

## Versterk de samenwerking en dialoog met je cliënt. Het helpt!

Enid Reichrath, Geneviève van Liere, 2021; Gemeente Maastricht.

In het najaar van 2020 startte een proef bij 8 Zuid-Limburgse jeugdzorgorganisaties. Zij gingen de vragenlijst *Evaluatie in dialoog* gebruiken bij hun cliënten: ouders en jeugdigen. Deze vragenlijst is erop gericht om de samenwerking te versterken tussen de cliënt (de ouder, jeugdige) en de professional. Vanuit de gedachte dat een goede samenwerking bijdraagt aan een goed verloop van de hulp. De vragenlijst hoort bij het Dialoogmodel, dit is een wetenschappelijk onderbouwde methodiek voor afstemming, overeenstemming en samenwerking bij complexe gezondheidsvraagstukken

Het doel van de proef was om te onderzoeken of de vragenlijst inderdaad doet wat hij moet doen in de jeugdhulp en om het gebruik ervan in de praktijk te evalueren. Team Onderzoek & Statistiek van de gemeente Maastricht voerde het onderzoek naar de proef uit in opdracht van de werkgroep Resultaatsturing. In totaal deden 59 cliënten en 22 professionals mee.

Uit het onderzoek blijkt dat *Evaluatie in dialoog* inderdaad bijdraagt aan een goede samenwerking. De vragenlijst kan met name helpen bij de opstart van een nieuw hulpverleningstraject en wanneer de samenwerking stagneert. Maar het helpt ook om thema's te bespreken die anders niet besproken worden en om samen tot oplossingen te komen. De vragenlijst is niet bedoeld om informatie te geven over het effect van de hulp.

Cliënten en professionals vinden de lijst makkelijk en fijn om in te vullen. Wel zou het professionals helpen als de lijst ook online beschikbaar zou zijn. Het gesprek erover levert voor cliënten veel op. Professionals zijn wisselend in hun oordeel over het gebruik van *Evaluatie in dialoog*. U vindt alle resultaten in rapport 'Evaluatie in dialoog. Pilot en validering in jeugdhulp in Zuid-Limburg'.

### 1. Inleiding

Onderzoek laat zien dat 1) 'in dialoog beslissen' en 2) een goede werkrelatie een positief effect hebben op (jeugd)hulp. Het regelmatig evalueren hiervan helpt om tijdig te kunnen bijsturen als de dialoog en/of de samenwerking verslechteren.<sup>1</sup>

#### In dialoog beslissen

Ouders en jeugdigen die een actieve rol in de besluitvorming hebben, voelen zich gehoord en serieus genomen. Daarmee krijgen zij vertrouwen in de professional en dit vergoot de kans op acceptatie van een advies over de behandeling en daarmee de kans op positieve resultaten. Daarbij is het belangrijk om te zorgen voor een gelijkwaardige relatie met zoveel mogelijk regie bij de ouders en de jeugdige.

---

<sup>1</sup> Alle bevindingen en bronvermeldingen uit de korte literatuurverkenning staan in het document: Evaluatie in dialoog - Pilot en validering - Resultaten literatuurverkenning (Reichrath, 2021).

### **Goede werkrelatie**

Ouders en jeugdigen die een goede werkrelatie met de professional hebben, zijn meer betrokken en zetten zich actiever in tijdens de behandeling, waardoor de behandeling betere resultaten heeft. Een goede samenwerking werkt als versneller van een positief resultaat. De inspanning voor een goede samenwerking moet vooral komen van de professional, omdat de samenwerkingsrelatie in sterkere mate bepaald wordt door de professional dan door de ouder en jeugdige.

### **Evaluëren**

Professionals schatten de kwaliteit van de behandelrelatie en bereikte resultaten vaak hoger dan cliënten. Daarom moet de mening van ouders en jeugdige hierover leidend zijn. Regelmatige evaluatie met ouders en jeugdige helpt positieve resultaten met de hulp te bereiken. Zeker in de startfase van de hulpverlening is het verstandig de samenwerkingsrelatie regelmatig met ouders en jeugdige te bespreken, omdat dit de samenwerkingsrelatie versterkt.

