

Onderzoek en Innovatie

Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

In opdracht van kenniscentrum HAN SOCIAAL

Opleiding Pedagogiek

**NIET PRATEN VOOR,
MAAR PRATEN MET!**

ONDERZOEK NAAR DE WIJZE WAAROP
ERVARINGSDESKUNDIGHEID INGEZET KAN WORDEN
BINNEN HET CENTRUM VOOR JEUGD EN GEZIN
LINGEWAARD.



Sanne Leers
Kathinka Wolbers

Onderzoeksrapport:

**Onderzoek naar de wijze waarop ervaringsdeskundigheid ingezet kan worden binnen
het Centrum voor Jeugd en Gezin.**

Titel: Niet praten voor, maar praten met!

Opdrachtgevers: Centrum voor Jeugd en Gezin Lingewaard – Sandra de Borst
Kenniscentrum HAN SOCIAAL – Joos Meesters
Jacqueline Theunissen

Onderwijsinstelling: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Faculteit: Gedrag, Gezondheid en Maatschappij
Opleiding: Pedagogiek
Kapittelweg 33
6525 EM Nijmegen

Begeleidend docent: Marion Agterberg

Auteurs: Sanne Leers
Studentnummer 478791
Sanneleers@hotmail.com

Kathinka Wolbers
Studentnummer 480475
Kathinkawolbers@hotmail.com

Datum: Juni 2014

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport dat is geschreven door Sanne Leers en Kathinka Wolbers, vierdejaars studenten van de opleiding Pedagogiek met uitstroomprofiel Jeugdzorg aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN).

Dit onderzoeksrapport is geschreven in opdracht van het kenniscentrum HAN SOCIAAL.

Onder het kenniscentrum HAN SOCIAAL vallen verschillende lectoraten waaronder het lectoraat 'Werkzame Factoren in de Zorg voor de Jeugd'. Dit lectoraat is verbonden aan dit onderzoeksrapport.

Dit onderzoeksrapport is geschreven voor het Centrum voor Jeugd & Gezin (CJG) Lingewaard. Met het oog op de transities binnen de nieuwe Jeugdzorgwet wil het CJG Lingewaard de hulpverlening verbeteren door gebruik te maken van de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen. In dit onderzoek wordt er gesproken over professionals en de ouders/jeugdigen. Met de professionals bedoelen wij alle jeugd-hulpverleners binnen het CJG. Met de ouders/jeugdigen worden alle ouders, opvoeders en jeugdigen bedoeld die in relatie staat tot het CJG. Tevens wordt er gesproken over het CJG, hiermee wordt het CJG Lingewaard bedoeld, tenzij anders vermeld.

De begeleidingslessen en informatiecolleges hebben bijgedragen aan de vormgeving van dit onderzoek. Daarnaast hebben er gesprekken plaatsgevonden met de opdrachtgevers, coördinator van het CJG, professionals en ouders/jeugdigen. Dankzij deze middelen is het mogelijk gemaakt om het onderzoek uit te voeren, conclusies te trekken en aanbevelingen te doen. Wij willen onze dank uiten aan Marion Agterberg als begeleidend docent en Joos Meesters en Jacqueline Theunissen vanuit het lectoraat voor de geboden begeleiding binnen de HAN. Daarnaast willen wij het CJG bedanken en in het bijzonder de coördinator van het CJG Sandra de Borst. Tot slot bedanken wij onze medestudenten vanuit de opleiding.

Wanneer wij terugkijken naar het afgelopen half jaar zijn wij tevreden over het eindresultaat. Het was een bijzonder en leerzaam traject waarin wij met plezier hebben gewerkt. Wij hopen dat het onderzoeksrapport een grote bijdrage zal leveren binnen het praktijkveld.

Sanne Leers

Kathinka Wolbers

Nijmegen, 6 juni 2014

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	7
Hoofdstuk 1 Inleiding.....	9
1.1 Leeswijzer	11
Hoofdstuk 2 Probleemanalyse	12
2.1 Inleiding	12
2.2 Huidige situatie	12
2.3 Gewenste situatie	15
2.4 Conclusie.....	19
2.5 Vraagstelling	19
2.5.1 Doelstelling	19
2.5.2 Onderzoeksvraag.....	19
2.5.3 Deelvragen & Verantwoording.	20
2.5.4 Begrip definiëring	21
Hoofdstuk 3 Methode van onderzoek	22
3.1 Inleiding	22
3.2 Onderzoeksbenadering	22
3.3 Participanten.....	22
3.3.1 Onderzoekspopulatie	22
3.3.2 Respons.....	23
3.4 Procedure van het onderzoek en dataverzamelingstechnieken	24
3.4.1 Dataverzamelingstechnieken	24
3.4.2 Focusgroep- interview	24
3.4.3 Diepte- interview.....	25
3.4.4 Casuïstiek	26
3.4.5 Observaties	26
3.4.6 Documentatie.....	26
3.5 Analyse	27
3.6 Betrouwbaarheid en validiteit	27
Hoofdstuk 4 Resultaten.....	29
4.1 Inleiding	29
4.2 Hoe zetten de professionals van het CJG Lingewaard in de huidige situatie de ervaringsdeskundigheid in?.....	29
4.2.1 Interviews	29
4.2.2 Casuïstiek	31

4.2.3 Observaties	31
4.2.4 Documentatie.....	32
4.3 Hoe ervaren ouders/jeugdigen binnen het CJG Lingewaard dat de ervaringsdeskundigheid momenteel wordt toegepast?	33
4.3.1 Interviews	33
4.4. Wat hebben ouders/jeugdigen binnen het CJG Lingewaard nodig van de professionals om erkend te worden in hun ervaringsdeskundigheid?	
4.4.1 Interviews	34
4.5. Wat hebben de professionals van het CJG Lingewaard nodig om de ervaringsdeskundigheid van de ouders/jeugdigen in te kunnen zetten?	35
4.5.1 Interviews	36
4.5.2 Casuïstiek	36
4.6. Zijn er good practices bekend die bijdragen tot het inzetten van ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen binnen het CJG Lingewaard?	37
4.6.1 Interviews	37
Hoofdstuk 5 Conclusie en discussie	38
5.1 Inleiding	38
5.2 Beantwoording deelvragen	38
5.2.1 Hoe zetten de professionals van het CJG Lingewaard in de huidige situatie de ervaringsdeskundigheid in?	38
5.2.2 Hoe ervaren ouders/jeugdigen binnen het CJG Lingewaard dat de ervaringsdeskundigheid momenteel wordt toegepast?	38
5.2.3 Wat hebben ouders/jeugdigen binnen het CJG Lingewaard nodig van de professionals om erkend te worden in hun ervaringsdeskundigheid?	38
5.2.4 Wat hebben de professionals van het CJG Lingewaard nodig om de ervaringsdeskundigheid van de ouders/jeugdigen in te kunnen zetten?	40
5.2.5. Zijn er good practices bekend die bijdragen tot het inzetten van ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen binnen het CJG Lingewaard?	42
5.3 Conclusie onderzoeksvraag	44
5.4 Discussie	44
5.4.1 Afbakening van het onderzoek	45
5.4.2 Validiteit en betrouwbaarheid	45
5.4.3. Aanbevelingen voor vervolgonderzoek.	46
5.5 Aanbevelingen	47
Literatuurlijst	50
Bijlagen.....	50

Bijlage 1 Tijdsplan	50
Bijlage 2 Netwerkorganisatie.....	53
Bijlage 3 Kernpartners.....	54
Bijlage 4 Het competentieprofiel van de CJG- professional	55
Bijlage 5 Het zorgcoördinatiemodel.....	58
Bijlage 6 Oplossingsgericht werken	59
Bijlage 7 Hulpmiddelen voor het inzetten van het sociaal netwerk	60
Bijlage 8 Respondenten.....	62
Bijlage 9 Schematische overzicht dataverzamelingstechnieken	66
Bijlage 10 Topiclijst professionals	67
Bijlage 11 Diepte- interview ervaringsdeskundigen	69
Bijlage 12 Casuïstiek.....	72
Bijlage 13 Observatielijst	76
Bijlage 14 Codes ATLAS.ti	77
Bijlage 15 Overige onderzoekresultaten	79
Bijlage 16 Schematische weergave deelvraag 1	81
Bijlage 17 Feedbackformulier begeleider concept onderzoeksplan	83

Samenvatting

Per januari 2015 wordt het nieuwe jeugdbeleid ingevoerd. Dit heeft tot gevolg dat de jeugdhulpverlening verandert. De verantwoordelijkheid voor de jeugdzorg, momenteel liggend bij de provincies van het Rijk, wordt overgeheveld naar de gemeenten. Het uitgangspunt binnen het nieuwe jeugdbeleid wordt de hulpvraag van kinderen, jongeren en hun ouders en opvoeders. Het doel van het nieuwe jeugdbeleid is een vraaggerichte jeugdzorg. Om dit te realiseren is het van belang dat professionals meer gebruik maken van o.a. de eigen krachten van ouders en het sociaal netwerk, de zogenoemde ervaringsdeskundigheid. Dit betekent dat professionals een andere denk- werk en handelwijze moeten innemen ten opzichte van ouders/jeugdigen. Deze veranderingen roepen bij zowel de professionals als bij het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) Lingewaard vragen op. Vragen als: 'Wat wordt mijn rol als professional?' en 'Wat betekent dit voor mijn handelen?'

Het doel van dit onderzoek richt zich dan ook op het kennis en inzicht vergaren over het inzetten van de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen en de ontwikkeling van de daarvoor benodigde competenties voor professionals binnen het CJG. Aansluitend op dit doel is de volgende vraag geformuleerd: "Hoe kunnen de professionals van het CJG de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen inzetten binnen de hulpverlening, om het hulpverleningsproces te verbeteren?"

Om deze vraag te kunnen beantwoorden is er een kwalitatief onderzoek uitgevoerd waarbij het contact met de professionals en ouders/jeugdigen de basis van dit onderzoek vormde. Dit is vormgegeven door ten eerste de diepte in te gaan door interviews bij professionals en ouders/jeugdigen af te nemen. Om een volledig antwoord op de onderzoeksvraag te krijgen is er tevens een casuïstiek ingezet, hebben er observaties plaatsgevonden bij professionals en heeft er een documentatieonderzoek plaats gevonden binnen verschillende organisaties van het CJG. Literatuuronderzoek heeft plaats gevonden als richtingaangevers.

Uit onderzoek blijkt dat het CJG het vraaggericht werken heeft opgenomen binnen de visie, welke conform staat aan het inzetten van de ervaringsdeskundigheid en de verandering binnen het jeugdbeleid. De resultaten geven weer dat er een paradox is bij de professionals. Professionals vinden dat zij reeds gebruik maken van de ervaringsdeskundigheid maar uit observaties blijkt dat er binnen de hulpverlening minimaal aandacht wordt besteedt aan het inzetten van de ervaringsdeskundigheid. Tevens geven de resultaten weer dat ouders/jeugdigen momenteel ervaren dat zij als ervaringsdeskundige worden gezien door

professionals. De houdingsaspecten die de professionals momenteel laten zien volgens de ouders/jeugdigen blijken in de literatuur te worden weergegeven als de basiscompetenties van de professional. Een laatste belangrijk resultaat geeft weer dat de organisaties binnen het CJG niet voldoen aan de noodzaak van het hanteren van uniforme methodieken en richtlijnen gerelateerd aan de ervaringsdeskundigheid.

De voornaamste conclusies binnen dit onderzoek zijn dat professionals handvatten in de vorm van gesprekstechnieken en hulpmiddelen nodig hebben om de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen in te zetten. Naast handvatten is er meer eenduidigheid nodig in de vorm van richtlijnen. Deze richtlijnen dienen ervoor te zorgen dat er eenduidigheid is over de vormgeving en het inzetten van de ervaringsdeskundigheid.

Hoofdstuk 1 Inleiding

In het huidige jeugdbeleid vinden grote veranderingen plaats. De verantwoordelijkheid voor de jeugdzorg, momenteel liggend bij de provincies en het Rijk, wordt met ingang van 2015 overgeheveld naar de gemeenten. Februari 2014 heeft de Eerste Kamer ingestemd met de nieuwe Jeugdwet. De regels voor de jeugdzorg zijn momenteel vastgelegd in de Wet op de jeugdzorg. Uitgangspunt van de wet is de hulpvraag van kinderen, jongeren en hun ouders en opvoeders. Het doel is een vraaggerichte jeugdzorg (Rijksoverheid, 2014).

Het rijk heeft de kaders en richtlijnen geformuleerd met betrekking tot de jeugdzorgwet, de gemeenten zijn vrij hoe dit inhoudelijk wordt ingericht. Naast de hierboven genoemde decentralisatie, is er sprake van een transformatie in voorzieningen. Concreet betekent dit het volgende: de voorzieningen van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) gaan naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), geïntegreerd in het programma Welzijn Nieuwe Stijl (WNS). Er gaat tevens een transitie plaats vinden van de wet 'werk en inkomen' naar de Participatie wet. Tot slot krijgen gemeenten te maken met ontwikkelingen in het nieuwe stelsel van Passend Onderwijs (Rijksoverheid, 2013).

De hierboven beschreven veranderingen binnen het jeugdbeleid treffen o.a. het CJG. Het CJG is een laagdrempelige organisatie: een centraal punt binnen de gemeente. Bij het CJG kunnen ouders en kinderen terecht met vragen omtrent de gezondheid, het opgroeien en het opvoeden. Naast deze taken heeft het CJG de taak om informatie, hulp, advies en ondersteuning te geven. Vanuit de visie op het versterken van de context van het opgroeiende kind is het van belang dat het CJG niet alleen de ouders ondersteunt en versterkt, maar ook collectieve ondersteuning biedt aan het onderwijs bij opgroei- en opvoedondersteuning. Het CJG fungeert als voordeur van de jeugdzorg (Nederlands Jeugd Instituut, 2012).

Dit onderzoek spitst zich toe op het CJG in de gemeenten Lingewaard. De gemeente Lingewaard is verspreid in acht woonkernen: Angeren, Bommel, Doornenburg, Gendt, Haalderen, Huissen, Loo en Ressen (Gemeente Lingewaard, z.d.).

Het CJG Lingewaard, actief sinds november 2011, maakt onderdeel uit van de netwerkorganisatie van het CJG regio Arnhem. Een netwerkorganisatie kan omschreven worden als een samenwerkingsverband dat zich kenmerkt door stabiele relaties tussen autonome organisaties, waarbij meerwaarden voor de gezamenlijke doelgroep ontstaan door gebruik te maken van elkaars kerncompetenties en specifieke positioneringen (Voca, 2005, p.18). Het CJG Lingewaard is één van de elf aangesloten CJG's binnen deze netwerkorganisatie (bijlage 2). Het CJG telt 16 officiële ketenpartners (bijlage 3).

Uit het beleidsdocument 'Keuzenotitie transitie sociaal domein Lingewaard' blijkt dat de gemeente voor een tweeledige opdracht staat met betrekking tot de invulling van de jeugdzorgwet. Om de tweeledige opdracht op de juiste manier in te richten beschrijven Eeten & Telder (2013) uitgangspunten die gerealiseerd moeten worden in het sociale domein: vanuit de decentralisaties wil de gemeente de verschillende soorten van jeugdhulp en ondersteuning beter met elkaar gaan verbinden, de uitgangspunten hierin zijn dat inwoners zoveel mogelijk gebruik gaan maken van "eigen krachten", "zelfredzaamheid" en "samenredzaamheid". Binnen deze uitgangspunten staat het begrip "eigen regie" centraal (Eeten & Telder, 2013, p. 12-13).

Het CJG streeft ernaar de uitgangspunten van de gemeente te verwezenlijken in het beleid en de uitvoering van de instelling. Om de nieuwe wetswijzigingen en geformuleerde uitgangspunten te verbinden aan de missie en visie van het CJG heeft het CJG in samenwerking met de gemeente, hulp ingeschakeld van de HAN. Onder begeleiding van het kenniscentrum HAN SOCIAAL is het streven om samen constructief te gaan werken aan CJG partnerschap waarin de geformuleerde uitgangspunten van de gemeente zijn verwerkt. In 2012 is een actie- leertraject van start gegaan binnen het CJG. In dit actie- leertraject sluiten professionals vanuit verschillende organisaties binnen het CJG aan. Er wordt door middel van actie- leren nagedacht over de veranderingen en mogelijkheden die de nieuwe Jeugdwet met zich mee brengt. In hoofdstuk 2 zal er verder worden ingegaan op het actie- leertraject.

Om de onderzoeksvraag van dit onderzoek in kaart te brengen heeft er een gesprek plaatsgevonden met de coördinator van het CJG. In dit gesprek werd duidelijk dat de transitie van de jeugdzorg als aanleiding wordt gebruikt om de hulpverlening anders in te gaan richten. Het CJG wil de hulpverlening optimaliseren door het inzetten van de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen.

In 2013 is het 'kaderdocument ervaringsdeskundigheid' ontwikkeld. Van Haaster, Wilken, Karbouniaris & Hidajattoellah (2013) geven de volgende definitie van ervaringsdeskundigheid: "Een ervaringsdeskundige is een persoon die bepaalde deskundigheid heeft verworven door ervaringen. De ervaringsdeskundige heeft door zijn ervaringen geleerd om op een bepaalde manier te handelen en weet uit ervaring wat wel en niet werkt". In dit onderzoek wordt ervaringsdeskundigheid geplaatst in het perspectief van ervaringen die ouders/jeugdigen hebben ten aanzien van hun eigen leven, eigen kind en opvoeding. Deze verworven deskundigheid dienen door de professionals als vertrekpunt te worden genomen in de hulpverlening.

Het CJG wil antwoord op de vraag: “Hoe kunnen de professionals van het CJG de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen inzetten binnen de hulpverlening van het CJG, om het hulpverleningsproces te verbeteren?”

Om antwoord te krijgen op deze vraag heeft er een praktijkonderzoek plaatsgevonden naar zowel de huidige als de gewenste situatie. Door middel van literatuuronderzoek is er gekeken naar relevante inzichten en theorieën met betrekking tot het inzetten de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen.

Het resultaat van dit onderzoek is een product waarmee de professionals binnen het CJG de nodige handvatten aangereikt krijgen om de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen in te kunnen zetten.

1.1 Leeswijzer

Het onderzoeksrapport is opgebouwd uit vijf hoofdstukken. In hoofdstuk 1 is de aanleiding en inleiding van dit onderzoeksrapport beschreven. In hoofdstuk 2 komt de probleemanalyse van het onderzoek aan bod en deze wordt onderbouwd met relevante theoretische en praktijkgerichte inzichten. Aansluitend op de probleemanalyse zijn er in hoofdstuk 2 de onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen beschreven. In hoofdstuk 3 is de methode en procedure van dit onderzoeksrapport beschreven. In hoofdstuk 4 staan de resultaten van het praktijkonderzoek beschreven. Tot slot is er in hoofdstuk 5 antwoord gegeven op de onderzoeksvraag en zijn er aanbevelingen gedaan voor de praktijk.

Hoofdstuk 2 Probleemanalyse

2.1 Inleiding

Om de probleemanalyse helder in kaart te brengen is er gebruik gemaakt van zowel praktijk- als literatuuronderzoek. Voor de probleemanalyse is er gesproken met de opdrachtgevers en de coördinator van het CJG.

In paragraaf 2.2 wordt de huidige situatie weergegeven. De gewenste situatie wordt weergegeven in paragraaf 2.3. In paragraaf 2.4 is de voorlopige conclusie van de probleemanalyse opgenomen. De vraagstelling van dit onderzoeksrapport is opgenomen in paragraaf 2.5.

2.2 Huidige situatie

In deze paragraaf wordt weergegeven hoe de huidige situatie eruit ziet binnen het CJG met betrekking tot het inzetten van de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen.

De veranderingen die plaats vinden binnen het nieuwe jeugdbeleid treffen ook het CJG. De gemeente heeft in het kader van het jeugdbeleid een belangrijke regiefunctie om voorzieningen en instellingen in te schakelen en samen te laten werken (van Woudenberg, 2009, p.54).

Om de veranderingen te integreren binnen het beleid heeft de gemeente uitgangspunten omschreven zoals weergegeven in hoofdstuk 1.

Voor alle professionals binnen het CJG bestaat er een generiek competentieprofiel waarin de houding, vaardigheden en competenties opgenomen zijn. Dit profiel beschrijft o.a. dat de professionals een sensitieve, responsieve houding en- positieve benadering moeten hanteren en vraaggericht, oplossingsgericht en empowerend moeten handelen (bijlage 4) (Nederlands Jeugd Instituut, 2012).

De coördinator van het CJG noemt de huidige houding van professionals overgeprofessionaliseerd. De professionals nemen in het hulpverlenen te veel van de ouders/jeugdigen over, waaronder hun denken en handelen. Het gevolg hiervan is dat er te weinig gewerkt wordt vanuit de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen. Deze houding wordt als problematiserend betiteld: iedere hulpvraag wordt gedefinieerd als probleem.

De literatuur geeft aan dat professionals er in de afgelopen eeuw aan bij hebben gedragen dat ouders vervreemd zijn geraakt van hun eigen deskundigheid. Hierdoor is de ouder vervreemd van de eigen verantwoordelijkheden. Kundigheid op het gebied van opvoeding en ontwikkeling is steeds meer bij professionals en steeds minder bij ouders komen te liggen. Kort gezegd worden er diagnoses gesteld en de professionals bepalen welke hulp goed is waarbij de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen onvoldoende wordt toegepast (Baartman, 2002, p. 2).

Om de huidige situatie goed in kaart te brengen komen wij in dit hoofdstuk terug op het actie-leertraject van het CJG. In het actie- leertraject sluiten professionals van verschillende organisaties binnen het CJG aan. Actie- leren wordt gedefinieerd als een proces waarin de volgende stappen steeds opnieuw worden gevolgd: het stellen van vragen om de aard van de situatie helder te krijgen, het bepalen van mogelijke oplossingen of oplossingsrichtingen en het ondernemen van actie (Meesters & van Biene, 2013, p.31).

