

## Casus profiel dialoogtafel<sup>1</sup>

### Inleiding

De Academische Werkplaats Transformatie Jeugd Friesland (AWTJF)<sup>2</sup> 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.

### Werkwijze

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 **onafhankelijke 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 (aan de hand van het model uit *figuur 1*)? 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. Er wordt gekeken in hoeverre de genoemde punten volgens de deelnemers incidenteel of structureel zijn en of deze ook bij andere casussen spelen. Tenslotte formuleren de deelnemers gezamenlijk concrete **aanbevelingen**. De deelnemers aan de dialoogtafel ontvangen het **verslag** van dit gesprek en kunnen hun reactie geven. Na vaststelling van het verslag hebben de onderzoekers van de AWTJF de belangrijkste inzichten vanuit de dialoogtafel visueel weergegeven in deze **casus profiel**.

### Uitkomsten

Het doel van de dialoogtafel is om vanuit de **verschillende perspectieven** terug te kijken op het hulpverleningstraject en daaruit **lering** te trekken: wat er goed ging, wat er nog beter kan en wat maakt het dat dingen soepel lopen of juist stagneren. Die verschillende perspectieven leveren zicht op positieve en belemmerende factoren (op meerdere niveaus: gezin, professional, organisatie en interventies) die in de beleving van de betrokkenen een rol hebben gespeeld in de uiteindelijke resultaten van de ingezette hulp.

Het gaat dus om een **reconstructie van beleving van de deelnemers** en niet persé om een reconstructie van feiten.

### Aanbevelingen

- Zie school als een volwaardige betrokken partij bij kinderen en jongeren. School kent een jongere en kan nuttige adviezen geven.
- Zorg voor een goede verbinding tussen school en gebiedsteam voor schoolgaande jongeren:
  - Gebiedsteammedewerkers neem initiatief in het contact met de betrokken school, als dat van toepassing is.
  - School maatschappelijk werkers neem contact op met gebiedsteammedewerkers, ook als de regie in principe niet bij school maatschappelijk werk ligt.
- Maak gebruik van de Verwijsindex Friesland en geef daarin altijd aan dat je betrokken bent bij een bepaald gezin, zodat hulpverleners elkaar beter kunnen vinden.
- Zorg voor onderling contact als je weet dat meerdere hulpverleners/instanties betrokken zijn bij jongere.

#### Aandachtspunt:

Gebiedsteam heeft toestemming van ouder nodig om contact te hebben en informatie uit te wisselen met school en hulpverlening m.b.t. minderjarige jongeren. Toestemming van jongere jonger dan 18 jaar zelf is niet voldoende.

Figuur 1: Conceptueel model beïnvloedende factoren



### Toelichting conceptueel model

Een uitkomst van een ondersteuningstraject is altijd het resultaat van **meerdere factoren**, die samen tot een bepaalde uitkomst leiden, dus niet het resultaat van één succesfactor of één belemmerende factor op zichzelf. Deze beïnvloedende factoren kunnen te maken hebben met het gezin, met de betrokken professionals en de organisatie (context) waarin wordt gewerkt of met de ingezette interventies.

Een **positieve factor** heeft in gunstige zin bijgedragen aan een uitkomst van het hulpverleningsproces. Het gaat dan bijvoorbeeld om hoge motivatie (gezin), goede samenwerking (hulpverleners) of bewezen effectieve hulp (interventie), e.d. Een **belemmerende factor** heeft de potentie de uitkomst van het hulpverleningsproces negatief te beïnvloeden en/of draagt bij aan een suboptimale uitkomst. Het gaat dan bijvoorbeeld om negatieve verwachtingen over de ondersteuning (gezin), hoge werkdruk hulpverleners (organisatie), gebrek aan passende hulp (interventie).

