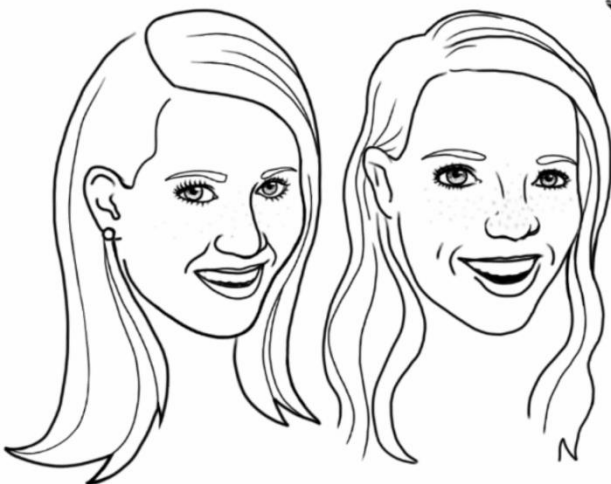
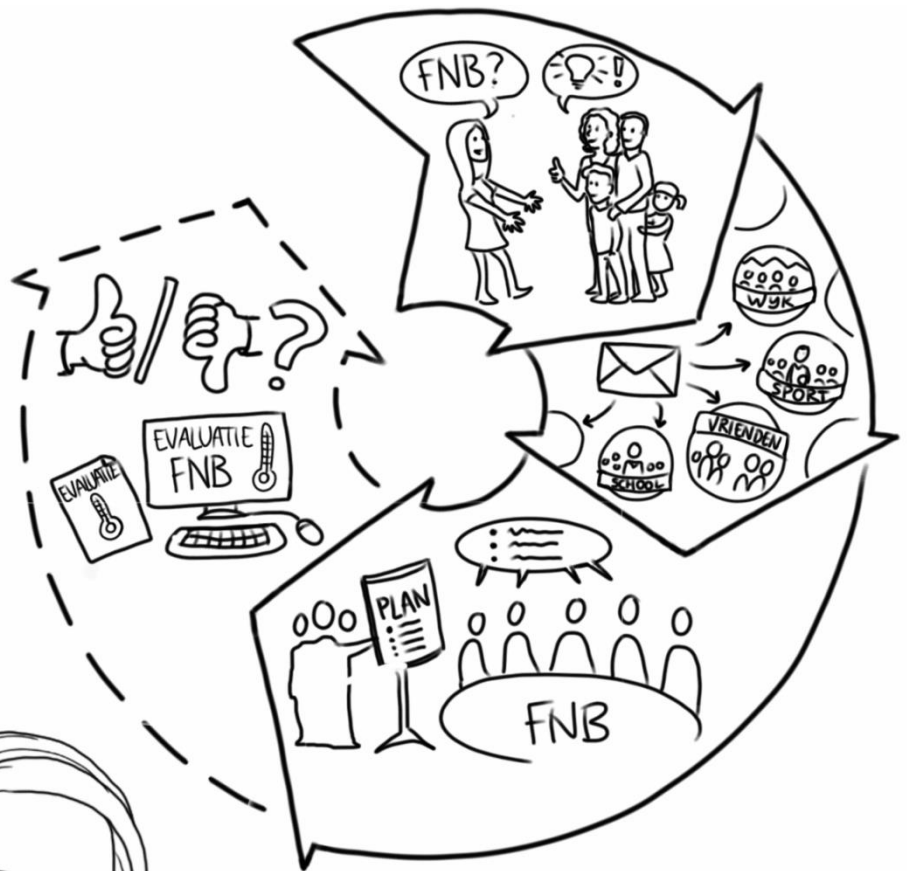


Een onderzoek naar de wijze waarop Stek Jeugdhulp het Familienetwerkberaad kan evalueren



Copyright by Christelijke Hogeschool Ede©



Sociaal Pedagogische Hulpverlening | 2014-2015 | Christelijke Hogeschool Ede

Student: Annelies Brouw
Studentnummer: 111046
Klas: S4A

Student: Lydia van Dijk
Studentnummer: 111175
Klas: S4A

Hoofdstuk 1. Samenvatting

Achtergrond

Stek Jeugdhulp is een jeugdzorginstelling welke gevestigd is in regio Rotterdam, Midden-Holland en Holland-Rijnland. Sinds 2012 is binnen de ambulante sector van Stek Jeugdhulp het Familienetwerkberaad geïntroduceerd als hulpverleningsvorm aan kinderen en ouders. Sinds 2014 is deze hulpverleningsvorm ook geïntroduceerd in de residentiële sector van de organisatie. Ondanks het feit dat Stek Jeugdhulp ervaring heeft met het organiseren van een Familienetwerkberaad samen met het gezin, hebben de organisatie en de professionals geen inzicht of deze hulpverleningsvorm aansluit bij het gezin. Dit heeft te maken met het feit dat Stek Jeugdhulp het Familienetwerkberaad niet evalueert bij de cliënt en betrokkenen. Tijdens ons onderzoek hebben wij onderzocht op welke wijze Stek Jeugdhulp het Familienetwerkberaad kan evalueren. Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden hebben wij vier deelvragen geformuleerd, namelijk:

- Uit welke elementen bestaat een evaluatie die gebruikt kan worden bij het evalueren van systeemgerichte hulpverlening volgens de literatuur?
- Op welke wijze wordt Familienetwerkberaad geëvalueerd binnen andere jeugdzorginstellingen?
- Op welke wijze wordt in het algemeen de hulpverlening van Stek Jeugdhulp geëvalueerd bij betrokkenen?
- Wat vindt de instelling, de cliënt en het netwerk belangrijk bij het evalueren van het Familienetwerkberaad?

Onderzoeksmethoden

Wij hebben zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek gedaan. De kwalitatieve onderzoeksmethoden waar wij gebruik van gemaakt hebben, zijn: literatuuronderzoek, groepsinterviews van de teams van Leefgroepen Kameleon en Moordrecht en individuele interviews met ouders, betrokkene en professionals van Stek Jeugdhulp. Tijdens ons onderzoek hebben wij ook prof.dr. Wim Slot geïnterviewd. De kwantitatieve onderzoeksmethoden waar wij gebruik van gemaakt hebben, zijn: interviews, enquêtes onder andere (jeugd)zorginstellingen en vragenlijsten voor de teams van Leefgroepen Kameleon en Moordrecht. Tijdens ons onderzoek hebben wij ook de directeur en de sectormanager geïnterviewd om zo vanuit alle lagen binnen de organisatie informatie te verzamelen over het Familienetwerkberaad en een mogelijke evaluatiemethode. Voor ons onderzoek hebben wij ook een literatuuronderzoek gedaan. Tot slot hebben wij een aantal jongeren gevraagd om een enquête in te vullen over wat zij belangrijk vinden bij een Familienetwerkberaad.

Resultaten

Ons onderzoek heeft verschillende resultaten opgeleverd die wij hier kort willen beschrijven. Bij het evalueren zijn er drie niveaus betrokken: kinderen en ouders, professionals en de directie en management (zie **tabel 2**). Op vier domeinen kan er geëvalueerd worden, namelijk: instelling, inspraak/participatie, informatie en de professionele begeleidershouding (zie **tabel 3**). Er zijn verschillende methodieken om te evalueren. Deze worden onderscheiden in de categorieën: bevroagde en geregistreerde evaluatie, spontane evaluatie en begeleidingsgebonden bronnen.

Verschiedende instellingen waren bereid om de enquête in te vullen, zodat wij meer inzicht hebben gekregen op welke wijze andere instellingen Familienetwerkberaad evalueren (zie **tabel 5**). Uit onze enquête is gebleken dat 75% van de ondervraagde instellingen (nog) geen evaluatiemethode hebben voor Familienetwerkberaad. Een aantal instellingen hebben aangegeven interesse te hebben in de uitkomst van ons onderzoek, omdat zij (nog) zoekende zijn op welke wijze zij het Familienetwerkberaad kunnen evalueren. Doordat veel instellingen, die meegewerkt hebben aan ons onderzoek, nog geen concrete evaluatiemethode hebben, hebben wij onderzocht welke wetenschappelijke onderzoeken er zijn verricht met betrekking tot evalueren en Familienetwerkberaad. De wetenschappelijke onderzoeken die internationaal zijn gedaan, hebben vooral onderzocht wat de effecten zijn van het inzetten van het netwerk op de korte termijn. Wij hebben geen onderzoeksresultaten gevonden van internationaal (wetenschappelijk) onderzoek naar de wijze waarop het Familienetwerkberaad geëvalueerd kan worden. Het NJi noemt de GGZ Jeugdthermometer een meetinstrument waarmee de tevredenheid gemeten kan worden van cliënten over onder anderen de geboden hulp.

Wij hebben ons tijdens dit onderzoek ook verdiept op welke wijze Stek Jeugdhulp de hulpverlening, ten tijde van ons onderzoek, evalueert. Met behulp van bronnenonderzoek hebben wij beschreven wat het doel is van evalueren van de Exitvragenlijst Jeugdzorg, Vragenlijst Gezin & Opvoeding, Youth Self Report en Standaard Taxatie Ernst Problematiek. Hieruit hebben wij geconcludeerd dat de vragenlijsten, behalve de Exitvragenlijst Jeugdzorg, niet de geboden hulpverlening evalueert maar ter ondersteuning gebruikt wordt tijdens de hulpverlening (diagnostiek). Het hulpverleningsproces wordt wel geëvalueerd in het Toekomstplan, welke geschreven wordt door professionals (en soms ook door cliënten).

Met behulp van interviews en enquêtes hebben wij onderzocht wat jongeren, ouders, betrokkene en professionals belangrijk vinden bij het evalueren van het familienetwerkberaad. De drie belangrijkste inhoudelijke elementen bij een evaluatie die door professionals genoemd worden, zijn: proces, evaluatie bij het netwerk en beleving. Ouders en betrokkene vinden het effect van familienetwerkberaad, het geven van feedback aan de professional en hun beleving als belangrijkste inhoudelijke elementen bij een evaluatie. De drie belangrijkste elementen betreffende de uitstraling van een evaluatie, benoemen professionals dat de evaluatie vooral makkelijk moet zijn, één formulier voor jongeren en ouders en dat het digitaal moet zijn. Ouders en betrokkene vinden het belangrijk dat de evaluatie eenvoudig en overzichtelijk is en dat zij een eindcijfer kunnen geven over het hulpverleningsproces. Jongeren geven vooral de voorkeur aan een vragenlijst, deze mag volgens hen zowel digitaal als op papier. In de visie van Stek Jeugdhulp staat beschreven dat de hulpverleningsvormen deskundig, efficiënt en toetsbaar zijn. Van de professionals verwacht Stek Jeugdhulp dat zij open staan voor suggesties en ideeën, meewerken aan veranderingen en verbeteringen die van invloed zijn op de werkomgeving. Hierbij is het belangrijk om de dialoog aan te gaan met de cliënt.

Stek Jeugdhulp is als instelling HKZ gecertificeerd. Dit houdt in dat zij voldoen aan de vooraf opgestelde kwaliteitseisen. Onder anderen wordt er bij het de certificering, die door een onafhankelijke en erkende organisatie plaatsvindt, gekeken naar de kwaliteitscriteria. In verschillende rubrieken is 'kwaliteit' het sleutelwoord. Zo wordt er in deze rubrieken aandacht geschonken aan de evaluatie van de hulpverlening, het verzamelen van feedback om hulpverlening aan de cliënt bij te stellen en afspraken met betrekking op het kwaliteitssysteem te verbeteren. HKZ-certificaat geeft aan dat Stek Jeugdhulp kwalitatief goede zorg verleent.

Conclusie

De voornaamste conclusies die uit het onderzoek kunnen worden getrokken is dat Stek Jeugdhulp het Familienetwerkberaad op verschillende wijze kan evalueren. De wijze van evaluatie kan met behulp van bevroegde en geregistreerde evaluatie, spontane evaluatie en begeleidingsgebonden bronnen. Uit ons onderzoek is duidelijk geworden dat de gemeenten van jeugdzorginstellingen eisen dat zij de beoogde effecten meten van de hulpverlening. De resultaten moeten inzichtelijk zijn zodat het kan bijdragen aan een effectief en efficiënt jeugdbeleid. De bestaande evaluatiemethodieken binnen, welke ook door Stek Jeugdhulp worden gehanteerd, evalueren niet de systeemgerichte hulpverlening zoals het Familienetwerkberaad.

Hoofdstuk 2. Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1. SAMENVATTING	3
HOOFDSTUK 2. INHOUDSOPGAVE.....	5
HOOFDSTUK 3. VOORWOORD.....	7
HOOFDSTUK 4. INLEIDING	8
DE AANLEIDING	8
FAMILIENETWERKBERAAD.....	8
STEK JEUGDHULP	9
AFBAKENING.....	9
PROBLEEMSTELLING.....	9
RELEVANTIE	9
VRAAGSTELLING ONDERZOEK	10
DOELSTELLINGEN	10
DOELGROEP.....	10
HOOFDSTUK 5. ONDERZOEKSMETHODEN	11
KWALITATIEF ONDERZOEK.....	11
KWANTITATIEF ONDERZOEK	14
HOOFDSTUK 6. ELEMENTEN EVALUATIEMETHODIEK	14
6.1 INLEIDING.....	15
6.2 DEFINIËRING	15
6.3 HET BELANG VAN EVALUEREN	16
6.4 HET BELEID.....	16
6.5 NIVEAUS VAN EVALUEREN	17
6.6 DE DOMEINEN.....	17
6.7 METHODIEKEN	18
6.8 SAMENVATTING DEELVRAAG 1.....	21
HOOFDSTUK 7. ANDERE (JEUGD)ZORGINSTELLINGEN	22
7.1 INLEIDING.....	22
7.2 RESPONS	22
7.3 GEBRUIKTE EVALUATIEMETHODES	23
7.4 EVALUATIE FAMILIENETWERKBERAAD	24
7.5 THEMA'S EVALUATIE FAMILIENETWERKBERAAD/ EIGEN-KRACHT.....	24
7.6 HUIDIGE STAND VAN ZAKEN (WETENSCHAPPELIJK) ONDERZOEK FAMILIENETWERKBERAAD	24
7.7 GGZ JEUGD THERMOMETER	25
7.7 SAMENVATTING DEELVRAAG 2.....	26
HOOFDSTUK 8. HUIDIGE EVALUATIEMETHODIEKEN STEK JEUGDHULP.....	27
8.1 INLEIDING.....	27
8.2 EXITVRAGENLIJST JEUGDZORG	28
8.3 VRAGENLIJST GEZIN&OPVOEDING	29
8.4 YOUTH SELF REPORT (YSR)	30
8.5 STANDAARD TAXATIE ERNST PROBLEMATIEK (STEP)	30
8.6 TOEKOMSTPLAN.....	31
8.7 SAMENVATTING DEELVRAAG 3	32
HOOFDSTUK 9. WAT DE INSTELLING, DE CLIËNT EN HET NETWERK BELANGRIJK VINDEN BIJ HET EVALUEREN VAN HET FAMILIENETWERKBERAAD	33

9.1 INLEIDING	33
9.2 STEK JEUGDHULP	33
9.3 INHOUD	35
9.4 UITSTRALING.....	36
9.5 MEETMOMENT.....	38
9.6 TOP 3 POSITIEVE ELEMENTEN HUIDIGE EVALUATIELIJSTEN VOLGENS PROFESSIONALS	38
9.7 ANDERE INSTELLINGEN	39
9.8 SAMENVATTING DEELVRAAG 4.....	39
HOOFDSTUK 10. CONCLUSIE EN DISCUSSIE	41
10.1 CONCLUSIE	41
10.2 DISCUSSIE.....	42
HOOFDSTUK 11. EVALUATIE, AANBEVELINGEN EN SUGGESTIES.....	46
11.1 EVALUATIE.....	46
11.2 AANBEVELINGEN.....	46
11.3 SUGGESTIES	49
HOOFDSTUK 12. PRODUCTBESCHRIJVINGEN	50
12.1 GGZ JEUGDTERMOMETER	50
12.2 INFORMATIEFOLDER FAMILIENETWERKBERAAD	51
12.3 TER AFSLUITING	51
HOOFDSTUK 13. BEGRIPPENLIJST	52
HOOFDSTUK 14. LITERATUURLIJST	53
BIJLAGE A: CLIËNTTEVREDENHEIDSTHERMOMETER	57
BIJLAGE B: INFORMATIEFOLDER FAMILIENETWERKBERAAD	59
BIJLAGE C: (WETENSCHAPPELIJK) ONDERZOEK FNB	62
BIJLAGE D: TOPIC INTERVIEWVRAGENLIJSTEN	64
BIJLAGE E: INTERVIEWVRAGEN WIM SLOT	66
BIJLAGE F: LABELSYSTEMEN EN FRAGMENTNUMMERS.....	67
BIJLAGE G: VRAGENLIJSTEN PROFESSIONALS	74
BIJLAGE H: UITWERKING INVENTARISATIE VRAGENLIJSTEN PROFESSIONALS.....	75
BIJLAGE I: FOTO'S FLAPOVERS VERGADERING	77
BIJLAGE J: ENQUÊTEVRAGEN INSTELLINGEN	81
BIJLAGE K: UITWERKING ENQUÊTEVRAGEN INSTELLINGEN	82
BIJLAGE L: ENQUÊTEVRAGEN JONGEREN	95
BIJLAGE M: UITWERKING ENQUÊTEVRAGEN JONGEREN	96
BIJLAGE N: ARTIKEL PHILIP MARRES	98
BIJLAGE O: NJI GGZ JEUGDTERMOMETER	105
BIJLAGE P: INHOUDSOPGAVE DIGITAAL BRONNENBOEK.....	109

Hoofdstuk 3. Voorwoord

Voor u ligt ons afstudeeronderzoek binnen Stek Jeugdhulp. Wij, Annelies Brouw en Lydia van Dijk, zijn twee studenten van de opleiding Sociaal Pedagogisch Hulpverlening aan de Christelijke Hogeschool te Ede. We hebben ons binnen dit onderzoek bezig gehouden met de vraag: 'Op welke wijze kan Stek Jeugdhulp in de regio Midden-Holland het Familienetwerkberaad evalueren?'

Door de transitie die plaatsvindt vanaf 1 januari 2015 waarbij de gemeenten verantwoordelijk zijn voor onder meer de jeugdhulpverlening, wordt er van jeugdzorginstellingen verwacht dat zij het netwerk van de cliënt stimuleren om te helpen bij problemen. Gemeenten verwachten van jeugdzorginstellingen zoals Stek Jeugdhulp, dat zij dit op een effectieve en efficiënte wijze doen. Familienetwerkberaad is een vorm van hulpverlening waarbij de cliënt gestimuleerd wordt een beroep te doen op het netwerk. De verschuiving waarbij de professional meer op de achtergrond komt te staan en het netwerk van de cliënt meer op de voorgrond, hebben wij als actueel en interessant afstudeeronderwerp ervaren. Voor ons onderzoek hebben wij zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek verricht om zo te weten te komen op welke wijze Familienetwerkberaad geëvalueerd kan worden binnen Stek Jeugdhulp. Aan de hand van vier deelvragen hebben wij een eindproduct ontwikkelt waar Stek Jeugdhulp het Familienetwerkberaad mee kan evalueren. Wij vinden het evalueren van het Familienetwerkberaad een actueel en interessant onderwerp om uitgebreid te onderzoeken, omdat van ons als professionals verwacht wordt om tijdens de hulpverlening meer het netwerk te betrekken en in te zetten.

Binnen onze deelvragen zullen wij allereerst aandacht besteden aan de belangrijke elementen bij het evalueren van systeemgerichte hulpverlening. Vervolgens zullen wij in deelvraag 2 beschrijven welke evaluatiemethodes andere (jeugd)zorginstellingen inzetten om het Familienetwerkberaad te evalueren. In deelvraag 3 beschrijven wij de huidige evaluatiemethoden binnen Stek Jeugdhulp. Tot slot beschrijven wij in deelvraag 4 de thema's die de jongeren, de ouders, en de professionals hebben aangegeven graag terug te willen zien in een eventuele evaluatie voor het Familienetwerkberaad. We sluiten ons onderzoek af met een aanbeveling voor Stek Jeugdhulp en voegen hierbij ons evaluatieproduct.

In ons voorwoord willen we graag een aantal mensen bedanken die ons hebben geholpen bij dit onderzoek. Allereerst willen wij John Geul en Margrete Bac bedanken voor de vele ondersteunende en helpende gesprekken om zo ons onderzoek naar een mooi doeleinde te brengen.

Daarnaast willen we Stek Jeugdhulp bedanken voor alle medewerking en vrijheid die wij kregen binnen ons onderzoek. We willen daarbij alle professionals binnen Stek Jeugdhulp bedanken die tijd voor ons hebben vrijgemaakt voor een interview, zonder jullie informatie zouden wij een belangrijk doelgroep missen in ons onderzoek. Afsluitend willen wij alle andere betrokkenen hartelijk bedanken. We denken dan aan de ouders en jongeren die wij hebben mogen interviewen of die een enquête hebben ingevuld, en aan alle respondenten op onze enquête binnen andere (jeugd)zorginstellingen.

Alle informatie bij elkaar heeft er toe geleidt dat wij een mooi resultaat konden neerzetten en dat wij met trots mogen terugkijken op de afgelopen periode.

Rotterdam, mei 2015

Annelies Brouw en Lydia van Dijk

Hoofdstuk 4. Inleiding

De aanleiding

Familienetwerkberaad is geen nieuw begrip voor degene die werkzaam zijn in de jeugdzorg. Al jaren lang wordt er binnen de jeugdzorg gekeken naar de inzet van het netwerk rondom de cliënt. Maar nu is Familienetwerkberaad door de transitie, die plaatsvindt vanaf 1 januari 2015, belangrijker dan voorgaande jaren (Tengnagel, februari 2014). De Wet Maatschappelijke Ondersteuning pleit zelfs voor deze vorm van hulpverlening (Wilson, Ruch, Lymbery, & Co, 2012). Het doel van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) is dat burgers in hun eigen kracht geplaatst worden. Het sleutelwoord van deze wet is participatie. Sinds de Troonrede in 2013 is Nederland wakker geschud. Er vindt een verschuiving plaats van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. Door de verandering naar de participatiesamenleving doet de overheid een beroep op haar burgers. Ook op andere niveaus vinden er veranderingen plaats. Op het beleidsniveau is er sprake van een pedagogische civil society als het gaat om gezinnen.

De pedagogische civil society wordt vorm gegeven door interactie en verbindingen tussen betrokkenen, zoals ouders, jeugdigen, burgers en professionals. De term pedagogische civil society wordt gebruikt om een oplossingsrichting aan te geven voor het nieuwe jeugdbeleid en de jeugdzorg. Bij de pedagogische civil society gaat het om de leefomgeving van jeugdigen waarin zij kunnen opgroeien en opgevoed worden (Jumelet & Wenink, 2012). De pedagogische civil society is ook een thema van de gemeenten geworden. De gemeenten in Midden-Holland zijn per 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het regelen van maatwerkvoorzieningen voor gezinnen, zoals advies bij opvoeden en lichte opvoedproblematiek (Rijksoverheid, 2013). Door de gemeenten is er een jeugd- en gezinswerker in dienst gesteld die nauw samenwerkt met het Centrum voor Jeugd en Gezin. De jeugd- en gezinswerker werkt oplossingsgericht met jeugdigen en gezinnen en begeleidt hen bij problematiek die niet opgelost kan worden met een aantal adviesgesprekken. De Wmo heeft voor Midden-Holland als doel om per gezin één professional te koppelen, welke betrokken is bij de hulpverlening. Volgens de Rijksoverheid moet de professional meer oplossingsgericht te werk gaan. Daarnaast wordt er van de jeugdzorginstellingen verwacht dat zij samen met het gezin en de jeugdigen kijken naar wie hen kan ondersteunen bij de hulpvraag (Rijksoverheid, 2013). Dit vraagt van zowel het gezin als van de professional een andere houding (Verheij, september 2014). Het Familienetwerkberaad is een voorbeeld van oplossingsgericht te werk gaan en het gezin te verbinden met betrokkenen die hen kunnen helpen bij hun problematiek. Oplossingsgericht betekent hier dat het gezin zelf zoekt naar eigen oplossingen.

Familienetwerkberaad

Het begrip 'familienetwerk' impliceert dat er relaties zijn waar men afhankelijk is van elkaar en dat we voor elkaar verantwoordelijk zijn. De mens kent een spanningsveld van autonoom willen zijn en verbonden zijn aan anderen (Noordegraaf & Vierwind, 2013). Autonoom geeft aan dat de mens zelf richting kan geven in zijn¹ eigen leven en zich te ontplooien. Verbondenheid geeft aan dat de mens niet zonder een ander kan. Het begrip 'beraad' impliceert dat er overleg plaats vindt tussen verschillende betrokkenen. In het geval van Familienetwerkberaad is het een overlegbijeenkomst binnen een gezin met leden van het netwerk en professionals. Tijdens een familienetwerkberaad denken betrokkenen na over de toekomst van de jeugdige (Vaderfaillie, Holen, Maeyer, Vanschoonlandt & Stroobants, 2012).

Werken met Familienetwerkberaad zorgt ervoor dat de eigen kracht van ouders, kinderen, jeugdigen en hun netwerk zichtbaar en geactiveerd wordt. De bedoeling is dat ouders met leden uit het netwerk beslissingen gaan nemen om zo tot een uitvoerbaar actieplan te komen. Ouders zijn de deskundigen als het om hun eigen gezinsleven gaat. Zij weten wat er speelt en wat zij nodig hebben (Joosen & van der Vaart, 2014). De professional zal minder op de voorgrond treden en neemt geen zaken over. De kans is groot dat als een professional het proces geheel overneemt van het gezin, het gezin een terugval krijgt of een nieuw probleem ontwikkelt. Het gezin heeft dan geen inzicht op welke wijze de problemen zijn opgelost omdat zij hier

¹ NB: Voor de leesbaarheid is de tekst in de mannelijke vorm geschreven. Daar waar hij/hem staat kan ook zij/haar gelezen worden.

weinig in gedaan hebben. Familienetwerkberaad wil juist de regie bij gezinnen leggen zodat zij zelf uitgedaagd worden om problemen op te lossen. Het gezin stelt zelf doelen vast om de situatie te veranderen en mogen dit naar eigen inzicht en ideeën doen. De gedachte achter deze hulpverleningsmethode is dat ouders en jeugdigen in staat worden gesteld zelf situaties te veranderen en problemen op te lossen (Portenger, 2012).

Sinds 2012 organiseert Stek Jeugdhulp binnen de ambulante hulpverlening Familienetwerkberaden. Deze werkwijze wordt sinds 2014 ook ingevoerd binnen de residentiële hulpverlening.

Een Familienetwerkberaad is volgens Stek Jeugdhulp een bijeenkomst waarbij familie en vrienden ingeschakeld worden om te helpen wanneer een gezin problemen heeft. Dit zijn problemen die door het gezin als zwaar worden ervaren. Met behulp van Familienetwerkberaad kan uithuisplaatsing worden voorkomen. Ook wanneer kinderen en jongeren (tijdelijk) niet meer thuis kunnen wonen, wordt er gekeken wie er in het netwerk hulp kan bieden.

Begin 2014 is Leefgroep Kameleon aangewezen als pilot-groep om te starten met het Familienetwerkberaad. De professional die veelal betrokken is bij het organiseren van een Familienetwerkberaad, is werkzaam als pedagogisch hulpverlener in de sector jeugdzorg. De professionals hebben vanuit de Wmo een nieuwe opdracht als het gaat om werken met gezinnen en jeugdigen. De opdracht voor de professionals is het bevorderen van de zelfredzaamheid en de participatie (Sprinkhuizen & Scholte, 2012). Alle professionals kregen informatie over het familienetwerkberaad en hoe deze georganiseerd moest gaan worden.

Stek Jeugdhulp

Stek Jeugdhulp is een jeugdzorginstelling welke gevestigd is in regio Rotterdam, Midden-Holland en Holland Rijnland. De visie van Stek Jeugdhulp is dat zij hulp bieden die helpt (Stek, Visie, n.d.). Stek Jeugdhulp heeft als doel te voldoen aan de verwachtingen van de cliënt. Stek Jeugdhulp biedt verschillende ambulante programma's en dagprogramma's aan en heeft ook residentiële voorzieningen. Stek Jeugdhulp werkt samen met jongeren en hun ouders aan het oplossen van hun problemen. De hulp die Stek Jeugdhulp biedt is ondersteunend en gericht op het vergroten van de ontwikkelingsmogelijkheden van de jongere en het gezin (Stek, n.d.).

Afbakening

Wij beperken ons in dit onderzoek tot de regio Midden-Holland waar Stek Jeugdhulp verschillende vestigingen heeft. Tijdens ons onderzoek hebben wij ambulante professionals geïnterviewd welke werkzaam zijn vanuit de locatie op de Tollenstraat in Gouda. Tijdens dit onderzoek beperken wij ons tot de Leefgroepen Kameleon en Moordrecht. Daarnaast beperken wij ons in dit onderzoek tot de betrokkenen en professionals die ervaring hebben met het Familienetwerkberaad. Dit neemt niet weg dat ons product misschien ook door andere vestigingen van Stek Jeugdhulp gebruikt kan worden. Hierbij denken wij ook aan de regio Rotterdam bestaande uit de ambulante en residentiële sector.

Probleemstelling

Stek Jeugdhulp werkt sinds 2012 in de ambulante sector en sinds 2014 in de residentiële sector met Familienetwerkberaad voor jeugdigen met het gezin, welke onder behandeling zijn bij Stek Jeugdhulp. Stek Jeugdhulp heeft tot op heden geen meetinstrument ontwikkeld waar jeugdigen en ouders kunnen evalueren op het hulpverleningsproces tijdens Familienetwerkberaad.

Relevantie

Per 1 januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor de jeugdzorg. Van de jeugdzorginstellingen zoals Stek Jeugdhulp wordt verwacht dat zij samen met het gezin en de jeugdige kijken naar wie hen kan ondersteunen bij de hulpvraag (Rijksoverheid, 2013). Dit vraagt van zowel het gezin als van de professional een andere houding. Het Familienetwerkberaad is een voorbeeld van oplossingsgericht te werk gaan en het gezin te verbinden met betrokkenen die hen kunnen helpen bij hun problematiek. Tot op heden is er nog geen evaluatiemethode voor het Familienetwerkberaad. Het evalueren van het Familienetwerkberaad draagt bij aan een effectieve hulpverlening voor jeugdigen en gezinnen.

Vraagstelling onderzoek

Op welke wijze kan Stek Jeugdhulp in de regio Midden-Holland het Familienetwerkberaad evalueren?

Om antwoord te krijgen op deze vraagstelling hebben wij een aantal deelvragen opgesteld. De deelvragen die wij opgesteld hebben zijn als volgt:

- **Deelvraag 1:** Uit welke elementen bestaat een evaluatie die gebruikt kan worden bij het evalueren van systeemgerichte hulpverlening volgens de literatuur?
- **Deelvraag 2:** Op welke wijze wordt Familienetwerkberaad geëvalueerd binnen andere jeugdzorginstellingen?
- **Deelvraag 3:** Op welke wijze wordt in het algemeen de hulpverlening van Stek Jeugdhulp geëvalueerd bij betrokkenen?
- **Deelvraag 4:** Wat vindt de instelling, de cliënt en het netwerk belangrijk bij het evalueren van het Familienetwerkberaad?

Doelstelling

Voor ons onderzoek hebben wij een aantal doelstellingen geformuleerd welke wij kort toelichten.

Doelstelling 1: *Inzicht krijgen uit welke elementen een evaluatiemethoden bestaat voor systeemgerichte hulpverlening.*

Om een goed meetinstrument te ontwikkelen voor Stek Jeugdhulp, willen wij antwoord krijgen op de vraag uit welke elementen een evaluatiemethoden bestaat voor systeemgerichte hulpverlening.

Doelstelling 2: *Inzicht krijgen in bestaande evaluatiemethoden voor hulpverleningsprocessen binnen jeugdzorginstellingen.*

Er zijn in Nederland verschillende jeugdzorginstellingen die al een langere tijd werken met Familienetwerkberaad. De bestaande evaluatiemethodieken kunnen inzicht bieden voor het te ontwikkelen evaluatiemethode voor Stek Jeugdhulp. Het gaat hier dus om het verzamelen en vergelijken van bestaande evaluatiemethoden die specifiek bedoelt zijn voor het Familienetwerkberaad.

Doelstelling 3: *Inzicht krijgen in de bestaande evaluatiemethoden welke gehanteerd worden door Stek Jeugdhulp in de ambulante en residentiële sector.*

Stek Jeugdhulp heeft bij het verlaten van een leefgroep en de ambulante hulpverlening een exit-formulier waarop vragen staan hoe de ouders en de jeugdige de hulpverlening heeft ervaren. Er is voor familienetwerkberaad tot op heden nog geen meetinstrument ontwikkeld waar ouders en jeugdigen kunnen evalueren op het proces met betrekking tot het Familienetwerkberaad.

Doelstelling 4: *Inzicht krijgen in wat de instelling, de cliënt en het netwerkwerk belangrijk vinden bij het evalueren van het familienetwerkberaad.*

Stek Jeugdhulp heeft geen evaluatiemethode voor familienetwerkberaad. De al bestaande evaluatieformulieren worden door verschillende betrokkenen ingevuld, zoals de groepswerker, de cliënt en het netwerk. Wij willen onderzoeken wat de betrokkenen zoal belangrijk vinden in de evaluatieformulieren als het gaat om familienetwerkberaad.

Doelgroep

De doelgroep waar ons onderzoekverslag voor bestemd is, zijn alle betrokkenen binnen Stek Jeugdhulp. Wij denken hierbij aan jongeren en hun ouders, sectormanagers, gedragswetenschappers, hulpverleners en groepswerkers (de professionals).

Hoofdstuk 5. Onderzoeksmethoden

Hieronder willen wij beschrijven welke methoden van onderzoek wij gebruikt hebben en op welke wijze wij deze methoden hebben gebruikt. Voor het beschrijven van de onderzoeksmethoden hebben wij gebruikgemaakt van de onderzoeksmethoden zoals Baarda, De Goede & Teunissen (2009) deze hebben beschreven. Wij hebben gebruikgemaakt van verschillende methoden om data te verzamelen, ook wel data-triangulatie genoemd.

Kwalitatief onderzoek

Wij hebben vooral kwalitatief onderzoek gedaan om antwoord te krijgen op onze hoofdvraag. De *onderzoeksvraag* vanuit de opdrachtgever was ons vertrekpunt. Wij hebben vooral gezocht naar bruikbare informatie om inzicht te krijgen hoe Stek Jeugdhulp het familienetwerkberaad kan evalueren. Voorbeelden van kwalitatieve onderzoeksmethoden die wij gebruikt hebben, zijn:

1. Literatuuronderzoek.
2. Groepsinterview.
3. Individuele interviews.

1. Literatuuronderzoek

Ten tijde van ons onderzoek hebben wij gebruik gemaakt van *primaire* en *secundaire bronnen*. De primaire bronnen waar wij gebruik van gemaakt hebben, zijn:

- bestaande vragenlijsten binnen de Jeugdzorg;
- onderzoeksverslagen met betrekking tot systeemgerichte hulpverlening en evaluatiemethodieken;
- vaktijdschriften zoals Sozio, Tijdschrift voor sociale vraagstukken en Kind en Adolescent.

De secundaire bronnen waar wij gebruik van gemaakt hebben, zijn:

- gegevens uit boeken met betrekking tot systeemgerichte hulpverlening, evalueren en (cliënt)feedback;
- onderzoeksverslagen met betrekking tot systeemgerichte hulpverlening en evaluatiemethodieken welke onder andere te vinden zijn op de website van het Nederlands Jeugdinstituut.

Voor het lezen van literatuur hebben wij gebruik gemaakt van de bibliotheek van de Christelijke Hogeschool in Ede, ons abonnement op de Koninklijke Bibliotheek in Den Haag, een abonnement op de Rotterdamse Bibliotheek en op het vaktijdschrift Sozio. De reden dat wij juist van deze bibliotheken gebruik hebben gemaakt, is omdat de bibliotheek in Rotterdam vaak de plek is geweest waar wij samen gewerkt hebben aan ons onderzoek. De bibliotheek was voor beide goed te bereiken en wij hadden daar toegang tot veel literatuur. Het abonnement op de Koninklijke Bibliotheek was vanuit school een vereiste. De Koninklijke Bibliotheek heeft een groot assortiment en wij hebben daar veel bruikbare literatuur gevonden. Annelies had ten tijde van het onderzoek een abonnement op het vakblad Sozio, waar we ook gebruik van hebben gemaakt. Naast het gebruik van bibliotheken en de literatuur die wij al reeds bezitten, hebben wij ook gebruikgemaakt van wetenschappelijke artikelen en databases, online databases en het internet. Tijdens ons literatuuronderzoek hebben wij ook gekeken naar literatuur of (wetenschappelijk) onderzoek uit andere landen.

Tevens hebben wij tijdens ons onderzoek gebruik gemaakt van documenten welke gepubliceerd staan op het Intranet van Stek Jeugdhulp. Voorbeelden van documenten welke wij onderzocht hebben zijn:

- bestaande vragenlijsten met handleiding;
- kwaliteitsbeleid;
- methodiekbeschrijvingen.

Van onze praktijkbegeleider John Geul hebben wij zijn cursusmap 'Sociale Netwerk Strategie' gekregen. John Geul is één van de professionals binnen Stek Jeugdhulp die een cursus gevolgd heeft over Sociale Netwerk Strategie, waar Familienetwerkberaad een onderdeel van is. Zijn cursusinformatie heeft ons vooral inzicht gegeven op welke wijze Familienetwerkberaad georganiseerd moet worden en welke elementen daarbij belangrijk zijn.

Beperkingen literatuuronderzoek

Ten tijde van ons onderzoek ondervonden wij een aantal beperkingen bij het doen van literatuuronderzoek. Zo waren wij eerst op zoek naar literatuur over 'netwerkhulpverlening', maar hier was niets over te vinden. Wij hebben er toen voor gekozen om verder te zoeken op 'systeemgerichte hulpverlening', omdat het Familienetwerkberaad als onderdeel van systeemgerichte hulpverlening wordt gezien in de literatuur. Over systeemgerichte hulpverlening hebben wij verschillende literaire bronnen gevonden. Door een aantal keren naar de genoemde bibliotheken te zijn geweest, hebben wij veel literatuur verzameld die wij wilden gebruiken. Daarna hebben wij gekeken naar wat relevant was voor het beantwoorden van onze hoofd- en deelvraag. Daarbij wisten wij niet of alle bronnen betrouwbaar waren. Wij hebben gekeken of er werd verwezen naar bepaalde literaire of wetenschappelijke onderzoeken.

Literatuuronderzoek per deelvraag

- Voor deelvraag 1 hebben wij een literatuuronderzoek gedaan. Naar onze mening is het van belang om te weten wat de literatuur zegt over evalueren en uit welke elementen een evaluatie bestaat. Door het doen van literatuuronderzoek zijn wij verschillende onderzoeksverslagen tegengekomen met betrekking tot het evalueren van de hulpverlening. Daarnaast hebben wij door middel van literatuuronderzoek de belangrijkste elementen benoemd en beschreven omdat deze elementen in meerdere bronnen werd beschreven. Daarnaast is literatuuronderzoek voor ons helpend geweest om een goede definiëring te geven van verschillende begrippen.
- Voor deelvraag 2 hebben wij de literatuur geraadpleegd om begrippen te definiëren. Door verschillende instellingen zijn de begrippen 'Familienetwerkberaad', 'Eigen kracht' en 'Sociale netwerkstrategieën' genoemd. Om verwarring te voorkomen, hebben wij deze begrippen uitgelegd. Daarnaast hebben wij aan de hand van enquêtes informatie verzameld over de inzet en evaluatiewijze van een systeemgerichte hulpverlening binnen andere instellingen.
- Voor deelvraag 3 hebben wij een literatuuronderzoek gedaan om meer uitleg te krijgen over de bestaande evaluatiemethodieken binnen Stek Jeugdhulp. Om de betrouwbaarheid van de informatie te vergroten, hebben wij meerdere bronnen onderzocht. Van het Intranet van Stek Jeugdhulp hebben wij de bestaande evaluatielijsten bekeken met daarbij de handleiding voor het gebruik van de methodiek.
- Voor deelvraag 4 hebben wij gebruik gemaakt van het Intranet van Stek Jeugdhulp. Op het Intranet is onder anderen het Verbeterbeleid te vinden, notulen van verschillende overleggen van het managementteam van Stek Jeugdhulp en de visie van Stek Jeugdhulp met betrekking tot kwaliteit en effectiviteit.

2. Interviews

Voor ons onderzoek hebben wij verschillende personen geïnterviewd. Met behulp van interviews hebben wij informatie verzameld bij betrokkenen (onder andere ouders) en professionals van Stek Jeugdhulp over het Familienetwerkberaad, op welke wijze er ten tijde van ons onderzoek de hulpverlening geëvalueerd wordt en wat zij belangrijk vinden bij het evalueren van het Familienetwerkberaad. In onderstaand tabel staat weergegeven wie wij geïnterviewd hebben en hoeveel.

Geïnterviewden	Aantal
Betrokkenen	4
Professionals ambulant	4
Professionals residentieel	6
Groepsinterview	2
Sleutelpersonen binnen Stek Jeugdhulp	2

John Geul heeft voor ons de afspraken geregeld met een aantal betrokkenen en met de professionals ambulant voor het interview. Annelies heeft de interviews gepland met de professionals residentieel.

Tijdens ons onderzoek hebben wij ook Prof. dr. Wim Slot, die verbonden is aan de Vrije Universiteit Utrecht aan de Faculteit der Psychologie en Pedagogiek, afdeling Ontwikkelingspsychologie, geïnterviewd. Het interview met deze professor kreeg een geheel andere wending dan wij hadden verwacht. Hij heeft vooral veel informatie gegeven over de meerwaarde van onderzoek binnen de jeugdzorg.

