



# Handleiding

## Dialoogtafelmethodiek



1

Dit onderzoeksproject is (mede)mogelijk gemaakt door een subsidie van ZonMw



ZonMw

### Disclaimer

De Academische Werkplaats Transformatie Jeugd Friesland (AWTJF) ontwikkelt een methodiek waarmee jeugdigen, ouders, professionals en beleidsmakers met elkaar in gesprek gaan over lopende en afgeronde hulptrajecten. We willen graag dat er ook buiten de AWTJF ervaring wordt opgedaan met deze nieuwe manier van werken. Daarom kunt u het materiaal gebruiken.

We willen wel graag weten welke partijen er gebruik van maken en welke ervaringen ze er mee op doen. Dat kan ons helpen de methodiek verder te ontwikkelen. Daarom vragen we u een *registratieformulier* in te vullen met uw gegevens. Daarop kunt u ook aangeven voor welk doel of project u de methodiek wilt gebruiken. We houden u dan op de hoogte van veranderingen en nieuwe ontwikkelingen.

Mocht u willen publiceren over deze methodiek, dan verzoeken we u de volgende bronvermelding aan te houden:

*Handleiding Dialoogtafelmethodiek (versie 0.1 mei 2017). Academische Werkplaats Transformatie Jeugd Friesland.*

We vragen u om het materiaal niet te verspreiden, zonder de formele en voorafgaande schriftelijke toestemming van de AWTJF.

Voor vragen en feedback kunt u contact met ons opnemen via [het contactenformulier](#) op de AWTJF website of per e-mail ([info@awtjf.nl](mailto:info@awtjf.nl)).

© 2017 Academische Werkplaats Transformatie Jeugd Friesland





## Inhoudsopgave

Inleiding	3
Overzicht materialen	8
Actieplan dialoogtafel	9
<b>Stap 1</b> Aanmelding en toestemming	13
<b>Stap 2</b> Ordenen van informatie in Chronologisch Verslag (CV)	21
<b>Stap 3</b> Voorbereidend gesprek met de jeugdige/ouder(s)	26
<b>Stap 4</b> Uitnodigen professionals	33
<b>Stap 5</b> Voorbereiden dialoogtafel met voorzitter en CV opsteller	37
<b>Stap 6</b> Dialoogtafel	39
<b>Stap 7</b> Terugkoppeling en nabespreking	76
Overige informatie	81

2





## Inleiding

De dialoogtafelmethodiek is ontwikkeld binnen de Academische Werkplaats Transformatie Jeugd Friesland (AWTJF). De AWTJF ondersteunt ouders, jeugdigen, professionals, zorginstellingen en gemeenten in de provincie Friesland bij de Transformatie in de jeugdhulp. De AWTJF richt zich op het bijeenbrengen van bestaande kennis, het ontdekken van patronen die bijdragen aan succesvolle en minder succesvolle hulpverleningstrajecten, het signaleren van knelpunten en het duurzaam verbeteren van de ondersteuning aan ouders en jeugdigen. De gebundelde inzichten worden vertaald naar concrete en in de dagelijkse praktijk bruikbare kennisproducten. Voor meer informatie zie de website: [www.awtjf.nl](http://www.awtjf.nl)

De dialoogtafelmethodiek is geïnspireerd op de methode van de *perinatale audit* uit de somatische gezondheidszorg. Dit auditsysteem is een systematische reflectiemethodiek die tot doel heeft verbetering van de kwaliteit en het proces van de zorgverlening. Het is een generieke methode gebaseerd op de principe van 'root-cause analysis' (Vincent, 2003). Het uitgangspunt daarbij is dat een minder optimale uitkomst zelden toe te schrijven is aan één factor, maar vaker aan allerlei onderliggende oorzaken en combinaties van oorzaken.

Deze methodiek hebben we aangepast voor gebruik binnen de zorg voor jeugd en we zetten deze in om te achterhalen waarom sommige hulptrajecten minder succesvol zijn verlopen dan andere. Het is gebaseerd op een constructivistische visie op leren (Sanden, 2001): nieuwe kennis wordt geconstrueerd door handelingsverlegenheid te benoemen, deze systematisch met elkaar te analyseren en met bundeling van kennis uit meerdere bronnen op te lossen. Mensen leren door nieuwe informatie te verbinden aan de kennis die zij al bezitten (Guba & Lincoln, 1989).

3

### Centrale vraagstelling dialoogtafelmethodiek

De centrale vraagstelling in een dialoogtafel luidt als volgt: welke succes- en belemmerende factoren hebben in specifieke jeugdhulpzorgcasussen bijgedragen aan meer of minder succesvolle uitkomsten, welke casus-overstijgende lessen kunnen we daaruit leren en welke verbeteracties zijn nodig?