### **Dialoogmodel en Evaluatie in dialoog**

Een korte verkenning in de literatuur laat zien dat er naast het Dialoogmodel<sup>2</sup> weinig andere (bewezen effectieve) werkmodellen zijn gericht op de optimalisering van de dialoog en de samenwerking tussen hulpvrager en hulpverlener. Het Dialoogmodel is een methodiek van Maurer en Westermann (2007, 2010, 2018). Met dit hulpmiddel komen cliënt en professional samen tot een gedeelde probleemomschrijving en plan. Deze methodiek is gestoeld op Samen Beslissen (Shared Decision Making).

Binnen het Dialoogmodel wordt onder meer een vragenlijst gebruikt: *Evaluatie in dialoog*. De vragen gaan over de inhoud en het proces van hulpverlening, de samenwerking. De cliënt en diens ouder of verzorger vult deze lijst in en wordt daarin niet beïnvloed door de professional. Daarna bespreken cliënt en professional samen de antwoorden waardoor via de dialoog tussen hen een alliantie ontstaat. Het Dialoogmodel is bewezen effectief, zo blijkt uit het proefschrift van Westermann (2010)<sup>1</sup>: Het zorgt ervoor dat ouders: 1) minder moeite hebben om beslissingen te nemen over behandeling en begeleiding en; 2) vaker een advies over behandeling en begeleiding accepteren.

## **2. De proef**

De proef is uitgevoerd in opdracht van en in samenwerking met de gemeenten in Zuid-Limburg die samenwerken op het gebied van jeugdhulp. 8 jeugdzorg organisaties in Zuid-Limburg hebben tussen september 2020 en juni 2021 ervaring opgedaan met de vragenlijst *Evaluatie in dialoog*. Deze organisaties zitten in de Werkgroep Resultaatsturing. De proef heeft 2 doelen:

1. Valideren of *Evaluatie in dialoog* bijdraagt aan optimalisering van de samenwerking tussen cliënt en professional.
2. Evaluëren hoe het werken met *Evaluatie in dialoog* ervaren wordt door cliënt en professional.

### **Opzet**

Alle 8 organisaties leveren 3-5 ouders, 3-5 jongeren en 3-5 medewerkers als deelnemers aan de proef. Cliënten, ouders en jongeren, vullen de vragenlijst in en daarna bespreken cliënt en professional samen de antwoorden. Bij elke cliënt is dit 3x gedaan, met een tussenperiode van maximaal 13 weken. Alleen cliënten die daarvoor toestemming gaven, doen mee aan de proef.

---

<sup>2</sup> [www.dialoogmodel.nl](http://www.dialoogmodel.nl)

Aan zowel de ouders en jongeren als aan professionals wordt daarna gevraagd naar hun ervaringen met de vragenlijst en het gesprek daarover. Ouders en jongeren via individueel een telefonisch interview en professionals via een focusgroep-gesprek.

### Deelname

Vanuit de 8 organisaties namen in totaal 59 cliënten (36 ouders en 23 jongeren) deel aan de proef en 22 professionals (waarvan 20 in de praktijk met *Evaluatie in dialoog* hebben gewerkt).

De ouders en professionals zijn redelijk verspreid over de 8 organisaties, de jongeren matig.

Helaas is in de uitvoering (deels) een andere werkwijze gevolgd door een aantal van de deelnemende organisaties door de antwoorden niet te bespreken. Toch leveren de gesprekken over de ervaringen voldoende aanknopingspunten op om te voldoen aan de doelen van de proef.

