

Casus profiel dialoogtafel¹

Inleiding

De Academische Werkplaats Transformatie Jeugd Friesland (AWTJF)² 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

- Zorg voor centrale regiehouder, bijv. sociaal wijkteam, als een jongere verschillende trajecten tegelijkertijd volgt.
- Vraag toestemming aan jongere om samen te werken met andere betrokken hulpverleners en trajecten op elkaar af te stemmen. Wees hierin doortastend en maak duidelijk dat deze samenwerking de hulp aan jongere juist effectiever maakt.
- Evalueer tussentijds tijdens hulpverleningstraject met jongere hoe de hulpverlening verloopt en maak gezamenlijk afspraken op welke wijze het traject voortgezet wordt, zodat jongere ruimte krijgt voor eigen inbreng in de hulpverlening.
- Weeg mening jongere altijd mee in het hulpverleningstraject.
- Sluit bij hulpverlening aan jongeren in taal en houding aan bij deze doelgroep.
- Zorg voor een goede "klik" (match) tussen jongere en hulpverlener om een vertrouwensrelatie te kunnen opbouwen.
- Confronteer jongeren tijdens de hulpverlening met hun eigen gedrag, maak consequenties duidelijk en stel grenzen.
- Regel nazorg als een behandeling wordt afgesloten, als een vangnet voor de jongere en om te volgen hoe het de jongere verder vergaat (bijv. door betrokken instelling of sociaal wijkteam of jongerenwerk).
- Maak gebruik van de expertise van het jongerenwerk om aansluiting te vinden met jongeren in de hulpverlening door 1e en 2e lijnorganisaties in de zorg voor jeugd. Werk waar mogelijk samen in de hulpverlening aan jongeren. De werkwijze van het jongerenwerk sluit goed aan bij jongeren. De jongerenwerker staat naast de jongere, ondersteunt vanuit behoeften van jongeren, spreekt dezelfde taal, laat zien dat er kansen zijn en keuzes gemaakt kunnen worden, gebruikt dezelfde communicatiemiddelen, kent de jeugd en straatcultuur.

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.

¹ 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.

² Voor meer informatie of contact zie: www.awtjf.nl



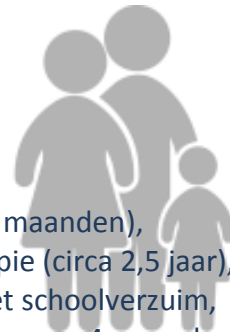
CASUS BESCHRIJVING

Jeugdige: Jongere 18+ op het MBO heeft depressieve klachten door problematische thuissituatie die uiteindelijk leidde tot een echtscheiding.

Samenstelling gezin: ouders (gescheiden) met 2 kinderen

Opleidingsniveau ouder(s): MBO

Inkomen ouder(s): werkend



Hulpgeschiedenis:

Middelbare schoolleeftijd: ambulante hulp, individuele gesprekken jongere (circa 3 maanden), individuele behandeling jongere, systeemgesprekken ouders en relatie-ouder-therapie (circa 2,5 jaar), follow-up gesprekken (circa 2 maanden), **op MBO:** taak- en werkstraf in verband met schoolverzuim, begeleiding bij schoolgang, maken van privécontact en contact met ouders (circa 1 jaar en 4 maanden), individuele begeleiding en trainingsprogramma (circa 4 maanden).

POSITIEVE FACTOREN (↑ mogelijke oorzaken)

GEZIN

Eigen kracht:

- ↑ jongere heeft zichzelf aangemeld voor jongerenwerk
- ↑ jongere was gemotiveerd
- ↑ jongere stond open voor hulp
- ↑ jongere kan zich goed uitdrukken
- ↑ jongere is intelligent en kan goed beredeneren

Betrokkenheid netwerk:

- ↑ ouder, grootouder en vriendin bieden jongere veel steun
- ↑ vriendin heeft jongere aangemeld voor hulptraject GGZ

PROFESSIONAL

Alliantie hulpverleners en jongere:

- ↑ boden veilige omgeving om aan problemen te werken
- ↑ met 2 professionals klik en goede vertrouwensband
- ↑ luisterden naar jongere: jongere voelde zich gehoord en serieus genomen
- ↑ goed en informeel contact tussen jongerenwerker en jongere:
 - ↑ onderlinge klik
 - ↑ ervaringsdeskundigheid: "...had wel wat zelf meegemaakt vroeger..."
 - ↑ hoge mate van betrokkenheid
- ↑ aansluiting bij vraag en behoefte jongere:
 - ↑ betrouwbaarheid en gelijkwaardigheid
 - ↑ laagdrempelig en (bijna) dagelijks bereikbaar / in contact met jongere

Maatwerk bieden:

- ↑ jongerenwerker was goed op de hoogte van problematiek jongere en wat er speelde in de verschillende hulptrajecten

