

Projectresultaat

In het kader van het afstudeeronderzoek: 'Samen bouwen aan vertrouwen'



Namen: Lisanne de Bruin (495375)
Jaleesa Jonker (495708)
Klas: VH38
Docent: Astrid Kemper
Organisatie: Pactum Deventer
Begeleider: A. de Lange
Datum: 25 mei 2015

Voorwoord

Voor u ligt de productverantwoording, het implementatieplan en het ontwikkelde product die tot stand zijn gekomen naar aanleiding van het onderzoeksrapport 'Samen bouwen aan vertrouwen'. Dit verslag is geschreven door Lisanne de Bruin en Jaleesa Jonker, studenten van de opleiding 'Pedagogiek' aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, te Nijmegen.

Wij willen de pedagogisch medewerkers en de jongeren van de residentiële voorzieningen van Pactum regio Deventer bedanken voor het aandragen van hun wensen en ideeën. Dit heeft een positieve bijdrage geleverd aan de vorm en inhoud van ons product.

Wij wensen u veel plezier met het lezen van de productverantwoording, het implementatieplan en het ontwikkelde product.

Lisanne de Bruin & Jaleesa Jonker
Nijmegen, 11 mei 2015

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Productverantwoording	p. 3
1.1 Totstandkoming van het product	p. 3
1.2 Het product	p. 3
1.3 Draagvlak voor het product	p. 4
Hoofdstuk 2 Implementatieplan	p. 5
2.1 Implementatie	p. 5
Literatuurlijst	p. 8
Bijlagen	p. 9
1 Checklist 'vertrouwensrelatie' versie pedagogisch medewerker	p. 9
2 Checklist 'vertrouwensrelatie' versie cliënt	p. 11
3 Handleiding checklist 'vertrouwensrelatie'	p. 13

1.1 Totstandkoming van het product

Er is gedurende het onderzoek praktijk- en literatuuronderzoek verricht naar de vraagstelling: “Hoe kunnen pedagogisch medewerkers in de residentiële voorzieningen van Pactum regio Deventer vertrouwen creëren en behouden bij jongeren in de leeftijd van 12 tot en met 18 jaar als het gaat om het delen van vertrouwelijke informatie?” De onderzoeksresultaten uit de literatuur en praktijk hebben geleid tot de conclusies en aanbevelingen zoals in het onderzoeksrapport bij hoofdstuk vijf is beschreven. Eén van de belangrijkste conclusies uit het praktijk- en literatuuronderzoek is dat er bepaalde houdingsaspecten zijn die pedagogisch medewerkers kunnen inzetten om vertrouwen te creëren bij jongeren, waardoor ze vertrouwelijke informatie willen delen. Uit het focusgroep- interview kwam daarnaast duidelijk naar voren dat pedagogisch medewerkers er behoefte aan hebben om deze vertrouwensrelatie inzichtelijk te maken door het bespreekbaar te maken. Op die manier kan er verandering en verbetering optreden in de vertrouwensrelatie. Tot slot kwam uit het praktijkonderzoek naar voren dat jongeren willen dat er meer overlegd wordt over wat er met hun vertrouwelijke informatie gebeurt.

1.3 Het product

Voor het delen van vertrouwelijke informatie is het van belang dat er een vertrouwensrelatie tot stand komt tussen een pedagogisch medewerker en een jongere (Traject Welzijn, z.d.).