In de dialoogtafels identificeren de deelnemers gezamenlijk:

- 1) Patronen in uitkomsten op *casus-specifiek niveau*: welke succes- en belemmerende factoren hebben *in deze casus* bijgedragen aan de uitkomst? Bijvoorbeeld factoren die te maken hebben met toegepaste interventies, communicatie of de organisatie van de hulp;
- 2) Gemeenschappelijke factoren die bijdragen aan geslaagde en minder geslaagde hulpverlening en mogelijke oplossingen op *casus-overstijgend niveau*. Welke patronen zijn vast te stellen in wat goed en minder goed gaat *in de hulpverlening*?

### Casus-specifieke dialoogtafels

De zogenaamde *casus-specifieke dialoogtafels* zijn gespreksbijeenkomsten waar een gezin met hulpvragen en/of opvoedingsproblemen samen met diverse partijen die betrokken waren of zijn bij de hulp (bijv. welzijn- en jeugdhulpprofessionals, leerkrachten of vrijwilligers) de geleverde hulp evalueren. De deelnemers zitten vanuit hun eigen rol aan één tafel en voeren een gesprek over hun eigen ervaringen met het hulpverleningstraject. Hierbij gaat de aandacht vooral naar factoren die de hulpverlening bevorderen of belemmeren, bijv. in termen van cliëntparticipatie, ingezette





interventies, communicatie met en tussen hulpverleners, samenwerking in multidisciplinaire teams, en effecten van beleidsmatige en organisatorische keuzes.

Alle betrokken partijen zetten hun bestaande kennis in om te reflecteren op het hulpverleningsproces en de uitkomsten daarvan. Onder bestaande kennis verstaan wij kennis van alle betrokkenen: ervaringskennis van ouders en jeugdigen, praktijkkennis van professionals en zorgpartners, beleidskennis bij gemeenten, kennis gegenereerd door wetenschappelijk en praktijkonderzoek en kennis op het gebied van jeugdbeleid of wetgeving.

Deelnemers aan de dialoogtafel krijgen inzicht in de uitkomsten, bepalende succesfactoren, eventuele knelpunten en de aanknopingspunten voor verbetering. Juist door écht met elkaar in gesprek te gaan en naar elkaar te luisteren wordt samen nagedacht over concrete verbeteracties en goede oplossingen. De belangrijke elementen hierbij zijn versterking van eigen kracht van gezinnen en hun sociale netwerk, maar ook het versterken van het reflectie- en leervermogen van de professionals.

### Casus-overstijgende dialoogtafels

De dialoogtafelmethodiek bestaat uit systematische en structurele leer- en verbetercyclus. Een belangrijk aspect van deze methodiek is de cyclische werkwijze waarin n.a.v. een aantal<sup>1</sup> dialoogtafels op casus-specifiek niveau *dialoogtafels op casus-overstijgend niveau* georganiseerd kunnen worden waarbij in een gezamenlijk gesprek met professionals, beleidsmakers, financiers en (vertegenwoordigers van) ouders en jeugdigen wordt toegewerkt naar identificatie van breder toepasbare werkzame principes. Daarnaast kan een vertaalslag gerealiseerd worden naar aanpassingen in beleid en interventies. Door een combinatie van dialoogtafels in het primair proces – op casus-specifiek niveau – én dialoogtafels op casus-overstijgend niveau kunnen er in deze leer- en verbetercycli:

- 1) Lessen worden geleerd die het verloop van de betreffende hulpverleningsprocessen positief kunnen beïnvloeden;
- 2) Meer algemene werkzame principes worden geïdentificeerd die aanknopingspunten bieden voor de verbetering van de huidige zorg voor jeugd en de ontwikkeling van specifieke kennisproducten.

### Waarom in dialoog?

In dialoog met elkaar zijn jeugdige, ouders, professionals en beleidsmakers samen in de gelegenheid om betekenis te geven aan de zaken die tijdens een hulpverleningstraject hebben gespeeld of spelen. De kracht van de dialoog kan zorgen voor een transparant gesprek, waarbij ieders visie op de werkelijkheid boven tafel komt. Tegelijkertijd is het van belang dat de dialoogtafel een veilige sfeer biedt, doordat deelnemers open staan voor het perspectief van de ander en niet bezig zijn elkaar te overtuigen. Een dialoog is volgens Dixon (1998; 2002) een gesprek dat uitgaat van wederkerigheid en gezamenlijkheid. Het geven van betekenis aan opvattingen en uitleggen waarom op een bepaalde manier is gehandeld, is van belang om elkaar te begrijpen en waarderen. Dialoog biedt de mogelijkheid om verandering aan te brengen in de betekenis van wat is en wordt gezegd en gedacht door betrokkenen.

