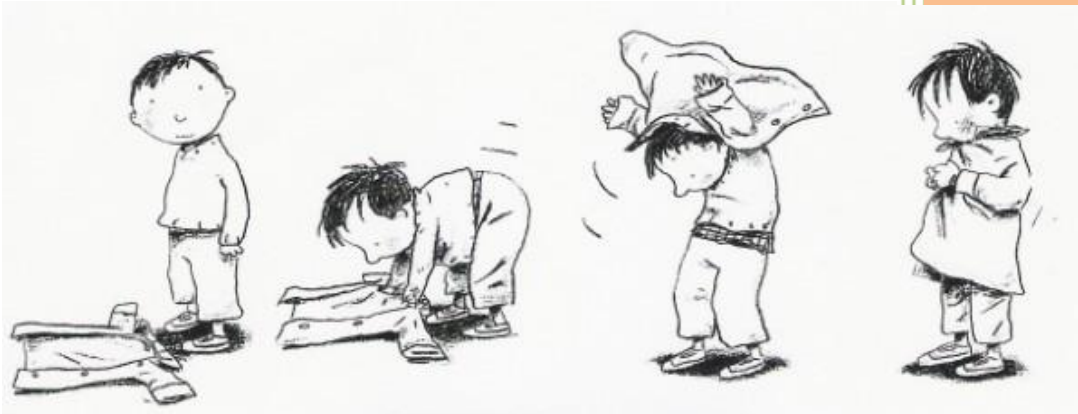


2014

We trekken de



Dieuwertje Blek-
kink

Romy Dijkstra

Maaïke Gerrit-
sen

Inhoudsopgave

Implementatieplan	
Literatuurlijst.....	
Bijlagen	
Bijlage 1: Ontwerp JAS sleutelhanger	
Bijlage 2: Ontwerp artikel intranet.....	
Bijlage 3: Handleiding voor presentatie	
Bijlage 4: PowerPoint voor presentatie	
Bijlage 5: Handleiding JAS + JAS-vragenlijsten.....	

Implementatieplan

Implementatieplan JAS	
Naam organisatie	Lindenhout
Naam opdrachtgever	De heer van Rijsingen
Naam opstellers	D. Blekkink, R. Dijkstra & M. Gerritsen
Startdatum implementatie	26 juni 2014
Startdatum gebruik JAS	15 september 2014

Fasering randvoorwaarden				
Activiteit	Sub-activiteit	Wie/functie	Wanneer	Bijzonderheden
1. Benodigde informatie naar betrokkenen mailen die een functie in het implementeren hebben	Teamleider: implementatieplan, PowerPoint, handleiding voor presentatie (bijlage drie), handleiding JAS + JAS-vragenlijsten (bijlage vijf)	De heer van Rijsingen	26 juni 2014	-
	Zorgadministratie: implementatieplan en ontwerp artikel intranet			
2. Care-4 gebruiksklaar maken voor de JAS	JAS in Care-4 plaatsen	Zorgadministratie	30 juni – 4 juli 2014	-
	Handleiding JAS in Care-4 plaatsen			
	Functie in Care-4 toevoegen: overzicht wie de JAS heeft ingevuld en wie niet			
	Functie in Care-4 toevoegen: overzicht wat de uitkomst is per segment, per JAS en per groot aantal			
3. JAS terug laten komen in hulpverleningsplan	Kopje 'alliantie' toevoegen in het hulpverleningsplan	Zorgadministratie	29 augustus 2014 na 16.00 uur	Niet eerder in verband met eventueel nog te schrijven hulpverleningsplannen

Fasering voorbereiding				
Activiteit	Sub-activiteit	Wie/functie	Wanneer	Bijzonderheden
1. Sleutelhangers	Ontwerp naar de drukker	De heer van Rijsingen	30 juni – 4 juli 2014	Prijsindicatie: Per 500: € 0,57 per stuk = € 285,- Per 300: € 0,71 per stuk = € 213,-
	Sleutelhangers verdelen onder de teamleiders	De heer van Rijsingen	Tijdens introductiebijeenkomst (1 – 5 september 2014)	-
	Sleutelhangers verdelen onder de medewerkers	Teamleiders	Tijdens introductiebijeenkomst (8 – 12 september 2014)	-
2. Ontwerp artikel intranet	Ontwerp artikel op intranet plaatsen	Zorgadministratie	18 juli 2014	-
3. Introductie	Uitnodigingen via de mail sturen voor introductie	Presentator	Minimaal twee weken van tevoren	-
	Koffie en thee bestellen voor presentatie	Presentator	Drie werkdagen van tevoren	-
	Ruimte reserveren	Presentator	Twee weken van tevoren	Let op: beamer moet aanwezig zijn
	Introductie per locatie aan teamleiders en gedragswetenschappers	De heer van Rijsingen	1 – 5 september 2014	Zie bijlage 5, handleiding presentatie
	Introductie aan ambulant hulpverleners per team	Teamleider	8 – 12 september 2014	Zie bijlage 5, handleiding presentatie
	'Handleiding JAS + JAS-vragenlijsten' en 'Handleiding JAS in Care-4' uitprinten	De heer van Rijsingen: voor teamleiders en gedragswetenschappers Teamleiders: voor team	Alvorens de introductie	-

Overige afspraken

1. De medewerker is vrij op welke manier (digitaal of op papier) hij/zij en de cliënt de JAS invullen. Wel is de medewerker er zelf verantwoordelijk voor dat de JAS digitaal in Care-4 komt.
Direct digitaal invullen in Care-4 is ook een mogelijkheid, maar aangeraden wordt om de vragenlijsten eerst uit te printen, in te vullen, te bespreken met de cliënt en vervolgens in te voeren in Care-4. Als medewerkers er voor kiezen om de vragenlijsten gelijk digitaal in te vullen, in plaats van op papier, dan is het lastig om de vragenlijsten naast elkaar te leggen, te vergelijken en te bespreken. Je kunt dan namelijk niet de visualisatie van de verschillen zien zoals je die op papier wel kunt zien
2. Het is voor de ambulant hulpverlener verplicht om de JAS niet eerder dan het derde en later dan het zesde contact in te vullen
3. De JAS zal als vast agendapunt terug komen in de werkbegeleiding voor coaching en begeleiding