Een mogelijkheid om dit te kunnen bereiken is dus dat deze vertrouwensrelatie inzichtelijk wordt gemaakt door het bespreekbaar te maken. Op die manier kan er mogelijk verandering of verbetering in de vertrouwensrelatie optreden. De pedagogisch medewerkers hebben aangegeven dat de vertrouwensrelatie door middel van een **checklist** (bijlage 1 en 2), gebaseerd op vertrouwen, bespreekbaar kan worden gemaakt. Zij zijn geïnspireerd door de Jeugd Alliantie Schaal. Daarom is ervoor gekozen de vorm van de checklist op een vergelijkbare manier weer te geven. De inhoud is gebaseerd op de houdingsaspecten die jongeren tijdens het onderzoek als het meest belangrijk hebben genoemd om vertrouwen te krijgen. In de checklist zijn daarom 29 uitspraken opgenomen over deze meest belangrijke houdingsaspecten van de pedagogisch medewerker omtrent de vertrouwensrelatie. Zowel de jongere als de pedagogisch medewerker kunnen de houdingsaspecten scoren. Aan de hand hiervan kan de vertrouwensrelatie bespreekbaar worden gemaakt. Dit is belangrijk, omdat pedagogisch medewerkers anders niet weten dat er iets mis is in de vertrouwensrelatie. Jongeren lopen er niet mee te koop als dit zo is. Alleen regelmatig checken bij de jongere door de pedagogisch medewerker kan voorkomen dat ze niet door hebben dat er dus iets mis is in die (vertrouwens)relatie (Pijnenburg, Hermanns, Hutschemaekers & Yperen, 2010, p. 38). Door het checken wordt er inzicht verkregen in de vertrouwensrelatie en is er verbetering mogelijk. Hierdoor gaat de jongere sneller

vertrouwelijke informatie delen. Op die manier kan de pedagogisch medewerker beter aansluiten bij de jongere en is effectievere hulpverlening mogelijk. Vertrouwen is namelijk een belangrijke voorwaarde voor een samenwerkingsrelatie. En hoe beter de kwaliteit van de samenwerkingsrelatie is hoe groter het effect van de hulpverlening is (Rijsingen, Theunissen, Grooteboer & Pijnenburg, 2013). De checklist sluit daarnaast ook aan bij de oplossingsgerichte visie van Pactum, omdat de jongere meer zeggenschap krijgt over het delen van zijn/haar vertrouwelijke informatie. Hierdoor krijgt de jongere meer regie (Pactum, z.d.; Bolt, 2014, pp. 23-24).

Het is belangrijk dat de pedagogisch medewerker en de jongere de checklist apart van elkaar invullen. Op die manier wordt beïnvloeding van de ander voorkomen. Bijvoorbeeld dat de pedagogisch medewerker de antwoorden van de jongere gaat invullen door suggestieve vragen te stellen. Het is belangrijk om dit te voorkomen, omdat jongeren gevoelig zijn voor suggestie (Delfos, 2010, p. 71). Daarnaast kan door de checklist apart van elkaar in te vullen sociaal wenselijkheid worden voorkomen. Het gevaar bestaat namelijk dat echte antwoorden niet prijs worden gegeven, omdat jongeren rekening kunnen houden met de mogelijke gevolgen van hun antwoorden (Donk & Lanen, 2011, p. 47). Dit is getracht te voorkomen door in de handleiding van het product aan te geven dat het belangrijk is dat de pedagogisch medewerker de jongere aangeeft dat hij/zij eerlijk en kritisch mag zijn.

Er is gekozen om een **handleiding** (bijlage 3) te ontwikkelen, zodat de pedagogisch medewerkers handvatten krijgen voor het gebruik van de checklist. Daarnaast zorgt dit ervoor dat alle pedagogisch medewerkers de checklist op dezelfde wijze toepassen in de praktijk.

1.4 Draagvlak voor het product

Er zijn acceptatiestrategieën ingezet om de acceptatie van de verandering te vergroten. Deze strategieën dragen bij aan het verminderen van weerstand voor verandering (Nathans, 2005, pp.240-241). De betrokkenen en de begeleider zijn als eerste regelmatig geïnformeerd over de voortgang van het onderzoek (Nathans, 2005, p. 243). Ten tweede zijn de respondenten tijdens het onderzoek actief betrokken bij het aandragen van verbeteringen (Nathans, 2005, p. 244). Het ontwikkelde product is aangedragen door de pedagogisch medewerkers die deelnamen aan de focusgroep. De inhoud van het product is onder andere gebaseerd op wat de jongeren belangrijk vinden. Dit product is gecommuniceerd met de opdrachtgever en zij heeft te kennen gegeven dat ze er positief tegenover staat.