---

<sup>1</sup> Het idee is dat bijvoorbeeld na 5 casus-specifieke dialoogtafels een overstijgende tafel georganiseerd kan worden. Dit aantal is uiteraard niet in beton gegoten.





## Deelnemers Dialoogtafel

Tijdens een dialoogtafel gaan jeugdigen en hun ouder(s) in gesprek met de verschillende partijen, die betrokken zijn bij hun ondersteuning. Dat kunnen professionals uit de eerste of tweede lijn zijn (bijv. een huisarts of een behandelaar uit de jeugdhulp), betrokkenen vanuit school (leerkracht of schoolmaatschappelijk werker) of anderen die een rol hebben gespeeld in het hulptraject.

De ouder(s) en jeugdige staan centraal, zowel in de ondersteuning zelf als in de evaluatie van de hulpverlening. Samen met hen wordt gekeken op welke manier zij zelf hun inbreng willen geven. Het liefst willen we dat ze mee doen aan het gesprek. In enkele situaties lukt dat misschien niet. We zoeken dan samen met hen naar een passende manier om toch hun ervaringen in te brengen.

We bespreken ook met de jeugdige en zijn of haar ouder(s) wie zij willen uitnodigen voor het gesprek. In principe is iedereen die een rol heeft gespeeld (of nog speelt) in het hulpverleningstraject welkom bij de dialoogtafel. Het kan gaan om betrokken hulpverleners (vanuit het wijkteam en van welzijns- en/of jeugdhulpinstellingen), deskundigen uit het zogenaamde deskundigenadvies, maar ook om een leerkracht of mentor van school, professionals vanuit peuterspeelzaal of dagopvang, buurtwerkers, sportcoaches, vrijwilligers, familie en bekenden.

Voor de jeugdige en ouder(s) kan het inbrengen van hun eigen verhaal heel spannend zijn. De ondersteuningsvraag is niet voor niets gesteld. Het betreft soms een lastige periode in hun leven. De reconstructie van alle gebeurtenissen kan leiden tot een 'herbeleving' van het traject. Soms kan het helpen een vertrouwenspersoon te vragen, die samen met hen of namens hen bij de bijeenkomst aanwezig is. Deze vertrouwenspersoon kan ook bij het voorbereidingsgesprek en het evaluatiegesprek met jeugdige en ouder(s) aanwezig zijn. Het kan gaan om een 'formele' vertrouwenspersoon, maar het kan ook iemand zijn uit het netwerk van het gezin. Het initiatief hiervoor ligt bij de jeugdige en/of ouders.

De dialoogtafel wordt geleid door een deskundige en onafhankelijke voorzitter. Op deze manier zorgen we ervoor dat alle aanwezigen hun ervaringen kunnen delen en dat er een sfeer is waarin de deelnemers bereid zijn om naar elkaar te luisteren en van elkaar te leren. De voorzitter zal moeten zorgen voor een sfeer waarin zowel de jeugdige en ouder(s) als de professionals zich serieus genomen voelen en de punten durven te benoemen waarover zij meer of minder tevreden zijn.

## Wat levert het op?

Door de dialoogtafelmethodiek kunnen jeugdigen en ouders hun ervaringen met het hulpverleningsproces stapsgewijs en gestructureerd delen met professionals en andere betrokkenen. Daardoor kan een lopend traject worden bijgestuurd of een afgerond traject aanknopingspunten geven om het 'anders' te doen in toekomstige trajecten. Door het aangaan van de dialoog kunnen 'out of the box' oplossingen en een integrale aanpak in de praktijk handen en voeten krijgen.

De dialoogtafelmethodiek sluit aan bij de dagelijkse praktijk- en werkprocessen van multidisciplinaire teams zoals de wijk- en gebiedsteams. In ondersteuningsprocessen waar maatwerk centraal staat, is evaluatie essentieel. Professionals ontdekken samen met jeugdige en ouders wat wel en niet werkt. De kracht van de dialoogtafel is, dat het gesprek gevoerd wordt vanuit de praktijk in plaats vanuit het beleid. Zowel jeugdige en ouders als professionals vertellen over hun ervaringen en wisselen zaken uit. Dialoogtafels helpen professionals om te reflecteren op hun handelen. Professionals kunnen zich





ontwikkelen door de feedback die zij tijdens de dialoogtafel ontvangen, zowel van jeugdige en ouders als van collega professionals en andere betrokkenen. Daardoor worden veronderstellingen en impliciete uitgangspunten bespreekbaar. Gemeenten en zorg- en onderwijsorganisaties kunnen de uitkomsten van de dialoogtafel gebruiken voor de evaluatie van eerder ingezet eigen beleid, voor de evaluatie van de kwaliteit van zorg voor jeugd in hun eigen keten en voor het optimaliseren van onderwijs aan (aankomende) professionals.