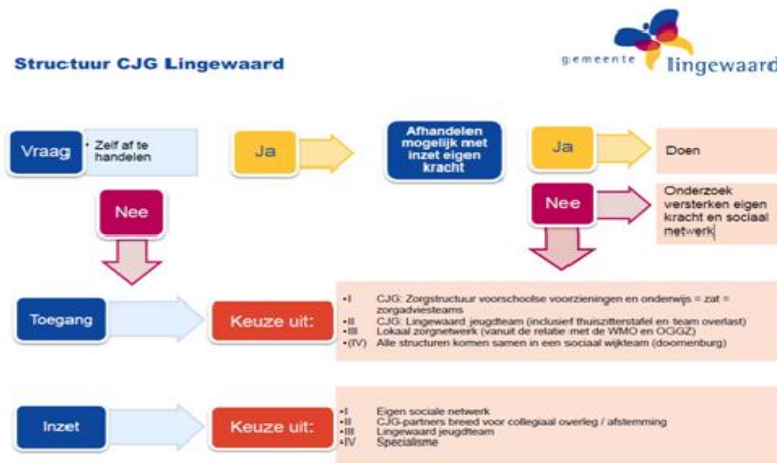
Tijdens het actie- leertraject is de volgende vraag naar boven gekomen: ‘Hoe kunnen de professionals van het CJG de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen inzetten binnen de hulpverlening van het CJG, om het hulpverleningsproces te verbeteren?’

Uit het actie- leertraject en het gesprek met de opdrachtgever blijkt dat professionals het belang inzien van het gebruik maken van ervaringsdeskundigheid en zich bewust zijn dat dit een andere manier van werken vraagt. Wel bracht dit thema vragen met zich mee onder de professionals, o.a.: “Hoe moet deze ervaringsdeskundigheid worden ingezet?”

Tot nu toe lijkt er veel onduidelijkheid te zijn over de manier waarop de ervaringsdeskundigheid ingezet kan worden. Professionals willen graag handvatten aangereikt krijgen om de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen in te zetten. Om in kaart te brengen wat het CJG nodig heeft met betrekking tot het inzetten van de ervaringsdeskundigheid is er gekeken over welke middelen het CJG momenteel beschikt. Zoals weergegeven in hoofdstuk 1 maakt het CJG deel uit van de netwerkorganisatie CJG regio Arnhem. Binnen het CJG regio Arnhem wordt er momenteel gebruik gemaakt van het zorgcoördinatieatiemodel. Dit zorgcoördinatieatiemodel richt zich op een aansluitend zorgaanbod waarbij professionals van verschillende organisaties samenwerken met een gezin. Het één gezin, één plan, één regisseur is hierbij het uitgangspunt. Dit houdt in dat iedere professional verantwoordelijk is voor zijn gedeelte van het zorgplan. Door gebruik te maken van dit model hebben de professionals handvatten om meerdere organisaties te betrekken bij een gezin als dit nodig is. Het zorgcoördinatieatiemodel kent vier fasen. De eerste fase betreft de signalering, de tweede het multidisciplinair overleg, het derde betreft een bovenlokaal overleg en de vierde een overleg binnen de backoffice (zie bijlage 5) (Centrum voor Jeugd en Gezin, 2010, p.9-11). De coördinator van het CJG geeft aan dat dit model wordt gehanteerd binnen het CJG.

Tevens is er gekeken hoe het hulpverleningsproces momenteel wordt vormgegeven met betrekking tot het inzetten van de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen. Het CJG beschikt over een vastgesteld overlegstructuur om de zorg goed te organiseren: de hulp begint met de ouders/jeugdigen. Deze ouders/jeugdigen hebben een vraag die zij stellen aan één van de organisaties binnen het CJG. De professional bekijkt of de ouders/jeugdigen zelf

de vraag kunnen oplossen. Als de ouders/jeugdigen dit kunnen, wordt er gekeken hoe de vraag met behulp van eigen kracht opgelost kan worden. Indien dit niet mogelijk is, worden de ouders/jeugdigen ondersteund in het versterken van de eigen kracht en het inzetten van het sociaal netwerk. Zodra de vraag met een nee wordt beantwoord worden de ouders/jeugdigen doorverwezen naar één van de organisaties binnen het CJG. De vraag kan dan neergelegd worden bij het zorgadviesteam, het Lingewaard Jeugdteam, het lokaal zorgnetwerk of het sociaal wijkteam. Figuur 1 illustreert het overlegstructuur binnen het CJG.



Figuur 1

Tot slot is er gekeken naar welke acties het CJG heeft ondernomen rondom het inzetten van de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen. Tot op heden zijn er een tweetal zaken ondernomen:

1. Een debat- avond in 2013 binnen de gemeente Lingewaard: het thema van deze avond was hulpverlening. Er werd gedebatteerd over de huidige vorm van de hulpverlening met betrekking tot ervaringen en wensen van ouders en jeugdigen. Uit de mondelinge resultaten blijkt dat ouders meer gehoord willen worden met betrekking tot de eigen ervaringsdeskundigheid. Deze debat- avond was op initiatief van de gemeente, echter niet van het CJG.
2. Het Lingewaard Jeugdteam: Dit jeugdteam is gestart met ingang van januari 2014 binnen het CJG. In dit team wordt nieuwe casuïstiek ingebracht die specialistische hulpverlening behoeft. De meest gespecialiseerde professional op het gebied van de betreffende hulpvraag wordt de regisseur van het gezin. De betrokken ouder en/of jeugdige wordt tijdens het Jeugdteamoverleg uitgenodigd, zodat de professional gebruik kan maken van de ervaringsdeskundigheid van ouders en/of jeugdigen.

De coördinator van het CJG geeft aan dat er door de ouders/jeugdigen momenteel weinig tot geen gebruik gemaakt wordt om aan te sluiten bij het overleg. De reden hiervan is onduidelijk. In het kader van het onderzoek is deze onduidelijkheid opgehelderd door in

gesprek te gaan met ouders/jeugdigen die in contact staan met het Lingewaard Jeugdteam. Deze resultaten zijn opgenomen in de resultaten van het onderzoek.

2.3 Gewenste situatie

In deze paragraaf wordt weergegeven hoe de gewenste situatie eruit zou moeten zien binnen het CJG met betrekking tot het inzetten van de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen.

De invulling van het nieuwe jeugdbeleid vraagt om een goed lopende samenwerking tussen professionals. Dit is van belang om de zorg rondom ouders/jeugdigen goed te organiseren en coördineren. Professionals dienen te werken met een passend, effectief en samenhangende hulp waarbij het doel is de eigen kracht van de ouders/jeugdigen in te zetten (Riet & Wouters, 2010, p. 11). Dit inzicht sluit aan bij het beoogde één gezin, één plan, één regisseur zoals geformuleerd door de overheid (Rijksoverheid, 2013).

Om een kwalitatieve hulpverlening te waarborgen is een organisatorisch en methodisch kader nodig (Riet et al., 2010, p. 14). Binnen het CJG is o.a. om deze reden gekeken of zij beschikken over een visie en missie. Het CJG regio Arnhem heeft de volgende pedagogische visie geformuleerd, welke ook geldend is voor het CJG Lingewaard: *“Alle kinderen en jongeren, ongeacht culturele achtergrond of handicap, moeten kansen krijgen om zich goed te ontwikkelen”*.

Gekoppeld aan deze visie heeft het CJG regio Arnhem de volgende uitgangspunten geformuleerd:

1. Het versterken van de draagkracht, pedagogische competenties en vaardigheden van ouders/verzorgers (empowerment).
2. Het verminderen van de draaglast door signalering van problematiek en het bieden van hulppassend bij de gezinssituatie.
3. Het versterken van de eigen kracht van het gezin en het netwerk rond het gezin (Centrum voor Jeugd en Gezin, 2012).

De coördinator van het CJG geeft aan dat de ketenpartners van het CJG geen uniforme methodiek hanteren. Binnen het CJG hanteert iedere ketenpartner een eigen methodiek die van toepassing is op die specifieke doelgroep.

Uit de literatuur blijkt dat een methodiek van belang is. Menger & Krechtig (2012, p. 23) geven aan ‘een methodiek is een samenhangend stelsel van inzichten, dat richtinggevend is voor het handelen. Dit houdt in dat een methodiek houvast biedt, het denken en handelen binnen een zekere discipline brengt en een verantwoordingskader biedt’. Daarbij is het van

belang dat er binnen organisaties gewerkt wordt via richtlijnen en protocollen. Richtlijnen en protocollen bieden transparantie, eenduidigheid en dragen bij aan het waarborgen van een visie (Verhagen, 2012, p. 71-72). Momenteel bestaat er geen uniformiteit in het hanteren van intakelijsten binnen het CJG. Met ingang van januari 2015 dienen alle organisaties binnen het CJG regio Arnhem te werken met de intakelijst 'Gezinplan Gebiedsteam Jeugd', naar aanleiding van het nieuwe jeugdbeleid (Gemeente Arnhem, 2013).

Binnen de uitgangspunten van het CJG wordt de empowermentmethode benoemd. Empowerment betekent letterlijk machtigen/in staat stellen. In de praktijk wordt empowerment vertaald op de volgende manier: hulpvragen die ouders/jeugdigen hebben worden omgezet naar het zelf kunnen oplossen door de steun en bekrachtiging die ze ontvangen van professionals. Samen met de professional wordt er gekeken naar de sterke kanten van de ouders/jeugdigen, wat resulteert in het versterken van de draagkracht (Burggraaff- Huiskes, 2008, p.46).

In de inleiding is beschreven dat een vraaggerichte hulpverlening het doel is van het nieuwe jeugdbeleid. In de huidige situatie van dit hoofdstuk is beschreven dat een vraaggerichte hulpverlening geïntegreerd dient te zijn in het handelen van de professional binnen het CJG. Tijdens het gesprek met de coördinator van het CJG is aangegeven dat professionals binnen het CJG een andere houding aan moeten nemen. In plaats van invullen dienen professionals vragen te stellen en te luisteren. Door te luisteren kan er meer gebruik worden gemaakt van eigen krachten van ouders/jeugdigen en vergroot de professional de kans om het vermogen tot zelfstandigheid bij ouders/jeugdigen te activeren.

Het vraaggericht werken is een goede methode om ouders/jeugdigen centraal te stellen binnen de hulpverlening. Binnen het vraaggericht werken staat het voeren van open vraaggesprekken centraal. Dit wordt gedaan op basis van actief luisteren en doorvragen. Binnen het vraaggericht werken houdt de professional tevens rekening met de beleving en behoeften van ouders/jeugdigen (Delfos, 2010, p. 196).

De coördinator van het CJG en de opdrachtgevers geven aan dat professionals vanuit het CJG meer moeten denken, werken en handelen vanuit een vraag in plaats van een probleem. Een andere denk-, werk- en handelwijze dient ervoor te zorgen dat de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen ingezet wordt in de hulpverlening.

In de praktijk blijkt dat ouders/jeugdigen meer eigen kracht en verantwoordelijkheidsvermogen hebben dan wordt gedacht. Helaas kunnen niet alle ouders/jeugdigen zichzelf mobiliseren en activeren om voldoende gebruik te maken van eigen krachten en hulpbronnen. Over welke krachten de ouders/jeugdigen beschikken en hoe deze ingezet kunnen worden moet samen met professionals worden onderzocht.

Hierdoor zullen ouders/jeugdigen steeds meer worden aangesproken op het probleemoplossend vermogen (Meesters et al., 2013, p. 6).

Het oplossingsgericht werken is een methode die bijdraagt aan het activeren van het probleemoplossend vermogen van de ouders/jeugdigen. Oplossingsgericht werken is een praktisch contact én vraaggerichte methode (Joosen & Vaart, 2012, p. 15). Binnen het oplossingsgericht werken wordt de ouder/jeugdige expert gezien binnen de hulpverlening. De ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen wordt naar boven gehaald door te kijken naar wat goed gaat, wat werkt wel en wat kan bijdragen aan een (deel)oplossing (de Jong & Berg, 2012, p. 28) (bijlage 6).

Zoals aangegeven dienen professionals een andere denk-, werk- en handelwijze aan te nemen om de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen in te zetten. Om gebruik te maken van de ervaringsdeskundigheid zal de werkwijze vraaggericht moeten zijn. Een passende handelwijze zal hierbij het oplossingsgericht werken en het analyseren van het sociaal netwerk zijn. Om de werk- en handelwijze op deze manier in te zetten zal ook de denkwijze aangepast moeten worden.

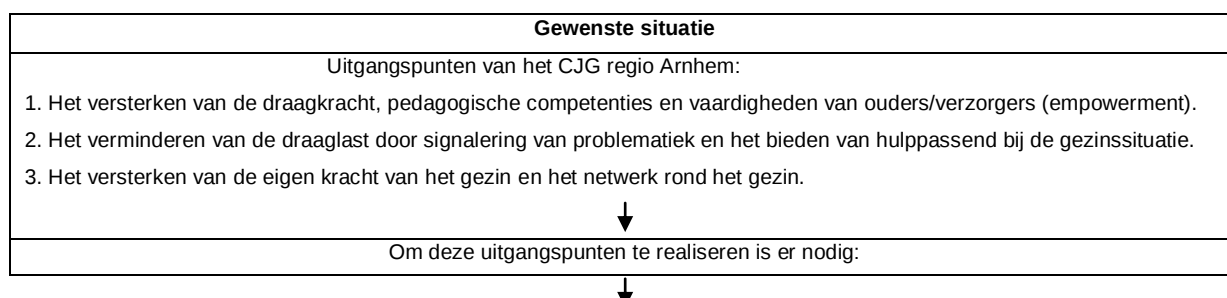
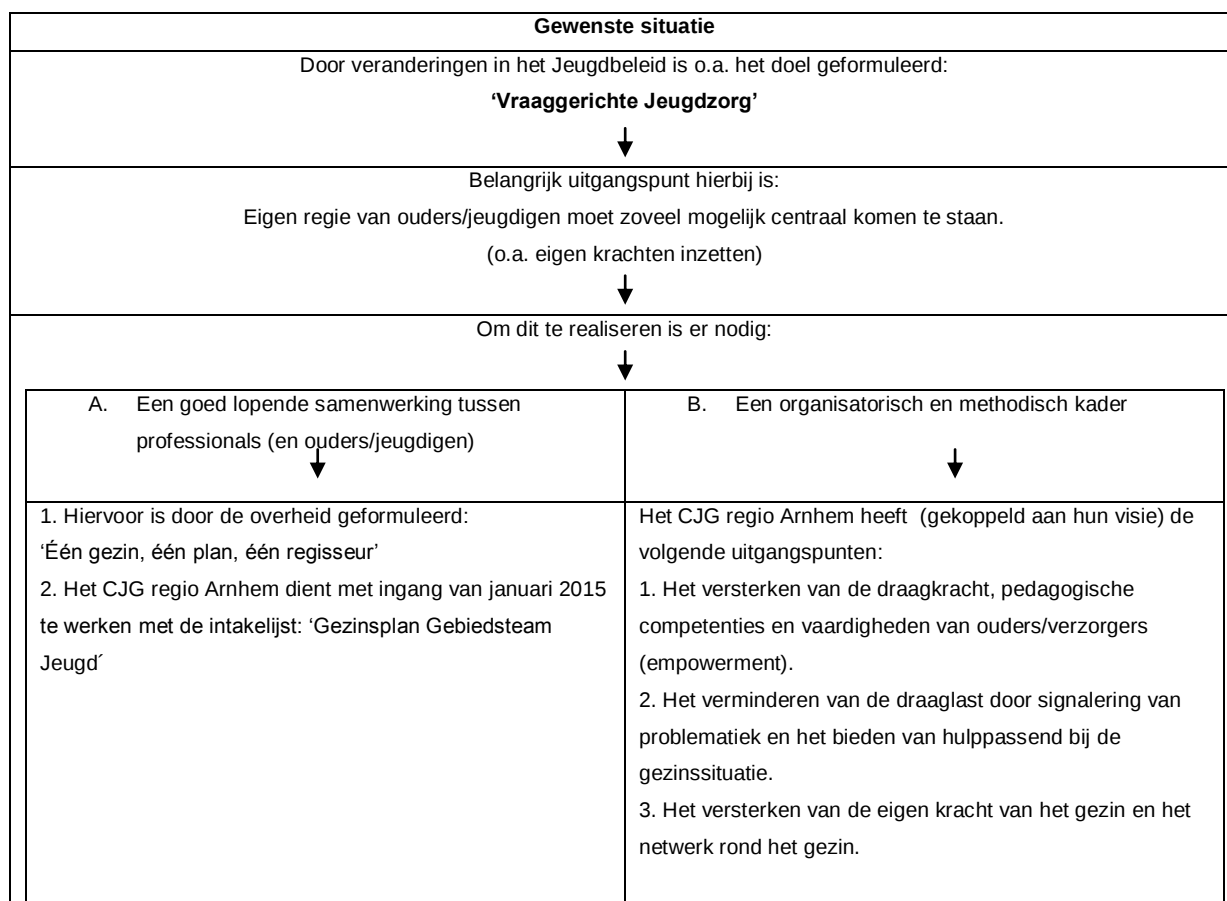
Om de denkwijze aan te passen is het van belang dat de professional zich bewust is van een wederzijdse beïnvloeding. In de literatuur wordt hierbij het transactionele model genoemd. Dit model gaat er vanuit dat de professional en ouders/jeugdigen elkaar beïnvloeden (Slot & Spanjaard, 2010, p. 47). Bij het inzetten van ervaringsdeskundigheid is het belangrijk dat de professional er in de denkwijze vanuit gaat dat de ouders/jeugdigen deskundig zijn over zichzelf. Hierdoor ontstaat de mogelijkheid tot het aanspreken van het probleemoplossend vermogen van de ouders/jeugdigen.

Terugkomend op een ander uitgangspunt van het CJG regio Arnhem is het versterken van de eigen kracht van het gezin en het netwerk rond het gezin. Binnen de literatuur worden er verschillende middelen genoemd die eraan bijdragen om ouders/jeugdigen in eigen kracht te zetten. Ten eerste is het van belang om de hulpbronnen in het sociaal netwerk van de ouders/jeugdigen te analyseren. De professional analyseert en visualiseert het sociaal netwerk samen met de ouders/jeugdigen doormiddel van een netwerklijst, ecogram of sociogram. Het doel van het analyseren van het sociaal netwerk is het mobiliseren en vergroten van de steun van personen uit het netwerk van een gezin (Bolt, 2013, p.187-188; Nabuurs, 2013, p. 281-282) (bijlage 7).

De netwerklijst, ecogram en sociogram zijn middelen waarmee de professional in samenwerking met de ouders/jeugdigen het sociaal netwerk kan analyseren en mobiliseren.

Om de ouders/jeugdigen gebruik te laten maken van eigen krachten is een volgende stap de Eigen Kracht Conferenties (EKC). Het EKC is een bijeenkomst waarin een gezin samen met zijn sociaal netwerk een plan opstelt om proberen op te lossen. Het beoogde doel van de EKC is dat gezinnen zelf de verantwoordelijkheid nemen om problemen op te lossen met behulp van het sociaal netwerk. De bedoeling is dat het gezin de regie over het eigen leven neemt en samen met het netwerk onderzoekt hoe problemen en hulpvragen aangepakt kunnen worden aansluitend bij de wensen van ouders (Nederlands Jeugd Instituut, 2010) (bijlage 7).

De huidige en gewenste situatie van het CJG met betrekking tot de ervaringsdeskundigheid is beschreven aan de hand van het nieuwe jeugdbeleid en de visie van het CJG. In tabel 1 worden de behandelde aspecten nogmaals schematisch weergegeven.



A. Uniforme methodieken die door alle professionals gehanteerd worden	B. Middelen die door alle professionals ingezet worden:
- Vraaggericht werken: empowermentmethode - oplossingsgericht werken - Transactioneel model	- Hulpmiddelen voor het analyseren van het sociaal netwerk - Eigen Kracht Conferentie voor het inzetten van het sociaal netwerk

Tabel 1

2.4 Conclusie

Er gaat veel veranderen binnen het nieuwe jeugdbeleid. Voor het CJG betekent dit dat er op een andere wijze gewerkt moet worden ten opzichte van de huidige situatie, namelijk vanuit de ervaringsdeskundigheid van ouders /jeugdigen. Het CJG wil dit realiseren door meer gebruik te gaan maken van eigen krachten en het sociaal netwerk waarover ouders/jeugdigen beschikken. Hierdoor zal de regie en verantwoordelijkheid die professionals momenteel hebben meer verschuiven naar ouders/jeugdigen. Door deze verschuiving zal er niet alleen een kanteling bij de professionals plaats moeten vinden maar ook bij de ouders/jeugdigen. De ouders/jeugdigen krijgen door deze veranderingen een grotere verantwoordelijkheid binnen de hulpverlening, dit betekent dat de regie meer bij de ouders/jeugdigen komt te liggen.

Uit het gesprek met de coördinator van het CJG is duidelijk geworden dat de professionals momenteel nog weinig uitgaan van de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen. Binnen de gewenste situatie moet de ervaringsdeskundigheid centraal komen te staan binnen de denk-, werk- en handelwijze van de professionals. Hierbij is duidelijk geworden dat professionals handvatten en duidelijkheid missen om de ervaringsdeskundigheid in te zetten.

2.5 Vraagstelling

Op basis van de probleemanalyse zijn er een aantal inzichten naar voren gekomen. Deze inzichten geven de aanknopingspunten voor het verdere onderzoek en het opstellen van de doelstelling, onderzoeksvraag en deelvragen.

2.5.1 Doelstelling

De doelstelling in dit onderzoek is kennis en inzicht vergaren over het inzetten van ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen en de ontwikkeling van de daarvoor benodigde competenties voor professionals binnen het CJG.

2.5.2 Onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag komt voort uit de probleemanalyse en luidt als volgt:

“Hoe kunnen de professionals van het CJG de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen inzetten binnen de hulpverlening van het CJG, om het hulpverleningsproces te verbeteren?”

2.5.3 Deelvragen & Verantwoording.

Om antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag hebben wij de volgende deelvragen opgesteld.

1. Hoe zetten de professionals van het CJG Lingewaard in de huidige situatie de ervaringsdeskundigheid in?

Om te toetsen in hoeverre de professionals kundig zijn in het hanteren en inzetten van ervaringsdeskundigheid is deelvraag 1 opgesteld. Door de huidige en de beoogde situatie in kaart te brengen en met elkaar te vergelijken, worden mogelijke verschillen duidelijk die uiteindelijk leiden tot aanbevelingen.

2. Hoe ervaren ouders/jeugdigen binnen het CJG Lingewaard dat de ervaringsdeskundigheid momenteel wordt toegepast?

In deelvraag 2 wordt gekeken hoe ouders/jeugdigen de huidige situatie ervaren binnen de hulpverlening. De belevingen en ervaringen van ouders/jeugdigen worden onderzocht om in kaart te brengen in hoeverre professionals de ervaringsdeskundigheid momenteel inzetten.

3. Wat hebben ouders/jeugdigen binnen het CJG Lingewaard nodig van de professionals om erkend te worden in hun ervaringsdeskundigheid?

Deelvraag 3 is een vervolg op deelvraag 2. Via deze deelvraag wordt er onderzocht welke aspecten er volgens ouders/jeugdigen belangrijk zijn met betrekking tot het inzetten van de ervaringsdeskundigheid in de hulpverlening.