Vaste taken per persoon

Wie/functie	Taak
De heer van Rijsingen	Aanspreekpunt
Kenniscentrum	Overzicht creëren wat de uitkomsten zijn van de JAS-vragenlijsten en eventueel doorspelen naar gemeentes
Teamleider	Controleren of de JAS is ingevuld binnen eigen team
Gedragswetenschapper	Medewerkers coachen tijdens werkbegeleiding
Ambulant hulpverleners	Invullen en verwerken JAS in Care-4, bespreken JAS met cliënt

Literatuurlijst

- Bergh, E. van den, Gomez, E., Reulink, M., Sobering, J., & Welling L. (2013). *Past de JAS?: Een onderzoek naar een bruikbaar instrument dat de alliantie tussen de jongere en hun hulpverlener meet*. Afstudeerscriptie Pedagogiek. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
- Blekkink, D., Dijkstra, R., & Gerritsen, M. (2014). *Hoe trekken we de JAS aan?* Afstudeerscriptie Pedagogiek. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
- HAN – Lindenhout. (2013). *Project, instrumentontwikkeling alliantie*. Projectomschrijvingen. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
- Europlan. (z.d.). Sleutelhanger rechthoek plexiglas met bedrukking. Geraadpleegd op 26 mei 2014, van <http://www.europlanint.com/producten/sleutelhangers/1251.shtml>
- Stals, K., Yperen, T. van., Reith, W., & Stams, G. J. (2008). *Effectieve en duurzame implementatie in de jeugdzorg: Een literatuurrapportage over belemmerende en bevorderende factoren op implementaties van interventies in de jeugdzorg*. z.p.: Nederlands Jeugd Instituut.
- Stals, K., Yperen, T. van., Reith, W., & Stams, G. J. (2009). *Jeugdzorg kan nog veel leren over implementeren*. *Jeugd en Co*, 2009 (4), 19-28.
- Stals, K. (2012). *De cirkel is rond: Onderzoek naar succesvolle implementatie van interventies in de jeugdzorg*. Academisch proefschrift. Universiteit Utrecht.
- Lindenhout. (2014). *Handleiding invoeren vragenlijst in Care-4* (handleiding). Lindenhout.

Bijlagen

Prijsindicatie

Per 500: € 0,57 per stuk = € 285,-

Per 300: € 0,71 per stuk = € 213,-
(europlan, z.d.)

Bijlage 1: Ontwerp JAS sleutelhanger



Voeg tekst naar keuze toe:

“Wij trekken de JAS aan!”

“De JAS past!”

“Wie de JAS past.. trekke hem aan!”

Weet u al hoe u de JAS het beste aan kunt trekken?

Aan-
sluiten
op de
vra-
gen
en
be-
hoef-
tes
van
de
cliënt
maakt
zorg
op
maat
moge-

lijk.

Lindhout geeft deze ambitie vorm door aandacht te besteden aan de samenwerkingsrelatie, ook wel alliantie, tussen hulpverlener en cliënt middels de JAS (Jeugdhulp Alliantie Schaal). Voor sommigen zal deze vragenlijst bekend zijn, anderen zullen er misschien nog niets van af weten en weer anderen zullen wellicht de spreekwoordelijke klok hebben horen luiden, maar (nog) niet weten waar de klepel hangt.



Begin september zal uw teamleider u in een introductiebijeenkomst dan ook meenemen in het aantrekken van de JAS, zodat er in september 2014 in ieder team gestart kan worden

met het afnemen van de JAS-vragenlijsten. Heeft u een heerlijk weekje naar de zon in de planning staan en kunt u waarschijnlijk niet deelnemen aan de introductiebijeenkomst? Geen zorgen! Na afloop van de introductiebijeenkomsten zal de handleiding van de JAS digitaal verspreid worden.

"Ik denk dat het goed is om stil te staan bij: zitten we op de goede weg en is de samenwerking nog steeds dat wat je er van ver-

Mocht u achteraf nog vragen hebben trek dan gerust De heer van Rijsingen even aan zijn jas.

LINDENHOUT

Hogeschool  van Arnhem en Nijmegen

Bijlage 3: Handleiding voor presentatie

Spreekschema presentatie

Tijd	Aanpak/opbouw	PowerPoint
09:00 - 09:05 uur	<u>Inleiding</u> - Doel van presentatie - Toelichting programma	Slide: 2
09:05 - 09:10 uur	<u>Alliantie</u> - Definitie alliantie - Uitleg alliantie aan cliënt	Slide: 3
09:10 - 09:30 uur	<u>JAS</u> - Wat is de JAS? - Eerdere onderzoeken JAS - Werkwijze JAS - Meerwaarde JAS - Belang JAS voor Lindenhout	Slide: 4
09:30 - 10:15 uur	<u>Oefenen gesprek</u> - In tweetallen JAS invullen en nabespreken - Plenaire ervaringen delen	Slide: 5
10.15 - 10.30 uur	Pauze	Slide: 6
10:30 - 10:45 uur	<u>Care-4</u> - JAS-vragenlijst te vinden in Care-4 - Medewerkers zelf verantwoordelijk voor invoering in Care-4 - Gezamenlijk bekijken hoe Care-4 werkt door Care-4 te openen op de computer, weer te geven op een beamer scherm en samen de stappen te doorlopen.	Slide: 7
10:45 - 11:00 uur	<u>Afsluiting</u> - Samenvatting - Aanspreekpunt - Gelegenheid voor vragen - Uitdelen sleutelhangers	Slide: 8

Ondersteuning bij spreekschema

Belangrijke informatie

- De PowerPoint is via de mail op te vragen via de heer van Rijsingen:
r.vanrijsingen@lindenhout.nl
- Deel voorafgaand aan de presentatie de volgende documenten uit:
 1. Handleiding JAS + JAS-vragenlijsten
 2. Handleiding JAS in Care-4

Inleiding

Doel van presentatie

Het doel van de presentatie is om jullie te informeren over de totstandkoming van de JAS, wat de meerwaarde van het gebruik is en hoe de JAS gebruikt moet worden in de praktijk. Daarnaast zullen de afspraken besproken worden.