Zo kunnen de werelden van praktijk (d.w.z. ouders, jeugdigen, school en professionals), beleid, onderzoek en onderwijs met elkaar worden verbonden. Verwacht wordt dat dit resulteert in verminderde opvoedingsnood, meer eigen kracht van cliënten, een veilige, stimulerende en gezonder opvoedcontext, verhoogde cliënttevredenheid en een cultuur waarin ‘samen leren en verbeteren’ intrinsiek onderdeel is van het handelen. Door het delen van inzichten en het samen leren, verbetert de samenwerking tussen partners rondom en met de jeugdige en ouders. Met als resultaat een betere kwaliteit van zorg voor jeugd.

## Stapsgewijze en gestructureerde aanpak

Het voorbereiden en organiseren van een dialoogtafel verloopt volgens een stapsgewijze en gestructureerde aanpak. Zie daarvoor ook Figuur 1. In deze handleiding vindt u alle materialen en instructies die daarvoor nodig zijn. De methodiek is geïnspireerd op een bestaande methodiek, maar is nog volop in ontwikkeling.

6

Juist de stapsgewijze en gestructureerde aanpak maakt een dialoogtafel anders dan een ‘gewoon’ evaluatiegesprek. We raden u dan ook aan – indien u gebruik wilt maken van deze methodiek – om deze handleiding nauwkeurig te volgen. U komt ongetwijfeld onderdelen tegen die niet perfect zijn, dingen die niet werken in de praktijk of aspecten die nog missen. Graag horen we uw ervaringen en feedback.

Deze handleiding is geschikt voor professionals en voor jeugdigen/ouder(s).

Als in de tekst ‘ouder(s)’ wordt genoemd, dan worden hiermee zowel biologische ouders, pleegouders, opvoeders, verzorgers als gezinsvoogden bedoeld, oftewel allen die op enige wijze zeggenschap hebben over de jeugdige.

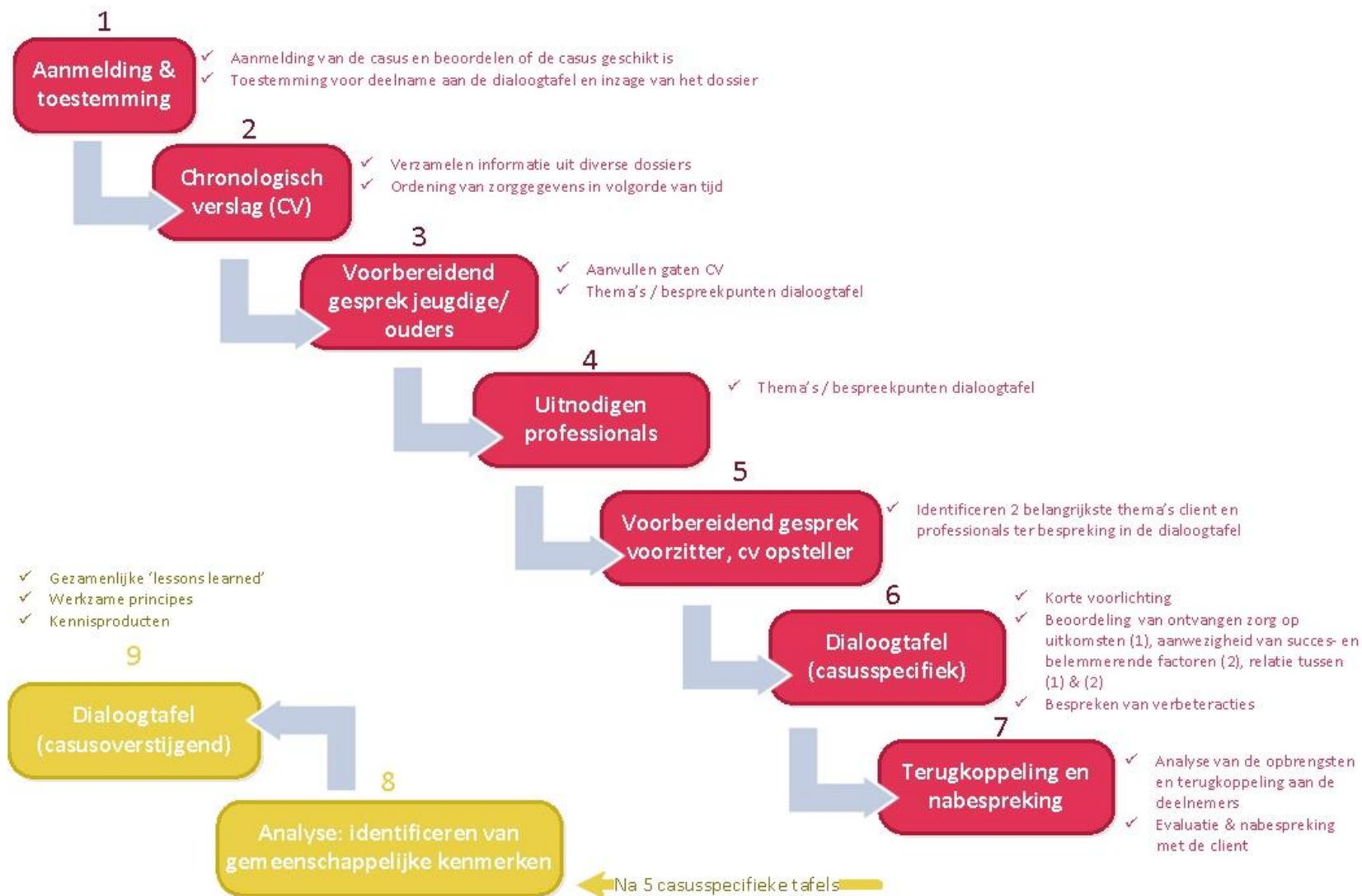
Als in de tekst ‘jeugdige en ouder(s)’ wordt genoemd, kan zowel, ‘en’, ‘en/of’ als ‘of’ worden bedoeld.







