



Clïëntinspectie Jeugdhulp[©]

HANDLEIDING VOOR ACTIE-ONDERZOEK
IN DE JEUGDHULP DOOR CLïËNTEN

Auteurs

Nickey de Haan en Tarik Pehlivan

Met medewerking van Leo Rutjes en Maud Weerden

ISBN / EAN: 978-90-8903-030-6

© Stichting Alexander & Stichting Q4C NL

Amsterdam, oktober 2016

Financieel mogelijk gemaakt door

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Ontwerp

Ontwerppartners.nl

Fotografie

Omslag en Methodiek 3 en 6: Stock

Overige Foto's: beeldbank VoorDeJeugd - Min. VWS

Druk

OCC dehoog, Oosterhout

Clïëntinspectie Jeugdhulp[©]

HANDLEIDING VOOR ACTIE-ONDERZOEK
IN DE JEUGDHULP DOOR CLIËNTEN

Inhoudsopgave

VOORWOORD	Goede jeugdhulp maak je samen	5
PROLOOG		6
I	Werken met Cliëntinspectie Jeugdhulp®	6
	Waarom dit handboek en waarom nu?	7
	Dankwoord	7
	Leeswijzer	7
II	Cliëntinspectie Jeugdhulp in acht stappen	8
	Drie essentiële vragen voor gebruikers	9
	Begeleiden en kwartiermaken	11
DE METHODIEK		13
1	Draagvlak organiseren: de intermediairs bijeenkomst	14
2	Werven van cliënten	18
3	Trainen van Cliëntinspecteurs	20
	Bijeenkomst 1 met Inspectieteam	23
	Bijeenkomst 2 met Inspectieteam	24
4	De Cliëntinspectie	26
	Begeleiding van de uitvoering, wat kom je tegen?	27
5	Analyse en verslaglegging	28
6	Presenteren van de resultaten	30
	Vorbereiden van de presentatie: eerste bijeenkomst	32
	Vorbereiden presentatie: tweede bijeenkomst	33
7	Implementatie	34
	Van advisering naar terugkoppeling – in opdracht van directie	35
	Van terugkoppeling naar implementatie – in opdracht van management	36
BIJLAGEN		38

Goede jeugdhulp maak je samen



Eén van de doelen in de transformatie van de jeugdhulp is het versterken van de regie van ouders en jongeren. Het lijkt mij dan ook heel logisch dat het ook de ouders en de jongeren zijn die de kwaliteit van deze hulp vaststellen. Zij weten immers het beste waar 'goede jeugdhulp' om draait.

Vele jaren heb ik als leidinggevende ervaren dat jongeren, jeugdigen en ouders prima in staat zijn om ons duidelijk te maken wat voor hen goede jeugdhulp is. Daarbij maakt het niet uit binnen welk werkveld dit gebeurt. Mijn eerste ervaring met (een vorm van) Q4C was in een Bureau Jeugdzorg (in Friesland), daarna in een Orthopedagogisch Behandel Centrum (Winschoten) en meest recent, het Q4C traject in de Centra voor Jeugd en Gezin (CJG) in de gemeenten Oldebroek, Elburg, Nunspeet, Harderwijk en Ermelo.

Wij hebben ervaren dat de dialoog tussen ouders en jongeren en de jeugdhulpverleners en collega's van de jeugdgezondheidszorg een sterke kwaliteitsimpuls geeft om de jeugdhulp wérkelijk te veranderen in de richting die voor de ouders en hun kinderen echt het verschil kan gaan maken. Partnership vanaf het eerste contact en regie dáár waar die hoort, bij ouders en jongeren.

Door de handleiding *Cliëntinspectie Jeugdhulp*® van Stichting Alexander wordt een extra dimensie aan de transformatie van jeugdhulp toegevoegd; ouders en jongeren gaan op basis van eigen onderzoek in de vorm van Inspectieteams op pad om nog beter te kunnen formuleren wat wordt verstaan onder goede jeugdhulp. Met de bevindingen van deze teams ligt er een basis voor een gelijkwaardige dialoog met de professionals. Daaronder vallen dan ook de gemeentelijke ambtenaren en bestuurders. Een gelijkwaardige dialoog zal leiden tot verbeteringen die een groot draagvlak hebben. Want, goede jeugdhulp maak je inderdaad samen!