Toelichting programma

In de PowerPoint staat de tijdsplanning. Deze kunt u toelichten.

Alliantie

Definitie alliantie

Het begrip (werk)alliantie verwijst naar de kracht van de samenwerkingsrelatie van cliënt en hulpverlener, die een rol speelt bij de meest uiteenlopende therapeutische programma's en denkrichtingen" (Pijnenburg, Hermanns, Yperen, Hutschemaekers & Montfoort, 2010, p. 37).

Bordin definieert de werkalliantie als een multidimensionaal concept dat drie centrale aspecten omvat die elkaar wederzijds beïnvloeden:

- overeenstemming omtrent doelen (de gebieden waarop verandering tot stand zou moeten komen);
- overeenstemming omtrent taken (de activiteiten die cliënt en therapeut moeten stellen om de vooropgestelde doelen te realiseren);
- kwaliteit van de inter-persoonlijke band tussen cliënt en therapeut (het gevoel van verbondenheid en vertrouwen en het wederzijdse engagement) (Stinckens, Ulburghs & Claes, 2009, p. 46).

Lindenhout vindt de samenwerking, ook wel de alliantie, tussen hulpverlener en cliënt een belangrijke factor en wil hier graag meer zicht op krijgen. Het meten van de alliantie kan de hulpverlener aanknopingspunten tot verbetering bieden om zo tot een betere afstemming en dus kwalitatief betere hulpverlening te komen (persoonlijke mededeling, 3 februari 2014).

Uitleg alliantie aan cliënt

Het woord alliantie kan voor de cliënt als een lastig begrip worden ervaren. Daarom is het van belang om de alliantie uit te leggen als bijvoorbeeld samenwerkingsrelatie, de samenwerking of (werk)relatie tussen cliënt en hulpverlener (Blekkink, Dijkstra & Gerritsen, 2014).

JAS

Wat is de JAS?

Door eerdere onderzoeken vanuit het lectoraat 'Werkzame Factoren in de Zorg voor Jeugd' is een instrument ontwikkeld om de alliantie tussen hulpverlener en cliënt te meten en te monitoren. De JAS is een vragenlijst die door zowel de hulpverlener als de cliënt moet worden ingevuld. De vragen richten zich op de verschillende segmenten van de alliantie, te weten:

- overeenkomst tot doelen;
- overeenkomst tot werkwijze.
- relatie;

Doordat alle aspecten van de alliantie verwerkt zijn in de vragenlijst, geeft dit een compleet beeld van de samenwerkingsrelatie (Bergh, Gomez, Reulink, Sobering & Welling, 2013, p. 9).

Eerdere onderzoeken JAS

Zowel in 2013 als in 2014 is er onderzoek gedaan naar de JAS en de implementatie daarvan binnen Lindenhout. In 2013 is er een pilot gedraaid om te kijken hoe de JAS vorm gegeven moest worden. In 2014 zijn er 22 interviews afgenomen met als doel om te kijken wat de wensen en behoeften van medewerkers zijn omtrent de implementatie van de JAS. Deze uitkomsten zijn meegenomen in het implementatieplan van de JAS (HAN – Lindenhout, 2013).

Werkwijze JAS

1. Omdat we ons beseffen dat jullie het druk hebben en een inhaalslag moeten maken, hebben we besloten niet in juni, maar pas na de zomervakantie de JAS verplicht te stellen. Per 15 september is het voor de ambulant medewerkers verplicht om de JAS te gebruiken, zodat het een vast onderdeel wordt van het hulpverleningsproces binnen Lindenhout.
2. De vragenlijst wordt in de eerste fase van het hulpverleningsproces, niet eerder dan het derde en niet later dan het zesde contact, ingevuld door zowel de cliënt als de hulpverlener.
3. Na afloop van het individueel invullen van de vragenlijsten gaat de hulpverlener aan de hand van de vragenlijsten in gesprek met de cliënt over de alliantie.
4. De eventuele verbeterpunten worden besproken in een gesprek tussen de cliënt en hulpverlener.
5. Ter ondersteuning wordt de JAS structureel besproken in de werkbegeleiding met de gedragswetenschapper. Hierin kunnen hekelpunten besproken worden en tips worden uitgewisseld. Mogelijk wordt er een doel opgesteld met betrekking tot de werkrelatie.
6. Tevens zal de JAS een vast onderdeel worden in het hulpverleningsplan. Dit zou jullie als medewerkers ook kunnen helpen herinneren de JAS af te nemen (Blekkink, et al., 2014).

