende factoren

Succesfactoren:

- Weerstand wegnemen bij professionals/ positieve ervaringen delen/ gewoon beginnen/ niet te ingewikkeld maken;
- 'Klik' niet willen voorspellen, gewoon proberen/ervaren.
- Manier van contact overlaten aan cliënt en maatje (ook cliënten die ver van elkaar af wonen kun je matchen, app contact is ook goed, soms wil maatje juist cliënt in andere regio).
- Vooral in eerste periode vinger aan de pols houden bij maatje (loopt het contact goed, is het goed voor jou, wat heb jij nodig), vast contactpersoon binnen de organisatie.
- Vrijwilligers/ maatje waarderen d.m.v. aandacht, erkenning en beloning (bijv. regelmatig bellen en doos merci op landelijke vrijwilligers dag).
- Vragen wat match oplevert bij cliënt, maatje en begeleider (ervaringen gebruiken voor doorontwikkeling en pr).

Belemmerende factoren

- Geschikte maatjes vinden (niet iedereen kan een maatje zijn die meeleeft, maar niet mee klaagt/ huilt en voor zichzelf voldoende afstand kan nemen en nuanceren).
- Belemmerende aannames vanuit uitvoering / professionals ("niet voor onze doelgroep geschikt/ kost vast heel veel tijd/ te veel risico's voor verkeerde match/ levert onvoldoende op").

De Stem van de cliënt

3. Bouwstenen

3.1 Samenwerking met kind, gezin en netwerk

Client die gematched wordt met maatje, krijgt andersoortige ondersteuning van ervaringsdeskundige/vrijwilliger die bij kan dragen aan een goede (betere) samenwerkingsrelatie met de professional (zie 2.3). Dit is een vorm van ondersteuning die een professional niet kan bieden.

3.2 Samenwerking in de keten

1 Jongere/ maatje is door ons opgegeven bij een 12-weekse training (expats, via Opvoedpoli Haarlem) voor ervaringsdeskundigen. Daar heeft zij een 'ondersteuningsnetwerk' opgebouwd met andere ervaringsdeskundigen. Dit vonden wij belangrijk omdat een jongere wellicht meer kwetsbaar en beïnvloedbaar is als maatje.

3.3 (Nieuwe) methoden en technieken

Het inzetten van maatjes is in andere branches al veel langer gewoon, maar zeker niet bij Gecertificeerde Instellingen. Daarnaast worden (ex)cliënten die maatje zijn, empowered. Dit kan extra aanbod/goede nazorg zijn voor bepaalde cliënten.

3.4 Andere bouwstenen

Bespreekpunt tijdens afsluitende leer-werkbijeenkomst.

4. Belang voor de kwaliteit en effectiviteit van jeugdbescherming

De ondersteuning van ervaringsdeskundige kan een bijdrage leveren aan effectievere en efficiëntere begeleiding: Maatjes bieden een andere soort ondersteuning aan cliënten die professionals niet kunnen bieden. Maatjes hebben een toegankelijker positie t.a.v. de emoties en ver(wan)trouwen van cliënten. Hoewel dit project kleinschalig is, zien wij mogelijke opbrengsten voor de praktijk:

Opbrengsten kunnen zijn voor partijen:

Maatje/ ex-cliënt kan empowered worden

Client kan meer rust en vertrouwen krijgen door praktische en emotionele ondersteuning die hij meer accepteert van maatje/ ervaringsdeskundige (luisterend oor, praktische tips, vertrouwen en moed inspreken, nuanceren)

Professional kan ontlast worden doordat maatje een rol speelt in regulatie van emoties en nuancering; minder weerstand van cliënt en meer begrip voor besluiten en betere communicatie met cliënt, daardoor efficiëntere en effectievere begeleiding



Format eindevaluatie Samen Sterker De Jeugd- & Gezinsbeschermers

1. Producten/werkwijze (output)

1.1 Welke concrete producten zijn gerealiseerd in het project?

Tools op www.stemvandeclient.nl:

- Beschrijving werkwijze Samen Sterker
- Vragenlijst cliënt – jeugd- & gezinsbeschermers
- Vragenlijst kind – jeugd- & gezinsbeschermers
- Vragenlijst medewerker – leidinggevende

Interne projectdocumenten:

- Computerprogramma
- Literatuuronderzoek student nut en noodzaak van project

1.2 Geef een samenvattende beschrijving van de inhoud van de producten

Samen Sterker is een manier om structureel de samenwerkingsrelatie tussen cliënt en professional en/of tussen medewerker en leidinggevende te bespreken. Dit wordt gedaan door vijf vragen over de samenwerking te bespreken. Hierbij geven beide partijen aan wat zij goed vinden gaan en wat beter kan. De vragen gaan over de omgang, luisteren, contact, gezinsplan en afspraken. Samen worden afspraken gemaakt over het verbeteren van de samenwerking. We geloven in Samen Sterker omdat een goede samenwerking draagt bij aan het behalen van de gezinsdoelen. Het gesprek over de samenwerking is zowel leerzaam voor de cliënt als de professional. De tools die worden aangeboden zijn voor alle professionals in de zorg die werken met cliënten geschikt. Naast de beschrijving hoe je Samen Sterker uitvoert zijn er vragenlijsten ontwikkeld als hulpmiddel.

Achterliggende overtuiging van dit project: “Een goede samenwerking heeft een positief effect op de hulp die wij bieden. Het vergroot de effectiviteit van onze dienstverlening.” Deze overtuiging wordt ondersteund door literatuur (Werkzame elementen, literatuuronderzoek student) en door cliëntenfeedback. Feedback vanuit de Spiegelgesprekken / exit vragenlijst: “Je moet het samen met je hulpverlener doen”, “Belangrijk is dat je duidelijk hebt wat je wel/niet van elkaar kunt verwachten”, “Je moet afstemmen hoe je elkaar op de hoogte houdt en bereikbaar bent, dit is niet voor iedereen hetzelfde”.

1.3 Zijn alle beoogde producten gerealiseerd?

Resultaatafspraken: Minimaal 10 JGB'ers met minimaal 80 cliënten, minimaal 5 medewerkers met 5 leidinggevenden.

Behaalde resultaten: 17 JGB'ers met 93 cliënten (166 gesprekken: 40 x 1 gesprek, 33 x 2 gesprekken, 20 x 3 gesprekken); 4 leidinggevenden (3 teammanager en 1 stafhoofd) met 27 medewerkers.

De resultaatafspraken zijn behaald. Bij de start van het project is een oproep gedaan op het Intranet waarin gevraagd is wie enthousiast was over het project en tijd/zin had om mee te doen. De deelnemende jeugd- en gezinsbeschermers kwamen derhalve uit verschillende teams. Deze projectgroep heeft het conceptinstrument ontwikkeld en getest. Vervolgens is een

De Stem van de cliënt

computerprogramma gemaakt, om de uitvoering te vereenvoudigen. Dit computerprogramma is door een aantal teams ingezet (Haarlem en Alkmaar). Door sommige teams werd Samen Sterker als 'extra' werk gezien, wat niet bevorderend was voor de motivatie. Wel gaven alle JGB'ers de nut en noodzaak van Samen Sterker in te zien. Na de eerste ervaringen met het instrument was men positiever. Complicerend was dat DJGB als organisatie erg in beweging is. Van de projectgroep is een aantal leden vertrokken of hebben de keuze gemaakt hun energie ergens anders in te steken. Door de werkdruk hebben we niet kunnen monitoren zoals vooraf bedacht en hebben we minder kwantitatieve gegevens over bruikbaarheid en resultaat.

1.4 Is het product/de werkwijze ontwikkeld met of gebruikt door cliënten, professionals of ketenpartners in de projectperiode?

Cliënten

- Cliënten hebben het instrument gebruikt en de cliëntenraad heeft meegekeken naar de vragen en het instrument.
- Conform plan

Professionals

- Er is een groep van 10 medewerkers gestart met de projectgroep (2 medewerkers van de Service Organisatie, 1 stafhoofd, 1 gedragsdeskundige, 6 JGB'ers, projectleider). De projectgroep heeft het formulier ontwikkeld en de eerste test ronde gedaan; JGB'ers met minimaal 2 cliënten van hun caseload een gesprek en het stafhoofd met 2 medewerkers. Na goed bevinden hebben wij een digitaal instrument ontwikkeld. Hiermee is het gebruik, de verslaglegging en de bewaarmogelijkheid verbeterd. Het digitale instrument is door de projectgroep gebruikt, een team uit Haarlem en een aantal werkers die het uit wilde proberen. Daarnaast hebben 3 teamleiders het gebruikt in hun werkoverleg.
- Deels Conform plan: intern zijn er verschillende medewerkers, van verschillende locaties en afdelingen betrokken geweest bij de ontwikkeling van het instrument. Wat niet is gelukt is de uitwisseling van de instrumenten Samen Sterker en Wat Werkt tussen de WSG JB/JR en DJGB. De reden hiervan is tijdgebrek en werkdruk bij de professionals aan het einde van ons project wanneer dit gepland stond.