Wij hebben vooral *focused interviews* gehouden. Vooraf hebben wij een *topiclijst* gemaakt waarin wij de onderwerpen staan die wij hebben besproken. Daarnaast hebben wij vragen bedacht bij de topiclijst. De vragen staan in volgorde aangegeven. De interviews die wij hebben gehouden zijn *half gestructureerd*. Wanneer wij meer informatie wilde weten naar aanleiding van een antwoord, hebben wij doorgevraagd. De betrokkenen zijn *individueel* geïnterviewd, daar er bij beide geen partner aanwezig was op het moment van het interview. Alle professionals ambulant en residentieel zijn *individueel* geïnterviewd zodat zij niet beïnvloed zouden worden door anderen.

De interviews met betrokkenen en met de professionals residentieel waren, met name voor Annelies, een *informeel gesprek*. Annelies is werkzaam binnen Stek Jeugdhulp en het was voor haar om die reden moeilijk om een *formeel* interview te houden door de onderlinge relatie. De professionals die wij geïnterviewd hebben zijn allen *expert*. Zij zijn persoonlijk betrokken bij het familienetwerkberaad en hebben vooral verteld vanuit eigen expertise.

Wij hebben *kwalitatieve interviews* gehouden. Dit houdt in dat onze interviews de volgende elementen bevatten:

- de introductie: uitleggen wie wij zijn en wat ons onderzoek inhoud.
- de topics: gemeenschappelijke thema's die aan de orde komen.
- de vragen: de vragen die wij willen stellen.
- de afsluiting: ter afsluiting hebben wij gevraagd of er nog vragen of aanvullingen zijn.

De gegevens van de interviews hebben wij verwerkt in deelvraag 3 en deelvraag 4. De volledig uitgewerkte interviews zijn niet te vinden in onze scriptie. Vanwege de privacy zijn deze alleen inzichtelijk voor de beoordelende docenten in een apart document. De interviewvragen en de labelsystemen met daarin fragmentnummers (voorbeeld (*fragment 1.6*) in tekst), zijn wel opgenomen in onze scriptie en kunt u vinden in **bijlagen D, E en F**.

3. Groepsinterview

Op Leefgroep Kameleon en op Leefgroep Moordrecht hebben wij beiden een groepsinterview gehouden. Tijdens het groepsinterview hebben wij met beide teams nagedacht over:

- Wat is volgens jullie familienetwerkberaad?
- Op welke wijze kan familienetwerkberaad geëvalueerd worden?

We hebben dit gedaan aan de hand van een woordenspin. Met het team hebben wij gezamenlijk gebrainstormd over deze vragen. Het voordeel hiervan is dat de reactie van een collega inspirerende kan werken voor andere collega's. Van beide groepsinterviews hebben wij de aantekeningen op de flap-over bewaard. In **bijlage I** vindt u foto's van de flapovers. Het groepsinterview van Leefgroep Moordrecht hebben wij opgenomen. In onze bevelogenheid zijn wij dit echter vergeten te doen op Leefgroep Kameleon.

Geluidsopnames

De interviews met de professionals en met betrokkenen hebben wij opgenomen. Dit hebben we gedaan om de betrouwbaarheid van ons onderzoek te vergroten. Vooraf hebben wij *toestemming gevraagd* voor het opnemen. Wij hebben uitgelegd dat de opnames bedoeld zijn voor ons onderzoek en dat alleen wij deze opnames terug kunnen luisteren. Tevens hebben wij om de privacy van de betrokkenen benoemd dat de gegevens *anoniem* verwerkt zullen worden.

Beperkingen

Tijdens ons onderzoek hebben wij veel tijd besteed aan het uitwerken van de interviews. Naar aanleiding van verschillende interviews met professionals werden wij erop geattendeerd om bepaalde professionals binnen Stek Jeugdhulp ook eens te benaderen. Met deze personen hebben wij een afspraak gemaakt, maar wij hadden niet meer de tijd om die interviews nog helemaal uit te werken zoals we dat bij de andere interviews wel hebben gedaan. Dit betekent dat onze resultaten enkel gebaseerd zijn op de interviews die wij wel volledig hebben uitgewerkt.

Kwantitatief onderzoek

Tijdens ons onderzoek hebben wij ook kwantitatief onderzoek verricht. Kwantitatief onderzoek hield voor ons in dat wij gegevens vertaald hebben in cijfermatige inzichten. Voor een aantal resultaten hebben wij bestaande gegevens die wij verkregen hebben door middel van *kwalitatief onderzoek* omgerekend naar percentages.

Andere voorbeelden van kwantitatieve onderzoeksmethoden zijn:

3. Interviews (staat al beschreven bij *kwalitatief onderzoek*).
4. Vragenlijsten.
5. Enquêtes.

4. Vragenlijsten

Aan de professionals van Leefgroep Kameleon en Leefgroep Moordrecht hebben wij een vragenlijst gegeven met een aantal vragen over het familienetwerk op inhouds- en betrekkingniveau en op welke wijze het familienetwerkberaad volgens hen geëvalueerd wordt of kan worden. De vragenlijsten hebben wij ruim een maand voor de geplande groepsinterviews uitgedeeld met de vraag deze ingevuld mee te nemen. Aan het einde van de groepsinterviews hebben wij de ingevulde lijsten van de professionals ontvangen. De vragenlijsten beschouwen wij als *schriftelijke dataverzameling*. De vragenlijsten hebben wij gebruikt als aanvulling op de individuele en groepsinterviews.

De gegevens van de vragenlijsten hebben wij verwerkt bij het beantwoorden van deelvraag 4. De vragenlijst kunt u vinden in **bijlage G** en **H**.

Beperkingen

De respondenten moesten gestimuleerd worden om de lijst in te vullen. Voor Leefgroep Kameleon hebben wij intern nog een e-mail gestuurd om de professionals eraan te herinneren deze lijst ingevuld mee te nemen naar de vergadering. Daarnaast waren niet alle collega's tijdens het groepsinterview aanwezig waardoor wij niet alle lijsten hebben ontvangen. Uiteindelijk hebben wij deze professionals nog wel individueel geïnterviewd waardoor wij toch de gegevens hebben verzameld.

5. Enquêtes

Ten tijde van ons onderzoek hebben we tweemaal een enquête ingezet om informatie te verzamelen. Allereerste hebben we deze methode gebruikt om binnen verscheidene instellingen te achterhalen of zij werken met een systeemgerichte manier van hulpverlening en hoe zij deze manier evalueren. Zo hebben we door de uitkomsten van deze enquêtes antwoord kunnen geven op deelvraag 3. Daarnaast hebben wij ook de enquête ingezet om te achterhalen waar de jongeren behoefte aan hebben bij een eventuele evaluatie van het familienetwerkberaad. Deze informatie zullen wij verwerken in deelvraag 4. We hebben ervoor gekozen de vragenlijsten zo kort mogelijk te maken om de enquête aantrekkelijker te maken om in te vullen. Daarbij hebben we de enquêtes digitaal gemaakt en via de e-mail een link verstuurd. Via deze wijze konden we een grote doelgroep bereiken en konden we de gegevens meteen *digitaal* verwerkt ontvangen.

De enquêtevragen aan de instellingen kunt u vinden in **bijlage J** en de enquêtevragen aan de jongeren kunt u vinden in **bijlage L**. De uitwerking van de enquêtevragen aan de instellingen kunt u vinden in **bijlage K** en de uitwerking van de enquêtevragen aan de jongeren kunt u vinden in **bijlage M**.

Beperkingen

De beperkingen aan het gebruiken van een enquête binnen ons onderzoek was vooral het komen aan voldoende respondenten. Het duurde vrij lang voor we een, naar ons idee, voldoende aantal reacties hadden (minimaal 10). We moesten veel instellingen met een herinnering e-mail herinneren om onze enquête in te vullen. Daarnaast was het lastig om verheldering te vragen over bepaalde antwoorden uit de enquête, wij weten namelijk niet precies wie er vanuit de instellingen de enquête heeft ingevuld. Dit zou voor ons kunnen betekenen dat wij informatie zijn misgelopen.

Bij de enquête voor de jongeren zijn we tegen weinig beperkingen aangelopen. Omdat Annelies nog werkzaam is op de groep kon zijn individueel aan de jongeren vragen of zij de enquête wilde invullen, daarnaast kon ze makkelijk haar collega's hierover informeren om haar hierbij te helpen.

Hoofdstuk 6. Elementen evaluatiemethodiek

6.1 Inleiding

Systeemgericht werken is anno 2015 een belangrijke methode binnen de hulpverlening. De Wmo heeft als uitgangspunt dat het netwerk van een cliënt groter en krachtiger moet worden. Als hulpverlener moet je er voor zorgen dat het netwerk van een cliënt zowel een hulp- als ook een krachtbron wordt (Sprinkhuizen & Scholte (red.), 2012). Bij systeemgericht werken is de hulpverlening er zo op gericht, dat de cliënt in staat is om samen met zijn netwerk de problemen op te lossen waar hij tegenaan loopt. De professional zal de cliënt vooral motiveren om gebruik te maken van het netwerk. Om te weten hoe systeemgericht hulpverlening ervaren wordt door de cliënt, is het van belang om te evalueren. Om op onze eerste deelvraag een antwoord te kunnen geven, hebben wij een literatuuronderzoek gedaan naar de elementen waaruit een evaluatie voor systeemgerichte hulpverlening bestaat. Wij zullen allereerst belangrijke begrippen definiëren om vervolgens te beschrijven wat het belang van evalueren is, wat het beleid verwacht van jeugdzorginstellingen als Stek Jeugdhulp, de niveaus die betrokken zijn bij het evalueren van het zorgaanbod, de domeinen waarover geëvalueerd kan worden, de evaluatiemethodieken die te vinden zijn in de literatuur en tot slot een samenvatting waarin wij een antwoord geven op onze eerste deelvraag: 'Uit welke elementen bestaat een evaluatie die gebruikt kan worden bij het evalueren van systeemgerichte hulpverlening volgens de literatuur?'

6.2 Definiëring

Voor ons onderzoek hebben wij gekozen voor het begrip systeemgerichte hulpverlening, omdat er veel literatuur over is te vinden. Allereerst wilde wij ons richten op hulpverlening specifiek aan het netwerk, maar hier staat niets over geschreven. Wij willen eerst kort beschrijven wat er wordt verstaan onder systeemgerichte hulpverlening.

Een systeem is een samenstel van personen. Tussen deze personen vindt interactie plaats en zij oefenen invloed uit op elkaar (Loeffen, 2003). Voorbeelden van systemen zijn het gezin, de familie of het sociale netwerk.

De systeemtheorie ligt ten grondslag aan de systeemgerichte hulpverlening (Zwikker, van de Haterd, Hens, & Uyttenboogaart, 2009). De professionals hebben naast aandacht voor de cliënt ook aandacht voor het gezin, de familie en het netwerk (Becvar & Becvar, 1999). Zij moeten meer betrokken worden bij de hulpverlening omdat het individu een onderdeel is van een systeem, waarin er ook hulp verleent moet worden. Systeemgerichte hulpverlening is een theorie die vanaf de jaren zeventig van de vorige eeuw steeds meer vorm heeft gekregen in de praktijk van de hulpverlening.

Omdat er bij de hulpverlening meer mensen betrokken zijn dan de cliënt alleen, moet er ook bij het evalueren aandacht geschonken worden aan de betrokkenen. Omdat zij ook een onderdeel vormen van de hulpverlening, is het van belang om als professional ook met het netwerk de samenwerking en het proces te evalueren (Joosen & van der Vaart, 2012). In het volgende gedeelte willen wij beschrijven wat het belang van evalueren is.



Voordat wij willen beschrijven uit welke elementen een evaluatie bestaat, willen wij eerst de begrippen 'cliënt', 'evalueren', 'feedback' en 'cliëntenfeedback' definiëren (zie **tabel 1**).

Begrip	Definitie
Cliënt	De kinderen, jongeren en ouders waarmee de professionals werken (Callens & de Meersman, 2014).
Systeem	Gehele systeem waarvan een cliënt deel uitmaakt. Voorbeelden van systemen zijn het gezin, de familie, de klas, een kerkelijke gemeenschap en een sportclub. Een cliënt is zelden een individu alleen, hij maakt altijd onderdeel uit van een groter geheel (Gerritsen & Birnie, 2011).
Professionals	Onder professionals verstaan wij de hulpverleners welke werkzaam zijn binnen de jeugdzorg.
Evalueren	Volgens de Van Dale (2014) betekent evalueren 'achteraf bespreken om ervan te leren'. Binnen de hulpverlening wordt er op verschillende wijze geëvalueerd door professionals met betrokkenen. Deze betrokkenen kunnen cliënten zijn, maar ook kinderen, jongeren, ouders, netwerk of andere professionals zijn.
Feedback	Feedback is op een directe wijze het gedrag van de ander bespreekbaar maken, zodat deze zich bewust wordt van zijn gedrag en de effecten daarvan op anderen (Louwers, 2007).
Cliëntenfeedback	Onder cliëntenfeedback wordt de informatie van de cliënt omtrent het proces van de hulpverlening, de uitvoering van de geboden hulp, de instelling of instelling, het resultaat of effect van de geboden hulp en de context van de begeleiding, verstaan (Callens & de Meersman, 2014). Eenvoudig gezegd: de mening van de cliënt over het 'hoe en wat' van de hulpverlening.

Tabel 1 Definiëring begrippen 'cliënt', 'systeem', 'professionals', 'evalueren', 'feedback' en 'cliëntenfeedback'.

6.3 Het belang van evalueren

Veel instellingen willen graag aan het einde van de begeleiding weten wat de ervaring van de cliënt is met betrekking tot de hulpaanbod (Callens & de Meersman, 2014). Naast het feit dat instellingen dit graag formeel willen weten, is het ook voor cliënten en professionals van belang om te weten wat het effect is van de hulpverleningsvormen (Deuten, 2015). Van Yperen (2013) stelt dat de effectiviteit van hulpverleningsvormen in de dagelijkse praktijk minder is dan dat er in wetenschappelijk onderzoek is aangetoond. Reden genoeg om de effectiviteit van hulpverleningsvormen bij zowel cliënten als bij professionals te evalueren. Daarnaast stelt Van Yperen (2013) dat monitoring van het hulpverleningsproces leidt tot verbetering van de hulp. Het is van belang dat de resultaten benut worden voor de hulpverlening, omdat dit helpt om de instelling beter werk te doen en de werkwijze beter te verantwoorden (Veerman, van Yperen, Bijl, Ooms, & Roosma, 2009). Het meten van de hulpverlening heeft volgens de Amerikaanse psychologen Finn en Tonsager (1997) ook een therapeutische waarde. De therapeutische waarde is dat de resultaten met de cliënt wordt besproken, waar zowel de professional als de cliënt profijt van heeft. De cliënt kan het besef krijgen bij te kunnen dragen aan de door hem geboden hulp.

Prof.dr. Wim Slot, die wij in het kader van ons onderzoek geïnterviewd hebben, zegt dat als je een goede hulpverlener bent, je razend benieuwd bent naar de uitkomsten (*fragment S1.8*). Evalueren is volgens hem van belang, "We moeten aantonen dat de methode goed is toegepast en we moeten aantonen of verwachtingen die we vooraf gesteld hebben zijn uitgekomen. (...) Dat is evaluatie. Bij een evaluatie moet je niet te snel naar instrumenten grijpen" (*fragmenten S1.7 en S1.9*).

6.4 Het beleid

Naast het feit dat het evalueren van de hulpverlening bij cliënten en professionals van belang is, is het ook een eis dat de het beoogde effect van de aangeboden hulpverleningsvormen meetbaar moet zijn. Dit staat beschreven in het *Implementatieprogramma voor de Wet op de Jeugdzorg (2001)*. Gegevens verzamelen over effectiviteit van de hulpverlening maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van een instelling (Veerman, van Yperen, Bijl, Ooms, & Roosma, 2009).

Door de decentralisatie van de overheidstaken naar de gemeenten is het van belang dat de hulpverlening aan cliënten wordt verbeterd en aansluit (Baecke, et al., 2009). Het levert de gemeente informatie op over de wijze waarop instellingen hun kwaliteit verder ontwikkelen om op die wijze zo goed mogelijk bij te dragen aan een effectief jeugdbeleid (van Yperen T. , 2013). Professionals en instellingen kunnen er niet omheen: evalueren van beoogde effect van aangeboden hulpverleningsvormen moet!

6.5 Niveaus van evalueren zorgaanbod

Bij het evalueren van hulpverleningsvormen zijn er verschillende niveaus betrokken. Om aan te tonen wat de (gewenste) uitkomsten zijn van een hulpverleningsvorm, moet er onderscheid gemaakt worden in niveaus van evalueren (van Yperen, Roosma, & Veerman, 2008). In **tabel 2** staan de niveaus weergegeven met een mogelijke vraag over de effectiviteit van de hulpverleningsvorm.

Niveau	Mogelijke vragen over effectiviteit hulpverleningsvorm
Kinderen en ouders (cliënt)	- Bij wie kunnen wij de beste hulp krijgen? - Wie kan ons verder helpen?
Professionals	- Hoe effectief is de hulpverlening die ik verleen? - Op welke wijze kan ik mijn handelen verbeteren?
Directie en management	- Hoe doeltreffend is ons totale jeugdzorgaanbod? - In hoeverre is ons totale jeugdzorgaanbod doeltreffend genoeg zodat cliënten zich bij ons aanmelden? - In hoeverre voldoet ons jeugdzorgaanbod aan de kwaliteitsnormen?

Tabel 2 Niveaus van evalueren zorgaanbod met mogelijke vragen over de effectiviteit vanuit dat perspectief

Zoals u wellicht kunt opmerken, werken de vragen over effectiviteit van hulpverleningsvormen door in alle drie de lagen. Samenvattend: hoe doeltreffender het totale jeugdzorgaanbod is van een instelling en hoe effectiever de professional handelt en bezig is met het verbeteren van zijn handelen, des te beter is de hulp die kinderen en ouders kunnen krijgen en die hen verder helpt.

6.6 De domeinen

Naast eerder genoemde niveaus van evalueren, zijn er ook verschillende domeinen waarover feedback gegeven of gevraagd kan worden (Callens & de Meersman, 2014). Elk domein bestaat uit specifieke elementen. De domeinen staan weergegeven in **tabel 3**.

De informatie die verkregen kan worden vanuit bijvoorbeeld het niveau van de cliënt (zie **tabel 2**), kan gaan over één of meerdere domeinen (zie **tabel 3**). Dit geldt ook voor de andere twee niveaus waar informatie verkregen kan worden over één of meerdere domeinen. Het is belangrijk om te kijken naar de relevantie van de informatie die verkregen wordt vanuit de evaluatie. De relevantie van de informatie hangt ook mede samen met het evaluatiemoment. Wanneer er aan het einde van de hulpverlening geëvalueerd wordt door de cliënt, zal zijn feedback nauwelijks meer bruikbaar zijn voor zijn eigen hulpverleningsproces. De professional kan de informatie die hij gekregen heeft van de cliënt niet meer teruggeven en eventueel toepassen bij zijn begeleiding, maar dit wel meenemen bij een andere cliënt.

Tijdens de hulpverlening kan er op drie momenten geëvalueerd worden, namelijk (van Yperen & Veerman (red.), 2008):

- Voormeting: vooraf aan de start van de hulpverlening. De vragen die gesteld kunnen worden aan de cliënt richten zich bijvoorbeeld over de informatieverstrekking over de instelling, de hulpverleningsvorm en wat de verwachtingen zijn van de cliënt.
- Tussentijdse meting: deze meting kan op een willekeurig moment tijdens de hulpverlening gedaan worden. De vragen die gesteld kunnen worden aan de cliënt gaan over bijvoorbeeld de domeinen *inspraak/participatie*, *informatie* of *professionele begeleidershouding* (zie **tabel 3**). Tijdens een tussentijdse meting kan er ook aandacht gegeven worden aan het effect van de hulpverleningsvorm die tot nu toe wordt ervaren door de cliënt.
- Eindmeting: wanneer de hulpverleningsvorm afgerond wordt of wanneer de hulpverlening volledig afgesloten word, kan er een eindmeting plaatsvinden. Tijdens deze eindmeting kan er op alle domeinen

geëvalueerd worden. Daarnaast kan er ook nu aandacht gegeven worden aan het effect van de hulpverleningsvorm. Wat heeft het de cliënt opgeleverd? Welke doelen heeft de cliënt behaald aan het einde van de hulpverlening?

Domein	Specifieke elementen
Instelling	- Duur van de hulpverlening. - Frequentie van de hulpverlening. - Wie heeft de hulpverlening uitgevoerd. - Wat het hulpverleningsaanbod was. - Waar de hulpverlening is aangeboden en uitgevoerd. - Wanneer de hulpverlening heeft plaatsgevonden.
Inspraak/participatie	- Betrokkenheid van cliënt bij de hulpverlening. - Ruimte die de cliënt binnen het hulpverleningsproces. - Of de cliënt mee mag denken ten tijde van de hulpverlening. - Of de cliënt mee mag beslissen ten tijde van de hulpverlening. - De cliënt mag 'mee doen' tijdens de hulpverlening. - De mate waarin de cliënt informatie krijgt (mee weten).
Informatie	- Hoeveelheid informatie die de cliënt krijgt. - De duidelijkheid van de informatie die de cliënt krijgt. - De begrijpelijkheid van de informatie die de cliënt krijgt. - De relevantie van de informatie die de cliënt krijgt. - De bruikbaarheid van de informatie die de cliënt krijgt. - Op welke wijze de cliënt de informatie krijgt (medium).
Professionele Begeleidershouding	- De meerzijdige partijdigheid van de professional. - De transparantie van de professional. - De professional heeft respect voor de cliënt en het gezin. - De professional is positief ingesteld. - De professional is authentiek. - De professional is betrouwbaar.

Tabel 3 Domeinen waar feedback over gevraagd en gegeven kan worden (Callens & de Meersman, 2014).

Nu we beschreven hebben wat het belang is van het evalueren, welke niveaus erbij betrokken zijn en op welke domeinen geëvalueerd kan worden, willen wij nu beschrijven welke methodieken van evalueren bij systeemgerichte hulpverlening er beschreven staan in de literatuur.

6.7 Methodieken

Tijdens ons onderzoek zijn wij tot de ontdekking gekomen dat er niet één specifieke methodiek staat beschreven voor systeemgerichte hulpverlening. Wij richten ons op vijf methodieken die ingezet kunnen worden door professionals en instellingen, voor het evalueren van het hulpverleningsproces bij de cliënt. Voor het beschrijven van de methodieken hebben wij het praktijkboek van Callens en de Meersman (2014) als belangrijke bron gebruikt, omdat zij onderzocht hebben op welke wijze de professional om kan gaan met cliëntenfeedback in de sector jeugdhulp.

Bij het evalueren richten wij ons op twee manieren van evalueren, namelijk (Callens & de Meersman, 2014):

1. Bevraagde en geregistreerde evaluatie.
2. Spontane evaluatie.

Het is goed om het onderscheid te weten tussen beide vormen van evalueren. Bij bevraagde en geregistreerde evaluatie gaat het min of meer over het evalueren op een formele wijze. De instelling gebruikt hiervoor zijn methodieken om op een afgesproken moment te evalueren. De vragen en antwoordsmogelijkheden van de evaluatie liggen min of meer vast, zodat de cliënt de gelegenheid krijgt om de vragen te beantwoorden. De antwoorden die de cliënt geeft op de vragen, worden geregistreerd. In tegenstelling tot bevraagde en geregistreerde evaluatie gebeurt spontane evaluatie veel meer dan wij denken. Een voorbeeld van spontane evaluatie is dat de cliënt tijdens systeemgesprekken al kan aangeven het niet prettig te vinden als de

professional zoveel taken op zich neemt. Bij spontane evaluatie volgen de antwoorden van de cliënt niet op een vooraf geselecteerd aantal vragen en vindt vaak plaats in interactie (dialoog) met de professional.

Nu we weten op welke twee manieren systeemgerichte hulpverlening geëvalueerd kan worden, willen wij ons richten op de methodieken die ingezet kunnen worden bij evalueren. Het past ons om naar alle eerlijkheid te zeggen dat er meer methodieken beschreven staan die vallen onder de categorie 'bevraagde en geregistreerde evaluatie' dan onder de spontane evaluatie.

6.7.1 Methodieken 'bevraagde en geregistreerde evaluatie'

Voor ons literatuuronderzoek hebben wij gezocht naar de wijze waarop de hulpverlening geëvalueerd kan worden. Callens & de Meersman (2014) beschrijven in hun praktijkboek de methodieken die onder deze categorie vallen. De methodieken die zij noemen zijn als volgt:

- A. Meten en registeren.
- B. Vragenlijsten.
- C. Procesmonitoring.

Na het beschrijven van deze methodieken willen wij nog één methodiek onder uw aandacht brengen, namelijk 'Begeleidingsgebonden bronnen'. De reden waarom wij deze niet hebben opgenomen in de bovenstaande opsomming zullen wij onder **6.7.3 Begeleidingsgebonden bronnen** toelichten.

A. Meten en registeren

Om als instelling en professional te willen weten wat het effect is van de hulpverleningsvorm bij de cliënt en het systeem, zal er een meting plaats moeten vinden. Van Yperen (2003) beschrijft het als het '*meetbaar maken van de resultaten van de hulp in de alledaagse praktijk*'. Resultaten die gemeten worden, zijn volgens van Yperen de mate waarin de hulpverleningsdoelen zijn bereikt, de mate waarin de hulpverlening aansluit bij de doelgroep die de instelling voor ogen heeft, de snelheid van de hulp die geboden wordt en de mate waarin betrokkenen tevreden zijn over de hulp.

Het registeren van de uitkomsten van de metingen is voor professionals en instellingen een ondersteuning om besluiten te nemen om bijvoorbeeld de hulpverleningsvorm aan te passen of de kwaliteit te verbeteren. Veerman (1996) schreef halverwege de jaren negentig al in *Kind en adolescent* dat de professionals en instellingen resultaten moeten registeren. Volgens hem levert het registreren gegevens op die ondersteunend kunnen zijn bij het nemen van besluiten tijdens de hulpverlening.

B. Vragenlijsten

Binnen de jeugdzorg wordt er veel gebruik gemaakt van verschillende vragenlijsten voor zowel diagnostiek, om het effect van de hulpverleningsvorm of de tevredenheid van de cliënt over de hulpverlening te meten (Beurskens e.a., 2012). De hoeveelheid vragenlijsten die er beschikbaar zijn binnen de jeugdzorg, geeft al aan dat het een gewaardeerde methodiek is.

Voorbeelden van al bestaande vragenlijsten zijn (Callens & de Meersman, 2014):

- Exit-vragenlijst: deze beoordeeld de cliënttevredenheid aan het einde van hulpverlening.
- C-toets: deze registreert de mening wat de cliënt van de hulpverlening vindt.
- BergOp: onderzoekt het effect van de hulpverleningsvorm binnen de jeugdzorg en het onderwijs.
- Vragenlijsten die instellingen zelf hebben ontwikkeld.

C. Procesmonitoring

Procesmonitoring is een methodiek waarbij de hulpverlening feedbackgestuurd wordt. Cliënten geven ten tijde van de hulpverlening feedback over de hulpverlening. De uitkomsten van procesmonitoring gebruikt de professional om zijn hulpverlening cliëntgericht en praktijkgebaseerd wordt en blijft (Callens & de Meersman, 2014). Stinckens e.a. (2012) hebben onderzoek gedaan naar de plaats van procesmonitoring binnen het hulpverleningsproces. Uit hun onderzoek blijkt dat monitoring een positief effect heeft tijdens de hulpverlening: het verbetert de effectiviteit van de hulpverleningsvorm aanzienlijk.

Voorbeelden van procesmonitoring binnen de jeugdzorg zijn (Callens & de Meersman, 2014):

- Outcome Rating Scale (ORS).

- Child Outcome Rating Scale (CORS) voor kinderen vanaf 7 jaar.
- Session Rating Scale (SRS).
- Child Session Rating Scale (CSRS).

In het kader van ons onderzoek heeft het geen toegevoegde waarden om bovenstaande vormen van procesmonitoring uitgebreid te beschrijven. Mocht u toch geïnteresseerd zijn om meer te lezen over deze vormen van procesmonitoring, dan verwijzen wij u graag naar de website www.scottdmiller.com.

6.7.2 Methodieken Spontane evaluatie

Zoals de naam het al zegt, gebeurt deze manier van evalueren spontaan. Dit houdt in dat de vragen niet vastgelegd zijn met behulp van een standaard vragenlijst of in procesmeting. Na het doen van literatuuronderzoek kunnen wij concluderen dat er niet één standaard methodiek 'Spontane evaluatie' staat beschreven, maar dat dit veelal te maken heeft met de houding van de professional en het belang dat hij hecht aan het krijgen van feedback van zijn cliënten. In de literatuur staan wel methodieken beschreven die gebruikt kunnen worden, namelijk (Callens & de Meersman, 2014):

- A. Diepte-interview.
- B. Groepsfeedback.

A. Het diepte-interview

Een diepte-interview is een manier om meer informatie te krijgen van een cliënt over een bepaald thema. Bij een diepte-interview stelt de professional de cliënt of diens netwerk vragen in een een-op-eensituatie om meer te weten te komen over bijvoorbeeld systeemgerichte hulpverlening (Burns & Bush e.a., 2009). Het voordeel van een diepte-interview is dat de professional samen met de cliënt kan nadenken over hoe mogelijke problemen opgelost kunnen worden. Een diepte-interview kan ook gedaan worden wanneer de professional nog vragen heeft naar aanleiding van een vragenlijst die de cliënt heeft ingevuld (Callens & de Meersman, 2014).

B. Groepsfeedback

Bij groepsfeedback kan er meer thema's besproken worden en kan er ook dieper ingegaan worden op belangrijke thema's, net zoals dat kan bij een diepte-interview. Het voordeel van groepsfeedback is dat cliënt(en) en betrokkenen onderling ook op elkaar kunnen reageren. Het geven van groepsfeedback is een belangrijk groepsproces omdat het helpend kan zijn voor de cliënt en/of betrokkene nieuwe inzichten te geven en elkaar te helpen (Seabury, 2011). Thema's die aan bod kunnen komen tijdens een groepsfeedback (Callens & de Meersman, 2014):

- De professional wil een bepaald aspect van hulpverleningsvorm evalueren met de cliënt en het netwerk.
- De professional koppelt de resultaten terug van bijvoorbeeld een vragenlijst die de cliënt heeft ingevuld. Dit kan bijvoorbeeld een tevredenheidslijst zijn.

5.7.3 Begeleidingsgebonden bronnen

Begeleidingsgebonden bronnen is een andere evaluatiemethodiek dan de hiervoor beschreven methodieken. Onder begeleidingsgebonden bronnen worden gegevens en informatie verstaan die de professional of de instelling verzamelt en verwerkt. Wij willen dit illustreren aan de hand van een casus.

Tom is pedagogisch medewerker op Leefgroep 'Sonnevelt'. Elke week voert hij een mentorgesprek met zijn 15-jarige mentorjongere Ellis. Tom besluit om vandaag eens te vragen hoe Ellis het nu vindt op de groep en wat zij graag anders zou willen zien. Wanneer Tom met Ellis in gesprek gaat, geeft Ellis aan dat het wel oké is op de groep. "Ik weet niet wat er anders moet, het is en blijft toch een gekkengesticht hier. Man, ik durf niet eens mijn vrienden hier uit te nodigen. Ik schaam me naar". Tom vraagt door en wil graag van Ellis weten waar zij zich voor schaamt. "Voor in de tuin staat een mega groot bord met daarop 'Leefgroep Sonnevelt'. Nou sorry hoor, dat hoeft voor mij echt niet. Wat kan iemand nou boeien dat dit 'Leefgroep Sonnevelt' heet. En trouwens, mijn vrienden willen echt niet met die kleuters hier gezien worden. Beetje tikkertje in de tuin spelen. Geef mij maar lekker een hangplek in de tuin, waar we lekker kunnen chillen of zo..". Tom stelt Ellis nog een aantal vragen en rond na een halfuur het gesprek af. Tijdens zijn mentorgesprek heeft hij aantekeningen gemaakt, zodat hij de informatie later kan verwerken in Care-4, het registratieprogramma waarin alle professionals rapporteren. Zijn collega's kunnen teruglezen wat hij besproken heeft met Ellis.

De rapportage van Tom bevat evaluerende informatie van Ellis. Veel gesprekken die professionals voeren met cliënten en betrokkenen worden gerapporteerd. De verslagen die de professionals schrijven met daarin de doelen van de cliënt, is ook een begeleidingsgebonden bron. Vaak staan in deze verslagen op welke wijze de cliënt gewerkt heeft aan de doelen en wat er bereikt is. Veel professionals zullen zich hier niet van bewust zijn, maar dit is toch een manier van evalueren. Ellis uit de hierboven beschreven casus geeft veel informatie. Zo vindt zij dat het grote bord met daarop 'Leefgroep Sonneveld' in de tuin niet hoeft. Ze geeft verder aan zich te schamen voor de jongere kinderen die ook op de leefgroep wonen. Tevens geeft zij aan behoefte te hebben aan hangplek waar zij samen met de andere jongeren of haar vrienden kan 'chillen'. Callens & de Meersman (2014) zeggen dat de cliënt meer gemotiveerd zijn om op zo'n wijze feedback te geven, dan wanneer zij een andere evaluatiemethodiek krijgen. Cliënten hebben tijdens een gesprek meer het gevoel dat er ook echt wat wordt gedaan met hun mening en zij meer invloed hebben op het resultaat.

6.8 Samenvatting deelvraag 1

In het kader van ons onderzoek hebben wij gekozen voor het begrip systeemgerichte hulpverlening. Elk cliënt maakt immers deel uit van een systeem. Als professional wil je samen met de cliënt en de betrokkenen de systeemgerichte hulpverlening evalueren. Evalueren heeft tevens een therapeutische meerwaarde, omdat de cliënt zich betrokken voelt. Evalueren is het achteraf bespreken om ervan te leren. Het evalueren van systeemgerichte hulpverlening kan op drie momenten plaatsvinden: bij de start van de hulpverlening (voormeting), op een willekeurig moment tijdens de hulpverlening (tussentijdse meting) en bij afronding van de hulpverlening (eindmeting). Het moment van evalueren hangt af van de informatie die de professional of instelling wil weten van de cliënt. Bij het evalueren zijn er drie niveaus betrokken: kinderen en ouders (cliënt), professionals en de directie en het management. Op vier domeinen kan er geëvalueerd worden, namelijk: instelling, inspraak/participatie, informatie en de professionele begeleidershouding. Er zijn verschillende methodieken om systeemgerichte hulpverlening te evalueren. Deze worden onderscheiden in de categorieën: bevroagde en geregistreerde evaluatie en spontane evaluatie. 'Meten en registeren', 'Vragenlijsten' en 'Procesmonitoring' zijn bevroagde en geregistreerde methodieken van evalueren. 'Diepte-interview' en 'Groepsfeedback' zijn methodieken die gebruikt worden voor spontane evaluatie van systeemgerichte hulpverlening. Begeleidingsgebonden bronnen bevatten evaluerende informatie van cliënten en het systeem, zonder dat veel professionals en instellingen dit weten. Voorbeelden van begeleidingsgebonden bronnen zijn rapportages en evaluatieverslagen. Daarnaast zijn de instelling en de professional benieuwd naar het effect van de hulpverleningsvorm bij de cliënt en het systeem. Op beleidsniveau is het een eis om het beoogde effect te meten van de hulpverlening. Het monitoren van effecten levert de gemeente informatie op over de kwaliteit van de instellingen. Op deze wijze werken instellingen en de gemeenten aan een effectief jeugdzorgbeleid. Belangrijke elementen bij evalueren van systeemgerichte hulpverlening zijn: het moment van evalueren, de betrokken niveaus van evalueren, de domeinen waarover geëvalueerd kan worden en de methodieken die gebruikt kunnen worden bij evalueren. De keuze voor een evaluatiemethodiek bij systeemgerichte hulpverlening, hangt af van de informatie die de instelling en/of de professional wil weten.



Hoofdstuk 7. Andere (jeugd)zorginstellingen

7.1 Inleiding

Instellingen hechten steeds meer waarde aan de versterking van de eigen kracht van gezinnen en hun sociale netwerk (Sprinkhuizen & Scholte, 2012). In het kader van ons onderzoek vinden wij het relevant te kijken op welke wijze andere jeugdzorginstellingen het Familiennetwerkberaad evalueren. En wat vinden deze instellingen eigenlijk belangrijk in een evaluatie voor het Familiennetwerkberaad? In dit hoofdstuk zullen wij stilstaan bij deelvraag 2: 'Op welke wijze wordt Familiennetwerkberaad geëvalueerd binnen andere jeugdzorginstellingen?'

We hebben een online enquête uitgezet om er zo achter te komen welke instellingen er Familiennetwerkberaad inzetten en hoe zij deze interventie tot nu toe evalueren. Wanneer zij dit niet evalueren hebben wij aan hen de vraag gesteld wat de reden is dat zij dit (nog) niet doen. Daarnaast hebben we de instellingen gevraagd wat zij goed vinden aan de huidige evaluatiemethode en wat zij als verbeterpunten zien. We hebben de e-mail voor de instellingen, met de link naar de enquête, ook gericht aan instellingen die met andere systeemgerichte interventies werken, te denken valt aan Eigen-Kracht of gezinsbegeleiding. Hier hebben we voor gekozen om zo de doelgroep te vergroten en om meer input te krijgen van verscheiden instellingen. Uiteraard hebben we geprobeerd onze e-mail zoveel mogelijk te richten aan instellingen die met het Familiennetwerkberaad werken. De uitwerking van de enquêtes is te vinden in **bijlage K**.

7.2 Respons

In **tabel 4** is te zien dat de respons op onze enquête 34.3%. In een overzicht van 9 studies is berekend dat de digitale (via e-mail of internet) respons gemiddeld 33% is (Nulty, 2007). Wij zijn daarom tevreden met de respons die wij hebben gekregen op onze online enquête. Deze respons hebben wij berekend aan de hand van de uitgezette e-mails en de reactie op de enquête. Buiten deze 34.3% respons om zijn er ook nog instellingen geweest die per e-mail hebben gereageerd, deze e-mails bevatten dan vaak de uitleg waarom zij niet mee konden werken aan ons onderzoek.

	Aantal	Percentage
Benaderde instellingen	35	100 %
Non respons	23	65.7 %
Respons	12	34.3 %

Tabel 4 Enquête instellingen

In **tabel 5** is een overzicht te zien van de instellingen die werken met Familiennetwerkberaad (FNB) of met Eigen-Kracht Conferentie (EKC). Wanneer de instelling nog niet met één van deze twee vormen werkt, staat dit onder het kopje 'Anders' aangegeven en beschreven. De instellingen die onze enquête hebben ingevuld, is ook te zien in **tabel 5**.

Instellingen:	FNB	EKC	Anders
Lijn5 Apeldoorn	X		
Eleos			x (In ontwikkeling met familiecontacten)
SGJ Christelijke Jeugdzorg	X		
Parlan	X		
Eigen-Kracht Centrale		X	
Koraalgroep, locatie Maasveld		X	
Youké	X		
Cordaan thuiszorg			x (Praktische gezinsbegeleiding)
OCK Het Spalier	X		
Stichting Jeugdformaat			x (Jeugd- en Gezinshulp)
Stichting TriviumLindenhof	X		
Pameijer LVB		X	
Aantal in percentage: 100%	50%	25%	25%

Tabel 5 Instellingen die werken met FNB, EKC of een andere vorm.

7.3 Gebruikte evaluatiemethodes

Op de vraag: 'Gebruiken jullie binnen de instelling een evaluatiemethode om het familienetwerkberaad te evalueren?' werd het volgende geantwoord:

	Aantal:	Percentage:
Benaderde instellingen:	12	100%
Wij gebruiken wel een evaluatiemethode:	3	25%
Wij gebruiken geen/nog niet een evaluatiemethode:	9	75%

Uit de gegevens blijkt dat van de 12 instellingen die de enquête hebben ingevuld 75% geen of nog geen evaluatiemethode inzet om het familienetwerkberaad te evalueren.

De meningen waarom dit niet wordt gedaan lopen uit een. Zo geeft een doelgroepspecialist van Koraalgroep locatie Maasveld het volgende aan: *'Eigen kracht conferentie is een nog nieuw begrip binnen Maasveld. Het staat dus nog echt in de kinderschoenen en vergt nog ontwikkeling'*. De coördinator van FNB binnen Stichting TriviumLindenloft geeft aan: *'Wij zijn nog bezig met hoe dit zo efficiënt mogelijk te doen.'*

De drie instellingen die wel een evaluatiemethode inzetten gebruiken de volgende methoden:

1. SGJ Christelijke Jeugdzorg: *'Een korte enquête voor de deelnemers die aanwezig waren bij het FNB en een vragenlijst voor de facilitator'*.
2. Eigen-Kracht Centrale: *'Aan het eind van de conferentie krijgen de deelnemers een enquêteformulier. Zij vullen dit ter plekke in. De vragen betreffen de bevindingen over de voorbereidingen, de coördinator. De regiomanager bespreekt met de coördinator na de conferentie, of na de afronding voordat er een conferentie is geweest hoe het traject is verlopen, wat er goed ging, welke aandachtspunten er zijn'*.
3. Cordaan: *'Een keer in de maand evalueren we de zorg gebeurt ook wel eerder ligt aan de zorgvrager. En zo nodig stellen we het zorgplan bij soms is daar de mantelzorg bij aanwezig'*.

OCK Het Spalier geeft aan wel gebruik te maken van een tevredenheidslijst. *'Maar deze wordt te weinig gebruikt of ingevuld'*. Zij hebben in de enquête daarom aangegeven nog niet het Familienetwerkberaad te evalueren. Daarnaast geeft Parlan aan de hulp wel te evalueren met de Exitvragenlijst (wordt uitgebreid beschreven in deelvraag 3) maar dat zij nog geen specifieke evaluatiemethode hebben ontwikkeld voor het Familienetwerkberaad.

7.3.1 Evaluatie bij Eigen-Kracht Centrale

We hebben alleen van Eigen Kracht Centrale inzicht gekregen in hun evaluatieformulier. We zullen daarom alleen deze kort toelichten. Helaas is het ons niet gelukt inzicht te krijgen in de evaluatiemethodes van SGJ Christelijke Jeugdzorg en Cordaan.