4. Wat hebben de professionals van het CJG Lingewaard nodig om de ervaringsdeskundigheid van de ouders/jeugdigen in te kunnen zetten?

Deelvraag 4 is het vervolg op deelvraag 1. In deze deelvraag wordt er via praktijkonderzoek in kaart gebracht wat de wensen en behoeften van de professionals zijn. Tevens wordt er via literatuuronderzoek in kaart gebracht welke theoretische aanknopingspunten er voor professionals zijn m.b.t. het inzetten van de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen.

5. Zijn er good practices bekend die bijdragen tot het inzetten van ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen binnen het CJG Lingewaard?

In deelvraag 5 wordt er via praktijk en literatuuronderzoek in kaart gebracht welke good practices er binnen de organisatie aanwezig zijn. Daarnaast wordt er inzicht vergaard door middel van literatuuronderzoek: kijkend wat effectieve en bruikbare good practices zijn in relatie tot het inzetten van ervaringsdeskundigheid.

2.5.4 Begrip definiëring

Ervaringsdeskundigheid:

Een ervaringsdeskundige is een persoon die bepaalde deskundigheid heeft verworven door ervaringen. De ervaringsdeskundige heeft door zijn ervaringen geleerd om op een bepaalde manier te handelen en weet uit ervaring wat wel en niet werkt (Haaster et al., 2013, p. 2).

Hoofdstuk 3 Methode van onderzoek

3.1 Inleiding

Binnen dit hoofdstuk wordt een overzicht weergegeven van de onderzoeksmethoden die gebruikt zijn in dit onderzoek. In paragraaf 3.2 wordt de onderzoeksbenadering beschreven. In paragraaf 3.3 worden de participanten en het respons beschreven. In paragraaf 3.4 wordt de procedure van het onderzoek beschreven en komen de verschillende dataverzamelingstechnieken aan bod. In paragraaf 3.5 wordt de analyse van het onderzoek beschreven en aansluitend wordt in paragraaf 3.7 de validiteit en betrouwbaarheid beschreven.

3.2 Onderzoeksbenadering

In deze paragraaf wordt benoemd en verantwoord op welke manier onderzoek is gedaan.

Dit onderzoek is een kwalitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek baseert zich op de zogenoemde interpretatieve benadering. De primaire taak is inzicht te krijgen in hoe mensen de werkelijkheid ervaren, beleven en er betekenis aan geven. Het perspectief begrip, of de interpretatie van de professionals en de ouders/jeugdigen staan centraal in dit kwalitatieve onderzoek (Migchelbrink, 2010, p. 34).

Literatuur en andere kennis is vooraf gebruikt als eerste richtingaanwijzers, het contact met de professionals en ouders/jeugdigen vormen de basis van dit onderzoek (Migchelbrink, 2010, p. 35).

3.3 Participanten

3.3.1 Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie duidt de personen aan over wie er binnen het onderzoek uitspraken worden gedaan (van der Donk & van Lanen, 2012, p. 309). De totale onderzoekspopulatie bevat de professionals werkzaam binnen het CJG en de ouders/jeugdigen die in relatie staan tot het CJG.

Zoals is in de inleiding van dit onderzoeksrapport benoemd is, functioneren binnen het CJG zestien aangesloten ketenpartners (bijlage 3). Dit betekent dat er een grote hoeveelheid aan professionals en ouders/jeugdigen gebaat zijn bij dit onderzoeksrapport.

Binnen dit onderzoek was het niet realiseerbaar om alle instellingen persoonlijk te benaderen, om deze reden heeft er een selectie plaatsgevonden. Voor de juiste selectie van participanten is er in overleg met de coördinator van het CJG een lijst samengesteld.

Om de validiteit en betrouwbaarheid te waarborgen is er zoveel mogelijk data verzameld door organisaties op te splitsen en in te delen in categorieën. Dit is bijvoorbeeld gedaan door

één basisschool te kiezen in plaats van zes scholen. Bij de kinderdagverblijven, consultatiebureaus en de peuterspeelzalen is dezelfde categorisering gehanteerd.

De groepssamenstelling is zowel bij ouders als jeugdigen in een bepaalde mate homogeen. Dit wil zeggen dat de participanten een gemeenschappelijk doel hebben: hulpverlening. Deze groep kan echter niet als ‘volledig’ homogeen worden omschreven aangezien alleen het doel een gemeenschappelijk belang is. Verder zijn er veel onderlinge verschillen in bijvoorbeeld hulpvragen, leeftijd en sekse (Migchelbrink, 2010, p.216).

Tot slot is er binnen dit onderzoeksrapport gebruik gemaakt van vijf collega- studenten. Deze studenten studeren momenteel tevens af binnen het CJG via het kenniscentrum HAN SOCIAAL. In samenwerking met de collega- studenten is informatie verworven en data uitgewisseld.

3.3.2 Respons

In deze paragraaf wordt beschreven welke personen deel hebben genomen aan dit onderzoeksrapport.

In totaliteit zijn vijftien professionals benaderd waarvan zes respondenten deel hebben genomen aan het focusgroep- interview. Gezien de noodzaak aan betrouwbare data is er een casuïstiek inclusief vragen ontwikkeld die als opdracht uitgedeeld is bij een bijeenkomst van het actie- leertraject. Door o.a. tijdsgebrek tijdens het actie- leertraject leverde de casuïstiek onvoldoende respons op. Om deze reden is besloten om tevens acht casuïstiek per e-mail te verspreiden, hiervan zijn er vier retour gezonden.

Voor het werven van ouders/jeugdigen zijn zestien professionals benaderd en daarnaast zijn vier ouders/jeugdigen persoonlijk benaderd. In totaal zijn zeven ouders/jeugdigen geïnterviewd.

In dit onderzoeksrapport heeft er naast de hierboven beschreven onderzoeksrunde een tweede ronde plaatsgevonden. Binnen deze ronde stond het observeren van professionals en het verzamelen van documentatie centraal. Voor de observaties zijn zes professionals benaderd waarbij er respons was van twee professionals. Bij het verzamelen van documentatie zijn twintig professionals telefonisch en per e-mail benaderd waarbij de respons zes was. Een volledig overzicht van de respondenten vindt u in bijlage 8.

3.4 Procedure van het onderzoek en dataverzamelingstechnieken

3.4.1 Dataverzamelingstechnieken

Om het kwalitatieve onderzoek constructief, repliceerbaar en betrouwbaar uit te voeren is er gekozen voor een scala aan dataverzameling- technieken. In deze paragraaf wordt iedere dataverzamelingstechniek beschreven en beargumenteert.

Binnen dit onderzoeksrapport is data, zoals beschreven, verzameld in twee ronden. De eerste onderzoeksrunde stond in het teken van casuïstiek en focus- groepinterviews met professionals en diepte- interviews met ouders/jeugdigen.

Op basis van de onderzoeksresultaten uit de eerste ronde is besloten om binnen de onderzoekspopulatie professionals extra brontriangulaties in te zetten: observaties en documentatieonderzoek. Door middel van de extra brontriangulaties zijn onderzoeksresultaten vergeleken om een betrouwbare conclusie te kunnen weergeven (van der Donk et al., 2012, p.50).

Tijdens de focus- groepinterviews, diepte- interviews en observaties is getracht een veilige groepssfeer te waarborgen door vooraf afspraken te maken met de professionals en de ouders/jeugdigen. Er is bijvoorbeeld helder gecommuniceerd over de privacy waarborging, onze rol als onderzoeker en er zijn afspraken gemaakt over hoe de respondent aan kon geven geen antwoord te willen geven. Door deze afspraken te maken is de kans vergroot dat respondenten zich durfden te uiten en betrouwbaar en valide antwoord konden geven (Migchelbrink, 2010, p. 217). De focus- groepinterviews en diepte- interviews zijn met instemming van de professionals en ouders/jeugdigen opgenomen op een voice- recorder. Hier is voor gekozen om verkleuringen en subjectiviteit te voorkomen waardoor de betrouwbaarheid werd vergroot (van der Donk et al., 2012, p. 51). De gehanteerde dataverzamelingstechnieken in onderzoeksrunde één en twee zijn schematisch weergegeven in bijlage 9.

3.4.2 Focusgroep- interview

Zoals beschreven betreft de onderzoekspopulatie professionals een grote groep participanten. Om zoveel mogelijk data te verzamelen binnen de onderzoekspopulatie is ervoor gekozen om de interviews af te nemen in de vorm van focusgroep- interviews. Tijdens het focusgroep- interview worden er meerdere professionals tegelijk bevestigd. De achterliggende gedachte van de focusgroep is het verkrijgen van inzichten van verschillende perspectieven (Migchelbrink, 2010, p. 214).

Ter voorbereiding op het focusgroep- interview is er vooraf aan de hand van de deelvragen

en probleemanalyse een topiclijst met gestructureerde open vragen opgesteld. De topics hebben betrekking op subjectieve percepties, attitudes, waarden, gevoelens en ervaringen. De thema's binnen het focusgroep- interview vindt u hieronder terug in tabel 2. De topiclijst is terug te vinden in bijlage 10.

Doelgroep:	Thema's huidige situatie	Thema's gewenste situatie
Ervaringsdeskundige	-Beleving eigen ervaringsdeskundigheid -Beleving inzet ervaringsdeskundigheid van de professional m.b.t. attitude.	-Wanneer wordt er gewerkt vanuit ervaringsdeskundigheid, hoe ziet dit er concreet uit. -Welke aspecten in contact met professional dienen terug te komen.
Professional	- Hoe wordt de ervaringsdeskundigheid momenteel concreet toegepast, m.b.t. houding, vaardigheid en kennis aspecten. - Over welke competenties beschikt de professional momenteel? - Hoe ervaren professionals het toepassen van ervaringsdeskundigheid.	- Wanneer ziet de professional het toepassen van ervaringsdeskundigheid als effectief en kwalitatief? - Welke competenties heeft de professional nog nodig? - Welke sturing verwacht de professional hierin? - Good practices.

Tabel 2

3.4.3 Diepte- interview

Bij de ouders/jeugdigen is er voor gekozen via diepte- interviews data te verzamelen omdat dit de kans vergroot om exact dezelfde informatie te verkrijgen bij alle ondervraagden (Migchelbrink, 2010, p. 208-209).

Om zoveel mogelijk relevante informatie te werven is er tijdens het interview gebruik gemaakt van inleidende, verdiepende, specificerende, structurerende en directe vragen. Door het uiteenlopende type van vragen is de precisie en validiteit van de antwoorden vergroot (van der Donk et al., 2012, p. 213-215).

Zoals beschreven in paragraaf 3.4.1. is getracht een veilige groepssfeer te waarborgen. Voor de diepte- interviews hebben is deze norm aangescherpt door de interviews individueel af te nemen. Door de interviews niet in combinatie met andere ouders/jeugdigen te voeren is de kans vergroot dat er vrijuit en openlijk gesproken kon worden.

De vragenlijst van de diepte- interviews is vooraf opgesteld afgestemd op de belevingswereld van de ouders/jeugdigen. De thema's van het diepte- interview vindt u hierboven in tabel 2. Gaande het onderzoek is de vragenlijst aangescherpt om de validiteit

van de antwoorden te vergroten. Voor de vragenlijst verwijzen wij u door naar bijlage 11.

3.4.4 Casuïstiek

In overleg met de opdrachtgevers is er voor gekozen om data te verzamelen bij professionals door middel van casuïstiek. De casuïstiek is in twee verschillende vragenlijsten ontwikkeld. De eerste lijst bevat vragen over de huidige situatie en de tweede lijst vragen over de gewenste situatie. Het centrale thema binnen de casuïstiek en de vragen is ervaringsdeskundigheid. Door middel van de casuïstiek is getracht een helder beeld te schetsen over hoe de ervaringsdeskundigheid momenteel wordt ingezet door professionals en wat de professionals anders zouden doen in de gewenste situatie. Aspecten die binnen de vragen aan bod komen zijn o.a.: gesprekstechnieken, visies en doelen. Voor de volledige casussen wordt u doorverwezen naar bijlage 12.

3.4.5 Observaties

Zoals eerder benoemd zijn in de tweede onderzoeksrunde o.a. observaties uitgevoerd. De observaties zijn gekozen om de ontvangen antwoorden binnen de interviews te vergelijken met het daadwerkelijk handelen in de praktijk (van der Donk et al., 2012, p. 160). Om de objectiviteit te vergroten is een registratieformulier ontwikkeld waarin specifieke gedragskenmerken in relatie tot de ervaringsdeskundigheid van de professionals zijn geturfd. De registratielijst is terug te vinden in bijlage 13.

3.4.6 Documentatie

Zoals eerder benoemd heeft in de tweede onderzoeksrunde tevens een documentatieonderzoek plaats gevonden. Binnen dit documentatieonderzoek zijn er intakeformulieren en richtlijnen opgevraagd bij twintig betrokken instellingen. Het doel van deze data- verzamelingstechniek was de werkmethode binnen de beginfase van het hulpverleningscontact in kaart te brengen en te analyseren. Door middel van de documentatie is getracht de waarnemingen in de praktijk te verklaren (van der Donk et al., 2012, p. 157).

3.5 Analyse

In deze paragraaf wordt beschreven hoe de verzamelde data is geanalyseerd. De verworven data is verzameld en gebundeld op Dropbox, een online opslagdienst voor bestanden. Per hoofdstuk zijn de data gecontroleerd op validiteit en betrouwbaarheid wat heeft geleid tot het reduceren van data: het maken van een bewuste selectie (Migchelbrink, 2010, p.114). Gedurende het onderzoeksproces is er in iedere fase gebruik gemaakt van de verschillende basisprincipes van het analyseren: reduceren van de data (bewuste selectie), uiteenrafelen

en ordenen en tot slot combineren en vergelijken (van der Donk et al., 2012, p. 235).

De datareductie is circulair ingezet om te vermijden dat er door de hoeveelheid data verkeerde conclusies werden getrokken. De datareductie heeft plaatsgevonden door hoofden en bijzaken te scheiden. Door ten slotte alle data naast de deelvragen en de onderzoeksvraag van dit onderzoeksrapport te leggen kon geconcludeerd worden of de data relevant en valide was in relatie tot de vraagstelling van het onderzoek.

De datareductie heeft tevens plaatsgevonden binnen het praktijkonderzoek. Binnen het praktijkonderzoek is alle verworven data uit de eerste en tweede ronde gebundeld, getranscribeerd en vervolgens gecodeerd binnen het programma ATLAS.ti. Binnen ATLAS.ti zijn alle fragmenten voorzien van codes (bijlage 14). Uiteindelijk zijn verschillende codes samengevoegd waardoor er duidelijk overzicht ontstond. Aan de hand van dit overzicht zijn de onderzoeksresultaten weergegeven en conclusies geformuleerd.

3.6 Betrouwbaarheid en validiteit

In deze paragraaf wordt beschreven op welke manier de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek is vergroot.

De betrouwbaarheid van dit onderzoeksrapport is ten eerste vergroot door verschillende dataverzamelingstechnieken in te zetten bij zowel professionals als ouders/jeugdigen (paragraaf 3.4).

Om de betrouwbaarheid en validiteit te waarborgen zijn er tijdens dit onderzoeksrapport voortdurend maatregelen 'ingebouwd' om de kwaliteit te controleren (Migchelbrink, 2010, p.114).

De eerste ingebouwde maatregel is verantwoorden. Het bewaren en beschrijven van de verschillende stadia van de databestanden op Dropbox heeft hier bij geholpen. Elke bewerking, stap en genomen beslissingen binnen dit onderzoeksrapport is op deze manier goed terug te vinden (Migchelbrink, 2010, p. 129).

Een tweede ingebouwde maatregel is de transparantie vergroten om de kans op subjectiviteit en verkleuring te minimaliseren (van der Donk et al., 2012, p. 52). In het onderzoeksrapport is de manier waarop onderzoek is gedaan verantwoord aan zowel de opdrachtgever als de begeleidende docent. Tevens hebben zowel het mailcontact als de face to face- afspraken met de opdrachtgever ervoor gezorgd dat de verwachtingen van beide partijen duidelijk waren. Dit resulteerde in efficiëntie (Migchelbrink, 2010, p. 129-131). Een derde ingebouwde maatregel is nauwkeurig en zorgvuldig werken. Deze maatregel is gerealiseerd door de interviews met instemming van de professionals en ouders/jeugdigen op te nemen via een voice- recorder, om verkleuringen en subjectiviteit te voorkomen (Donk & Lanen, 2012, p. 51). Daarnaast is deze maatregel gerealiseerd door alle interviews af te

nemen door beide onderzoekers. Hiervoor is gekozen om geen data verloren te laten gaan en de kans op vertekeningen en subjectiviteit te verkleinen (Migchelbrink, 2010, p. 129). Tevens zijn de focusgroep- interviews afgenomen op de werklocatie van de professionals en de diepte- interviews bij de ouders/jeugdigen thuis. Hiervoor is gekozen omdat dit een vertrouwde locatie is voor de respondent wat de kans op vrijuit spreken vergroot (Migchelbrink, 2010, p. 217).

Tot slot is de maatregel triangulatie als mix ingebouwd. Deze triangulatie bevat een bron-, methodische- en onderzoekstriangulatie. De toegepaste brontriangulatie binnen dit onderzoek heeft te maken met zowel de verschillende literatuurbronnen als de diversiteit aan respondenten. De toegepaste methodische triangulatie bevat de dataverzamelingstechnieken en tot slot is er zoals beschreven gebruik gemaakt van collega onderzoekers binnen de onderzoekstriangulatie. Door de triangulatie als mix in te zetten is de betrouwbaarheid en validiteit van de onderzoeksvraag vergroot (Migchelbrink, 2010, p. 130-131).

Hoofdstuk 4 Resultaten

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk staat in het teken van de resultaten van het praktijkonderzoek. Per deelvraag worden de belangrijkste resultaten weergegeven. De onderzoeksresultaten welke geen directe relatie hebben met dit onderzoeksrapport zijn opgenomen in bijlage 15.

4.2 Hoe zetten de professionals van het CJG Lingewaard in de huidige situatie de ervaringsdeskundigheid in?

4.2.1 Interviews

Deze deelvraag zal beantwoord worden met de resultaten die voortkomen uit de interviews die zijn afgenomen bij zes professionals werkzaam bij de ketenpartners van het CJG (bijlage 3). Deze resultaten hebben betrekking op de huidige situatie. Van deelvraag 1 is een schematische weergave terug te vinden in bijlage 16.

4.2.1.1 Leefbaarheid ervaringsdeskundigheid

Aan de respondenten is gevraagd hoe de ervaringsdeskundigheid momenteel bij hen leeft.

Vier respondenten geven aan momenteel bewust bezig te zijn met de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen, mede door het actie- leertraject.

Deze vier respondenten doen dit door ouders/jeugdigen vragen te stellen over wat zij denken wat wel of niet werkt voor hen.

Twee respondenten geven aan dat zij momenteel niet bewust bezig zijn met de ervaringsdeskundigheid. Bij één respondent gaat dit van nature omdat zij reeds gebruik maakt van de methode oplossingsgericht werken: de ouder in de kracht zetten en zoeken naar mogelijkheden. De tweede respondent noemt zichzelf een beginner, het moet voor haar nog handen en voeten moet krijgen.

Dit hele traject heeft er voor gezorgd dat het bij mij in ieder geval heel erg is gaan leven en dat ik ook op het moment dat ik met ouders in gesprek ben daar naar op zoek ben.

4.2.1.2 Inzetten ervaringsdeskundigheid

Om verder in te gaan op de hierboven gegeven antwoorden, is hen de vraag gesteld hoe zij de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen daadwerkelijk inzetten. Vier respondenten geven aan dat zij dit doen door tips en adviezen te geven naar aanleiding van de hulpvraag. Twee respondenten geven aan de vraag bij ouders terug te leggen zodat zij zelf met een oplossing of idee kunnen komen.

Om meer verduidelijking te krijgen hebben wij de professionals nogmaals gevraagd hoe de ervaringsdeskundigheid concreet wordt ingezet. Drie respondenten geven aan regelmatig taken van de ouders/jeugdigen over te nemen in verband met de factoren tijd en geld. Één

respondent geeft aan dat het haar taak en functie is om zelf zaken te regelen voor ouders/jeugdigen, hierbij houdt de professional rekening met de wensen van de ouders/jeugdigen. Twee respondenten geven aan geen ervaringsdeskundigheid in te zetten, wel weten zij hoe dit moet. Hiervan konden de respondenten echter geen voorbeeld geven.

Ik adviseer, het is aan de ouder wat zij ermee doet.

4.2.1.3 Gesprekstechnieken

Om verder in te gaan op het inzetten van de ervaringsdeskundigheid is professionals de vraag gesteld of zij hierbij gebruik maken van gesprekstechnieken. Vier van de zes respondenten werken vanuit een methodiek: schaalvragen, coachende gespreksvoering, motiverende gespreksvoering, oplossingsgerichte gespreksvoering en DMO-P (een methode waarmee gezinnen en professionals samenwerken aan de ontwikkeling van het kind). Bij de vraag hoe dit wordt vormgegeven in de praktijk kunnen vier respondenten niet uitleggen aan de hand van voorbeelden hoe dit expliciet wordt toegepast in de praktijk.

Twee respondenten maken geen gebruik van gesprekstechnieken aansluitend op de ervaringsdeskundigheid. Hierbij is één respondent echter wel bekend met de wonder- en schaalvragen vanuit trainingen maar maakt hier geen gebruik van.

Gesprekstechnieken? Dat weet ik niet, als ik dat eerlijk moet benoemen moet ik echt de schoolboeken weer in.

4.2.1.4 Sociaal netwerk

Om een zo volledig mogelijk antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag is er nagegaan of ook het sociaal netwerk een bijdrage kan leveren tot het inzetten van de ervaringsdeskundigheid. Aan alle professionals is daarom de vraag gesteld in hoeverre zij het sociaal netwerk momenteel inzetten. Twee respondenten geven aan het sociaal netwerk in te zetten. Dit doen zij wordt door: het sociaal netwerk te betrekken binnen de hulpvragen en doelen van de ouders/jeugdigen.

Vier respondenten geven aan het sociaal netwerk momenteel niet in te zetten. Één respondent geeft aan handvatten te missen om hier gebruik van te maken. Drie respondenten geven aan het sociaal netwerk met de ouders/jeugdigen te analyseren maar het sociaal netwerk niet daadwerkelijk in te zetten. Één respondent analyseert het sociaal netwerk door de vraag te stellen welke hulpbronnen er momenteel in de omgeving aanwezig zijn waar ouders/jeugdigen naar toe kunnen. Twee van de respondenten maakt momenteel gebruik van bepaalde methodieken om het sociaal netwerk te analyseren. Één respondent doet dit door het sociogram en het familie- netwerkberaad in te zetten met de gehele familie en één respondent maakt gebruik van Eigen Kracht Conferenties.