Ketenpartners

- Niet betrokken geweest in uitvoering, op beleidsniveau is er in juni 2016 een extra informatiebijeenkomst georganiseerd voor gemeenten. Deze is slecht bezocht.
- Andere ketenpartners zijn vooral geattendeerd op de project website.
- Niet conform plan; we wilden graag een lokaal wijkteam laten participeren in het project. We hebben dit aangeboden, maar zij gaven aan hier geen ruimte voor te hebben.

2. Resultaten (outcome)

2.1 Zijn er binnen het project bij cliënten, professionals en/of ketenpartners gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid, ervaren resultaten of andere indicatoren?

Ja, Cliëntenraad heeft geadviseerd in ontwikkeling instrument

Ja, professionals hebben middels de monitoring, tussen- en evalueaties.

Nee, niet bij ketenpartners.

2.2 Zijn er gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid van het SWING project in de praktijk?

Cliënten

- Aantal: 93 cliënten hebben Samen Sterker gedaan met hun jeugd- & gezinsbeschermers.
- Cliëntenraad heeft geadviseerd over de vragen in het instrument, de formuleringen en de uitleg.

De Stem van de cliënt

- Welke cliënten (selectiecriteria): cliënten waarmee Samen Sterker is gedaan zijn gekozen door de jeugd- en gezinsbeschermer (zie ook samenvatting evaluatie onder kopje professionals).
- Wijze van dataverzameling: Formulier (papier) en digitaal (computerprogramma)
- Wat vinden cliënten van de bruikbaarheid? Cliënten hebben aangegeven het goed te gebruiken te vinden in gesprek met hun jeugd- en gezinsbeschermers.

Professionals

- Aantal: 48 (17 JGB'ers, 4 leidinggevendenden, 27 medewerkers)
- Welke professionals (selectiecriteria): geen selectiecriteria, vrijwillige aanmelding, aangewezen team, uitbreiding spontaan (mensen haakten aan omdat zij enthousiast werden van de verhalen).
- Wijze van dataverzameling: monitoringslijst en tussen- & eindevaluatie. De monitoringslijst is in het begin ingevuld door betrokken deelnemers, maar dit kostte teveel tijd. Gezien de werkdruk hebben we ervoor gekozen de vragen van de monitoringslijst te vertalen in evaluatiebijeenkomsten.
- Wat vinden professionals van de bruikbaarheid?

Samenvatting van de evaluatie met betrekking tot bruikbaarheid:

- Het digitale instrument heeft nu nog een paar kinderziektes (die moeten verholpen worden). Maar het digitale instrument op zich is heel fijn.
- Is er voldoende te bespreken? Ja er is genoeg te bespreken. Wat opvalt is dat het eerste gesprek na 6 weken en het 2^{de} gesprek na vier maanden een goede basis geeft. Het is goed om daarna afspraken over hoe vaak je het gesprek voert met elkaar.
- Feedback gegeven en ontvangen? Het computerprogramma werkt (net als het formulier) uitnodigend. Voor beide partijen is er een balk waar op gescoord moet worden. Daarnaast zijn de kernvragen helder en bieden de ondersteunende vragen genoeg ruimte voor gesprek.
- Tijdsbesteding per gesprek gemiddeld:
 - Eerste gesprek 20 – 30 minuten
 - Tweede gesprek 15 minuten
 - Derde gesprek 10-15 minuten.

De tijdsbesteding is ook afhankelijk van de JGB'er. De één neemt langer de tijd dan de andere.

- Aantal afspraken per gesprek gemiddeld per gesprek:
 - Gemiddeld 1 afspraak, soms 2 en bij hoge uitzondering 3.
- Redenen geen inzet Samen Sterker, bij welke cliënten niet?
 - De belangrijkste redenen zijn:
 - Psychiatrie bij ouders
 - Verslaving bij ouders
 - Kinderen langdurig uit huis geplaatst

Eigenlijk is er geen reden om het niet te doen, werkers hebben er vaak tegen op gezien, maar nadat zij het met cliënten hebben gedaan heeft het een positief effect op de samenwerking gehad.

Ketenpartners

Niet van toepassing.

Resultaatafspraken met betrekking tot de gegevensverzameling omtrent bruikbaarheid zijn deels behaald. We hebben voldoende input vanuit de evaluaties, maar hadden meer kwantitatieve dataverzameling voor ogen.

2.3 Zijn er gegevens verzameld over de ervaren resultaten bij cliënten, professionals en/of ketenpartners? Ervaren gebruikers dat de beoogde doelen worden bereikt? Zijn zij tevreden over de resultaten?

Cliënten

De Stem van de cliënt

- Er is niet direct bij cliënten nagevraagd hoe tevreden zij zijn over gebruik van het instrument. Wel hebben alle deelnemende cliënten (93) 'gescoord' op het instrument.

Professionals

- Aantal: 48 (17 JGB'ers, 4 leidinggevendenden, 27 medewerkers)
- Welke professionals (selectiecriteria): geen selectiecriteria, vrijwillige aanmelding, aangewezen team, uitbreiding spontaan (mensen haakten aan omdat zij enthousiast werden van de verhalen).
- Wijze van dataverzameling: evaluatiebijeenkomsten.
- Wat vinden professionals van het resultaat?

Samenvatting van de evaluatie met betrekking tot resultaat:

- Vooruitgaan tevredenheid over samenwerking: De signalen zijn louter positief. JGB'ers en cliënten geven aan dat zij het stilstaan bij de samenwerking als prettig ervaren. Eventuele knelpunten worden besproken, waardoor er meer begrip / ruimte ontstaat wat een positief effect op de samenwerking heeft.
- Samen Sterker zorgt ervoor dat je bewuster stil staat bij de kwaliteit van de samenwerkingsrelatie.
- Hoe is het om feedback te geven aan cliënt / leidinggevende?
In eerste instantie is het ongemakkelijk, je moet een drempel over. Als je eenmaal in gesprek bent is dit snel weg. Hierbij is het helpend als de ontvanger de feedback goed ontvangt (vragen stelt te verduidelijking in plaats van (ver)oordelen).
- Draagt het bij aan realiseren van gezinsdoelen?
Indirect. Doordat je meer in gesprek bent over hoe je samenwerkt, wordt naar verwachting, de effectiviteit van de hulpverlening verhoogd. Dit is een vooronderstelling, wij hebben geen onderzoek gedaan naar dit causale verband.
- Kost het meer tijd / levert het tijd op als JGB? Helpt deze aanpak voor effectievere begeleiding?
Samen Sterker kost wel een korte tijdsinvestering. In het project is niet duidelijk geworden of deze tijdsinvestering wordt terugverdiend, door een effectievere samenwerking. Dit is wel onze hypothese, die deels gestoeld is op ervaringen van de betrokken JGB'ers.
- Professionals zijn tevreden over de wijze waarop zij voortdurend kunnen aansluiten op het proces van de cliënt in relatie tot de (gezins)doelen.
- Leidinggevendenden en medewerkers zijn tevreden over pilot. Ook zij gaven aan in het begin onwennig te zijn, maar dat dit gevoel tijdens het gesprek verdween.

Ketenpartners

Niet van toepassing.

Resultaatafspraken met betrekking tot de gegevensverzameling omtrent het resultaat zijn behaald.

2.4 Zijn er gegevens verzameld over andere indicatoren om het resultaat van het project in kaart te brengen?

Hierover zijn geen resultaatafspraken gemaakt en geen gegevens verzameld.

2.5 Succesfactoren en belemmerende factoren

Succesfactoren:

- Enthousiaste projectgroep die durft te gaan doen.
- Gedragsdeskundige die zich heeft gecommitteerd en die een grote inhoudelijke bijdrage heeft geleverd.
- Afspraak maken met professionals over standaard momenten: bv. standaard na 6 (vaststellen 1^{ste} gezinsplan) weken en 4 maanden. Daarna afspraken maken met cliënt over de frequentie van bespreken: vastleggen van ritme (=maatwerk per cliënt). Als dit niet wordt gedaan valt het al snel van de agenda.
- Digitaal instrument, in goede samenwerking met ICT ontwikkeld. Hierdoor is de tool eenvoudig te gebruiken.

De Stem van de cliënt

- De tool is uitnodigend en laat zien dat beide partijen er iets mee moeten, feedback aan elkaar te geven.
- De tool is gericht op een concrete afspraak voor het verbeteren van de samenwerking. Dit kan direct worden omgezet in actie / ander gedrag.