Eigen Kracht Centrale evalueert aan de hand van drie verschillende formulieren. Deze formulieren delen zij het liefst na afloop van de zitting uit, om ze vervolgens weer direct mee te kunnen nemen. Om de anonimiteit te vergroten geven zij hen een enveloppe erbij waar de ingevulde formulieren worden ingedaan en dichtgeplakt. Zo kan de professional deze evaluatielijsten in een gesloten enveloppe afgeven bij de administratie.

In ons bronnenboek zijn deze drie vragenlijsten apart opgenomen in verband met het recht op inzage in bijlage 10. In bijlage 10 is te zien dat deze drie vragenlijsten allemaal voor een aparte doelgroep zijn. Zo is er een losse vragenlijst met vragen voor de minderjarige deelnemers, een vragenlijst voor de volwassenen deelnemers en tot slot een vragenlijst voor de professionele deelnemer.

In de vragenlijsten komen de volgende thema's aanbod: Beleving Eigen-Kracht Conferentie, betrokkenen, rol van Eigen-Kracht coördinator, gemaakte plan, persoonlijke gegevens (leeftijd, sekse, opleidingsniveau, deelname rol). Deze thema's komen in alle drie de vragenlijsten voor, wel verschilt de vraagstelling en het antwoordmogelijkheid. Zo is de vragenlijst voor de minderjarige deelnemer korter dan de andere twee vragenlijsten en de vragen worden in deze vragenlijst makkelijker geformuleerd.

Elke vragenlijst heeft zijn eigen conferentienummer, dit nummer wordt gekoppeld aan de conferentie. Daarnaast begint elke vragenlijst met een korte introductie, waarin wordt uitgelegd dat de vragenlijst is bedoeld voor een onderzoek en dat de gegevens anoniem en vertrouwelijk worden behandeld.

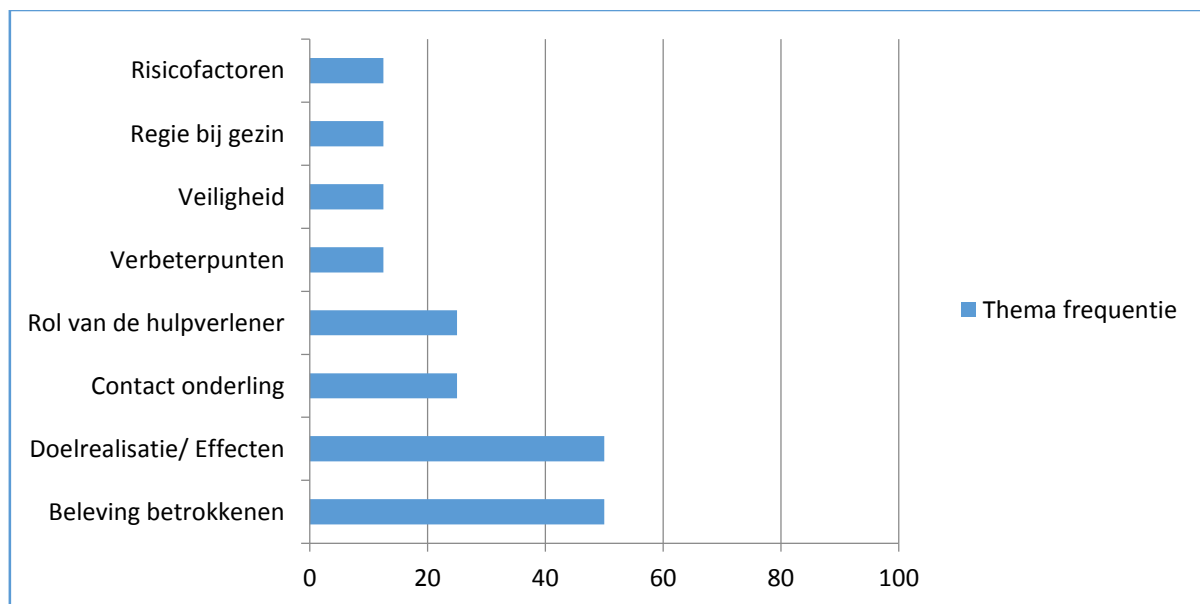
7.4 Evaluatie Familiennetwerkberaad

Zoals in de enquête naar voren komt evalueren nog maar weinig instellingen het Familiennetwerkberaad. Velen geven aan hiervoor nog geen tijd te hebben gehad of dat het familienetwerkberaad binnen de instelling nog een pilot ² is. Uit verschillende mailcontacten over en weer tussen de instellingen en ons blijkt dat veel instellingen geïnteresseerd zijn in ons onderzoek. Zo geeft een professional van TriviumLindehof in haar mail aan: *'Ik zou graag meer weten van jullie onderzoek en de uitkomsten hiervan. De effectmeting van het FNB is namelijk ook bij ons nog een hot-item'*. Eigen- Kracht locatie Eindhoven zei: *'Veel succes want het idee achter jullie onderzoek is mooi.'* Ook uit de bovengenoemde reactie van Koraalgroep locatie Maasveld blijkt dat zij sinds kort pas werken met een Eigen Kracht Conferentie, ook zij zijn nog zoekende naar een goede evaluatiemethode.

7.5 Thema's evaluatie Familiennetwerkberaad/ Eigen-Kracht

In onze enquête hebben we ook stil gestaan bij de vraag: *'Welke thema's vinden jullie dat er terug moet komen in een eventuele evaluatie van een Familiennetwerkberaad/ Eigen-Kracht?'*. Op deze vraag hebben 8 verschillende instellingen een antwoord gegeven. We hebben deze gegevens in **tabel 6** verwerkt.

Zoals in **tabel 6** te zien is, zijn de thema's 'beleving van de betrokkenen' en 'doelrealisatie/ effecten' het meest benoemd in de enquêtes voor de organisaties. Beide thema's zijn door 4 van de 8 (50%) instellingen, die antwoord hebben gegeven op deze vraag, benoemd. Daarop volgend zijn de thema's 'contact onderling' en 'de rol van de hulpverlener' door 2 van de 8 (25%) organisaties benoemd. De andere thema's is slechts door 1 van de 8 instellingen (12,5%) benoemd, deze thema's zijn als volgt: verbeterpunten, veiligheid, regie bij gezin en risicofactoren. In deelvraag 4 zullen we deze punten kort nog even benoemen en zullen we deze resultaten vergelijken met de uitkomsten van de andere interviews en enquêtes die binnen Stek Jeugdhulp zijn gehouden.



Tabel 6 Thema benoemd door instelling in enquête (in percentage)

7.6 Huidige stand van zaken (wetenschappelijk) onderzoek Familiennetwerkberaad

Om te achterhalen wat de huidige stand van zaken zijn met betrekking tot Familiennetwerkberaad, hebben wij via verschillende databanken informatie gezocht. De databanken met zoektermen staan hieronder kort aangegeven:

- Google Scholar: 'familienetwerkberaad', 'evaluatie', 'onderzoek', 'family group conference', 'research', 'evaluate' en 'feedback'.
- NARCIS: 'familienetwerkberaad', 'netwerk', 'sociaal netwerk', 'evalueren', 'onderzoek', 'family group

² Pilot: iets wat als test dient. (Dale, 2014)

conference' en 'evaluate'.

- Social Research Methods Knowledge Base: 'network', 'social', 'family', 'family group conference' en 'evaluate'.
- Sociosite: 'familienetwerkberaad', 'family network' en 'family group conference'.
- Google: 'familienetwerkberaad', 'onderzoek familienetwerkberaad', 'onderzoek evaluatie', 'evalueren', 'cliëntenfeedback', 'wetenschappelijk onderzoek familienetwerkberaad', 'research family group conference' en 'research empowerment family'.

Met behulp van bovenstaande databanken hebben wij verscheidene onderzoeken gevonden die betrekking hebben op Familienetwerkberaad. De wetenschappelijke onderzoeken die uitgevoerd zijn in verschillende landen, zoals Nieuw-Zeeland, Schotland, Canada, Amerika en Zweden, hadden vooral als doel om te weten of Familienetwerkberaad of 'family group conference' een effectieve methodiek is binnen de hulpverlening. In het kader van ons eigen onderzoek waren wij benieuwd of er onderzocht is op welke wijze deze methodiek geëvalueerd kon worden. Hier hebben wij tot dusver nog geen (wetenschappelijk) onderzoek over gevonden. Prof.dr. Wim Slot merkte tijdens het interview op *"Jullie constateren terecht van 'Wij weten geen evaluatiemethode voor Familienetwerkberaad en daar gaan we ons verder op inzoomen.'" (fragment S1.19)*. Ervan uitgaande dat deze professor de nodige kennis over onderzoeken heeft, kunnen wij vaststellen dat er ook daadwerkelijk niets over te vinden is.

Omdat het onmogelijk is alle onderzoeken te benoemen die er gedaan zijn rondom het Familienetwerkberaad, willen wij drie onderzoeken benoemen. De reden dat wij deze drie onderzoeken hebben gekozen om op te nemen in onze scriptie, is omdat we hiermee willen aantonen dat Familienetwerkberaad als (wetenschappelijk) onderzoeksthema internationaal al meer gegevens heeft opgeleverd, dan dat tot nu toe in Nederland is onderzocht. Veel onderzoeken in Nederland over Familienetwerkberaad of 'het sociale netwerk' zijn recent.

- Uit onderzoek dat is uitgevoerd door Weiss, afgerond in 1998, is gebleken dat de meeste theorieën over evalueren gaan over categorieën, patronen, voetafdrukken en/of succesvolle mislukkingen. Dit helpt een theorie te ontwikkelen of een methode werkt, hoe goed het werkt en wanneer het niet werkt. Dit veronderstelt dat evalueren een methode is om Familienetwerkberaad te evalueren (Crampton & Lewis Jackson, 2009).
- In 2010 heeft er een onderzoek plaatsgevonden op welke wijze Nederlandse burgers in staat zijn om bij problemen terug te vallen op hun netwerk. Dit is gemeten onder de bevolking van 18 jaar en ouder. Uit dit onderzoek is gebleken dat ouderen, niet-westerse allochtonen en laagopgeleiden het minst mensen uit hun directe omgeving kennen waarbij zij hulp kunnen verwachten op praktisch, persoonlijk en financieel en politiek gebied (Kloosterman & te Riele, 2012).
- Praktikon (n.d.) beschrijft op haar website dat er momenteel een onderzoek gaande is naar de effectiviteit van Sociale Netwerk Strategieën. Dit onderzoek vindt plaats binnen NIM Maatschappelijk werk en Entréa. De looptijd van het traject is van 1 april 2014 tot en met 1 juni 2015. Binnen dit onderzoek wordt er gekeken naar de uitkomsten vanuit het werken met het Sociale Netwerk op de klachten van de jongere, de eigen kracht, het sociale netwerk en de opvoedingsbelasting. Het onderzoek wordt uitgevoerd bij gezinnen met kinderen in de leeftijd van 8 tot en met 18 jaar.

Voor een overzicht van de huidige stand van zaken met betrekking tot onderzoeken, verwijzen wij u naar **bijlage C**.

In het kader van ons onderzoek hebben wij de website van het Nederlands Jeugdinstituut eens nader onderzocht, om inzicht te krijgen in de meetinstrumenten die zij beschrijven om de hulpverlening bij cliënten te evalueren.

7.7 GGZ Jeugdthermometer

Het NJi (n.d.) omschrijft de GGZ Thermometer als een meetinstrument waarmee (jeugd)zorginstellingen onder cliënten (jeugdigen en ouders) de geboden hulp en de begeleiding kunnen evalueren. De GGZ

Jeugdthermometer meet:

- de waardering van de informatie;
- de waardering van inspraak;

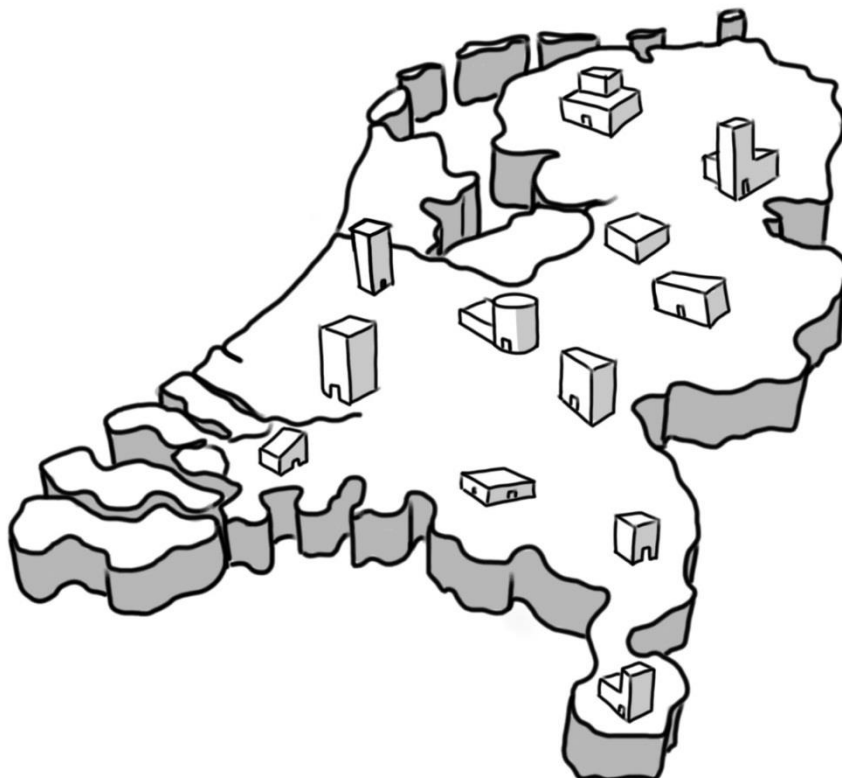
- de waardering van de professional;
- de waardering van het resultaat.

De GGZ Jeugdthermometer is een instrument die gebruikt kan worden binnen het kwaliteitsbeleid van een instelling. De uitkomsten van de GGZ Jeugdthermometer kunnen gebruikt worden binnen de eigen instelling maar ook voor vergelijking tussen andere (jeugd)zorginstellingen. De GGZ Jeugdthermometer geeft een beeld van de tevredenheid van de cliënt (behandelde kind en ouders). Voor meer informatie over de betrouwbaarheid en validiteit verwijzen wij u naar **bijlage O**.

7.8 Samenvatting deelvraag 2

Om op deze deelvraag antwoord te kunnen geven hebben wij in ons onderzoek gebruik gemaakt van enquêtes. Deze enquêtes hebben we de instellingen toegestuurd via het internet, doormiddel van een e-mail met uitleg. De respons op onze enquête was 34,4%. Van deze organisaties werkte 50% met het familienetwerkberaad, 25% met een Eigen-Kracht Conferentie en 25% werkte met een andere vorm van systeemgerichte hulpverlening. We kunnen de conclusie trekken dat veel instellingen (75%), van de instellingen die hebben meegewerkt aan ons onderzoek, het systeemgerichte hulpverleners (nog) niet evalueren. De reden hiervan is per instelling verschillend. Wel zien veel instellingen de meerwaarde hiervan in en zijn ze nu al bezig, of hopen in de toekomst een evaluatiemethodiek te kunnen inzetten om zo te evalueren. De meest voorkomende thema's die de instellingen hebben aangegeven graag in een evaluatie terug te willen zien zijn: De beleving van de betrokkenen, de doelrealisatie/ effecten, en daarop volgend het contact onderling en de rol van de hulpverlener.

Tevens hebben wij, naar aanleiding van de respons en het lage aantal organisaties die werken met een evaluatiemethode voor het Familienetwerkberaad, onderzocht of er wetenschappelijke onderzoeken gedaan zijn naar het evalueren van 'Familienetwerkberaad' of 'Family Group Conference'. Uit ons onderzoek, met behulp van verschillende databanken, is gebleken dat er nog geen onderzoek is gedaan naar de wijze waarop het Familienetwerkberaad geëvalueerd kan worden. Op de website van het NJi hebben wij gezocht naar een meetinstrument om de cliënttevredenheid te meten van jeugdigen en ouders. De GGZ Jeugdthermometer is een meetinstrument dat gebruikt kan worden om de tevredenheid te meten.



Hoofdstuk 8. Huidige evaluatiemethodieken Stek Jeugdhulp

8.1 Inleiding

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag is het belangrijk om te weten op wat voor manier Stek Jeugdhulp de hulp evalueert ten tijde van ons onderzoek. Deelvraag 3 van ons onderzoek is: 'Op welke wijze wordt in het algemeen de hulpverlening van Stek Jeugdhulp geëvalueerd bij betrokkenen?'

Via interviews hebben wij tien professionals gevraagd op welke wijze zij de hulpverlening evalueren bij de cliënt. Uit deze interviews is gebleken dat professionals verschillende vragenlijsten gebruiken tijdens het hulpverleningsproces, namelijk de Exitvragenlijst, de VG&O en de YSR. Ook schrijven de professionals Toekomstplannen voor de jongeren waarin er ook geëvalueerd wordt. In **tabel 7** is een overzicht te zien van de gebruikte vragenlijsten per programma (behandelvorm). Voor het beantwoorden van deelvraag 3 willen wij vooral de Exitvragenlijst en het Toekomstplan beschrijven. De andere vragenlijsten zullen wij kort beschrijven, omdat bij deze vragenlijsten vooral wordt gekeken naar de problemen van de jongere minder naar het evalueren van het hulpverleningsproces in zijn totaliteit.

NB: Niet alle meetinstrumenten die door Stek Jeugdhulp worden gebruikt zullen wij toelichten. Wij bespreken hoofdzakelijk de meetinstrumenten die door behandelgroepen Kameleon en Moordrecht worden gebruikt en de veelvoorkomende meetinstrumenten binnen het ambulante programma.

Programma	Instellingsproduct	Exitvragenlijst	VG&O - versie IG	VG&O	SVL	CBSK/ CBSA	SDQ - ouder	CBCL	YSR	OKIV-R
Ambulante jeugdhulp thuis	IAB, Stekpunt / Vertrektraining	1	1							
Ambulante jeugdhulp school & thuis	Pluschool/ Stekpoint	1	1		0,3 [1]					
Omgang	Omgangsbegeleiding/ Omgangsbemiddeling	1								1
Eigenwijs	Eigenwijs	1				1				
Observatiediagnostiek	Observatiediagnostiek De Vlinder	1								
Trainingen	Trainingen	1								
Gezinstrainingprogramma	GTP	1		1						
Dagbehandeling 0-6 jaar	Dagbehandeling jonge kinderen De Vlinder	1						1		
Dagbehandeling 6-12 jaar	Naschoolse behandeling De Vlinder	1					1			
Kamertraining	KTC Gouda	1							1	
Behandelgroep	Kameleon, Moordrecht, Taling	1							1	
Gezinshuizen	Gezinshuis	1		0,3 [2]				0,3	0,3	
Crisisopvang	Crisisopvanghuis/ Crisisgezinshuis	1								
Crisis ambulant	ASH/ FF	1								
Begeleid wonen	Begeleid wonen	1								
Begeleid wonen	Zorgplek	1								
Jeugdhulp op verwijzing	JOV MH	1								
RAS ambulante programma's	Nazorg MH/ Werken-Leren	1								

Tabel 7 Overzicht Programma's Midden Holland.

Bron: Intranet Stek Jeugdhulp (2013)

Uitleg afkortingen tabel 1: VG&O: Vragenlijst Opvoeding en Gezin, SVL: schoolvragenlijst, CBSK: Competentie Beleving Schaal voor Kinderen, CBCL: Child Behavior Checklist, YSR: Youth Self Report, OKIVR: Ouder Kind Interactie Vragenlijst Revised

8.1.1 Staafdiagrammen

De resultaten van ons onderzoek zullen wij weergeven in verschillende staafdiagrammen. De reden dat wij

gebruik hebben gemaakt van staafdiagrammen is dat we een laag meetniveau hebben. Dit betekent dat we een laag aantal respondenten hebben die meegewerkt hebben aan ons onderzoek. Tevens kan met behulp van de staafdiagram de verhouding tussen de verschillende categorieën beschreven worden (Verhoeven, 2004).

8.2 Exitvragenlijst Jeugdzorg

Zoals te zien is in **tabel 5** wordt de Exitvragenlijst Jeugdzorg bij alle programma's (hulpverleningsvormen) in de regio Midden-Holland door Stek Jeugdhulp gebruikt.

De Exitvragenlijst is bedoeld voor jongeren vanaf 12 jaar en hun ouders. Door middel van deze vragenlijst kunnen jongeren en hun ouders het resultaat van de hulp beoordelen. Stek Jeugdhulp kan hierdoor inzicht krijgen in de door de cliënt en diens ouders beoordeelde resultaat van de hulpverlening. De Exitvragenlijst Jeugdzorg wordt gebruikt in de jeugdzorg om het hulpverleningsproces te evalueren. Na afloop van de hulp wordt deze Exitvragenlijst aan jongeren en ouders gegeven. De lijst wordt gekoppeld aan de jongere (cliënt) en kan om die reden niet anoniem ingevuld worden. Deze lijst kan op vier verschillende wijzen afgenomen worden (NJI, n.d.):

- individuele beantwoording voordat het eindgesprek plaatsvindt met bespreking tijdens het eindgesprek;
- individuele beantwoording met terugzending per post;
- beantwoording tijdens het eindgesprek;
- telefonische afname na afloop van de hulp.

Het invullen van deze vragenlijst neemt ongeveer tien minuten in beslag per. De vragenlijst bestaat uit tien stellingen waarop geantwoord kan worden op een vierpuntsschaal:

- 1= helemaal niet mee eens
- 2= niet mee eens
- 3= wel mee eens
- 4= helemaal mee eens

Na deze tien stellingen kunnen de jongere en de ouders een rapportcijfer geven aan de hulpverlening. Daarna volgen er nog drie open vragen waar de jongere en ouders aan kunnen geven wat zij goed en minder goed vonden aan de hulpverlening en of er nog andere opmerkingen zijn die ze kwijt willen. De vragenlijst bevat een blad waarop een aantal vragen staan over achtergrondkenmerken zoals leeftijd, geslacht, opleiding en datum van invullen.

De scores kunnen berekend worden via een Excelbestand die te downloaden is op de website van Prestatie-indicatoren in de jeugdzorg. De Exitvragenlijst Jeugdzorg levert kwantitatieve gegevens op. Hierdoor kan er op landelijk niveau met elkaar vergeleken worden.

De Exitvragenlijst Jeugdzorg is ontwikkeld in het kader van het plan 'Cliëntenfeedback Bureaus Jeugdzorg 2008' om de tevredenheid van de cliënt over het resultaat te meten (MOgroep/Stichting Alexander, n.d.). Door Stichting Alexander is in opdracht van de MO-groep de Exitvragenlijst ontwikkeld en beschikbaar gesteld voor de jeugdhulpverlening, jeugdreclassering en jeugdbescherming. Er is een Exitvragenlijst handleiding beschikbaar die tevens begeleidende brieven bevat die de instelling kan toevoegen aan de lijst. De instelling heeft zelf de mogelijkheid om de eigen naam in te voeren en het logo toe te voegen.

Binnen Stek Jeugdhulp wordt deze Exitvragenlijst Jeugdzorg aan het einde van de hulpverlening meegegeven aan jongere en ouders. Per professional verschilt het of de Exitvragenlijst nog besproken wordt of dat deze gelijk naar het secretariaat word gestuurd. Het secretariaat voert de gegevens digitaal in, zodat er aan het einde van het jaar een totaaloverzicht gegeven kan worden van de scores naar aanleiding van de lijst.

8.2.1 Ervaringen met betrekking tot de Exitvragenlijst Jeugdzorg

De meningen zijn verdeeld over de Exitvragenlijst. In een interview met een ouder wordt gezegd: *"Ik vond het irritante formuleren op een gegeven moment dacht je; ik hebt het al een keer ingevuld, zo blijf ik gaan"* (fragment 1.35). Een professional van Stek Jeugdhulp van Leefgroep Kameleon vindt dat de Exitvragenlijst vrij globaal is. *"Denk dat die specifiekere gemaakt kan worden en niet alleen bijvoorbeeld 'de hulp van Stek is goed verlopen' maar richting Kameleon meer uitgesplitst kan worden"* (fragment 11.4). Een andere professional van

Stek Jeugdhulp geeft juist aan dat de Exitvragenlijst goed wordt ingevuld: *“De Exitvragenlijst is kort maar krachtig, mede daardoor wordt deze goed ingevuld”* (fragment 10.6). Een professional van Stek Jeugdhulp welke werkzaam is in de ambulante sector vind de Exitvragenlijst niet heel fijn. *“Nou ik merk heel vaak dat mensen er bij mij op terugkomen en moeite hebben met de keuze die ze moeten maken. Helemaal niet mee eens dat is een beetje ingewikkeld of niet aansluitend bij de hulpvorm die ze hebben gehad”* (fragment 7.4). 6 van de 10 professionals geven aan het prettig te vinden dat de lijst kort is, daarnaast geven 3 van de 10 professionals aan dat de Exitvragenlijst niet altijd even goed aansluit bij de jongere.

8.3 Vragenlijst Gezin & Opvoeding

In **tabel 7** is zichtbaar dat de ‘Vragenlijst Gezin & Opvoeding’ voornamelijk gebruikt wordt door de programma’s ‘Ambulante jeugdhulp thuis’, ‘Ambulante jeugdhulp school en thuis’ en bij het ‘Gezinstrainingsprogramma’. De Vragenlijst Gezin en Opvoeding is weinig gericht op het evalueren van het hulpverleningsproces in zijn totaliteit, we zullen daarom deze vragenlijst alleen kernachtig bespreken. Vragenlijst Gezin & Opvoeding is bedoeld voor ouders, stiefouders, adoptieouders of pleegouders van kinderen en jeugdigen in de leeftijd van vier tot en met achttien jaar. De Vragenlijst Gezin & Opvoeding die gebruikt wordt door Stek Jeugdhulp, bestaat uit twee onderdelen:

- Opvoedingsbelasting Vragenlijst (OBVL);
- Verkorte Schaal Opvoedersgedrag (VSOG).

De vragenlijst is nog in ontwikkeling. De steekproef is ook verspreid onder een aantal kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en scholen voor basis en voortgezet onderwijs in Drenthe en Amsterdam en omgeving (Vermulst e.a. , 2011).

8.3.1 Opvoedingsbelasting Vragenlijst (OBVL)

De OBVL is met name gericht op de individuele kenmerken van de ouder in relatie tot de opvoeding en de kwaliteit van de ouder-kind relatie (Vermulst e.a. , 2011).

De 35 items die voorkomen in deze vragenlijst zijn verdeeld over vijf schalen, namelijk (Vermulst e.a. , 2011):

1. Opvoeder-kind relatie: mate waarin de ouder zich gelukkig voelt met het kind en ook van het kind kan genieten.
2. Opvoedingscompetentie: mate waarin de ouder het gevoel heeft te beschikken over genoeg vaardigheden in de opvoeding van hun kind.
3. Depressieve stemmingen: mate waarin de ouder (on)gelukkig is met zichzelf en zijn levensomstandigheden.
4. Rolbespreking: mate waarin de ouderlijke rol als inperking op de eigen vrijheid wordt ervaren en van frustratie pogingen doet om de eigen identiteit te handhaven.
5. Gezondheidsklachten: mate waarin de ouder zich gezond voelt.

8.3.2 Verkorte Schaal Opvoedersgedrag (VSOG)

De VSOG is gebaseerd op eerdere versies van de Schaal voor Opvoedingsgedrag (SOG; Van Leeuwen & Vermulst, 2008). Het doel van de vragenlijst VSOG heeft als doel om inzicht te krijgen op het ouderlijk gedrag die een rol speelt bij de ontwikkeling van probleemgedrag bij een kind. De vragenlijst is geschikt voor ouders van kinderen en jongeren in de leeftijd van vier tot en met achttien jaar.

De 25 vragen van deze lijst zijn verdeeld over vijf vaardigheden van ouders die als meest belangrijk worden beschouwd door Patterson et al. (1992):

1. Ouderlijke betrokkenheid: items over het samen oplossen van problemen met het kind, betrokkenheid en het belonen van gewenst gedrag.
2. Monitoring: items over supervisie bij ouders.
3. Disciplineren: items die gaan over het bijbrengen van regels, normen en waarden.
4. Positieve bekrachtiging: items die gaan over het belonen van gewenst gedrag.
5. Probleem oplossen: items die gaan over het herkennen en oplossen van problemen.

De uitkomsten op de verschillende schalen van de VG&O worden weergegeven in ruwe scores. Er wordt gekeken naar scores voor de betreffende leeftijdsgroep van het kind of de jongere waarvan de ouders het

hebben ingevuld.

8.4 Youth Self Report (YSR)

De YSR is een vragenlijst voor jeugdigen met vragen over hun vaardigheden, hun emotionele problemen en over hun gedragsproblemen. Deze vragenlijst wordt ingezet in de sector 'jeugdzorg' en is bedoeld voor jeugdigen in de leeftijd 11 tot 18 jaar. Het doel van de vragenlijst is om te kijken hoe de visie van de jongeren zelf is op zijn eigen vaardigheden en probleemgedrag. Ook deze vragenlijst is niet zozeer gericht op het evalueren van het hulpverleningsproces, we zullen daarom ook deze lijst alleen kernachtig bespreken.

De vragenlijst is verdeeld in twee delen. Het eerste deel bestaat uit vragen over gedragsproblemen waarbij er vragen gesteld worden over zowel de emotionele problemen als gedragsproblemen van de jeugdigen. Het tweede deel bestaat uit vragen over de vaardigheden van de jeugdigen, zoals sport, hobby's en school.

De afnametijd die voor het afnemen van deze lijst wordt gerekend is gemiddeld 15 tot 20 minuten. Het is de bedoeling dat jeugdigen deze vragenlijst zelf invullen, dit kan op papier maar ook digitaal. Het berekenen van de score en deze interpreteren duurt gemiddeld 10 minuten.

Een voordeel van deze vragenlijst is dat deze in verschillende talen beschikbaar is. Zo kunnen immigranten jeugdigen of niet Nederlands sprekende kinderen de vragenlijst makkelijker invullen. Wel moet de jeugdige minimaal over het leesniveau van groep 8 beschikken om de vragenlijst goed in te kunnen vullen. De betrouwbaarheid en validiteit van de YSR-lijst is volgens COTAN (COTAN, 2014) met goed en voldoende beoordeeld.

8.4.1 Ervaringen met betrekking tot de YSR

Professionals die met deze lijsten werken geven aan dat de vragen en thema's soms wat hard en heftig verwoord kunnen worden. Dit maakt dat het voor jeugdigen soms lastig is om eerlijk een antwoord te geven. Professionals van Stek Jeugdhulp zeggen het volgende over de YSR: *"Ja ik weet dat die YSR-lijst altijd heel veel is"* (fragment 8.5) en *"Ik weet dat het voor jongeren zo is dat ze hier komen, en dan moeten ze hem invullen, en dan gaan ze weg en dan is het van; oh moet ik hem nou weer invullen"* (fragment 8.6). Een andere professional geeft aan: *"Met deze YSR lijst krijgen wij dan grafiekjes en dat bespreken we dan met de jongeren. En eerlijk gezegd heb ik het dan in het mapje van de jongeren gedaan en doe ik er niet heel veel mee, en wat er mee gebeurd zou ik eigenlijk ook niet weten. Dat is voor mij niet echt duidelijk"* (fragment 13.9).

8.5 Standaard Taxatie Ernst Problematiek (STEP)

Ten tijde van ons onderzoek hebben verschillende professionals van Stek Jeugdhulp benoemd dat zij binnenkort gaan werken met de STEP. Deze evaluatiemethode zal binnenkort de YSR-lijst gaan vervangen. Binnen Stek Jeugdhulp zijn ze druk bezig om deze manier van evalueren bij alle professionals te introduceren en uit te leggen.

De volledige naam van de STEP is 'Standaard Taxatie Ernst Problematiek' en is opgesteld door het Nederlands Jeugdinstituut. Het doel van deze lijst is het, op een gestructureerde wijze, taxeren van de ernst van de problematiek bij de jeugdigen van 0 tot 18 jaar. Vanuit de resultaten van deze lijst kan een inschatting gemaakt worden welke zorg passend en haalbaar is in het traject van de jeugdigen binnen de instelling.

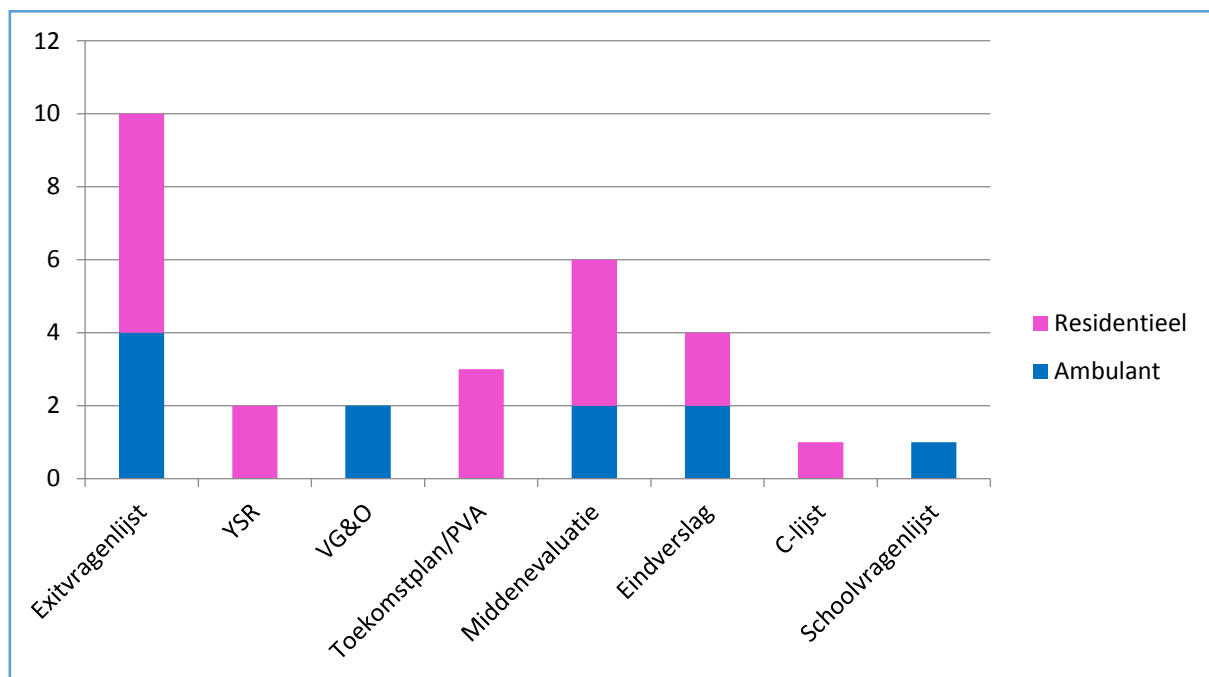
De STEP bestaat uit twee delen namelijk de vier STEP-schalen en het ernstprofiel. Allereerst worden er vijftien vragen gesteld verdeeld over vier schalen. Deze schalen bestaan uit verschillende vlakken waarbij problemen kunnen voorkomen (NJI, 2010). De vier verschillende schalen zijn:

- Functioneren Jeugdigen (6 vragen) – Uit deze 6 vragen valt te beoordelen in welke mate de jeugdigen problemen heeft en de invloed daarvan op het functioneren van de jeugdigen.
- Kwaliteit Omgeving (5 vragen) - Uit deze 5 vragen valt te beoordelen hoe de fysieke en pedagogische omgeving van de jeugdigen is.
- Zwaarte Zorg (3 vragen)- Uit deze vragen valt te beoordelen hoe hoog de zwaarte is van de hulp die geboden moet worden aan de jeugdigen.

- Urgentie Zorg (1 vraag) - Tot slot biedt deze vraag een globaal beeld over de urgentie van de zorg die ingezet gaat worden.

De scores van de vragen worden per schaal opgeteld en overgenomen op een ernstprofiel. Via dit ernstprofiel is snel af te lezen hoe groot de ernst van de problematiek is.

Wanneer de professional ervaring heeft met het inzetten van de STEP, kan deze binnen 10 tot 15 minuten afgenomen worden (Yperen, Berg, & Eijgenraam, 2003). Wanneer er een vervolgafname plaats vindt van de STEP om resultaten te vergelijken moet erop gelet worden dat de speciale vervolgafname ernstprofiel wordt ingevuld. In dit vervolg ernstprofiel is rekening gehouden met het feit dat het invullen van een lange opname bij een tweetal vragen geen invloed heeft op de ernst van de problematiek. Deze ernstprofielen vormen dus een onderdeel van de STEP.



Tabel 8 Gebruikte evaluatielijsten door professionals residentieel welke genoemd zijn tijdens het interview.

8.6 Toekomstplan

Wanneer een jongere geplaatst wordt op Leefgroep Kameleon of Leefgroep Moordrecht, schrijft de mentor van de jongere een Toekomstplan (ook wel bekend als Plan van Aanpak). In **tabel 8** is te zien dat 3 van de 6 professionals uit de residentiële sector het schrijven van het Toekomstplan als evaluatiemethode zien. Volgens Slot & Spanjaard (2009) staan in het Toekomstplan doelen die die betrekking hebben op:

- vaardigheidstekorten van de jongere op het gebied van dagelijks routine of in het uitvoeren van ontwikkelingstaken;
- vaardigheidstekorten en probleemgedrag die op het moment van aanmelden een rol spelen;
- mogelijke psychische stoornissen en cognitieve beperkingen;
- contacten met het netwerk en/of het uitbreiden van het bestaande netwerk.

De doelen die geformuleerd zijn, zijn vaak te groot om in een korte termijn te behalen voor de jongere. De mentor bespreekt samen met de jongere, het team en de gedragswetenschapper welke subdoelen er geformuleerd kunnen worden om zo stapsgewijs te werken aan de doelen. De stappen die ondernomen moeten worden beschrijft de mentor in het Toekomstplan. Na goedkeuring van de betrokkenen is het Toekomstplan definitief.

8.6.1 Drie-maanden evaluatie

Drie maanden na de plaatsing van de jongere vindt de 'drie-maanden evaluatie' plaats (Slot & Spanjaard, 2009).

De mentor voert samen met de betrokkene (ouders en/of (gezins)voogd) een gesprek om de eerste drie maanden te evalueren en mogelijke knelpunten te bespreken. Tijdens dit gesprek worden de ervaringen van betrokkenen gedeeld en wordt er besproken hoe de behandeling van de jongere de komende periode vorm gegeven wordt (Slot & Spanjaard, 2009).

8.6.2 Eindverslag

Wanneer de jongere een periode aan een leerdoel gewerkt heeft en dit doel behaald heeft of door een reden niet behaald heeft, wordt dit beschreven in het eindverslag (Veerman, 2008). Zowel de mentor als de jongere schrijven dit eindverslag. De mentor beschrijft hoe het werken aan het leerdoel is gegaan en welke interventies hij heeft ingezet tijdens de behandeling. De jongere schrijft op zijn beurt hoe hij vindt dat het leerdoel is gegaan en wat de leerwinst is geweest. Met het eindverslag wordt ook het bewust werken aan het leerdoel afgesloten.

Wanneer de jongere definitief de groep verlaat, schrijft de mentor ook een eindverslag. In dit eindverslag beschrijft de mentor de achtergrond van de jongere, op welke wijze er gewerkt is aan de leerdoelen en wat de vorderingen zijn van de jongere en het toekomstperspectief van de jongere. Ook in het definitieve eindverslag is het belangrijk dat de jongere zijn eigen gedeelte schrijft waarin hij verteld wat hij geleerd heeft en wat hij nog wil leren. De mentor sluit het verslag af met wat er in de toekomst nog geleerd kan worden. Het is van belang het eindverslag positief te formuleren en aandacht te geven aan de krachten en competenties van de jongere (Slot & Spanjaard, 2009). De begeleiding van de mentor aan de jongere wordt door professionals niet specifiek beschreven in het eindverslag. Professionals hebben tijdens ons onderzoek aangegeven dat zij wel aan de jongere vragen hoe zij vinden dat het gaat en wat de mentor anders zou kunnen doen een volgende keer.

8.6.3 Ervaringen met het schrijven van Toekomstplan en eindverslag

Een professional van Stek Jeugdhulp in de ambulante sector geeft aan dat zij de vrijheid heeft om de door haar geboden hulp te evalueren met betrokkenen. *‘Ik maak sowieso mijn eigen verslag. Ik laat het advies zien aan de gedragswetenschapper en die geeft daar akkoord voor, maar dat is wel wat ik samen met cliënten heb bedacht. Want dat vind ik belangrijk, om het samen te doen met hen. Dat het niet alleen mijn woorden zijn. Het liefst laat ik ze het zelf ook schrijven maar dat gaat niet altijd. Maar ik probeer wel zoveel mogelijk op te schrijven van wat zij vinden. Dus ik evalueer met mijn cliënten op papier in het eindverslag. Dat is hoe wij het doen’* (fragment 7.10). Een professional van Stek Jeugdhulp Leefgroep Kameleon zegt het volgende over het schrijven van deze verslagen: *‘We hebben ook nog een tussenevaluatie op de groep. We hebben een startgesprek en we hebben ook na drie maanden een drie-maandenevaluatie. Dan moeten we een Plan van Aanpak schrijven en dan komt er weer een evaluatie Plan van Aanpak. En die momenten zijn ook momenten waarop je bespreekt ‘Hoe gaat het tot nu toe? Hoe gaan we verder? En wat is het perspectief?’* (fragment 8.9). De ervaringen die de professionals hebben met het schrijven van het Toekomstplan, tussenevaluaties en eindverslagen komt positiever over, daar geen één professional zich hierover negatief heeft uitgesproken.

8.7 Samenvatting deelvraag 3

Bij deelvraag 2 in **tabel 7** is terug te zien dat Stek Jeugdhulp met veel verschillende evaluatielijsten werkt. Deze evaluatielijsten worden ook voor een groot deel genoemd door professionals in de interviews. Het opvallende aan deze evaluatielijsten is dat het merendeel (YSR, STEP, VG&O, C-lijst en de Schoolvragenlijst) gericht is op het geven van inzicht van de problematiek van de jongere. Het evalueren van het hulpverleningsproces komt in deze evaluatielijsten niet naar voren. In de Exitvragenlijst en in het Toekomstplan komt dit onderdeel meer op de voorgrond. In de Exitvragenlijst is er een mogelijkheid de hulpverlening die Stek Jeugdhulp een cijfer te geven en worden er open vragen gesteld rondom het proces. Kijkend naar de methodieken die Callens & de Meersman (2014) noemen, gebruikt Stek Jeugdhulp naast de lijsten ook het schrijven van het Toekomstplan als evaluatiemethode. Daarnaast geven de professionals van Stek Jeugdhulp aan in de gesprekken het hulpverleningsproces en de relatie mentor- jongere wel te bespreken en dit koppelen zij ook terug aan het team. Het Familienetwerkberaad heeft in de bestaande evaluatielijsten nog geen plaats gekregen.