Hoofdstuk 2 Implementatieplan

In dit hoofdstuk is beschreven hoe de checklist 'vertrouwensrelatie' kan worden geïmplementeerd binnen de residentiële voorzieningen van Pactum regio Deventer.

Het **doel** is om de vertrouwensrelatie tussen de pedagogisch medewerkers en de jongeren inzichtelijk en bespreekbaar te maken, zodat er verbetering op kan treden binnen de vertrouwensrelatie.

De **doelgroep** bestaat uit de pedagogisch medewerkers en de jongeren van de volgende locaties van Pactum regio Deventer: leerhuis 'de Grote Brander', leerhuis 'Schoutenweg' en het Kamertrainingscentrum.

Er is sprake van een **bottom-up benadering**, omdat de wensen en ervaringen van de pedagogisch medewerkers en de jongeren het startpunt zijn geweest voor het product (Kok, Molleman, Saan & Ploeg, 2005, p. 208).

Randvoorwaarden

Middelen: De teamleiders moeten kunnen beschikken over een beamer en projectiescherm voor de presentaties over de checklist. Het moet vervolgens mogelijk zijn om de checklist 'vertrouwensrelatie' op 'Share point' te plaatsen. Op die manier kunnen alle pedagogisch medewerkers van de residentiële voorzieningen op een efficiënte manier bereikt worden. Zo kunnen zij het document vervolgens downloaden en uitprinten. Hierbij is het van belang dat zij beschikken over een computer en printer. Daarnaast moet het mogelijk zijn om de ingevulde checklist in 'Care4' te plaatsen, als de jongere hiermee akkoord gaat.

Ruimte: Er is een vergaderruimte nodig waarin presentaties plaats kunnen vinden en overlegmomenten gehouden kunnen worden. Daarnaast zijn er twee rustige ruimtes nodig waarin de pedagogisch medewerker en de jongere de checklist apart van elkaar kunnen invullen.

Tijd/kosten: De kosten voor de implementatie bestaan vooral uit personeelskosten. De teamleiders moeten namelijk voorbereidingen treffen en de pedagogisch medewerkers en teamleiders moeten bij elkaar komen. Het voordeel is dat de presentaties plaats kunnen vinden tijdens de teamvergaderingen, hierdoor hoeven er geen extra bijeenkomsten ingepland te worden. Er zijn alleen materiële kosten voor het printen van de checklist.

Mankracht: Het is nodig dat de teamleiders bereid zijn de pedagogisch medewerkers te instrueren hoe ze de checklist en handleiding moeten gebruiken en te monitoren hoe het ervoor staat. Daarnaast moeten de pedagogisch medewerkers bereid zijn om aan de slag te gaan met de checklist en deze te evalueren.

Implementatieplan				
Activiteit	Sub-activiteit	Actienemer	Communicatie	Wanneer
Checklist en handleiding naar teamleiders van de residentiële voorzieningen mailen.	-In de mail benoemen dat teamleiders de bijlagen moeten bestuderen en dit presenteren in hun team. - De checklist en handleiding meesturen als bijlagen.	A. de Lange	E- mail	Juni 2015.
Bestuderen van de checklist en handleiding.	N.v.t.	Teamleiders residentiële voorzieningen.	E- mail/ telefonisch/face-to-face bij eventueel overleg tussen de teamleiders.	Juli 2015.
Presentatie checklist en handleiding voorbereiden.	-Voorbereiden wat er in de presentatie gezegd wordt. -Ruimte reserveren. -Powerpoint maken. -Beamer regelen. -Checklist en handleiding uitprinten.	Teamleiders residentiële voorzieningen.	Email/ telefonisch/face-to-face bij eventueel overleg tussen de teamleiders.	Augustus 2015.
Presenteren van de checklist en de handleiding in de teamvergadering.	-Koffie en thee regelen. -Uitdelen checklist en handleiding aan pedagogisch medewerkers. -Checklist en handleiding presenteren. -Presentatie nabespreken.	Teamleiders residentiële voorzieningen.	Face-to-face contact.	September 2015.
De checklist en handleiding op 'Share point' plaatsen.	- Checklist en handleiding op 'Share point' plaatsen. - De teamleiders op de hoogte stellen als het erop staat.	F. Huisman: beleids-medewerker.	E-mail.	September 2015.
Communiceren naar de pedagogisch medewerkers dat de checklist en handleiding	N.v.t.	Teamleiders residentiële voorzieningen.	Email.	September 2015.