Belemmerende factoren:

- Onrust in de organisatie, vertrekkende collega's, verplaatsen van prioriteit.
- Digitale instrument heeft nog een kleine 'bug'.
- Na de ontwikkelfase heeft de projectgroep het commitment verloren. Door werkdruk, wisselingen in personeel en te weinig tussentijdse bijeenkomsten. Waardoor het moeilijker was de beoogde resultaten te behalen. We hebben toen een team moeten aanwijzen.

Tips voor vervolg:

- Onderzoeken: met toestemming de resultaten (scores) en afspraken in het gezinsplan opnemen
- Inzetten waar nodig. Niet als verplichting opleggen.
- Onderzoeken: effect op cliënttevredenheid op langere termijn, nut van instrument bij langdurige samenwerking, effect op prestaties organisaties (doorlooptijden, terugdringen aantal dwangmaatregelen).

3. Bouwstenen

3.1 Samenwerking met kind, gezin en netwerk

De evaluaties laten een (voorzichtig) positief effect zien op de samenwerkingsrelatie tussen cliënt en JGB'ers en leidinggevende – medewerker. Samen Sterker is er op gericht de samenwerkingsrelatie bespreekbaar te maken en daarmee te verbeteren.

3.6 Samenwerking in de keten

Dit project heeft niet direct bijgedragen aan de samenwerking in de keten. Maar het instrument kan in de toekomst worden gebruikt om de samenwerkingsrelatie te bespreken tussen professionals onderling, binnen en tussen organisaties.

3.3 (Nieuwe) methoden en technieken

Bij zorgaanbieders zijn er andere instrumenten, zoals ROM en FITT, die zich ook richtten op de samenwerkingsrelatie. Vernieuwend aan Samen Sterker is dat de professional ook feedback geeft aan de cliënt. Daarbij zijn de bestaande instrumenten vooral in gebruik bij zorgaanbieders, en nog niet zoveel bij gecertificeerde instellingen.

3.7 Andere bouwstenen

Bespreekpunt tijdens afsluiten leer-werkbijeenkomst.

4. Belang voor de kwaliteit en effectiviteit van jeugdbescherming

Samen Sterker kan een bijdrage leveren aan de grondhouding en het gedrag van professionals. Het draagt bij aan het bewust zijn van het belang van een goede samenwerking en biedt een hulpmiddel om het gesprek hierover te voeren.



Format eindevaluatie Samen Sterker (Wat Werkt) William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering

1. Producten/werkwijze (output)

1.1 Welke concrete producten zijn gerealiseerd in het project?

Voor de website:

- Werkwijze Wat Werkt
- Vragenlijst u-tekst
- Vragenlijst jij-tekst
- Vragenlijst jij-tekst + 😊
- Vragenlijst jij + 😊
- 2 filmpjes waarin professionals aan het woord komen over hun ervaringen met Wat Werkt (PS. Filmpjes worden nog ge-edit)

1.2 Geef een samenvattende beschrijving van de inhoud van de producten

Wat werkt benut feedback van gezinnen direct om de begeleiding aan de gezinnen te verbeteren. Bij iedere afspraak worden twee korte vragenlijsten gebruikt. Deze vragenlijsten zijn ontleend aan de Outcome Rating Scale en de Session Rating Scale (ORS en SRS; Miller, Duncan, Brown, Sorrel & Chalk, 2006). Om de vragenlijsten (meer) geschikt te maken voor ouders en kinderen met een beperking is de taal vereenvoudigd en worden pictogrammen gebruikt. ORS en SRS is ontwikkeld voor het verbeteren van behandelresultaten bij volwassenen. De toepassing in de zorg voor jeugd is in ontwikkeling. Nu zijn eerste ervaringen opgedaan met de ORS en SRS binnen de jeugdbescherming en jeugdreclassering.

De *Wat werkt - start* wordt aan het begin van ieder gesprek uitgevraagd. Aan de ouder(s) en/of de jongere wordt gevraagd hoe het met hem/haar is gegaan tussen het vorige gesprek en nu. De *Wat werkt - start* geeft feedback over het resultaat van de begeleiding.

De *Wat werkt – eind* wordt aan het einde van ieder gesprek uitgevraagd. De *Wat werkt – eind* is bedoeld om uit te vragen hoe de ouder(s)/ jongere het begeleidingscontact hebben ervaren. De vragen gaan over het contact, de doelen/onderwerpen, de werkwijze en een algeheel oordeel. Deze feedback van de ouder(s)/jongere over de werkrelatie met de professional helpt om deze werkrelatie te verbeteren.

Wat werkt versterkt de zelfredzaamheid, eigen regie en eigen verantwoordelijkheid van het gezin en stimuleert een gelijkwaardige relatie tussen ouder(s)/jongere en professional. *Wat werkt* sluit aan bij de uitgangspunten van het jeugdstelsel.

1.3 Zijn alle beoogde producten gerealiseerd?

De resultaten zijn grotendeels behaald.

De mogelijkheden voor een app zijn verkend m.b.v. een vergelijkbaar project (Continued Care) in Gelderland. Daar wordt nu een app getest. We wachten deze pilot af en beslissen in de zomer voor eenzelfde of andere app. De app is wel nodig om meer en langer ervaring op te doen.

De Stem van de cliënt

Het verslag van de beleving van ouders en kinderen is nog niet compleet. In de zomer wordt nog een aantal interviews met ouders en kinderen gehouden. Van deze interviews worden opnames en quotes verzameld voor de rubriek 'uit de praktijk' op de website www.stemvandecliënt.nl.

1.4 Is het product/de werkwijze ontwikkeld met of gebruikt door cliënten, professionals of ketenpartners in de projectperiode?

Cliënten

Ja

Zo ja, hoeveel cliënten? 20 (van de beoogde 40)

Is dit conform plan? nee

Zo niet, geef toelichting (en ga verder bij 3) De beoogde verbreding naar de teamleden heeft beperkt effect gehad. Hoewel de ambassadeurs hun rol prima hebben vervuld, is het voor collega's die niet actief bij de ontwikkeling betrokken zijn, moeilijker om te gaan oefenen met nieuw materiaal.

Professionals

Ja

Zo ja, hoeveel professionals? 11

Is dit conform plan? Ja (beoogd was 10)

Zo niet, geef toelichting (en ga verder bij 3)

Ketenpartners

nee

Zo ja, hoeveel professionals?

Is dit conform plan? Ja

Zo niet, geef toelichting (en ga verder bij 3)

2. Resultaten (outcome)

2.1 Zijn er binnen het project bij cliënten, professionals en/of ketenpartners gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid, ervaren resultaten of andere indicatoren?

Ja

2.2 Zijn er gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid van het SWING project in de praktijk?

Cliënten

Aantal: Meerdere keren besproken met de Cliëntenraad. Er is met 2 cliënten gereflecteerd op het instrument. Er volgen in de zomer nog (hopelijk) 3 interviews met cliënten.

Welke cliënten (selectiecriteria): worden gevraagd door de jeugdzorgwerkers van het projectteam

Wijze van dataverzameling: interview

Wat vinden cliënten van de bruikbaarheid? De vragen zijn duidelijk. Niet alle cliënten van de WSS JB&JR kunnen lezen. Om die reden leest de jeugdzorgwerker de vragen dan voor.

Professionals

Aantal: 3 + 5

Welke professionals (selectiecriteria): de jeugdzorgwerkers in het projectteam (de ambassadeurs) en hun collega's.

Wijze van dataverzameling: reflectiegesprekken tijdens de projectteambijeenkomsten op basis van waarderende interviews. Bijhouden van logboek.

Wat vinden professionals van de bruikbaarheid? De geplastificeerde kaarten werken goed.

Handig om op tafel te leggen of aan de cliënt te geven. De vragen zijn duidelijk. Een app is zeer gewenst, omdat papieren versies gescand moeten worden, en het maken van een tijdlijn nu een arbeidsintensieve klus is.

De Stem van de cliënt

Ketenpartners

Aantal: 0

Welke ketenpartners (selectiecriteria):

Wijze van dataverzameling:

Wat vinden ketenpartners van de bruikbaarheid?

De resultaatafspraken zijn deels behaald. Minder dan beoogd, en de interviews volgen nog.

2.3 Zijn er gegevens verzameld over de ervaren resultaten bij cliënten, professionals en/of ketenpartners? Ervaren gebruikers dat de beoogde doelen worden bereikt? Zijn zij tevreden over de resultaten?

Cliënten

Aantal: Meerdere keren besproken met de Cliëntenraad. Er is met 2 cliënten gereflecteerd op het instrument. Er volgen in de zomer nog (hopelijk) 3 interviews met cliënten.