### 3. Het doel van *Evaluatie in dialoog*

Het doel van *Evaluatie in dialoog* is om de dialoog te stroomlijnen en samen de hulpverlening, zowel het proces als de inhoud, te evalueren. Dat komt de samenwerkingsrelatie ten goede tussen cliënt en professional. De proef geeft voldoende aanleiding om te zeggen dat *Evaluatie in dialoog* bijdraagt aan een goede dialoog en daarmee een positieve impuls geeft aan de onderlinge samenwerking: het doet wat het moet doen. De ervaring van sommigen dat *Evaluatie in dialoog* niet (meer) bijdraagt aan de samenwerking dan andere zaken al doen, zegt niet direct dat *Evaluatie in dialoog* zijn doel mist.

#### Professionals

Eenzijds geven de professionals aan dat zij altijd al investeren in de samenwerking en dat deze vragenlijst daar weinig aan bijdraagt. Anderzijds geven zij ook aan dat door *Evaluatie in dialoog* deze samenwerking nadrukkelijker een gespreksonderwerp wordt. *‘De samenwerking bespreken tussen hulpverlener en cliënt is altijd zinvol en de vragenlijst en het gesprek daarover dragen hieraan bij.’*

Professionals noemen positieve voorbeelden waar *Evaluatie in dialoog* heeft geleid tot een nieuwe afstemming of afspraak en tot nieuwe relevante gespreksthema's.

Verder geven de professionals aan dat *Evaluatie in dialoog* een aanvulling en hulpmiddel kan zijn op de reguliere zorg, zeker bij **beginnende behandeling, complexe situaties** of een **vastzittend proces**. Dat zijn de momenten waarop een extra investering in de samenwerkingsrelatie nodig is en waar *Evaluatie in dialoog* van meerwaarde zal zijn.

#### Ouders en jongeren

Ook bij al goede samenwerking tussen cliënt en professional kan *Evaluatie in dialoog* positief bijdragen, zo blijkt uit de antwoorden van de ouders en jongeren. Ondanks dat voor 9 van de 10 cliënten in deze pilot de samenwerking met hun hulpverlener al goed is, geven 3 van de 5 cliënten aan (62%) dat het praten over de ingevulde vragenlijst het gesprek helpt dat zij hebben met hun hulpverlener. Zij bespreken daardoor zaken **die ze anders niet zouden bespreken**. Voor ruim 2 op de 5 (43%) helpt het om te komen **tot oplossingen** voor hun situatie, die anders niet of later bedacht zouden zijn. Een deel van de ouders en jongeren die aangeven dat de lijst voor hen niet (direct) nodig is, zeggen dat anderen daar wel baat bij kunnen hebben. Zie figuur 1 voor enkele citaten van ouders en jongeren, waarbij de werkwijze goed gevolgd is (vragenlijst invullen en gesprek erover met hulpverlener).



Figuur 1: hulpvragers over het nut van *Evaluatie in dialoog*

#### 4. Werken met *Evaluatie in dialoog*

Niet iedere professional heeft de juiste werkwijze gevolgd in de proef. Zo hebben sommigen ouders en jongeren de vragen ingevuld in bijzijn van hun hulpverlener (in plaats van vooraf en alleen) en is niet bij iedereen het gesprek gevoerd over de antwoorden. Desondanks geven de antwoorden van professionals en hulpvragers een beeld van hoe zij *Evaluatie in dialoog* hebben ervaren.