En omdat we allemaal dagelijks knetterhard bezig zijn met de jeugdhulp van de toekomst, spreek ik de verwachting en de wens uit dat dit handboek breed en veelvuldig zal worden gebruikt.

Cor Hergaarden
Directeur Bestuurder
Stichting Jeugd Noord Veluwe

Harderwijk, oktober 2016

Werken met Cliëntinspectie Jeugdhulp®

Actief betrokken bij goede jeugdhulp

Goede jeugdhulp maak je samen. Om goede jeugdhulp te bieden, is in dialoog komen én blijven met jongeren en ouders over hun perspectieven op goede jeugdhulp onmisbaar. In deze visie zijn cliënten actief betrokken bij het bepalen van wat goede jeugdhulp betekent en bij het zo nodig verbeteren van uitvoering en beleid in hun jeugdhulp. Voor perspectieven van jongeren en ouders op wat hun hulp goed en waardevol maakt, bestaat in Nederland sinds enige tijd al een set van Kwaliteitstandaarden Q4C (residentiële jeugdhulp). Anders dan de term 'standaarden' suggereert, gaat het hier om kwaliteitswaarden: waarden die volgens kinderen, jongeren en ouders bepalend zijn voor zowel het resultaat van hun hulp als de wijze waarop dat resultaat bereikt wordt. Naast bestaande kwaliteitswaarden voor residentiële jeugdhulp worden inmiddels ook verschillende lokale sets van kwaliteitswaarden ontwikkeld en gebruikt in wijk- en jeugdteams. Deze kwaliteitswaarden bieden een mogelijke leidraad en visie om dialoog met cliënten over goede jeugdhulp te inspireren.

Naast inspiratie en visie, is ook een proces nodig waarmee cliënten actief deel kunnen nemen aan die dialoog. Voor de wijze waarop cliënten zelf actief betrokken kunnen en willen zijn bij de kwaliteit van hun jeugdhulp bestaat echter niet één recept. Zeker geen recept of set van kwaliteitswaarden dat op elk moment voor alle gemeenten, instellingen, organisaties, jongeren en ouders dezelfde waarde heeft.

Ambtenaren, managers en hulpverleners zullen continu moeten inspelen op de specifieke wensen van kinderen, jongeren en ouders in hun sociale omgeving en in de actualiteit van hun hulpproces.

Met dit handboek biedt Stichting Alexander praktische steun en handvatten aan functionarissen en professionals die cliënten actief (willen) betrekken bij het realiseren van goede jeugdhulp, en beschrijft één van de manieren waarop cliënten zelf aan de slag kunnen gaan met de kwaliteit van jeugdhulp: de methode Cliëntinspectie Jeugdhulp®.

De Cliëntinspectie Jeugdhulp is een beproefde methode waarin onderzoek en cliëntenparticipatie in de jeugdhulp zijn geïntegreerd, die al meer dan tien jaar door Stichting Alexander wordt ingezet in de (residentiële) jeugdhulp. Met behulp van deze methode doen cliënten zelf onderzoek onder cliënten in de jeugdhulp naar de resultaten en kwaliteit van hulpverlening en naar de noodzaak en mogelijkheden tot verbetering. Cliënten doen dit vanuit eigen ervaringsdeskundigheid - eigen ervaringen met en perspectieven op wat zij beschouwen als goede jeugdhulp, op die aspecten van jeugdhulp die hier en nu in hun ogen nog niet goed genoeg zijn. Hierbij staan eigen waarden voor goede jeugdhulp centraal. Ze ontwerpen een eigen vragenlijst, interviewen andere cliënten, en adviseren betrokken hulpverleners, managers en directies over behoud en

verbeteringen in de uitvoering en beleid van de jeugdhulp. Zij verschaffen zodoende inzichten in de jeugdhulp zoals

die werkelijk wordt ervaren door cliënten en adviezen over de jeugdhulp die zij wensen.

Waarom dit handboek en waarom nu?