Welke cliënten (selectiecriteria): aangedragen door de jeugdzorgwerkers

Wijze van dataverzameling: interviews

Zijn cliënten tevreden over het resultaat? Zeker! Cliënten geven aan dat er goed geluisterd wordt naar hun ideeën, dat er tijd en aandacht is voor hoe zij naar de situatie kijken en dat de jeugdzorgwerker daar ook echt naar handelt. In een overdrachtszaak Jeugdreclassering is moeder zeer tevreden over hoe de jeugdzorgwerker oprecht in gesprek brengt wat moeder van de jeugdzorgwerker vindt en hoe hij haar en haar zoon helpt.

Professionals

Aantal: 3 + 5

Welke professionals (selectiecriteria): de ambassadeurs en hun collega's in de teams

Wijze van dataverzameling: reflectiegesprekken middels waarderend interview en logboek

Zijn professionals tevreden over het resultaat? Zeer tevreden. Het wordt gemakkelijk vergeten om aandacht te geven aan de werkrelatie en wat werkt voor dit gezin. Dit hulpmiddel helpt daarbij en professionals ervaren wat het met ouders doet om op deze manier te werken. Het vraagt in het begin wat tijd, maar daarna is het gewoon onderdeel van het reguliere gesprek. Ouders voelen zich gewaardeerd en krijgen een belangrijke stem. Feedback is een cadeau! De jeugdzorgwerker krijgt een schat aan informatie, die hij benut in zijn/haar begeleiding. Het inzetten van Wat Werkt heeft bij één gezin een doorslaggevend effect gehad in het toewerken naar beëindiging OTS. Bij een schoolverzuimzaak hielp Wat Werkt om met de jongere echt in gesprek te komen over de aanleiding en het doel van Toezicht & Begeleiding. De jeugdzorgwerkers en hun leidinggevenden zijn ervan overtuigd dat Wat Werkt helpt om klachten te voorkomen en ruis tijdig bespreekbaar te maken.

Er is nog te weinig ervaring opgedaan gedurende een langere periode. Als een jaar lang Wat Werkt wordt ingezet? Dooft het effect dan uit? Wordt het een afvinklijstje? Voorlopig vinden de jeugdzorgwerkers dat Wat Werkt ingezet moet worden:

- In het eerste half jaar van de begeleiding; daarna frequentie afspreken in overleg met het gezin, maar minstens gebruiken bij evaluatiemomenten
- Na bemiddelingsgesprek
- Bij wijziging van jeugdzorgwerker de komende 6 maanden

Ketenpartners

Aantal:

Welke ketenpartners (selectiecriteria):

Wijze van dataverzameling:

Zijn ketenpartners tevreden over het resultaat?

Resultaatafspraken zijn deels behaald. De interviews met ouders en jongeren volgen nog. Het panelgesprek heeft in de brede zin van het projectplan niet plaatsgevonden, maar de reflectiegesprekken in de projectteambijeenkomsten en in het overkoepelende projectteam hebben dit vervangen.

De Stem van de cliënt

2.4 zijn er gegevens verzameld over andere indicatoren om het resultaat van het project in kaart te brengen?

N.v.t.

2.5 Succesfactoren en belemmerende factoren

Succesfactoren:

- De terugkerende waarderende interviews in de bijeenkomsten van het projectteam. Vier vliegen in één klap: bewustwording, gedetailleerde goede voorbeelden, ontwikkeling van instrumentarium, vaardigheden vergroten.

Belemmerende factoren:

- Uitrol vraagt dat ieder zijn eigen leerproces mag doormaken. Dat konden we door de werkdruk onvoldoende organiseren
- Velen denken "dit doe ik al", totdat ze het proberen en dan tot het inzicht komen "oh nee, toch nog niet zoals het zou kunnen"

3. Bouwstenen

3.1 Samenwerking met kind, gezin en netwerk

Wat Werkt versterkt de positie van het gezin en draagt bij aan een gelijkwaardige relatie tussen gezin en professional. Het is hun leven, zij zijn de deskundige. Dat wordt stevig erkend door de jeugdzorgwerker én benut om de begeleiding op af te stemmen.

3.2 Samenwerking in de keten

3.3 (Nieuwe) methoden en technieken

Wat Werkt onderstreept het belang en de waarde van een goede werkalliantie tussen het gezin en de jeugdzorgwerker. Dit is een thema dat steeds belangrijker onderdeel wordt van de professionalisering van de jeugdzorgwerker!

Wat Werkt geeft hiervoor concrete handvatten.

3.5 Andere bouwstenen

4. Belang voor de kwaliteit en effectiviteit van jeugdbescherming

Het verdient absoluut aanbeveling om meer en breder ervaring op te doen met Wat Werkt. De opbrengsten van dit deelproject zijn positief: betere aansluiting op dít gezin, minder klachten, hogere cliënttevredenheid, hogere tevredenheid bij professionals.



Format eindevaluatie Cliëntenfeedback nieuwe stijl William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering

1. Producten/werkwijze (output)

1.1 Welke concrete producten zijn gerealiseerd in het project?

Op de website:

- Werkbeschrijving Cliëntenfeedback nieuwe stijl
- Draaiboek 'Hoe organiseer ik een cliëntentafel of jongerenbijeenkomst?'
- Voorbeeld uitnodiging jongerenbijeenkomst
- Filmpje van opbrengst jongerenbijeenkomst in de vorm van een rap
- Misschien: Handreiking hoe cliëntenfeedback structureel kan worden verankerd in de kwaliteitscyclus van de organisatie (zit in onderdeel Cliëntbureau)

1.2 Geef een samenvattende beschrijving van de inhoud van de producten

In Cliëntenfeedback nieuwe stijl verzamelen we feedback van cliënten middels ontmoeting en dialoog. Feedback wordt niet op casusniveau, maar op organisatieniveau gegenereerd. We zoeken daarmee naar andere manieren van feedback genereren dan de huidige instrumenten zoals de exit vragenlijst en het Cliënttevredenheidsonderzoek. Deze instrumenten hebben hun kracht en hun beperkingen, waaronder de lage respons en dat er geen mogelijkheid is om dóór te vragen. Binnen Cliëntenfeedback nieuwe stijl zijn twee concrete activiteiten uitgevoerd, die feedback genereren met een 'nieuwe stijl':

a. Cliëntentafels

In bijeenkomsten met cliënten praten we met hen over hun ervaringen. Doel van de bijeenkomsten is de ontmoeting tussen cliënt en organisatie. Beoogd wordt om de ervaring en de kennis van cliënten te ontsluiten. Er wordt ruimte gemaakt om uit eerste hand te horen hoe cliënten de begeleiding ervaren hebben en te inventariseren welke aandachts- en verbeterpunten tot verbetering kunnen leiden.

b. Bijeenkomsten met jongerenambassadeurs

Deze sessies zijn bijeenkomsten waarvoor alle jongeren die in begeleiding zijn bij de Gecertificeerde Instelling worden uitgenodigd om als jongerenambassadeur hun stem te laten horen. Ook hier is het doel de ontmoeting en de focus het ontsluiten van kennis en ervaring van de jongeren. De bijeenkomst bestaat deels uit een 'fun' programma en deels uit een dialoog.

1.3 Zijn alle beoogde producten gerealiseerd?

De resultaten zijn op één na behaald. Het verslag van de ervaringen is nog niet af (a.g.v. de ziekte van de deelprojectleider).

1.4 Is het product/de werkwijze ontwikkeld met of gebruikt door cliënten, professionals of ketenpartners in de projectperiode?

Cliënten

Ja

Zo ja, hoeveel cliënten? Ongeveer 120 cliënten en de Cliëntenraad

Is dit conform plan? Ja. Het is niet gelukt om één cliënttafel per deelnemende jeugdzorgregio te organiseren in de projectperiode. Deze zijn wel in voorbereiding. De WSS JB&JR heeft in het hele land 11 cliënttafels en 4 jongerenbijeenkomsten georganiseerd en deze ervaringen zijn meegenomen in de ontwikkeling van Cliëntenfeedback nieuwe stijl.

Zo niet, geef toelichting (en ga verder bij 3)

Professionals

De Stem van de cliënt

Ja
Zo ja, hoeveel professionals? Ongeveer 55
Is dit conform plan? Ja
Zo niet, geef toelichting (en ga verder bij 3)

Ketenpartners

Ja
Zo ja, hoeveel professionals? 2 (tijdens de jongerenbijeenkomsten)
Is dit conform plan? Ja/nee. Was niet in plan opgenomen
Zo niet, geef toelichting (en ga verder bij 3)

2. Resultaten (outcome)

2.1 Zijn er binnen het project bij cliënten, professionals en/of ketenpartners gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid, ervaren resultaten of andere indicatoren?

Ja
Zo ja, ga verder bij 2.2
Zo niet, is dit conform de afspraken?