Meerwaarde JAS

- Aangezien de alliantie één van de beste voorspellers voor een goed resultaat is, is het voor Lindenhout van belang dat de JAS standaard onderdeel van het werkproces wordt (Pijnenburg et al., 2010, p. 37).
- Door middel van de JAS zal er een duidelijk beeld ontstaan over de kwaliteit van de samenwerkingsrelatie tussen de cliënt en de hulpverlener en kan deze zo nodig bijgestuurd en verbeterd worden.
- In het onderzoek kwam naar voren dat medewerkers aandacht hebben voor de alliantie, maar hier nog geen hulpmiddel voor hebben. Door middel van de JAS, heeft de medewerker via een vast hulpmiddel aandacht voor de alliantie. De JAS biedt zowel voor de hulpverlener als de cliënt houvast en aangrijpingspunten door de puntsgewijze opzet van de vragenlijst. De JAS dient dus als hulpmiddel waardoor je concreet, snel en specifiek zicht krijgt op de alliantie en hier indien nodig aan kunt werken (Blekkink, et al., 2014).

Belang JAS voor Lindenhout

Lindenhout wil de alliantie in kaart brengen om zo aan de gemeente de kwaliteit van hun samenwerking met cliënten aan te tonen. Met de naderende transitie is dit van grote meerwaarde. Op deze manier kan Lindenhout transparant zijn naar de gemeenten (persoonlijke mededeling,

4 februari 2014).

Oefenen gesprek

In tweetallen JAS invullen en nabespreken

Jullie krijgen de gelegenheid om in tweetallen een rollenspel te spelen waarbij de JAS ingevuld wordt en vervolgens wordt nabesproken. Eén iemand speelt de cliënt, de ander de hulpverlener. Jullie mogen zelf een casus bedenken en krijgen hiervoor een half uur de tijd.

Plenair ervaringen delen

Richtvragen:

- Wat viel jullie op?
- Wat vonden jullie positief?
- Waar liepen jullie tegen aan?

Care-4

JAS-vragenlijst te vinden in Care-4

Uit het praktijkonderzoek blijkt dat medewerkers het prettig vinden als zij de vragenlijsten makkelijk kunnen vinden. Daarom is er voor gekozen om de JAS-vragenlijst te plaatsen in Care-4. Hierin zijn ook andere vragenlijsten opgenomen. Verderop in de presentatie neem ik jullie mee in hoe de vragenlijst in Care-4 te vinden is en hoe je de uitkomsten kunt verwerken.

Medewerkers zelf verantwoordelijk voor invoering in Care-4

Medewerkers mogen zelf kiezen hoe ze de JAS invullen, direct digitaal in Care-4 of eerst op papier en vervolgens in Care-4 verwerken. Alle vragenlijsten moeten uiteindelijk allemaal in Care-4 worden opgenomen, aangezien dit het systeem is waar Lindenhout mee werkt.

Direct digitaal invullen in Care-4 is ook een mogelijkheid, maar aangeraden wordt om de vragenlijsten eerst uit te printen, in te vullen, te bespreken met de cliënt en vervolgens in te voeren in Care-4. Als medewerkers er voor kiezen om de vragenlijsten gelijk digitaal in te vullen, in plaats van op papier, dan is het lastig om de vragenlijsten naast elkaar te leggen, te vergelijken en te bespreken. Je kunt dan namelijk niet de visualisatie van de verschillen zien zoals je die op papier wel kunt zien

Gezamenlijk bekijken hoe Care-4 werkt door Care-4 te openen op de computer, weer te geven op een beamerscherf en samen de stappen te doorlopen.

In dit document zijn er hieronder bij het kopje 'Handleiding JAS in Care-4' printscreens bijgevoegd die per stap weergeven hoe de JAS in Care-4 ingevoerd kan worden. Aangezien de JAS-vragenlijst nog niet is aangemaakt in Care-4 is er in de printscreens een andere vragenlijst als voorbeeld gebruikt, omdat de werkwijze hetzelfde is. Dit stappenplan met printscreens wordt ter verduidelijking van de presentatie ook uitgedeeld aan de medewerkers, zodat zij makkelijk kunnen meekijken met de persoon die presenteert en via het beeldscherm de stappen doorloopt.

Afsluiting

Samenvatting

De JAS gaat dus definitief ingezet worden binnen Lindenhout per 1 september 2014. Lindenhout gaat ervan uit dat de JAS daadwerkelijk een toevoeging is voor het hulpverleningsproces, gezien het bijdraagt aan het hulpverleningsproces van de cliënt. We hopen dat jullie net zo enthousiast worden als wij, zodat we met zijn allen de JAS aan kunnen trekken!

Aanspreekpunt

Wanneer u als teamleider vragen heeft, kunt u terecht bij de heer van Rijsingen

r.vanrijsingen@lindenhout.nl). De uitvoerende medewerkers kunnen terecht bij hun teamleider.

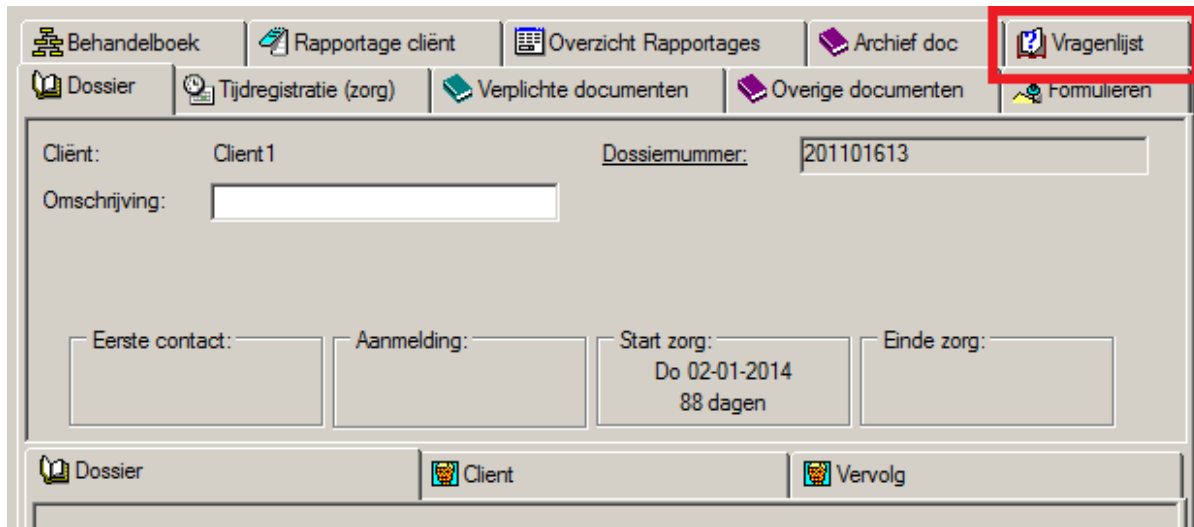
Gelegenheid voor vragen en uitdelen sleutelhanger