Nou ik heb nogal moeite met het sociaal netwerk. Een hele mooie kreet en we hebben het de laatste 50 jaren afgebroken, niet zonder reden denk ik dan hé.

4.2.2 Casuïstiek

Om een grotere groep professionals te benaderen dan alleen via de interviews is er tijdens het actie- leertraject besloten een casus uit te delen aan de professionals die daarbij aanwezig waren. Deze casus is gericht op het inzetten van de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen. Er is een casus gemaakt gericht op de huidige situatie en gewenste situatie. De casus gericht op de huidige situatie is uiteindelijk ingevuld door vier professionals.

4.2.2.1 Gesprekstechnieken

Binnen de casuïstiek is gevraagd welke gesprekstechnieken de respondenten inzetten binnen de hulpverlening. De respondenten noemen de volgende gesprekstechnieken: het LSD (luisteren samenvatten doorvragen), toespitsen op het probleem en adviseren, doorvragen, luisteren en serieus nemen en zoeken naar de uitzondering door een wondervraag te stellen.

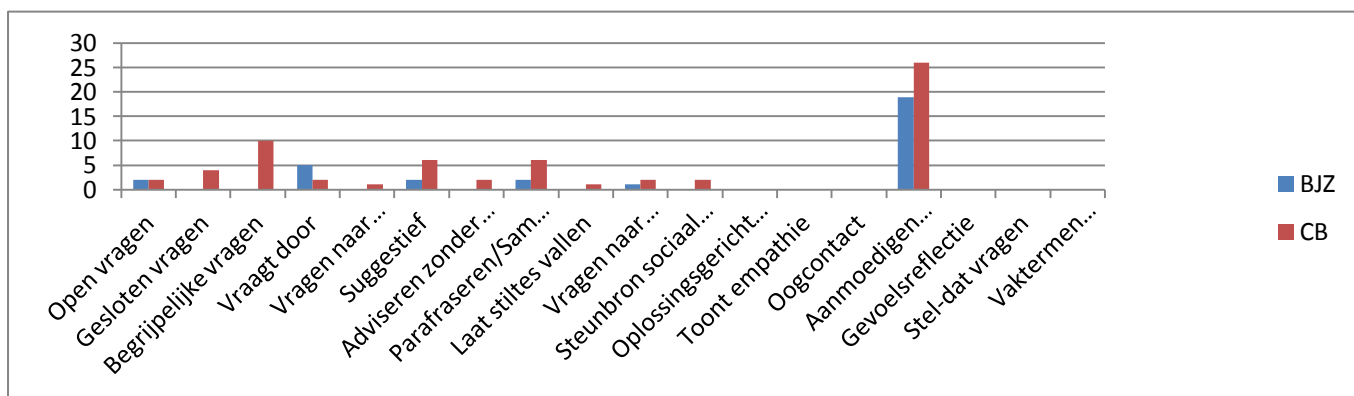
Ik vind het dan ook altijd wel heel leuk dat, om bijvoorbeeld iemand van in de directe leefomgeving te vinden die de rol van mij een klein beetje kan overnemen.

4.2.2.2 Houding

Tot slot is gevraagd hoe de houding van de professional eruitziet. Twee respondenten noemen de 'niet-weten houding', één respondent noemt een onpartijdige houding om de ouder/jeugdige zelf te laten nadenken en één respondent noemt een open houding om het inzicht van de ouder/jeugdige te vergroten.

4.2.3 Observaties

Naar aanleiding van de interviewresultaten is er binnen de praktijk twee keer geobserveerd. De observatie heeft plaats gevonden bij twee organisaties: Bureau Jeugdzorg Gelderland en Consultatiebureau STMG. Binnen de observaties is er gezocht naar overeenkomsten tussen wat professionals benoemd hebben rondom het inzetten van ervaringsdeskundigheid en wat er daadwerkelijk wordt uitgevoerd binnen de praktijk. Verschillende aspecten als het oplossingsgericht werken zijn opgenomen binnen het registratieschema. In figuur 2 wordt een overzicht van de observatieresultaten weergegeven.



Figuur 2

4.2.3.1 Inzetten ervaringsdeskundigheid

Tijdens de observaties is er geen oplossingsgerichte taal gebruikt. Één respondent vraagt naar steunbronnen in het sociaal netwerk en één respondent brengt advies uit zonder de ervaringsdeskundigheid van de ouder in te zetten. Tijdens één van de twee observaties gaf de desbetreffende professional aan dat zij binnen het consultatiebureau de conclusie van het consult normaliter met ouders samen moeten formuleren. De respondent geeft aan dit door tijdgebrek zonder ouders te doen.

4.2.4 Documentatie

Uit de resultaten van de interviews is o.a. gebleken dat professionals binnen het CJG niet op een dezelfde manier werken als het gaat om het inzetten van ervaringsdeskundigheid. Dit is o.a. een reden geweest om documentatiemateriaal te onderzoeken binnen verschillende organisaties van het CJG. Op deze manier is er geprobeerd te achterhalen of hier wel overeenkomsten in te vinden waren. Een andere reden is dat het CJG met ingang van 2015 gebruik dient te maken van het intakeformulier 'Gezinsplan Gebiedsteam Jeugd' (paragraaf 2.3). Binnen dit onderzoek van documentatiemateriaal is daarom gekozen om ons alleen te richten op intakeformulieren. Twintig verschillende organisaties zijn benaderd met de vraag of zij intakeformulieren gebruiken binnen de organisatie en of wij een blanco intakeformulier mochten inzien.

Uit dit onderzoek blijkt dat er bij zes van de twintig gevraagde organisaties geen gebruik wordt gemaakt van intakeformulieren of richtlijnen met betrekking tot de beginfase in de hulpverlening. Drie respondenten geven aan dat er een formulier bestaat maar deze niet wordt toegepast aangezien zij dit al uit het hoofd weten. Bij de overige respondenten is dit onduidelijk gebleven.

4.3 Hoe ervaren ouders/jeugdigen binnen het CJG Lingewaard dat de ervaringsdeskundigheid momenteel wordt toegepast?

4.3.1 Interviews

Deze deelvraag zal beantwoord worden met de resultaten die voort komen uit de interviews die zijn afgenomen bij zeven ouders/jeugdigen. Deze resultaten hebben betrekking op de huidige situatie.

4.3.1.1 Inzetten ervaringsdeskundigheid

Aan de zeven respondenten is de vraag gesteld of zij momenteel als ervaringsdeskundig worden gezien binnen de hulpverlening. Alle respondenten geven dat dit momenteel het geval is.

Aan de zeven respondenten is de vraag gesteld op welke manier de ervaringsdeskundigheid momenteel wordt uitgevraagd door de professionals. De respondenten hebben hier verschillende ervaringen bij twee respondenten geven aan dat er bij hen een spiegel wordt voorgehouden, dit wordt door hen als prettig ervaren aangezien zij hierdoor geactiveerd worden om zelf te denken. Één respondent geeft aan dat de professional situaties naspeelt waardoor zij geactiveerd wordt. Drie respondenten spreken over een coachende rol, d.w.z. dat zij zelf de regie hebben over de hulpvraag en de oplossing en dat professionals met hen meekijken naar wat werkt en wat kan beter. Hierbij geven twee respondenten echter aan dat zij soms wel tips en adviezen ontvangen die niet passend zijn en dat dit niet wordt gecheckt door de professional.

Soms worden dingen gewoon gezegd en daar heb je het dan maar mee te doen.

Bij de vraag of de zeven respondenten de mogelijkheid hebben om mee te denken binnen de oplossingen geven zes respondenten aan dat dit wel het geval is. Één respondent geeft aan dat dit wisselend is, de respondent krijgt soms oplossingen voorgelegd die gedeeltelijk bij hem passen. Aansluitend is er aan de respondenten gevraagd hoe dit er in de praktijk eruit ziet. Één respondent geeft hierbij aan dat de professional doelen stelt en plannen maakt en vervolgens krijgt de respondent de mogelijkheid om hierop in te gaan. Twee andere respondenten geven aan dat keuzes en oplossingen bij hen worden neergelegd en dat de professional met hen mee kijkt.

Dat heeft X thuis gedaan, of op haar werk en kreeg ik kreeg het plan thuis gestuurd, toen besprak ze het wel met mij..

Om een nog beter beeld te krijgen van de ervaringen die ouders/jeugdigen momenteel hebben is concreet nog een keer de vraag gesteld hoe de ervaringsdeskundigheid momenteel wordt ingezet door professionals.

Vijf respondenten geven hierin aan dat zij tips of adviezen krijgen van de professionals. Hierbij geven vier van de vijf respondenten aan dat de professionals de tips en adviezen geven voordat er aan hen is gevraagd wat zij zien als oplossing. Drie respondenten geven aan dat zij het prettig vinden dat ze direct tips of adviezen te krijgen, hierbij vinden twee respondenten het echter wel van belang dat deze tips en adviezen passend zijn bij hen. Een respondent geeft aan het fijn te vinden om achterover te kunnen leunen en adviezen te krijgen: 'Ik ben immers de ouder en niet te professional'.

En toen kon ik achterover gaan zitten: kom maar, vertel maar!

4.3.1.2 Sociaal netwerk

Om zo een volledig mogelijk antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag is er nagegaan of ook het sociaal netwerk een bijdrage kan leveren tot het inzetten van de ervaringsdeskundigheid.

De vraag of dat het sociaal netwerk wordt ingezet is niet alleen aan de professionals gesteld, ook aan ouders/jeugdigen. Twee van de zeven respondenten geven aan dat de professional wel gevraagd heeft naar hun sociaal netwerk, maar dat daar niet de nadruk op lag. Zij geven aan dat de professional niet heeft geholpen te kijken wie er binnen hun sociaal netwerk een bijdrage kon leveren aan het oplossen van hun hulpvraag.

Ik kan me wel herinneren dat we het hebben gehad over hoe het was als we onze ouders die vragen zouden stellen en wat we ermee gingen doen, maar dat ging tussen neus en lippen door eigenlijk.

4.4. Wat hebben ouders/jeugdigen binnen het CJG Lingewaard nodig van de professionals om erkend te worden in hun ervaringsdeskundigheid?

4.4.1 Interviews

Deze deelvraag zal beantwoord worden met de resultaten die voortkomen uit de interviews die zijn afgenomen bij zeven ouders/jeugdigen. Deze resultaten hebben betrekking op de gewenste situatie.

4.4.1.1 Inzetten ervaringsdeskundigheid

Aan ouders/jeugdigen is de vraag gesteld hoe de eigen rol als ervaringsdeskundige eruit zal zien in de optimale situatie. De respondenten geven aan de huidige rol prettig te vinden en zien dit op dezelfde manier in de toekomst.

Aansluitend is er aan de respondenten gevraagd hoe de ideale professional eruit zou moeten zien volgens hen. Zes van de zeven respondenten geven aan dat het belangrijk is dat er een klik is tussen hen en de professional. Drie respondenten vinden een klik belangrijk

zodat ze alles tegen de professional kunnen zeggen. Daarbij zijn uitspraken, tips en adviezen beter op te volgen zodra er een klik is met de professional.

De zeven respondenten geven allemaal aan dat het belangrijk is als er naar hen wordt geluisterd. Één respondent geeft aan dat de professional moet denken zoals ‘wij’ ook denken.

Onze deskundigheid inzetten, ja dat is wat ze moeten doen. Kijken wat wij zelf willen en al weten. Daar naar luisteren en mee aan de slag gaan.

Aan de respondenten is tevens gevraagd wanneer zij merken dat de ervaringsdeskundigheid wordt meegenomen in het hulpverleningsproces. Hierbij geven de zeven respondenten aan dat het belangrijk is dat zij mee kunnen beslissen in het hulpverleningstraject.

4.4.1.2 Sociaal netwerk

Aan de respondenten is gevraagd of zij meer gebruik zouden willen maken van het sociaal netwerk. Vijf van de zeven respondenten geven aan gebruik te willen maken van het sociaal netwerk maar niet weten welk persoon binnen het netwerk geschikt is. De voorwaarden om gebruik te maken van het sociaal netwerk zijn volgens twee respondenten dat de ander je begrijpt, dat er een klik is en degene de situatie kent.

4.5. Wat hebben de professionals van het CJG Lingewaard nodig om de ervaringsdeskundigheid van de ouders/jeugdigen in te kunnen zetten?

4.5.1 Interviews

Deze deelvraag zal beantwoord worden met de resultaten die voort komen uit de interviews die zijn afgenomen bij zes professionals werkzaam bij verschillende organisaties van het CJG (bijlage 3). De resultaten hebben betrekking op de gewenste situatie.

4.5.1.1 Ervaringsdeskundigheid

Alle respondenten vinden het van belang om elkaar als professional te blijven vinden. Twee respondenten geven aan dat zij mede door het actie- leertraject aan het denken zijn gezet wat een positieve invloed heeft in de praktijk. Dit geldt echter niet voor de rest van de organisatie, de respondenten zien door tijdgebrek geen mogelijkheid om alle collega's op de hoogte te brengen wat de verkregen informatie binnen het actie- leertraject. Dit zien zij als een gemiste kans. De respondenten zien hiervoor een rol weggelegd binnen het CJG. Twee andere respondent vinden het belangrijk om van elkaar te leren. Dit zouden de respondenten prettig vinden in de vorm van besprekingen in het eigen team en andere disciplines. Één respondent vind ik het prettig om te leren van iemand die een stapje verder is binnen het

proces. Het leren zal volgens de respondent mogelijk zijn door voorbeelden, casuïstiekbespreking en feedback.

4.5.1.2 Gesprekstechnieken

Bij de vraag wat de respondenten als individueel professional nodig hebben om de ervaringsdeskundigheid in te zetten noemen twee respondenten 'anders leren praten'. Dit wil zeggen: het gebruik van minder vaktermen en de bewoording afgestemd op het niveau van de ouders/jeugdigen. Twee respondenten geven aan passende gesprekstechnieken nodig te hebben, als voorbeeld noemt één respondent de schaalvraag.

Ik denk dat er ook nog voor nodig is, wil je echt op zoek naar de ervaringsdeskundigheid dat je anders leert praten waar ouders bij zijn. In overleggen hoor je vaak vaktaal en afkortingen die onbekend zijn voor ouders!

4.5.1.3 Sociaal netwerk

Voor twee respondenten lijkt het een ideaal dat ouders een ondersteunend persoon uit het sociaal netwerk meekrijgt zodra ouders niet in staat zijn om op gelijkwaardig niveau te praten met de professional. Deze persoon ondersteunt de ouder wat een meer gelijkwaardig gesprek zal opleveren volgens de respondenten.

Tevens is de vraag gesteld wat professionals nodig hebben om goed te weten wat een ouder/jeugdige nu echt wil. Twee respondenten geven een passende gesprekstechniek aan, één respondent denkt dat de schaalvraag past. Één respondent noemt het opstarten van ouderpanels. Twee respondenten noemen 'meer tijd', zij menen het te kunnen maar er geen tijd voor hebben om dit in praktijk te brengen.

4.5.2 Casuïstiek

Zoals weergegeven in paragraaf 4.2.2 is er tijdens het actie- leertraject besloten om een grotere groep professionals te benaderen dan alleen via de interviews. De casus gericht op de gewenste situatie is ingevuld door is er door 4 professionals. Hieronder worden de resultaten weergegeven.

4.5.2.1 Gesprekstechnieken

Binnen de casuïstiek is gevraagd welke gesprekstechnieken de respondent zal inzetten binnen de gewenste situatie om de ouder en jeugdige te mobiliseren tot concreet handelen. De respondenten geven hier verschillende antwoorden namelijk: oplossingsgericht werken, motiverende gespreksvoering en de LSD genoemd (bijlage 16).

4.5.2.2 Houding

Tot slot is er aan de respondenten gevraagd hoe de houding eruit zal zien om de genoemde aspecten te realiseren. Hiervoor noemen drie respondenten 'open vragen' stellen, twee

respondenten een 'open houding' en één respondent 'echte aandacht en belangstelling' zodat de ouder/jeugdige zich serieus genomen en gehoord voelen.

4.6. Zijn er good practices bekend die bijdragen tot het inzetten van ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen binnen het CJG Lingewaard?

4.6.1 Interviews

Deze deelvraag zal beantwoord worden met de resultaten die voortkomen uit de interviews die zijn afgenomen bij zes professionals werkzaam bij verschillende organisaties van het CJG.

Aan de zes respondenten is gevraagd of er momenteel al specifieke programma's binnen de organisatie worden gebruikt om meer gebruik te maken van de ervaringsdeskundigheid van ouders en jeugdigen. Zoals eerder benoemd in paragraaf 4.2 wordt er momenteel gebruik gemaakt van de good practices oplossingsgericht werken, schaalvragen, eigen kracht conferenties, familienetwerkberaad en het sociogram.

Eigenlijk is dat wel leuk om daar achter te komen toch? Ik ben wel voor uhm ouderpanels.

Aan de respondenten is gevraagd wat zij als wenselijke methode zien in de toekomst. Twee respondenten geven hierbij aan dat sommige ouders een soort van 'coach' nodig hebben. De coach kan de ouder ondersteunen waardoor er een gelijkwaardig gesprek kan ontstaan tussen ouder en hulpverlener. Twee respondenten geven aan dat een evaluatie lijst een goed inzicht zal geven in de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen. Tot slot geven twee professional aan dat het belangrijk is om meer te weten te komen wat ouders nu echt willen door gebruik te gaan maken van ouderpanels.

Hoofdstuk 5 Conclusie en discussie

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvraag van dit onderzoek. In paragraaf 5.1 worden ten eerste alle deelvragen beantwoordt waarop in paragraaf 5.2 de conclusie van de onderzoeksvraag volgt. Vervolgens staat paragraaf 5.3 in het teken van discussieonderwerpen staan en tot slot worden er in paragraaf 5.4 aanbevelingen gedaan.

5.2 Beantwoording deelvragen

Ter onderbouwing van de onderzoeksvraag worden er in deze paragraaf via praktijk- en literatuuronderzoek antwoord gegeven op deelvragen.

5.2.1. Hoe zetten de professionals van het CJG Lingewaard in de huidige situatie de ervaringsdeskundigheid in?

De professionals zien de ouders/jeugdigen als ervaringsdeskundigen. De bevroagde professionals geven aan in de praktijk bewust aandacht te hebben voor ervaringsdeskundigheid door gesprekstechnieken in te zetten gericht op de eigen krachten en steunbronnen. De helft van de professionals besteedt hierbij tevens aandacht aan het sociaal netwerk van de ouders/jeugdigen. De onderzoeksresultaten geven weer dat de houding, werkwijze en competenties van de professionals overeenkomen met het beschreven competentieprofiel van de CJG professional (bijlage 4).

Zoals hierboven beschreven geven professionals aan dat de gesprekstechnieken afgestemd zijn op het versterken van eigen kracht en de steunbronnen in de omgeving. Binnen de praktijkresultaten is er echter tegelijkertijd sprake van een paradox (paragraaf 4.2.1.1 en 4.2.3). Uit participerende observaties blijkt dat er in de praktijk geen gebruik wordt gemaakt van genoemde methodieken en gespreksvaardigheden, terwijl literatuuronderzoek uitwijst dat dit effectief is. Tevens wordt er minimaal gebruik gemaakt van oplossingsgerichte gespreksvoering, er wordt niet gevraagd naar steunbronnen in het sociaal netwerk en er worden oplossingen aangedragen zonder gebruik te maken van de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen. Concluderend kan er gezegd worden dat professionals vinden dat zij reeds gebruik maken van de ervaringsdeskundigheid door passende technieken en hulpmiddelen in te zetten, echter wijzen de observaties uit dat dit momenteel onvoldoende is.

5.2.2 Hoe ervaren ouders/jeugdigen binnen het CJG Lingewaard dat de ervaringsdeskundigheid momenteel wordt toegepast?

Uit alle interviews is gebleken dat alle ouders/jeugdigen ervaren dat zij als ervaringsdeskundigen worden gezien binnen de hulpverlening. Dit betekent voor de

ouders/jeugdigen dat zij mee mogen denken en beslissen in het hulpverleningstraject. Belangrijke aspecten die naar voren zijn gekomen binnen de onderzoeksresultaten is dat tweederde van de ouders/jeugdigen het prettig vinden om direct adviezen en tips te ontvangen zonder dat zij geactiveerd worden om zelf de hulpvraag op te lossen. Hierbij vinden ouders/jeugdigen het echter wel van belang dat de geboden oplossing aansluit op hun wensen.

Het tweede belangrijke onderzoeksresultaat is de manier van hulpverlening.

Ouders/jeugdigen vinden het prettig dat de professional situaties naspeelt, om een spiegel voorgehouden te krijgen en dat de professional een coachende rol aanneemt.

Uit de onderzoeksresultaten blijkt daarentegen dat er momenteel onvoldoende aandacht wordt besteedt aan het sociaal netwerk. Momenteel besteedt de professional geen aandacht in het activeren en mobiliseren van het sociaal netwerk, wat de ouders/jeugdigen echter wel wenselijk achten.

Concluderend kan er gezegd worden dat ouders/jeugdigen momenteel ervaren dat zij als ervaringsdeskundig worden gezien door de houding en werkwijze van de professional.

Binnen het inzetten van de ervaringsdeskundigheid mist momenteel het visualiseren en mobiliseren van het sociaal netwerk, terwijl ouders/jeugdigen dit als wenselijk zien.

5.2.3 Wat hebben ouders/jeugdigen binnen het CJG Lingewaard nodig van de professionals om erkend te worden in hun ervaringsdeskundigheid?