2.2 Zijn er gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid van het SWING project in de praktijk?

Cliënten

Aantal: Cliëntenraad
Welke cliënten (selectiecriteria):
Wijze van dataverzameling: de producten van de Stem van de cliënt zijn meerdere keren besproken met en door de cliënten van de Cliëntenraad.
Wat vinden cliënten van de bruikbaarheid? De cliëntenraad ondersteunt het initiatief van harte. Sterker nog: zij vinden het een must. Het is wel moeilijk om cliënten te motiveren om te komen. Goede gespreksleiding is belangrijk.

Professionals

Aantal: ongeveer 10
Welke professionals (selectiecriteria): de cliëntenambassadeur met de directeuren, en een aantal gespreksleiders
Wijze van dataverzameling: reflectiegesprekken
Wat vinden professionals van de bruikbaarheid? Vraagt veel voorbereiding, flinke uitdaging om cliënten te motiveren om te komen. Het draaiboek is prima uit te voeren.

Ketenpartners

Aantal: 2
Welke ketenpartners (selectiecriteria): betrokken ketenpartners van de gemeente bij de jongerenbijeenkomsten
Wijze van dataverzameling: interview
Wat vinden ketenpartners van de bruikbaarheid? Goed concept! Onder de indruk van hoe je dit kunt organiseren.

De resultaatafspraken zijn bijna volledig behaald. Door de ziekte van de deelprojectleider heeft een laatste reviewronde nog niet plaatsgevonden.

2.3 Zijn er gegevens verzameld over de ervaren resultaten bij cliënten, professionals en/of ketenpartners? Ervaren gebruikers dat de beoogde doelen worden bereikt? Zijn zij tevreden over de resultaten?

Cliënten

Aantal: ongeveer 5
Welke cliënten (selectiecriteria): Cliëntenraad en enkele jongeren

De Stem van de cliënt

Wijze van dataverzameling: interview

Zijn cliënten tevreden over het resultaat? De Cliëntenraad vindt het heel waardevol dat op deze manier geluisterd wordt naar de Stem van de cliënt. Er is tijd en aandacht voor belangrijke thema's.

Hoe de verkregen cliëntenfeedback benut wordt voor de verbetering van de diensten, dat is nog een zoektocht. Het is heel nuttig voor de aanwezigen, maar hoe breng je dit op een hoger level? Het bundelen van alle cliëntsignalen en die halfjaarlijks bespreken in een gezamenlijke bijeenkomst van cliënten en professionals lijkt een goed idee, maar moet nog meer getest worden.

De jongeren gaven na afloop aan dat zij het wel spannend vonden maar ook goed om in gesprek te zijn over wat je vindt. Ook de onderlinge ontmoeting werd gewaardeerd: "oh, is X ook jouw jeugdzorgwerker? Ze is best tof"

Professionals

Aantal: 10

Welke professionals (selectiecriteria): zij die een cliënttafel hebben geleid

Wijze van dataverzameling: evaluatiegesprek

Zijn professionals tevreden over het resultaat? Zeker! De voorbereiding vraagt behoorlijk wat tijd, evenals het motiveren van de cliënten, maar de ontmoeting is zeer waardevol. Het is goed om de rust en ruimte te hebben om te luisteren naar het verhaal van de cliënten. Dat maakt op professionals veel indruk. Cliënten ontmoeten elkaar en dat is ook waardevol. Bijvangst is dat de leidinggevende, die de dialoog leidt, ook verhalen van cliënten hoort over het handelen van de jeugdzorgwerker. Hoewel het gesprek bedoeld is voor feedback voor de organisatie is het meerdere keren voorgekomen dat een cliënt zich positief uitte over de jeugdzorgwerker. De leidinggevende koppelde dat terug aan de jeugdzorgwerker, die op zijn/haar beurt hierdoor een bevestiging kreeg van goed werk dat mooi aansluit op de wensen van de cliënt.

Professionals zijn meer tevreden over cliëntenfeedback nieuwe stijl, in vergelijking met de eerdere cliëntentevredenheidsonderzoeken. De ontmoeting, dialoog en doorvragen zijn hierin doorslaggevend. De cliënt heeft een zichtbare stem!

Ketenpartners

Aantal:

Welke ketenpartners (selectiecriteria):

Wijze van dataverzameling:

Zijn ketenpartners tevreden over het resultaat?

De resultaten zijn grotendeels behaald.

2.4 zijn er gegevens verzameld over andere indicatoren om het resultaat van het project in kaart te brengen?

N.v.t.

2.5 Succesfactoren en belemmerende factoren

Succesfactoren:

- Commitment in de top van de organisatie om de stem van cliënt een duidelijke en hoorbare plaats te geven
- Bevlogen gespreksleiders die oprecht geïnteresseerd zijn in de verhalen en ervaringen van cliënten

Belemmerende factoren:

- "Koudwatervrees" bij de gespreksleiders
- Het opzien tegen het organiseren van de cliënttafels en jongerenbijeenkomsten. Vanuit het Cliëntbureau wordt dit inmiddels stevig ondersteund en dat helpt!

De Stem van de cliënt

3. Bouwstenen

3.1 Samenwerking met kind, gezin en netwerk

Cliëntfeedback is een onmisbare schakel in de verbetering van het werk. Luisteren naar het verhaal van de cliënten is absoluut nodig naast de professionaliteit van de organisatie. Cliënten zijn de ervaringsdeskundigen!

3.6 Samenwerking in de keten

3.3 (Nieuwe) methoden en technieken

Cliëntenfeedback nieuwe stijl, het is niet echt een methode of een techniek, maar een vernieuwde vorm van cliëntenparticipatie.

3.7 Andere bouwstenen

4. Belang voor de kwaliteit en effectiviteit van jeugdbescherming

Cliëntenfeedback nieuwe stijl stimuleert de participatie van en regie bij de cliënt. Emancipatie van de cliënt! Niet over, maar mét cliënten: samen werken aan vooruitgang!



Format eindevaluatie Cliëntenfeedback nieuwe stijl (Spiegelgesprekken) De Jeugd- & Gezinsbeschermers

1. Producten/werkwijze (output)

1.1 Welke concrete producten zijn gerealiseerd in het project?

Tools op www.stemvandecliënt.nl:

- Beschrijving 'Werkwijze Spiegelgesprek'
- Stappenplan Spiegelgesprek DJGB
- Informatie vooraf (spiegelgesprek)
- Digitale vragenlijst evaluatie (spiegelgesprek)

Interne projectdocumenten:

- 5 evaluatieverslagen van spiegelgesprekken gerealiseerd in pilotperiode
- Uitgebreide beschrijving van hoe en wat Spiegelgesprek
- Uitgebreid, gedetailleerd, draaiboek
- Interne projectleiders zijn opgeleid
- PDCA cyclus ingericht (opname in jaarplan, besluitvormingsproces etc.)

1.2 Geef een samenvattende beschrijving van de inhoud van de producten

Een Spiegelgesprek is een kringgesprek over een bepaald thema waarin cliënten vertellen over hun ervaringen. Professionals zitten bij het gesprek als toehoorders en krijgen door de cliënten als het ware een spiegel voorgehouden. Een Spiegelgesprek is een mooie en waardevolle manier om cliënten centraal te stellen en een stem te geven. Na het Spiegelgesprek worden actiepunten geformuleerd en gebruikt bij de doorontwikkeling van de begeleiding of methodiek. De Jeugd- & Gezinsbeschermers organiseerde al Spiegelgesprekken over: complexe scheidingen, het gezinsplan, betrekken van het netwerk, contact met jongeren en uithuisplaatsing. De opgeleverde producten zijn instrumenten om een Spiegelgesprek te organiseren.

Achterliggende overtuiging van dit project: Cliënten moeten op meerdere manieren en momenten een stem krijgen en Spiegelgesprekken zijn een goede methode om eigen aannames te toetsen, te leren van ervaring van cliënten en bewust willen zijn en blijven van de impact die de hulpverlening op ouders en jongeren heeft.

1.3 Zijn alle beoogde producten gerealiseerd?

Resultaatafspraken: 3 Spiegelgesprekken (2015, 2016, 2017), aantal deelnemers per Spiegelgesprek: cliënten (7-9), toehoorders intern (20-35) en toehoorders extern (5).

Behaalde resultaten: 5 Spiegelgesprekken:

De Stem van de cliënt

Spiegelgesprekken De Jeugd- & Gezinsbeschermers					
Datum	Onderwerp	Aantal cliënten	Aantal toehoorders	Waardering cliënten	Waardering toehoorders
02-07-2015	Gezinsplan	9 ouders/jongeren	25		
17-11-2015	Betrekken van het netwerk	7 ouders	31	9,3	6,8
01-12-2015	(in) contact met jongeren	12 jongeren	32	9	8,2
28 juni 2016	Uithuisplaatsing ouders	2 ouders	-	9	
18 oktober 2016	Uithuisplaatsing jongeren	5 jongeren	35	8	8,2
		35	123		

* In 2014 heeft een Spiegelgesprek plaatsgevonden over het thema 'methodiek complexe scheidingen', maar deze datum valt buiten de pilotperiode.

