



Aan de dialoogtafel: deelnemers aan het woord¹

De Academische Werkplaats Transformatie Jeugd Friesland (AWTJF) heeft een uniek instrument ontwikkeld om de kwaliteit van jeugdzorg te verbeteren. Tijdens een **dialoogtafel**, een gezamenlijk gesprek, reflecteren jeugdigen, ouders en hulpverleners op de zorg die de jongere in de periode daarvoor ontving. Hoe zien deze dialoogtafels er precies uit? Jongeren, een cliëntenvertegenwoordiger, een hulpverlener en een dialoogtafelvoorzitter vertellen over hun ervaringen. “Het doel is echt leren van elkaar: hoe kunnen we de jeugdzorg een stukje beter maken?”

Vanuit eigen ervaringen samen aan tafel

Tijdens de dialoogtafelbijeenkomst zitten alle deelnemers vanuit hun eigen ervaringen met het hulpverleningstraject aan tafel, meestal in een vergaderruimte van het wijk- of gebiedsteam. De voorzitter creëert ruimte voor een open dialoog, waarin inzichten in de uitkomsten van de zorg voorbij komen. Welke factoren hebben de hulpverlening verder geholpen, en welke zorgden juist voor belemmering? Daarbij bespreken de deelnemers bijvoorbeeld de inspraak van jeugdige en ouders in de hulp en gezamenlijke besluitvorming, ingezette interventies, en samenwerking en communicatie met en tussen hulpverleners. Verder worden de beleidsmatige en organisatorische keuzes, die zijn gemaakt, besproken en welk effect deze hadden op de hulpverlening aan jeugdige en ouders. Een van de voorzitters vat als volgt samen: “We proberen vanuit onze verschillende posities lering te trekken uit de gesprekken, en aan het eind van de dialoogtafel met concrete adviezen en aanbevelingen te komen. De zorg die zorgt heel graag, maar het is ook heel belangrijk dat de zorg de goede dingen doet.”

De meerwaarde voor jeugdigen en ouders

De dialoogtafel biedt jeugdigen en ouders nadrukkelijk ruimte om hun verhaal vanuit een gelijkwaardige positie te delen. Om een constructief gesprek te kunnen voeren is het daarom van belang dat er geen conflicten zijn tussen jeugdige/ouders en betrokken hulpverlener(s), of hulpverleners onderling. Een voorzitter: “Ik vind het mooi dat je echt luistert

naar de jongere, hoe die de zorg heeft ervaren.” Jeugdigen en ouders voelen zich hierdoor gehoord en in hun kracht gezet. Een jongere vertelt: “Je bent het bijvoorbeeld niet altijd eens met de hulpverleners in de jeugdzorg. Ik vond het mooi om echt je verhaal te kunnen vertellen. Je voelt je meer begrepen.” Een andere jeugdige zegt: “Ik vond het fijn dat er niet over mij, maar mét mij werd gesproken. Ik werd als gelijkwaardig gesprekspartner gehoord.”

De dialoogtafel geeft vaak de gelegenheid het traject of de moeilijke periode, waarin het traject plaatsvond, ook gevoelsmatig af te sluiten. Een jeugdige vertelt: “Hulpverleners zeiden dat ze sommige dingen toen anders hadden moeten aanpakken, omdat een jongere nu eenmaal zijn eigen verhaal en ervaringen heeft. Dat gaf me een opgelucht en vrijer gevoel.”

Perspectief van hulpverleners

Aan de andere kant kunnen ook betrokken hulpverleners, zoals sociaal werkers, pedagogisch medewerkers, jongerenwerkers en therapeuten, hun verhaal kwijt: ze kunnen een toelichting geven op de keuzes die ze maakten tijdens het traject. In een dialoogtafel draait het niet om schuld, maar om samen leren van opgedane ervaringen. Een wijkteammedewerker geeft aan: “De methodiek dwingt je kritisch naar je werk te kijken en hierop open feedback, in aanwezigheid van anderen, te bespreken.”