**FIGUUR 1** De verschillende stappen in een dialoogtafel



# Overzicht materialen

## Actieplan Dialoogtafels: overzicht van acties en planning van een dialoogtafel

### 1. Het aanmelden van een casus en vragen van toestemming

- 1a Format selectie casuïstiek
- 1b Doe mee aan de dialoogtafel - informatie voor jongeren
- 1c Doe mee aan de dialoogtafel - informatie voor ouders
- 1d Toestemmingsformulier deelname aan de dialoogtafel
- 1e Toestemmingsverklaring opvragen en verstrekken cliëntgegevens

### 2. Verzamelen informatie en ordening in chronologisch verslag

- 2a Formulier Chronologisch Verslag (CV)

### 3. Voorbereidend gesprek met de jeugdige/ouder(s)

- 3a Uitnodiging voorbereidend gesprek – jeugdige en ouder(s)
- 3b Informatie voorbereidend gesprek – jeugdige en ouder(s)
- 3c Leidraad voor de gespreksleider
- 3d Achtergrond: Beslisboom cliëntparticipatie
- 3e *Voorlichtingsfilmpje<sup>2</sup>*

### 4. Uitnodigen professionals

- 4a Uitnodiging voor professionals
- 4b Informatie voor professionals

### 8 5. Voorbereiding dialoogtafel met voorzitter en CV opsteller

- 5c Agenda voorbereidend gesprek

### 6. Dialoogtafel bijeenkomst

- 6a Voorlichting dialoogtafelmethodiek - professionals  
(uitgebreide en korte versies beschikbaar op de AWTJF website)
- 6b Formulier presentielijst/geheimhouding/accreditatie
- 6c Achtergrond: Communicatieve aspecten dialoogtafel: uitgangspunten & valkuilen
- 6d Achtergrond: Uitwerking model met thema's, factoren en bijbehorende vragen
- 6e Agenda dialoogtafel - deelnemers
- 6f Agenda dialoogtafel - voorzitters
- 6g Evaluatieformulier dialoogtafel t.b.v. deelnemers
- 6h Achtergrond: Taken & profiel voorzitter

### 7. Terugkoppeling en nabespreking

- 7a Format conclusies, aanbevelingen & verbeteracties
- 7b Format evaluatiegesprek met jeugdige/ouder(s)
- 7c *Format voor monitoring verbeteracties*

### 8. Overige belangrijke informatie

- 8a Ethische kwesties in kwalitatief onderzoek
- 8b Checklist Dialoogtafel 'wat wanneer mee te nemen'
- c Referenties

---

<sup>2</sup> Schuingedrukte onderdelen zijn nog niet beschikbaar bij het verschijnen van deze versie van de handleiding