Uit de onderzoeksresultaten komt naar voren dat de ouders/professionals geen andere manier van hulpverlening nodig hebben om erkend te worden in de ervaringsdeskundigheid als de huidige. De onderzoeksresultaten geven weer dat ouders/jeugdigen de volgende aspecten nodig hebben van de professionals: een klik hebben met de professional, erkenning krijgen, begrip tonen, aansluiten bij de wensen en luisteren (paragraaf 4.4.1.1.). Deze vaardigheden komen overeen met het competentieprofiel van de professional binnen het CJG zoals beschreven in hoofdstuk 2 (bijlage 4). In de literatuur worden de genoemde aspecten bestempeld als de basiscompetenties van de professional (Burggraaff-Huiskes, 2008, p. 115). De genoemde basisvaardigheden staan niet congruent aan het werken vanuit ervaringsdeskundigheid. Om als ouder/jeugdige erkend te worden binnen de ervaringsdeskundigheid zijn er volgens de literatuur verschillende aspecten van belang. Ten eerste zal de ouder/jeugdige moeten ontdekken waar zijn/haar krachten liggen. Literatuuronderzoek stelt dat ouders/jeugdigen meer verantwoordelijkheidsvermogen en eigen krachten hebben dan aanvankelijk wordt gedacht. Het is de taak van de professional om deze samen met de ouder/jeugdige te onderzoeken (Meesters et al., 2013, p. 6). Om het verantwoordelijkheidsvermogen te activeren, eigen krachten te ontdekken en tevens

steunbronnen uit het sociaal netwerk te gebruiken zijn er verschillende denk- handel en werkwijzen voor de professional ontwikkeld binnen de literatuur. Bijdragende aspecten zijn een vraaggerichte hulpverlening, een empowerende benadering en gesprekstechnieken uit de oplossingsgerichte gespreksvoering. Zodra de professional deze aspecten inzet zal de ouder/jeugdige centraal komen te staan binnen de hulpverlening en als expert worden gezien. Door deze aspecten in te zetten wordt de kans op zelfinzicht en exploratie vergroot, wat de mogelijkheid brengt tot het inzetten van ervaringsdeskundigheid.

Een opvallend aspect binnen het praktijkonderzoek is dat het lijkt alsof ouders/jeugdigen meer waarde hechten aan de relatie met de hulpverlener dan aan het inzetten van ervaringsdeskundigheid. Ouders/jeugdigen vinden het binnen de hulpverlening het meest belangrijk om een klik te hebben, erkenning en begrip te krijgen van de professional en tot slot om mee te kunnen beslissen in de hulpverlening.

Concluderend kan er gezegd worden dat ouders/jeugdigen ervaren dat zij als ervaringsdeskundigen worden gezien. Ouders/jeugdigen achten het daarentegen wel van belang dat het sociaal netwerk wordt gevisualiseerd en gemobiliseerd om meer gebruik te maken van steunbronnen. Literatuur wijst echter uit dat ouders/jeugdigen een andere benadering nodig hebben van de professional om te kunnen werken vanuit de ervaringsdeskundigheid, hierbij kan er gedacht worden aan het oplossingsgericht werken en een vraaggerichte en empowerende houding. Tot slot kan er geconcludeerd worden dat ouders/jeugdigen meer belang hechten aan een goede relatie met de professional dan aan het gebruik maken van eigen ervaringsdeskundigheid.

5.2.4 Wat hebben de professionals van het CJG Lingewaard nodig om de ervaringsdeskundigheid van de ouders/jeugdigen in te kunnen zetten?

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat professionals meer input van ouders/jeugdigen nodig hebben zodat zij weten wat de ouder/jeugdige zelf kan. Binnen het praktijkonderzoek zijn hiervoor ouderpanels genoemd, in paragraaf 5.2.5 wordt hier verder op in gegaan. Uit het praktijkonderzoek blijkt tevens dat de helft van de professionals willen leren van elkaar als collega. Het delen van ervaringen en zien/horen van voorbeelden zal bijdragen aan een leerproces, in paragraaf 5.2.5 wordt hier verder op in gegaan.

Om de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen inzichtelijk te maken en tevens te gebruiken zijn goede gesprekstechnieken een pré. Uit literatuuronderzoek wordt duidelijk dat de oplossingsgerichte gespreksvoering hierop aansluit. Zodra professionals deze gespreksvoering hanteren zal de ouder/jeugdige als expert worden gezien en tevens worden krachten en steunbronnen ontdekt en gebruikt (de Jong et al., 2012, p. 28). De praktijkresultaten geven weer dat de genoemde gesprekstechnieken en genoemde houding momenteel weinig tot niet worden gehanteerd. Professionals geven aan handvaten nodig te

hebben. Zoals weergegeven in paragraaf 5.2.3 geven professionals regelmatig adviezen welke voortkomen uit de deskundigheid van de professionals in plaats van de ouder/jeugdige. Uit literatuuronderzoek blijkt dat vraaggericht werken van belang is om de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen in te zetten. Het vraaggericht werken impliceert dat de ouder/jeugdige en de hulpvraag centraal wordt gesteld conform de ervaringsdeskundigheid (Delfos, 2010, p. 196). Uit het praktijkonderzoek is inzichtelijk geworden dat meerdere professionals gelijkwaardige gesprekken nodig hebben met de ouders/jeugdigen. Professionals ervaren dat er regelmatig een discrepantie zit tussen de gespreksvoering van de professional en de ouder/jeugdige. Hiervoor wordt er ten eerste teruggekoppeld het competentieprofiel van de professional van het CJG en de basisvaardigheden (bijlage 4) waarin duidelijk wordt dat de professional vraaggericht, empowerend en de basisvaardigheden als respect en responsief/sensitief gedrag moet hanteren. Ten tweede wordt er teruggekoppeld naar het transactioneel model welke is beschreven in probleemanalyse. Een gelijkwaardig gesprek creëren is een wisselwerking tussen twee personen waarbij de professional in de hulpverlening het instrument is. Het gedrag wat de professional inzet zal van invloed zijn op de mate van het kunnen inzetten van de ervaringsdeskundigheid (Slot et al., 2010, p.47).

Tot slot is er in het kader van benodigdheden van belang dat er meer aandacht wordt besteedt aan het sociaal netwerk van de ouder/jeugdige. In de onderzoeksresultaten wordt duidelijk dat er niet of nauwelijks gebruik van wordt gemaakt door tijdgebrek of missende handvatten. Uit literatuuronderzoek is echter gebleken dat het van belang is om aandacht te besteden aan het sociaal netwerk van de ouder/jeugdige. De steun die een ouder/jeugdige ontvangt uit zijn of haar netwerk bevordert het verwerven van inzicht in problemen en helpt bij het realiseren van oplossingen, welke bijdraagt aan de ervaringsdeskundigheid van de ouder/jeugdige (Burggraaff-Huiskes, 2008, p. 46). Voor het analyseren, mobiliseren en activeren van het sociaal netwerk zijn in de probleemanalyse middelen beschreven om dit inzichtelijk te maken: de netwerklust, het ecogram en het sociogram (Bolt, 2013, p.187-188; Nabuurs, 2013, p. 281-282)

Tot slot is binnen de probleemanalyse beschreven dat het CJG het zorgcoördinatiemodel hanteert. In de onderzoeksresultaten wordt duidelijk er binnen het zorgcoördinatiemodel geen uniforme intakeformulieren worden gebruikt voor de ketenorganisaties.

Literatuuronderzoek wijst echter uit dat het van belang is om richtlijnen te hanteren om de uniformiteit, transparantie en de visie van de organisatie te waarborgen (Verhagen, 2010, p. 71-72; Menger et al., 2012, p. 23).

Concluderend kan er gezegd worden dat professionals handvatten nodig hebben in de denkwerk en handelwijze zoals een vraaggerichte- en empowerende benadering, een

oplossingsgerichte gespreksvoering en middelen om het sociaalnetwerk te analyseren. Momenteel wordt er minimaal duidelijkheid geboden in de vorm van richtlijnen met betrekking tot het inzetten van ervaringsdeskundigheid, waaronder intakelijsten. Zoals literatuuronderzoek uitwijst is het noodzakelijk dat deze eenduidigheid gerealiseerd wordt binnen alle CJG organisaties. De professionals binnen het CJG hebben zowel handvatten als richtlijnen nodig om de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen te kunnen inzetten.

5.2.5. Zijn er good practices bekend die bijdragen tot het inzetten van ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen binnen het CJG Lingewaard?

Uit de probleemanalyse en het praktijkonderzoek zijn een aantal good practices naar voren gekomen die bijdragen tot het inzetten van ervaringsdeskundigheid. In het kort worden de good practices nogmaals benoemd:

5.2.5.1 Eigen Kracht Conferenties (EKC)

Het EKC is een bijeenkomst waarin een gezin samen met zijn sociaal netwerk een plan opstelt om problemen op te lossen. Het gezin neemt hierin zelf de verantwoordelijkheid onder leiding van een onafhankelijk coördinator. Een Eigen Kracht Conferentie leidt tot een plan met draagvlak in een bredere kring waarmee hulpvragen rondom opvoeden makkelijker oplossen, verminderen en dragelijk worden gemaakt (Nederlands Jeugd Instituut, 2010).

5.2.5.2 Oplossingsgericht werken

Bij het oplossingsgericht werken wordt er specifiek gekeken naar wat er wel goed gaat bij de ouder/jeugdige en wat kan bijdragen aan een (deel)oplossing. De ouder/jeugdige wordt binnen de gespreksvoering als expert gezien. De professional neemt een nieuwsgierige/niet-wetende houding aan en stelt de ouder/jeugdige door middel van de gesprekstechnieken in staat om sterke kanten te ontdekken waarbij de cliënt het laatste woord heeft. De werkzame factoren van de ouder/jeugdige worden ontdekt waardoor er de mogelijkheid ontstaat tot het inzetten van ervaringsdeskundigheid (de Jong et al., 2012, p. 37).

5.2.5.3 Analyse van het sociaal netwerk

Het doel van het analyseren van het sociaal netwerk is het mobiliseren en vergroten van de steun van personen uit het netwerk van een gezin. Hiervoor kan de netwerklijst, het ecogram of het sociogram gebruikt worden (Bolt, 2013,p.187-188; Nabuurs, 2013, p. 281-282).

Uit het praktijkonderzoek is duidelijk geworden dat de ervaringsdeskundigheid door het overgrote deel van de professionals niet wordt ingezet binnen de hulpverlening. Naar aanleiding van deze resultaten is er onderzocht of er vanuit de organisatie de mogelijkheid

werd geboden via intakeformulieren. Hieruit bleek dat er bij het grootste deel van de organisaties momenteel geen gebruik wordt gemaakt van intakeformulieren omdat deze of niet bestaat of professionals handelen vanuit kennis en ervaring. Aangezien er uit literatuuronderzoek is gebleken dat het hanteren van richtlijnen van belang is om transparant en uniform te werken is er onderzocht welke good practices er bestaan die bijdragen aan de ervaringsdeskundigheid via intakelijsten (Verhagen, 2010, p. 70-71). Hierbij kwam de JAS naar voren die hieronder wordt beschreven.

5.2.5.4 Jeugd Alliantie Schaal, JAS

Onder het begrip alliantie wordt de werkrelatie tussen de professional en de ouder/jeugdige verstaan. Een goede alliantie heeft positief effect op het uiteindelijke resultaat van de hulpverlening. De Jeugd Alliantie Schaal (JAS) is een meetinstrument om de werkrelatie tussen de professional en de ouder/jeugdige in kaart te brengen. Binnen de JAS zijn aspecten opgenomen die een compleet beeld geven van zowel positieve aspecten van de werkrelatie als aandachtspunten. De vragenlijst kan op ieder moment van de hulpverlening worden ingezet en wordt ingevuld door zowel de professionals als de ouder/jeugdige. (Kenniscentrum HAN SOCIAAL, z.d.) Met behulp van de JAS is de professional bewust bezig met het eigen aandeel van de samenwerking met de ouder/jeugdige en zal om deze reden een rol kunnen vervullen bij het inzetten van ervaringsdeskundigheid. De opgenomen vragen dragen er aan bij om een helder inzicht te verwerven in de krachten van ouders/jeugdigen en tevens wordt er aandacht besteedt aan wat ouders/jeugdigen willen.

Zoals beschreven kwam de JAS als nieuw resultaat naar voren binnen dit onderzoek. Naast de JAS is er binnen de onderzoeksresultaten duidelijk geworden dat ouders/jeugdigen weinig tot geen mogelijkheid hebben om een inbreng te leveren in de kwaliteit van de hulpverlening. Zowel ouders/jeugdigen als professionals vinden het wenselijk dat deze mogelijkheid er wel zou zijn. Uit literatuuronderzoek en de visie van het CJG regio Arnhem blijkt tevens dat het van belang is dat ouders/jeugdigen een centrale plaats binnen de hulpverlening moeten innemen om de ervaringsdeskundigheid in te zetten. Aansluitend op de wensen komt de good practice 'spiegelbijeenkomsten' naar voren:

5.2.5.5 Spiegelbijeenkomsten

Een spiegelbijeenkomst is een kwaliteitsmethode waarbij de ouder/jeugdige centraal staat. De bijeenkomst wordt begeleidt door een speciaal getrainde gespreksleider. Bij deze bijeenkomst zijn de betrokken professionals als toehoorders op de achtergrond aanwezig. Professionals horen hier hoe de ouder/jeugdige hun dienstverlening hebben ervaren. De professionals zitten op de achtergrond buiten de kring. Zij mogen niet direct reageren op de

ervaringen van de ouders/jeugdigen. Wel mogen zij tegen het einde van de bijeenkomst nog informatieve of verhelderende vragen stellen. Het is niet de bedoeling dat er een discussie ontstaat. Het verbeteren van de dienstverlening is het uiteindelijke doel van een spiegelbijeenkomst (Nederlands Jeugd Instituut, z.d.).

5.3 Conclusie onderzoeksvraag

“Hoe kunnen de professionals van het CJG de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen inzetten binnen de hulpverlening van het CJG, om het hulpverleningsproces te verbeteren?”

Om gebruik te maken van de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen is het ten eerste belangrijk dat de professionals meer input krijgen van ouders/jeugdigen. Dit kan in de praktijk gerealiseerd worden door een empowerende en vraaggerichte houding aan te nemen waardoor de ouder/jeugdige centraal komt te staan (Burggraaff- Huisjes, 2008, p.46). Tevens is het van belang dat de gesprekstechniek van de professional aansluit op de empowerende en vraaggerichte houding, hiervoor wordt het oplossingsgericht werken genoemd. Door deze gesprekstechniek wordt de ouder/jeugdige als expert gezien, worden de sterke kanten geïdentificeerd en ontstaat de mogelijkheid om ervaringsdeskundigheid in te zetten (de Jong et al., 2012, p. 37). Hierbij zal de regie meer bij ouders/jeugdigen komen te liggen conform de visie van het CJG (Centrum voor Jeugd en Gezin, 2012) en het nieuwe jeugdbeleid (Rijksoverheid, 2014). Naast een andere denk-, werk- en handelwijze zal de professional gebruik maken van de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen door het sociaal netwerk te analyseren en mobiliseren, hiervoor kan de professional hulpmiddelen inzetten zoals de netwerklijst, het genogram en sociogram (Nabuurs, 2013, p. 281-282). Gelijktijdig dient er een eenduidigheid te zijn binnen alle organisaties over hoe de ervaringsdeskundigheid ingezet kan worden. Het CJG dient hiervoor richtlijnen te hebben die richtinggevend zijn voor de professional. Tot slot dienen alle professionals op de hoogte te zijn van alle ontwikkelingen rondom het thema ervaringsdeskundigheid. Uit praktijkonderzoek blijkt dat een groot gedeelte van de professionals niet wordt bereikt waardoor deze niet op de hoogte is van veranderingen. In de probleemanalyse is het overlegstructuur van het CJG beschreven, deze kan mogelijk een rol spelen in het bereiken en voorzien van informatie aan professionals.

5.4 Discussie

In deze paragraaf zal er gediscussieerd worden over de beperkingen van dit onderzoek. In paragraaf 5.4.1. wordt de afbakening en de generaliseerbaarheid van dit onderzoek beschreven. Aansluitend wordt er in paragraaf 5.4.2 de validiteit en betrouwbaarheid van dit

onderzoek beschreven. In paragraaf 5.4.3 worden tot slot de aanbevelingen voor vervolgonderzoek worden beschreven.

5.4.1 Afbakening van het onderzoek

Om er voor te zorgen dat het onderzoek valide en realiseerbaar zal zijn is de doelgroep afgebakend. Zoals beschreven in inleiding van het onderzoek heeft het CJG zestien aangesloten ketenpartners. De ketenpartners zorgen voor een grote groep respondenten. In het kader van dit onderzoek was het niet realiseerbaar om alle instellingen persoonlijk te benaderen. Om een juiste selectie te maken binnen de onderzoekspopulatie is er in overleg met de coördinator van het CJG een lijst van participanten samengesteld, zoals beschreven in paragraaf 3.3.1, om de validiteit en betrouwbaarheid te waarborgen.

Ten tweede is het onderzoek beperkt tot enkel professionals en ouders/jeugdigen. Het is een bewuste keuze geweest om niet het management en kinderen te onderzoeken in verband met de realiseerbaarheid.

De hierboven beschreven afbakeningen van het onderzoek betekent dat de generaliseerbaarheid van dit onderzoek mogelijke beperkingen heeft. De helft van de ketenpartners is binnen dit onderzoeksrapport onderzocht en niet de gehele linie van het CJG. Het is wellicht mogelijk dat een nieuw onderzoek waarin de overige organisaties en het managementniveau worden betrokken andere resultaten opleveren. Om deze reden worden deze aspecten opgenomen binnen de aanbevelingen.

5.4.2 Validiteit & betrouwbaarheid

Zoals weergegeven in de afbakening van dit onderzoek is de groep respondenten beperkt. De praktijkresultaten en conclusie is om deze reden gebaseerd op een relatief kleine groep respondenten waardoor een beperkte betrouwbaarheid ontstaat.

Zoals is beschreven in de methode van het onderzoek, is er gebruik gemaakt van een extra brontriangulatie observaties. Hier is voor gekozen om de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten te vergroten. Door onvoldoende respons onder de professionals was het niet mogelijk alle geïnterviewde professionals te observeren.

Evenals de observaties is er gekozen voor een extra brontriangulatie documentatie, hierbij is er tevens sprake van onvoldoende respons (bijlage 8).

De onderzoeksresultaten en conclusie van dit onderzoeksrapport kunnen om deze reden mogelijk leiden tot minder betrouwbare formuleringen.

Via de professionals is getracht afspraken te maken met de ouders/jeugdigen. In de meeste gevallen is dit gelukt, de overige ouders/jeugdigen werden bereikt via de contactlijst van de coördinator van het CJG. Enerzijds zal het spreken van ouders/jeugdigen welke in relatie

staat tot een geïnterviewde professional de betrouwbaarheid vergroten aangezien er sprake is van een brontriangulatie. Anderzijds kan dit een negatief effect geven: de mogelijkheid bestaat dat er door de ouders/jeugdigen geen open en eerlijk antwoord wordt gegeven. Omdat deze verkleuring de betrouwbaarheid en validiteit kan verlagen is er getracht dit te minimaliseren door heldere afspraken te formuleren en tevens de vraagstellingen in het interview op verschillende manieren terug te laten komen om antwoorden te vergelijken.

5.4.3. Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

In dit onderzoeksrapport zijn enkel de hulpverlening van professionals en ouders/jeugdigen onderzocht. Hierbij is tevens het sociaal netwerk van de ouders/jeugdigen meegenomen. Als er gekeken wordt naar de gehele organisatie betekent dit dat het management van de organisatie niet is meegenomen terwijl deze wel een belangrijk onderdeel speelt in de uitdraging van de visie en missie. Om deze reden wordt aanbevolen om dit tevens goed in kaart te brengen om de implementatie van de ervaringsdeskundigheid op de juiste wijze laten te verlopen.

Uit de praktijkresultaten blijkt dat professionals ervaren dat de informatieverbreiding rondom het thema ervaringsdeskundigheid onvoldoende is waardoor niet alle professionals op de hoogte zijn van alle ontwikkelingen rondom dit thema. Dit wordt als storend ervaren. Om deze reden wordt aanbevolen een vervolgonderzoek te doen naar de informatieverstrekking en bereikbaarheid onder professionals.

Uit de praktijkresultaten is tevens gebleken dat het voorliggend veld (het onderwijs) beschikt over onvoldoende gesprekstechnieken en middelen om de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen in te zetten. Daarbij blijkt dat het professionals uit het voorliggend veld ook onvoldoende op de hoogte zijn van de huidige ontwikkelingen binnen de ervaringsdeskundigheid (bijlage 15). Dit aspect is echter niet onderzocht binnen dit onderzoek. Om dit objectief in kaart te brengen wordt aanbevolen om dit verder te onderzoeken aangezien het onderwijs onderdeel zal worden van het integraal concept binnen het nieuwe jeugdbeleid.

In de resultaten uit het praktijkonderzoek lijkt het alsof ouder/jeugdigen het inzetten van ervaringsdeskundigheid niet als erg belangrijk ervaren. Ouders/jeugdigen lijken de basiscompetenties van de professional belangrijker te vinden dan het gebruik maken van eigen ervaringsdeskundigheid. In dit onderzoeksrapport is deze uitspraak gebaseerd op een relatief kleine groep. Om deze reden is het niet mogelijk om hierover betrouwbare uitspraken te doen en wordt er een vervolgonderzoek aanbevolen.

5.5 Aanbevelingen

In deze paragraaf worden er aanbevelingen gedaan, welke voortkomen uit de conclusie op de onderzoeksvraag.

Aanbeveling 1: Uit praktijkonderzoek is gebleken dat een groot gedeelte van de professionals niet wordt bereikt met ontwikkelingen rondom het thema ervaringsdeskundigheid. Het formuleren van richtlijnen betrekking tot deze informatieverstrekking en bereikbaarheid wordt wenselijk geacht.

Aanbeveling 2: Uit praktijkonderzoek is duidelijk geworden dat er niet binnen iedere organisatie richtlijnen aanwezig zijn voor het inzetten en gebruik maken van ervaringsdeskundigheid. Daarbij blijkt uit praktijkonderzoek dat deze richtlijnen niet worden gebruikt indien deze er wel zijn. Om deze reden wordt aanbevolen richtlijnen met betrekking tot de ervaringsdeskundigheid op te nemen aan de hand van het oplossingsgericht werken en de Jeugd Alliantie Schaal binnen het toekomstige intakeformulier 'Gezinsplan gebiedsteam Jeugd'.

Aanbeveling 3: Uit praktijkonderzoek is duidelijk geworden dat professionals handvatten nodig hebben om de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen in te zetten. Daarbij hebben professionals aangegeven te willen leren van en met collega's. Om deze reden worden er leer- bijeenkomsten aanbevolen, waarin de denk- werk- en handelwijze rondom de ervaringsdeskundigheid centraal zal staan.

Aanbeveling 4: Uit het praktijkonderzoek is duidelijk geworden dat professionals behoefte hebben aan meer input van ouders/jeugdigen om meer inzicht te verkrijgen in de ervaringsdeskundigheid. Hiervoor zijn ouderpanels genoemd. Literatuuronderzoek wijst uit dat de spiegelbijeenkomst een good practice is. Om de ervaringsdeskundigheid inzichtelijk te maken wordt de spiegelbijeenkomst aanbevolen.