Geef op het einde van de presentatie de gelegenheid om vragen te stellen voor de medewerkers, zodat onduidelijkheden en/of weerstand weggenomen kunnen worden.

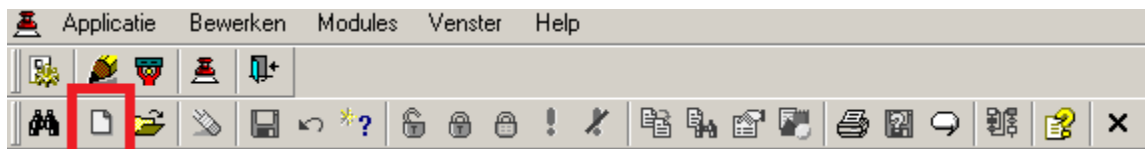
Deel tot slot de JAS sleutelhangers uit aan alle medewerkers.

Handleiding JAS in Care-4

- Allereerst moet in Care-4 zorg een cliënt worden geselecteerd
- Vervolgens kan in het dossiergedeelte van Care-4 de tab 'Vragenlijst' worden aangeklikt



- Nadat deze tab is geopend kan een nieuwe vragenlijst worden toegevoegd met behulp van de 'nieuw' knop linksboven in Care-4



- Selecteer vervolgens de juiste vragenlijst, de huidige datum wordt automatisch ingevoegd

The screenshot shows a software interface for selecting a questionnaire. The top menu bar includes 'Dossier', 'Tijdregistratie (zorg)', 'Informatievraag', 'Verplichte documenten', 'Overige documenten', and 'Formulieren'. Below this is a sub-menu with 'Behandelboek', 'Rapportage cliënt', 'Overzicht Rapportages', 'Archief doc', and 'Vragenlijst'. The main area shows a table with columns 'Datum' and 'Vragenlijst'. The date '31-03-2014' is entered in the 'Datum' column. Below the table is a 'Vragenlijst' section with a list of questionnaires: 'Checklist Veiligheid Kind', '1. Vragenlijst Toevredenheid', '2. Vragenlijst Aard van de Problematiek', 'Follow-up-vragenlijst (FU-lijst)', 'Vragenlijst betreffende de aanvangsvariabelen (AV-lijst)', and 'Vragenlijst bij verandering van een afdeling of hulpverleningseenheid (MUTATIE-lijst)'.

- Selecteer vervolgens de tab 'Antwoorden'
- Vul na het selecteren van de juiste vragenlijst het vak 'Beantwoord door' met 'Cliënt/Medewerker zelf'

Vragenlijst

Antwoorden

Datum	Beantwoord door
00-00-0000	

Beantwoord door: Client / medewerker zelf

Naam: Gezinslid

Datum: Relatie

Interviewer: Behandelaar

Locatie: Medewerker (overige)

Status:

Reden:

Systeem status: basis

☐ Niet-gebruiker geeft de antwoorden

Klik hier om de vragenlijst te openen

- Vervolgens verschijnt automatisch de naam van de betreffende cliënt
- Het veld 'Datum' vullen met de daadwerkelijke invuldatum van de vragenlijst
- Klik vervolgens op de knop 'Klik hier om de vragenlijst te openen'

Antwoorden

Beantwoord door: Client / medewerker zelf

Naam: Client1

Datum: 00-00-0000

Interviewer:

Locatie:

Status:

Reden:

Systeem status: basis

Klik hier om de vragenlijst te openen

- Vervolgens verschijnt de vragenlijst, standaard wordt de eerste vraag geopend:

Checklist Veiligheid Kind

Vraag	Antwoord
Dagelijkse verzorging van het kind	
1. gezonde voeding	

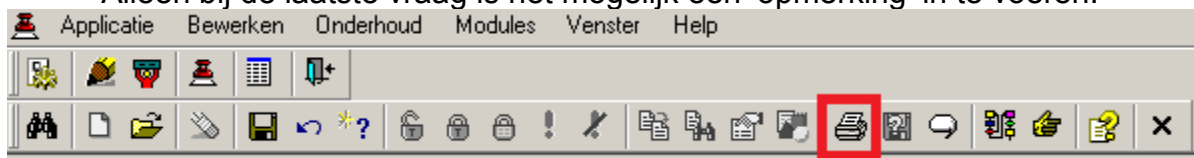
Vraag: gezonde voeding

Antwoord:

- 1. Onvoldoende
- 2. Matig
- 3. Goed
- 4. Onbekend

Verwijderen Vorige **Volgende** Sluiten Annuleren

- Door het klikken op een antwoord verschijnt vanzelf de volgende vraag
- Een vragenlijst is altijd aan te passen, ook na het sluiten van de vragenlijst
- Alle vragen zijn verplicht
- Alleen bij de laatste vraag is het mogelijk een 'opmerking' in te voeren.



- De vragenlijst kan worden uitgeprint met een klik op de printknop. Hiervoor moet de juiste vragenlijst in het hoofdscherm worden geselecteerd (Lindenhout, 2014).