op 'Share point' is geplaatst.				
Checklist wordt in gebruik genomen.	-Stappen uit de handleiding opvolgen.	Pedagogisch medewerkers.	Face-to-face contact.	Oktober t/m december 2015.
Evaluatiemoment voorbereiden.	-Plannen evaluatiemoment. -Ruimte reserveren. -Checklist en handleiding uitprinten. - Pedagogisch medewerkers worden op de hoogte gesteld van dit agendapunt.	Teamleiders residentiële voorzieningen.	E-mail.	Januari 2016.
Evaluatiemoment checklist en handleiding in de teamvergadering (monitoren).	-Koffie en thee regelen. -Uitdelen checklist en handleiding. - Bespreken van positieve punten en aandachtspunten van de checklist. -Notulen maken van de feedbackpunten.	Teamleiders en pedagogisch medewerkers van de residentiële voorzieningen.	Face-to-face contact.	Februari 2016.
Bespreken van feedbackpunten met alle teamleiders van de residentiële setting.	-Plannen van een feedbackmoment. -Notulen meenemen. -Notulen bespreken. -Samen tot overeenstemming komen over mogelijke aanpassingen van de checklist. -Beslissen wie de checklist gaat aanpassen.	Teamleiders van de residentiële voorzieningen.	Face- to- face contact.	Maart 2016.
Checklist en handleiding eventueel aanpassen en pedagogisch medewerkers hierover te informeren.	-Checklist en handleiding eventueel aanpassen. - De nieuwe checklist door communiceren naar de pedagogisch medewerkers.	Gekozen teamleider(s).	E- mail.	April 2016.

Literatuurlijst

Bolt, A. (2014). *Het gezin centraal: Handboek voor ambulante hulpverleners*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Coenders, H. (2004). *Kramers Compactwoordenboek Nederlands* (6^e druk). Houten: Het Spectrum.

Delfos, M. (2010). *Luister je wel naar mij?* (15^e druk). Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Donk, C van der., & Lanen, B. van. (2011). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho.

Kok, H., Molleman, G., Saan, H., & Ploeg, M. (2005). *Handboek Preffi 2.0: Richtlijn voor effectieve gezondheidsbevordering en preventie*. Woerden: NIGZ.

Nathans, H. (2005). *Adviseren als tweede beroep: Resultaat bereiken als adviseur* (3^e druk). Deventer: Kluwer.

Pactum. (z.d.). *Meerjarenbeleidsvisie*. Gedownload op 29 januari 2015, van <http://intranet.pactum.org/dynamic/media/1/documents/Organisatie/Beleid/Meerjarenbeleidsvisie%202011-2014.pdf>

Pijnenburg, H., Hermanns, J., Hutschemaekers, G., & Yperen, T. van. (2010). *Zorgen dat het werkt: Werkzame factoren in de zorg voor jeugd*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Rijsingen, R. van., Theunissen, J., Grooteboer, W., & Pijnenburg, H. (2013). *Alliantie tussen cliënt en hulpverlener: daar moet en kun je iets mee!* Gedownload op 8 mei 2015, van <https://www.han.nl/onderzoek/nieuws/kennisdag-han-sociaal-201/ attachments/alliantie.pdf>