Hoofdstuk 9. Belangrijke elementen Stek Jeugdhulp

9.1 Inleiding

In dit hoofdstuk willen beschrijven wij de onderzoeksresultaten naar aanleiding van deelvraag 4: 'Wat vindt de instelling, de cliënt en het netwerk belangrijk bij het evalueren van het Familienetwerkberaad?' Voor het beantwoorden van deelvraag 4 hebben wij tijdens ons onderzoek gebruik gemaakt van verschillende methodieken om te weten wat de instelling, de professionals, de cliënt en het netwerk belangrijk vinden bij het evalueren van het Familienetwerkberaad. Om te weten wat de instelling belangrijk vindt, hebben wij gebruikgemaakt van verschillende interne documenten. Wij hebben 4 jongeren gevraagd een online enquête in te vullen en de 12 professionals, 3 ouders en de betrokkene hebben wij geïnterviewd. De percentages en resultaten die naar aanleiding van ons onderzoek hier beschreven worden, geven alleen hun mening weer. De percentages en resultaten zeggen om die reden niets over de gehele doelgroep van professionals, jongeren en ouders en betrokkenen binnen Stek Jeugdhulp en andere organisaties.

Wij zullen eerst samenvattend beschrijven wat Stek Jeugdhulp als instelling belangrijk vindt. Daarna beschrijven we de uitkomsten van ons onderzoek over de volgende thema's:

- inhoud.
- uitstraling.
- meetmoment.
- top 3 positieve elementen van huidige evaluatielijsten.
- meerwaarde van evalueren.

Een aantal van onze resultaten zijn verwerkt in een staafdiagram³. Tot slot willen wij nog kort verwijzen naar de uitwerking van deelvraag 2, waar wij beschreven hebben hoe andere (jeugd)zorginstellingen het Familienetwerkberaad evalueren.

9.2 Stek Jeugdhulp

Voor ons onderzoek naar wat de instelling belangrijk vindt bij het evalueren van het familienetwerkberaad, hebben wij allereerst gekeken naar de visie van Stek Jeugdhulp. De visie van Stek Jeugdhulp staat voor hulp die helpt, dat betekent dat de hulp inzichtelijk en efficiënt is (Stek Jeugdhulp, n.d.). Dit wil Stek Jeugdhulp bereiken door goed naar de cliënten te luisteren, hen te informeren en actief met hen samen te werken. Stek Jeugdhulp heeft een folder voor de professionals, genaamd *Stek Profiel* (n.d.) waarin dit ook staat beschreven. Daarin staat ook dat de professional in dialoog met de cliënt de hulpverlening ondersteunt, begeleidt en behandelt. De vragen en mogelijkheden van de cliënt staan centraal, en om daarbij de gevoelens en behoefte van de cliënt te erkennen en open te staan voor non-verbale signalen. Stek Jeugdhulp vindt het belangrijk dat de professionals feedback vragen en verantwoordelijkheid nemen om het eigen leerproces te sturen. Stek Jeugdhulp begeleidt, ondersteunt en behandelt. De programma's van Stek Jeugdhulp zijn deskundig, efficiënt en controleerbaar. Dit betekent dat Stek Jeugdhulp het Familienetwerkberaad, net als bij alle andere aangeboden programma's, deskundig en efficiënt uitvoert. Verder moet het Familienetwerkberaad ook controleerbaar zijn, wat wil aangeven dat Stek Jeugdhulp feitelijke gegevens heeft. Om deze feitelijke gegevens te verzamelen, zal Stek Jeugdhulp het Familienetwerkberaad moeten evalueren.

9.2.1 De Rode Draden

Vanuit de visie van Stek Jeugdhulp vormen drie theorieën de Rode Draden (2010) van de geboden hulp, namelijk systeemgericht werken, competentiegericht werken en oplossingsgericht werken. Nieuwe professionals die betrokken zijn bij de directe hulpverlening worden aan het begin van hun indiensttreding opgeleid in deze drie theorieën. Elke professional ontvangt zijn eigen reader waarin deze theorieën worden

³ Zie uitleg voor staafdiagrammen *Hoofdstuk 8* van ons onderzoeksverslag.

beschreven. Tijdens de Rode Draden-training worden de bestaande interventies binnen Stek Jeugdhulp besproken.

Stek Jeugdhulp beschrijft systeemgericht werken als wijze van werken waarbij het systeem het uitgangspunt is. Voor het werken met gezinnen betekent dit dat de professional de situatie probeert te begrijpen door te kijken naar de onderlinge samenhang van de gezinsleden en niet vanuit het individu.

Bij competentiegericht werken vindt Stek Jeugdhulp het belangrijk dat de professionals kijken naar de vaardigheden die de cliënt bezit of kenmerkend zijn voor de leeftijdsfase waarin hij zit. Een cliënt is competent wanneer hij de taken kan vervullen die hoort bij de leeftijd. Opvoeding is een ontwikkeltaak die veel aandacht krijgt bij het vergroten van de competentie van ouders. Bij competentiegericht werken is het belangrijk om aan te sluiten bij de cliënt en hem ook te activeren. Ouders moeten leren gebruik te maken van de eigen kracht maar ook van de mogelijkheden van het kind.

Oplossingsgericht werken verwacht van de professionals dat hij doelgericht is, aansluit bij de vraag van de cliënt en de capaciteiten die de cliënt heeft om het probleem op te lossen inzichtelijk te maken. Positivisme is het belangrijkste kenmerk van oplossingsgericht werken.

Bij het lezen van deze reader valt op dat er geen werkwijze beschreven staat als het gaat om 'sociale netwerken' of 'Familienetwerkberaad'. Na het grondig lezen van de reader is ons opgevallen dat er geen aandacht wordt besteed aan het evalueren met de cliënt.

9.2.2 Competentieprofiel Pedagogisch Medewerker B

Een pedagogisch medewerker B is veelal werkzaam binnen de residentiële sector. Alle professionals op Leefgroep Kameleon en Leefgroep Moordrecht zijn hbo-opgeleide pedagogisch medewerkers. Stek Jeugdhulp verwacht van de pedagogisch medewerkers dat zij in staat zijn om het Familienetwerkberaad te begeleiden ten tijde van de hulpverlening. Stek Jeugdhulp heeft een competentieprofiel opgesteld voor pedagogische professionals B (n.d.) waarin staat dat de professional in staat is de situatie, de belangen en de behoefte van de cliënt te herkennen. Daarnaast de wens van de cliënt onderzoekt, de cliënt voldoende ruimte geeft om zijn verhaal te doen. De professional staat open voor suggesties en ideeën, werkt mee aan veranderingen en verbeteringen die invloed hebben op de eigen werkomgeving. En tot slot reflecteert de professional op gemaakte fouten en vraagt hulp bij het vertalen naar nieuw gedrag.

Stek Jeugdhulp vindt het belangrijk om bij een methode, in dit geval Familienetwerkberaad, dat er concreet aangegeven wordt wat het te verwachten effect is. Voor de effectmeting zijn binnen Stek Jeugdhulp de volgende vier prestatie-indicatoren⁴ relevant:

1. Doelrealisatie: in hoeverre de cliënt het doel heeft behaald, welke is vastgelegd aan het begin van de hulpverlening.
2. Reden beëindiging: de reden van beëindiging van de zorg door Stek Jeugdhulp of door de cliënt.
3. Cliënttevredenheid: de tevredenheid van de cliënt over het algemeen en specifiek over de resultaten van de hulp van Stek Jeugdhulp.
4. Mate van afname problematiek: de mate waarin de ernst van de problematiek is afgenomen bij de beëindiging van de hulp.

⁴ Een prestatie-indicator: een meetlat die de prestatie van personen of instellingen in beeld brengt. De meetlat moet een goede indicatie geven van de te leveren hulpverleningsvorm (prestatie). Prestatie-indicatoren moeten zodanig gekozen zijn, dat instellingen kunnen aansturen om hun hulpverleningsvormen te verbeteren (Jeugdzorg Nederland, 2011). Op de website van Jeugdzorg Nederland zijn alle tien prestatie-indicatoren voor de gehele jeugdzorg te vinden.

9.2.3 HKZ Harmonisatiemodel

Op de website van Stek Jeugdhulp staat het keurmerk, zoals afgebeeld in **afbeelding 1**. HKZ staat voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. HKZ-certificering is een kwaliteitscriteria in de Jeugdzorg.

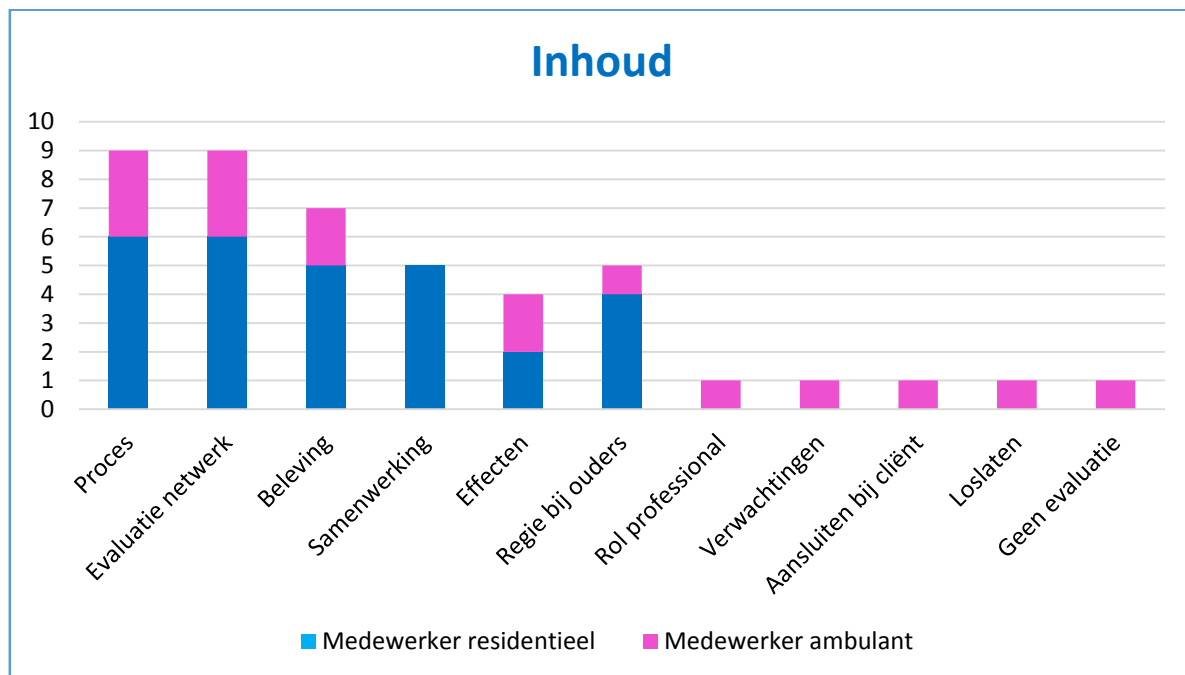


In het HKZ Harmonisatiemodel is 'kwaliteit' een belangrijk begrip. Onder anderen staan in verschillende rubrieken dat het van belang is om de hulpverlening te evalueren, het verzamelen van feedback om de hulpverlening aan de cliënt bij te stellen en om de hulpverlening te verbeteren. Het evalueren van het Familienetwerkberaad draagt bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de hulpverlening van Stek Jeugdhulp. Het HKZ-certificaat geeft aan dat Stek Jeugdhulp door een onafhankelijke en erkende organisatie is onderzocht en voldoet aan de eisen.

Het HKZ Harmonisatiemodel maakt onderscheid tussen het primaire proces (werkterrein van de professional) en secundaire processen (vooral het werkterrein van management). Onder het primaire proces wordt de vraag van de cliënt tot de evaluatie en nazorg van de hulpverlening verstaan. Hoe beter de afstemming tussen de professional en het management, des te meer kwalitatieve werkzaamheden er plaatsvinden. Kwalitatieve werkzaamheden komt ten goede aan een goed resultaat van de hulpverlening (Gerris & Engels (red.), 2009).

9.3 Inhoud

Tijdens ons onderzoek hebben we met behulp van interviews aan professionals gevraagd wat zij belangrijke thema's vinden in een evaluatiemethode specifiek voor het evalueren van een Familienetwerkberaad. Naar aanleiding van het analyseren van deze interviews zijn de volgende thema's, welke beschreven zijn in **tabel 9**, naar voren gekomen. In deze tabel is ook af te lezen hoe vaak deze thema's zijn benoemd door verscheiden professionals.



Tabel 9 Uitkomsten interviews op onderdeel 'Inhoud'. N = 10 en # = 11⁵

9.3.1 Professionals

Zoals u kunt aflezen in **tabel 9** vinden 9 van de 10 (90%) professionals het belangrijk om bij het evalueren stil te staan bij het doorlopen van het procent van de cliënt. Daarnaast vindt 7 van de 10 (70%) professionals het

⁵ N staat voor het aantal respondenten. # staat voor het aantal gegeven antwoorden.

belangrijk dat er aandacht wordt besteed aan de beleving van de cliënt. Van de geïnterviewde professionals wil 5 van de 10 (50%) weten hoe de samenwerking is verlopen tussen het gezin en het netwerk tijdens het Familienetwerkberaad. Op de vraag of het netwerk ook betrokken moet worden in een eventuele evaluatie geeft 9 van de 10 (90%) professionals aan dit belangrijk te vinden. De overige thema's die met een langere frequentie zijn benoemd door de professionals zijn;

- de effecten, zoals: wat heeft het Familienetwerkberaad opgeleverd?
- regie bij ouders
- rol van hulpverlening tijdens het proces
- verwachtingen
- is er aangesloten bij de cliënt
- in hoeverre heeft de hulpverlener het gezin los gelaten
- 1 professional gaf aan het Familienetwerkberaad niet te willen evalueren. Haar redenatie hiervoor was dat zij vond dat wanneer het Familienetwerkberaad was gelukt, dat het dan niet meerwaarde heeft te evalueren. Deze professional heeft geen uitspraak gedaan over het evalueren na een minder goed verlopen Familienetwerkberaad.

9.3.2 Jongeren

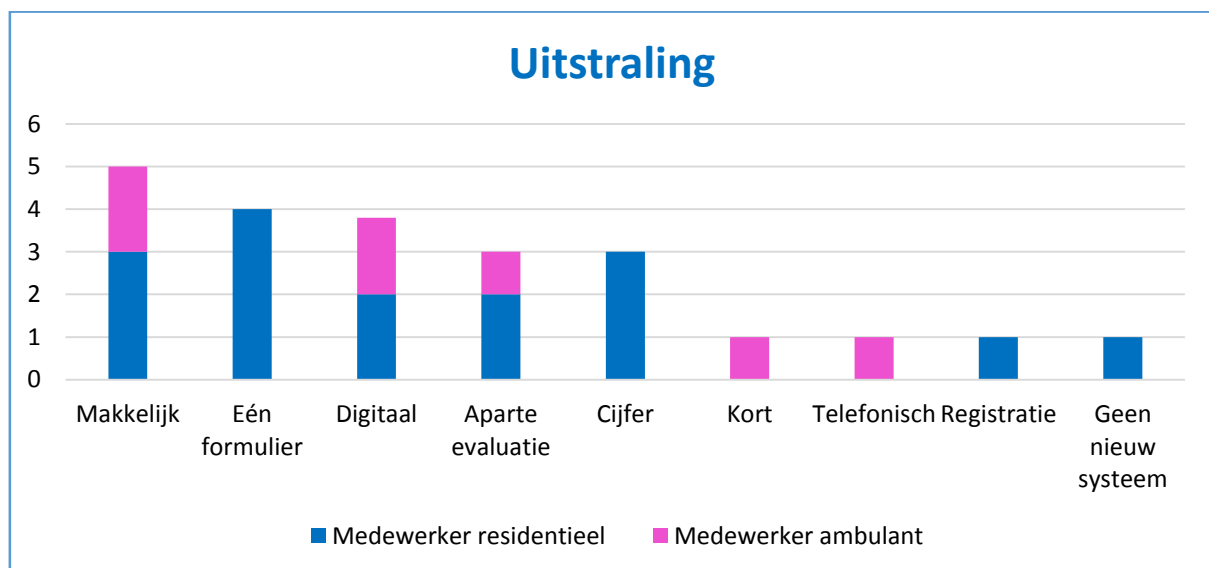
Ten tijde van ons onderzoek hebben wij aan de jongeren gevraagd wat zij belangrijk vinden om terug te zien in een evaluatie van een Familienetwerkberaad. De jongeren geven geen concrete informatie over de inhoud van een eventuele evaluatie.

9.3.3 Ouders en betrokkene

De ouders en de betrokkene geven aan het belangrijk te vinden dat er bij het evalueren aandacht gegeven wordt aan het effect van een Familienetwerkberaad en dat zij de professionals feedback kunnen geven. Ouders gaven als aanvulling dat zij het belangrijk vinden om aan te kunnen geven hoe zij het Familienetwerkberaad beleeft (ervaren) hebben en wat zij van de nazorg vinden van Stek Jeugdhulp. Daarnaast zijn zij van mening dat betrokkenen ook een evaluatielijst moeten invullen.

9.4 Uitstraling

Wij hebben professionals, ouders, betrokkene en jongeren gevraagd hoe een evaluatiemethode voor het Familienetwerkberaad eruit moet zien. In **tabel 10** staat weergegeven wat professionals belangrijk vinden als het gaat om de uitstraling. Hierbij hebben wij gebruikgemaakt van een aantal voorbeeldlijsten, welke opgenomen zijn in ons digitaal bronnenboek bijlage 4. De reden dat wij gebruik hebben gemaakt van deze lijsten, is dat wij concreet te weten konden komen wat professionals, ouders en betrokkene belangrijke elementen vinden als het om de uitstraling gaat.



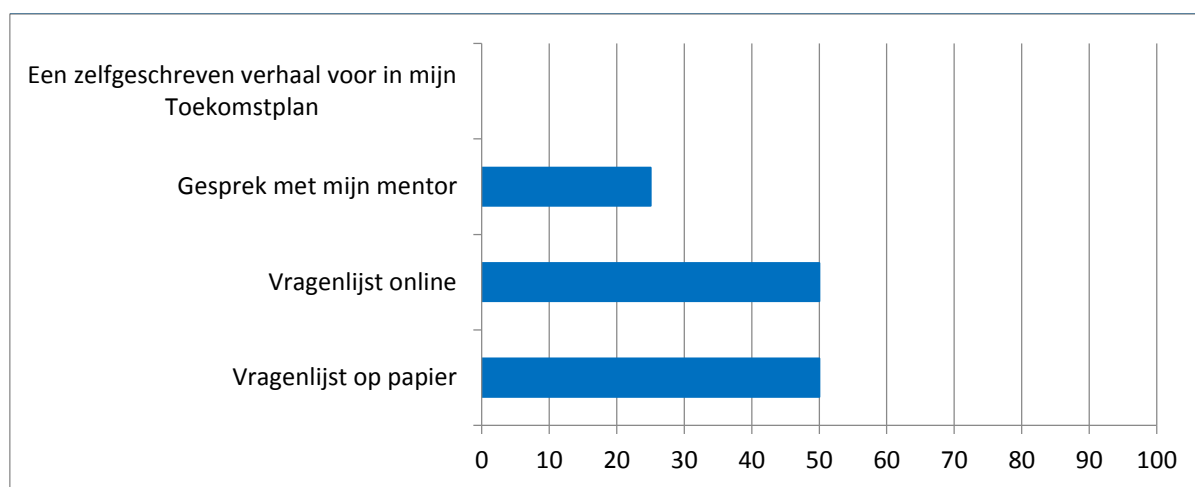
Tabel 10 Uitkomsten interviews op onderdeel 'Uitstraling'. N = 10 en # = 9

9.4.1 Professionals

In **tabel 10** zijn de uitkomsten te zien op de vraag: hoe moet een evaluatie er voor jou uitzien (uitstraling)? De evaluatielijst moet volgens 5 van de 10 professionals (50%) vooral makkelijk zijn, hierbij doelen zij op de woordkeuze en op de antwoordmogelijkheden. In totaal geven 4 van de 10 (40%) professionals aan dat er geen onderscheid gemaakt moet worden tussen het formulier van de jongere en het formulier voor de ouders. Van de professionals geeft 3 van de 10 (30%) aan wel graag een aparte evaluatie voor jongere en ouders te willen. Ook geven 4 van de 10 (40%) professionals aan voorkeur te hebben voor een lijst die digitaal ingevuld te worden. Tevens geven 3 van de 10 (30%) professionals aan het prettig te vinden wanneer de cliënt de ruimte heeft om een cijfer te geven aan de totale hulpverlening.

9.4.2 Jongeren

Via een online enquête hebben we deze vraag als volgt aan de jongeren gesteld: Als het Familienetwerkberaad geëvalueerd zou worden met mij, doe ik dat het liefst via?



Tabel 11 Uitkomsten enquête ingevuld door jongeren (in percentages). N = 4 en # = 5

Zoals u hierboven in **tabel 11** kunt aflezen geven jongeren de voorkeur aan een vragenlijst. Voor de jongeren maakt het niet uit of deze vragenlijst op papier dan wel digitaal door hen ingevuld moet worden. Van de jongeren geeft 1 op de 4 aan voorkeur te hebben om het Familienetwerkberaad te evalueren in een gesprek met de mentor.

9.4.2 Ouders en betrokkene

Ouders en betrokkene vinden het belangrijk dat de evaluatiemethodiek vooral eenvoudig moet zijn. Tevens geven ouders aan dat de mogelijke vragenlijst overzichtelijk moet zijn en dat zij een eindcijfer kunnen geven over het hulpverleningsproces.

9.4.3 Artikel uit vaktijdschrift

Tijdens ons onderzoek zijn wij een artikel tegengekomen van een professional van Stek Jeugdhulp, namelijk Philip Marres⁶. In zijn artikel schrijft Marres (2013) dat het schrijven van een verslag een middel is om samen met de cliënt en betrokkenen de het gesprek aan te gaan wat zij nou werkelijk vinden van de hulpverlening en van de manier waarop het nu gaat. Deze manier van rapporteren wordt ingezet bij het gezinstrainingsprogramma van Stek Jeugdhulp. Hij zegt het volgende over deze manier van werken: “Een meerwaarde voor de organisatie en de hulpverlener is dat er meer tijd aan de cliënt besteed wordt. Zo wordt er efficiënt en methodisch met kostbare tijd omgegaan. In ongeveer 80% van de gezinnen schrijven we samen de rapportage, ook bij gezinnen waar het kind uit huis wordt geplaatst. (...) Door tijdsdruk en taalbarrière lukt het gezamenlijk schrijven soms niet”. Philip Marres beschrijft zijn visie over het ‘samen schrijven’ van

⁶ Het volledige artikel van Philip Marres kunt u vinden als bijlage B

rapportages. De professional schrijft samen een verslag met het gezin. De meerwaarde volgens hem van het samen schrijven is dat de professional hiermee het dialoog aangaat. De cliënt en het gezin wordt betrokken en medeverantwoordelijk gemaakt voor het schrijven van eigen rapportages. Een conclusie kunnen wij hieruit nog niet trekken, maar opmerkelijk is het wel dat deze manier van werken wel wordt toegepast bij gezinstrainingsprogramma binnen Stek Jeugdhulp, maar dat deze manier van samen reflecteren/evalueren hoe het afgelopen periode is gegaan en dit te verwerken in een rapportage zelden tot nooit voorkomt in de residentiële sector. Dit merken wij op naar aanleiding van de vraag op welke wijze de professionals reflecteren. Geen één professional binnen de residentiële sector geeft aan samen met zijn cliënt een rapportage te schrijven.

9.5 Meetmoment

Wij hebben, met name bij professionals, gevraagd op welk moment er geëvalueerd moet worden. Deze informatie achten wij van belang, zodat wij meer inzicht krijgen op welk moment ten tijde van het proces er geëvalueerd kan worden.

9.5.1 Professionals

Naar aanleiding van onze onderzoek op welk moment er geëvalueerd moet worden, vindt 2 van de 10 (20%) geïnterviewde professionals dat er een tussen- en nameting moet plaatsvinden. Verder vindt 1 op de 10 (10%) professionals dat het evalueren plaats moet vinden na de avond waarop het Familienetwerkberaad is georganiseerd. Volgens 1 op de 10 (10%) professionals moet er per 3 maanden een evaluatie plaatsvinden. En tot slot vindt 1 op de 10 (10%) professionals dat er een evaluatie na een half jaar pas moet plaatsvinden om zo kijken of het familienetwerkberaad stand heeft gehouden. 5 van de 10 (50%) professionals heeft tijdens ons onderzoek geen specifiek meetmoment genoemd.

9.5.2 Ouders, jongeren en betrokkene

Ouders en jongere hebben tijdens ons onderzoek geen uitspraak gedaan over een evaluatiemoment tijdens of na het familienetwerkberaad. De betrokkene, die zelf uitgenodigd is om deel te nemen aan een Familienetwerkberaad van een jongere, geeft aan na een half jaar te willen evalueren. Zij ziet hier een meerwaarde in voor de professionals van Stek Jeugdhulp (zie fragment 9.15 en 9.16).

9.6 Top 3 positieve elementen huidige evaluatielijsten volgens professionals

Binnen ons onderzoek hebben wij aan de professionals binnen Stek Jeugdhulp gevraagd wat zij positieve elementen vinden binnen de huidige evaluatielijsten. Op basis van de uitkomsten hebben wij een top 3 samengesteld van de elementen met de hoogste frequentie.

1. De huidige evaluatielijsten worden door 5 van de 10 (50%) professionals omschreven als **bondig**.
2. 4 van de 10 (40%) professionals vindt de huidige evaluatielijsten **valide**.
3. Van de 10 professionals geven er 3 (30%) aan de evaluatielijsten als **positief** te ervaren.

Voor ons onderzoek vinden wij het van belang om te weten welke 3 positieve elementen professionals kunnen benoemen van de huidige evaluatielijsten binnen Stek Jeugdhulp. De reden hiervoor is omdat wij tijdens ons onderzoek te horen hebben gekregen wat vooral anders moet bij een evaluatielijst voor het Familienetwerkberaad. De evaluatiemethode voor het Familienetwerkberaad moet vooral als positief ervaren worden door de professionals, aangezien zij de evaluatielijsten in ontvangst nemen en de gegevens verwerken. Een ander belangrijk element is de meerwaarde van evalueren volgens professionals. Bij deelvraag 1 hebben wij beschreven wat het belang is van evalueren volgens de literatuur. Maar wat is volgens de professional zelf de meerwaarde van evalueren?

9.6.1 Meerwaarde evaluatie volgens professionals

Tijdens ons onderzoek hebben we aan de professionals gevraagd wat zij de meerwaarde vinden van evalueren. We hebben ervoor gekozen deze uitkomsten op te splitsen in residentieel en ambulant. De reden hiervoor is dat de professionals vanuit de ambulante sector aangeven geen meerwaarde te zien in het evalueren, dit in tegenstelling van de professionals vanuit de residentiële sector. In totaal geven 3 van de 4 ondervraagde professionals uit de ambulante sector aan geen meerwaarde te zien in het evalueren. Eén van de redenen die zij noemen is dat het evalueren vooral iets is wat moet maar dat het niet bijdraagt aan het verbeteren van hun eigen handelen. De overige ambulante professional geeft aan alleen de meerwaarde voor de instelling zelf te

zien in het evalueren. Van de ondervraagde professionals uit de residentiële sector zien 5 van de 6 (83%) dat het evalueren wel een meerwaarde heeft omdat de cliënt via deze wijze feedback kan geven over het hulpverleningsproces. Daarbij geven 3 van de 6 (50%) professionals uit de residentiële sector aan dat het evalueren vooral een bevestiging is van hun gevoel over of het Familienetwerkberaad goed is gegaan ja of nee. Van de professionals uit de residentiële sector vinden 3 van de 6 (50%) het evalueren een meerwaarde zodat wij inzicht krijgen in de beleving van de cliënt tijdens de hulpverlening.

Uit ons onderzoek is gebleken dat er een groot verschil zichtbaar is tussen de ondervraagde professionals uit de residentiële sector en professionals uit de ambulante sector. Vanwege onze afbakening omtrent het evalueren van het Familienetwerkberaad hebben wij geen verder onderzoek gedaan om dit verschil tussen de sectoren te onderzoeken.

Jongeren, ouders en betrokkene doen geen duidelijke uitspraak over de meerwaarde van het evalueren van het Familienetwerkberaad. Ouders gaven wel aan het prettig te vinden als de professional aan hen vraagt hoe zij de hulpverlening vonden.

9.7 Andere instellingen

In deelvraag 2 hebben we uitgebreid beschreven wat andere instellingen, die werken met een systeemgerichte manier van hulpverlenen, aangeven als belangrijke thema's binnen een evaluatie voor een familienetwerkberaad. De meest genoemde inhoudelijke thema's waren: Beleving van de betrokkenen, doelrealisatie/effecten, contact onderling en de rol van de hulpverlener.

Als wij deze thema's vergelijken met de thema's die de professionals van Stek Jeugdhulp noemen, dan zijn er overeenkomsten. Zo noemen zowel de professionals van Stek Jeugdhulp als de andere instellingen de thema's:

- beleving;
- effecten;
- de rol van de hulpverlener.

Dit zijn thema's die zowel Stek Jeugdhulp als de instellingen die onze vragenlijst ingevuld hebben, belangrijk vinden bij het evalueren van een familienetwerkberaad of bij een 'Eigen Kracht'-conferentie. Het contact onderling wordt minder 'belangrijk' gezien binnen Stek Jeugdhulp.

Als we de evaluatie van Eigen Kracht- Centrale hiernaast leggen komen hierin ook dezelfde thema's naar boven. In deze evaluatie komen namelijk ook de thema's beleving, rol van de coördinator en het gemaakte plan aan bod. Deze thema's zijn te vergelijken met de hierboven genoemde thema's die uit onze interviews en enquêtes zijn gekomen.

9.8 Samenvatting deelvraag 4

De visie van Stek Jeugdhulp staat voor 'hulp die helpt'. Stek Jeugdhulp verwacht van de professionals dat zij werken volgens de Rode Draden, namelijk: systeemgericht, competentiegericht en oplossingsgericht. In de reader van de Rode Draden wordt er niets geschreven over het inzetten van sociale netwerken dan wel het Familienetwerkberaad. Tevens wordt er in de reader van de Rode Draden geen aandacht besteedt aan het evalueren van de hulpverlening. Daarnaast bezit Stek Jeugdhulp een HKZ-certificaat, dat inhoudt dat zij voldoen aan bepaalde vooraf vastgestelde kwaliteitscriteria. In één van deze criteria staan onder andere dat het van belang is om de hulpverlening te evalueren, het verzamelen van feedback om de hulpverlening aan de cliënt bij te stellen en om de hulpverlening te verbeteren. Stek Jeugdhulp heeft met dit certificaat dus aan dat zij dit ook daadwerkelijk doen.

Stek Jeugdhulp vindt het belangrijk om bij een methode, in dit geval het Familienetwerkberaad, te weten wat het te verwachten effect is. Om het effect te meten, heeft Stek Jeugdhulp vier prestatie-indicatoren: doelrealisatie, reden beëindiging, cliënttevredenheid en mate van afname problematiek.

Met behulp van interviews en enquêtes hebben wij onderzocht wat jongeren, ouders, betrokkene en professionals belangrijk vinden bij het evalueren van het Familienetwerkberaad. De drie belangrijkste inhoudelijke elementen die door professionals genoemd worden, zijn: proces, evaluatie bij het netwerk en beleving. Voor ouders en betrokkene zijn dit het effect van familienetwerkberaad, het geven van feedback aan de professional en hun beleving. De jongeren gaven hierover geen concrete informatie. De drie belangrijkste

elementen betreffende de uitstraling, noemen professionals dat de evaluatie vooral makkelijk moet zijn, één formulier voor jongeren en ouders en dat het digitaal moet zijn. Ouders en betrokkene vinden het belangrijk dat de evaluatie eenvoudig, overzichtelijk is en dat zij een eindcijfer kunnen geven over het hulpverleningsproces. Jongeren geven vooral de voorkeur aan een vragenlijst, deze mag volgens hen zowel digitaal als op papier. Van de geïnterviewde professionals geeft 2 van de 10 (20%) aan een tussen- en nameting als prettig te ervaren. Andere mogelijke evaluatiemomenten die door professionals genoemd worden zijn: na de avond waarop het Familienetwerkberaad is georganiseerd, per drie maanden een evaluatie en na een halfjaar. Ouders en jongeren hebben geen uitspraak hierover gedaan tijdens ons onderzoek. De betrokkene geeft aan na een halfjaar te willen evalueren.

De top 3 positieve elementen van de huidige evaluatielijsten volgens professionals zijn: bondig, valide en positief. Op de vraag wat volgens de professionals de meerwaarde is van evalueren, geeft 75% van de ondervraagde professionals uit de ambulante sector aan geen meerwaarde te zien in het evalueren van de hulpverlening. Daarentegen vindt 83% van de ondervraagde professionals uit de residentiële sector dat evalueren een meerwaarde heeft omdat de cliënt op deze wijze feedback kan geven over het hulpverleningsproces.

Andere instellingen, die meegewerkt hebben aan onze enquête, geven de thema's 'beleving', 'effecten' en 'contact onderling' terug te willen zien in een evaluatiemethode voor systeemgerichte hulpverlening zoals het familienetwerkberaad.



Hoofdstuk 10. Conclusie en discussie

10.1 Conclusie

Aan het einde van dit onderzoek willen wij een antwoord geven op onze hoofdvraag en een conclusie trekken over het door ons gehouden onderzoek. De hoofdvraag van ons onderzoek is: 'Op welke wijze kan Stek Jeugdhulp in de regio Midden-Holland het Familienetwerkberaad evalueren?' Om antwoord te kunnen geven op deze hoofdvraag, hebben wij de volgende vier deelvragen geformuleerd:

- **Deelvraag 1:** Uit welke elementen bestaat een evaluatie die gebruikt kan worden bij het evalueren van systeemgerichte hulpverlening volgens de literatuur?
- **Deelvraag 2:** Op welke wijze wordt Familienetwerkberaad geëvalueerd binnen andere jeugdzorginstellingen?
- **Deelvraag 3:** Op welke wijze wordt in het algemeen de hulpverlening van Stek Jeugdhulp geëvalueerd bij betrokkenen?
- **Deelvraag 4:** Wat vindt de instelling, de cliënt en het netwerk belangrijk bij het evalueren van het Familienetwerkberaad?

Tijdens ons onderzoek hebben wij geprobeerd zo goed mogelijk antwoord te geven op bovengenoemde deelvragen. Naar aanleiding van onze onderzoeksgegevens trekken wij onderstaande conclusies. Wij hebben ervoor gekozen om dit in een verhalende vorm te doen, daarbij besteden wij aandacht aan alle vier de deelvragen. Wij eindigen onze conclusie met een antwoord op onze hoofdvraag.

Binnen de residentiële en ambulante sector in regio Midden-Holland wordt door Stek Jeugdhulp het Familienetwerkberaad tot op heden nog niet geëvalueerd. Uit deelvraag 3 is gebleken dat Stek Jeugdhulp verschillende lijsten inzet tijdens de hulpverlening ter ondersteuning voor de diagnostiek van de problematiek. De Exitvragenlijst wordt door cliënten ingevuld. Cliënten kunnen evalueren over de hulpverlening die zij hebben gekregen van Stek Jeugdhulp in zijn totaliteit. De Exitvragenlijst is binnen Stek Jeugdhulp de enige evaluatielijst die door cliënten ingevuld wordt.

Om het belang van het evalueren van het Familienetwerkberaad onder de aandacht te brengen van de professionals, is het belangrijk dat Stek Jeugdhulp duidelijk maakt wat de reden is van het evalueren. Dit houdt in dat Stek Jeugdhulp allereerst een eenduidige visie ontwikkelt over het belang van evalueren.

Naar aanleiding van deelvraag 1 concluderen wij dat het evalueren van het Familienetwerkberaad niet alleen Stek Jeugdhulp informatie oplevert, maar het levert ook de professional informatie op wat het effect is van het Familienetwerkberaad en in hoeverre deze hulpverleningsvorm aansluit bij de cliënt. Het is belangrijk dat Stek Jeugdhulp beschrijft en inzichtelijk maakt voor professionals en cliënten wat er wordt verstaan onder het evalueren van het Familienetwerkberaad en op welke wijze er geëvalueerd kan worden. Het evalueren van het Familienetwerkberaad biedt cliënten de mogelijkheid aan om feedback te geven over het Familienetwerkberaad, de rol van de professional en het beoogde effect. Ouders gaven als aanvulling dat zij het belangrijk vinden om aan professionals terug te geven hoe zij het Familienetwerkberaad ervaren hebben en hoe zij vinden dat de nazorg geregeld is. Vanuit deelvraag 4 concluderen wij dat Stek Jeugdhulp van de professional verwacht dat hij open staat voor de feedback van de cliënt en ook daadwerkelijk wat doet met de gegeven feedback. De professionals moeten bekendgemaakt worden met de evaluatiemethoden voor het Familienetwerkberaad en op welke wijze de professionals de dialoog aan kunnen gaan over de uitkomsten van de evaluatie met cliënten en betrokkenen. De wijze van bekendmaking kan door dit op te nemen in 'De Rode Draden', het intranet en de teamvergaderingen. Dit vormt een goede basis voor het evalueren van het Familienetwerkberaad.

Binnen Stek Jeugdhulp moet er een professional aangewezen worden als aanspreekpunt of FNB-coördinator die weet welke professionals ervaring hebben met het Familienetwerkberaad en zorgt voor de informatievoorziening onder de professionals en richting de cliënten en betrokkenen. Vanuit deelvraag 4 is ook gebleken dat de ouders en betrokkene mondeling op de hoogte zijn gebracht van het Familienetwerkberaad. Ter ondersteuning van de informatie rondom het Familienetwerkberaad, kan de informatiefolder 'Familienetwerkberaad' (zie **bijlage B**) verstrekt worden.

Naar aanleiding van ons onderzoek hebben 12 (jeugd)zorginstellingen meegewerkt aan onze enquête. Uit ons onderzoek is gebleken dat 10 van de 12 instellingen geen evaluatiemethode hebben voor het Familienetwerkberaad. Wij hebben met behulp van verschillende databanken onderzocht of er internationaal onderzoek is gedaan naar de wijze waarop het Familienetwerkberaad geëvalueerd kan worden. Wij kunnen concluderen dat de onderzoeken die gedaan zijn vooral gaan over de effectiviteit van het Familienetwerkberaad en niet over de wijze waarop dit geëvalueerd kan worden.

Tot slot concluderen wij dat bovengenoemden randvoorwaarden zijn voor Stek Jeugdhulp om het Familienetwerkberaad te kunnen evalueren bij cliënten en betrokkenen. De literatuur beschrijft helder welke niveaus er betrokken zijn bij het evalueren, op welke domeinen er geëvalueerd kan worden en op welke momenten de evaluatie kan plaatsvinden. Dit kan door middel van bevraagde en geregistreerde evaluatiemethodieken, spontane evaluatiemethodieken en begeleidingsgebonden bronnen. De door ons aanbevolen en aangepaste GGZ Jeugdthermometer voor het Familienetwerkberaad, zoals deze is bijgevoegd in **bijlage A**, kan ingezet worden om het Familienetwerkberaad te evalueren. Wij bevelen deze evaluatiemethode aan omdat deze het meest aansluit bij de behoeften van professionals, cliënten en betrokkene van Stek Jeugdhulp. Doordat wij de GGZ Jeugdthermometer ook digitaal hebben gemaakt, kan de evaluatie op een effectieve wijze afgenomen worden. Wij zijn van mening dat het gebruik van deze evaluatiemethode het aanknopingspunt is voor professionals om de dialoog aan te gaan met cliënten en betrokkenen.

10.2 Discussie

In deze discussie willen we stilstaan bij de onderzoeksresultaten en de verklaring hiervan. Tevens willen we stilstaan bij de vraag in hoeverre we goed antwoord kunnen geven op onze hoofdvraag door middel van ons onderzoek. Daarnaast willen we ook aandacht besteden aan de kwaliteit van ons onderzoek. Zo kunnen we de gegevens op de juiste manier interpreteren en relativeren waar nodig.

Relevantie

De relevantie betreft de vraag of ons onderzoek heeft bijgedragen aan de oplossingen voor maatschappelijk of praktisch probleem. Het onderzoek is vooral gericht op de praktische relevantie binnen Stek Jeugdhulp. Om die reden sluit onze onderzoeksvraag aan bij de beroepspraktijk. Met de resultaten uit ons onderzoek kan Stek Jeugdhulp de kwaliteit van het Familienetwerkberaad evalueren, verbeteren en registreren. Vooral na 1 januari 2015 wordt het registreren van beoogde effecten belangrijk. Als (jeugd)zorginstelling moet je de gemeente overtuigen dat de zorg die jij levert ook echt resultaat oplevert. Daarbij wordt er van de professional verwacht dat hij zijn hulpverlening evalueert bij cliënt en betrokkenen. De professional kan met de gegeven feedback zijn eigen handelen verbeteren en zo bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van de hulpverlening.

Onderzoeksproduct

Naar aanleiding van ons onderzoek hebben wij twee onderzoeksproducten ontwikkeld, namelijk de Cliënttevredenheidsthermometer Familienetwerkberaad en de informatiefolder 'Familienetwerkberaad'.