ORGANISATIE

Wederzijdse werkbezoeken om het werkveld van de ander beter te leren kennen (GGZ en jongerenwerk)

INTERVENTIES

Jeugdhonk werd door jongere ervaren als een veilige plek:

- ↑ informele plek die dagelijks beschikbaar was, ook buiten kantooruren
 - ↑ dagbesteding en ruimte om verhaal te doen en problemen te ventileren
 - ↑ professionele begeleiding met aandacht en ruimte voor eigen krachten en talenten van jongeren
- Opzet van de speciale onderwijsvoorziening door jongere ervaren als aansprekend

UITKOMSTEN

Tevredenheid: wisselend per traject

Doelrealisatie:

Jeugdige

- Heeft veel zelfinzicht en kan dit (beter) benutten
- Zelfvertrouwen is vergroot, zit lekker in vel
- Woont zelfstandig en heeft geen hulp meer nodig
- Gaat naar school (MBO)
- Contact met ouders is verbeterd

Tevredenheid: wisselend per traject

Doelrealisatie

- Eén traject heeft niet het beoogde effect behaald

BELEMMERENDE FACTOREN (↑ mogelijke oorzaken)

GEZIN

Eigen problematiek jongere:

- ↑ kan niet goed handelen naar eigen redenering / nadenken over consequenties eigen gedrag
- ↑ houdt zich niet aan sommige regels, houdt zich niet aan afspraken en zoekt uiterste grenzen op
- ↑ manipulatief gedrag

Spanningen in het gezin / jongere wordt belast door wat er speelt tussen de ouders:

- ↑ conflictueuze relatie tussen ouders onderling en tussen ouders en jongere

Jongere voelde zich niet voorbereid op scheiding als mogelijkheid, ook na ontvangen van hulp door ouders/jongere:

- ↑ jongere ervaarde onvoldoende aandacht voor scheiding als mogelijkheid vanuit professional

PROFESSIONAL

Alliantie: gebrekkige samenwerking tussen hulpverleners en jongere:

- ↑ bepaalde hulpverleners hebben onvoldoende oor voor jongere, jongere voelde zich niet gehoord
- ↑ jongere moet steeds opnieuw verhaal vertellen
- ↑ geen meerwaarde van hulp / contact met hulpverlener ervaren door jongere:
 - ↑ geen klik met één hulpverlener
 - ↑ ontbrekende klik met hulpverlener en ontevredenheid met traject is niet benoemd door jongere:
 - ↑ onzekerheid door eerdere slechte ervaring met (consequenties van) informatie delen
- ↑ hulpverleners gaven onvoldoende grenzen en consequenties aan bij jongere

Gebrek aan gezamenlijke besluitvorming:

- ↑ geen afstemming tussen hulpverlener en jongere over te volgen traject
- ↑ geen tussentijdse evaluatie over het verloop van het zorgproces
 - ↑ binnen de organisatie beschikbare evaluatiemethode paste niet bij leeftijd jongere
- ↑ jongerenwerker ging niet met jongere mee naar GGZ-hulpverlener om belemmeringen te bespreken, terwijl deze wel wist wat er speelde

Leerkracht kon jongere onvoldoende helpen bij de problemen:

- ↑ was onvoldoende op de hoogte van problematiek jongere / ingezette hulpverlening
- ↑ kreeg van jongere niet alle informatie over wat er speelde / welke hulp ingezet was
- ↑ had onvoldoende vertrouwensrelatie met jongere
 - ↑ gebrek aan individuele aandacht tussen coach op school en jongere

Onvoldoende samenhang / afstemming tussen de verschillende zorgtrajecten / betrokkenen (zowel interne als externe samenwerking):

- ↑ niemand voelde zich verantwoordelijk voor de afstemming van de trajecten
- ↑ er zijn geen afspraken gemaakt over wie de centrale regiehouder was
 - ↑ mails werden niet beantwoord
- ↑ jongerenwerker was niet vasthoudend genoeg om toch contact met andere instellingen te krijgen
- ↑ destijds sprake van splitsing tussen begeleiding en behandeling binnen instelling
- ↑ jongerenwerker werd niet serieus genomen door andere hulpverleners, jongerenwerk werd onderschat

ORGANISATIE

Vanwege meerdere trajecten bij verschillende hulpverleners/instanties moest jongere meerdere keren verhaal herhalen

Bepaalde samenwerking tussen school en betrokken hulpverleners:

- ↑ privacyregels
- ↑ school is hierbij afhankelijk van de informatievoorziening door en toestemming van jongere

INTERVENTIES

Gebrek aan nazorg:

- ↑ discontinuïteit in beschikbaarheid jongerenwerk tijdens overgangsfase van oude structuur naar nieuwe setting