Traject Welzijn. (z.d.). *Vertrouwensrelatie*. Geraadpleegd op 16 maart 2015, van <http://www.trajectwelzijn.nl/wild-leerdoel3-vertrouwensrelatie>

Bijlage 1 Checklist 'vertrouwensrelatie' versie pedagogisch medewerker

Checklist vertrouwensrelatie

Versie pedagogisch medewerker

Naam:

Naam cliënt:

Datum:

Hieronder leest u een aantal uitspraken die gaan over het vertrouwen tussen u en de cliënt. Geef per uitspraak aan in hoeverre u het ermee eens bent op dit moment. U mag per uitspraak één hokje aankruisen. Het duurt ongeveer tien minuten.

1= helemaal mee eens, 2= mee eens, 3=niet mee eens/niet mee oneens,
4= mee oneens, 5= helemaal mee oneens

Deel 1: het contact met de cliënt

		1	2	3	4	5
1	Ik stel de cliënt op zijn/haar gemak.					
2	Ik ben mezelf en doe me niet anders voor.					
3	Ik toon écht interesse in de cliënt.					
4	Ik luister goed naar de cliënt.					
5	Ik sluit goed aan bij wie de cliënt is en wat de cliënt kan.					
6	Ik laat de cliënt merken dat ik hem/haar begrijp.					
7	Ik ben betrokken bij de cliënt.					
8	Ik geef de cliënt het gevoel dat hij/zij even belangrijk is.					
9	Ik kan de cliënt aan het lachen maken.					
10	Ik respecteer de cliënt.					
11	Ik accepteer de grenzen van de cliënt.					
12	Het klikt tussen mij en de cliënt.					
13	Ik onderneem leuke dingen met de cliënt.					
14	Ik help de cliënt als hij/zij dat nodig heeft.					
15	Ik neem de tijd voor de cliënt.					
16	Ik oordeel niet over de cliënt.					

17	Ik kom mijn afspraken en beloften na.					
18	Ik ben eerlijk tegen de cliënt.					
19	Ik vertel de cliënt wat ik ga doen voor zijn/haar hulpverleningstraject en waarom ik dat doe.					
20	Ik ben zorgvuldig.					

1= helemaal mee eens, 2= mee eens, 3=niet mee eens/niet mee oneens,
4= mee oneens, 5= helemaal mee oneens

Deel 2: het delen van vertrouwelijke informatie

		1	2	3	4	5
21	Ik zorg ervoor dat er geen anderen aanwezig zijn tijdens een vertrouwelijk gesprek met de cliënt.					
22	Ik zorg ervoor dat er geen mensen binnenkomen in de ruimte tijdens een vertrouwelijk gesprek met de cliënt.					
23	Ik zorg ervoor dat ik met de cliënt in een geluidsdichte ruimte ga zitten tijdens een vertrouwelijk gesprek.					
24	Ik zorg ervoor dat ik met de cliënt in een rustige ruimte ga zitten tijdens een vertrouwelijk gesprek.					

25	Ik overleg met de cliënt waar hij/zij een vertrouwelijk gesprek wil voeren.					
26	Ik overleg met de cliënt hoe hij/zij de vertrouwelijke informatie wil delen (mondeling, schriftelijk etc.).					
27	Ik overleg met de cliënt wie van ons de vertrouwelijke informatie gaat delen met anderen.					
28	Ik geef de cliënt de tijd en de ruimte om te beslissen wanneer ik of de cliënt de vertrouwelijke informatie met anderen deel(t).					
29	Ik ga zorgvuldig om met de vertrouwelijke informatie van de cliënt.					

Eventuele aanvullingen of opmerkingen:

--

Bijlage 2 checklist 'vertrouwensrelatie' versie cliënt

Checklist vertrouwensrelatie

Versie cliënt

Naam:

Naam pedagogisch medewerker:

Datum:

Hieronder lees je een aantal uitspraken die gaan over het vertrouwen tussen jou en de pedagogisch medewerker. Geef per uitspraak aan in hoeverre jij het ermee eens bent op dit moment. Je mag per uitspraak één hokje aankruisen. Het duurt ongeveer tien minuten.