Het product dat wij ontwikkelt hebben naar aanleiding van ons onderzoek is gebaseerd op de GGZ Jeugdthermometer. Over deze Cliënttevredenheidsthermometer is nog weinig wetenschappelijk onderzoek gedaan. Dit betekent dat Stek Jeugdhulp een proefperiode moet vaststellen waarin deze Cliënttevredenheidsthermometer getoetst en geëvalueerd wordt bij cliënten, betrokkenen en professionals. De GGZ Cliënttevredenheidsthermometer hebben wij aangepast aan het Familienetwerkberaad. Zo kan Stek Jeugdhulp specifiek het Familienetwerkberaad evalueren. Omdat veel professionals tijdens ons onderzoek aangaven voorkeur te hebben voor een digitale evaluatielijst, hebben wij deze evaluatielijst ook digitaal gemaakt. Met dit onderzoeksproduct hopen wij dat de professionals van Stek Jeugdhulp het Familienetwerkberaad kan evalueren.

De informatiefolder is gebaseerd op de al bestaande informatiefolders van de programma's binnen Stek Jeugdhulp. De folder is bekeken door een medewerker van het Centraal Bureau en beschikbaar gesteld voor onze eindpresentatie.

Verwachtingen

Aan het begin van ons onderzoek waren wij in de veronderstelling dat wij een evaluatiemethode zouden ontwikkelen. Dit werd ook deels verwacht door onze opdrachtgever. Na het gesprek met prof.dr. Wim Slot werd ons snel duidelijk dat het ontwikkelen van een evaluatiemethode een onderzoek is dat een aantal jaar duurt. Als snel werd ons in het gesprek met de opdrachtgever duidelijk dat wij onderzoek zouden doen naar de wijze waarop Stek Jeugdhulp mogelijk het Familienetwerkberaad kan evalueren.

Kijkend naar het Familienetwerkberaad hadden wij verwacht dat de werkwijze specifiek voor een Familienetwerkberaad duidelijk was beschreven op het intranet van Stek Jeugdhulp, dan wel in folders van de instelling. Daarnaast hadden wij verwacht dat deze werkwijze goed geïmplementeerd zou zijn bij de professionals waardoor er één lijn zou zijn over de uitvoering van een Familienetwerkberaad. Door ons onderzoek zijn wij tot de conclusie gekomen dat dit binnen Stek Jeugdhulp niet het geval is. Doordat er weinig informatie beschikbaar is over de werkwijze en de vormgeving van het Familienetwerkberaad komt het voor dat de professionals binnen Stek Jeugdhulp het Familienetwerkberaad op hun eigen wijze vormgeven. De meningen over wat een Familienetwerkberaad is, verschillen onder de professionals van Stek Jeugdhulp. Wij hadden verwacht dat het Familienetwerkberaad net zo geïmplementeerd was onder de ambulante professionals als dat nu plaatsvindt onder de professionals in de residentiële sector.

Wij vinden het opmerkelijk dat er in zo'n grote instelling als Stek Jeugdhulp op deze wijze hulp gegeven wordt aan cliënten. Opvallend vinden wij ook dat Stek Jeugdhulp ook niets heeft beschreven over het Familienetwerkberaad. Het inzetten van het netwerk is vandaag de dag belangrijk en moet je dat als professional ook kunnen. We waren zeer verrast dat professionals aan hebben gegeven informatie te missen, maar dat dit niet bekend is bij de directie. De directie en de sectormanager hebben ons niet kunnen vertellen wie er verantwoordelijk of het aanspreekpunt is van het Familienetwerkberaad. Wij waren vooraf in de veronderstelling dat dit binnen Stek Jeugdhulp beter geregeld zou zijn.

Verder hadden wij verwacht dat er op internationaal niveau onderzoek was gedaan naar de wijze waarop het Familienetwerkberaad geëvalueerd kan worden. Voor zover wij dit hebben kunnen vaststellen, is dit niet het geval. De internationale onderzoeken gaan veelal over de effecten van het inzetten van het netwerk tijdens de hulpverlening.

Beperkingen

Tijdens ons onderzoek hebben wij ook met een aantal beperkingen te maken gehad. Zo is het systeemgericht werken met het Familienetwerkberaad binnen Nederland al een bekend begrip, alleen wordt deze werkwijze pas enkele jaren ingezet binnen de hulpverlening. Dit brengt met zich mee dat er weinig wetenschappelijk onderzoek gedaan is naar de effectiviteit hiervan, dan wel naar een methode om dit systeemgericht werken te evalueren. Dit brengt met zich mee dat er weinig literatuur te vinden is over evaluatiemethodieken rondom het Familienetwerkberaad. Wanneer we internationaal naar de literatuur kijken blijkt ook hieruit dat er nog maar weinig wetenschappelijk onderzoek is verricht naar de evaluatie van een Familienetwerkberaad. Bij het doen van literatuuronderzoek hebben wij ons gericht op 'systeemgerichte hulpverlening' om meer informatie te verzamelen. Voor ons literatuuronderzoek hebben wij het boek van Callens & de Meersman (2014) als belangrijke bron gebruikt. Met behulp van literatuuronderzoek hebben wij aanvullende informatie verzameld over het belang van evalueren. Onze reden was om zo de betrouwbaarheid van de informatie te toetsen. Bij het doen van literatuuronderzoek zijn wij door verschillende bronnen verwezen naar dezelfde auteurs, zoals T van Yperen, W Slot, J W Veerman, en M Geurts. Dit werd alleen beschreven vanuit het oogpunt van de gehele hulpverlening en niet vanuit het systeemgericht hulpverleners of het Familienetwerkberaad. Wij kunnen om die reden niet beschrijven welke methode het beste gebruikt kan worden bij het Familienetwerkberaad.

Tijdens ons onderzoek hebben 12 instellingen meegewerkt aan onze enquête. Deze zijn verspreid onder andere (jeugdzorg)instellingen en jongeren. Helaas was de respons onder de (jeugd)zorginstellingen minder hoog dan wij verwacht hadden. We hebben vervolgens de respons proberen te vergroten door een herhaal e-mail te versturen, die leverde enkele nieuwe respons op. Ondanks de lage respons hebben wij bruikbare informatie verzameld voor ons onderzoek. Met deze informatie hebben wij antwoord kunnen geven op deelvraag 2. Om

een hogere respons te krijgen op onze enquête, hadden wij online een enquête uitgezet. De e-mail die wij verstuurd hadden naar de (jeugd)zorginstellingen, waren vaak gericht aan een algemeen e-mailadres en niet persoonsgericht. Dit had als nadeel dat wij afhankelijk waren van de persoon die de e-mail ontving en of diegene de e-mail naar de juiste persoon doorstuurde. Daarbij is ons medegedeeld dat na intern overleg niet alle instellingen bereid waren mee te doen aan ons onderzoek. De conclusies die wij getrokken hebben bij deelvraag 2 zeggen alleen wat over de (jeugd)zorginstellingen die meegewerkt hebben aan ons onderzoek. Onze onderzoeksgegevens zeggen niets over de andere (jeugd)zorginstellingen in Nederland. Het is onhaalbaar om alle (jeugd)zorginstellingen te betrekken bij ons onderzoek in zo'n kort tijdsbestek.

In de interviews die zijn afgenomen bij de professionals hebben we de vraag gesteld hoe zij de hulp evalueren binnen Stek Jeugdhulp. Uit deze vragen kwamen veel verscheidene antwoorden, waarbij maar één evaluatielijst door alle professionals werd benoemd: de Exitvragenlijst. Deze resultaten laten zien dat elke professional zijn eigen manier van evalueren heeft, een aanleiding hiervan kan zijn dat professionals verschillende interventies en methodieken gebruiken zoals; Family First, Ambulante spoed hulp, Eigenwijs. Door de vele verschillende antwoorden hebben wij de keuze gemaakt alleen de evaluatielijsten uit te werken die met de grootste frequentie zijn benoemd door de professionals.

Een nadeel is dat wij tijdens ons onderzoek maar weinig ouders en betrokkenen uit het netwerk hebben geïnterviewd. De geïnterviewden zijn betrokken bij de residentiële sector. Doordat wij maar weinig ouders en betrokkenen hebben benaderd voor ons onderzoek kunnen we hierover alleen een globaal beeld schetsen (populatievaliditeit). Voor het interviewen van ouders en betrokkenen waren wij afhankelijk van de professionals. Op korte termijn was het onmogelijk om afspraken te maken met ouders en betrokkenen. We kunnen hierdoor niet zeggen of hun mening generaliserend is voor de ouders en betrokkenen die wij niet hebben geïnterviewd. De genoemde percentages in ons onderzoek zegt alleen wat over onze respondenten.

Voor ons onderzoek hebben wij ook weinig jongeren benaderd. De genoemde uitkomsten van ons onderzoek berust alleen op deze vier jongeren en zijn niet leidend voor de andere jongeren die onder behandeling zijn bij Stek Jeugdhulp. De enquête onder de jongeren heeft ons weinig informatie opgeleverd voor het beantwoorden van onze hoofdvraag. Achteraf gezien hadden wij er beter aan gedaan om andere vragen te stellen aan de jongeren. De vragen die wij nu gesteld hebben gingen veelal over hoe zij het proces van Familienetwerkberaad ervaren en minder wat zij belangrijk vinden bij evalueren. Tijdens ons onderzoek hebben wij ervaren dat het lastig is om jongeren te motiveren om mee te werken aan ons onderzoek, daar zij zelf niet het nut van inzagen. Voor de jongeren die vooral vanuit de ambulante sector te maken krijgen met het Familienetwerkberaad waren wij afhankelijk van John Geul of van de professionals uit die sector. Het is niet gelukt om in contact te komen met deze jongeren.

Om te achterhalen wat Stek Jeugdhulp belangrijk vindt bij het evalueren van het Familienetwerkberaad, hebben wij gebruikgemaakt van interne documenten welke gepubliceerd worden op het intranet. Daarbij hebben wij onderzocht wat de visie van Stek Jeugdhulp is, wat de HKZ-certificatie inhield en wat Stek Jeugdhulp van haar professionals verwacht. De informatie die wij hierover verzameld hebben, was al door Stek Jeugdhulp beschreven. Wij hebben deze informatie opgenomen in ons onderzoek voor het beantwoorden van deelvraag 4. Een beperking tijdens ons onderzoek naar bronnen op Intranet, was dat er geen gegevens te vinden waren over het Familienetwerkberaad zelf.

Betrouwbaarheid en validiteit

Terugkijkend naar de vraag of ons onderzoek betrouwbaar en geldig is kunnen we concluderen dat wij met onze resultaten een goed antwoord kunnen geven op onze leidende hoofdvraag. We hebben tijdens ons onderzoek verschillende onderzoeksmethoden (triangulatie) gebruikt, en daarbij verschillende doelgroepen benaderd. Met behulp van meerdere onderzoeksmethoden hebben wij overeenkomende gegevens verzameld van dezelfde professionals. Zo hebben professionals een vragenlijst ingevuld, waren aanwezig bij het groepsinterview en zijn daarnaast nog individueel geïnterviewd. Het verzamelen van informatie op verschillende wijzen heeft de betrouwbaarheid van de verzamelde gegevens vergroot.

Tijdens ons onderzoek hebben wij kritisch gekeken naar de antwoorden die de respondenten gegeven hebben. De reden hiervoor is dat Annelies werkzaam is binnen Stek Jeugdhulp. Dit zou voor betrokkenen een factor kunnen zijn die invloed heeft op hun antwoorden, mogelijk zouden ouders en betrokkene hierdoor een sociaal gewenst antwoord kunnen geven. Wij hebben hierop ingespeeld door aan de geïnterviewde professionals, ouders en betrokkene uit te leggen dat ons onderzoek en hun antwoorden geen invloed zullen hebben op hun verdere hulpverleningsproces binnen Stek Jeugdhulp.

De interviews die wij afgenomen hebben bij ouders, betrokkene en professionals, hebben wij opgenomen om zo de betrouwbaarheid van ons onderzoek te vergroten. Daarbij hebben wij benoemd dat de informatie die gegeven wordt, met name van ouders, betrokkene en jongeren, anoniem weergegeven worden. Dit heeft naar onze mening geen afbreuk gedaan aan de betrouwbaarheid en validiteit van ons onderzoek. De opgenomen interviews hebben wij volledig uitgeschreven, gefragmenteerd, geanalyseerd, geïnterpreteerd en voorzien van labels, thema's en kernthema's. Door de interviews volledig te schrijven hebben wij de betrouwbaarheid vergroot. Door de interviews met elkaar te vergelijken hebben wij gekeken naar uitspraken die valide waren voor ons onderzoek. Deze hebben wij verwerkt in ons onderzoek.



Hoofdstuk 11. Evaluatie, aanbevelingen en suggesties

11.1 Evaluatie

Tijdens ons onderzoek hebben wij kennisgemaakt met het doen van kwalitatief onderzoek binnen de jeugdzorg. Wij willen op kritische wijze terugblikken op dit onderzoek. Daarbij zullen wij op kritische wijze reflecteren op onze eigen rol als onderzoeker, het onderzoeksproces, de gebruikte onderzoeksmethoden, de interpretatie van onze onderzoeksresultaten en het eindproduct.

Onze rol als onderzoeker

Op het moment van ons onderzoek was Annelies werkzaam binnen Stek Jeugdhulp als invalkracht. Dit had als voordeel dat de respons aan de kant van de professionals binnen de residentiële sector groot was, met name van Leefgroep de Kameleon. Zij waren allen bereid om mee te werken aan het onderzoek. Daarnaast kon Annelies via het interne berichtensysteem de professionals informeren over het groepsinterview dat wij zouden houden. De bekendheid van Annelies heeft naar onze mening bijgedragen aan een grote betrokkenheid rondom dit thema. Zo had Annelies ook via haar eigen account toegang tot Care-4 en het Intranet, wat maakte dat het zoeken naar interne documenten makkelijker werd. Daarnaast had Annelies ook kennis van het Familienetwerkberaad en de methodieken waarmee Stek Jeugdhulp werkt. Tevens heeft Annelies het wel als lastig ervaren om haar eigen collega's te interviewen. In hoeverre de collega's van Annelies in staat waren om betrouwbare antwoorden te geven, hebben wij getoetst door het afnemen van interviews te verdelen. Hieruit hebben wij geconcludeerd dat de bekendheid van Annelies bij de professionals niet heeft geleid tot onbruikbare gegevens. In tegenstelling tot Annelies was Lydia minder op de hoogte van het Familienetwerkberaad en de gebruikte systemen binnen Stek Jeugdhulp. Dit had als voordeel dat zij in staat was om op een objectieve wijze de interviews te houden. Tijdens ons onderzoek hebben wij dit als een prettige werkwijze ervaren. Annelies voorzag Lydia in de gegevens vanuit Stek Jeugdhulp die nodig waren voor het onderzoek, daar Lydia in staat was om Annelies kritische vragen te stellen. Beide hebben wij veel ervaring opgedaan in onze rol als onderzoeker. We hebben geleerd om met verschillende onderzoeksmethoden informatie te verzamelen en te analyseren. Daarnaast hebben wij kennis opgedaan over het Familienetwerkberaad en het belang van evalueren binnen de hulpverlening. De samenwerking hebben wij beide als positief ervaren.

De betrokkenheid van John Geul, onze praktijkbegeleider, hebben wij als positief ervaren. Hij was in staat om professionals en ouders te motiveren om mee te werken aan ons onderzoek. De betrokkenheid van de professionals vanuit de ambulante sector was minder. Daarbij werkte mee dat het onmogelijk was om een gezamenlijk moment te organiseren met alle professionals van de ambulante sector. Dit was wel mogelijk binnen de residentiële sector tijdens teamvergaderingen. Doordat Annelies de teamleidster kent van Leefgroep Kameleon en Leefgroep Moordrecht was het regelen van een groepsinterview geen probleem. Wat door ons als belemmerend werd ervaren, was dat wij van John Geul afhankelijk waren voor het regelen van interviews met ouders, betrokkenen en professionals uit de ambulante sector. Mede hierdoor hebben wij weinig ouders, betrokkenen en professionals uit de ambulante sector gesproken. De gegevens die wij verzameld hebben uit ons onderzoek, berust op een kleine populatie jongeren, ouders en professionals.

Het onderzoeksproces

Het onderzoeksproces willen wij reflecteren aan de hand van de door ons genomen stappen.

Stap 1: Vaststellen onderzoeksvraag en deelvragen

Naar aanleiding van de gesprekken met onze afstudeerbegeleider hebben wij onze onderzoeksvraag in samenspraak met de opdrachtgever vastgesteld. Deelvragen 2, 3 en 4 waren al goedgekeurd, maar deelvraag 1 is verschillende keren gewijzigd. Wij vonden het van belang om in tenminste één deelvraag vooral informatie uit de literatuur te verzamelen. Uiteindelijk hebben wij gekozen om vanuit de literatuur te onderzoeken uit welke elementen een evaluatie bestaat voor systeemgerichte hulpverlening. Hier hebben we voor gekozen omdat de term netwerk hulpverlening niet bekend is.

Stap 2: Interviews plannen en afnemen

We zijn begonnen met het plannen van de interviews in de maand maart met Wim Slot, ouders en professionals. Ons allereerste interview was met ouders. Zonder dat wij de informatie hadden van de professionals, hebben wij tijdens ons interview met ouders stilgestaan bij het proces van Familienetwerkberaad en op welke wijze zij dit en andere hulpverleningsvormen geëvalueerd hadden. Na dit interview hebben wij eerst de interviews gehouden met professionals uit de ambulante en residentiële sector.

Stap 3: Enquête opstellen en vragenlijsten

De enquête voor de (jeugd)zorginstellingen hadden wij ook in maart opgesteld. Deze enquêtes hebben wij vervolgens verstuurd naar verschillende (jeugd)zorginstellingen per e-mail met de vraag of zij bereidt waren om mee te werken aan ons onderzoek. Daarnaast hadden wij ook de vragenlijsten opgesteld voor de teams van Leefgroep Kameleon en Leefgroep Moordrecht en deze onder de professionals uitgedeeld. We hebben daarnaast ook een online enquête ingezet om de mening van de jongere te krijgen over een eventuele evaluatie voor het Familienetwerkberaad.

Stap 4: Uitwerken en analyseren van interviews

Toen wij alle interviews gehouden hadden, hebben wij de interviews volledig uitgeschreven en geanalyseerd om zo tot bruikbare gegevens te komen. Toen dit proces was afgerond, hadden wij nog met enkele professionals binnen Stek Jeugdhulp een gesprek, welke wij niet meer opgenomen hebben en volledig uitgewerkt hebben. Dit had te maken met de tijdsdruk waar wij mee te maken hadden voor het afronden van onderzoek.

Stap 5: Literatuuronderzoek

Na het analyseren van de interviews zijn wij begonnen met het doen van literatuuronderzoek ten behoeve van onze eerste deelvraag. Hiervoor hebben wij verschillende literaire bronnen geraadpleegd. De informatie die wij verzameld hebben, is gebruikt bij het beantwoorden van de eerste deelvraag.

Stap 6: Inventariseren onderzoeksresultaten

De uitkomsten van de enquêtes, vragenlijsten en interviews hebben wij geïnventariseerd. Hierbij hebben wij gekeken naar de relevantie van de resultaten voor ons onderzoek. De resultaten hebben wij onderverdeeld en verwerkt in de deelvragen 1, 2, 3 en 4.

Stap 7: Globale opzet deelvragen

De ordening van de resultaten was voor ons het begin om de deelvragen te beantwoorden. Hierbij hebben wij nogmaals gekeken naar de relevantie van de onderzoeksresultaten. Waar nodig hebben wij dit onderbouwd met aanvullende gegevens vanuit de literatuur, uit onze eigen onderzoeksresultaten en vanuit de gegevens van Intranet.

Stap 8: Beantwoording deelvragen

Toen alles voor ons helder was, zijn wij begonnen met het beantwoorden van de deelvragen. Onderling hadden wij afgesproken wie welke deelvraag beantwoordt, zodat de ander feedback kon geven. Voor deelvraag 4 hebben wij de onderzoeksresultaten die kwalitatief waren omgezet naar kwantitatieve gegevens.

Stap 9: Afronding onderzoeksproduct

Na het beantwoorden van de deelvragen, hebben wij de hoofdvraag van ons onderzoek beantwoord. Daarbij hoorde ook het schrijven van onze conclusie, evaluaties, samenvattingen en alle andere verplichte hoofdstukken van een onderzoeksproduct. Tussentijds hebben wij zowel John Geul als Margrete Bac gevraagd om feedback. Daarnaast hebben wij een informatiefolder over Familienetwerkberaad gemaakt welke gegeven kan worden aan ouders en betrokkenen.

Stap 10: Presentatie

Op moment van schrijven moeten wij onze presentatie nog geven voor Stek Jeugdhulp. Dit is onze laatste stap binnen ons onderzoeksproces. Daarbij hoort ook het afsluitende gesprek. De gegevens die wij verzameld hebben met ons onderzoek zullen wij presenteren.

11.2 Aanbevelingen

Naar aanleiding van de resultaten van ons onderzoek over het evalueren van Familienetwerkberaad binnen Stek Jeugdhulp, doen wij aanbevelingen om de werkwijze mogelijk te continueren en waar gewenst verder te optimaliseren. De aanbevelingen die wij doen, verdelen wij in drie niveaus: micro niveau (cliënt), meso niveau (professionals en Stek Jeugdhulp) en macro niveau (landelijk).

Onze belangrijkste aanbeveling voor Stek Jeugdhulp is om heldere visie te beschrijven op het evalueren van het hulpverleningsproces waar het Familienetwerkberaad een onderdeel van is. Naar onze mening is dat een randvoorwaarden om het Familienetwerkberaad te evalueren bij cliënten en betrokkenen. Het Familienetwerkberaad kan geëvalueerd worden met behulp van de door ons aangepaste Cliënttevredenheidsthermometer. Deze Cliënttevredenheidsthermometer is voor cliënten en betrokkenen eenvoudig in te vullen, omdat op een digitale wijze kan gebeuren. De professional kan op een eenvoudige wijze de cliënt en betrokkenen benaderen door een e-mail te sturen met daarin de link naar de digitale evaluatielijst. De professional kan de ingevulde gegevens digitaal opvragen en afdrukken. Dit heeft als voordeel dat de professional de dialoog aan kan gaan met cliënten en betrokkenen. Wanneer cliënten en/of betrokkenen aangeven deze evaluatielijst op papier te willen ontvangen, kan de papieren versie verstrekt worden.

Een andere wijze waarop Stek Jeugdhulp het Familienetwerkberaad kan evalueren is met behulp van het groepsinterview. Aan de hand van de vragen uit de Cliënttevredenheidsthermometer kan de professional feedback ontvangen. Het is daarbij belangrijk dat de gegeven feedback geregistreerd worden. Dit kan met behulp van een notulen of met een rapportage geschreven door de professional of cliënten.

Micro niveau

1. Uit ons onderzoek is tevens gebleken dat cliënten en betrokkenen veelal mondeling worden geïnformeerd over het Familienetwerkberaad. Om die reden hebben wij een informatiefolder ontwikkelt welke meegegeven kan worden aan cliënten en betrokkenen. In deze folder staat beschreven wat het Familienetwerkberaad is en hoe een Familienetwerkberaad georganiseerd wordt. De informatiefolder is te vinden in **bijlage B**.
2. Betrek cliënten en betrokkenen bij het evalueren. Daarbij is het van belang dat de professional de dialoog aangaat en openstaat voor de feedback. Het evalueren van de hulpverlening heeft namelijk een therapeutische waarde voor cliënten. Door als professional samen met de cliënt te evalueren, voelt de cliënt zich betrokken bij het verbeteren van het eigen hulpverleningsproces.
3. Maak het Familienetwerkberaad als onderdeel van het Toekomstplan. Zo krijgt de cliënt de gelegenheid om te evalueren over het Familienetwerkberaad.
4. Geef als Stek Jeugdhulp op de website aan dat jullie ook Familienetwerkberaad organiseren. Cliënten kunnen op de website van Stek Jeugdhulp geen informatie vinden over het Familienetwerkberaad. Wij bevelen Stek Jeugdhulp aan om dit wel te doen.

Meso niveau

1. Het Familienetwerkberaad evalueren met behulp van de GGZ Jeugdthermometer, welke te vinden is in **bijlage A**. Het uitgangspunt hierbij is wederom dat de professional het dialoog aangaat met de cliënt.
2. Het is aan te bevelen dat Stek Jeugdhulp een Familienetwerkberaad coördinator/functionaris aanstelt. Deze coördinator/functionaris moet iemand vanuit de praktijk zijn met ervaring rondom het Familienetwerkberaad. Door het aanstellen van een coördinator/functionaris creëer je voor de professionals een aanspreekpunt, waar zij met hun vragen terecht kunnen. Deze coördinator heeft een helikopterview binnen de instelling rondom het Familienetwerkberaad. De coördinator is op de hoogte wie er een training hebben gevolgd, wie er een Familienetwerkberaad uitvoert en is verantwoordelijk voor de informatievoorziening.
3. Maak als instelling duidelijk wat de visie is op het Familienetwerkberaad richting de professionals. Daarbij is het belangrijk dat Stek Jeugdhulp duidelijk maakt wat zij van haar professionals verwacht bij het organiseren van het Familienetwerkberaad, en dat dit duidelijk gecommuniceerd wordt naar de professionals. Wanneer Stek Jeugdhulp geen duidelijke visie heeft op het Familienetwerkberaad of dit niet communiceert, kan zij niet verwachten dat alle professionals op dezelfde wijze het Familienetwerkberaad inzetten en evalueren tijdens de hulpverlening.

4. Wij bevelen Stek Jeugdhulp aan om informatie over het Familienetwerkberaad te plaatsen op Intranet. Het Familienetwerkberaad wordt binnen Stek Jeugdhulp nog niet beschreven als een programma, interventie of methodiek. Het is van belang om als jeugdzorginstelling duidelijk omschreven te hebben wat het Familienetwerkberaad precies is. Het belang van dit delen op het Intranet is het feit dat elke professional via deze wijze zelfstandig deze informatie kan opzoeken en gebruiken.

5. Om Familienetwerkberaad meer onder de aandacht te brengen onder de professionals, kan Stek Jeugdhulp het Familienetwerkberaad benoemen in de reader 'De Rode Draden'. Dit heeft als voordeel dat elke nieuwe professional binnen Stek Jeugdhulp, bekend raakt met Familienetwerkberaad. Dit kan eventueel vermeld worden onder 'Systeemgericht werken' als bij 'Oplossingsgericht werken'.

6. Professionals benoemen tijdens ons onderzoek dat zij veel gebruikmaken van het rapportageprogramma Care-4. Wij bevelen Stek Jeugdhulp aan om een tab op te nemen waar specifiek gerapporteerd kan worden voor systeemgericht werken, waar Familienetwerkberaad deel van uitmaakt. Ook andere hulpverleningsvormen die geboden worden door Stek Jeugdhulp waar het netwerk bij betrokken is, kunnen daar overzichtelijk rapporteren. Het voordeel hiervan is, dat de afspraken met de cliënt en betrokkenen, met name in de residentiële sector, niet 'verzinken' in de vele dagrapportages die geschreven worden.

7. Voor professionals is het van belang dat zij de meerwaarde inzien van evalueren. Evalueren is niet alleen een eis voor Stek Jeugdhulp richting gemeenten, maar zorgt er ook voor dat de professional de kwaliteit van de geboden hulp verbetert. Daarbij is het van belang dat de professional het dialoog aangaat met de cliënt en open staat voor feedback, zoals Stek Jeugdhulp dit ook verwacht van haar professionals. Het is van belang dat de feedback van de cliënt ook geregistreerd wordt in Care-4.

Macro niveau

1. Stek Jeugdhulp kan bij andere zorginstellingen informeren op welke wijze zij systeemgerichte hulpverlening evalueren. Uit ons onderzoek is gebleken dat een aantal organisaties bezig zijn met het ontwikkelen van een evaluatiemethode of dat zij deze al hebben. Stek Jeugdhulp zou gebruik kunnen maken van de evaluatiemethode die Eigen Kracht al inzet.

2. Er kan meer onderzoek gedaan worden naar de wijze waarop het Familienetwerkberaad geëvalueerd kan worden. Op dit moment zijn er nog geen wetenschappelijke onderzoeken gedaan over het evalueren.

11.3 Suggesties

Naar aanleiding van ons eigen onderzoek, doen wij nog enkele suggesties voor nieuwe onderzoeksthema's binnen Stek Jeugdhulp.

- Onderzoek naar de wijze waarop de professionals van Stek Jeugdhulp het Familienetwerkberaad in de praktijk vormgeven;

Uit ons onderzoek is gebleken dat het Familienetwerkberaad niet goed is geïmplementeerd bij de professionals binnen Stek Jeugdhulp. De informatieverstrekking rondom het organiseren van een Familienetwerkberaad is minimaal. Hierdoor is onduidelijkheid ontstaan over de wijze waarop een Familienetwerkberaad vorm gegeven kan worden. Tijdens ons onderzoek is gebleken dat professionals onduidelijkheid ervaren wat Stek Jeugdhulp van hen verwacht bij het Familienetwerkberaad. Zo was één professional van mening dat zij min of meer het aanspreekpunt was met betrekking tot het Familienetwerkberaad. Zij gaf tevens aan een document op het Intranet te hebben gepubliceerd met daarin belangrijke informatie rondom het organiseren van het Familienetwerkberaad.

- Onderzoek naar de wijze waarop Stek Jeugdhulp een integrale aanpak kan waarborgen met betrekking tot het evalueren van de hulpverlening;

Binnen ons onderzoek is gebleken dat Stek Jeugdhulp één lijn mist met betrekking tot het evalueren van de hulpverlening. Uit de interviews met de professionals is naar voren gekomen dat vele professionals met verschillende evaluatiemethodieken werken. Het zou voor Stek Jeugdhulp helpend zijn onderzoek te doen naar deze verschillende manieren van evalueren, en de inzet hiervan.

Hoofdstuk 12. Productbeschrijvingen

In het kader van ons onderzoek hebben wij twee producten ontwikkelt: allereerste hebben wij de digitaal GGZ Jeugdthermometer aangepast zodat deze inzetbaar is bij het evalueren van het Familienetwerkberaad (zie **bijlage A**) en daarnaast hebben wij een informatiefolder Familienetwerkberaad ontwikkeld (zie **bijlage B**). Wij hebben voor beide producten een beschrijving gemaakt.

12.1 GGZ Jeugdthermometer

De GGZ Jeugdthermometer hebben wij aangepast naar Cliënttevredenheidsmeter Familienetwerkberaad. Deze thermometer is een evaluatiemethode die zowel bestaat uit een papieren als uit een digitale versie. Wij hebben voor de GGZ Jeugdthermometer gekozen omdat deze het meest aansluit bij de behoefte van de cliënten en de professionals die meegedaan hebben tijdens ons onderzoek. In deze evaluatielijst wordt er onder anderen aandacht besteedt onder anderen aan het proces, beleving van de cliënt, informatievoorziening, de houding van de professional en het resultaat. Deze thema's werden als belangrijk genoemd door cliënten, betrokkene en professionals bij deelvraag 4. Voor onze eindpresentatie hebben wij een bedrijf gevonden die bereid is een demoversie te maken.

12.1.1 Doel

Tijdens ons onderzoek hebben verschillende professionals aangegeven het prettig te vinden om een evaluatie digitaal te hebben. Met deze gegevens hebben wij ervoor gezorgd dat de evaluatie zowel op papier (voor diegene die daar voorkeur voor hebben) als digitaal beschikbaar is. Het doel is om het Familienetwerkberaad te evalueren. De resultaten die voortkomen uit deze evaluatie hebben als doel om de professional handvaten te geven om het dialoog aan te gaan met de cliënt en betrokkenen. Met deze evaluatie kan gekeken worden in hoeverre het Familienetwerkberaad aansluit bij de cliënt en wat het de cliënt heeft opgeleverd.

12.1.2 Doelgroep

De evaluatie wordt ingevuld door cliënten en betrokkenen. De professional zorgt ervoor dat de cliënt en betrokkenen deze evaluatie in kunnen vullen.

12.1.3 Werkwijze

In de demoversie, die wij tonen tijdens onze presentatie, is het de bedoeling dat de professional een e-mail stuurt naar de cliënt en/of betrokkenen met daarin een hyperlink naar de evaluatie. De evaluatie is **niet** anoniem, omdat de professional inzicht moet krijgen in de wijze waarop bij deze cliënt het Familienetwerkberaad is/wordt georganiseerd, de professional kan met deze gegevens vervolgens het dialoog aangaan. Wanneer de cliënt en/of betrokkenen de evaluatie ingevuld hebben, kan de professional via een login, voorzien van gebruikersnaam en wachtwoord, zien wat er is ingevuld tijdens de evaluatie. De gegevens worden verzameld in een daarvoor bestemd overzicht van alle cliënten per locatie (bijvoorbeeld Leefgroep Kameleon). Desgewenst kan de professional de gegevens printen en meenemen naar het gesprek. De evaluaties worden in deze digitale 'werkruimte' opgeslagen.

Het bespreken van de antwoorden kan op een eenvoudige wijze. Daar waar de cliënt 'nee' heeft ingevuld, zal de professional moeten doorvragen naar hoe dit een 'ja' kan worden. Wanneer alles met een 'ja' is ingevuld, kan de professional met de cliënt besluiten het Familienetwerkberaad als een geslaagde methode te zien.

12.1.4 Meerwaarde

De meerwaarde van zowel papieren als digitale evaluatielijst, is dat er specifiek geëvalueerd kan worden over het Familienetwerkberaad. Deze evaluatie kan op verschillende momenten ingezet worden tijdens het Familienetwerkberaad. Doordat de evaluatie digitaal is, kan deze op een makkelijke wijze gestuurd worden naar cliënten en betrokkenen. Professionals maken gebruik van e-mail en kunnen digitaal zien wanneer de lijst is ingevuld. Doordat het dialoog het uitgangspunt is, is de professional genoodzaakt de resultaten bespreekbaar te maken. De cliënt wordt actief betrokken bij het proces en kan desgewenst aangeven wat beter of anders kan. De digitale evaluatielijst maakt het tevens mogelijk om de resultaten te kopiëren en te plakken in Care-4, zodat de gegevens ook nog eens in het dossier geregistreerd staan. De digitale evaluatielijst kan zowel op de smartphone, de tablet, de laptop als op de computer ingevuld worden.

Het levert Stek Jeugdhulp tijd op om de evaluatie digitaal te laten maken. De gegevens hoeven niet digitaal gemaakt te worden door de administratie (zoals dat nu wel gebeurt bij de Exitvragenlijst) en de professional hoeft niet meer met ingevulde evaluatielijsten over straat. Doordat de professional toegang heeft tot de digitale werkruimte, is hij genoodzaakt ook daadwerkelijk wat te doen met de gegevens van de cliënt en betrokkenen. Door de digitale evaluatielijsten worden de uitkomsten tevens geregistreerd. Stek Jeugdhulp kan hiermee richting de gemeenten aantonen of het Familienetwerkberaad door cliënten en betrokkenen als een goede interventie of methodiek worden bestempeld of niet.

12.2 Informatiefolder Familienetwerkberaad

Tijdens ons onderzoek is gebleken dat Stek Jeugdhulp over veel informatiefolders beschikt. Deze informatiefolders worden door de professionals aan de cliënt meegegeven. Nu is door ons geconstateerd dat er tot op heden nog geen informatiefolder voor het Familienetwerkberaad beschikbaar is.

12.2.1 Doel

Het doel van de informatiefolder Familienetwerkberaad is om cliënten (met ouders) en betrokkenen te informeren over het Familienetwerkberaad. In deze informatiefolder staat beschreven wat het Familienetwerkberaad is, wat het doel daarvan is en hoe de cliënt zich kan aanmelden.

12.2.2 Doelgroep

De informatiefolder is bedoeld voor cliënten, betrokkenen en professionals die meer informatie willen over het Familienetwerkberaad dat aangeboden wordt door Stek Jeugdhulp.

12.2.3 Verspreiding

De informatiefolder kan zowel binnen Stek Jeugdhulp in de folderrekken gepresenteerd worden als bij het Centrum Jeugd en Gezin. Alle leefgroepen in de residentiële sector kunnen deze folders in bezit krijgen, zodat de informatiefolder bij aanmelding van een nieuwe cliënt meegegeven kan worden. Wanneer een cliënt aangemeld wordt binnen de ambulante sector, kan de informatiefolder eveneens meegegeven worden aan de cliënt. Ook de sociale wijkteams kunnen de cliënten informeren over het Familienetwerkberaad.

12.2.4 Meerwaarde

De meerwaarde van een informatiefolder is dat cliënten de informatie over het Familienetwerkberaad nog eens rustig kunnen lezen. Ouders die meegewerkt hebben aan ons onderzoek, hebben aangegeven dat zij een informatiefolder over het Familienetwerkberaad hebben gemist. Zij hadden niet de gelegenheid om thuis de informatie nog eens door te nemen.

12.2.5 Opmerkingen

Het Centrale Bureau van Stek Jeugdhulp is reeds in het bezit van het tekstbestand van de informatiefolder Familienetwerkberaad. Voor het opstellen van deze informatiefolder hebben wij gebruik gemaakt van het bestaande bestand voor informatiefolders. Voor onze eindpresentatie zijn er tien informatiefolders gedrukt die dan ingekeken kunnen worden door belangstellenden.

12.3 Ter afsluiting

Naast onze scriptie hebben wij, zoals hierboven beschreven is, twee producten ontwikkeld, beschreven of aangepast voor Stek Jeugdhulp. Wij hopen dat de professionals van Stek Jeugdhulp en de instelling zelf bereidt zijn om de informatiefolder beschikbaar te stellen voor cliënten en professionals. Wij hopen dat de Cliënttevredenheidsthermometer Stek Jeugdhulp inzicht geeft over hoe cliënten het Familienetwerkberaad ervaren. Wij wensen een ieder die betrokken is bij het organiseren én het evalueren van het Familienetwerkberaad veel succes toe en hopen dat zij net zo enthousiast zullen zijn of worden, als wij dat zijn geworden door dit onderzoek.

Hoofdstuk 13. Begrippenlijst

In dit overzicht leggen wij een aantal begrippen uit om de leesbaarheid van ons onderzoeksverslag te vergroten.

Begrip	Uitleg
Ambulante sector	Met de ambulante sector wordt de zorg aan huis bedoeld, buiten het kantoor van de professional. De hulp binnen deze sector bestaat vaak uit losse gesprekken.
Betrokkenen	Met de betrokkene bedoelen wij het netwerk/ de familie die aanwezig is bij het Familienetwerkberaad van de cliënt.
Care- 4	Care- 4 is het registratiesysteem binnen Stek Jeugdhulp waarin alle gegevens en behandelingen worden genoteerd door de professional.
Cliënt	Met de cliënt doelen wij op de kinderen, jongeren en ouderen waarmee de professionals werken.
Kwalitatief onderzoek	Kwalitatief onderzoek is een onderzoek gericht op het verkrijgen van informatie.
Kwantitatief onderzoek	Kwantitatief onderzoek is onderzoek gebaseerd op cijfers. De uitkomsten hiervan worden veelal in hoeveelheden uitgedrukt.
Professional	Met de professional doelen wij op de medewerkers die werkzaam zijn binnen Stek Jeugdhulp
Residentiële sector	De residentiële sector houdt in dat de zorg die wordt geleverd binnen een open dan wel gesloten afdeling.
Stek Jeugdhulp	Stek Jeugdhulp is een jeugdzorginstelling welke gevestigd is in regio Rotterdam, Midden- Holland en Holland- Rijnland. Stek Jeugdhulp biedt zowel ambulante als residentiële hulp aan haar cliënten.
Systeemgerichte hulpverlening	Bij deze vorm van hulpverlening heeft de professionals naast aandacht voor de cliënt ook aandacht voor het gezin, de familie en het netwerk

Hoofdstuk 14. Literatuurlijst

- Baarda, D., de Goede, M., & Teunissen, J. (2009). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv.
- Baecke, J., de Boer, R., Bremmer, P., Duenk, M., Kroon, D., Loeffen, M., Schuyt, M. (2009). *Evaluatieonderzoek Wet op de jeugdzorg*. Ministerie van Justitie, Programmaministerie Jeugd en Gezin. Baarn: BakkerBaarn. Opgeroepen op 7 april 2015, van www.nji.nl/nl/Jeugdzorg_Evaluatieonderzoek_Wet_091103.pdf
- Bartelink, C. (November 2012). *Wat werkt - sociaalnetwerkversterken*. Opgehaald van NJi: www.nji.nl/nl/Watwerkt_Sociaalnetwerkversterken.pdf
- Bartelink, C. (November 2012). *Wat werkt bij het versterken van het sociale netwerk van gezinnen*. Opgeroepen op 17 april 2015, van Nederlands Jeugdinstituut: www.nji.nl/nl/Wat-werkt-versterken-van-eigen-kracht.pdf
- Becvar, D., & Becvar, R. (1999). Systems Theory/Coybernetics: a paradigm shift. In D. Becvar, & R. Becvar, *Systems Theory and Family Therapy: A primer* (pp. 6-18). Oxford, United States of America: University Press of America.
- Beurskens e.a., A. (2012). Meten als onderdeel van het klinisch redeneren. In A. J. Beurskens e.a., *Meten in de praktijk: stappenplan voor het gebruik van meetinstrumenten in de gezondheidszorg* (pp. 21-33). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Boxall, H., Morgan, A., & Terer, K. (2012). *Evaluation of the Family Group Conferencing pilot program*. Canberra: Australian Institute of Criminology.
- BureauJeugdzorgLimburg. (n.d.). *Familienetwerkberaad in de jeugdbescherming*. Opgehaald van Bureau Jeugdzorg Limburg: <http://www.bjzlimburg.nl/verwijzers/projecten-en-onderzoeken/familienetwerkberaad/>
- Burns, A. C., & Bush e.a., R. F. (2009). *Marketing research, update with SPSS 16.0* (6nd ed.). (P. E. Benelux, Vert.) New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Callens, D., & de Meersman, W. (2014). *Werken met cliëntenfeedback in de jeugdhulp*. Den Haag: Acco.
- COTAN. (2014). *Commissie Testaangelegenheden Nederland*. Opgehaald van Cotan Documentatie: <http://www.cotandocumentatie.nl/>
- Crampton, D., & Lewis Jackson, W. (2009). Evaluating and Implementing Family Group Conferences: The Family and Community Compact in Kent County, Michigan. In G. Burford, & J. Hudson (red.), *Family Group Conferencing: New Directions in Community-Centered Child and Family Practice* (pp. 324-333). New Jersey, United States of America: Transaction Publisher.
- Deuten, J. (2015). Werkt het nieuwe zorg en welzijn? *Sozio*, 19-21.
- Finn, S., & Tonsager, M. (1997). Information-gathering and Therapeutic Models of Assessment. Complementary Paradigms. *Psychological Assessments*, 374-385.
- Fitzsimons, S., & Fuller, R. (2002). Empowerment and its implications for clinical practice in mental health. *Journal of Mental Health*, 11, 481-499.
- Gerris, J., & Engels (red.), R. (2009). *Professionele kwaliteit in Jeugdzorg en Jeugdonderzoek*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.