Dit handboek verschijnt om verschillende redenen juist nu. De methode Cliëntinspectie Jeugdhulp biedt ten eerste een praktische aanpak voor het werken met de volgende doelen van de transformatie in de jeugdhulp: meer preventie, meer eigen verantwoordelijkheid, meer benutten van 'eigen kracht' van jeugdigen en ouders, gezinnen naar vermogen mee

laten doen (participeren), jeugdhulp op maat bieden, betere samenwerking rond gezinnen en meer ruimte voor professionals. Ten tweede is de methode in de praktijk toegepast, getest en verfijnd in een selecte groep van instellingen, jongeren en ouders – zodat nu ook andere instellingen, organisaties, jongeren en ouders kunnen profiteren van wat zij geleerd hebben.

Dankwoord

We willen hier graag onze dank en waardering uitspreken aan alle jongeren, ouders, professionals en instellingen in de jeugdhulp die de afgelopen tien jaar hebben bijgedragen aan de ontwikkeling van deze methode door er mee te werken in de praktijk. In het bijzonder danken we de jongeren, ouders en professionals bij Spirit en Oosterpoort die bij het schrijven van

dit handboek bereid zijn geweest over hun eigen ervaringen met de methode te vertellen: Anita Blom, Edwin de Coster, Gerco Schep Marjolijn van Rooijen en Robbin van der Zanden. Hun ervaringen en commentaren zijn verwerkt in dit handboek, zowel in de methodiek als in de kaders en citaten waarmee ervaringen van gebruikers worden geïllustreerd.

Leeswijzer

Dit handboek neemt de lezer stap voor stap mee in de methode Cliëntinspectie Jeugdhulp. De methode staat onder eerdere en huidige gebruikers ook wel bekend als Cliëntenaudit en gebruikt de term cliënten als aanduiding voor alle jeugdigen en hun ouders die enige vorm van jeugdhulp krijgen, van licht ambulant tot intensief intramuraal.

Het handboek is als volgt opgebouwd. **Deel II van deze proloog** geeft een overzicht van de acht stappen voor de uitvoering en nodigt gebruikers van de methode uit om drie essentiële vragen te beantwoorden: waarom werken met deze methode, wat levert het op en welke inzet vraagt het?

Hier komt ook nadrukkelijk de waarde en het belang van de begeleiding aan de orde in zowel de uitvoering van de methode als in de continue verbinding met de omgeving van jongeren, ouders en hulpomgeving. De concrete invulling en aanpak van de stappen in de methode zijn beschreven in **hoofdstukken 1 tot en met 7**. In deze hoofdstukken wordt verwezen naar praktische materialen en hulpmiddelen die de gebruiker ondersteunen bij de uitvoering. Deze materialen en hulpmiddelen zijn opgenomen in de **bijlagen** en zijn tevens met bijbehorende werkbladen te downloaden via www.q4c.nl.



Cliëntinspectie Jeugdhulp in acht stappen

STAPPEN	ACTIVITEITEN
Stap 1	Oriëntatie en activering van intermediairs van jeugdhulporganisaties - Medewerkers en directie informeren en betrekken bij uitvoeringsplan, inclusief wervingsplan. - Uitvoeren werving om cliënten te werven die mee willen doen als <i>Cliëntinspecteur</i>.
Stap 2	Vorbereiden en trainen van cliënten - Twee bijeenkomsten om <i>Cliëntinspecteurs</i> voor te bereiden: 1 Kennismaken, informeren, raadplegen en selectie van maximaal vijf kwaliteitswaarden als leidraad voor een Cliëntinspectie Jeugdhulp. 2 Vragenlijst maken, interviewtraining en organisatie interviews.
Stap 3	Uitvoering van inspectie / achterbanraadpleging / onderzoek - Coaching van <i>Cliëntinspecteurs</i> bij uitvoering van hun onderzoek. - Verslaglegging over uitvoering van onderzoek door <i>Cliëntinspecteurs</i> en verzamelen van resultaten.
Stap 4	Analyse resultaten en conceptrapportage Analyse en rapportage van resultaten van onderzoek door <i>Cliëntinspecteurs</i>.
Stap 5	Toetsing van analyse en formuleren adviezen Bespreking van analyse en formulering van adviezen door <i>Cliëntinspecteurs</i>.
Stap 6	Vorbereiding presentatie met Inspectieteam - Presentatie training voor team van <i>Cliëntinspecteurs</i>. - Vorbereiden en uitvoeren organisatie voor presentatie.
Stap 7	Uitvoeren presentatie door Cliëntinspecteurs Coaching van <i>Cliëntinspecteurs</i> bij presentatie van Cliëntinspectie Jeugdhulp.
Stap 8	Implementatie Uitvoeren van verbetervoorstellen en evaluatie van methodiek en implementatie.