##### Professionals

Het werken met een papieren vragenlijst *Evaluatie in dialoog* is bij een grote caseload een redelijke werkbelasting voor de professionals die de ouders en jongeren er actief en herhaaldelijk op moet wijzen. Professionals geven aan dat de lijst prettig, kort en begrijpelijk is. Ze geven aan dat er goede elementen zitten in *Evaluatie in dialoog*, maar dat het geen hulpmiddel is dat meteen een of meer andere instrumenten kan vervangen. Een deel van de professionals vindt de vragen te algemeen en deels onvoldoende geschikt voor de eigen hulpverleningssituatie om er genoeg bruikbare informatie uit te halen. Een deel van deze professionals ging ervan uit dat *Evaluatie in dialoog* een monitoringsinstrument is ten dienste van de professional, en niet een hulpmiddel voor de hulpvragers. Iets meer dan de helft van professionals vindt dat de tijd en energie die het werken met *Evaluatie in dialoog* met zich meebrengt, niet opwegen tegen de voordelen. Mogelijk wel, als de vragenlijst beter toegesneden wordt op de eigen hulpverleningscontext, inclusief uitbreiding van de antwoordopties en een duidelijkere lay-out (geen gekleurde achtergrond bij vragen). Een digitale invul-omgeving zou welkom zijn bij implementatie van *Evaluatie in dialoog*.

##### Ouders en jongeren

Ouders en jongeren geven ook aan dat de lijst prettig, kort en begrijpelijk is. Hij is makkelijk in te vullen, hoewel de 3 antwoordmogelijkheden door enkele cliënten als 'te weinig keuze' ervaren worden (5%) en enkelen de mogelijkheid misten om extra informatie op te schrijven per vraag (3%). Enkele cliënten vinden de vragen te algemeen (12%). 'Bijvoorbeeld de vraag over veiligheid. Deze is niet specifiek genoeg. Wat wordt er bedoeld? Of ik me veilig voel in het algemeen? Of op school? Daar kan een

verschil in zitten.’ Een deel van deze cliënten ging ervan uit dat *Evaluatie in dialoog* een monitoringsinstrument is ten dienste van de professional. Cliënten vinden het herhaald invullen van de lijst en het gesprek daarover niet storend. Zie figuur 2.



Figuur 2: hulpvragers over herhaald invullen *Evaluatie in dialoog*

## 5. Tot slot

De proef laat een (gematigd) positief oordeel zien over *Evaluatie in dialoog* en geeft sterke aanwijzingen dat dit instrument doet wat het moet doen. De literatuur bevestigt de validiteit en effectiviteit van het Dialoogmodel. Verder steunen de resultaten van de literatuurverkenning de inzet op een regelmatige evaluatie van de onderlinge samenwerking en dialoog.

Echter, de proef is niet uniform uitgevoerd, toont een matige spreiding, een matige deelname van jongeren en werd soms bewerkelijk gevonden door het werken met een papieren versie van de vragenlijst (door professionals). Daarbij gaven veruit de meeste cliënten aan dat er al sprake is van een goede samenwerking. Mogelijk zijn vooral cliënten geworven waar de relatie al goed mee was. Tot slot werd in de proef soms gewerkt met *Evaluatie in dialoog* op een minder geschikt moment binnen de begeleiding of behandeling, zodat deelname aan de proef mogelijk was (maximale tussentijd van 13 weken). Ouders en jongeren hebben dit overigens niet als storend ervaren.

Om een beter beeld te krijgen adviseren de onderzoekers om in de praktijk meer ervaring op te gaan doen met dit instrument en dit nogmaals te evalueren. Waarbij aandacht besteed wordt aan een uniforme en juiste werkwijze, vanuit het doel van het instrument (vooraf en alleen invullen + evaluatiegesprek over de antwoorden). En waarbij het instrument bij een evenwichtige mix van cliënten wordt ingezet: bij complexe en minder complexe samenwerkingsrelaties en problematieken, bij ouders en jongeren. Het is aan te bevelen om *Evaluatie in dialoog* in te zetten op natuurlijke momenten in de begeleiding of behandeling, zoals bij de start, bij evaluatiemomenten, bij veranderingen.

Mogelijk kan de vragenlijst ingebed worden in de ICT-systemen van organisaties die ermee werken, waardoor het uitsturen van de uitnodiging om de lijst in te vullen makkelijker gaat als ook het invullen zelf, het opslaan van de antwoorden en het beschikbaar hebben van de antwoorden tijdens het evaluatiegesprek. Voor cliënten is de papieren versie overigens goed bevallen.