- Gerritsen, M., & Birnie, S. (2011). 4.4.7 Systeemgericht werken. In M. Gerritsen, & S. Birnie, *Basiswerk Maatschappelijk Werk En Dienstverlening* (pp. 100-104). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Houkes, A., & Kok, L. (2009). *Effectiviteit informele netwerken*. Amsterdam: SEO Economisch onderzoek.
- Joosen, W., & van der Vaart, W. (2012). *Oplossingsgerichte hulp- en dienstverlening: Cirkels van empowerment*. Apeldoorn - Antwerpen: Garant.
- Joosen, W., & van der Vaart, W. (2014). Omgangsbemiddeling bij oudersreorganisatie. In W. Joosen, & W. van der Vaart, *Oplossingsgerichte hulp-en dienstverlening: Cirkels van empowerment* (pp. 130-140). Antwerpen-Apeldoorn: Garant.
- Jumelet, H., & Wenink, J. (2012). *Zorg voor onszelf? Eigen kracht van jeugdigen, opvoeders en omgeving, grenzen en mogelijkheden voor praktijk en beleid*. Amsterdam: SWP.
- Kloosterman, R., & te Riele, S. (18 juli 2012). *Hulp en steun van familie, vrienden en kennissen*. Opgehaald van Centraal Bureau voor de Statistiek: <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/bevolking/publicaties/bevolkingstrends/archief/2012/2012-bt-hulp-steun.htm>
- Loeffen, M. (2003). De systeemtheorie. In M. van Bommel (red.), M. van Deutekom (red.), M. Loeffen, & J. Peels, *Hulp in eigen omgeving. Ambulantisering in de hulpverlening* (pp. 33-39). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Louwers, M. (2007). Aanspreken (feedback geven). In M. Louwers, *Hebbes! 500 competentiegericht selectievragen* (p. 34). Zaltbommel: Thema.
- Marres, P. (2013). Samen rapporteren. Van objectieve naar dialogische verslaglegging. *Systeemtherapie*, 197-210.
- MOgroep/Stichting Alexander. (n.d.). *De instrumenten*. Opgeroepen op 26 maart 2015, van Prestatie-indicatoren in de Jeugdzorg: <http://prestatieindicatoren.jeugdzorgnederland.nl/instrumenten.php>
- NJi. (April 2010). *Handleiding STEP 2010*. Opgeroepen op 26 maart 2015, van NJi: <http://www.nji.nl/nl/STEP-2010---Handleiding-vierde-druk.pdf>
- NJi. (n.d.). *Exitvragenlijst Jeugdzorg*. Opgeroepen op 26 maart 2015, van NJi: <http://www.nji.nl/nl/Databanken/Databank-Instrumenten-en-Richtlijnen/Exitvragenlijst-Jeugdzorg>
- NJi. (n.d.). *GGZ Jeugdthermometer*. Opgeroepen op 4 mei 2015, van NJi: <http://nji.nl/nl/Databanken/Databank-Instrumenten-en-Richtlijnen/GGZ-Jeugdthermometer>
- Noordegraaf, M., & Vierwind, G. (2013). Hoe de samenleving het gezinsleven beïnvloedt. In M. Noordegraaf, & G. Vierwind, *Hulpverlening aan jeugd en gezin. Systeemgericht werken met adolescenten* (pp. 94-109). Bussum: Coutinho.
- Nulty, D. (2007). The adequacy of response rates to online and paper surveys: What can be done? In *Assessment & Evaluation in Higher Education* (pp. 301-314).
- Portenger, R. (2012). *Pleegzorg Limburg! Spelregels voor methodisch handelen*. Ouderkerk aan den Amstel, Nederland: Sonestra.
- Praktikon. (n.d.). *Onderzoek naar de effectiviteit van Sociale Netwerk Strategieën*. Opgehaald van Praktikon: <http://www.praktikon.nl/projecten-en-publicaties/projecten/lopende-projecten/onderzoek-naar-de-effectiviteit-van-sociale-netwerk-strategieën/>
- Rijksoverheid. (6 december 2013). *Gebundelde krachten. Kadernota decentralisaties sociaal domein. Decentralisaties*. Midden-Holland: Rijksoverheid.

- Seabury, B. (2011). Therapeutic/effectiveness variables. In B. Seabury, *Foundations of Interpersonal Practice in Social Work: Promoting Competence in Generalist Practice* (pp. 404-406). California, United States of America: SAGE.
- Shlonsky e.a., A. (2009). *Family group decision making for children at risk of abuse and neglect*. Campbell Collaboration.
- Slot, N., & Spanjaard, H. (2009). 5.6 Evaluatie en bijstelling van doelen en werkpunten. In N. Slot, & H. Spanjaard, *Competentievergroting in de residentiële jeugdzorg* (pp. 163-168). Baarn: ThiemeMeulenhoff.
- Speetjens, S., Van der Linden, D., & Goossens, F. (2009). *Kennis over opvoeden: De vragen van ouders, het aanbod van de overheid en de mogelijkheden van de markt*. Utrecht: Trimbos-instituut.
- Sprinkhuizen, A., & Scholte (red.), M. (2012). *De sociale kwestie hervat. De Wmo en sociaal werk in transitie*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Stek Jeugdhulp. (2010). *De Rode Draden*. Rotterdam: Stek Jeugdhulp.
- Stek Jeugdhulp. (n.d.). *Stek Profiel*. Rotterdam.
- Stek Jeugdhulp. (n.d.). Competenties pedagogisch medewerker B. *Functiegerelateerde competenties*. Rotterdam.
- Stek Jeugdhulp. (n.d.). *Visie*. Opgeroepen op 14 april 2015, van Stek Jeugdhulp: <http://www.stekjeugdhulp.nl/nl/over-stek/visie/15>
- Stek. (n.d.). *Home*. Opgeroepen op 28 november 2014, van Stek Jeugdhulp: <http://www.stekjeugdhulp.nl/nl/home>
- Stek. (n.d.). *Visie*. Opgehaald van Stek Jeugdhulp: <http://www.stekjeugdhulp.nl/nl/over-stek/visie/15>
- Stinckens e.a., N. (2012). *Vinger aan de pols in psychotherapie. Monitoring als therapeutische methodiek*. Leuven: Acco.
- Stoel, G. (2013). *De inzet van het sociale netwerk in de Utrechtse jeugdzorg*. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Sundell, K., & Vinnerljung, B. (2004). Outcomes of family group conferencing in Sweden: A 3-year follow-up. *Child Abuse and Neglect*, 28, 267-287.
- Van Dale. (2014). *Woordenboek: evalueren*. Opgeroepen op 13 maart 2015, van Van Dale: http://vandale.nl/opzoeken?pattern=evalueren&lang=nn#.VQLXuu9_nIU
- van Yperen, T. (2003). Effectiviteitsstudies en kwaliteitszorg. *Kind en adolescent*, 73-75. doi:10.1007
- van Yperen, T. (2013). *Met kennis oogsten. Monitoring en doorontwikkeling van een integrale zorg voor jeugd*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- van Yperen, T., Roosma, D., & Veerman, J. (2008). Hoofdstuk 14. Instrumenten voor het meten van uitkomsten en uitvoering van de zorg. In T. van Yperen, & J. Veerman (red.), *Zicht op effectiviteit: handboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg* (pp. 245 - 270). Delft: Eburon.
- Veerman, J. (1996). Registratie van problematiek bij jeugdigen. Hoe verder? *Kind en adolescent*, 156-158.
- Veerman, J. (2008). *Zicht op effectiviteit. handboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg*. Delft: Eburon.
- Veerman, J., van Yperen, T., Bijl, B., Ooms, H., & Roosma, D. (2009). Praktijkgestuurd effectonderzoek maakt hulpverlening beter. Bouwen aan een effectievere jeugdzorg. In J. Gerris, & R. Engels (red.), *Professionele kwaliteit in Jeugdzorg en Jeugdonderzoek* (pp. 25-50). Assen: Koninklijke Van Gorcum.

- Verhoeven, N. (2004). Kwantitatieve gegevens verwerken. In N. Verhoeven, *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. (pp. 208-249). Amsterdam: Boom.
- Vermulst e.a. , A. (25 februari 2011). Vragenlijst Gezin & Opvoeding voor ouders van kinderen en jongeren van 0 t/m 18 jaar. *VG&O. Voorlopige handleiding*. Nijmegen: Praktikon bv .
- Wijnen-Lunenburg, P., Beek, F., Bijl, B., Gramberg, P., & Slot, W. (2008). *De familie aan zet: De uitkomsten van Eigen Kracht-conferenties in de jeugdbescherming met betrekking tot veiligheid, sociale cohesie en regie*. Duivendrecht/Voorhout: PI Research / WESP Jeugdzorg.
- Yperen, T. v., Berg, G. v., & Eijgenraam, K. (november 2003). *NJi*. Opgeroepen op 26 maart 2015, van Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW): <http://www.nji.nl/nl/STEPdeelrapportIII.pdf>
- Zwikker, N., van de Haterd, J., Hens, H., & Uyttenboogaart, A. (2009). *Jeugdzorgwerker*. Utrecht/Amsterdam: Nederlands Jeugdinstituut/Uitgeverij SWP.

Bijlage A: Cliënttevredenheidsthermometer

In deze vragenlijst worden jullie als gezin gevraagd jullie mening te geven. In veel gevallen wordt jullie gevraagd of jullie vinden dat iets voldoende of goed is (geweest). Als jullie het hier mee eens zijn kruisen jullie het vakje met 'ja' aan. Als jullie het er niet mee eens zijn, kruisen jullie het vakje 'nee' aan.

Moment evaluatie:

Deze evaluatie is een:

- ☐ Tussen evaluatie
- ☐ Eind evaluatie

Informatie

In de onderstaande vragen gaat het om de hulpverleningsvorm het Familienetwerkberaad.

1. Hebben jullie voldoende informatie gekregen over het proces van het Familienetwerkberaad?
☐ Ja ☐ Nee
2. Hebben jullie voldoende informatie gekregen over de aanpak van het Familienetwerkberaad?
☐ Ja ☐ Nee
3. Hebben jullie voldoende informatie gekregen over de mogelijke resultaten van het Familienetwerkberaad?
☐ Ja ☐ Nee

Inspraak

Onderstaande vragen gaan over het plan dat gemaakt wordt tijdens het proces van een Familienetwerkberaad.

4. Konden jullie meebeslissen over de begeleiding die jullie zouden krijgen?
☐ Ja ☐ Nee
5. Is er gezamenlijk een plan opgesteld?
☐ Ja ☐ Nee
6. Hebben jullie inspraak gehad binnen het proces?
☐ Ja ☐ Nee

Hulpverlener

De volgende vragen gaan over de professional, neem hierbij de professional/professionals in gedachten die *jullie begeleidt bij het Familienetwerk.*

7. Vinden jullie de professional deskundig genoeg?
☐ Ja ☐ Nee
8. Kunnen jullie de professional voldoende vertrouwen?
☐ Ja ☐ Nee
9. Toont de professional voldoende respect voor jullie?
☐ Ja ☐ Nee
10. Vind u de professional voldoende geïnteresseerd in jullie?
☐ Ja ☐ Nee

Resultaat van het Familienetwerkberaad

De volgende vragen gaan over het resultaat van het Familienetwerkberaad.

11. Wordt het proces naar wens uitgevoerd?

☐ Ja

☐ Nee

12. Vinden jullie het Familienetwerkberaad de juiste aanpak voor jullie problemen of klachten?

☐ Ja

☐ Nee

13. Heeft het Familienetwerkberaad jullie meer grip gegeven op jullie problemen en klachten?

☐ Ja

☐ Nee

14. Zijn jullie door het Familienetwerkberaad voldoende vooruit gegaan?

☐ Ja

☐ Nee

15. Zijn jullie door het Familienetwerkberaad beter in staat om dingen te doen die jullie

☐ Ja

☐ Nee belangrijk vinden?

16. Kunnen jullie door het Familienetwerkberaad beter omgaan met mensen en situaties, waar jullie eerder problemen mee hadden?

☐ Ja

☐ Nee

Overige vragen

Jullie worden gevraagd een rapportcijfer te geven over het Familienetwerkberaad. Een 9 is zeer goed, een 6 is voldoende en 1 is zeer slecht.

17. Welk rapportcijfer zouden jullie geven aan het Familienetwerkberaad in zijn geheel? (van begin tot eind)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

18. Wat moet Stek Jeugdhulp volgens jullie verbeteren om dit rapportcijfer te verhogen?

.....

19. Hebben jullie nog opmerkingen over het Familienetwerkberaad?

.....

20. Zouden jullie een ander aanraden om hulp te zoeken bij Stek Jeugdhulp?

.....

Bijlage B: Informatiefolder Familienetwerkberaad



Familienetwerkberaad

Als ouder kunt u het gevoel hebben dat u niet meer weet hoe de opvoeding nu verder moet. Misschien loopt de ontwikkeling van uw kind gevaar, of is de thuissituatie onhoudbaar. Wanneer u zich geen raad meer weet, u niet in staat bent de situatie te veranderen, of uithuisplaatsing dreigt, kan het Familienetwerkberaad helpen.

WAT HOUDT FAMILIENETWERKBERAAD IN?

Het Familienetwerkberaad is bedoeld voor kinderen, jongeren in de leeftijd van 0 tot 18 jaar en hun ouders of verzorgers. Het Familienetwerkberaad richt zich op de eigen kracht van het kind, de jongere, het gezin en de directe omgeving. Een Familienetwerkberaad kan een goed middel zijn om afspraken te maken over de manier waarop familie en vrienden kunnen helpen. Het doel van Familienetwerkberaad is om samen een plan te maken voor de toekomst waarvoor de familie en het netwerk de verantwoordelijkheid nemen. Samen met de familie en het netwerk zal er naar oplossingen gezocht worden. 'Familie en netwerk' zijn de mensen die zich zorgen maken om een kind of jongere en die graag wil meehelpen of meedenken. Het Familienetwerkberaad bestaat in grote lijnen uit: informatie over het proces van Familienetwerkberaad (met een hulpverlener), het schrijven van uitnodigingen naar het netwerk, de avond organiseren en het opstellen van een team van mensen die geregeld samenkomen om te kijken of iedereen zich aan de afspraken houden en het proces te evalueren. Het organiseren van het Familienetwerkberaad duurt ongeveer 2 maanden en kent een verdeling in twee fasen: de voorbereiding en de bijeenkomst. Afhankelijk van uw hulpvraag en mogelijkheden wordt in overleg met u afgesproken hoe het Familienetwerkberaad wordt georganiseerd.

DE VOORBEREIDING VAN FAMILIENETWERKBERAAD

Allereerst ontvangt u informatie over het Familienetwerkberaad en hoe deze avond wordt georganiseerd. Gedurende deze periode bent u met uw gezin diegene die het plan opstelt. De hulpverlener begeleidt u bij dit traject. Samen bespreekt u de hulpvraag voor het netwerk. Met de hulpverlener denkt u na wie er tijdens het Familienetwerkberaad uitgenodigd zullen worden. Samen stelt u ook een uitnodiging op, die verstuurd zal worden naar het netwerk. U beslist op welk moment en waar de avond plaatsvindt.

DE BIJENKOMST VAN FAMILIENETWERKBERAAD

Op het moment van het Familienetwerkberaad heet de hulpverlener iedereen welkom. Er zal kort uitgelegd worden wat de bedoeling is van deze avond. De hulpverlener trekt zich terug op het moment dat u samen met

familie en netwerk uw hulpvraag bespreekt en een actieplan opstelt. Het is de taak van familie en netwerk dat zij het eens worden over een plan, om de taken goed te verdelen en om te bepalen hoe gecontroleerd wordt of het plan ook goed uitgevoerd wordt. De hulpverlener zet het plan dat de familie en het netwerk heeft bedacht op papier en zorgt dat alle aanwezigen dit plan ontvangen.

AANMELDEN

Voor dit programma kunt u zich laten verwijzen door het Centrum voor Jeugd & Gezin, het wijkteam, Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond, uw huisarts of jeugdarts. In overleg met u wordt bekeken of het programma een passende oplossing is voor de problemen binnen uw gezin. Kijk op onze website voor meer informatie: www.stekjeugdhulp.nl.

STEK

Familienetwerk is onderdeel van Stek Jeugdhulp. Stek ondersteunt bij opgroeien en opvoeden door begeleiding en behandeling. Stek staat voor 'Hulp die helpt'. De hulp is gericht op het benutten, activeren en versterken van de eigen mogelijkheden van het kind/de jongere, het gezin en de familie.

VOOR INFORMATIE

Kralingseweg 463
3065 RG Rotterdam
Tel: 010-2023044

Bijlage C: (Wetenschappelijk) Onderzoek FNB

In het overzicht hieronder staat de huidige stand van zaken aangegeven met betrekking tot (wetenschappelijk) onderzoek naar Familiennetwerkberaad of het inzetten van het sociale netwerk (Bartelink, 2012). Het is onmogelijk om alle onderzoeken op te nemen in onderstaand overzicht, omdat wij hiervoor een apart onderzoek naar zouden moeten starten. In het overzicht is tevens te zien in welk land (voor zover bekend) het onderzoek is uitgevoerd.

Voor ons onderzoek naar op welke wijze het familienetwerkberaad geëvalueerd kan worden, hebben wij helaas geen (wetenschappelijk) onderzoek kunnen vinden. (Wetenschappelijke) Onderzoeken die wel zijn uitgevoerd, leveren ons met name informatie op over wat effectieve en efficiënte elementen zijn bij het inzetten van het sociale netwerk. Deze elementen en kennis zouden gebruikt kunnen worden bij Familiennetwerkberaad.

Doel	Uitkomsten
Fitzsimons en Fuller (2002) hebben onderzocht wat het effect is van empowerment op het welzijn van mensen met psychische problemen. Zij hebben een studie gedaan om te kijken naar effectieve manieren om het sociale netwerk van gezinnen te versterken.	- Flexibele aanpak - Aanpak afgestemd op individu - Richten op sterke kanten - Hulpverlener moet gericht zijn op samenwerken - Zelfhulporganisaties kunnen een belangrijke rol spelen als het gaat om het bieden van sociale ondersteuning. - Het versterken van sociale vaardigheden is in sommige situaties een voorwaarde om een sociaal netwerk op te kunnen bouwen en profijt te hebben van de mogelijkheden van het netwerk.
Sundell en Vinnerljung (2004) onderzochten wat de effecten waren van Family Group Conference (FGC) (in Nederland noemen wij het Familiennetwerkberaad) in Zweden. Dit hebben zij gedaan met behulp van Randomized Controlled Trial.	- Gezinnen zijn in staat om een acceptabel plan op te stellen. - Kinderen die deel namen aan FGC werden vaker terugverwezen naar hulpverleningsinstanties, vaker mishandelt, door familie doorverwezen en langer uit huis geplaatst. - Deze kinderen konden wel in netwerk geplaatst worden.
Wijnen-Lunenburg, Van Beek, Bijl, Gramberg en Slot (2008) hebben de effectiviteit onderzocht van de Eigen-Kracht-conferentie. Het onderzoek richtte zich met name op gezinnen met een dreigende ondertoezichtstelling in de regio Amsterdam en Overijssel.	- Gezinnen die deelnamen aan een Eigen-Kracht-conferentie ervoeren meer sociale steun en sociale cohesie ten opzichte van gezinnen die geen deelnamen aan een Eigen-Kracht-conferentie. - Negen maanden na de conferentie waren de gezinnen minder positief. - Hulpverleners waren van mening dat gezinnen die geen deelnamen aan de conferentie, nam de sociale steun af. - Hulpverleners waren van mening dat gezinnen die geen deelnamen aan de conferentie, de regie meer bij de hulpverlener lag dan bij het gezin.
Houkes en Kok (2009) hebben een studie gedaan naar de kosten-batenanalyse van verschillende middelen om het sociale netwerk van ouders te versterken. Deze studie is in opdracht van de toenmalige minister voor Jeugd en Gezin onderzocht.	- Opvoedcursus zorgt voor opvoedvaardigheden bij ouders. - Scholen kunnen laagdrempelige avonden organiseren waar ouders elkaar kunnen ontmoeten. - Ouderbijeenkomsten zijn goedkoop en hebben een grote kans van slagen. - Grootouderverlof levert weinig op omdat grootouders geen gebruik zullen maken van het verlof.

	- De kosten en baten van bijvoorbeeld opvoedcursussen kunnen zowel positief als negatief zijn.
Speetjes, Van der Linden en Goossens (2009) onderzochten met behulp van literatuurstudie, interviews en focusgroepen bestaande uit ouders en experts hoe de formele en de informele verbeterd kan worden ter ondersteuning in de opvoeding van ouders.	- Er is weinig onderzoek gedaan naar het effectief versterken van het netwerk van gezinnen. - Informele steun kan versterkt worden door ontmoetingen tussen ouders te creëren.
Shlonsky en anderen (2009) hebben aan de hand van een review onderzoek gedaan in hoeverre FGC effectief is bij gezinnen waar er sprake is van kindermishandeling.	- De effecten op veiligheid en welzijn van kinderen en uithuisplaatsing zijn slecht onderzocht. - Zeker de effecten op langere termijn zijn slecht onderzocht. - Veel tegenstrijdige uitkomsten van verschillende onderzoeken.
Gerdien Stoel (Stoel, 2013) heeft onderzoek gedaan naar de inzet van het sociale netwerk binnen de Utrechtse Jeugdzorg. Dit onderzoek heeft zij gedaan voor haar master Maatschappelijke Opvoedingsvraagstukken.	- De manier waarop het netwerk betrokken wordt verschilt per hulpverlener. - Een lichte verstandelijke beperking, een psychiatrische stoornis of een verschil in culturele achtergrond bleken drempels te zijn rondom het inzetten van netwerk. - Ambulant loopt voor op de inzet van netwerk vergelijken residentieel.
Boxall, Morgan en Terer (Boxall, Morgan, & Terer, 2012) hebben vanuit de 'Australian Coverment' een onderzoek uitgevoerd naar de resultaten van de pilot van het inzetten van een 'Family Group Conferencing'.	- Een FGC heeft op korte termijn een positief resultaat. - Bij 90% van de gezinnen die meededen aan een FGC resulteerde dit in een 'familyplan'. - Een duidelijke uitleg van een FGC wordt als helpend ervaren. - Er zou een vervolg evaluatie moeten komen op het effect op lange termijn te ontdekken.
Bureau Jeugdzorg Limburg (BureauJeugdzorgLimburg, n.d.) doet op verzoek van de minister van Veiligheid en Justitie mee aan een landelijk onderzoek naar de effectiviteit van familienetwerkberaad binnen de jeugdbescherming. Zij doen dit in samenwerking met vijf andere jeugdzorg bureaus en de William Schrikker Groep.	- Deze eindresultaten worden in het voorjaar van 2015 verwacht.
Cora Bartelink (Bartelink, Wat werkt - sociaalnetwerkversterken, 2012) heeft voor het Nederlands Jeugd instituut een onderzoek gedaan naar; Wat werkt bij het versterken van het sociale netwerk van gezinnen?	- Geen eenvoudig antwoord. - Weinig kennis bekend over wat effectief werkt. - Weinig kwalitatief goed onderzoek gedaan.

Bijlage D: Topic interviewvragenlijsten

Ouders

Nummer	Topic	Subtopic
1 1.1 1.2 1.3 1.4	Familienetwerkberaad	Wat is familienetwerkberaad volgens u? Hoe bent u geïnformeerd over familienetwerkberaad? Wat vond u belangrijk tijdens het proces van familienetwerkberaad? Wat heeft het familienetwerkberaad u opgeleverd?
2 2.1 2.2	Betrokkenen	Wie waren er betrokken bij het familienetwerkberaad? Wat is uw ervaring met de medewerkers van Stek?
3 3.1 3.2 3.3	Evaluatie	Op welke wijze is familienetwerkberaad bij u geëvalueerd en hoe heeft u dat ervaren? Welke evaluatieformulieren van Stek Jeugdhulp heeft u ingevuld? (en hoe vond u die formulieren?) In hoeverre is het netwerk gevraagd hoe zij het familienetwerkberaad hebben ervaren?
4 4.1 4.2 4.3	Evaluatiemethode	Wat moet er volgens u terugkomen als evaluatiepunten in een mogelijk evaluatieformulier? Wat ervaart u als prettig bij het invullen van een evaluatieformulier? (opmaak, vraagsoort, etc) Als u een exit formulier zou mogen maken, welke vragen zou u dan formuleren als het gaat om familienetwerkberaad?

Professionals

Nummer	Topic	Subtopics
1	Evaluatie	
1.1		Op welke wijze wordt de hulpverlening binnen Stek Jeugdhulp geëvalueerd?
1.2		Wat vind je van de bestaande exit formulieren?
1.3		Op welke wijze heb jij de vrijheid om de door jouw geboden hulp te evalueren bij de jongere en ouders?
1.4		Wat gebeurt er volgens jou met de huidige informatieformulieren?
1.5		Welke belangrijke informatie haal jij uit de bestaande evaluatieformulieren?
1.6		Wat betekent een evaluatieformulier voor jou?
1.7		Hoe wordt het hulpverleningstraject bij jou als hulpverlener geëvalueerd?
2	Evaluatiemethode	
2.1		Welke thema's wil jij terugzien in een evaluatieformulier over het familienetwerkberaad?
2.2		Wat vind jij belangrijk in het evaluatieformulier over het familienetwerkberaad voor jongeren?
2.3		Wat jij belangrijk in het evaluatieformulier over het familienetwerkberaad voor ouders?
2.4		Wat vind jij als het netwerk ook een evaluatieformulier krijgt over het familienetwerkberaad? (bij positief, wat is belangrijk, bij negatief: waarom niet?)

Bijlage E: Interviewvragen Wim Slot

Nummer	Topic	Subtopics
1 1.1 1.2	Familienetwerkberaad	- Wat houdt volgens u een familienetwerkberaad in? - Wat is uw ervaring met het werken met familienetwerkberaad?
2 2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 2.7	Evaluatie	- Wat is volgens u evalueren? - Wat is volgens u de meerwaarde voor hulpverleners om gebruik te maken van een evaluatiemethode? - Met welke evaluatiemethode bent u bekend? - Wat is volgens u een effectief meetinstrument binnen de jeugdzorg? - Op welke wijze kun je jongeren betrekken bij het opstellen van een meetinstrument? - Op welke wijze kan je er voor zorgen dat je aansluit bij ouders en jongeren? - Welke functie heeft een evaluatiemethode volgens u tijdens een hulpverleningsproces?
3 3.1 3.2 3.3 3.4 3.5	Evaluatiemethode	- Waaruit bestaat volgens u een goede evaluatiemethode? - Welke thema's zijn volgens u belangrijk bij een evaluatie? - Hoe kunnen we ouders het beste benaderen om een vragenlijst in te vullen met betrekking tot een hulpverleningsvorm (familienetwerkberaad)? - U heeft veel ervaring in het werken met kinderen en jongeren.. wat is belangrijk als het gaat om het vragen naar de beleving van kinderen en jongeren? - In hoeverre is het volgens u noodzakelijk om ook het netwerk bij het evalueren te betrekken?

Bijlage F: Labelsystemen en fragmentnummers

Definiëren van de kernlabels ouders en betrokkene

Kernthema	Thema	Label
Proces familienetwerkberaad	Betrokkenen	Netwerk
		Gezin
		Stek Jeugdhulp
		Professionals
	Stap 1: Voorbereiding	Analyseren netwerk
		Uitleg FNB
		Avond organiseren
	Stap 2: Bijeenkomst	Regie bij het gezin
		Netwerk
		Oplossingsgericht
		Taakverdeling
		Verslaglegging
	Stap 3: Afronding	Communicatie
		Afspraken nakomen
		Communicatie
Evaluatie	Communicatie	Zelfregie
		Mondeling
	Beleving	Steun
		Positieve indruk
	Familienetwerkberaad	Geen evaluatie
		Nabespreken met netwerk
Thema's evaluatie FNB	Bestaande lijsten Stek Jeugdhulp	Lastig
		Herhaling
		Consequenties
	Inhoud	Beleving
		Nazorg
		Feedback
		Effecten
		Evaluatie alle betrokkenen
	Uitstraling	Eenvoudig
		Cijfer
		Overzichtelijk
	Meetmoment	Na een halfjaar

Definiëren van de kernlabels professionals ambulant en residentieel

Kernthema	Thema	Label
Evaluatiemethode	Meetmoment	Einde hulpverlening
		Tussentijds
		Mondeling
		Start hulpverlening
		Na drie maanden
		(Mentor)gesprekken
	Methode	Exit-lijst
		Verslagen
		Gesprekken
		Toekomstplan
		Effectmeting
		STEP
		YSR-lijst
		Care-4
		VG&O
		Schoolvragenlijst
		Eigen wijzen CBSK
		Seksualiteitslijst
	Mening	Bondig
		Valide
		Wisselende ervaringen
		Geen aansluiting
		Onbetrouwbaar
		Digitale verwerking
		Open vragen
		Cijfers en mening
		Aankruisen
		Weinig nuance
	Medewerkers	Teamoverleg/vergadering
		Gedragwetenschapper
		Methodische werkbegeleiding
		Geen evaluatie
		Teamleidster
	Verwerking	Administratie
		Terugkoppeling
		Digitaal dossier
		Onwetendheid
	Betekenis/meerwaarde	Feedback
		Geen
		Bevestiging
		Mening cliënten
		Beleving
		Verplichting
		Stek Jeugdhulp
Evaluatiemethode FNB	Inhoud/thema's	Beleving
		Proces
		Effecten
		Evaluatie netwerk
		Samenwerking
		Regie bij gezin

		Rol hulpverlener
		Verwachtingen
		Aansluiten bij cliënt
		Loslaten
	Uitstraling	Eén formulier
		Makkelijk
		Digitaal
		Cijfer
		Verschil gezin/netwerk
		Registratie
		Geen nieuw systeem
		Nuance
		Kort
		Telefonisch

Definiëren van de kernlabels overige geïnterviewden

Kernthema	Thema	Label
Implementatie FNB	Werkinstructie	FNB inzetten bij einde plaatsing
		Geen informatie intranet
		Onvoldoende uitleg FNB
		Inzet FNB residentieel
		Verschil in aanpak FNB
		Duidelijk stramien FNB
	Werkwijzen	Professionals geschoold in FNB
		Promotie FNB
		Wijkteams
		Professionele deskundigheid
		Systeemgericht werken
Registratie FNB	Care-4	Geen losse methodieken registratie
		Geen registratie methodiek FNB
		Tabje in care-4 optie
		Tabje netwerk in care-4
		Technisch mogelijk
		Chronologisch contactjournaal
	Aanspreekpunt FNB	Momenteel geen aanspreekpunt
		Teamleider/Gedragdeskundige
		Methodische werkbegeleiding
Inzet FNB-coördinator	Functie	Aanspreekpunt
		Helikopterview
		Iemand uit de praktijk
		Gedragswetenschappers
		Evalueren
	Kosten	Geld voor cliëntcontact
		Geen geld voor coördinator

Definiëren van de kernlabels Wim Slot

Kernthema	Thema	Label
Familienetwerkberaad	Definitie	Netwerkberaad
		Beslissingsmodel
		Proces
		Familienetwerkberaad
		Hulpverlener
	Doel	Kracht
		Kansen
		Positieve krachten
		Levensgebeurtenissen
Evalueren in hulpverlening	Definitie	Tevredenheidsonderzoek
		Evaluatie
		Tevredenheid
		Uitkomsten
		Instrumenten
	Doel	Evalueren
		Interventie
		Methode
		Verwachtingen
		Verslaglegging
	Bruikbaarheid	Vervolg
		Dossier
		Afspraken
		Aantoonbaarheid
	Inhoud	Signs of Safety benadering
		Controle vraag
		Aansluiten
		Schaalvragen
		Uitzonderingsvragen
	Onderzoek	Concept
		Evaluatiemethode

Fragmentnummers

Kernlabel	Sublabel	Fragmentnummer
Bestaande evaluatielijsten	Exit- vragenlijst	6.2, 6.4, 6.5, 6.7
		4.5, 4.6, 4.17
		5.1, 5.2, 5.3, 5.4
		7.1, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6
		8.2, 8.3, 8.7, 8.11
		10.1, 10.6, 10.7, 10.8
		12.2, 12.3
		11.1, 11.4, 11.5
		3.1, 3.2
		13.1
		1.34, 1.35, 1.36
	VG&O	4.2, 4.7
		5.1
		1.30, 1.31, 1.32
	Schoolvragenlijst	4.3, 4.8, 4.9, 4.15
	CBSK	4.4,
	STEP	4.5
		10.2
		13.3
	Eindverslag/ toekomstplan	5.6
		7.10, 7.14
		10.3, 10.4, 10.5
		8.8, 8.9
		11.1, 11.6
	YSR	13.2
		8.1, 8.5, 8.6, 8.10
		13.3, 13.9
Belang evalueren	Geen meerwaarde	6.22
		4.17
		5.10
		7.13, 7.21, 7.23
	Wel meerwaarde	8.14
		10.17
		12.9, 12.11
		11.8, 11.9
		3.7, 3.13, 3.14
		13.12, 13.13
	Belang	S 1.7, S 1.8, S 1.9, S 1.12, S 1.13
		SM 1.26, SM 1.28
		14.5, 14.6,
Evaluatiemethode FNB	Inhoud/ thema's	6.25, 6.26, 6.27
		4.21, 4.22, 4.26, 4.27, 4.28
		5.18, 5.19, 5.20, 5.21, 5.22, 5.23
		7.16, 7.17, 7.18
		8.17, 8.18, 8.19, 8.20, 8.21, 8.22
		10.19, 10.20, 10.21, 10.22, 10.23
		12.13, 12.14, 12.15
		11.12, 11.13, 11.14, 11.15, 11.16
		3.19, 3.20, 3.21, 3.22, 3.23, 3.24, 3.25
		13.18, 13.19, 13.20, 13.21, 13.26, 13.27

		2.18, 2.19
		9.15, 9.19, 9.20, 9.21, 9.22
		1.47, 1.48, 1.50, 1.51, 1.54, 1.56, 1.57, 1.58, 1.63
		SM 1.37, SM 1.39,
	Uitstraling	4.25, 4.30, 4.33, 4.34,
		5.25, 5.26, 5.31
		8.24, 8.25, 8.26, 8.27
		10.25, 10.26, 10.27, 10.28
		12.17, 12.18, 12.20
		11.18, 11.19
		3.30
		13.25
		2.20, 2.21, 2.22, 2.23, 2.25, 2.26
		9.17, 9.18
		1.49, 1.67, 1.68, 1.69, 1.71, 1.73
		S 1.16, S 1.22, S 1.23
	Meetmoment	4.23, 4.24
		5.27, 5.28, 5.29, 5.30
		10.29, 10.30, 10.31, 10.32
		12.19
		11.17
		3.26, 3.27, 3.28, 3.29
		13.22, 13.23
		9.16

Rood: professional residentieel sector

Blauw: professional ambulant sector

Groen: Jongeren, ouders en betrokkene

Oranje: Overige geïnterviewde (SM: Sector Manager Philip van Dijk, 14: Gerrit van Engelen, S: Wim Slot)

Bijlage G: Vragenlijsten professionals

Beste collega's,

Voor ons afstudeeronderzoek met betrekking tot het familienetwerkberaad wonen wij op **31 maart a.s.** een vergadering bij. Tijdens deze vergadering willen wij met jullie in gesprek gaan over het familienetwerkberaad en wat jullie daarover weten. Zodat jullie goed voorbereid de vergadering in kunnen gaan, hebben wij alvast onderstaande vragen geformuleerd. Wij willen jullie vragen om deze vragen vooraf aan deze vergadering te beantwoorden op dit formulier. Dit formulier ontvangen wij graag van jullie tijdens deze vergadering, zodat wij deze gegevens kunnen gebruiken in ons onderzoek. Alvast bedankt voor het invullen en tot 31 maart!

Groetjes,

Lydia van Dijk en Annelies Brouw

Wat is volgens jou familienetwerkberaad?

Wat is het doel van Stek Jeugdhulp met betrekking tot familienetwerkberaad?

Wie zijn er betrokken bij het familienetwerkberaad?

Hoe wordt familienetwerkberaad georganiseerd?

Hoe wordt familienetwerkberaad geëvalueerd met betrokkenen?

Wat vind jij belangrijk bij het evalueren van het familienetwerkberaad?

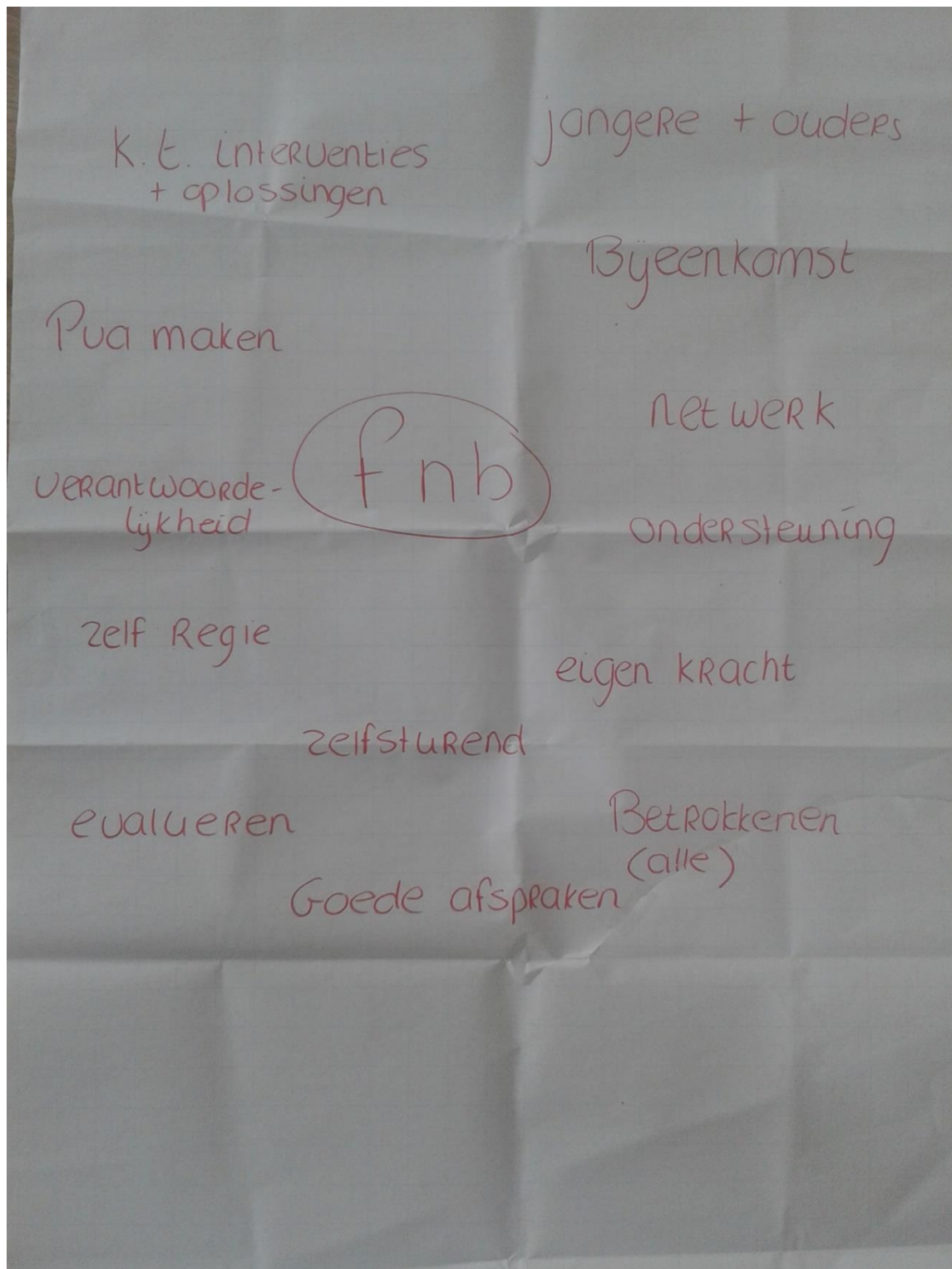
Bijlage H: Uitwerking inventarisatie vragenlijsten professionals

	Medewerkers Moordrecht	Medewerkers Kameleon
Wat is volgens jou familienetwerkberaad?	Betrokken netwerkleden uitnodigen; plan maken; ondersteuning van de cliënt; oplossing bedenken voor het probleem; werkwijze waar familie/gezin/jongeren zelf verantwoordelijkheid krijgt; gezamenlijk tot interventies komen; alle betrokkenen in een netwerk.	Bijeenkomst met vooraf vastgestelde personen uit netwerk/gezin; hulpvraag; betrekken netwerk; met netwerk actieplan maken; gepresenteerd aan de hulpverleners; middel; gezin verantwoordelijk te maken; vinden van oplossing om hulpvraag te verhelpen; netwerk ondersteunen elkaar; stellen een plan op; een beraad; netwerk geeft aan in hoeverre zij kunnen ondersteunen; groot overleg om jongere heen.
Wat is het doel van Stek Jeugdhulp met betrekking tot familienetwerkberaad?	Meer gebruik te maken van netwerk; zelfsturend; minder afhankelijk van jeugdzorg; inzicht geven in netwerk; inzicht geven hoe netwerk kan helpen; netwerk in hun kracht zetten; bijdrage te leveren in het leven van de jongeren; regie bij gezinnen leggen; efficiënt werken; activeren; mensen die tot steun kunnen zijn waar de jongere terecht kan.	Meer gebruik te maken van hulp uit omgeving; netwerk rondom cliënt activeren; netwerkgericht werken; gezinnen zelfredzaam maken; hulpverleners zijn tijdelijk, netwerk blijft; plan opstellen om tot oplossingen te komen met netwerk; netwerk staat dichtbij het gezin; ervaren dat netwerk er voor hen zijn; verantwoordelijkheid te nemen; participeren; WMO; Participatiewet; Nieuwe jeugdwet; 5 punten Wmo; budgettaire veranderingen; eigen kracht activeren.
Wie zijn er betrokken bij het familienetwerkberaad?	Kiest de cliënt; familie; vrienden; kennissen; hulpverleners; sportcoach; kan iedereen zijn; FNB coördinator; ambulant medewerker; jongere; mentor groep.	Voogd; casemanager; jongere/broers/zussen; ouders; familieleden; mensen van school; mensen van sportclub; vrienden; hulpverleners van Stek (mentor/ambulant hulpverlener); personen vanuit Jeugdbescherming; sociale wijkteams; iedereen die zij er bij willen betrekken; kennissen; burens; personen die belangrijk zijn.
Hoe wordt familienetwerkberaad georganiseerd?	Samen met OGB en mentor; door jongeren en ouders lijst gemaakt en gepland; met jongere overleggen; uitleg geven; onderzoeken met jongere/ouders wie ze in hun netwerk hebben; netwerk uitnodigen; gesprek voorbereiden; uitvoeren; evalueren; hulpverlener die dit	Samen met het gezin wordt er een sociogram/genogram gemaakt; hulpvraag geformuleerd; wie wil gezin uitnodigen; datum plannen; hulpverleners openen FBN; hulpverleners verlaten de ruimte; netwerk gaat met elkaar in gesprek over de hulpvraag;

	organiseert; locatie kiezen; informeren of mensen bereid zijn om te helpen.	informatie geven; locatie + gegevens doorgeven aan netwerk; kernteam laten benoemen door cliënt; gesprekken achteraf voeren met kernteam.
Hoe wordt familienetwerkberaad geëvalueerd met betrokkenen?	Behaalde successen benoemen; plan doorlopen; kijken of plan up to date is; hoe heeft iedereen het ervaren; met betrokkenen; hulpverleners; dat weet ik niet precies; met z'n allen om de tafel, netwerk praat en hulpverleners observeren en notuleren; geen idee.	Vervolgafpraak (met of zonder hulpverleners); op de grote bijeenkomst; evaluatiebezoeken; zorgteam; mondeling op fnb-avond zelf; mondeling met cliënt; mondeling met kernteam; niks ingevuld.
Wat vind jij belangrijk bij het evalueren van het familienetwerkberaad?	Of de cliënt/jongere zich gesteund voelt; weet waar hij/zij bij situaties/vragen terecht kan; ideeën voor ouders; welke acties worden er ondernomen; wat is het resultaat; wat is er tot nu toe ingezet; zijn de doelen behaald; wat is er nu nog nodig; wie doet wat; niks ingevuld; dat er geluisterd wordt; resultaten zichtbaar zijn en vastgelegd worden in een systeem.	Gezin centraal; hoe hebben zij het ervaren; wat vonden zij prettig/minder prettig; sluit deze vorm van hulpverlening aan bij het gezin; wat heeft het gezin nog nodig; doelen behaald; ervaringen peilen bij gezin en netwerk; feedback noteren en meenemen; alle stappen van het fnb in beeld brengen; onderdelen apart evalueren; afspraken die gemaakt zijn, zijn nagekomen; cliënt/gezin zich gehoord voelen; of zij steun ervaren; hoe vonden zij de begeleiding; hoe vonden zij het om zelf actief aan de slag te gaan; wat missen ze nog; wat vinden ze overbodig; wat is er gelukt; welke positieve dingen het voor het gezin heeft opgeleverd; welke acties zijn er uitgezet.