Drie essentiële vragen voor gebruikers

Het werken met Cliëntinspectie Jeugdhulp vraagt van alle betrokkenen dat ze vanaf de start helder zijn over doelen, resultaten en inzet voor deze methode. Om hierover helderheid te krijgen, helpt het wanneer gebruikers van deze methode voor zichzelf en samen drie essentiële vragen beantwoorden. Deze vragen zijn hieronder te lezen, samen met antwoorden waarvan in de praktijk is gebleken dat ze voldoende motivatie en energie opleveren om de methode ook daadwerkelijk te gebruiken. Hierbij lichten we de waarde en het belang van de begeleiding toe, aangezien het starten en voltooien van een Cliëntinspectie Jeugdhulp staat of valt met goede begeleiding.

Waarom werken met Cliëntinspectie Jeugdhulp?

- Door met eigen waarden en criteria voor goede jeugdhulp hun jeugdhulp te beoordelen, leren cliënten op een gestructureerde en effectieve manier naar de jeugdhulp te kijken.
- Een specifieke gemeente, instelling of hulpvorm wordt beoordeeld volgens de waarden en eisen van cliënten zelf.

Wat levert werken met Cliëntinspectie Jeugdhulp op?

- Inzicht in de waarden en criteria van cliënten voor goede jeugdhulp – en daarmee in de praktische vertaling van deze waarden en criteria door cliënten zelf.
- Feedback van cliënten over aspecten van de jeugdhulp die overeenkomen met hun waarden en criteria.
- Adviezen van cliënten over aspecten van de jeugdhulp die niet overeenkomen met hun waarden en criteria.
- Ervaring met en inzicht in succesfactoren voor het organiseren en begeleiden van participatie van cliënten.
- Positieve ervaring met participatie voor cliënten en invloed op kwaliteit van jeugdhulp binnen de eigen gemeente, instelling of hulpvorm.
- Vaardigheidstraining (prioriteiten stellen, interviewen,

discussie / dialoog, presentatie) voor deelnemende kinderen, jongeren of ouders in een Cliëntinspectie Jeugdhulp.

- Contact en dialoog tussen cliënten over thema's in de jeugdhulp die er voor cliënten zelf toe doen.
- Contact en dialoog tussen cliënten, managers, hulpverleners en / of ambtenaren over thema's in de jeugdhulp die er voor hen gezamenlijk toe doen.

Welke inzet vraagt een Cliëntinspectie Jeugdhulp?

- Besluitvorming van een gemeente, een instelling of jeugd- / wijkteams om een Cliëntinspectie Jeugdhulp te starten en de resultaten hiervan te implementeren.
- Inzet van medewerkers om een Cliëntinspectie Jeugdhulp te ondersteunen bij het leggen van contacten met andere cliënten binnen de gemeente, wijk of instelling.
- Bereidheid van ambtenaren, managers, kwaliteitsfunctionarissen en hulpverleners om in dialoog te gaan met een Inspectieteam over de resultaten en adviezen uit een inspectietraject.
- Bereidheid van medewerkers om hun beroepshouding en handelen in overeenstemming te brengen met resultaten / adviezen uit het onderzoek.

- Bereidheid van cliënten om gedurende een aantal maanden zich in te zetten als onderzoekers en adviseurs.
- Inzet van professionele begeleiding door ervaren onderzoekers en participatiecoaches van cliënten in alle fasen van een Cliëntinspectie Jeugdhulp.