Aanbeveling 5: In het praktijkonderzoek is duidelijk geworden dat de helft van de professionals momenteel geen gebruik maakt van het sociaal netwerk, aangezien handvaten en tijd missen. Tegelijkertijd geven ouders/jeugdigen aan dat zij visualisatie van het sociaal netwerk als wenselijk zien. Om deze reden wordt het analyseren van het sociaal netwerk als vast onderdeel binnen de hulpverlening aanbevolen.

Literatuurlijst

- Baartman, H. E. M. (2002). *Wie maakt de dienst uit? Ouders en hulpverlener als rivalen, partners of een paar apart*. In reader nummer 2207. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
- Bolt, A. (2013). *Het gezin centraal*. (6^e druk). Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Burggraaff- Huisjes, M. (2008). *Opvoedingsondersteuning als bijzondere vorm van preventie*. (4^e druk). Bussum: Coutinho.
- Centrum voor Jeugd en Gezin. (2010). *Over het centrum voor Jeugd en Gezin*. Arnhem: CJG. Gedownload op 10 Maart 2014, van www.nji.nl/nl/CJG_Professionals_in_het_CJG.pdf
- Centrum voor Jeugd en Gezin. (2012). *Opvoedvisie CJG regio Arnhem*. Geraadpleegd op 21 maart 2014, van <http://www.cjgregioarnhem.nl/artikelen/professionals/opvoedvisiecig-regio-arnhem/menu-id-8166>
- Delfos, M. F. (2010). *Ik heb ook wat te vertellen*. (6^e druk). Amsterdam: SWP.
- Donk, C. van der, & Lanen, B. van. (2012). *Praktijkonderzoek in zorg en Welzijn*. Bussum: Coutinho.
- Eeten, B. van, & Telder, K. (2013). *Transformatie sociaal domein: Keuzenotitie gemeente Lingewaard*. Geraadpleegd op 6 maart 2014, van <http://www.lingewaard.nl/document.php?m=5&fileid=10887&f=2430d6743a7b01bb150d518735bcaa68&attachment=0&c=12923>
- Gemeente Arnhem. (2013). *Gemeente Arnhem*. Gedownload op 31 mei 2014, van http://www.arnhem.nl/Wonen_en_leven/Zorg_en_welzijn/Naar_een_veerkrachtige_samenleving/Achtergrondinformatie/Arnhem/Kadernota
- Gemeente Lingewaard. (z.d.). *De gemeente Lingewaard*. Geraadpleegd op 19 mei 2014, van http://www.lingewaard.nl/over-lingewaard/de-gemeente-lingewaard_273/
- Haaster, H. van, Wilken, J. P., Karbouniaris, S., & Hidajattoellah, D. (2013). *Kaderdocument Ervaringsdeskundigheid*. Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie. Gedownload op 10 maart 2014, van <http://www.deervaringsdeskundige.nl/kennis/Multimedia/Get/7241>
- Jong, P. de, & Berg, I. K. (2012). *De kracht van oplossingen*. (2e druk). Amsterdam: Pearson education.
- Joosen, W., & Vaart, W. van der. (2012). *Oplossingsgerichte hulp- en dienstverlening, Cirkels van empowerment*. Garant: Apeldoorn
- Kenniscentrum HAN SOCIAAL. (z.d.). *Lectoraat Werkzame Factoren in de Jeugdzorg*.

- Gedownload op 19 mei 2014, van
https://online.han.nl/sites/HANsociaal/WFZJ/onderzoek_projecten/afstudeerprojecten/layouts/OSSSearchResults.aspx?k=jeugd%20alliantie%20schaal&cs=Deze%20site&u=https%3A%2F%2Fonline.han.nl%2Fsites%2FHANsociaal%2FWFZJ%2Fonderzoek_projecten%2Fafstudeerprojecten
- Meesters, J., & Biene, M. van. (2013). *De ouder als ervaringsdeskundige: Informele opvoedingsondersteuning en Welzijn Nieuwe Stijl*. Gedownload op 17 februari 2014, van <http://blog.han.nl/wmowerkplaatsnijmegen/files/2012/12/Module-De-ouder-als-ervaringsdeskundige1.pdf>
- Menger, A., & Krechtig, L. (2012). *Het delict als maatstaf*. (5^e druk). Amsterdam: SWP.
- Migchelbrink, F. (2010). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: SWP.
- Nabuurs, M. (2013). *Basisboek systeemgericht werken*. Amersfoort: Thiemen Meulenhoff.
- Nederlands Jeugd Instituut. (z.d.). *Kennis over jeugd en opvoeding*. Geraadpleegd op 16 mei 2014, van <http://www.nji.nl/nl/Kennis/Projecten/Allemaal-opvoeders/Inspirerende-activiteiten/Family-Centres---Finland>
- Nederlands Jeugd Instituut. (2010). *Eigen Kracht Conferentie*. Gedownload op 17 mei 2014, van: <http://www.nji.nl/nl/EigenKrachtConferentie.pdf>
- Nederlands Jeugd Instituut. (2012). *Samenvatting richtlijn opvoedingsondersteuning CJG -JGZ*. Gedownload op 30 mei 2014, van http://www.nji.nl/nl/Samenvatting_richtlijn_opvoedingsondersteuning_CJG-JGZ.pdf
- Riet, N. van., & Wouters, H. (2010). *Casemanagement, een leer-werkboek over de organisatie en coördinatie van zorg-, hulp- en dienstverlening*. (7^e druk). Assen: Van Gorcum.
- Rijksoverheid. (2013). *Jeugdzorg*. Geraadpleegd op 17 februari 2014, van <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/jeugdzorg/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2013/07/01/jeugdwet.html>
- Rijksoverheid. (2014). *Nieuws*. Geraadpleegd op 17 februari 2014, van <http://www.rijksoverheid.nl/nieuws/2013/07/01/betere-zorg-en-ondersteuning-voor-kinderen-en-gezinnen.html>
- Rijksoverheid. (2014). *Jeugdzorg*. Geraadpleegd op 19 mei 2014 van, <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/jeugdzorg/jeugdzorg-in-de-wet>
- Slot, N. W., & Spanjaard, H. J. M. (2010). *Competentievergroting in de residentiële jeugdzorg*. (3^e druk). Baarn: ThiemeMeulenhoff.
- Verhagen, P. (2010). *Kwaliteit met beleid*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- VOCA, Training en Consult. (2005). *Netwerken en samenwerken van zorgorganisaties*. Tiel: LANNOO NV.
- Woudenberg, A. van. (2009). *Werken aan het CJG*. Assen: van Gorcum.

Bijlagen

Bijlage 1 Tijdsplan

Om een volledige probleemanalyse te schetsen wordt er gebruik gemaakt van zowel praktijkonderzoek als literatuuronderzoek. Dit wordt gedaan door in twee onderdelen te schrijven: de huidige situatie en de gewenste situatie.

In dit tijdsplan staat beschreven hoe de stappen van het onderzoek verlopen. Daarnaast staan de randvoorwaarden beschreven om het onderzoek binnen deze tijdsplanning uit te voeren.

Agenda voor de onderzoeksperiode

	Deelvragen	Onderzoeksactiviteit	Maart 2014		April 2014			
Week			12	13	14	15	16	17
	Deelvraag 1 (Ronde 1) Professional	Wat: Focusinterview Wie: Kathinka						
	(Ronde 2)	Wat: Observaties Wie: Kathinka						
	Deelvraag 2 (Ronde 1) Cliënt	Wat: Diepte-interview met ouders Wie: Sanne						
		Wat: Diepte-interview met jeugdigen Wie: Sanne						
	(Ronde 2)	Wat: Diepte interviews Wie: Sanne						
	Deelvraag 3 (Ronde 1) Cliënt	Wat: Diepte-interview met ouders Wie: Sanne						
		Wat: Diepte-interview met jeugdigen Wie: Sanne						
		Wat: Literatuurstudie Wie: Sanne						
	(Ronde 2)	Wat: Diepte interviews Wie: Sanne						
	Deelvraag 4 (Ronde 1) Professional	Wat: Focusinterview Wie: Kathinka						
		Wat: Literatuurstudie Wie: Kathinka						
	(Ronde 2)	Wat: Observaties						

		Wie: Kathinka						
	Deelvraag 5	Wat: (focus)interview Wie: Kathinka en Sanne						
		Wat: Literatuurstudie Wie: Sanne en Kathinka						

Toelichting

Bij 'wie' staat steeds een naam ingevuld. Dit betekent niet dat alles alleen gedaan wordt. Dit betekent wel dat diegene verantwoordelijk is voor deze onderzoeksactiviteit. Er wordt onderling samengewerkt bij het uitwerken van de verschillende deelvragen. Het is een voordeel dat de verantwoordelijke voor een onderzoeksactiviteit hier direct het aanspreekpunt is. De weeknummers zijn de weeknummers van de jaarplanning, niet van het afstudeeronderzoek. Zo ook bij de volgende agenda. Bij week 18 en 19 staat niets ingevuld. Deze weken zijn vrij gelaten om de gegevens te vergelijken, om een geheel van de dataverzameling te maken en om alle verzamelde data te verwerken.

Agenda voor het onderdeel projectresultaat

	Opdracht	Mei 2014			Juni 2014
Week		20	21	22	23
	Wat: Product Wie: Samen				
	Wat: Productverantwoording Wie: Samen				
	Wat: Implementatieplan Wie: Samen				
	Wat: Presentatie Wie: Samen				

Toelichting

Bij 'wie' staat in deze tabel samen. We zijn samen voor het product, de productverantwoording, het implementatieplan en de presentatie verantwoordelijk.

Randvoorwaarden

Om binnen de tijdsplanning betrouwbaar en valide onderzoek te kunnen doen, moet er voldaan worden aan een aantal randvoorwaarden.

Er moet voldoende tijd worden ingepland voor iedere onderzoeker om de onderzoeksactiviteit op juiste wijze uit te voeren en de onderzoeksresultaten te verwerken. Daarnaast is het van belang dat de onderzoeksactiviteiten evenredig verdeeld worden over de onderzoekers. Het onderzoek vindt plaats binnen een grote instelling, hierdoor moet er

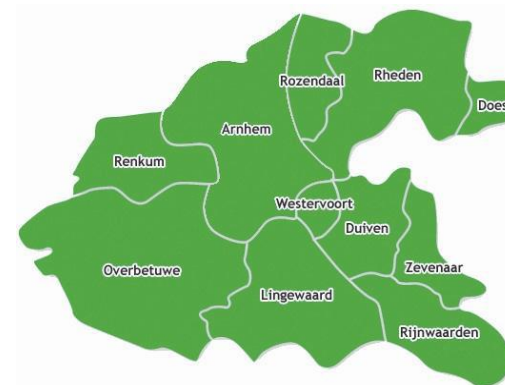
voldoende tijd ingepland worden om de respondenten te laten reageren. Dit is de reden dat er een ruime tijdsplanning is voor verschillende onderzoeksactiviteiten. Per week wordt er gemiddeld 30 uur aan het onderzoek gewerkt door iedere onderzoeker. Er wordt een logboek bijgehouden waarin beschreven wordt wat er wanneer door wie uitgevoerd wordt. Voor de interviews is het van belang dat er een semi- gestructureerde vragenlijst wordt opgesteld. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van een spraakrecorder, zodat er geen data verloren kan gaan. Op de praktijklocaties zijn ruimtes beschikbaar waar geïnterviewd kan worden. Interviews duren maximaal een uur.

Eens in de twee weken is er een begeleidingsles vanuit de HAN. Als er de behoefte is aan een extra gesprek, wordt er contact opgenomen met Marion Agterberg. Tevens is er gemiddeld eens in de twee weken een afspraak met de opdrachtgever vanuit het Lectoraat. Met de coördinator CJG Lingewaard is er contact zodra er vragen zijn of een fase is afgerond.

Bijlage 2 Netwerkorganisatie

Het CJG Lingewaard is onderdeel van de netwerkorganisatie CJG regio Arnhem. Dit houdt in dat meerdere partijen meewerken aan het CJG in de regio Arnhem. Een aantal kernpartners hebben zich aan dit convenant verbonden. De elf gemeente betreft:

- Overbetuwe
- Renkum
- Arnhem
- Westervoort
- Lingewaard
- Doesburg
- Duiven
- Zevenaar
- Rijnwaarden
- Rozendaal
- Rheden



De ketenpartners van het CJG regio Arnhem zijn: Bureau Jeugdzorg Gelderland (BJzG), Stichting Thuiszorg Midden Gelderland (STMG), Carion, Vilente, Rijnstad AMW, Hulpverlening Gelderland Midden, Primair Onderwijs Arnhem, Samenwerkingsverband Voortgezet Onderwijs en Speciaal Onderwijs Arnhem. (Centrum voor Jeugd en Gezin, 2010, p. 5-6)

Bijlage 3 Kernpartners

Het CJG Lingewaard telt in totaliteit 16 aangesloten ketenpartners. Dit houdt in dat deze partners het convenant hebben ondertekend met het CJG gemeente Lingewaard. Het gaat om de volgende partners:

1. Daltonbasisschool De Borgwal
2. Dalton Basisschool Het Drieluik
3. Katholieke basisschool De Doomick Doornenburg
4. Integraal (Jenaplan) Kind Centrum de Tichelaar
5. Basisschool Marang
6. Openbare basisschool De Regenboog
7. Kinderopvang SKAR
8. De Jozefschool
9. Gastouderbureau Kid@home
10. Jeugdgezondheidszorg 4-19
11. Rijnstad
12. Psychotherapiepraktijk Scharwächter
13. Bureau Jeugdzorg
14. Driestroom
15. STMG
16. Mee Gelderse Poort

(Centrum voor Jeugd en Gezin, z.d.)



Figuur 2

Bijlage 4 Het competentieprofiel van de CJG- professional

In deze bijlage wordt het competentieprofiel van de CJG- professional toegelicht.

Houding en Vaardigheden

Drie elementen in de basishouding van JGZ- en CJG-professionals die opvoedingsondersteuning als taak hebben, zijn van groot belang (Burggraaf-Huiskes, 2005):

1. Een sensitieve, responsieve houding van de professional; kunnen verplaatsen in de ouder en gevoelig zijn voor signalen en daar adequaat op aansluiten;
2. Een positieve en ondersteunende benadering van ouders; optimisme uitstralen en geloof hebben in de mogelijkheden van ouders om vraagstukken zelf op te lossen;
3. Een zorgvuldige en respectvolle benadering van ouders en hun visie op opvoeding.

Naast de houding zijn vier specifieke vaardigheden belangrijk voor professionals die ouders adviseren:

1. Actief luisteren: de professional laat door middel van houding, gebaar en ondersteunend taalgebruik merken dat hij met volle aandacht luistert (ook naar wat 'achter de woorden ligt').
2. Vragen stellen: open vragen zijn vaak geschikt, hoewel gesloten vragen soms functioneel kunnen zijn.
3. Samenvatten en structureren.
4. Lichaamstaal gebruiken: de professionals is zich hier van bewust en stemt dit af op de ouder.

Competenties

In Nederland bestaat geen beroepscompetentieprofiel 'opvoedingsondersteuner'. Wel bestaat er voor alle werkers in de CJG's een generiek competentieprofiel. De maatschappelijk werker beschikt over 18 breed geformuleerde competenties, waarvan hier in het bijzonder de competentie 'in staat om in dialoog met de cliënt verandermogelijkheden in beeld te brengen op basis van kansen en belemmeringen van zowel de cliënt, zijn omgeving en hun onderlinge wisselwerking' van toepassing is.

In het competentieprofiel van de gedragswetenschapper in de jeugdzorg (Van de Haterd, Zwikker, Hens & Uyttenboogaart, 2009) worden generieke competenties en vakspecifieke competenties beschreven die ook gelden in het preventieve veld, waaronder de CJG's en zorgadviesteams.

De algemene houding, vaardigheden en competenties van academische opgeleide (ortho)pedagogen zijn vastgelegd in de beroepscode van de NVO (NVO, 2009).

Sensitiviteit van de professional en respect voor de (culturele) achtergrond van het gezin lijkt

cruciaal om een vertrouwensband te ontwikkelen met gezinnen. Sensitiviteit houdt in: (culturele) vooroordelen vermijden, maar ook vooroordelen op basis van sociaaleconomische positie, gezinsstructuur, gender, generatie en acculturatie. Bij gezinsondersteuning bij etnische minderheden moet het belang van een vriendelijke, gastvrije en respectvolle houding benadrukt worden. Daarbinnen zijn vooral luisteren, openstaan, empathie, inlevingsvermogen, flexibiliteit en geduld belangrijk.

Werkwijze vraaggericht werken en empowerment

Opvoedingsondersteuning in het CJG is vraaggericht, oplossingsgericht, empowerend en waar nodig outreachend.

Bij vraaggericht werken kiest de professional nadrukkelijk het perspectief van de ouder als uitgangspunt. De wijze waarop het gesprek gevoerd wordt, moet zodanig zijn dat de aanwezige competenties bij de ouders versterkt worden, uitgaande van de vraag waar de ouder mee komt. De CJG-er activeert de eigen kracht en de mogelijkheden van de ouder om zelf problemen te kunnen oplossen. Ouders worden zoveel mogelijk ondersteund in hun persoonlijke benadering van de opvoeding: wat willen de ouders en wat kunnen de ouders; wat past bij het gezin? De CJG-medewerker probeert daar steeds met medeweging van de professionele kennis bij aan te sluiten. Bovendien zoekt de medewerker steeds naar sterke punten van de ouder in de opvoedingssituatie en benoemt deze ook. Door ouders daar bewust van te maken en van daaruit de opvoedingssituatie verder te versterken, neemt de kans op verbetering van de situatie en het voorkomen of verhelpen van problemen sterk toe. Met andere woorden: bij empowerment gaat het om het tot stand brengen van een gelijkwaardige samenwerking tussen de professional en de ouder. Om zo'n samenwerking tot stand te brengen worden ouders op een positieve manier geactiveerd en aangemoedigd, zodat toegewerkt kan worden naar een optimale situatie voor het hele gezin.

CJG- professionals

CJG-professionals zijn er gericht ouders continu en vroegtijdig in hun rol te versterken. Dit kan al terloops tijdens een regulier consult, door te benoemen als een ouder positief omgaat met het kind. Maar ook meer gestructureerd aan de hand van een vraag van een ouder. Empowerment beperkt de zorgafhankelijkheid en de verwijzingen naar gespecialiseerde (jeugd)zorg nemen af. Eerst is aandacht nodig voor de motivatie van ouders, voor het vaststellen van de informatie(behoefte) en voor het mogelijke tekort aan basiskennis over het opvoeden. Daarna kan pas informatie of voorlichting op maat gegeven worden.

Verder zouden professionals regelmatig moeten reflecteren op de mate waarin ze gericht zijn op empowerment. Ter bevordering van empowerment geeft het CJG ouders informatie hoe

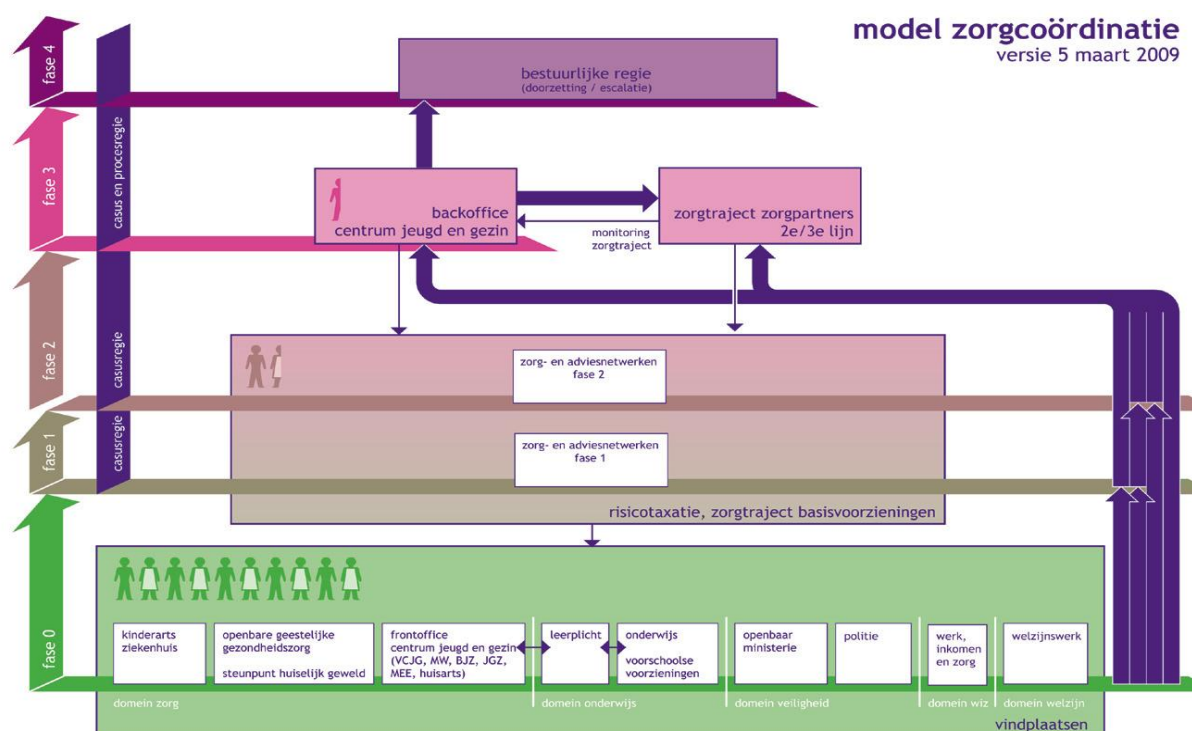
zij optimaal gebruik kunnen maken van de professionals in het CJG enerzijds en anderzijds hoe zij zelf hun hulp kunnen organiseren in hun netwerk en de regie kunnen behouden.

Bijlage 5 Het zorgcoördinatiemodel

Binnen het aangesloten Centrum voor Jeugd en Gezin regio Arnhem wordt er momenteel gebruik gemaakt van het zorgcoördinatiemodel. Dit zorgcoördinatiemodel richt zich op een aansluitend zorgaanbod waarbij professionals van verschillende organisaties samenwerken met een gezin. Het één gezin, één plan, één regisseur is hierbij het uitgangspunt.

Dit houdt in dat iedere professional verantwoordelijk is voor zijn gedeelte van een zorgplan. Door gebruik te maken van dit model heeft de professional handvaten om meerdere organisaties te betrekken bij een gezin als dit nodig is. Het model gaat uit van de rechten van het kind, de verantwoordelijkheid van ouders voor hun kind, het professioneel handelen en het samen werken aan een zorgplan.