Bijlage 4: PowerPoint voor presentatie

Weet u al hoe u de JAS het beste aan kunt trekken?



LINDENHOUT Regenschut van Andien en Wijnen

Inleiding

- Doel van presentatie

Tijd	Opbouw
9.00 – 9.05 uur	Inleiding
9.05 – 9.10 uur	Begrip alliantie
9.10 – 9.30 uur	JAS
9.30 – 10.15 uur	Oefenen gesprek
10.15 – 10.30 uur	Pauze
10.30 – 10.45 uur	Care-4
10.45 – 11.00 uur	Afsluiting



Alliantie

- Definitie alliantie
- Uitleg alliantie aan cliënt



JAS

- Wat is de JAS?
- Eerdere onderzoeken JAS
- Werkwijze JAS
- Meerwaarde JAS
- Belang JAS voor Lindenhout



Oefenen gesprek

- In tweetallen JAS invullen en nabespreken
- Plenair ervaringen delen



Care-4

- JAS-vragenlijst te vinden in Care-4
- Medewerkers zelf verantwoordelijk voor invoering in Care-4
- Gezamenlijk werkwijze Care-4 bekijken



Afsluiting

- Samenvatting
- Aanspreekpunt
- Gelegenheid voor vragen



Bijlage 5: Handleiding JAS + JAS-vragenlijsten

Deze handleiding is onderdeel van het onderzoeksrapport 'De JAS past', geschreven door Bergh, Gomez, Reulink, Sobering & Welling (2013).

Handleiding Jeugdhulp Alliantie Schaal (JAS)

Inleiding

Onder het begrip “alliantie” wordt de werkrelatie tussen de hulpverlener en de cliënt verstaan. Wanneer de alliantie tussen de hulpverlener en de cliënt goed is, heeft dit een positief effect op het uiteindelijke resultaat van de hulpverlening. Lindenhout probeert door de alliantie in kaart te brengen de geboden hulp te optimaliseren.

De Jeugdhulp Alliantie Schaal (JAS) is een meetinstrument om de werkrelatie tussen u en uw cliënt in kaart te brengen. Doordat alle aspecten van de alliantie hierin verwerkt zijn, geeft deze vragenlijst een compleet beeld van zowel de positieve aspecten van de werkrelatie als de eventuele aandachtspunten. De vragenlijst wordt in de eerste fase van het hulpverleningsproces door u en de cliënt ingevuld (niet eerder dan het derde en niet later dan het zesde contact). Na het invullen van de JAS-vragenlijsten bespreekt u tijdens een terugkoppelingsgesprek de uitkomst met de cliënt. Daarnaast is de JAS een vast agendapunt in de werkbegeleiding. Hier kunt u de uitkomst van de JAS bespreken, maar ook hekelpunten of tips kunnen uitgewisseld worden. Op deze manier wordt in het traject duidelijk hoe de werkrelatie verloopt en kunnen de eventuele aandachtspunten besproken worden. Mogelijk wordt er een doel opgesteld met betrekking tot de werkrelatie. Met behulp van de JAS-vragenlijsten ben je als hulpverlener bewust bezig met je eigen aandeel in de samenwerking met de cliënt.

Let op: het woord alliantie kan voor de cliënt als een lastig begrip worden ervaren, het is daarom van belang om de alliantie uit te leggen als “samenwerkingsrelatie”, de samenwerking of (werk)relatie tussen cliënt en hulpverlener. Het is de bedoeling dat de hulpverlener de JAS-vragenlijst mondeling toelicht. De JAS-handleiding is uitsluitend bedoeld voor hulpverleners. Om verwarring te voorkomen is het niet de bedoeling om de JAS-handleiding aan cliënten te laten lezen.

Uitleg over de vragenlijst

De JAS-vragenlijst is door Lindenhout in samenwerking met het lectoraat “Werkzame factoren in de zorg voor jeugd” van de HAN ontwikkeld. De lijst bestaat uit 20 vragen waarin onderscheid gemaakt wordt tussen de drie aspecten van alliantie: de persoonlijke alliantie, de overeenkomst over de doelen en de overeenkomst over de werkwijze. De laatste twee aspecten worden samen ook wel taakalliantie genoemd. In de lijst is de volgorde: doelen (4 stellingen), relatie (8 stellingen) en werkwijze (8 stellingen). Er zijn twee versies: Één voor de cliënt en één voor de hulpverlener. Er is geen verschil in de inhoud van de stellingen, alleen zijn ze andersom geformuleerd.

De JAS kan op ieder moment in het hulpverleningsproces ingezet worden. Lindenhout kiest ervoor om de lijst in de beginfase van het hulpverleningstraject in te zetten. De JAS-vragenlijst wordt met de cliënt ingevuld niet eerder dan drie en later dan zes hulpverleningsgesprekken.

Het is van belang dat de JAS-methode een eigen moment heeft binnen het hulpverleningstraject, waarbij de samenwerkingsrelatie de volle aandacht krijgt. Hierbij kan naar voren komen of er veranderingen zijn opgetreden in vergelijking met de eerste afname.