Bij instellingen voor jeugdhulp die reeds werken met Cliëntinspectie Jeugdhulp, hechten betrokkenen, van cliënt tot bestuurder, veel waarde aan de inzet van deze methode. Een begeleider benadrukt dat een

cliëntinspectie primair draait op de regie door de cliënt. “Zij bepalen wat er gebeurt qua onderwerp, interviewvragen, de manier van analyseren én de manier van presenteren. Als ondersteuner zijnde laat je het rad draaien en ondersteun je op de punten waar zij dat nodig vinden, maar het draait echt op wat zij willen, op inhoud, op uitvoering en uitwerking.” Een van de Cliëntinspecteurs voegt daaraan toe: “Cliënten interviewen cliënten: eerlijkere antwoorden over de kwaliteit van hulp kun je niet krijgen!”

Begeleiden en kwartiermaken

Bij de inzet en uitvoering van een Cliëntinspectie Jeugdhulp is goede begeleiding essentieel. Gedurende het hele proces van voorbereiding, uitvoering en implementatie van (resultaten van) Inspectieteams neemt de begeleider verschillende rollen op zich. Hij / zij organiseert, begeleidt, traint en motiveert cliënten. Tegelijkertijd is hij / zij "kwartiermaker" die ervoor zorgt dat er draagvlak komt en blijft voor Inspectieteams: zowel voor de uitvoering van de methode binnen de organisatie als voor de acceptatie van uitkomsten. Deze kwartiermaker heeft dus een cruciale rol in het faciliteren van het Inspectieteam en de dialoog over de uitkomsten.

Het effect van kwartiermaken

"Interne communicatie is een belangrijke sleutel tot het succes van een cliëntinspectie. Communiceer vanaf het begin duidelijk over wat Cliëntinspectie Jeugdhulp inhoudt, wat er gevraagd wordt van medewerkers en wat de manier van werken is. Uit ervaring weet ik dat dat resulteert in meer bereidheid van medewerkers om mee te werken en een hogere opkomst tijdens de eindpresentatie."

Hieronder een overzicht van verschillende rollen die gedurende het hele proces aan de orde zijn:

Contact met cliënten

- Luisteren.
- Trainen.
- Zeggenschap geven.
- Begeleiden cliënten.
- Motiveren cliënten.
- Nabellen cliënten.
- Structuur bieden.

- Vraagbaak zijn.
- Uitnodigingen sturen.

Contacten in de organisatie

- Motiveren medewerkers.
- Informeren medewerkers.
- Aanspreekpunt in de organisatie.
- Onderhandelen.
- Implementatie advies.

Organisatie er om heen

- Beheren financiën.
- Vergaderen.
- Locaties regelen.
- Catering regelen.
- Organiseren bijeenkomsten.

Verslag & presentatie

- Notuleren.
- Verslag schrijven.
- Nieuwsberichten in en buiten de organisatie.
- Informatiebrieven opstellen.

Begeleiders van eerdere Cliëntinspecties Jeugdhulp benadrukken dat je een Inspectieteam niet *'even naast je andere werkzaamheden'* kan doen. Zij zien het als voorwaarde voor het slagen van het traject dat hier voldoende tijd voor wordt vrijgemaakt vanuit de organisatie. Daarnaast noemen Cliëntinspecteurs een

aantal eigenschappen waar een goede begeleider aan voldoet: hij / zij moet zich kunnen inleven in de situatie van de Cliëntinspecteurs, hij / zij moet kunnen aanvoelen waar ondersteuning nodig is, maar zich ook op de juiste momenten terughoudend opstellen én je moet te allen tijde op hem / haar kunnen rekenen.

DE METHODIEK

DRAAGVLAK ORGANISEREN: DE INTERMEDIÁIRS BIJEENKOMST

1

WERVEN VAN CLIËNTEN

2

TRAINEN VAN CLIËNTINSPECTEURS

3

DE CLIËNTINSPECTIE

4

ANALYSE EN VERSLAGLEGGING

5

PRESENTEREN VAN DE RESULTATEN

6

IMPLEMENTATIE

7



Draagvlak organiseren: de intermediairs bijeenkomst

Niet iedereen heeft dezelfde belangen bij een Cliëntinspectie Jeugdhulp. Sommige acties kunnen tegenstrijdige belangen opleveren. Het is daarom van belang dat iedereen goed op de hoogte is van het uiteindelijke doel en dat alle neuzen – over het algemeen – dezelfde kant op staan. Alle partijen (managers, medewerkers en cliënten) moeten daarnaast intensief bij het proces betrokken worden om de informatie en de feedback die dit uiteindelijk oplevert relevant en zinvol te laten beoordelen. Cliënten moeten het zinvol vinden feedback te geven en hulpverleners en managers moeten het zinvol vinden feedback te ontvangen. Het zorgen dat de verkregen feedback in goede aarde valt noemen we “het creëren van draagvlak”. Het invoeren van Cliëntinspectie Jeugdhulp kan weerstand opleveren.