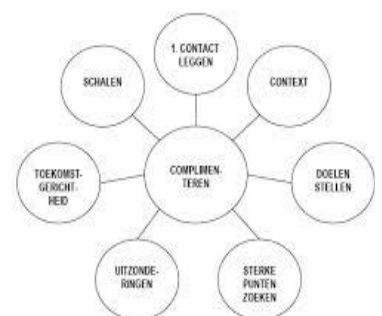
Het zorgmodel kent vier fasen: In de eerste fase wordt er gesignaleerd, dit kan om een kleine of grote vraag gaan. Hierbij zijn ouders als ervaringsdeskundigen van belang. In fase twee vindt er een multidisciplinair overleg plaats waarbij de professional andere professionals wilt betrekken. Fase twee vindt alleen plaats bij een grotere hulpvraag. In fase drie worden andere professionals betrokken waarbij een bovenlokaal overleg wordt georganiseerd. Fase vier vindt plaats als de hulpverlening voor het gezin niet optimaal verloopt. Hierbij wordt de regionale Backoffice CJG ingeschakeld, deze dient ter ondersteuning. Als de Backoffice CJG de hulp niet kan organiseren wordt dit neergelegd bij de burgemeester of wethouder jeugd, die nemen dan het besluit over de zorg rondom dit gezin (Centrum voor Jeugd en Gezin, 2010).



Bijlage 6 Oplossingsgericht werken

Het hoofddoel van oplossingsgericht werken is de ouder/jeugdige langs de kortste weg naar het doel te leiden door maximalisering van de werkzame factoren, optimalisering van de werkrelatie en ontsluiting van de aanwezige eigenschappen van de cliënt. De krachtige factoren van het oplossingsgericht werken zijn motivatie, toekomstgerichtheid en uitzonderingen op de regel. Bij het oplossingsgericht werken wordt er specifiek gekeken naar wat er wel goed gaat en wat kan bijdragen aan een (deel)oplossing. Zoals hierboven beschreven worden de werkzame factoren door de gespreksvoering helder waardoor er de mogelijkheid bestaat tot het inzetten van ervaringsdeskundigheid.

Problemen worden echter niet benaderd vanuit het perspectief van oorzaken maar vanuit het brede perspectief van oplossingen. Doordat er constant een nadruk wordt gelegd op de sterke kanten van de cliënt wordt de motivatie versterkt. De hulpverlener laat de cliënt sterke kanten ontdekken door een coöperatieve exploratie waarbij de cliënt het laatste woord heeft. Een belangrijk uitgangspunt is dat iedere omgeving hulpbronnen bevat, tevens wanneer deze minimaal lijken te zijn (de Jong et al., 2012, p. 28). Binnen het oplossingsgericht werken wordt de ouder/jeugdige expert gezien binnen de hulpverlening. De ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen wordt naar boven gehaald door te vragen wat ze graag veranderd willen zien, door te bespreken wat er anders zou zijn als hulpvragen opgelost zouden zijn en door te vragen naar hun percepties van uitzonderingen (de Jong et al., 2012, p. 37). De houding van de professionals is hierin niet-weten, de professional neemt een nieuwsgierige rol aan waardoor deze wordt geïnformeerd door de ouder/jeugdige (de Jong et al., 2012, p. 39). De professional begeleidt het proces waarin hulpvragen worden geconstrueerd door middel van de zevenstappen dans. Binnen de zevenstappen dans zijn verschillende gesprekstechnieken opgenomen die eraan bijdragen om de focus terug te brengen naar de ouder/jeugdige, deze eigenaar te maken van de hulpvraag, krachten te sterken en gebruik te maken van ervaringsdeskundigheid.



Figuur 3

Bijlage 7 Hulpmiddelen voor het inzetten van het sociaal netwerk

Netwerklijst

De netwerklijst is een hulpmiddel om het netwerk systematisch per leefgebied in kaart te brengen. In de netwerklijst kan informatie geschreven worden over de aard en frequentie van de contacten en relaties met de belangrijkste personen uit het netwerk.

Je begint op een leeg vel met het tekenen van een hokje. Vervolgens teken je er ongeveer acht andere hokjes omheen. De namen van de gezinsleden of van het gezinslid wordt in het middelste hokje genoteerd. De andere hokjes vertegenwoordigen elk een levensgebied van het gezin of gezinslid (Bolt, 2013, p.185-187).

Ecogram

Het ecogram is een grafische weergave van de contacten van de ouders/jeugdige waarin hij/zich bevindt. De beoogde doelen van het ecogram zijn het in beeld brengen van familie en sociaal netwerk en het verkennen van bronnen voor ondersteuning. Met het ecogram worden de contacten uit zowel het informele circuit als het formele circuit inzichtelijk gemaakt. In het ecogram wordt zichtbaar met wie de verschillende systemen feitelijk contact hebben.

Bij het tekenen van een ecogram wordt de betreffende persoon centraal genomen doormiddel van een bolletje. Aan dit bolletje worden door middel van een streep andere cirkels gekoppeld welke voorzien zijn van een naam, bijvoorbeeld: oma, opa, school, vriendin en zus. De afstand tussen het bolletje en de cirkel geeft aan hoe belangrijk iemand is. Hoe dichterbij iemand staat, hoe dichterbij de cirkel aan het bolletje wordt gekoppeld (Nabuurs, 2013, p. 287-288).



Sociogram

Het sociogram maakt voornamelijk inzichtelijk wat de intensiteit en inhoud van de belangrijkste contacten zijn. De beoogde doelen zijn het verkennen van hulpbronnen, inzicht krijgen in de verschillende relaties, aanknopingspunten bieden voor hulpverlening, kijken naar krachten en kijken naar patronen binnen de familie en het netwerk welke helpend/belemmerend zijn bij het oplossen van problemen (Nabuurs, 2013, p. 291).

Eigen Kracht Conferenties (EKC)

Het beoogde doel van de Eigen Kracht Conferenties dat gezinnen zelf de verantwoordelijkheid nemen om problemen op te lossen met behulp van het sociaal netwerk. De bedoeling is dat het gezin de regie over het eigen leven neemt en samen met het netwerk onderzoekt hoe problemen en hulpvragen aangepakt kunnen worden aansluitend bij de wensen van ouders. Een Eigen Kracht Conferentie leidt tot een plan met draagvlak in een bredere kring waarmee hulpvragen rondom opvoeden makkelijker oplossen, verminderen en dragelijk worden gemaakt. Het uitgangspunt van de Eigen Kracht Conferenties is dat iedere gezin het recht heeft om eerst zelf plannen te maken alvorens de professional ingrijpt. Op deze manier blijft het gezin hoofdverantwoordelijk waarbij de regie over het eigen leven blijft. De Eigen Kracht Conferentie is geen hulpverlening maar een manier om te beslissen over gewenste hulp en steun, waarin uiteindelijk professionele steun verweven kan zijn. De Eigen Kracht Conferenties worden begeleidt door een onafhankelijk coördinator. Dit betekent dat de coördinator geen deel uitmaakt van het gezin, het sociaal netwerk en is tevens geen hulpverlener. Het plan dat ontstaat via de Eigen Kracht Conferenties dienen echter wel goedgekeurd worden door de coördinator.

Zowel internationaal als nationaal onderzoek toont aan dat sociale steun en de eigen regie van het gezin toeneemt door het inzetten van Eigen Kracht Conferenties waardoor het probleemoplossend vermogen vergroot worden en er gebruik wordt gemaakt van eigen krachten en hulpbronnen (Nederlands Jeugd Instituut, 2010).

Bijlage 8 Respondenten

Focusgroepinterviews Professionals		Benaderd:
		1. Bureau Jeugdzorg Gelderland. 2. Consultatiebureau STGM 3. Lindenhout 4. Basisschool PiusX 5. Rijnstad 6. Stichting Welzijn Lingewaard 7. Driestroom 8. Leerplicht Gemeente Lingewaard 9. Schoolarts VGGM Jeugd en Gezin. 10. Psychotherapie Scharwächters 11. Gastouderbureau kid@home 12. Basisschool De Jozefschool 13. Kinderopvang Skar 14. Basisschool de Borgwal 15. Basisschool Het Drieluik
Focusgroepinterview professionals	Daadwerkelijke respondenten:	
Groep 1	1. Gezinsvoogd Bureau Jeugdzorg. 2. Leerplichtambtenaar gemeente Lingewaard.	
Groep 2	3. Intern begeleider basisonderwijs PiusX 4. Medewerker STMG consultatiebureau	
Groep 3	5. Coördinator stichting Welzijn Lingewaard 6. Maatschappelijk werkster stichting Rijnstad	

Interview ouders/jeugdigen	Benaderd:
Ronde 1.	1. Bureau Jeugdzorg Gelderland. 2. Consultatiebureau STGM 3. Lindenhout 4. Basisschool PiusX 5. Rijnstad 6. Stichting Welzijn Lingewaard 7. Driestroom 8. Leerplicht Gemeente Lingewaard 9. Schoolarts VGGM Jeugd en Gezin. 10. Psychotherapie Scharwächters 11. Gastouderbureau kid@home 12. Basisschool De Jozefschool 13. Kinderopvang Skar 14. Basisschool de Borgwal 15. Basisschool Het Drieluik
Interview ouders/jeugdigen	Daadwerkelijke respondenten:
Ronde 1.	1. Ouder vanuit de driestroom 2. Ouder vanuit basisonderwijs en gezinsbegeleiding. 3. Twee ouders consultatiebureau: 'stevig ouderschap'. 4. Twee jeugdigen vanuit gezinshuis GENTLE.
Ronde 2.	5. Ouder vanuit het Lingewaard Jeugdteam.

Documentatie beroepspraktijk.	Benaderd:
Ronde 2.	1. Bureau Jeugdzorg Gelderland. 2. Consultatiebureau STGM 3. Lindenhout 4. Basisschool PiusX 5. Rijnstad 6. Stichting Welzijn Lingewaard 7. Driestroom 8. Leerplicht Gemeente Lingewaard 9. Schoolarts VGGM Jeugd en Gezin. 10. Psychotherapie Scharwächter 11. Gastouderbureau kid@home 12. Basisschool De Jozefschool 13. Kinderopvang Skar 14. Basisschool de Borgwal

	15. Basisschool Het Drieluik 16. Mee Gelderse Poort 17. Kind Centrum de Tichelaar 18. Basisschool Marang 19. SBO de Vlinderboom 20. Stichting Welzijn
Documentatie beroepspraktijk.	Daadwerkelijke respondenten
Ronde 2	<u>1. Bureau Jeugdzorg Gelderland.</u> <u>2. Consultatiebureau STGM.</u> <u>3. Schoolarts VGGM Jeugd en Gezin.</u> <u>4. Kinderopvang Skar.</u> <u>5. Piusx</u> <u>6. Driestroom</u>

Casuïstiek	Benaderd: Huidige situatie	Benaderd: Gewenste situatie
Ronde 1	1. Bureau Jeugdzorg Gelderland. 2. Consultatiebureau STGM 3. Basisschool PiusX 4. Rijnstad 5. Stichting Welzijn Lingewaard 6. Driestroom 7. Gastouderbureau kid@home	8. Schoolarts VGGM Jeugd en Gezin 9. Consultatiebureau STGM 10. Psychotherapie Scharwächters 11. Lindenhout 12. Basisschool De Jozefschool 13. Kinderopvang Skar 14. Basisschool Het Drieluik 15. Basisschool de Borgwal
Casuïstiek	Daadwerkelijke respondenten: Huidige situatie	Daadwerkelijke respondenten: Gewenste situatie
Ronde 1	1. Leerkracht basisonderwijs PiusX 2. Maatschappelijk werkster stichting Rijnstad 3. Medewerkster gezinshuis stichting Driestroom 4. Leerplichtambtenaar gemeente Lingewaard	5. Medewerker STGM consultatiebureau 6. Medewerker Lindenhout coaching 7. Schoolarts VGGM Jeugd en Gezin 8. Docent Het drieluik

Observaties beroepspraktijk	Benaderd:
Ronde 2	1. Gezinsvoogd Bureau Jeugdzorg. 2. Leerplichtambtenaar gemeente Lingewaard. 3. Intern begeleider basisonderwijs PiusX 4. Medewerker STMG consultatiebureau 5. Coördinator stichting Welzijn Lingewaard

	6. Maatschappelijk werkster stichting Rijnstad
Observaties beroepspraktijk	Daadwerkelijke respondenten:
Ronde 2	1. Bureau Jeugdzorg Gelderland 2. Consultatiebureau STGM

Bijlage 9 Schematische overzicht dataverzamelingstechnieken

Voor dit onderzoeksrapport is gebruik gemaakt van verschillende dataverzamelingstechnieken in verschillende rondes. Hieronder wordt schematisch weergegeven welke techniek ivoor welke fase is gehanteerd.

<u>Fase</u>	<u>Dataverzamelingstechniek</u>
<i>Probleemanalyse (field, deskresearch)</i>	Oriënterend interview.
<i>Deelvraag 1 (fieldresearch)</i> <i>Eerste ronde:</i> <i>Tweede ronde:</i>	Focusgroep -interview met een topiclijst. Casuïstiek. Observatie. Documentatie
<i>Deelvraag 2 (field, deskresearch)</i>	Diepte-interviews.
<i>Deelvraag 3 (field, deskresearch)</i>	Diepte-interviews.
<i>Deelvraag 4 (field, deskresearch)</i> <i>Eerste ronde:</i> <i>Tweede ronde:</i>	Focusgroep- interview met topiclijst. Casuïstiek. Observatie. Documentatie.
<i>Deelvraag 5 (field, deskresearch)</i>	Focusgroep- interview met topiclijst.

Bijlage 10 Topiclijst professionals

Huidige situatie:

- Begin gesprek, verloop gesprek, afsluiting gesprek
- Denkwijze
- Handelwijze/werkwijze
- Houding professional
- Inzetten van middelen (doorverwijzen, sociaal netwerk etc.)
- Toetsen verwachtingen/ervaringen van ouder/jeugdige
- Wat doet de professional/ wat doet de ouder/jeugdige
- Gesprekstechnieken

Beoogde situatie:

- Begin gesprek, verloop gesprek, afsluiting gesprek
- Denkwijze
- Handelwijze/werkwijze
- Houding professional
- Inzetten van middelen (doorverwijzen, sociaal netwerk etc.)
- Toetsen verwachtingen/ervaringen ouder/jeugdige
- Wat doet de professional/ wat doet de ouder/jeugdige
- Gesprekstechnieken

Interviewvragen huidige situatie:

- Kunt u iets vertellen over hoe de gesprekken verlopen tussen u en ouders/jeugdigen, zoals u die voert op dit moment?
- Wat is er kenmerkend aan?
- Hoe ziet het verloop er uit? Hoe begint u? Hoe sluit u af?
- Waar hangt het vanaf hoe u het gesprek af sluit?
- Welke vragen stelt u vooral?
- Zet u nog bepaalde gesprekstechnieken in? Zo ja welke dan?
- Waar komt het vandaan dat u dit gesprek zo voert? (Denkwijze)
- Is u houding tegen over de ouder/jeugdigen altijd het zelfde?
- Waar hangt dit vanaf?
- Wat verwacht u van de ouder/jeugdigen tijdens dit gesprek?
- Spreekt u deze verwachtingen uit? Waarom wel/niet?

- Zijn er verder nog bepaalde middelen die u inzet tijdens het gesprek? (Bepaalde technieken, doorverwijzen, sociaal netwerk etc).
- In hoeverre bent u 'aan het werk' tijdens het gesprek (aan het woord zijn, vragen stellen, oplossingen bedenken etc.) en in hoeverre is de jeugdigen/ouder 'aan het werk'? Welk percentage zou je hieraan geven?
- Bent u hier tevreden over? Waarom wel/niet?
- Denkt u dat dit positief verander kan worden? Hoe dan?
- In hoeverre maakt u tot nu toe gebruik van de ervaringsdeskundigheid van de ouder/jeugdigen tijdens de hulpverlening die u hen biedt?
Als u daar een punt aan kan geven op de schaal van 0 tot 10, welk punt zal je het nu dan geven?
Hoe kan het een beter punt worden? Wat moet er dan nog veranderen?
Hoe kan dit veranderd worden?

Interviewvragen beoogde situatie:

- Hoe zou het verloop van een gesprek er uit moeten zien, wanneer de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen optimaal ingezet zou worden?
- Van welke hulpmiddelen (gesprekstechnieken, vraagtechnieken, verwachtingen laten uitspreken, sociaal netwerk etc.) zal gebruik gemaakt moeten worden om de ervaringsdeskundigheid van de ouders/jeugdigen optimaal in te zetten.
- Wat moet er aan de professional veranderen?
Is dit zijn handelwijze of ook denkwijze?
- Hoe kan dit bereikt worden?
- Wat hebben professionals nodig om meer gebruik te maken van de ervaringsdeskundigheid van ouders/jeugdigen?

Bijlage 11 Diepte- interview ervaringsdeskundigen

Inleiding

Per mail/telefoon heb ik contact met je gehad, in de e-mail hebben wij kort toegelicht wie wij zijn en welk doel dit interview voor ons heeft. Om het te verduidelijken wil ik u dit graag nogmaals uitleggen.

Wij zijn Sanne Leers en Kathinka Wolbers en doen de opleiding Pedagogiek op de HAN in Nijmegen. Momenteel zitten wij in het laatste studiejaar waarbij wij een onderzoek moeten uitvoeren.

Dit onderzoek doen wij bij verschillende organisaties in de gemeente Lingewaard. Het doel van dit onderzoek is te onderzoeken welke dingen je belangrijk vindt binnen de hulpverlening. Wij zullen het niet over de hele hulpverlening hebben maar voornamelijk over welke rol je zelf hebt en zou willen hebben. Dit vragen wij omdat wij denken dat je als ouder/jeugdige vast goed zelf weet wat het beste voor je/je kind is. Door dit onderzoek willen wij er voor gaan zorgen dat de professional meer gebruik maakt van hetgeen dat u zelf al kan.

In het eerste gedeelte van het interview worden vragen gesteld over de huidige situatie, het tweede gedeelte gaat over de toekomstige situatie.

Heb je misschien vragen over de uitleg?

Voordat ik begin met vragen stellen, wil ik je nog een aantal dingen vragen:

- Mag dit gesprek worden opgenomen?
- Mogen wij uitspraken die je tijdens dit interview doet gebruiken in het onderzoeksverslag?

Wij zullen je naam niet in het verslag gebruiken.

- Indien je geen antwoord wilt geven op bepaalde vragen mag je dit aangeven. Wij zullen hier dan niet over doorvragen.

Algemene vragen:

Eerst wil ik wat algemene vragen stellen.

Ontvangt u momenteel hulp of begeleiding of is dit in het verleden geweest?

Kunt u ongeveer aangeven hoe lang u deze hulp heeft ontvangen/ al ontvangt?

Kunt u vertellen hoe u daar terecht bent gekomen?

Thema: Huidige situatie

Deze vragen gaan over de situatie zoals u dit nu vindt.

1. Kun je mij vertellen wat je op dit moment van de hulpverlening vindt?
2. Kun je beschrijven wat de reactie is van de professional zodra je aangeeft hulp nodig te

hebben?

- Doorvragen: wordt er naar netwerk gevraagd/verwezen
- Doorvragen: vraagt de professional naar eerdere ervaringen/eigen ideeën?
- Doorvragen: wordt ouder/jeugdige zelf aan het denken gezet of krijgt deze direct adviezen/tips? (hoe verloopt dit)
- 3. Hoe vind je het dat de hulpverlener wel/niet naar de uw ideeën/oplossingen vraagt?
- Indien niet: wat is je reactie dan (vertel je alsnog wat je weet)?
- 4. Heb je het gevoel dat je de hulpvraag mag oplossen op een eigen manier?
- Doorvragen: hoezo wel/niet
- Wat doet de professional dan?

De volgende vraag is een schaalvraag, waarbij 1 helemaal niet betekent, nummer 2 betekent soms, nummer 3 regelmatig en nummer 4 altijd.

5. “Ik voel me serieus genomen in wat ik zelf al weet en heb de mogelijkheid dit te vertellen tijdens een gesprek ,met de professional”.

- Doorvragen: waarom dit nummer, voorbeeld?

6. Zou je vragen die je nu aan de hulpverlener stelt ook aan het sociaal netwerk kunnen stellen?

-Doorvragen: wil dit, kan dat en weten ze hoe?

Thema Gewenste situatie

Dit volgende vragen is het tweede deel van dit interview en gaan over de gewenste, toekomstige situatie. Hierin ga ik u een aantal vragen stellen over hoe u de hulpverlening graag zou willen ontvangen.

1. Wanneer verloopt een gesprek tussen jou en de professional perfect? Hoe zal je rol er dan uit zien?
2. Als u kijkt naar hoe de gesprekken tussen u en de professional op dit moment verlopen en hoe u graag zou willen dat ze verlopen(zodat het een perfect gesprek is/de ideale situatie), wat is er dan anders?
- Is er dan iets verandert in de manier waarop de professional met u praat?
- Wilt u dan zelf een andere rol hebben? (hoe dan)
3. Wat zal de professional moeten doen zodat je voldoende ruimte hebt om oplossingen en ideeën te geven? (denk in termen van luisteren, aansluiten, vragen ed.)

Net zoals in het eerste deel van het interview ga ik jewat vragen over het sociaal netwerk. Deze vragen gaan over een toekomstige situatie, deze mag je beschrijven zoals je het graag zou willen hebben.

4. Zou je in de toekomst meer gebruik willen maken van het sociaal netwerk?

- Indien wordt geantwoord met heb ik niet: "zou je willen dat je netwerk opbouwt waarin u vragen kan stellen of hulp krijgt?"

5. Zou je willen dat de professional je sociaal netwerk meer zal betrekken?

- Doorvragen: waarom? Hoe denk je?

6. In het eerste deel van dit interview heb ik een schaalvraag gesteld. Dit was de volgende schaalvraag:

"Ik voel me serieus genomen in wat ik zelf al weet en heb de mogelijk dit te vertellen tijdens een gesprek ,met de professional".

Je hebt toen gekozen voor cijfer X. Kunt u aangeven wat er nodig is om naar een X te gaan?

Einde interview. Bedanken.

Bijlage 12 Casuïstiek

Opdracht Casus CJG

Voor je ligt een casus met daaraan een opdracht verbonden. Lees als eerst de casus en beantwoord dan de vragen. De casus zoals het hier beschreven zal niet bij iedereen zo in praktijk voor komen. Dit omdat je misschien met een heel andere doelgroep werkt. Probeer dan toch deze casus om te buigen in een casus zoals het wel zou kunnen voor komen bij jou in de praktijk. Beantwoord op die manier dan de vragen die onder de casus beschreven staan. Succes!