### Leeswijzer profiel

De positieve factoren op verschillende niveaus zijn weergegeven in de groene blokken. De belemmerende factoren in de rode blokken. Bij de vetgedrukte factoren zijn de mogelijke **achterliggende oorzaken** in kaart gebracht. Als een factor zowel in een groen als in een rood blok voorkomt, kan dat duiden op een verschil in de genoemde factor in de specifieke casus en in het algemeen in andere casussen. Ook kan het betrekking hebben op verschillende fasen in hetzelfde traject.

<sup>1</sup> Mocht u deze presentatie van bevindingen willen verspreiden, dan verzoeken we u de volgende bronvermelding aan te houden: Evaluatie hulpverleningstraject m.b.v. de dialoogtafelmethodiek. Academische Werkplaats Transformatie Jeugd Friesland. Leeuwarden.

<sup>2</sup> Voor meer informatie of contact zie: [www.awtjf.nl](http://www.awtjf.nl)



## CASUS BESCHRIJVING

**Jongere:** gaat naar het MBO, heeft te maken gehad met een complexe gezinssituatie waarin o.a. sprake was van huiselijk geweld. Jongere heeft daarin een Post Traumatische Stress Stoornis opgelopen.

**Samenstelling gezin:** gescheiden ouder met twee kinderen

**Opleidingsniveau ouder:** onbekend

**Inkomen ouder:** werkend



**Hulpgeschiedenis:**

**Middelbare schoolleeftijd:** gesprekken met schoolmaatschappelijk werk (circa 2 jaar), **Op het MBO:** schoolmaatschappelijk werk, Ambulante spoedhulp (circa 1 maand), enkele gesprekken om eventuele doorverwijzing naar vervolghulp te bespreken (verdeeld over circa een jaar), traumatherapie (EMDR).

## UITKOMSTEN

**Tevredenheid: hoog**

Jongere voelde zich gehoord door sommige hulpverleners, zeer tevreden over (EMDR)

**Doelrealisatie:**

*Jongere*

- Is sterker geworden, stemming is verbeterd, trauma's zijn verwerkt, ervaart minder angst
- Therapie is afgerond
- Woont zelfstandig

**Tevredenheid: laag**

Jongere voelde zich niet gehoord door sommige hulpverleners en onderdelen van de ingezette hulp sloten niet goed aan.

**Doelrealisatie**

- Relatie jongere – ouder is niet verbeterd

## BELEMMERENDE FACTOREN (↑ mogelijke oorzaken)

### GEZIN

**Complexe thuissituatie, gebrek aan vertrouwen tussen ouder en jongere:**

- ↑ huiselijk geweld vanuit ouder richting jongere
- ↑ eigen jeugdtrauma ouder
- ↑ ouder wil jongere controleren, loopt over jongere heen en maakt jongere klein
- ↑ ouder is dominant en verbaal sterk, terwijl jongere introvert is

**Jongere vertrouwt hulpverleners niet:**

- ↑ jongere voelt zich niet gehoord; had gevoel dat ouder meer serieus genomen werd vanwege leeftijd

**Verlies van netwerk tijdens hulp:**

- ↑ partner van ouder wees jongere de deur

### PROFESSIONAL

**Gezamenlijke besluitvorming:**

- ↑ hulpvraagverduidelijking bij jongere is onvoldoende uitgevoerd
- ↑ jeugdhulpverleners hebben jongere te weinig tijd gegeven om zich te uiten en haar verhaal te vertellen
- ↑ jeugdhulpverleners hebben ouder meer ruimte gegeven dan jongere
- ↑ sociaal werker kon moeilijk inschatten wie de waarheid sprak, ouder of jongere

**Onduidelijkheid over verantwoordelijkheden en te nemen (vervolg)stappen:**

- ↑ hulpverleners hebben verwachtingen en aannames over verantwoordelijkheden niet geverifieerd
- ↑ twijfels over wanneer het initiatief bij jongere te laten of de regie daarin als hulpverlener over te nemen