Bijlage I: Foto's Flapovers vergadering

Flapover vergadering Moordrecht



Hulpvraag J. = Dat ik mijzelf kan zijn
bij beide ouders, geen Ruzie

Doel = Ik voel mij op mijn gemak

Wat te doen (mentor/team)

- * Voorbespreken (hoe het werkt, wie zijn er belangrijk?)
 - ↳ socio/geno

- * Uitnodigen

- * Organiseren

Elementen goed fnb:

- * Veiligheid

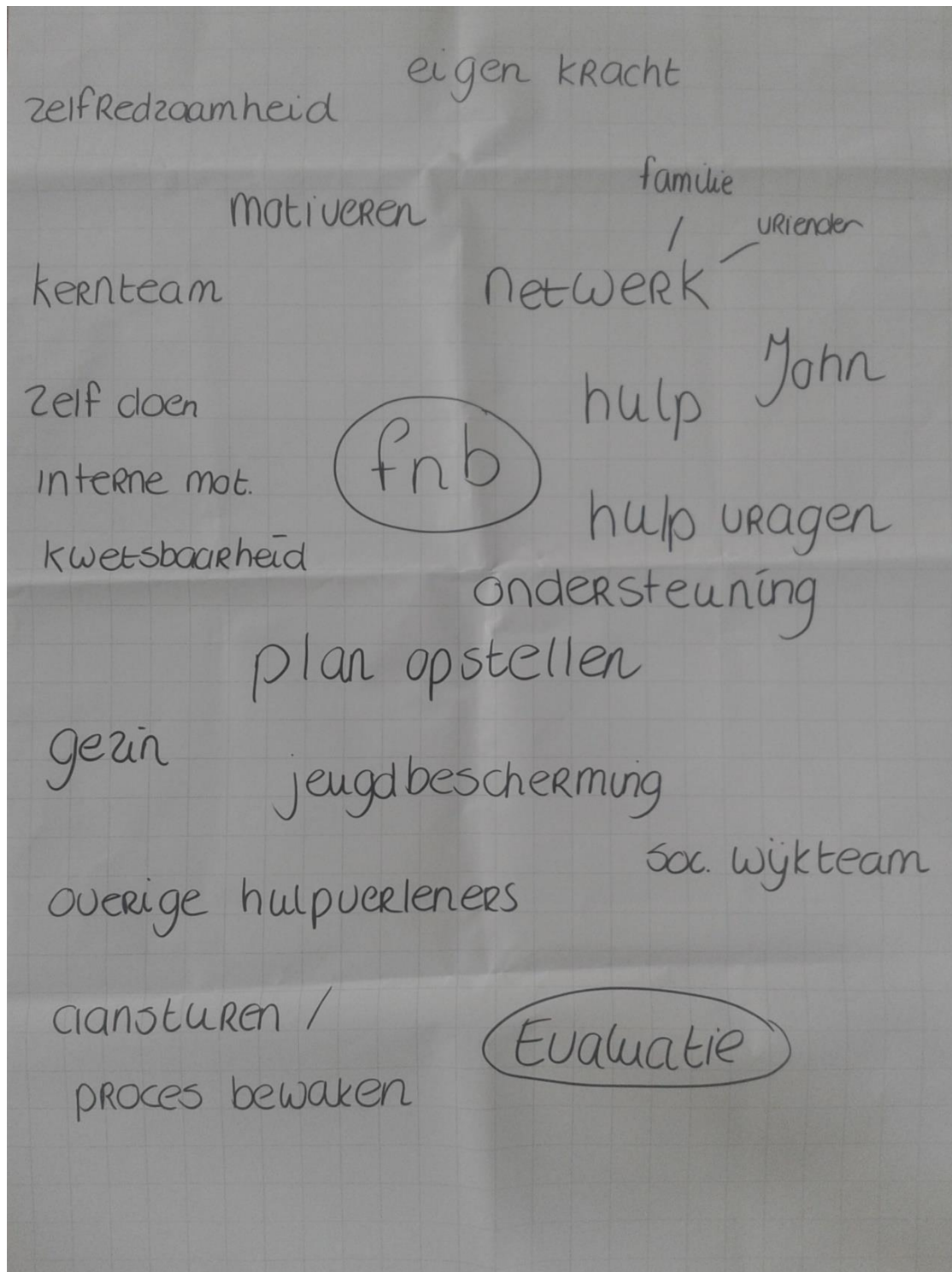
- * afspraken / verwachtingen

- * jongere: wie uit je netwerk wil je als steun ... ?

- * als doelen behaald zijn / het loopt

- * na aantal maanden checken

Flapover vergadering Kameleon



beleving

Reflecteren

hulp vraag
(bijstellen / behaald)

ervaring

Evaluatie

Resultaat
(steun ervaren?)
→ netwerk

loslaten



over laten aan
netwerk + gezin

gesprek

vragenlijst?

inzicht geven

Hoe word het
vorm gegeven

- * schaalvragen
- * anonieme vragenlijst
- * voor- en nameting

→ hoofd FNB

Bijlage J: Enquêtevragen instellingen

Evaluatiemethode familienetwerkberaad

LS.,

Voor ons afstudeeronderzoek bij Stek Jeugdhulp regio Midden-Holland willen wij graag weten op welke wijze andere (jeugd)zorginstellingen het familienetwerkberaad (of Eigen Kracht) evalueren. Wij hebben een vragenlijst ontwikkeld en willen u vragen of u deze wilt beantwoorden. De vragenlijst invullen kost niet meer dan 10 minuten.

1. Bij welke hulpverleningsinstantie bent u werkzaam?
2. Wat is de functie van u als persoon, die deze vragenlijst invult?
3. Maakt u gebruik van een evaluatiemethode voor Eigen Kracht of Familienetwerkberaad?
 - ☐ Nee (beantwoordt u de vragen 4 en 5)
 - ☐ Ja (beantwoordt u vragen 6, 7, 8, 9 en 10)
4. Bij nee: Wat is de reden dat u als hulpverleningsinstantie nog geen evaluatiemethode heeft?
5. Bij nee: Welke thema's vindt u belangrijk bij een mogelijk meetinstrument om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?
6. Bij ja: Op welke wijze evalueert u de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad bij cliënten?
7. Bij ja: Wat is voor u als hulpverleningsinstantie de reden om gebruik te maken van een evaluatiemethode om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?
8. Bij ja: Wat zijn volgens u de pluspunten van uw huidige evaluatiemethode?
9. Bij ja: Wat zijn volgens u verbeterpunten van uw huidige evaluatiemethode?
10. Bij ja: In hoeverre krijgt u inzicht of de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad aansluit bij de cliënt?

Bedankt dat u onze vragenlijst hebt ingevuld. Mocht u nog vragen hebben of aanbevelingen, dan kunt u ons een e-mail sturen. Ons e-mail adres is: lydiavdijk@hotmail.com

Bijlage K: Uitwerking enquêtevragen instellingen

- Enquête 1

Bij welke hulpverleningsinstantie bent u werkzaam?

Lijn 5 Apeldoorn.

Wat is de functie van u als persoon, die deze vragenlijst invult?

Trainer sociale netwerkstrategieën, waarvan het familienetwerkberaad een (essentieel) onderdeel is.

Maakt u gebruik van een evaluatiemethode voor Eigen Kracht of Familienetwerkberaad?

Nee.

Bij nee: Wat is de reden dat u als hulpverleningsinstantie nog geen evaluatiemethode heeft?

Er is een zeer wezenlijk verschil tussen Eigen Kracht en sociale netwerkstrategieën, Sonestra. Heel kort, bij de Eigen Kracht huur je iemand in die een conferentie organiseert waarbij de familie een plan maakt. Bij Sonestra gaat het om een omslag in denken voor hulpverleners die faciliteren dat de cliënt en zijn netwerk een plan maakt. Nu is het nog altijd zo dat de hulpverlener na een gesprek met de cliënt een behandelplan o.i.d. maakt. Familienetwerkberaad op zich is hetzelfde als Eigen Kracht, maar het gaat om het geheel van sociale netwerkstrategieën. Ik zou zeggen, bel me dat ik het uit kan leggen. Ik geef zelf trainingen Sonestra aan hulpverleners, behandelcoördinatoren, managers e.d. Mijn telefoonnummer is 0610921682.

Bij nee: Welke thema's vindt u belangrijk bij een mogelijk meetinstrument om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

-

Bij ja: Op welke wijze evalueert u de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad bij cliënten?

-

Bij ja: Wat is voor u als hulpverleningsinstantie de reden om gebruik te maken van een evaluatiemethode om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

-

Bij ja: Wat zijn volgens u de pluspunten van uw huidige evaluatiemethode?

-

Bij ja: Wat zijn volgens u verbeterpunten van uw huidige evaluatiemethode?

-

Bij ja: In hoeverre krijgt u inzicht of de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad aansluit bij de cliënt?

-

- Enquête 2

Bij welke hulpverleningsinstantie bent u werkzaam?

Eleos.

Wat is de functie van u als persoon, die deze vragenlijst invult?

Regiomanager.

Maakt u gebruik van een evaluatiemethode voor Eigen Kracht of Familienetwerkberaad?

Nee.

Bij nee: Wat is de reden dat u als hulpverleningsinstantie nog geen evaluatiemethode heeft?

We zijn in ontwikkeling m.b.t. de familiecontacten gebruiken wel de triade kaart van Ypsilon.

Bij nee: Welke thema's vindt u belangrijk bij een mogelijk meetinstrument om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

Beleving van cliënt en familie. Invloed van contact op verder netwerk. Samenwerking met hulpverlening.

Bij ja: Op welke wijze evalueert u de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad bij cliënten?

-

Bij ja: Wat is voor u als hulpverleningsinstantie de reden om gebruik te maken van een evaluatiemethode om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

-

Bij ja: Wat zijn volgens u de pluspunten van uw huidige evaluatiemethode?

-

Bij ja: Wat zijn volgens u verbeterpunten van uw huidige evaluatiemethode?

-

Bij ja: In hoeverre krijgt u inzicht of de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad aansluit bij de cliënt?

-

- Enquête 3

Bij welke hulpverleningsinstantie bent u werkzaam?

SGJ Christelijke Jeugdzorg.

Wat is de functie van u als persoon, die deze vragenlijst invult?

Preventiewerker en trainer.

Maakt u gebruik van een evaluatiemethode voor Eigen Kracht of Familienetwerkberaad?

Ja.

Bij nee: Wat is de reden dat u als hulpverleningsinstantie nog geen evaluatiemethode heeft?

-

Bij nee: Welke thema's vindt u belangrijk bij een mogelijk meetinstrument om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

-

Bij ja: Op welke wijze evalueert u de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad bij cliënten?

Korte enquête voor de deelnemers die aanwezig waren bij het FNB. En een vragenlijst voor de facilitator.

Bij ja: Wat is voor u als hulpverleningsinstantie de reden om gebruik te maken van een evaluatiemethode om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

Inzicht krijgen in de effecten en waardering van een FNB door zowel deelnemers als facilitator.

Bij ja: Wat zijn volgens u de pluspunten van uw huidige evaluatiemethode?

Korte enquête waarin alle deelnemers worden meegenomen.

Bij ja: Wat zijn volgens u verbeterpunten van uw huidige evaluatiemethode?

De gegevens van de uitkomsten van de evaluaties verwerken en daar conclusies aan verbinden en follow-up onderzoek na verloop van tijd onder deelnemers van het FNB

Bij ja: In hoeverre krijgt u inzicht of de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad aansluit bij de cliënt?

Goed inzicht vanwege een aantal open vragen

- Enquête 4

Bij welke hulpverleningsinstantie bent u werkzaam?

Parlan.

Wat is de functie van u als persoon, die deze vragenlijst invult?

Beleidsmedewerker.

Maakt u gebruik van een evaluatiemethode voor Eigen Kracht of Familienetwerkberaad?

Nee.

Bij nee: Wat is de reden dat u als hulpverleningsinstantie nog geen evaluatiemethode heeft?

We maken gebruik van de meer algemene exitvragenlijst jongere of ouders (als 1 van de prestatie indicatoren J&O. Ik zal u deze toesturen.

Bij nee: Welke thema's vindt u belangrijk bij een mogelijk meetinstrument om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

Thema; of de cliënt/gezin door de inzet van het beraad gebruik gaat maken van de raad of steun uit hun omgeving. Thema; beleving. Thema; mogelijke verbeterpunten voor een dergelijk beraad.

Bij ja: Op welke wijze evalueert u de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad bij cliënten?

-

Bij ja: Wat is voor u als hulpverleningsinstantie de reden om gebruik te maken van een evaluatiemethode om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

-

Bij ja: Wat zijn volgens u de pluspunten van uw huidige evaluatiemethode?

-

Bij ja: Wat zijn volgens u verbeterpunten van uw huidige evaluatiemethode?

-

Bij ja: In hoeverre krijgt u inzicht of de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad aansluit bij de cliënt?

-

- Enquête 5

Bij welke hulpverleningsinstantie bent u werkzaam?

Eigen Kracht Centrale (de Eigen Kracht Centrale is overigens geen hulpverleningsinstantie, omdat er geen hulp wordt verleend. Een onafhankelijke coördinator zorgt ervoor dat mensen met hun netwerk en de juiste informatie - vaak verstrekt door betrokken professionals/hulpverleners - zelf een plan kunnen maken).

Wat is de functie van u als persoon, die deze vragenlijst invult?

Regiomanager, dat wil zeggen: coachen van de coördinatoren die de netwerken van mensen, de informatie en betrokken professionals/hulpverleners bij elkaar brengen. Contact onderhouden met professionals.

Maakt u gebruik van een evaluatiemethode voor Eigen Kracht of Familienetwerkberaad?

Ja.

Bij nee: Wat is de reden dat u als hulpverleningsinstantie nog geen evaluatiemethode heeft?

-

Bij nee: Welke thema's vindt u belangrijk bij een mogelijk meetinstrument om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

-

Bij ja: Op welke wijze evalueert u de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad bij cliënten?

Aan het eind van de conferentie krijgen de deelnemers een enquêteformulier. Zij vullen dit ter plekke in. De vragen betreffen de bevindingen over de voorbereidingen, de coördinator. De regiomanager bespreekt met de coördinator na de conferentie, of na de afronding voordat er een conferentie is geweest hoe het traject is verlopen, wat er goed ging, welke aandachtspunten er zijn.

Bij ja: Wat is voor u als hulpverleningsinstantie de reden om gebruik te maken van een evaluatiemethode om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

Kwaliteit van de coördinator verbeteren en ervoor zorgen dat mensen die deelnemen een stem hebben om aan te geven als iets niet goed of juist wel goed is gegaan in hun ogen.

Bij ja: Wat zijn volgens u de pluspunten van uw huidige evaluatiemethode?

De coördinatoren zijn zich bewust van hun manier van werken. Zij leren hoe zij zichzelf kunnen blijven verbeteren, zodat de mensen voor wie zij werken echt de regie hebben en zelf meedenken aan oplossingen.

Bij ja: Wat zijn volgens u verbeterpunten van uw huidige evaluatiemethode?

Het enquêteformulier dat ingevuld wordt gaat in een gesloten envelop naar een Hogeschool (Windesheim) De coördinator krijgt de inhoud niet te zien, de gegevens worden anoniem verwerkt. Er komt dus geen feedback van de deelnemers terecht bij de coördinator. Voor het algemene beeld van het werk zijn de enquêtes wel interessant, maar niet voor de coördinator. Verbetering zou zijn als de coördinator te horen zou krijgen hoe de mensen de conferentie ervaren hebben. De telefonische evaluatie betreft vaak alleen de EK-c, niet de voorbereiding. Tijdens de voorbereiding is er vaak contact met de coördinator. Veel is dus al besproken met de coördinator.

Bij ja: In hoeverre krijgt u inzicht of de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad aansluit bij de cliënt?

Een Eigen Kracht- conferentie is geen hulpverleningsvorm. Een coördinator legt bij het informatieve gesprek duidelijk uit dat hij/zij geen hulpverlener is. De regie ligt bij de mensen zelf, zij bepalen wie mee denken over oplossingen. De coördinator spreekt alle betrokkenen persoonlijk om hen voor te bereiden. De visie van Eigen Kracht is: laat de verantwoordelijkheid voor het zoeken naar oplossingen bij de mensen zelf, neem dat als hulpverlener niet over. Er zit veel kracht in mensen en hun netwerk. Oplossingen die mensen zelf bedenken worden breder gedragen en sluiten sowieso aan, omdat er niets opgelegd wordt. Bij een gedwongen kader stelt een gezinsvoogd wel voorwaarden. Binnen die voorwaarden is een plan wettig en veilig. Een bijkomend voordeel van betrokkenheid van netwerk: zij zijn ook te bereiken buiten werktijden en de krachten met de professionals wordt gebundeld, er komt meer begrip over en weer. Verschil met Familienetwerkberaad is dat hierbij een professional leidend is. Kans is groot dat mensen iets zeggen of doen omdat de hulpverlener dit wil.

Bij Eigen Kracht heeft het netwerk de leiding en is er geen professional aanwezig tijdens het besloten deel als het plan wordt gemaakt.

- Enquête 6

Bij welke hulpverleningsinstantie bent u werkzaam?

Koraalgroep, locatie Maasveld.

Wat is de functie van u als persoon, die deze vragenlijst invult?

Doelgroepspecialist/ vaardigheidstrainer.

Maakt u gebruik van een evaluatiemethode voor Eigen Kracht of Familienetwerkberaad?

Nee.

Bij nee: Wat is de reden dat u als hulpverleningsinstantie nog geen evaluatiemethode heeft?

Eigen kracht conferentie is een nog nieuw begrip binnen Maasveld. Het staat dus nog echt in de kinderschoenen en vergt nog ontwikkeling. Daarnaast is de eigen kracht conferentie binnen Maasveld niet vorm gegeven zoals binnen de jeugdzorg, kortom het heeft een andere invulling.

Bij nee: Welke thema's vindt u belangrijk bij een mogelijk meetinstrument om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

Communicatie.

Bij ja: Op welke wijze evalueert u de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad bij cliënten?

-

Bij ja: Wat is voor u als hulpverleningsinstantie de reden om gebruik te maken van een evaluatiemethode om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

-

Bij ja: Wat zijn volgens u de pluspunten van uw huidige evaluatiemethode?

-

Bij ja: Wat zijn volgens u verbeterpunten van uw huidige evaluatiemethode?

-

Bij ja: In hoeverre krijgt u inzicht of de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad aansluit bij de cliënt?

-

- Enquête 7

Bij welke hulpverleningsinstantie bent u werkzaam?

Youké.

Wat is de functie van u als persoon, die deze vragenlijst invult?

Ambulant hulpverlener.

Maakt u gebruik van een evaluatiemethode voor Eigen Kracht of Familienetwerkberaad?

Nee.

Bij nee: Wat is de reden dat u als hulpverleningsinstantie nog geen evaluatiemethode heeft?

Ik weet eigenlijk niet of wij een evaluatiemethode hebben. Ik heb slechts 1 FNB kunnen doen, en die werd door de gezinsvoogd afgebroken.

Bij nee: Welke thema's vindt u belangrijk bij een mogelijk meetinstrument om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

In ieder geval 'veiligheid' (emotionele en praktische).

Bij ja: Op welke wijze evalueert u de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad bij cliënten?

-

Bij ja: Wat is voor u als hulpverleningsinstantie de reden om gebruik te maken van een evaluatiemethode om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

-

Bij ja: Wat zijn volgens u de pluspunten van uw huidige evaluatiemethode?

-

Bij ja: Wat zijn volgens u verbeterpunten van uw huidige evaluatiemethode?

-

Bij ja: In hoeverre krijgt u inzicht of de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad aansluit bij de cliënt?

-

- Enquête 8

Bij welke hulpverleningsinstantie bent u werkzaam?

Cordaan thuiszorg.

Wat is de functie van u als persoon, die deze vragenlijst invult?

Verzorgende C.

Maakt u gebruik van een evaluatiemethode voor Eigen Kracht of Familienetwerkberaad?

Ja.

Bij nee: Wat is de reden dat u als hulpverleningsinstantie nog geen evaluatiemethode heeft?

-

Bij nee: Welke thema's vindt u belangrijk bij een mogelijk meetinstrument om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

-

Bij ja: Op welke wijze evalueert u de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad bij cliënten?

Een keer in de maand evalueren we de zorg gebeurt ook wel eerder ligt aan de zorgvrager. En zo nodig stellen we het zorgplan bij soms is daar de mantelzorg bij aanwezig.

Bij ja: Wat is voor u als hulpverleningsinstantie de reden om gebruik te maken van een evaluatiemethode om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

Zo blijft de zorgvraag optimaal en kunnen eventuele veranderingen in de zorg vraag aangepast worden.

Bij ja: Wat zijn volgens u de pluspunten van uw huidige evaluatiemethode?

Dat we goed op de hoogte blijven van de situatie. En veranderingen meteen in kaart kunnen brengen.

Bij ja: Wat zijn volgens u verbeterpunten van uw huidige evaluatiemethode?

Dat het beter is dat er altijd een mantelzorger aanwezig is bij de evaluatie dit lukt helaas niet altijd.

Bij ja: In hoeverre krijgt u inzicht of de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad aansluit bij de cliënt?

Door dat je de evaluatie bespreekt in het bij zijn van de zorgvrager zelf en die dus ook kan vertellen hoe of wat er goed en niet goed gaat.

- Enquête 9

Bij welke hulpverleningsinstantie bent u werkzaam?

OCK het Spalier, jeugdzorg instelling.

Wat is de functie van u als persoon, die deze vragenlijst invult?

Gedragswetenschapper.

Maakt u gebruik van een evaluatiemethode voor Eigen Kracht of Familienetwerkberaad?

Nee.

Bij nee: Wat is de reden dat u als hulpverleningsinstantie nog geen evaluatiemethode heeft?

Onvoldoende tijd voor gehad om dit structureel in de bedden.

Bij nee: Welke thema's vindt u belangrijk bij een mogelijk meetinstrument om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

Beleving van alle verschillende betrokkenen: cliënt en diens netwerk, verwijzer, hulpverlener zelf.

Bij ja: Op welke wijze evalueert u de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad bij cliënten?

Tevredenheidslijst. Maar deze wordt te weinig gebruikt of ingevuld.

Bij ja: Wat is voor u als hulpverleningsinstantie de reden om gebruik te maken van een evaluatiemethode om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

-

Bij ja: Wat zijn volgens u de pluspunten van uw huidige evaluatiemethode?

-

Bij ja: Wat zijn volgens u verbeterpunten van uw huidige evaluatiemethode?

-

Bij ja: In hoeverre krijgt u inzicht of de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad aansluit bij de cliënt?

-

- Enquête 10

Bij welke hulpverleningsinstantie bent u werkzaam?

Stichting Jeugdformaat.

Wat is de functie van u als persoon, die deze vragenlijst invult?

Gedragswetenschapper.

Maakt u gebruik van een evaluatiemethode voor Eigen Kracht of Familienetwerkberaad?

Nee.

Bij nee: Wat is de reden dat u als hulpverleningsinstantie nog geen evaluatiemethode heeft?

Geen idee, is niet voor gekozen door de organisatie.

Bij nee: Welke thema's vindt u belangrijk bij een mogelijk meetinstrument om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

Effectmeting op korte en lange termijn. Hebben ouders / cliënt gevoel van eigen regie, wordt er voldoende naar hen geluisterd, wordt de afgesproken lijn goed vastgehouden, wordt uitgegaan van de competentieanalyse.

Bij ja: Op welke wijze evalueert u de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad bij cliënten?

-

Bij ja: Wat is voor u als hulpverleningsinstantie de reden om gebruik te maken van een evaluatiemethode om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

-

Bij ja: Wat zijn volgens u de pluspunten van uw huidige evaluatiemethode?

-

Bij ja: Wat zijn volgens u verbeterpunten van uw huidige evaluatiemethode?

-

Bij ja: In hoeverre krijgt u inzicht of de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad aansluit bij de cliënt?

-

- Enquête 11

Bij welke hulpverleningsinstantie bent u werkzaam?

Stichting TriviumLindenhof.

Wat is de functie van u als persoon, die deze vragenlijst invult?

Coördinator FNB, ambulant hulpverlener.

Maakt u gebruik van een evaluatiemethode voor Eigen Kracht of Familienetwerkberaad?

Nee.

Bij nee: Wat is de reden dat u als hulpverleningsinstantie nog geen evaluatiemethode heeft?

Wij zijn nog bezig met hoe dit zo efficiënt mogelijk te doen.

Bij nee: Welke thema's vindt u belangrijk bij een mogelijk meetinstrument om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

Effectiviteit van de interventie, cliënt tevredenheid, beantwoording van het type vragen/ doelgroep onderzoek.

Bij ja: Op welke wijze evalueert u de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad bij cliënten?

-

Bij ja: Wat is voor u als hulpverleningsinstantie de reden om gebruik te maken van een evaluatiemethode om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

-

Bij ja: Wat zijn volgens u de pluspunten van uw huidige evaluatiemethode?

-

Bij ja: Wat zijn volgens u verbeterpunten van uw huidige evaluatiemethode?

-

Bij ja: In hoeverre krijgt u inzicht of de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad aansluit bij de cliënt?

-

- Enquête 12

Bij welke hulpverleningsinstantie bent u werkzaam?

Pameijer LVB.

Wat is de functie van u als persoon, die deze vragenlijst invult?

Maatschappelijk werkster.

Maakt u gebruik van een evaluatiemethode voor Eigen Kracht of Familienetwerkberaad?

Nee.

Bij nee: Wat is de reden dat u als hulpverleningsinstantie nog geen evaluatiemethode heeft?

De eigen kracht methode is een product welke aangeboden wordt vanuit de GGD en wordt door Pameijer aangevraagd en ingezet door medewerkers vanuit de GGD. Evaluatie wordt door de GGD uitgevoerd. Het familienetwerkberaad wordt als methode ingezet binnen casuïstiek. Dit is op initiatief van de betrokken hulpverleners. Hier wordt geen evaluatiemethode gehanteerd.

Bij nee: Welke thema's vindt u belangrijk bij een mogelijk meetinstrument om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

Doel behaald/ haalbaar? Vooruitgang binnen de hulpvraag? Risicofactoren?

Bij ja: Op welke wijze evalueert u de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad bij cliënten?

-

Bij ja: Wat is voor u als hulpverleningsinstantie de reden om gebruik te maken van een evaluatiemethode om Eigen Kracht of Familienetwerkberaad te evalueren?

-

Bij ja: Wat zijn volgens u de pluspunten van uw huidige evaluatiemethode?

-

Bij ja: Wat zijn volgens u verbeterpunten van uw huidige evaluatiemethode?

-

Bij ja: In hoeverre krijgt u inzicht of de hulpverleningsvorm Eigen Kracht of Familienetwerkberaad aansluit bij de cliënt?

-

Bijlage L: Enquêtevragen jongeren

Hoi,

Wij zijn bezig met een onderzoek over het Familienetwerkberaad. Voor ons onderzoek hebben wij jullie hulp hard nodig. We hebben daarom een korte enquête gemaakt voor jullie. Alvast bedankt, en succes met het invullen!

- 1.** Ik heb ervaring met Familienetwerkberaad: Ja/Nee
- 2.** heb goede uitleg gekregen over het Familienetwerkberaad: Ja/Nee
- 3.** Ik weet waarom het Familienetwerkberaad bij ons is gestart: Ja/Nee
- 4.** Ik weet wat er van mij verwacht word tijdens het Familienetwerkberaad: Ja/Nee
- 5.** Er wordt naar mij geluisterd tijdens het Familienetwerkberaad als ik wat wil zeggen: Ja/Nee
- 6.** Als ik wil kan ik mijn mening geven tijdens/over het Familienetwerkberaad: Ja/Nee
- 7.** Mijn mentor vraagt aan mij hoe ik het vind gaan tijdens het Familienetwerkberaad: Ja/Nee
- 8.** Ik vind het Familienetwerkberaad belangrijk: Ja/Nee
- 9.** Ik weet bij wie ik terecht kan in mijn netwerk als ik vragen heb: Ja/Nee
- 10.** Wat vind je fijn aan het Familienetwerkberaad?
- 11.** Wat vind je niet fijn aan het Familienetwerkberaad?
- 12.** Als het Familienetwerkberaad geëvalueerd zou worden met mij, doe ik dat het liefst via:

- ☐ Een vragenlijst op papier.
- ☐ Een vragenlijst online (zoals deze).
- ☐ Een gesprek met mijn mentor.
- ☐ Een zelfgeschreven verhaal voor in mijn Plan van Aanpak.

- 13.** Dit vind ik belangrijk bij een evaluatie

Bijlage M: Uitwerking enquêtevragen jongeren

Ik heb ervaring met FamilieNetwerkBeraad

Ja		3 (75 %)
Nee		1 (25 %)
		n = 4 # 4

Ik heb goede uitleg gekregen over het FamilieNetwerkBeraad.

Ja		4 (100 %)
Nee		0 (0 %)
		n = 4 # 4

Ik weet waarom het FamilieNetwerkBeraad bij ons is gestart.

Ja		4 (100 %)
Nee		0 (0 %)
		n = 4 # 4

Ik weet wat er van mij verwacht word tijdens het FamilieNetwerkBeraad.

Ja		3 (75 %)
Nee		1 (25 %)
		n = 4 # 4

Er wordt naar mij geluisterd tijdens het FamilieNetwerkBeraad als ik wat wi...

Ja		4 (100 %)
Nee		0 (0 %)
		n = 4 # 4

Als ik wil kan ik mijn mening geven tijdens/over het FamilieNetwerkBeraad.

Ja		4 (100 %)
Nee		0 (0 %)
		n = 4 # 4

Mijn mentor vraagt aan mij hoe ik het vind gaan tijdens het FamilieNetwerkB...

Ja		4 (100 %)
Nee		0 (0 %)

n = 4
4

Ik vind het FamilieNetwerkBeraad belangrijk.

Ja		4 (100 %)
Nee		0 (0 %)

n = 4
4

Ik weet bij wie ik terecht kan in mijn netwerk als ik vragen heb.

Ja		4 (100 %)
Nee		0 (0 %)

n = 4
4

Als het FamilieNetwerkBeraad geëvalueerd zou worden met mij, doe ik da...

Een vragenlijst op papier.		2 (50 %)
Een vragenlijst online (zoals deze).		2 (50 %)
Een gesprek met mijn mentor.		1 (25 %)
Een zelfgeschreven verhaal voor in mijn Plan van Aanpak.		0 (0 %)

n = 4
5

Legenda:

n = aantal respondenten dat de vraag heeft gezien

= aantal ontvangen antwoorden

Bijlage N: Artikel Philip Marres

Van objectieve naar dialogische verslaglegging

Philip Marres

Samenvatting

In dit artikel wordt een vorm van rapportage in de jeugdhulpverlening beschreven waarin de verslaglegging geen instrument is waarmee de hulpverlener een objectieve mening verwoordt, maar een document waarin verschillende visies van de gezinsvoogd, de cliënt en de hulpverlener naast elkaar bestaan, en waarbij de hulpverlener balanceert tussen enerzijds aansluiten bij de cliënt en anderzijds het hanteren van professioneel taalgebruik dat een bepaalde mate van deskundigheid representeert.

Vanuit een sociaal-constructionistische visie wordt beargumenteerd hoe de taal deskundigheid kan organiseren en een werkelijkheid in de rapportage kan creëren.

Inleiding

Stek Jeugdhulp is een jeugdhulpverleningsorganisatie in Rotterdam en Gouda. Een van de hulpverleningsvormen is het gezinstrainingsprogramma. Dat is een traject waarin vier gezinnen tegelijkertijd gedurende twintig weken een of twee dagdelen per week tussen 15.00 en 19.00 uur op locatie komen. Er wordt gestart met een aparte ouder- en kindergroep, waarna de gezinnen in dezelfde ruimte aan hun eigen activiteit werken. Bij de evaluatie van de activiteiten worden alle gezinnen betrokken en door de gezinstrainers gestimuleerd om elkaar te bevragen en feedback te geven.

‘Gezinsleden worden aangesproken op hun krachten en eigen deskundigheid’ is in theorie een snel geschreven uitgangspunt, maar in de praktijk een stuk complexer. Bij Stek Jeugdhulp wordt dit onder meer vormgegeven door de inzet van een gezamenlijk geschreven verslag tijdens het hulpverleningstraject. Het artikel ‘Meerstemmige verslaglegging als uitnodiging tot dialoog’ (De Cock, 2007) is hiervoor een belangrijke inspiratiebron geweest. Tijdens het gezinstrainingsprogramma worden drie rapportages geschreven. Bij de start om doelen te formuleren, halverwege voor de tussentijdse evaluatie en aan het eind om het hulpverleningsproces inzichtelijk te maken en te beschrijven welke doelen behaald zijn. De samen met de gezinsleden geschreven rapportage gaat altijd naar de casemanager (vrijwillige hulpverlening) of gezinsvoogd (gedwongen hulpverlening) van Bureau Jeugdzorg, dat de verwijzende instantie is.

Dit schrijven door en met de cliënten kan allicht vragen oproepen zoals: zijn gezinsleden wel in staat om binnen een al of niet gedwongen kader de rapportage te schrijven die het hulpverleningsproces weergeeft? Is dat niet de taak en de deskundigheid van de hulpverlener?

Deze vragen en de door ons gehanteerde visie op het schrijven van de rapportage, die van objectieve naar een dialogische verslaglegging, heeft het besef doen toenemen dat er meerdere visies zijn op deskundigheid die invloed hebben op het proces van gezamenlijk schrijven van de rapportage. De visies betreffen onder andere het instituut hulpverlening, het representeren van een beroepsgroep en de stijl van schrijven van de rapportage. De stijl van schrijven heeft invloed op hoe een rapportage wordt beoordeeld en welke mate van deskundigheid of werkelijkheid aan de rapportage wordt toegekend. Hoe eenvoudiger de rapportage wordt geschreven, hoe meer aansluiting er wordt gevonden bij de taal van de meeste cliënten. Tegelijkertijd leert de ervaring ook dat hoe eenvoudiger de rapportage is, hoe minder de gezinstrainer als deskundig wordt beoordeeld door sommige collega’s en cliënten. Willen we de regie op zoveel mogelijk manieren bij de gezinnen terugleggen, dan vraagt dat om consequent simpel te blijven en dat is op zich behoorlijk complex. De gezinsleden leren hun denken te verwoorden, te reflecteren, actiever te handelen, en dit maakt hen meer verantwoordelijk voor het hulpverleningsproces.

Rapportage: een ticket naar het gezinstrainingsprogramma

Deelname aan het gezinstrainingsprogramma kan via vrijwillige of gedwongen hulpverlening. Bij vrijwillige hulpverlening neemt een ouder zelf contact op of de ouder wordt doorverwezen door een andere instantie. De medewerker van Bureau Jeugdzorg inventariseert de opvoedingszorgen en bepaalt in overleg met de ouders de nodige hulp, wat wordt beschreven in een indicatiebesluit. Ongeveer 50% van de gezinnen wordt via deze manier aangemeld bij het gezinstrainingsprogramma. Er is over het algemeen redelijk snel overeenstemming over de inhoud van het indicatiebesluit.

Bij aanmelding door een gezinsvoogd in het kader van gedwongen hulpverlening gaat dit vaak anders. Het gezin heeft dan al een onderzoek van de Raad voor de Kinderbescherming achter de rug, waarbij de rapportage is voorgelegd en getoetst door de rechter, die vervolgens bepaalt of er een ondertoezichtstelling wordt uitgesproken. In de rapportages van de Raad en in het indicatiebesluit dat de gezinsvoogd heeft geschreven, kunnen ouders zomaar lezen dat het niet luisteren van hun

kinderen pedagogische onmacht is. Dat het even niet meer weten handelingsverlegenheid is. In die verslagen worden de tranen vertaald naar overbetrokkenheid, en worden de emoties die zij jegens hun kind voelen een ‘ambivalente opvoedingsstijl’ genoemd. Dit is een vrij gangbare manier van communiceren in de hulpverlening. Eerst de taal van de cliënt herkadere in vakjargon, waarna de volgende hulpverlener het opnieuw herkadert in meer gewone taal: ‘Ik hoor hier betrokken ouders die zich zorgen maken als het niet goed gaat met hun kind, zoals veel ouders doen.’

Na enkele jaren kan zich een dik dossier vormen waarvan de inhoud tot veel discussie kan leiden, of wordt de rapportage door cliënten zelfs soms ongelezen in de prullenbak gegooid. In beide gevallen ervaren ouders weinig invloed en voelen ze zich overgeleverd aan de ‘deskundigen’, die zich naar hun idee soms verschuilen achter protocollen, rapportages en instellingsprocedures.

‘Maar u bent toch deskundig?’ zei een ouder toen de gezinstrainer voorstelde om de rapportage samen te schrijven. Hoe zou deze vader op die vraag kunnen komen? Als er tegen een cliënt gezegd wordt dat hij deskundig is over zijn problemen – hij heeft er tenslotte wakker van gelegen en over gepekerd – maar ook dat hij deskundig is over zijn eigen oplossingen, wil niet iedere cliënt direct mee in deze visie. En als er dan ook nog gevraagd wordt of de rapportage door hem of haar zelf geschreven kan worden, vragen sommige cliënten zich af of de gezinstrainer niet de deskundige is. Dit drukt niet alleen twijfel uit over de juiste verdeling van taken en deskundigheden, maar representeert ook een visie hoe het begrip ‘deskundigheid’ zich organiseert. De hulpverlening heeft ‘een gebouw’, ‘een logo’, ‘een wachtkamer’, ‘een gespreksruimte’, ‘rapportage’ enzovoort. Daarin zijn de verhoudingen niet gelijkwaardig. ‘Deskundigheid’ is geïnstitutionaliseerd; het woord benadrukt de macht van het instituut die een vorm van hiërarchie inhoudt.

Het besef dat ‘het instituut’ hulpverlening soms wat anders uitdrukt dan de gezinstrainer in zijn gesprekken wil communiceren, helpt het tempo van de cliënt te volgen als die zich vervolgens ‘afhankelijk’ opstelt of, nog concreter, de hulpverlener ‘de deskundige’ vindt. Aansluiten bij het verhaal van de cliënt is echter ook een vorm van deskundigheid, een vorm van deskundigheid die uitgaat van gelijkwaardigheid.

Deskundigheid georganiseerd door de schrijfstijl

De medewerking van de lezer aan het volgende kleine experimentje wordt zeer op prijs gesteld. Hiermee kan worden aangetoond hoezeer taal een werkelijkheid kan creëren en dat naarmate de vanzelfsprekendheid toeneemt, het desbetreffende ‘woord’ niet meer in vraag wordt gesteld.