Casus

Yuri (16) en zijn moeder Karin (38) komen bij jou op gesprek. Dit is jullie eerste gesprek, eerder hebben jullie elkaar nog niet gezien. Ze zijn naar jou toe gekomen nadat Yuri van thuis was wegelopen. Yuri luistert slecht, gaat zijn eigen gang en heeft contacten met leeftijdsgenoten waar zijn moeder geen vertrouwen in heeft. Karin weet niet meer hoe ze grip kan krijgen op het gedrag van Yuri. Een poging van haar om Yuri's vader erbij te betrekken leverde niets op. Yuri heeft zelf ook last van de conflicten, maar weet niet hoe hij het ten goede kan keren. Karin is bang dat hij zich gemakkelijk door leeftijdsgenoten laat beïnvloeden. Een goede vriend woon in de buurt. Karin is bang dat hij door zijn contacten met een groepje andere jongens op het verkeerde pad zal raken. Yuri's ouders zijn drie jaar geleden gescheiden en Karin en Yuri verhuisden naar een andere stad. Karin heeft sinds een jaar een nieuwe relatie. Yuri bezoekt sinds die tijd weer geregeld zijn vader Geert, die een latrelatie heeft met Marloes. Yuri vindt zijn moeder veel te streng; van zijn vader mag hij veel meer als hij bij hem op bezoek is en zijn vader heeft veel meer aandacht voor hem. Yuri heeft een oudere zus die zelfstandig woont. Yuri zit in het laatste jaar van het vmbo, hij is in groep 7 van de basisschool blijven zitten. Hij heeft met een aantal docenten geregeld conflicten, zoals met de gymdocent die hem al een paar keer uit de klas heeft gestuurd. Yuri spijbelt regelmatig of loopt kwaad uit de les. Hij voelt zich onbegrepen op school en wil het liefst zo snel mogelijk gaan werken. Het diploma interesseert hem niet.

Karin geeft aan dat ze niet meer weet wat ze moet doen. Ze is bang dat Yuri nog vaker gaat wegelopen als ze te veel eisen aan hem stelt. Maar als ze dit niet doet gaat hij het verkeerde pad op denkt ze. Ze komt bij jou omdat ze ten einde raad is. Yuri is er ook bij.

Huidige situatie: beantwoord deze vraag zoals je dit in het heden zou aanpakken (zonder eventueel de ervaringsdeskundigheid van de ouder/jeugdige toe te passen).

- 1) Wat denk je dat hier aan de hand is? Schrijf alles op wat er in je op komt. Benoem ook of het probleem, hulpvraag of lichte hulpvraag is. Beargumenteer je keuze.

- 2) Wat komt er in je op wat je als eerst met deze moeder en zoon zou (willen) bespreken? Wat zou je hen als eerst vragen? Waar ga je het over hebben?
- 3) Waar wil je met deze ouder/jeugdige naar toe in dit gesprek? Hoe gaat het verloop er uit zien van dit gesprek?
- 4) Hoe sluit je dit gesprek af? Wat spreek je af met deze ouder/jeugdige?
- 5) Welke gesprekstechnieken heb je ingezet? Wat wilde je bereiken met deze gesprekstechnieken? Hoe weet je hoe de ouder dit ervaart?
- 6) Wat verwachtte je van de ouder tijdens dit gesprek? (zelf oplossingen bedenken, situatie beschrijven?)
- 7) Welke houding heb je aangenomen, hoe ziet deze eruit? Hoe denk je dat de ouder/jeugdige deze houding heeft ervaren? Wat wilde je met deze houding bereiken?
- 8) Van welke middelen heb je gebruik gemaakt bij deze casus? Hiermee bedoel ik, ga je met collega's praten, heb je doorverwezen, ga je een therapie inschakelen, het sociaal netwerk etc.?
- 9) Wil je dat de ouder wat doet n.a.v. het gesprek? Wat? Hoe ga je er concreet voor zorgen dat de ouder dit doet?

Beste professional,

We zijn pedagogiekstudenten van de Hogeschool Arnhem en Nijmegen en zitten momenteel in onze afstudeerfase. Binnen deze afstudeerfase voeren wij een onderzoek uit binnen het Centrum voor Jeugd en Gezin in de gemeente Lingewaard.

In dit afstudeeronderzoek wordt er onderzocht hoe de ervaringsdeskundigheid van ouders en jeugdigen ingezet kan worden door professionals binnen het Centrum voor Jeugd en Gezin Lingewaard.

Ervaringsdeskundigheid wordt als volgt gedefinieerd:

“Een ervaringsdeskundige is een persoon die bepaalde deskundigheid heeft verworven door ervaringen. De ervaringsdeskundige heeft door zijn ervaringen geleerd om op een bepaalde manier te handelen en weet uit ervaring wat wel en niet werkt”.

Voor u ligt een casus waaraan opdrachten zijn gerelateerd.

De casuïstiek betreft een situatie die afgeleid is uit ons onderzoek, namelijk het thema ervaringsdeskundigheid.

De vragen die gesteld worden gaan over hoe de professional in de beoogde situatie, in dit geval u, de ervaringsdeskundigheid van de ouder en jeugdige toe gaat passen.

Wij willen u vragen om als eerste de casus door te lezen en vervolgens de vragen te beantwoorden. Mogelijk zal de casuïstiek niet voor ieder aansluitend zijn op zijn/haar beroepsveld, probeer dan toch deze casus om te buigen tot een passende situatie in uw eigen praktijkveld.

Wij willen u alvast bedanken voor de medewerking.

Casus

Yuri (16) en zijn moeder Karin (38) komen bij jou op gesprek. Dit is jullie eerste gesprek, eerder hebben jullie elkaar nog niet gezien. Ze zijn naar jou toe gekomen nadat Yuri van huis was wegelopen. Yuri luistert slecht, gaat zijn eigen gang en heeft contacten met leeftijdsgenoten waar zijn moeder geen vertrouwen in heeft. Karin weet niet meer hoe ze grip kan krijgen op het gedrag van Yuri. Een poging van haar om Yuri's vader erbij te betrekken leverde niets op. Yuri heeft zelf ook last van de conflicten maar weet niet hoe hij het ten goede kan keren. Karin is bang dat hij zich gemakkelijk door leeftijdsgenoten laat beïnvloeden. Een voor Yuri goede vriend woont in de buurt, Karin is echter bang dat hij door zijn contacten met andere jongens op het verkeerde pad zal raken.

Yuri's ouders zijn drie jaar geleden gescheiden en Karin en Yuri verhuisden naar een andere stad. Karin heeft sinds een jaar een nieuwe relatie. Yuri bezoekt sinds die tijd weer geregeld zijn vader Geert, die een latrelatie heeft met Marloes. Yuri vindt zijn moeder veel te streng; van zijn vader mag hij veel meer als hij bij hem op bezoek is en zijn vader heeft veel meer aandacht voor hem. Yuri heeft een oudere zus die zelfstandig woont. Yuri zit in het laatste jaar van het vmbo, hij is in groep 7 van de basisschool blijven zitten. Hij heeft met een aantal docenten geregeld conflicten, zoals met de gymdocent die hem al een paar keer uit de klas heeft gestuurd.

Yuri spijbelt regelmatig of loopt kwaad uit de les. Hij voelt zich onbegrepen op school en wil het liefst zo snel mogelijk gaan werken. Het diploma interesseert hem niet.

Karin geeft aan dat ze niet meer weet wat ze moet doen. Ze is bang dat Yuri nog vaker gaat weglopen als ze te veel eisen aan hem stelt. Maar als ze dit niet doet gaat hij het verkeerde pad op denkt ze. Ze komt bij jou omdat ze ten einde raad is. Yuri is bij het gesprek aanwezig.

Vragen

Beantwoord deze vraag zoals u dit in de toekomst zou willen aanpakken, dus bij beantwoording zet u de ervaringsdeskundigheid van de ouder/jeugdige in.

- 1) Wat denkt u dat hier aan de hand is?

(Schrijf alles op wat er in u op komt, met in uw achterhoofd dat de ervaringsdeskundigheid van de ouder/jeugdige zoveel mogelijk wordt ingezet)

Geef aan of dit een probleem of lichte/zware hulpvraag vindt. Beargumenteer de keuze.

- 2) Wat zou u als eerste met deze moeder en zoon willen bespreken?
(Wat zou u hen als eerst vragen? Waar gaat u het over hebben?)

Welke gesprekstechnieken zet u hierbij in en wat is het doel van deze gesprekstechniek?

- 3) Wat zijn uw verwachtingen over de rol van de ouder tijdens dit gesprek?
(zelf oplossingen bedenken, situatie beschrijven?)

- 4) Hoe ziet de houding die u aanneemt er concreet uit?

Wat wilt u met deze houding bereiken?

Hoe zullen Karin en Yuri deze houding ervaren?

- 5) Zou u concrete middelen gebruiken n.a.v. dit gesprek? Beargumenteer de keuze.
(Denk hierbij aan een collegiaal overleg, doorverwijzing, therapie, sociaal netwerk)

- 6) Wat spreekt u af met Karin en Yuri af aan het einde van dit gesprek?

Welke verwachtingen heeft u van hen?

Hoe gaat u Karin en Yuri concreet mobiliseren zodat het wordt uitgevoerd?

Bijlage 13 Observatielijst

Observatiedatum:

Situatiemoment:

Professional stelt open vragen
Professional stelt gesloten vragen
Professional stelt begrijpelijke vragen,
afgestemd op het niveau van de cliënt en checkt of cliënt het begrijpt
Professional vraagt door op antwoord cliënt (stelt E- in- vragen)
Professional vraagt door op gevoel
Professional vraagt naar ideeën/oplossingen
Professional is suggestief
Professional adviseert te snel: draagt direct tips/adviezen aan
zonder eerst de oplossing van de cliënt te vragen
Professional geeft de cliënt een keuze tussen meerdere opties
Professional parafraseert/vat samen
Professional checkt of het juist begrepen is
Professional stelt een schaalvraag
Professional stelt stel-dat vragen
Professional laat een stilte vallen
Professional gebruikt vaktermen
Professional vraagt naar eerdere ervaringen van de cliënt
Professional zoekt naar steunbronnen in het sociaal netwerk
Professional gebruikt oplossingsgerichte taal in plaats van problematisering
Professional toont empathie
(inlevingsvermogen, afstemming, reageert waardierend etc.)
Professional kijkt de cliënt aan, maakt oogcontact
Professional knikt
Professional moedigt cliënt aan door te 'hmmen' en 'ja' te zeggen
Professional heeft een open houding
Professional neemt een geïnteresseerde houding aan
Professional straalt rust uit
Professional laat een gepaste gezichtsuitdrukking zien tijdens het gesprek
Professional heeft een gepast volume van praten tijdens het gesprek

Bijlage 14 Codes ATLAS.ti

Professionals

Familiecode:

Huidige situatie – Kenmerken professionals.

- Sublabel* - Denkwijze
- Sublabel* - Werkwijze
- Sublabel* - Handelwijze

Familiecode:

Huidige situatie – Sociaal netwerk.

- Sublabel* - Vragen.
- Sublabel* - Inzetten

Familiecode:

Huidige situatie – Ervaringsdeskundigheid.

- Sublabel* - Vragen
- Sublabel* - Inzetten

Familiecode:

Gewenste situatie – Kenmerken professionals.

- Sublabel* - Denkwijze
- Sublabel* - Werkwijze
- Sublabel* - Handelwijze

Familiecode:

Gewenste situatie – Sociaal netwerk.

- Sublabel* - Vragen
- Sublabel* - Inzetten

Familiecode:

Gewenste situatie – Ervaringsdeskundigheid.

Sublabel: - Vragen
Sublabel: - Inzetten

Codes:

- Praktijkveld
- Doorverwijzing
- Afsluiting gesprek
- Aansluiten bij

Ouders/Jeugdigen

- Begin gesprek
- Afsluiting gesprek
- Huidige situatie:
- Positieve ervaringen
- Negatieve ervaringen
- Gewenste situatie:
- Wat wel
- Wat niet
- Inzetten ervaringsdeskundigheid
- Kenmerken professionals
- Gesprekstechnieken
- Sociaal netwerk huidige situatie
- Sociaal netwerk gewenste situatie

Bijlage 15 Overige onderzoekresultaten

In het onderzoeksrapport zijn de belangrijkste resultaten opgenomen welke in relatie staat tot de ervaringsdeskundigheid. In deze bijlage zullen belangrijke resultaten worden weergegeven welke indirect in relatie staan tot het onderzoeksrapport.

Resultaten professionals

Het doel om het sociaal netwerk in te zetten ligt bij de respondenten verschillend. Drie respondenten noemen het doel van het sociaal netwerk om ouders te verlichten en de draaglast te versterken zonder direct gebruik te maken van een professioneel netwerk. Één professional noemt het sociaal netwerk als praktische ondersteuning: iemand die je kan wegbrengen of ophalen om op school te komen. De laatste respondent onderzoekt het sociaal netwerk om inzichtelijk te maken of de problematiek van de ouder/jeugdige een voorkomend probleem is binnen de familie. Indien dit het geval is zal de respondent de cliënt mobiliseren om hier informatie bij te verkrijgen.

Het is de respondenten gevraagd wat het hen tot nu toe heeft opgeleverd om gesprekstechnieken in te zetten gericht op de ervaringsdeskundigheid van ouders en jeugdigen. Twee respondenten geven aan dat je direct het verhaal van ouders en jeugdigen erbij hebt wat je mee kan nemen in het hulpverleningstraject. Een andere respondent geeft aan dat ouders zich door een andere manier van vragen zich meer open stellen, de respondent denkt dat ouders zich meer gehoord en gerespecteerd voelt.

De ervaring van alle zes respondenten is dat er binnen de basisscholen weinig aandacht is voor de ervaringsdeskundigheid. De respondenten geven weer dat professionals uit het onderwijs niet op de hoogte zijn van alle nieuwe ontwikkelingen en hier achteraan sukkelen. Als er wordt gevraagd hoe dit er in de praktijk dan uitziet geven twee respondenten aan dat het onderwijs weinig aandacht heeft voor de ervaringsdeskundigheid. Leerkrachten luisteren naar ouders en proberen de hulpvraag duidelijk te krijgen maar hierbij houdt het op. Door drie respondenten wordt aangegeven dat het onderwijs niet beschikt over gespreksmethoden om hulpvragen samen met de ouders/jeugdigen en het sociaal netwerk op te lossen. Vier respondenten geven hierbij aan dat dit juist een belangrijke plek is omdat alle kinderen naar school gaan en als hier de aansluiting al mist dat het jammer is.

Op de vraag wat de respondenten nodig hebben om de ervaringsdeskundigheid van ouders in te zetten binnen de hulpverlening geven de zes respondenten aan dat er meer actie moet komen in het voorliggend veld. Hiermee bedoelen ze de basisscholen waar het preventieve werk verricht kan worden. Op de vraag hoe zij dat dan voor zich zien wordt het ZAT overleg

genoemd. Hierbij vinden drie respondenten het van belang dat ouders hierbij worden genodigd. Zij geven aan dat professionals vaak over ouders overleggen zonder echt te weten van de ouders/jeugdigen nu eigenlijk willen.

Alle respondenten vinden het tevens van belang om elkaar te blijven vinden. Twee respondenten geven aan dat zij mede door het actie- leertraject aan het denken zijn gezet wat een positieve invloed heeft in de praktijk. Dit geldt echter niet voor de rest van de organisatie, de respondenten zien door tijdgebrek geen mogelijkheid om alle collega's op de hoogte te brengen wat de verkregen informatie. Dit zien zij als een gemiste kans. De respondenten zien hiervoor een rol weggelegd binnen het CJG.

Resultaten ouders/jeugdigen

Tijdens de interviews is naar voren gekomen dat 2 respondenten aanwezig zijn geweest bij een overlegvorm. Een respondent bij een MDO- overleg, de ander bij een ZAT- overleg. De respondent geeft aan dat ze binnen het MDO- overleg als ervaringsdeskundige werd gezien. De doelen die de respondent nodig achtte voor het gezin werden direct hierin opgenomen. De respondent vanuit het ZAT- overleg werd als ondeskundig gezien.

Bijlage 16 Schematische weergave deelvraag 1

Deelvraag 1: Hoe zetten de professionals van het CJG Lingewaard in de huidige situatie de ervaringsdeskundigheid in?								
	Leefbaarheid ervaringsdeskundigheid:		Inzetten ervaringsdeskundigheid:		Gesprekstechnieken:		Sociaal netwerk:	
I N T E R V I E W	- *4/6 zijn bewust bezig met de ervaringsdeskundigheid.	→ - Zij doen dit door: vragen te stellen wat ouders/jeugdigen denken wat wel of niet goed werkt voor hen.	-4/6 doen dit door: tips en adviezen te geven.	→ - 3/6 nemen regelmatig taken over van de ouders/jeugdigen - 1/6: het is mijn functie zelf zaken voor ouders/jeugdigen te regelen. - 2/6 geven aan geen ervaringsdeskundigheid in te zetten.	-4/6 werken vanuit een methodiek: schaalvragen, coachende gesprekstechnieken, motiverende gespreksvoering, oplossingsgerichte gespreksvoering, DMO-P.	→ - 4/6 kunnen niet uitleggen hoe zij dit expliciet toepassen.	-2/6 zetten het sociaal netwerk momenteel in.	→ -2/6 doen dit door: sociaal netwerk te betrekken binnen de hulpvraag.
	-2/6 zijn momenteel niet bewust bezig met de ervaringsdeskundigheid.	→ -1/6: ervaringsdeskundigheid inzetten gaat van nature. - 1/6: ik ben een beginner.	-2/6 leggen de vraag terug bij ouders/jeugdigen.		-2/6 maken geen gebruik van gesprekstechnieken aansluitend op de ervaringsdeskundigheid.	→ -1/6 is wel bekend met wonder- en schaalvraag maar maakt hier geen gebruik van.	-4/6 zetten momenteel geen sociaal netwerk in.	→ -1/6 geeft aan handvaten te missen. -3/6 geven aan wel het sociaal netwerk te analyseren maar niet daadwerkelijk in te zetten.
C A S U S					-6/6 maken geen gebruik van de volgende gesprekstechnieken: LSD, toespitsten op probleem en adviseren, doorvragen, luisteren en serieus nemen.			

T I E K				
O B S E R V A T I E		- 1/2 adviseert zonder de ervaringsdeskundigheid van de ouder in te zetten. - 1/2 trekt zelf de conclusie over het verloop van een consult i.p.v. dit samen met de ouder op te schrijven.	→ Reden hiervan: gaat sneller.	- 1/2 vraagt naar steunbronnen in het sociaal netwerk.
D O C U M E N T A T I E		- 6/20 maken gebruik van intakeformulieren of richtlijnen m.b.t. de beginfase binnen de hulpverlening. - 3/20 hebben wel een formulier maar passen het niet toe.	→ - reden hiervan: weten dit uit hun hoofd.	

*Op deze manier wordt in de tabel het aantal respondenten aangegeven:
 Voorbeeld: 4/6 betekend vier van de zes respondenten.

Bijlage 17 Feedbackformulier begeleider concept onderzoeksplan

Feedbackformulier begeleider concept onderzoeksrapport

Namen studenten: Kathinka Wolbers, Sanne Leers
Datum: 26 mei 2014
Titel onderzoek: Inzetten ervaringsdeskundigheid cliënten Lingewaard

1. THEORIE
Is de probleemstelling duidelijk gedefinieerd, voldoende afgebakend en relevant?
Hoe is de theoretische onderbouwing van de probleemstelling?
Hoe is de verantwoording en uitwerking van theoretische uitgangspunten?
Is recente, relevante literatuur gebruikt?
Probleemstelling is relevant en duidelijk. Theoretische onderbouwing probleemstelling is besproken. Theoretische uitgangspunten zijn helder in kaart gebracht. Literatuur is recent en relevant voor het onderzoek.
2. INHOUD/INZICHT
Is het onderzoek voldoende praktijkgericht?
Is het onderzoek voldoende pedagogisch?
Is het onderzoek relevant voor de beroepspraktijk?
Het onderzoek is relevant, praktijkgericht en pedagogisch van aard.
3. METHODEN
Sluit de methode aan op de probleemstelling?
Is de operationalisering op logische wijze gedaan?
Worden de gekozen onderzoeksmethoden voldoende verantwoord?
De methode van onderzoek sluit logisch aan op de probleemstelling. De gekozen onderzoeksmethoden zijn weldoordacht.
4. RESULTATEN
Zijn de resultaten op logische wijze weergegeven (argumentatie?)
Zijn de resultaten inzichtelijk?
Worden de resultaten op correcte wijze geïllustreerd? (tabellen, grafieken)
De resultaten zijn erg uitgebreid weergegeven, het is lastig om de resultaten te overzien. Benoem de resultaten die relevant zijn voor het onderzoek in relatie tot de onderzoeksvraag. Citaten en schema ondersteunen de resultaten.
5. CONCLUSIE
Zijn de conclusies verbonden met de resultaten en bevindingen?
Hebben de conclusies betrekking op de probleemstelling?
Wordt het onderzoek/onderwerp geëvalueerd en in een groter kader geplaatst?
De conclusie lijkt een herhaling van de resultaten, leg in de conclusie verbanden en onderbouw dat met de gevonden resultaten en de theorie. Ik raak af en toe de draad van het verhaal kwijt, in de conclusie komt nieuwe informatie naar voren over EKC en het sociale netwerk, dat is niet de bedoeling. In de conclusie moet je kunnen verwijzen naar informatie uit de resultaten en uit je literatuuronderzoek. De gevonden informatie kan dus naar het literatuuronderzoek verplaatst worden. In de conclusie leg je dan de verbinding met de gevonden resultaten en maak je een koppeling.

Suggesties voor vervolgonderzoek zijn vaag, ook hier komt ineens nieuwe informatie naar voren.

6. ALGEMEEN

Is het onderzoeksverslag opgebouwd volgens richtlijnen in de handleiding?

Hoe is het taalgebruik?

Is op correcte wijze verwezen naar literatuur?

Hoe is de uiterlijke verzorging?

Hoe zelfstandig en proactief is er gewerkt?

Het onderzoeksverslag is niet volledig opgebouwd volgens de richtlijnen, er ontbreekt een titelpagina en samenvatting, zie bijlage 4, SHL O&I. De volgorde van hoofdstukken moet worden aangepast volgens de handleiding.

Taalgebruik is over het algemeen voldoende, zinsbouw vraagt af en toe aandacht.

Er is hard gewerkt aan het verslag.

7. OVERIGE INFORMATIE

Zie verslag 'concept onderzoeksrapport' voor meer schriftelijke feedback.

Na het verwerken van de feedback:

- zie hierboven en
 - de geschreven feedback in het concept onderzoeksrapport zelf,
- kunnen jullie het onderzoeksrapport ter beoordeling aanbieden conform de SHL O&I.

Marion Agterberg