1= helemaal mee eens, 2= mee eens, 3=niet mee eens/niet mee oneens,
4= mee oneens, 5= helemaal mee oneens

Deel 1: het contact met de pedagogisch medewerker

		1	2	3	4	5
1	De pedagogisch medewerker stelt mij op mijn gemak.					
2	De pedagogisch medewerker is zichzelf en doet zich niet anders voor.					
3	De pedagogisch medewerker toont écht interesse in mij.					
4	De pedagogisch medewerker luistert goed naar mij.					
5	De pedagogisch medewerker sluit goed aan bij wie ik ben en wat ik kan.					
6	De pedagogisch medewerker begrijpt mij.					
7	De pedagogisch medewerker is betrokken bij mij.					
8	De pedagogisch medewerker geeft mij het gevoel dat ik even belangrijk ben.					
9	De pedagogisch medewerker kan mij aan het lachen maken.					
10	De pedagogisch medewerker respecteert mij.					
11	De pedagogisch medewerker accepteert mijn grenzen.					
12	Het klikt tussen mij en de pedagogisch medewerker.					
13	De pedagogisch medewerker en ik doen leuke dingen met elkaar.					
14	De pedagogisch medewerker helpt mij als ik dat nodig heb.					
15	De pedagogisch medewerker neemt de tijd voor mij.					
16	De pedagogisch medewerker oordeelt niet over mij als persoon.					
17	De pedagogisch medewerker komt afspraken en beloften na.					
18	De pedagogisch medewerker is eerlijk tegen mij.					
19	De pedagogisch medewerker vertelt mij wat hij/zij gaat doen voor mijn hulpverleningstraject en waarom hij/zij dat doet.					
20	De pedagogisch medewerker is zorgvuldig.					

1= helemaal mee eens, 2= mee eens, 3=niet mee eens/niet mee oneens,
4= mee oneens, 5= helemaal mee oneens

Deel 2: het delen van vertrouwelijke informatie

		1	2	3	4	5
21	De pedagogisch medewerker zorgt ervoor dat er geen anderen aanwezig zijn tijdens een vertrouwelijk gesprek.					
22	De pedagogisch medewerker zorgt ervoor dat er geen mensen binnenkomen in de ruimte tijdens een vertrouwelijk gesprek.					
23	De pedagogisch medewerker zorgt ervoor dat we in een geluidsdichte ruimte zitten tijdens een vertrouwelijk gesprek.					
24	De pedagogisch medewerker zorgt ervoor dat we in een rustige ruimte zitten tijdens een vertrouwelijk gesprek.					

25	De pedagogisch medewerker overlegt met mij waar ik een vertrouwelijk gesprek wil voeren.					
26	De pedagogisch medewerker overlegt met mij hoe ik mijn vertrouwelijke informatie wil delen (mondeling, schriftelijk etc.).					
27	De pedagogisch medewerker overlegt met mij wie van ons mijn vertrouwelijke informatie gaat delen met anderen.					
28	De pedagogisch medewerker geeft mij de tijd en de ruimte om te beslissen wanneer ik of de pedagogisch medewerker mijn vertrouwelijke informatie met anderen deel(t).					
29	De pedagogisch medewerker gaat zorgvuldig om met mijn vertrouwelijke informatie.					

Heb je nog aanvullingen of opmerkingen, dan kun je die hieronder opschrijven.

Fijn dat je deze checklist hebt ingevuld!

Handleiding checklist vertrouwensrelatie

Pactum regio Deventer, mei 2015

Inleiding

De checklist 'vertrouwensrelatie' is ontwikkeld door twee pedagogiekstudenten van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen te Nijmegen, in samenwerking met de residentiële voorzieningen van Pactum regio Deventer.