Bij het afnemen van de JAS-vragenlijst is het van belang om te benadrukken dat de cliënt de JAS-vragenlijst eerlijk invult. Hier ligt een belangrijke taak voor u, als hulpverlener. Geef aan dat u open staat voor feedback en dat de cliënt kritisch mag zijn. Laat weten dat de feedback helpend kan zijn voor de samenwerkingsrelatie die u met de cliënt heeft. Cliënten kunnen de neiging hebben om sociaal wenselijke antwoorden te geven. Dit zijn antwoorden die naar verwachting van de cliënt “goed” of “passend” zijn. Mogelijk is de cliënt bang u af te vallen en vermijdt daarom het geven van kritiek. Tevens kan de cliënt denken in het terugkoppelingsgesprek verantwoording te moeten afleggen. Bij het introduceren van de JAS-vragenlijst ligt de taak bij u om een open houding aan te nemen en een basis van vertrouwen te scheppen. Door de cliënt te bedanken voor zijn feedback tijdens het terugkoppelingsgesprek geeft u dit vertrouwen terug. Mocht u tijdens het terugkoppelingsgesprek toch het gevoel krijgen dat de cliënt sociaal wenselijke antwoorden heeft gegeven, maak dan gebruik van metacommunicatie om dit te checken, door bijvoorbeeld te zeggen *“Ik ben natuurlijk heel blij dat het zo goed gaat, maar ik vraag me af: ben je misschien niet té aardig geweest bij het invullen? Als dat zo is, wil je dan nog eens naar de antwoordmogelijkheden kijken?”*.

Stappenplan voor gebruik van de JAS in de praktijk

Stap 1	Print uw eigen vragenlijst (versie hulpverlener) en de vragenlijst voor uw cliënt (versie cliënt) uit. Deze vragenlijsten kunt u vinden in Care-4. Direct digitaal invullen in Care-4 is ook een mogelijkheid, maar aangeraden wordt om de vragenlijsten eerst uit te printen, in te vullen, te bespreken met de cliënt en vervolgens in te voeren in Care-4. Als u ervoor kiest om de vragenlijsten gelijk digitaal in te vullen, in plaats van op papier, dan is het lastig om de vragenlijsten naast elkaar te leggen, te vergelijken en te bespreken. U kunt dan namelijk niet de visualisatie van de verschillen zien zoals je die op papier wel kunt zien.
Stap 2	Vul de “JAS-vragenlijst versie hulpverlener” in op papier.
Stap 3	Introduceer de JAS-vragenlijst bij uw cliënt. Benadruk het belang van een eerlijke invulling, bijvoorbeeld: “als je vindt dat ik iets niet handig aanpak, wil ik dat graag van je weten.”
Stap 4	Laat de “JAS-vragenlijst versie cliënt” invullen door uw cliënt, op papier. Kijk de cliënt daarbij niet op de vingers. U kunt even wat voor uzelf gaan doen. U kunt, als u dit nog niet heeft gedaan, uw eigen lijst (versie hulpverlener) invullen. N.B. Laat nog niet aan de cliënt zien wat u zelf heeft ingevuld (versie hulpverlener).
Stap 5	Neem de ingevulde JAS-vragenlijst in ontvangst. U gaat nu met uw cliënt in gesprek. Tijdens dit gesprek vergelijken jullie met elkaar de ingevulde lijsten. Bespreek de uitkomsten van de vragenlijsten. In dit gesprek gaat

	het dus over de werkrelatie en wordt duidelijk of de wensen en behoeften (wat betreft de werkrelatie) van beide partijen op elkaar aansluiten. Uitleg en tips over de terugkoppeling van de uitkomsten kunt u verderop in dit document lezen.
Stap 6	Bewaar (zoals u gewend bent) de gespreksaantekeningen. Indien er uit het gesprek een nieuw doel komt, of een actiepunt, leg dit dan (SMART) vast. Zorg er tevens voor dat de ingevulde lijsten ingevoerd worden in Care-4. Desgewenst kan de cliënt een papieren kopie van de ingevulde lijsten krijgen.
Stap 7	Bespreek de uitkomst tijdens de werkbegeleiding met de gedragswetenschapper en kijk wat de conclusies zouden kunnen zijn en hoe u dit verder (met de cliënt) kunt oppakken. Daarnaast kunnen er hekelpunten en tips worden uitgewisseld met uw collega's.
Stap 8	Vraag in een volgend face-to-face contact hoe de cliënt het ervaren heeft en of er nog vragen zijn. Vraag ook naar de eventuele afgesproken andere aanpak, bijvoorbeeld: "je hebt toen aangegeven graag wat meer tijd te krijgen om dingen te vertellen. Hoe vond je dat het vandaag wat dat betreft ging?"

De terugkoppeling van de uitkomst

Na het invullen van de JAS-vragenlijst gaat u samen met de cliënt, de versie cliënt en hulpverlener vergelijken. Er vindt op dit moment een terugkoppelingsgesprek plaats. Tijdens deze terugkoppeling is het belangrijk te starten met het benoemen van de positieve punten. Dit zijn de aspecten van de alliantie die volgens de vragenlijst hebben gescord met "mee eens" of "helemaal mee eens". Benoem er minstens twee.

Ook punten die volgens de vragenlijst lager scoren of verschillen tussen cliënt en hulpverlener, komen in dit gesprek aan de orde. Benadruk dat het impressies zijn van uzelf en de cliënt en geen harde feiten. Geef de cliënt de ruimte om scores toe te lichten of dingen te vragen. Op deze manier wordt duidelijk of de wensen en behoeften van de cliënt en die van u op elkaar aansluiten en of er reden is om de werkrelatie te verbeteren. Er bestaat een mogelijkheid dat er vanuit dit gesprek actiepunten of doelen naar voren komen.

Uiteraard verkeert u hier in een kwetsbare positie; de cliënt beoordeelt uw huidige werkwijze, of hij/zij daar nu gelijk in heeft of niet. Daarom is het goed om te zorgen voor voldoende (zelf)reflectie. Tijdens de werkbegeleiding kunnen eventuele onzekerheden bespreekbaar gemaakt worden.

Praktijkvoorbeelden

Voorbeeld 1: De cliënt geeft aan dat het lijkt of de hulpverlener met andere doelen bezig is dan wat de cliënt bedoeld had (item 2 van de JAS-vragenlijst). Dit is een belangrijk punt waarvan het goed is dat dit uitgesproken wordt. De hulpverlener en de cliënt kunnen nu opnieuw in gesprek gaan over de doelen met het oorspronkelijke hulpverleningsplan erbij.