De resultaatafspraken zijn meer dan behaald. Het Spiegelgesprek met ouders over uithuisplaatsing is gedaan zonder toehoorders, omdat ouders aangaven dit te moeilijk te vinden gezien het thema.

1.4 Is het product/de werkwijze ontwikkeld met of gebruikt door cliënten, professionals of ketenpartners in de projectperiode?

Cliënten

- Met 43 cliënten die na elk Spiegelgesprek feedback hebben gegeven over het Spiegelgesprek zelf en over het thema. Met de feedback van cliënten hebben we onze aanpak doorontwikkeld, bijvoorbeeld door bij de ontvangst apart met cliënten te zitten en kennis te maken. Dit omdat cliënten aangaven het spannend te vinden en we zo het ijs wilden breken.
- Ook de Cliëntenraad is steeds betrokken geweest. Op verzoek van de Cliëntenraad is het thema uithuisplaatsing gekozen voor een spiegelgesprek, omdat de Cliëntenraad dit een belangrijk onderwerp vindt.
- Na de eerste Spiegelgesprekken hebben we ouders/ jongeren gebeld en gevraagd naar hun ervaringen. Dit was vrij tijdrovend, maar gaf veel waardevolle informatie. Vragen die we stelden waren: Hoe de informatie vooraf is ervaren, de ontvangst (is best spannend voor cliënten), de vragen, de sfeer, voldoende aan bod gekomen, wat goed/ minder goed aan Spiegelgesprek en wat moet het Spiegelgesprek opleveren voor cliënten?
- Bij de daaropvolgende Spiegelgesprekken kregen cliënten een digitale vragenlijst via Survey Monkey, zowel via de mail als via whats app te versturen. Dat laatste is vooral voor jongeren van belang, aangezien jongeren bijna geen mail lezen. De vragen voor cliënten zijn:
 1. Welk rapportcijfer zou u voor het spiegelgesprek geven?
 2. Hoe vond u het om deel te nemen aan het spiegelgesprek (bijv. een opmerking over de ontvangst, sfeer of over de vragen die gesteld werden)?
 3. Wat vindt u het belangrijkste dat dit spiegelgesprek moet opleveren?
 4. Wat vond u goed aan het spiegelgesprek? Wat moeten we blijven doen?
 5. Wat vindt u dat anders of beter kan bij een volgend spiegelgesprek?

Professionals/ Ketenpartners

- Professionals geven input voor de vragen die aan cliënten gesteld worden tijdens het Spiegelgesprek.
- Professionals zijn getraind in het begeleiden van het Spiegelgesprek ('on the job'), er zijn nu intern 2-3 gespreksleiders beschikbaar.
- Professionals die de cliënten begeleiden / hebben begeleidt die deelnemen aan het Spiegelgesprek spelen een rol in de voorbereiding.
- Professionals en ketenpartners die de Spiegelgesprekken bijwoonden gaven feedback op het gesprek zelf en op het thema. Met de feedback van professionals/ ketenpartners hebben we onze aanpak doorontwikkeld, bijvoorbeeld door niet alle cliënten alle vragen te laten beantwoorden om zo meer dynamiek in het gesprek te houden.

De Stem van de cliënt

- In totaal zijn dit 123 professionals in de pilotperiode (buiten de gespreksleiders/ organisatoren om).

De vragen in de Digitale vragenlijst via Survey Monkey:

1. Welk rapportcijfer geef je voor het spiegelgesprek? (10 is hoogste score)
Kun je de feedback van cliënten vanuit het spiegelgesprek gebruiken in je werk?
Ja/nee
 - A. In mijn eigen werk neem ik het volgende mee:
 - B. Organisatie breed zou het volgende opgepakt kunnen worden:
Wat vond je goed aan het spiegelgesprek en wat vind je dat anders of beter kan bij een volgend spiegelgesprek?
 - A. Wat vond je goed?
 - B. Wat kan beter?

Ketenpartners

- Ketenpartners vanuit gemeenten, CJG etc. zijn uitgenodigd om het spiegelgesprek bij te wonen. Maximaal 5 per keer, omdat we vooral interne medewerkers een spiegel voor wilden houden. Zij ontvangen dezelfde evaluatievragen als de professionals. De antwoorden zijn verwerkt in aparte rapportages die binnen de organisatie zijn gedeeld met alle medewerkers via intranet en ook zijn verwerkt in opleidingen, trainingen, methodiekbeschrijving, vragen in interne audits etc.
- Er is contact gelegd met een zorgaanbieder in onze regio om een gezamenlijk Spiegelgesprek te organiseren rondom met pleegzorgouders. Dat is niet gelukt, omdat de zorgaanbieder op dat moment geen tijd kon vrijmaken voor de voorbereiding. Tijdens de uitwisselingsbijeenkomst met het programma Professionalisering Jeugdbescherming en Jeugdreclassering is contact gelegd met Pleegzorg Nederland om dit alsnog te realiseren. Pleegzorg Nederland neemt hiertoe initiatief.

2. Resultaten (outcome)

2.1 Zijn er binnen het project bij cliënten, professionals en/of ketenpartners gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid, ervaren resultaten of andere indicatoren?

Ja, bij cliënten door persoonlijke interviews en enquête.

Ja, bij professionals middels een enquête.

Ja, bij ketenpartners middels een enquête.

2.2 Zijn er gegevens verzameld over de praktische bruikbaarheid van het SWING project in de praktijk?

Cliënten

- Aantal: 35
- Welke cliënten (selectiecriteria): deelname aan Spiegelgesprek
- Wijze van dataverzameling: persoonlijke interviews en enquête.
- Wat vinden cliënten van de bruikbaarheid? Zie 1.3 voor waarderingscijfers, daarnaast:

Feedback van de ouders in Hilversum:

- “Ik vond de vragen van de gespreksleiders goede vragen en ‘to the point’. De vragen van de toehoorders vond ik ook goed. Voor mij sprak uit deze vragen dat men goed had geluisterd en betrokken was geweest bij gesprek ‘aan tafel’.”
- “De beste vraag vond ik de vraag over de wijze waarop met cliënt wordt gekeken wie bij Netwerkberaad betrokken. Ouders gaven aan hoe belangrijk het is dat wordt uitgegaan van wat cliënt als zijn netwerk ziet, wie hij wel of niet wil betrekken en dat dat het uitgangspunt moet zijn. Als de werker dan toch blijft aandringen om ook anderen te betrekken dan is dat niet fijn. Ik heb bijvoorbeeld hele lieve buurvrouw. We koken soms samen en drinken regelmatig bakkie koffie. Maar ik zou haar nooit bij een beraad willen: dat is echt te privé... Het is heel belangrijk dat je je veilig kunt voelen... Als de werker dan toch iemand wil betrekken waar je geen goed gevoel over hebt is dat echt heel vervelend!”

De Stem van de cliënt

- “Luisteren naar wat ouders zeggen/ vertellen/ hebben ervaren: vooral mee door gaan! Feedback van ouders is heel belangrijk om de praktijk te verbeteren. Ik vond het ook heel fijn dat er ruimte was voor negatieve dingen... Dat kanttekeningen mochten worden geplaatst tijdens het gesprek en ik heb echt het gevoel dat iedereen daar naar luisterde...”
- “Ik vond de sfeer heel aangenaam. Het was echt leuk om te zien dat de hulpverleners zo oprecht en betrokken waren en hun best deden om cliënten te helpen hun situatie te verbeteren. Ook mooi om van de andere ouders te horen dat als het netwerk op de juiste manier (= in afstemming met die ouders) betrokken werd, dat dat dan echt een meerwaarde heeft.”

Feedback van de jongeren in Haarlem:

- “Ik werd vet blij ontvangen! Ze waren blij om mij te zien, dat was zó leuk. De vrouwen die het begeleiden, waren enorm enthousiast.”
- “Dat er zo’n spiegelgesprek geregeld is, vond ik goed. De jongeren konden allemaal hun zegje doen en hun mening geven. Dat vind ik prettig. Ik kan dan zeggen wat ik goed en niet goed vind gaan.”
- “De sfeer vond ik net als bij RTL Late Night, ken je dat programma? Om de tafel zitten, met drinken erop en alle mensen die erom heen zaten, zo’n sfeer was het. Leuk en gezellig. Ik voelde me niet overhoord ofzo.”
- “Ik was bang dat er politiek correcte vragen gesteld werden, dat was niet zo. Bang dat er omheen gedraaid zou worden, die ervaring heb ik namelijk ook. Dat was nu gelukkig niet zo.”
- “Ik vind het vooral goed dat mensen aan het einde vragen konden stellen om verduidelijking te vragen en we hier antwoord op konden geven.”