Deze handleiding is bedoeld voor pedagogisch medewerkers. De cliënt krijgt de uitleg mondeling toegelicht door de pedagogisch medewerker die de handleiding heeft gelezen.

Met een vertrouwensrelatie wordt een relatie bedoeld waarin wederzijds vertrouwen heerst tussen een pedagogisch medewerker en een cliënt (Traject Welzijn, z.d.). Vertrouwen is het geloof aan iemands eerlijkheid en trouw (Coenders, 2004, p. 461). Vertrouwen tussen een pedagogisch medewerker en een cliënt is een voorwaarde voor het delen van vertrouwelijke informatie (Traject Welzijn, z.d.). Als een cliënt vertrouwelijke informatie deelt, krijgt de pedagogisch medewerker zicht op de beleavingswereld van de cliënt. Hierdoor kunnen ze aansluiten bij de cliënt en kan er effectiever hulp worden verleend.

De checklist 'vertrouwensrelatie' is een instrument om de vertrouwensrelatie tussen u en de cliënt in kaart te brengen en bespreekbaar te maken. De belangrijkste aspecten voor het creëren en behouden van een vertrouwensrelatie zijn hierin opgenomen. Hierdoor geeft de checklist een compleet beeld van zowel de positieve aspecten als de verbeterpunten van de vertrouwensrelatie. Mogelijk kunnen na afloop van het invullen en bespreken van de checklist afspraken gemaakt worden om bepaalde houdingsaspecten van de vertrouwensrelatie te verbeteren en/of te behouden. Op die manier kan zowel de cliënt als de pedagogisch medewerker zijn/haar handelen aanpassen en is er verandering mogelijk in de vertrouwensrelatie.

De checklist is speciaal ontwikkeld voor pedagogisch medewerkers en cliënten in de residentiële voorzieningen. Het instrument kan door iedere pedagogisch medewerker met iedere cliënt worden ingezet. Het instrument kan ingezet worden in elke fase van het hulpverleningstraject wanneer u en/of de cliënt dit nodig acht. Bijvoorbeeld wanneer u het idee heeft dat de relatie met de cliënt wat stroef verloopt of u niet verder komt met de cliënt tijdens het hulpverleningstraject. Wanneer u dit instrument heeft ingezet bij een bepaalde

cliënt is het wenselijk om dit na een bepaalde periode te herhalen. Zo kan er geëvalueerd worden hoe het nu met de vertrouwensrelatie gesteld is.

Uitleg checklist vertrouwensrelatie

De checklist bestaat uit 29 uitspraken die betrekking kunnen hebben op de vertrouwensrelatie tussen de pedagogisch medewerker en de cliënt. In deze 29 uitspraken wordt onderscheid gemaakt tussen 'het contact van de pedagogisch medewerker met de cliënt' en 'vertrouwelijke informatie delen'. De eerste 20 uitspraken gaan over het contact en de laatste 9 uitspraken gaan over vertrouwelijke informatie delen. Er zijn twee versies, namelijk één voor de cliënt en één voor de pedagogisch medewerker. Er is geen verschil in de inhoud van de uitspraken, alleen zijn ze zo geformuleerd dat ze betrekking hebben op de persoon die de checklist invult. Op deze manier wordt er een eenduidig beeld verkregen.

Het is belangrijk dat u en de cliënt de checklist apart van elkaar invullen. Op die manier wordt beïnvloeding van de ander voorkomen. Het kan bijvoorbeeld voorkomen, dat u de antwoorden van de cliënt invult door suggestieve vragen te stellen. Het is belangrijk om dit te voorkomen, omdat cliënten gevoelig zijn voor suggestie (Delfos, 2010, p. 71). Bij suggestie kunnen zij dan meegaan in wat u aandraagt en daardoor komt u niet te weten wat de cliënt zelf vindt. Daarnaast kan door de checklist apart van elkaar in te vullen sociaal wenselijkheid worden voorkomen. Het gevaar bestaat namelijk dat echte antwoorden niet prijs worden gegeven, omdat cliënten rekening kunnen houden met de mogelijke gevolgen van hun antwoorden (Donk & Lanen, 2011, p. 47).