Voorbeeld 2: Beide partijen vullen in dat de manier van werken niet goed aansluit (item 19 van de JAS-vragenlijst). De hulpverlener had het idee dat hij te snel werkte en daardoor de cliënt niet bereikte, terwijl de cliënt aangeeft dat hij het juist soms te langzaam vond gaan.

JAS jeugdhulpalliantieschaal

versie cliënt

Naam:

datum:

Hieronder leest u een aantal uitspraken die gaan over de werrelatie tussen de cliënt en zijn hulpverlener.

Geef per zin aan in hoeverre u het daar mee eens bent, in uw huidige situatie. Kruis één blokje aan.

Denk niet te lang na, wij willen uw eerst indruk weten.

helemaal mee oneens
niet oneens, niet eens
mee oneens
helemaal mee eens

1	Ik weet welke dingen ik (met ondersteuning van mijn hulpverlener) wil veranderen.					
2	Mijn hulpverlener en ik zijn het eens over de doelen waaraan ik in deze fase kan werken.					
3	Mijn hulpverlener helpt mij om mijn doelen haalbaar te houden.					
4	We zijn aan de slag gegaan met de dingen waar ik aan wilde werken/over wilde praten.					
5	Mijn hulpverlener luistert goed naar wat ik vertel.					
6	Mijn hulpverlener komt de gemaakte afspraken na.					
7	Ik vertrouw mijn hulpverlener in wat hij/zij zegt en doet.					
8	Het klikt tussen mij en mijn hulpverlener.					
9	Mijn hulpverlener toont begrip voor mij als persoon, wat ik ook doe of zeg.					
10	Mijn hulpverlener vraagt goed door, om mij en mijn situatie beter te snappen.					
11	Mijn hulpverlener komt warm en betrokken op mij over.					
12	Ik durf mijn zwakheden te laten zien aan mijn hulpverlener.					
13	In de samenwerking voel ik mij gelijkwaardig aan de hulpverlener.					
14	Ik ervaar dat ik zelf de baas ben (de regie heb) over mijn hulpverleningstraject.					
15	Mijn hulpverlener en ik zijn doelgericht bezig: stap voor stap op weg naar het einddoel.					
16	Ik heb iets aan de vakkennis die mijn hulpverlener in huis heeft.					
17	Ik vind mijn eigen oplossingen, mijn hulpverlener heeft een ondersteunende rol.					
18	De manier waarop we aan mijn doelen werken past bij mij.					
19	De manier van werken van mijn hulpverlener (tempo, praten/doen) past goed bij mij.					
20	Mijn hulpverlener vraagt me regelmatig of we op de goede weg zitten.					

Tot slot: als u denkt aan waar u nu staat, vergeleken met de start van de hulpverlening,

hoe beoordeelt u de situatie dan nu? Kruis één blokje aan:

☐ sterk verslechterd ☐ verslechterd ☐ gelijk gebleven ☐ verbeterd ☐ sterk verbeterd

Bedankt voor het invullen!

Hier onder is ruimte om eventueel een antwoord toe te lichten.

JAS jeugdhulpalliantieschaal

versie hulpverlener

Naam:

datum:

Naam cliënt:

Hieronder leest u een aantal uitspraken die gaan over de werrelatie tussen de cliënt en zijn hulpverlener.

Geef per zin aan in hoeverre u het daar mee eens bent, bij deze cliënt, in de huidige fase van de hulp.

Kruis één blokje aan. Denk niet te lang na, wij willen uw eerst indruk weten.

	helemaal mee oneens	niet oneens, niet eens	helemaal mee eens
1 Ik weet welke dingen de cliënt (met mijn ondersteuning) wil veranderen.			
2 De cliënt en ik zijn het eens over de doelen waaraan hij/zij in deze fase kan werken.			
3 Ik help de cliënt om zijn doelen haalbaar te houden.			
4 We zijn aan de slag gegaan met waar de cliënt aan wilde werken/over wilde praten.			
5 Ik luister goed naar wat de cliënt vertelt.			
6 Ik kom de met de cliënt gemaakte afspraken na.			
7 De cliënt kan mij vertrouwen in wat ik zeg en doe.			
8 Het klikt tussen mij en de cliënt.			
9 Ik toon begrip voor de cliënt als persoon, wat hij/zij ook doet of zegt.			
10 Ik vraag goed door, om de cliënt en zijn situatie beter te snappen.			
11 Ik voel betrokkenheid naar de cliënt als persoon.			
12 De cliënt durft zijn zwakheden aan mij te laten zien.			
13 In de samenwerking voel ik mij gelijkwaardig aan de cliënt.			
14 De cliënt is zelf de baas (heeft de regie) over zijn hulpverleningstraject.			
15 Mijn cliënt en ik zijn doelgericht bezig: stap voor stap op weg naar het einddoel.			
16 De cliënt heeft iets aan de vakkennis die ik als hulpverlener in huis heb.			
17 De cliënt vindt zijn eigen oplossingen, ik heb een ondersteunende rol.			
18 De manier waarop we aan de doelen van de cliënt werken past bij hem/haar.			
19 Mijn manier van werken (tempo, praten/doen) past goed bij deze cliënt.			
20 Ik vraag de cliënt regelmatig of we op de goede weg zitten.			

Tot slot: als u denkt aan waar de cliënt nu staat, vergeleken met de start van de hulpverlening, hoe beoordeelt u de situatie dan nu? Kruis één blokje aan:

☐ sterk verslechterd ☐ verslechterd ☐ gelijk gebleven ☐ verbeterd ☐ sterk verbeterd

Bedankt voor het invullen! Hieronder is ruimte om eventueel wat toe te lichten.