Overige feedback:

- “Vooral deze gesprekken blijven doen. Iedereen zijn mening is anders, alles wat kan helpen in het contact met jongeren is mooi meegenomen. De jongeren zijn namelijk het belangrijkste om aan te vragen over wat we nodig hebben. Ik denk dat deze gesprekken daar goed bij kunnen helpen. De hulpverleners om ons heen mochten niet praten en moesten luisteren. Dat zij pas aan het einde vragen mochten stellen, vond ik goed. Verbeterpuntje zou zijn: omstanders zich ook voor laten stellen.”

Professionals & Ketenpartners:

- Aantal: 123
- Welke professionals (selectiecriteria): toehoorders (intern en extern)
- Wijze van dataverzameling: Enquête
- Wat vinden professionals van de bruikbaarheid?

Toehoorders gaven als antwoord op de vraag: In mijn eigen werk neem ik het volgende mee`:

- “Het belang van eerlijk en transparant de boodschap van uithuisplaatsing brengen. Het belang van vooraf laten weten waar een kind naar toe gaat (bv ook door foto's van de plek te laten zien). Het belang van het aanwezig laten zijn van een steunfiguur bij het hele proces van UHP.”
- “Luister naar de jongere -wees open, eerlijk en duidelijk naar de jongere toe -neem bij een plaatsing indien mogelijk ook een vertrouwenspersoon mee om de jongere te ondersteunen”
- “UHP goed voor een zeker ook nabespreken met pupillen.”
- “Alles wat er gezegd is. De pupillen hebben zeer waardevolle informatie gegeven over wat wel en wat niet voor hen werkt. Dat ga ik zeker meenemen in mijn werk.”
- “nog meer bewustzijn over de impact van UHP op een kind. belang van info verstrekking aan kind over uhp/plek. Match tussen JGB en jeugdige essentieel. doen wat je zegt, zeggen wat je doet ivm vertrouwen. kortom een hele hoop”

Feedback van toehoorders op het spiegelgesprek zelf:

- Het was een open gesprek. Mooi dat de jongeren zich zo openhartig en kwetsbaar hebben durven opstellen. Het gesprek heeft veel informatie opgeleverd.
- Wat ik goed vond: De sfeer, gespreksleiding, de jongeren zelf natuurlijk en dat wij op deze manier feedback vragen van jongeren want dat geeft echt een ander inzicht.

De Stem van de cliënt

- “Er werd goed en respectvol omgegaan met de jongeren. Iedereen kreeg de ruimte om te vertellen wat hij of zij wilde vertellen, De kracht van het verhaal van het kind blijft inspireren om je werk zo goed mogelijk te doen.”
- “De open vragen, de rust, het respect, het verhaal van de jongeren stond centraal, zij werden belangrijk gemaakt”

De resultaatafspraken zijn meer dan behaald.

2.3 Zijn er gegevens verzameld over de ervaren resultaten bij cliënten, professionals en/of ketenpartners? Ervaren gebruikers dat de beoogde doelen worden bereikt? Zijn zij tevreden over de resultaten?

Zie 1.3 en 2.2. Binnen een week na elk Spiegelgesprek kregen deelnemende cliënten en toehoorders (professionals en ketenpartners) de vraag wat zij vinden dat het Spiegelgesprek moet opleveren. Ruim 80% heeft de vragenlijst ingevuld. De vragenlijst was ook kort en we stuurden deze direct na het spiegelgesprek en zo nodig daarna nog een reminder.

Cliënten en toehoorders gaven hoge rapportcijfers (zie tabel bij vraag 1.3.). De keer dat er een lager rapportcijfer is gegeven door toehoorders (6,8) hebben we onze aanpak aangepast n.a.v. de opmerkingen, bijvoorbeeld door niet alle cliënten alle vragen te laten beantwoorden om zo meer dynamiek in het gesprek te houden.

Resultaten naar aanleiding van de spiegelgesprekken zijn onder andere:

Spiegelgesprek Gezinsplan (juli 2015):

- Wij hebben intern afspraken gemaakt over de aanwezigheid en plek van de voorgeschiedenis en ‘oud zeer’ in het gezinsplan.
- Er is meer aandacht voor maatwerk door met cliënten afspraken te maken over communicatie en hoe we omgaan met het gezinsplan.
- Positieve punten in het gezinsplan worden meer benadrukt.
- Het blijkt dat veel jongeren het gezinsplan niet lezen. Hoe kunnen wij jongeren meer bij het gezinsplan betrekken? Deze vraag leggen we voor aan jongeren in de Cliëntenraad en tijdens volgende spiegelgesprekken met jongeren.
- Er worden in 2016 en 2017 interne audits gehouden waarin diverse punten worden getoetst; o.a. taalgebruik (geen jargon), positieve toon en mening van cliënt.

Spiegelgesprek Betrekken van het netwerk (november 2015)

- Jeugd- en Gezinsbeschermers kijken bij het betrekken van het netwerk naar de situatie en de wensen van het gezin. Maatwerk is daarbij het sleutelwoord.
- Uitspraken van dit spiegelgesprek hangen we (anoniem) in de wachtkamers voor cliënten en gebruiken we voor de professionals in ons handboek en bij interne opleidingsmodules. Het gaat om uitspraken als:
 - “Een netwerkbijeenkomst geeft openbare en meer objectieve steun vanuit verschillende hoeken, zowel voor kinderen meer aandacht maar ook als ouder zelf ervaar ik steun.”
 - “Een netwerkbijeenkomst is super spannend als ouders niet goed met elkaar kunnen communiceren en ze ieder hun eigen netwerk hebben.”
 - “De mensen die ik voor de netwerkbijeenkomst kies, daar wil ik me veilig bij voelen.”
 - “Belangrijk is dat je je op je gemak voelt en er een klik is. Je gaat immers met je billen bloot.”
 - “Belangrijk is dat er respect is voor je persoonlijke grenzen.”
 - “Mijn kinderen zijn te jong om tijdens een netwerkbijeenkomst aanwezig te laten zijn, maar ze waren er toch bij doordat we begonnen met hun tekeningen/verhaal.”
 - “Mijn relatie met mijn netwerk is beter geworden.”

De Stem van de cliënt

Spiegelgesprek (in) contact met jongeren (december 2015)

- Voor de doelgroep 18+ is een extra aanbod met werkboek ontwikkeld, zodat jongeren betere ondersteuning kunnen krijgen bij het regelen van alle praktische zaken die nodig zijn om op eigen benen te staan.
- We geven gehoor aan de wens van jongeren om geen aparte Facebook pagina voor De Jeugd- & Gezinsbeschermers te maken om zo met jongeren in contact te komen.
- We zien er op toe dat de afspraken over 'betrekken van jongeren en de mening van jongeren' in het gezinsplan zijn opgenomen en ook worden nageleefd. Dit maakt onderdeel uit van de interne toetsing op de kwaliteit van onze gezinsplannen.
- Uitspraken van dit spiegelgesprek hangen we (anoniem) in de wachtkamers voor cliënten en gebruiken we voor de professionals in ons handboek en bij interne opleidingsmodules. Het gaat om uitspraken als:
 - "Wees duidelijk en eerlijk, ook als het geen leuk nieuws is."
 - "Lees het dossier voor het eerste gesprek, want je voelt je net een bandje als je steeds hetzelfde verhaal moet vertellen."
 - "Vraag aan de jongere wat hij of zij wil, bijvoorbeeld waar wil de jongere wil afspreken voor de eerste kennismaking"
 - "Als het heftig is, praat ik liever niet te lang over dat onderwerp."
 - "Een echt irritante vraag is: Hoe voelde je je daarbij en wat deed het met je?"
 - "Jullie zijn een soort advocaten voor de jongeren, geloof de jongeren dan ook en niet altijd de ouders of de volwassenen."
 - "Ik krijg het gevoel dat het om mij gaat, als er echt geluisterd wordt en je teruggeeft wat je hoort en wat je met de informatie gaat doen."
 - "Ondersteuning bij werk en woning zoeken is belangrijk, ik wil weten wat ik moet doen en daarbij vragen kunnen."