Het is daarom ook van belang om voor het invullen van de checklist te benadrukken richting de cliënt dat hij/zij de checklist eerlijk invult, zodat er een goed beeld van de werkelijkheid wordt geschetst. U kunt bijvoorbeeld aangeven dat u open staat voor feedback van de cliënt en dat de cliënt kritisch mag zijn. U kunt dit onderbouwen door te laten weten dat de feedback helpend kan zijn voor de vertrouwensrelatie die u met de cliënt heeft. Daarnaast kunt u ook aangeven dat er geen foute antwoorden zijn en dat het er echt om gaat wat de cliënt ervaart in de vertrouwensrelatie met u. Op die manier kunnen sociaal wenselijke antwoorden van de cliënt voorkomen worden.

Stappenplan voor de checklist 'vertrouwensrelatie'

Stap 1

Als eerste download u de checklist op 'Share point' en vervolgens print u de checklist 'versie pedagogisch medewerker' en 'versie cliënt' uit.

Stap 2

Vertel de cliënt dat u het fijn zou vinden als de cliënt de 'checklist vertrouwensrelatie' invult. Hierbij kan het van belang zijn dat u uitlegt wat het begrip 'vertrouwensrelatie' inhoudt. Dit begrip is te vinden in de inleiding van deze handleiding. Leg daarnaast ook uit waarom het invullen van deze checklist van belang kan zijn voor de vertrouwensrelatie.

Stap 3

Laat de cliënt de checklist alleen invullen op een rustige plek. Tegelijkertijd vult u zelf ook alleen de checklist in. Leg de cliënt uit dat het van belang is dat hij/zij de checklist alleen invult, omdat er dan zo min mogelijk beïnvloeding kan plaatsvinden.

Stap 4

Ga met de cliënt op een rustige plek zitten en leg de ingevulde checklists naast elkaar. Loop samen met de cliënt stap voor stap de uitspraken na. Wat heeft u ingevuld? En wat heeft de cliënt ingevuld? Ga met elkaar in gesprek over de overeenkomsten en de verschillen die er zijn.

Stap 5

Bespreek met elkaar welke aspecten goed gaan en wat maakt dat het al zo goed gaat? Wat doet u en wat doet de cliënt hieraan? Maak daarna samen concrete afspraken over hoe deze aspecten vastgehouden kunnen worden. Deze afspraken werken jullie digitaal uit. U print dit vervolgens uit voor de cliënt, zodat jullie het beiden terug kunnen lezen. Overleg met de cliënt of deze afspraken in 'Care4' mogen worden gezet.

Stap 6

Bespreek met elkaar welke aspecten aandacht verdienen. Wat maakt dat het nog niet zo goed gaat? Wat doet u en wat doet de cliënt waardoor dit zo is? Maak daarna samen concrete afspraken welke veranderingen er plaats zouden kunnen vinden en hoe dit gerealiseerd kan worden. Deze afspraken werken jullie digitaal uit. U print dit vervolgens uit voor de cliënt, zodat jullie het beiden terug kunnen lezen. Overleg met de cliënt of deze afspraken in 'Care4' mogen worden gezet.

Stap 7

Vraag na afloop hoe de cliënt de checklist en het gesprek ervaren heeft en of er nog vragen of aanvullingen zijn.

Stap 8

Werk aan de gemaakte afspraken. Check af en toe bij de cliënt hoe de cliënt nu vindt dat het gaat.

Stap 9

Plan een evaluatiemoment in met de cliënt. Het moment van het gesprek is afhankelijk van de duur van het hulpverleningstraject van de cliënt. Wenselijk is om dit na twee à drie maanden te herhalen om te kijken of er aspecten veranderd zijn in de vertrouwensrelatie. Daarna herhaalt u stap 1 tot en met 8.