**Afstemming tussen professionals (hulpverlening en onderwijs):**

- ↑ gebrekkige overdracht tussen professionals op school
- ↑ zwangerschapsverlof van school maatschappelijk werker
- ↑ jeugdhulpverlener stond niet open voor overdracht en inbreng van betrokken hulpverleners op school
- ↑ hield zich strak vast aan eigen methodiek
- ↑ sommige hulpverleners niet actief genoeg in contact zoeken en gezamenlijk optrekken met collega's
- ↑ school heeft niet altijd goed zicht op wat gebeurt in de hulpverlening en wie er betrokken is bij jongere

**Passende hulp kwam niet vroeg genoeg op gang (er werd niet tijdig opgeschaald):**

- ↑ geen actie ondernomen (vanuit school) n.a.v. eerste zorgelijke signalen
- ↑ vertraagde melding bij jeugdbescherming: problematiek jongere en spanningen thuis niet tijdig in beeld
- ↑ laagdrempelige ondersteuning door school maatschappelijk werk te lang doorgedaan

### ORGANISATIE

**Wachttijd:**

- ↑ tussen aanmelding en start hulp zat (te veel) tijd waardoor de thuissituatie was geëscaleerd

**Wetgeving m.b.t. informatie-uitwisseling:**

- ↑ AVG: toestemming meerderjarige nodig om informatie te delen: van ouder als jongere nog geen 18 jaar is (wat soms lastig is om te krijgen, zeker in conflictsituaties tussen ouder en jongere)

### INTERVENTIES

**Inzet Spoedhulp te kortdurend:**

- ↑ ernst problematiek jongere onderschat
- ↑ stem van jongere beperkt meegenomen in inschatting ernst
- ↑ er was maar één gesprek met jongere alleen, rest met alleen ouder of met ouder en jongere samen
- ↑ geen ruimte voor overdracht en inbreng vanuit andere (langer) betrokken hulpverleners

## POSITIEVE FACTOREN (↑ mogelijke oorzaken)

### GEZIN

**Eigen kracht jongere:**

- ↑ jongere heeft doorzettingsvermogen
- ↑ nam een actieve rol in bij het zoeken naar en vasthouden van hulp
- ↑ hield contact met hulpverlening en school goed vast
- ↑ jongere kon goed grenzen aangeven richting hulpverleners

**Alliantie jongere – schoolmaatschappelijk werker:**

- ↑ jongere voelde zich gehoord
- ↑ vertrouwde de professional

Jongere was eerlijk over haar gebrek aan vertrouwen in hulpverleners

**Betrokken sociaal netwerk:**

- ↑ jongere kon logeren bij vriendinnen

### PROFESSIONAL

**Alliantie: goede samenwerking met jongere en ouder:**

- ↑ sociaal werker heeft veiligheidsafspraken met moeder gemaakt
- ↑ laagdrempelig contact van sociaal werker met jongere via de app
- ↑ professionals (wijkteam, school) waren betrokken
- ↑ professionals waren creatief in vinden van aansprekende werkwijzen voor jongere
- ↑ aantal professionals tonen veel doorzettingsvermogen
- ↑ professional doet meerdere pogingen om contact te krijgen en af te stemmen met andere betrokkenen bij de hulp

**Gezamenlijke besluitvorming:**

- ↑ professional heeft ouder en jongere betrokken in het zoeken naar in te zetten hulp

**Goede samenwerking tussen professionals**

- ↑ diverse professionals op school namen contact met elkaar op en ondernamen concrete acties bij signalen van problemen bij jongere

### ORGANISATIE

Aanwezigheid schoolmaatschappelijk werk op school  
Snelle beschikbaarheid plek voor zelfstandigheidstraining

### INTERVENTIES

Inzet Kamers met Kansen

- ↑ jongere kon zelfstandig gaan wonen met begeleiding van een vrijwilliger
- EMDR sloot goed aan bij de traumaproblematiek jongere
- Verwijsindex helpt bij een hulpverleningstraject betrokken professionals om elkaar te vinden