Spiegelgesprek Uit huis plaatsing, met ouders (juni 2016) en jongeren (november 2016)

- Het spiegelgesprek met ouders heeft input gegeven voor het spiegelgesprek met jongeren. Bijvoorbeeld de vraag welke informatie cliënten missen.
- Na de 2 spiegelgesprekken over dit thema is een A4 gemaakt met informatie/ vragen en tips voor cliënten voor, tijdens en na de uithuisplaatsing
- Tijdens de implementatie van de landelijke richtlijn uithuisplaatsing worden aparte lunchbijeenkomsten georganiseerd, over uithuisplaatsing vanuit cliëntperspectief. Onze Cliëntenraad neemt hieraan deel.
- De voorzitter van onze Cliëntenraad heeft op alle locaties haar persoonlijke verhaal en ervaringen met een uit huisplaatsing gedeeld met onze professionals.

De resultaatafspraken zijn meer dan behaald.

2.4 zijn er gegevens verzameld over andere indicatoren om het resultaat van het project in kaart te brengen?

Hierover zijn geen resultaatafspraken gemaakt. Er zijn interne audits uitgevoerd op thema's die naar voren zijn gekomen in de Spiegelgesprekken. Er heeft een eerste en een vervolgaudit plaatsgevonden op de kwaliteit van gezinsplannen. In de twee audit is expliciete aandacht voor de onderbouwing van interventies, besluiten en veiligheid én of de 'taal van de cliënt' wordt gebruikt. De resultaten van deze audit worden de komende weken besproken met de teammanagers en gedragsdeskundigen. In het algemeen is de vervolgaudit positiever dan de eerste audit.

2.5 Succesfactoren en belemmerende factoren

Succesfactoren:

- Ruim van te voren starten met voorbereiding (en daar tijd voor beschikbaar hebben)
- Cliënten veiligheid bieden voor, tijdens en na het Spiegelgesprek (zie tips)
- Een goede onafhankelijke gespreksleider
- Koppel uitkomsten aan de interne PDCA cyclus om de resultaten concreet te vertalen naar acties. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het verbinden van acties met de implementatie van de richtlijnen / opleidingen.

De Stem van de cliënt

Tips:

Datum/ tijd:

- Het begin van de avond heeft de voorkeur voor werkende ouders/ schoolgaande cliënten.
- Plan een half uur inloop in met broodje (pizza voor jongeren) voorafgaande aan het Spiegelgesprek en neem twee uur voor het Spiegelgesprek zelf. Ouders/jongeren en de gespreksleiders kunnen tijdens het inloop half uurtje kennismaken en de laatste dingen doorspreken. Zorg dat er hiervoor een aparte ruimte beschikbaar is. De toehoorders kunnen een broodje eten in een andere ruimte en iedereen is op tijd binnen!

Thema bepalen:

- Over welk onderdeel van de werkwijze/methodiek wil de organisatie feedback van cliënten?
- Relateer het onderwerp voor het Spiegelgesprek aan onderwerp dat al in het jaarplan of op de agenda staat, zodat de uitkomsten daadwerkelijk gebruikt worden
- Inventariseer bij uitvoerenden en beleidsmedewerkers de vragen die zij hebben. Daarnaast kan de Cliëntenraad een thema aandragen.
- Vertaal het thema in concrete vragen die gesteld kunnen worden aan cliënten tijdens het Spiegelgesprek. De vragen moeten open zijn en begrijpelijk, vermijd vakjargon.

Doelgroep bepalen (op basis van het thema):

- Ouders of jongeren of beide?
- Welke maatregel/ ervaring met thema?
- Welke periode in/uit begeleiding?
- In totaal tussen de 6-10 deelnemers.
- Van belang is dat de privacy van het gezin goed gewaarborgd wordt, bijvoorbeeld de jongeren worden niet gefilmd, het gezin wordt niet bij de (achter)naam genoemd en in een verslag worden geen namen vermeld. Dit dient dan ook duidelijk naar de ouders en de jongeren toe gecommuniceerd te worden. Bij de start van het Spiegelgesprek is het een taak van de gespreksleider om de toehoorders hierop aan te spreken.

Criteria bij werven van cliënten voor deelname aan het Spiegelgesprek:

- Het allerbelangrijkste criterium is dat ouders/ jongeren in staat zijn om over hun ervaringen met betrekking tot het thema te praten in een groep. Het onderwerp is beladen en emoties horen daarbij. Eventueel kun je ook denken aan een oud-cliënt, als de begeleiding ten minste niet langer dan een half jaar geleden is afgesloten.
- Het is belangrijk dat iemand zich redelijk kan uitdrukken, kan luisteren en een mening durft te geven in en voor een groep.
- Geen ouders in één Spiegelgesprek die in een complexe scheiding verwickeld zijn.
- Geen jongeren/ ouders in één Spiegelgesprek die elkaar (mogelijk) kennen, bijvoorbeeld in dezelfde leefgroep of woonachtig in dezelfde straat.
- Geen ouders/ jongeren die een klacht hebben ingediend, die nog niet afgehandeld is.

Feedback vragen:

- Vraag cliënten en toehoorders wat zij vinden dat het spiegelgesprek moet opleveren en neem dit mee bij het gebruiken van de resultaten.
- Feedback na spiegelgesprek eerste keer vragen via interviews, daarna via Survey Monkey (minder tijdrovend).
- Jongeren feedback vragen via Whatsapp.
- Korte vragenlijst, met ook daarbij de vragen: wat neem jij mee in je dagelijks werk? Wat vind jij dat de organisatie zou moeten oppakken?

Uitkomsten gebruiken:

- Gebruik de feedback van cliënten en toehoorders bij het formuleren van acties
- Gebruik de uitkomsten als ondersteunend/ versterkend bij de (doorontwikkeling van een) methodiek, opleidingen, om aannames te checken etc.

Resultaten terugkoppelen:

De Stem van de cliënt

- Laat (deelnemende) cliënten, cliëntenraad, aanwezige toehoorders, ketenpartners, medewerkers weten wat je met de resultaten gaat doen. Gebruik Ezine, internet/ intranet, poster in wachtkamers met resultaten enz.

Belemmerende factoren:

- Sommige onderwerpen kunnen moeilijk bespreekbaar zijn vanwege de emotionele lading, bijvoorbeeld 'uithuisplaatsing met ouders'. Houdt hier rekening mee in de voorbereiding en vorm.
- Werving van cliënten kost tijd; houdt ook rekening met 'no shows'.

3. Bouwstenen

3.1 Samenwerking met kind, gezin en netwerk

De Spiegelgesprekken laten professionals zien hoe cliënten hun begeleiding ervaren en wat hun behoeften daarin zijn. Professionals leren van cliënten hoe zij beter op hen kunnen afstemmen, ter bevordering van de samenwerkingsrelatie. Cliënten die deelnemen aan de Spiegelgesprekken geven aan zich gehoord te voelen en meer in hun kracht te staan.

3.2 Samenwerking in de keten

Ketenpartners worden uitgenodigd voor de Spiegelgesprekken zodat ook zij de stem van de cliënt horen. Een groot deel van de lessen die cliënten ons leren gelden niet alleen voor onze organisaties, maar voor jeugdzorg in het algemeen. Samen met ketenpartners kunnen verbeteringen worden geformuleerd. Ook ketenpartners kunnen thema's aandragen, of er kunnen gezamenlijke Spiegelgesprekken worden georganiseerd (zoals rondom pleegzorg).

3.3 (Nieuwe) methoden en technieken

Als organisatie wil je zoveel mogelijk feedback van je cliënten, wil je leren, cliënten versterken, verbeteren. Een Spiegelgesprek is een manier om eigen aannames te toetsen, te leren van ervaring van cliënten en bewust willen zijn en blijven van de impact die de hulpverlening op ouders en jongeren heeft. Het Spiegelgesprek is niet geheel nieuw in de jeugdhulp / jeugdzorg, maar kan nog veel meer worden ingezet.

3.4 Andere bouwstenen

Bespreekpunt tijdens afsluitende leer-werkbijeenkomst.

4. Belang voor de kwaliteit en effectiviteit van jeugdbescherming

Spiegelgesprekken dragen bij aan de kwaliteit en effectiviteit van de jeugdbescherming omdat je vraagt wat cliënten zelf ervaren hebben en wat beter kan volgens hen als ervaringsdeskundigen. Het is een spiegel voorhouden ten behoeve van betere kwaliteit. Actuele uitspraken/ ervaringen van cliënten kunnen gebruikt worden bij de implementatie van methodieken/ trainingen, richtlijnen, werkwijzen enz.

Doordat professionals/ ketenpartners als toehoorders het spiegelgesprek bijwonen, komen de ervaringen van cliënten veel beter binnen dan bijvoorbeeld een werkinstructie op papier. Toehoorders geven allemaal aan geraakt te zijn door de cliënten en punten mee te nemen in hun dagelijks werk, ook al werken ze al jaren in het vak.

Door spiegelgesprekken blijven professionals bewust van de impact die hun werk heeft op het leven van ouders en jongeren.