Deze open gesprekken, waarin zowel hulpverleners als jeugdige en ouder(s) zich kwetsbaar durven opstellen, leiden tot meer

¹ © Academische Werkplaats Transformatie Jeugd Friesland. Aan de dialoogtafel: deelnemers aan het woord. Leeuwarden, versie juli 2018.



begrip bij hulpverleners voor gedrag van jeugdigen en ouders, collega hulpverleners of van andere betrokken partijen, zoals school. Door samen om tafel te zitten leren hulpverleners elkaar (beter) kennen en wordt het gemakkelijker om elkaars expertise beter te benutten. Een cliëntenvertegenwoordiger vertelt: *“Hulpverleners willen met elkaar de zorg beter maken en daardoor komen er heel andere gesprekken op gang.”*

De voorbereiding en de gespreksleiding

Een belangrijk kenmerk van de dialoogtafel is dat onafhankelijke cliëntenvertegenwoordigers jeugdige en ouders op het dialoogtafelgesprek voorbereiden. Een van hen vertelt: *“Vaak willen cliënten de zorg graag beter maken met iets waarvan ze zelf geleerd hebben. Samen met hen selecteren we vragen en een centraal thema, die vervolgens in de dialoogtafel aan bod komen. De tafels brengen een gesprek teweeg van mens tot mens. Ik vind het erg mooi om daaraan bij te dragen, om dat te zien ontstaan.”*

Jeugdigen en ouders kunnen daarnaast een vertrouwenspersoon meenemen. Dit is iemand die de hen goed kent, die op de hoogte is van wat er speelt of gespeeld heeft en die samen met hen kan terugkijken op het proces.

Een ander uniek kenmerk van de dialoogtafel is dat de bijeenkomst wordt geleid door een onafhankelijke, onpartijdige en getrainde voorzitter. Deze bewaakt de structuur, de veiligheid en de tijd tijdens de dialoogtafel. Een wijkteammedewerker zegt: *“In de 10 jaar als hulpverlener heb ik nooit meegemaakt dat er zo kritisch en gestructureerd gekeken werd naar het hulpverleningsproces.”*

Contact

Kijk op <https://awtijf.nl/academische-werkplaats-projecten/dialoogtafels/> voor meer informatie over de methodiek en voor contact met de AWTJF over de mogelijkheden om de dialoogtafels in uw eigen context toe te passen.

Vertaling naar concrete aanbevelingen

De dialoogtafel leidt tot concrete aanbevelingen en verbeteruggesties, waarin de verschillende deelnemers en gemeenten een rol hebben. Er ontstaan bijvoorbeeld nieuwe afspraken over onderlinge samenwerking of aanpassingen in een werkwijze binnen een gebiedsteam of instantie. In één gebiedsteam is bijvoorbeeld de centrale toegang anders ingericht, waardoor ruimte is gemaakt voor een urgentiebepaling van de aanvraag. Ook wordt duidelijk op welke terreinen specifieke (na)scholing van hulpverleners nodig is. Tenslotte kunnen ook bestaande richtlijnen en/of protocollen worden aangepast of nieuwe worden ontwikkeld.

Toepassingsmogelijkheden

De dialoogtafel kan zowel worden gebruikt voor (tussentijdse) evaluaties van een hulpverleningstraject als bij afschaling van specialistische zorg naar eerste lijnszorg. De methodiek kan worden toegepast bij succesvolle, of juist vastgelopen casussen.

De methodiek is daarnaast geschikt om bredere casus-overstijgende vraagstukken te evalueren die leven bij partijen in de jeugdzorg, zoals hoe de samenwerking tussen verschillende instanties en hulpverleners verloopt.

Tenslotte kan de dialoogtafelmethodiek worden benut om de oorzaken voor bepaalde knelpunten in kaart te brengen, zoals de toename van het aantal jeugdigen dat in JeugdzorgPlus wordt geplaatst. In een dialoogtafel kunnen alle partijen ervaringen delen, gezamenlijk een analyse maken van wat wel en niet werkt, hiervan leren en op basis daarvan (regionale) afspraken maken.

Dus: aan de slag met de dialoogtafel!