Als de cliënt en hulpverlener in een residentiële instelling wat langer meelopen en het contact met de hulpverlening meer vanzelfsprekend wordt, noemt men dit ‘ervaring’ bij de hulpverlener en ‘hospitaliseren’ bij de cliënt. Waarom dit verschil? Beiden zijn gehecht aan de hulp- verlening. ‘Gehechtheid’ zou een charmantere benaming voor hospitaliseren zijn, maar roept te veel anderssoortige betekenissen op en is dus niet bruikbaar. Men zou kunnen zeggen dat de kennis en ervaring die een cliënt in de loop van de tijd vergaart ook getuigen van een vorm van begaafdheid: ‘residentiële begaafdheid’. Dit klinkt vooralsnog een stuk vriendelijker. De vraag aan de lezer is om dit woord met regelmaat te gaan gebruiken zodat deze term een vanzelfsprekendheid wordt en dus niet meer bevestigd. Bij voldoende inzet van de lezer kan deze term in de DSM-5 worden opgenomen en de schrijver eindelijk als echt deskundig gezien worden.

In een sociaal-constructionistische zienswijze wordt verondersteld dat er niet zoiets bestaat als een objectief standpunt. Al onze waarnemingen van de werkelijkheid zijn gekleurd door onze eigen beelden, ervaringen, relaties en cultuur. Wij construeren onze eigen werkelijkheid en op basis van die constructie handelen wij. Bij het construeren van onze eigen werkelijkheid speelt de taal een belangrijke rol. Het sociaal-constructionisme beschouwt de taal niet als een instrument waarmee we de werkelijkheid beschrijven, maar als iets waarmee we onze werkelijkheid creëren. Gergen (1999) heeft in *An invitation to social construction* mooi duidelijk gemaakt hoe taal een werkelijkheid kan creëren. Aan de hand van drie verschillende beschrijvingen van dezelfde situatie is te zien wat de invloed is van de schrijfstijl. Deze voorbeelden zijn overgenomen uit *Stijloefeningen* van Raymond Queneau (2001), waarin een situatie op 99 verschillende manieren wordt beschreven. Een eerste manier:

Op het middelpunt van de dag, tussen de reislustige sardines samengepakt in een blauwflankige gemeentekever, voer plotseling een langhalzig kaalgeplukt kuiken uit tegen een hunner, vreedzaam van aard, en zijn woordgeluid verspreidde zich in het luchtruim, vochtig van protest. Toen, aangezogen door een leegte, stortte het heen zich daarin. In een grauwe asfaltjungle zag ik hem terug, diezelfde dag, zijn vet krijgend naar aanleiding van een of andere knoop.

Voor de meesten van ons lijkt dit niet erg objectief. Het lijkt speels en poëtisch.

Een tweede manier:

Op een dag omstreeks het middaguur, op het achterbalkon van een vrijwel volle lijn 16 in de buurt van het Weteringplantsoen, ontwaarde ik een personage met een zeer lange nek, die een slappe vilthoed op had met een gevlochten koordje er omheen in plaats van een lint. Dit individu viel plotseling uit tegen zijn buurman, voorgevend dat deze hem opzettelijk op de tenen trapte telkens als er mensen in- of uitstapten. Hij zag trouwens al gauw af van verdere discussie en wierp zich op een vrijgekomen zitplaats.

Bij dit relaas hebben we een glimp opgevangen van wat er ‘werkelijk’ aan de hand is. Maar waarom trekken we een dergelijke conclusie? Is het omdat de taal preciezer is? Overweeg dan ook het volgende wetenschappelijke aanvaardbare proza:

Om 12 u. 17, in een bijwagen van lijn 16, lang 12 meter, breed 2.20 m en hoog 3.04 m, op een afstand van 3,6 km van het eindpunt van de lijn, vervoerende 48 personen, richt een individu van het mannelijke geslacht, oud 27 jaar, 3 maanden en 8 dagen, lengte 1 m 72, gewicht 65 kg, op het hoofd een 17 cm hoge hoed, waarvan de bol is omgeven door een lint van 35 cm lengte, het woord tot een man oud 48 jaar 4 maanden en 3 dagen, lang 1 m 68 en wegend 77 kg.

Nu hebben we precies alle details, zonder kleur of passie, maar we weten nog steeds niet zeker wat er gebeurd is. Wat maakt dat de ene beschrijving de indruk wekt objectief te zijn, en de andere minder objectief? Dat doet de schrijfstijl.

Hoe gedetailleerder de situatie wordt beschreven, zonder veel kleur, passie of emotie, hoe meer die gewaardeerd wordt als ‘objectief’. Taal heeft dus het vermogen te suggereren dat iets waar is, bestaat of objectief is.

Iedere beroepsgroep heeft zijn eigen stijl van schrijven. Het vakjargon dat in de hulpverlening wordt gebruikt, drukt een bepaalde expertise van de hulpverlener uit. We gebruiken bijvoorbeeld vaak het woord ‘persoonlijkheid’ en ‘sociaal-emotionele ontwikkeling’, zonder nog naar de betekenis van deze woorden te vragen. Tritsmans (2004) beschrijft in *Het methodisch vermoeden* dat het niet voor de hand ligt dat een deskundige zijn eigen rapportage in twijfel trekt en dit in de rapportage weergeeft. Diagnostische terminologie dwingt te spreken in zekerheden die andere mogelijkheden uitsluit. Een therapeut of hulpverlener die in diagnostische taal verschillende mogelijkheden naast elkaar zou plaatsen, loopt zelfs bijzonder veel kans gezien te worden als een slordige diagnosticus, als een twijfelaar, als incompetent dus. De lezer zou kunnen opmerken dat de visie die Tritsmans beschrijft niet minder dwingend is dan zijn argumenten over de dwingendheid van diagnostische taal. Een diagnosticus hanteert in de klinische praktijk hypothesen en waarschijnlijkheden. Helaas gaat de nuance in de discussie veelal verloren, zeker op het moment dat diagnostiek als onderbouwing wordt gebruikt voor belangrijke beslissingen, zoals bijvoorbeeld uithuisplaatsing.

De dagelijkse en institutionele realiteit drijft de gezinstrainer steeds in de richting van een opvatting van deskundigheid die suggereert dat de hulpverlener ‘het moet weten’. Er bestaat een spanningsveld tussen de geconstrueerde deskundigheid van de hulpverlener, van wie verwacht wordt dat deze een eenduidige visie weergeeft, en de wens om in dialoog met de cliënt een rijker verhaal te creëren.

Ook in Stek Jeugdhulp zijn er ontwikkelingen die soms meer en soms minder aansluiten bij de beschreven visie. Tot voor kort begon de rapportage met een samenvatting van de problematiek uit het indicatiebesluit, hetgeen veel discussie gaf met de gezinsleden. Door deze samenvatting weg te laten en te beginnen met de doelen wordt duidelijk dat er in het hier en nu en naar de toekomst wordt gewerkt en dat het verleden in de huidige rapportage de cliënt niet blijft achtervolgen. Vragenlijsten zoals de Child Behavior Checklist worden bij Stek Jeugdhulp onder andere gebruikt om de effectiviteit van het hulpverleningsaanbod aan te tonen. De uitkomst van de vragenlijst wordt weergegeven in een grafiek waarbij in een oogopslag de probleemgebieden geordend zijn. Op basis van deze informatie kunnen er snel en makkelijk doelen opgesteld worden. Vanuit organisatie-oogpunt weliswaar een efficiëntieslag, maar vanuit cliëntperspectief een representatie van onze deskundigheid die ons verder afdrijft van de wens om een verslag met een wit blad te beginnen waar hoogstens de woorden ‘rapportage’ en ‘de doelen’ op staan.

De raad van elf’ deelt een brevet van onvermogen uit

Op het moment dat het gezin Zuidmitse werd aangemeld voor het gezinstrainingsprogramma was de gezinstrainer de elfde hulpverlener. Als cliënt zou je er gek van worden. Het onderstaande fragment stond vanaf de derde regel van het indicatiebesluit.

Tim woont bij zijn moeder. Tims ouders zijn uit elkaar gegaan toen Tim net was geboren. Moeder heeft gewerkt in de prostitutie, daar heeft zij vader ook ontmoet. In de relatie met vader en nadien de nieuwe vriend van moeder is er veel sprake geweest van huiselijk geweld. Tim is hier ook meerdere malen getuige van geweest. Moeder gebruikt meerdere vormen van harddrugs en is hier enkele malen voor opgenomen. De diagnose borderline, add en depressie is door de psychiater bij moeder gesteld.

Je moeder is een hoer en je vader een hoerenloper, je zal het als kind maar lezen. De rapportage was heel wat langer, de strekking van de problematiek bleef dezelfde. Gelukkig zijn er veel hulpverleners die de problematiek genuanceerder weergeven, maar bovenstaande beschrijving is helaas geen uitzondering. Deze moeder voelde zich als persoon door de

desbetreffende gezinsvoogd afgekeurd. Een hulpverlener heeft niet de bedoeling om de cliënt te verwerpen of op te voeden, laat staan te straffen. Zelfs bij straffen geldt een aantal niet al te ingewikkelde pedagogische uitgangspunten, zoals 'keur het gedrag af maar niet het kind'. Ouders die deelnemen aan het gezinstrainingsprogramma leren het volgende te zeggen: 'Ik wil niet dat je je broertje slaat' in plaats van 'Jij bent een vervelend jong'. Deze moeder kon van de gezinsvoogd wel horen 'Ik wil niet dat je je kind slaat' maar niet 'Jij bent een prostituee'. De relatie tussen deze moeder en de gezinsvoogd stond behoorlijk onder druk en verliep moeizaam.

Bij het kennismakingsgesprek wist deze moeder dat wij de rapportage gelezen hadden. Wij bespraken haar bezorgdheid over haar zoon met haar en de pijn die het haar deed om in rapportages als prostituee beschreven te worden. Doordat we deze moeder de gelegenheid gaven haar mening te verwoorden, verbeterde de relatie tussen de moeder en gezinstrainer. In de rapportage die bij de start werd geschreven was dit haar omschrijving:

Ik ben het niet eens met wat er allemaal in de rapportage over mij is geschreven. Ik heb fouten gemaakt en stomme dingen gedaan. Ik houd wel van mijn zoon en ik ga mijn best doen om hem goed op te voeden. Bij het gezinstrainingsprogramma wil ik leren hoe ik dit moet doen.

Deze moeder begreep dat de verantwoordelijke gezinsvoogd van andere gezinnen wel vaker goede intenties en beloftes heeft gehoord. Daarom heeft ze beschreven wat ze wil leren in de training. Gezinnen de verantwoordelijkheid geven om mede zelf de rapportage te schrijven heeft ook een scherpe kant. Het is de verantwoordelijkheid van de gezinsleden om te beargumenteren waarom bepaalde stappen niet worden genomen. Als het gezin weinig vorderingen maakt gaat de gezinstrainer dit dan ook niet camoufleren. Zinnen als 'Vader is aan het nadenken welke stappen hij gaat nemen' of 'Moeder vindt het belangrijk om te reflecteren' vullen het papier maar ook niet meer dan dat.

De triade gezin, gezinsvoogd en gezinstrainer

In de driehoek gezinslid, gezinsvoogd en gezinstrainer staat de gezinstrainer naast het gezinslid, maar hij is nooit voor of tegen de gezinsvoogd. De rapportage wordt door en voor het gezin, de gezinstrainer en Bureau Jeugdzorg geschreven (De Cock, 2008). In deze triade staat de gezinsvoogd hoger in de hiërarchie. Bij vrijwillige hulpverlening daarentegen is er geen hiërarchie tussen de verschillende partijen en is het schrijven met de gezinnen minder complex.

De gezinsvoogd geeft het kader aan waarbinnen het hulpverleningstraject vorm gegeven kan worden. De gezinsvoogd verwacht van de rapportage dat die een overzicht geeft van het hulpverleningsproces, de knelpunten in de opvoeding en op welke wijze de doelen gerealiseerd zijn. De rapportage wordt veelal gebruikt voor belangrijke beslissingen zoals het verlengen van een ondertoezichtstelling, als onderbouwing voor een uithuisplaatsing of om een uithuisplaatsing te voorkomen.

De gezinstrainer balanceert tussen de gezinsvoogd en het gezin en heeft rekening te houden met onder andere de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'. Vanuit een systeemtheoretische visie kan men zich voorstellen dat de triade gezin, gezinsvoogd en gezins-trainer nogal wat knelpunten in zich heeft. Naast de complexiteit van het werk van een gezinsvoogd ligt diens handelen de laatste jaren onder een maatschappelijk vergrootglas. Escalerende gezinssituaties geven veel beroering en de druk die daar vanuit gaat dwingt de gezinsvoogd het handelen steeds meer te onderbouwen en risico's te minimaliseren. De gezinstrainer kan rapportage zien als een dialogische verslaglegging, de gezinsvoogd daarentegen wil in complexe situaties 'objectieve feiten' en 'analyses over de opvoedingsvaardigheden'.

Moeder en de gezinstrainer zijn met elkaar tot de conclusie gekomen dat het kind zich onvoldoende veilig voelde en dat er in haar familiekring gezocht zou worden naar iemand die haar kind regelmatig kon opvangen. De zin 'moeder en de gezinstrainer zijn tot de conclusie gekomen dat haar dochter zich onvoldoende veilig voelt' wordt vervolgens uit de rapportage geknipt en als onderbouwing voor een uithuisplaatsing gebruikt. De gezinsvoogd vindt dat moeder immers zelf aangeeft dat het thuis niet veilig is.

Dit voorbeeld is geschreven in het besef dat de gezinsvoogd met een hoge caseload en in zeer complexe zaken moet opereren en dat er desondanks bij de meeste zaken een constructieve werkrelatie tussen de gezinstrainer en de gezinsvoogd tot stand komt. Maar contextblindheid kan bij alle partijen op de loer liggen. Wat voor het gezin en de gezinstrainer in de loop van de maanden een vanzelfsprekendheid wordt, hoeft voor een buitenstaander niet duidelijk te zijn. Het gevaar van een coalitie tussen de gezinstrainer en gezinsleden tegenover de gezinsvoogd is dan ook niet ondenkbaar. Het is de taak van de gezinstrainer om het gezin duidelijk te maken dat de gezinsvoogd ook het proces moet kunnen volgen. De gezinsvoogd wil graag groei zien op het pedagogische vlak, bijvoorbeeld: 'Moeder hanteert regels en grenzen voor haar kind'. Als deze moeder uit een mishandelingsrelatie komt waarbij zij ook geen grens kon aangeven, staan persoonlijke thema's op de voorgrond. De gezinstrainer werkt dan eerst deze thema's uit, waarna het werken aan de opvoeding weer wordt opgepakt. Dit proces moet in zo'n geval wel vroegtijdig met de gezinsvoogd worden afgestemd.

De grootste uitdaging is om de verschillende visies van het gezin, gezinsvoogd en de gezinstrainer terug te laten komen in de rapportage op een manier waarbij aan ieder perspectief recht wordt gedaan. 'Leading from one step behind' betekent in de context van rapportage schrijven met het gezin dat de gezinsleden als eerste de beurt in het schrijven krijgen. Als gezinsleden van mening verschillen, worden alle verschillende meningen verwoord. Men kan zich voorstellen dat dit met pubers kan gebeuren, maar ook ouders kunnen van mening verschillen. Hierna wordt de visie van de gezinstrainer beschreven. Deze volgorde is een klein maar belangrijk detail, omdat veel gezinnen gewend zijn dat hun mening pas achteraf en op de laatste bladzijde verwoord wordt.

De gezinstrainer laat de conversatie met het gezin en de gezamenlijke rapportage niet bepalen door 'vooringenomen kennis'. De ontmoeting staat hierbij op de voorgrond. De gezinstrainer ziet zichzelf niet als expert, maar zoekt samen met de cliënt naar mogelijkheden. De cliënt wordt beschouwd als co-expert of misschien beter gezegd co-auteur. In dit verband wordt wel gesproken van een 'not knowing' of niet-wetende therapeutische houding (Hillewaere, 2007; Rober, 2012): de therapeut moet zich behoeden voor het te snel denken te begrijpen van de cliënt. Hetgeen niet gemakkelijk is als het contact tussen het gezin en de gezinstrainer in het intensieve gedeelte tussen de vier en de tien uur per week beslaat. De vanzelfsprekendheid die in de hulpverleningsrelatie sluipt, zet zich snel om in weten-hoe-het zit. Hierdoor is het moeilijk om met enige afstand naar het proces te kijken en is het soms zinvol om voor het schrijven van de rapportage van gezinstrainer te wisselen, om vragen te stellen die nog niet gesteld zijn.

Vanuit een oplossingsgerichte visie tracht de gezinstrainer de succesmomenten te bevragen en verder uit te werken. Door geslaagde situaties in de schijnwerper te zetten, kan het effect optreden dat de moeilijke momenten onderbelicht raken. En het commentaar van de gezinsvoogd is soms dat de rapportage te positief gekleurd is. Dit geeft dan ook weer een vertekend beeld van het hulpverleningsproces.

De zorgen van de gezinsvoogd staan ook in de rapportage beschreven. Het is de taak van de gezinstrainer om de kaders van de gezinsvoogd onder de aandacht van de gezinsleden te houden. Circulair vragen (Savenije & Van Lawick, 1980) is een manier om het perspectief van de gezinsvoogd in het proces te betrekken. De gezinstrainer kan daarbij bijvoorbeeld de rol van gezinsvoogd 'spelen'. In dit rollenspel, waar de gezinstrainer ook letterlijk op een andere stoel gaat zitten, wordt de ouder bevragd. Dit rollenspel is tevens een goede voorbereiding voor een evaluatie als het gezinslid het moeilijk vindt om zich daarbij duidelijk te verwoorden.

- Stel de gezinsvoogd vraagt aan jou: 'Wat heb jij bereikt in de afgelopen periode?', wat zou jij dan zeggen?
- Wanneer is volgens jou de gezinsvoogd tevreden?
- Hoe denk jij dat de gezinsvoogd zou reageren als jij in de rapportage schrijft dat het allemaal leugenaars zijn?
- Hoe kan je het zo opschrijven dat de casemanager en jij na het lezen van de rapportage geen conflict krijgen, maar jij wel je mening hebt gegeven?

Als in het kader van de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' de veiligheid van het kind is besproken, is de gezinsvoogd daarvan op de hoogte gesteld. Dit is voor de gezinnen over het algemeen een pijnlijk en moeilijk proces. Het is ingewikkeld, maar wel mogelijk om ouders in hun kwetsbaarheid niet te verwerpen en hen tegelijkertijd aan te spreken op hun verantwoordelijkheid. Dit gebeurt aan de hand van de uitgangspunten van *Signs of safety* (Turnell, 2009). In drie kolommen worden de zorgen, krachten en de doelen die gericht zijn op de veiligheid beschreven. Heldere, duidelijke en haalbare doelen geven weer houvast om verder te kunnen. De ervaring leert dat het kan helpen om hierbij het netwerk te betrekken. Opa's, oma's en overige familieleden kunnen pijnpunten benoemen en steun bieden en zijn over het algemeen bereid om mee te helpen als dit op een respectvolle en transparante manier gebeurt.

Het gevoel van kwetsbaarheid van het gezin kan benoemd worden als de veiligheid weer toeneemt, en de pijnpunten kunnen dan ook in de rapportage verwerkt worden. Als de visies zo ver uit elkaar liggen dat de gezinstrainer vindt dat het kind uit huis geplaatst moet worden en de ouders kunnen zich hier absoluut niet vinden, dan is het samen schrijven van de rapportage niet meer voor de hand liggend. Dit gebeurt een heel enkele keer.

Samen achter de computer: rapportage als reflectieverslag

De gezinstrainer interviewt de gezinsleden over hun ervaringen in het hulpverleningstraject en hoe de doelen door de gezinsleden zijn gerealiseerd. De rapportage wordt als het ware een reportage over het gehele hulpverleningsproces. Het taalgebruik is zo eenvoudig mogelijk, omdat anders het professionele taalgebruik de schrijfstijl van de ouder overschaduwde en de mening van de ouder kan bagatelliseren. Termen als 'pedagogische vaardigheden' en 'sociaal-emotionele ontwikkeling' drukken een deskundigheid uit die de hulpverlener in een expertpositie kunnen brengen. Woorden als 'hoe ouders opvoeden', 'wat op twaalfjarige leeftijd voor kinderen gewoon is' dekken dezelfde lading en sluiten meer aan bij het taalgebruik van deze ouders. Voor een inzichtelijke rapportage blijken oplossingsgerichte vragen zeer helpend te zijn (De Jong & Berg, 2004).

Als de gezinstrainer in gesprek gaat met de gezinsleden, zijn er in de vraagstelling twee sporen te onderscheiden. Het eerste spoor is de beschrijving van de doelrealisatie, die meestal pedagogisch georiënteerd is. In dit onderdeel wordt naar concreet gedrag gevraagd om aan de gezinsvoogd duidelijk te maken waar aan gewerkt is en wat de resultaten zijn. Het tweede spoor is de beschrijving van de reflecties en de inzet van gezinsleden, waarbij persoonlijke thema's naar voren komen die tijdens het gezinstrainingsprogramma aan bod zijn gekomen.

(1) Doelrealisatie uitvragen Stel dat een van moeders doelen is: 'Ik corrigeer mijn kinderen op een positieve manier'. Op een schaal van nul tot tien (waarbij de tien staat voor 'doel volledig bereikt') geeft zij zich hiervoor eerst een drie, later een zes.

De meest voor de hand liggende oplossingsgerichte vraag is: 'Hoe is het jou gelukt om van een drie naar een zes te komen?' Deze vraag moet worden verfijnd en is bij te veel gebruik aan slijtage onderhevig. Meer vragen die kunnen helpen zijn:

► Wat heb je overwonnen om dit voor elkaar te krijgen?

► Wat heeft er voor gezorgd dat jij rustig blijft?

► Wat moet jij tegen jezelf zeggen om bij je standpunt te blijven?

► Als jij aan een andere ouder moet uitleggen hoe die het best bij zijn standpunt moet blijven, wat zou jij dan adviseren vanuit je eigen vragen? ► Wat levert het je kind uiteindelijk op als jij bij je standpunt blijft?

Of circulaire vragen:

► Wat ziet jouw zoon aan jou als je bij je standpunt blijft?

► Op welk moment ziet hij aan jou dat hij niets voor elkaar krijgt wat jij niet wilt?

► Wat ziet je partner als jij bij je standpunt blijft?

► Wat zou je moeder / vader / goede vriendin zeggen als ze jou zo ziet?

En evaluatievragen:

► Jij geeft jezelf een zes; wat zou je vriend voor cijfer geven?

► Vanwaar dat verschil? Of: jullie zijn het dus eens met elkaar?

De uitwerking kan als volgt in de rapportage terecht komen:

Moeder: 'Als ik merk dat ik niet meer positief ben, dan corrigeer ik mijzelf. Ik zeg dan tegen mezelf: "Ik hou vol", "Ik blijf rustig" en uiteindelijk luistert Giovanni naar mij. Dit verloopt niet altijd vreedzaam maar ook niet met conflict. In gesprekken met de gezinstrainer heb ik geoefend wat mij kan helpen bij moeilijke momenten, bijvoorbeeld welke helpende gedachten kan ik inzetten. Ik heb met de gezinstrainer een paar keer het formulier ingevuld om aan te geven hoe ver ik hiermee ben. Als ik dus tegen mezelf zeg: "Ik blijf rustig", dan ben ik minder snel geïrriteerd. Als ik rustig blijf voel ik mij een betere moeder. Ik merk hoe belangrijk dit is voor Giovanni en ik wil blijven oefenen met dit doel.'

Toevoeging van de gezinstrainer: 'Met moeder is de techniek storende / helpende gedachten besproken. Deze techniek gaat er vanuit dat je door middel van je gedachten je gevoel kan beïnvloeden. Op het moment dat moeder veel storende gedachten heeft, bijvoorbeeld: "Ik kan het niet" of "Hij doet het om mij te pesten", dan merkt zij dat haar irritaties sneller oplopen. Op het moment dat moeder tegen zichzelf zegt "Ik blijf rustig", lukt het haar beter om haar irritaties niet op te laten lopen en rustig te blijven.'

(2) Reflecties en inzet van de gezinsleden Reflecties gaan over de beleving van het gezin tijdens de afgelopen periode. Hier kunnen de inzet, de pijn, de moeite, maar misschien ook de mooie momenten beschreven worden. Persoonlijke thema's als zelfbeeld en de eigen opvoeding die verbonden zijn aan de concrete doelen worden hier verder uitgediept.

Bij gedwongen hulpverlening mag het gezin blijven benoemen dat zij het niet eens zijn met de visie van de gezinsvoogd of van de gezinstrainer. Hierdoor blijft de visie van het gezin bespreekbaar, ook al is men het niet eens met elkaar. Goed kunnen formuleren waar je het niet mee eens bent is ook een kracht.

Een voorbeeld van een eerste tussenevaluatie van het gezinstrainingsprogramma:

Moeder: 'Toen ik eerst van het gezinstrainingsprogramma hoorde vond ik het heel heftig. Ik vond het erg eng om met al die andere ouders over mijn kind te praten. Ik vond dat ik eerst aan mijzelf moest gaan werken zodat ik minder depressief ben. Ik was het dus niet eens met Bureau Jeugdzorg, maar zij zeiden dat ik nu ook eens naar hen moet luisteren. Ik ben er toen met anderen over gaan praten en nu vind ik het goed. Het gaat om Giovanni, zijn broertje en om mij. Ik heb vertrouwen in het gezinstrainingsprogramma. Ik heb afgesproken dat ik, als ik het ergens niet mee eens ben, het gelijk probeer te zeggen. Dit vind ik moeilijk omdat ik het idee heb dat er nooit naar mij wordt geluisterd.

Ik heb veel gehad aan het onderdeel "rollen en posities". We hebben met elkaar besproken hoe het ouderschap en met name het moederschap in de reclame te zien is. Hoewel iedereen weet dat reclame onzin is, laat ik mij er wel door beïnvloeden: de ideale moeder is altijd vrolijk, blij en heeft een opgeruimd huis. Niemand kan aan dat ideaalbeeld voldoen, de ouders op het schoolplein ook niet.'

Ook de jongeren mogen hun visie weergeven in de rapportage. Zij kunnen op een bijzondere manier complimenten geven.

Jongere (16): 'Ik vind de gezinstrainingsbijeenkomsten saai en tijdverspilling. Ik had leuke dingen kunnen doen in die tijd. Het eten is niet te eten.

Ik zit hier om de gezinssituatie te verbeteren.

Nu gaat het een stuk beter dan een half jaar geleden en dus snap ik niet waarom ik hier zit. We hebben minder ruzie. Als ik mijn zin niet kreeg, bijvoorbeeld later thuiskomen, dan werd ik boos. We hebben ook minder ruzie omdat zowel mijn ouders als ik ons best hebben gedaan om de sfeer te verbeteren. Dit heb ik gedaan door minder geïrriteerd te zijn en beter mijn best op school te doen.

De leukste dag tot nu toe was de kookopdracht. Koken vind ik leuk. De spaceshuttleopdracht, communicatie, vond ik ook leuk, ben ik ook wel goed in. Het eerste uurtje met de andere jongeren apart is wel leuk en relaxed. Even naar buiten is leuk.

Ik denk dat mijn ouders er wel wat van oppikken. Ik kan moeilijk zeggen wat, maar ze hebben er wel iets aan. Tussen mijn ouders gaat het beter. Mijn vader was altijd boos en mijn moeder depressief. Nu is mijn moeder meestal vrolijk en mijn vader wordt minder snel boos. Ze gaan vaak wandelen en samen gaan ze nu veel beter, ze gaan ook dingen samen doen.'

Conclusie: ervaringen bij het samen schrijven van rapportages

De werkwijze van schrijven met de gezinnen hanteren we nu vier jaar, bij ongeveer zestig gezinnen. Stek Jeugdhulp staat achter de werkwijze. Een meerwaarde voor de organisatie en de hulpverlener is dat er meer tijd aan de cliënt besteed wordt. Zo wordt er efficiënt en methodisch met de kostbare tijd omgegaan. In ongeveer 80% van de gezinnen schrijven we samen de rapportage, ook bij gezinnen waar het kind uit huis wordt geplaatst. Het is soms zoeken naar de formulering om recht te doen aan het perspectief van het gezin en de leesbaarheid voor een buitenstaander. Door tijdsdruk en taalbarrière lukt het gezamenlijk schrijven soms niet. In deze bijdrage zijn veel onderwerpen beschreven die aan bod kunnen komen in de rapportage: thema's, 'signs of safety', doelen, werkwijze en eigen reflecties. Niet ieder onderdeel komt altijd aan bod in de rapportage. Ieder gezin vraagt om zijn eigen rapportage en schrijft daarmee ook zijn eigen verhaal. Interesse om eens van gedachten te wisselen over dit onderwerp? Mail!

Philip Marres, oorspronkelijk opgeleid als sociaal-pedagogisch hulpverlener, is systeemtherapeut en verantwoordelijk voor het gezinstrainingsprogramma bij Stek Jeugdhulp te Gouda. E-mail: p.marres@stekjeugdhulp.nl.

Literatuur

De Cock, M. (2007). Meerstemmige verslaggeving als uitnodiging tot dialoog. *Systeemtheoretisch Bulletin*, 25(3), 253-270.

Gergen, K.J. (1999). *An invitation to social construction*. London: Sage Publications.

Jong, P. de, & Berg, I.K. (2004). *De kracht van oplossingen*. Lisse: Swets & Zeitlinger.

Hillewaere, B. (2007). Leven en werk van Tom Andersen. *Systeemtheoretisch Bulletin*, 25(3), 271-294.

Queneau, R. (2001). *Stijloefeningen*. Amsterdam: De Bezige Bij.

Rober, P. (2012). *Gezinstherapie in praktijk*.

Leuven: Acco.

Savenije, A., & Lawick, J. van (2008). Begrippen en methodiek. In A. Savenije, M. J. van Lawick, & E. T. M. Reijmers (red.), *Handboek systeemtherapie* (pp.138-160).

Utrecht: De Tijdstroom.

Tritsmans, D. (2004). *Het methodisch vermoeden*. Antwerpen/Apeldoorn: Garant.

Turnell, A. (2009). *Veilig opgroeien*. Houten:

Bohn Stafleu van Loghum

Bijlage O: NJi GGZ Jeugdthermometer

Nederlands
Jeugd
instituut



Instrument

GGZ Jeugdthermometer

De GGZ Jeugdthermometer is een instrument waarmee instellingen in de geestelijke gezondheidszorg voor kinderen en jongeren, kunnen onderzoeken hoe cliënten en hun ouders de geboden zorg, inclusief de begeleiding van ouders, waarderen.

Doel

De GGZ Jeugdthermometer is een instrument waarmee instellingen in de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg kunnen onderzoeken hoe cliënten en ouders van cliënten de geboden zorg waarderen. De jeugdthermometer meet de waardering van informatie, de waardering van inspraak, de waardering van de hulpverlener en de waardering van het resultaat. Het instrument kan worden gebruikt bij kwaliteitsbeleid van eigen instellingen, vergelijkingen tussen instellingen of voor een landelijke vergelijking. Het geeft een beeld van de cliënttevredenheid van het behandelde kind, de tevredenheid van de ouders van het behandelde kind en de tevredenheid van ouders over de hulp die henzelf is geboden naar aanleiding van de problemen van hun kind.

Doelgroep

De doelgroep van de GGZ Jeugdthermometer bestaat uit hulpverleners binnen de jeugd-ggz.

Werkveld

De Jeugdthermometer wordt ingezet binnen de geestelijke gezondheidszorg voor jeugdigen (jeugd-ggz).

Materialen

Dit instrument bestaat uit drie onderdelen:

GGZ Jeugdthermometer voor jongeren vanaf 12 jaar over de geboden hulp
GGZ Jeugdthermometer voor ouders/verzorgers over de behandeling van hun kind
GGZ Jeugdthermometer voor ouders/verzorgers over de ouderbegeleiding
Handleiding
Codeboek en een SPSS-syntax.

Gebruik

De GGZ Jeugdthermometer over de behandeling van de jeugdige wordt ingevuld door jongeren ouder dan twaalf jaar en door ouders als de cliënt jonger is dan twaalf jaar. De GGZ Jeugdthermometer over de ouderbegeleiding vullen alleen de ouders in.

Scoring

De gesloten vragen van de Jeugdthermometer hebben vier antwoordcategorieën: 'ja', 'nee', 'weet niet' en 'niet van toepassing'. Van de laatste twee opties is het slechts enkele keren mogelijk deze in te vullen. De scoringsmethode is gebaseerd op de 'Patiënt Experience Survey' (Zastowny, 1995). Een hoog percentage 'ja' betekent een goede zorg en een hoog percentage 'nee' betekent dat de zorg op dit punt nog verbeterd kan worden. Voor de Jeugdthermometers zijn op www.ggzkennisnet.nl een codeboek en een SPSS-syntax beschikbaar. Hierin wordt uitgelegd hoe schaalwaarden kunnen worden berekend en hoe moet worden

omgegaan met missende waarde. Omwille van de uniformiteit wordt het gebruikers ten zeerste aangeraden om alleen deze syntax te gebruiken.

Tijdsinvestering

Over de tijdsinvestering voor de scoring en interpretatie is niets bekend.

Type hulpmiddel

Vragenlijst

Onderdelen / subschalen

De GGZ Jeugdthermometer versie voor jongeren vanaf 12 jaar bestaat uit de volgende onderdelen:

- waardering van de informatie;
??waardering van de inspraak; ??waardering van de hulpverlener;
- waardering resultaat van de behandeling of begeleiding; ??achtergrondgegevens van de cliënt.

De GGZ Jeugdthermometer voor ouders/verzorgers over de behandeling van hun kind bestaat uit de onderdelen:

- waardering van de informatie en inspraak;
??waardering van de hulpverlener van het kind;
??waardering van de behandeling van het kind;
??rapportcijfer voor de behandeling van het kind;
??achtergrondgegevens van de ouders van de cliënt.

De GGZ Jeugdthermometer voor ouders/verzorgers over de ouderbegeleiding bestaat uit de onderdelen:
Waardering Begeleiding ingedeeld in:

- waardering van de informatie;
??waardering van de inspraak; ??waardering van de hulpverlener; ??waardering van het resultaat van de ouderbegeleiding; ??rapportcijfer voor de ouderbegeleiding; ??achtergrondgegevens van de ouders van de cliënt.

Achtergrond

De Jeugdthermometer GGZ is ontwikkeld door het Trimbos-instituut en GGZ Nederland in navolging van de in 2001 ontwikkelde GGZ Thermometer voor volwassenen. De Jeugdthermometer is specifiek voor de evaluatie van tevredenheid van (ouders van) cliënten in de geestelijk gezondheidszorg voor jeugdigen. De eerste versie van het instrument kwam uit in 2003 en omvatte een vragenlijst voor jongeren van 12 jaar en ouder en een vragenlijst voor ouders/verzorgers van jeugdigen die hulp kregen van de jeugd-ggz. De versie voor ouders/verzorgers is in 2005 herzien. Deze versie is toen gesplitst in twee vragenlijsten: één over de behandeling van hun kind, en één over de ouderbegeleiding die ze zelf ontvingen.

Relatie met andere hulpmiddelen

De Jeugdthermometer GGZ is gebaseerd op de al eerder ontwikkelde GGZ Thermometer voor volwassenen die de tevredenheid van volwassenen meet over de aan hun verleende hulp binnen het gebied van de GGZ.

Kwaliteit

Er zijn verschillende onderzoeken uitgevoerd naar de GGZ Jeugdthermometer: een pilotonderzoek naar de versie uit 2003 en onderzoek naar de herziene versie uit 2005. Daarnaast is in 2004 onderzoek gedaan naar zowel de jeugdthermometer als naar de thermometer voor volwassenen om vast te stellen hoe geschikt deze zijn voor multicultureel gebruik.

Betrouwbaarheid GGZ Jeugdthermometer, versie voor jongeren vanaf 12 jaar (2003)

Uit een factoranalyse blijkt dat de vragenlijst is op te delen in vier schalen, in dit geval 'waardering inspraak', 'informatie', 'hulpverlening' en 'resultaat'. Toen de vragenlijst werd ontworpen, is deze bewust opgebouwd uit vragen die binnen één van deze vier categorieën vielen. Het is dus heel gunstig dat er vier factoren worden gevonden door de factoranalyse, het wil zeggen dat de vragenlijst op een goede manier is opgebouwd. De interne samenhang van de items binnen de vragenlijst voor de jongeren is voldoende, dit betekent dat de vragen binnen de vier factoren vallen, met elkaar samenhangen. Alleen de verschillende vragen onder 'inspraak' hangen minder met elkaar samen dan die van de andere onderdelen van de vragenlijst (Bransen e.a., 2003).

GGZ Jeugdthermometer, versie voor ouders over de behandeling van hun kind (2005) en versie voor ouders over ouderbegeleiding (2005)

Het onderzoek van 2005 naar de nieuwe versies van de ouderversies van de jeugdthermometer had een te laag respondentenaantal om goede conclusies uit te kunnen trekken over de kwaliteit van de twee instrumenten. Toch is er een factoranalyse uitgevoerd en voor het instrument waarbij ouders de hulp van hun kind evalueerde, kwamen drie factoren naar voren. Dit in plaats van de veronderstelde vier achterliggende factoren waarop de vragenlijsten gebaseerd zijn. Ook voor het instrument waarin ouders de hulp evalueren die ze aangeboden kregen, is een factoranalyse gedaan. Hieruit kwamen wel de vier gewenste factoren uit maar door de kleine respondenten aantallen mogen hieruit geen conclusies over de kwaliteit van het instrument worden getrokken. Uit de berekening van de interne consistentie van de vragenlijsten komt een zeer wisselend beeld, vragen van enkele schalen blijken goed bij elkaar te passen en van andere schalen juist helemaal niet. Er is geen eenduidige conclusie te trekken over de interne consistentie van de vragenlijst versie ouders/verzorgers over behandeling kind. De interne consistentie van de vragenlijst versie voor ouders/verzorgers: ouderbegeleiding is goed.

Validiteit GGZ Jeugdthermometer, versie voor jongeren vanaf 12 jaar (2003)

De predictieve validiteit voor de jongerenversie is onderzocht. Gemeten is in hoeverre de vragen in de vragenlijst voorspellen met welk rapportcijfer de jongeren de ontvangen hulp beoordeelt. Het onderdeel 'oordeel informatie' en 'oordeel behandeling' voorspellen voor 63,6 % het toegekende cijfer. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat er veel missende variabelen waren, deze zijn ingevuld met gemiddelden en zodoende kon deze validiteit berekend worden. Het is mogelijk dat hierdoor een vertekening in de resultaten is opgetreden. De thermometer jongerenversie is sensitief genoeg om verschil te meten tussen instellingen, ondanks een kleine steekproef.

GGZ Jeugdthermometer, versie voor ouders over de behandeling van hun kind (2005) en versie voor ouders over ouderbegeleiding (2005)

Voor de ouderversies is ook een predictieve validiteitsberekening uitgevoerd. Hieruit bleek dat drie van de toegekende cijfers door items in de vragenlijst voorspeld konden worden. De verklaarde variantie van deze voorspellingen ligt rond 0.50, en dat is redelijk hoog. Het lijkt erop dat vooral informatievoorziening vanuit de hulpverlener over de verleende hulp, een voorspellende waarde heeft voor de waardering van ouders voor de gegeven hulp. Verdere conclusies over de validiteit van de ouder-thermometer worden niet getrokken door de onderzoekers.

Normering

Er zijn nog geen normen beschikbaar. Men is bezig een bestand op te bouwen om, net als bij de volwassenthermometer, ijkpunten te hebben waartegen de scores kunnen worden afgezet.

Overige kwaliteitsaspecten

Er zijn verschillende onderzoeken uitgevoerd naar de GGZ Jeugdthermometer: een pilotonderzoek naar de versie uit 2003 en onderzoek naar de herziene versie uit 2005. Daarnaast is in 2004 onderzoek gedaan naar zowel de jeugdthermometer als naar de thermometer voor volwassenen om vast te stellen hoe geschikt deze zijn voor multicultureel gebruik.

Bestelinformatie

De GGZ Jeugdthermometer, zowel de drie jeugdversies als de volwassenenversie, is verkrijgbaar op de site van GGZ Nederland

Literatuur

Trimbos-instituut (2003) Cliëntwaardering in de GGZ. Vragenlijsten en handleiding. Utrecht: Trimbos-instituut.

Bransen, M., Wijngaarden, B. van, & Kok, I. (2003). De ontwikkeling van de GGZ Jeugdthermometer. Verslag van een pilotstudie. Utrecht: Trimbos-instituut.

Kok, I., & Boomstra, R. (2004). De geschiktheid van de GGZ Thermometer voor multicultureel gebruik. Samenvatting van het onderzoek. Utrecht: Trimbos-instituut

Bransen, M., Kok, I., & Wijngaarden, B. van (2005). De aanpassing van de GGZ Jeugdthermometer versie 2003 tot de GGZ Jeugdthermometer versie 2005. Utrecht: Trimbos-instituut.

Link

[GGZ Nederland - GGZ thermometers](#)

Deze informatie is op 23 april 2015 gedownload van www.nji.nl.

Bijlage P: Inhoudsopgave digitaal bronnenboek

Voor onze beoordelaar en onze afstudeerbegeleider is ons digitaal bronnenboek beschikbaar. In verband met privacy hebben alleen deze twee personen het recht om ons digitale bronnenboek in te zien. Alle andere belangrijke documenten hebben wij aan dit verslag toegevoegd.

Bijlagen:

- Bijlage 1: Plan van Aanpak
- Bijlage 2: Factsheets
- Bijlage 3: Interviews analysestappen
- Bijlage 4: Voorbeeld vragenlijsten interviews
- Bijlage 5: Enquêtes
- Bijlage 6: Vragenlijsten teams Moordrecht/Kameleon
- Bijlage 7: Vragenlijsten Stek Jeugdhulp
- Bijlage 8: Vragenlijsten Eigen-Kracht
- Bijlage 9: Literatuuronderzoek
- Bijlage 10: Product folder FNB
- Bijlage 11: Notulen
- Bijlage 12: Verslag Annelies
- Bijlage 13: Verslag Lydia
- Bijlage 14: Scriptie