Wat is een intermediairs bijeenkomst?

Een intermediairs bijeenkomst is een instrument voor het organiseren van het draagvlak. "Draagvlak" betekent steun en ondersteuning van de betrokkenen voor het project. Draagvlak wordt niet verkregen door een eenmalige activiteit, maar vraagt voortdurend aandacht.

Een intermediairs bijeenkomst is bestemd voor directie en medewerkers en heeft drie doelen:

- Medewerkers en directie informeren over het traject.
- Behoeften voor te onderzoeken thema's in kaart

brenge.

- Medewerkers en directie betrekken bij werving.

Samen kiezen voor een Cliëntinspectie

"Je hoeft niet aan een Cliëntinspectie Jeugdhulp te beginnen als er vanaf bestuurder, tot managers, tot het middenkader, tot de cliënten geen draagvlak is. Dat is een absolute voorwaarde voor het slagen en anders is het zonde van de tijd."

Oorzaken van weerstand, weerstandverlagende / verhogende acties

In de loop van een traject kan men met de weerstand van anderen worden geconfronteerd. Dan is het handig om te weten hoe men met de negatieve reacties van anderen om

kan gaan. Hieronder worden de oorzaken en de uitingen van de weerstand samengevat.

OORZAKEN VAN WEERSTAND	UITINGEN VAN WEERSTAND
• Iemand voelt zich gestuurd. • Vroegere negatieve ervaringen met project. • Project wordt gezien als een negatieve beoordeling van eigen functioneren. • Project wordt als overbodige tijdverspilling ervaren. • Onduidelijkheden over doelstellingen. • Projectleiders worden niet als deskundigen gezien. • Project is niet interessant. • Iemand heeft het gevoel niet voor vol aangezien te worden. • Angst om fouten te maken. • Project sluit niet aan bij behoeften / verwachtingen.	• Afhankelijkheid Geen initiatief, afhankelijke opstelling van een ander, geen eigen bijdrage. • Afzijdig Onttrekken aan groepsproces, passief, doet niet mee. • Kritiek Kritiek op randvoorwaarden, procedures, werkomgeving. • Aanval Weerstand geprojecteerd op projectleider, kritiek op persoon en tegenwerking.

Het succes van een bijeenkomst hangt af van de houding en het gedrag van de trekker c.q. begeleider van het traject. Om mensen te helpen in te zien dat Cliëntinspectie

Jeugdhulp nuttig is, kan hij / zij weerstandverlagende acties ondernemen.

WEERSTANDVERHOGENDE ACTIES	WEERSTANDVERLAGENDE ACTIES
• Uitleggen waarom het project nodig of goed is voor de deelnemer. • In de tegenaanval gaan. • Gedrag van de deelnemer veroordelen. • Dreigen met... • Geen aandacht schenken aan de weerstand.	• Duidelijkheid geven over doelen. • Bij het begin aangeven wat de veronderstelde beginsituatie is en toetsen wat het feitelijke is. • Luisteren naar de achtergrond van de weerstand. • Deelnemer in zijn waarde laten en serieus nemen. • Persoonlijk gesprek. • Gezamenlijkheid benadrukken – zowel voor het 'probleem' als voor de 'oplossing'. • Moeite doen om de deelnemer te begrijpen. • Positief gedrag benadrukken, negatief gedrag niet benadrukken.

DE METHODIEK

2



Werven van cliënten

Werven is het vinden en betrekken van cliënten bij het uitvoeren van initiatieven voor cliëntenbeleid. Voor de uitvoering van Cliëntinspectie Jeugdhulp werven cliëntenondersteuners van de jeugdhulporganisaties, eventueel met ondersteuning van externe coaches, cliënten voor inspectieteams uit cliëntenraden of andere vergelijkbare adviesorganen. Het werven van cliënten neemt veel tijd in beslag. Hier volgen een aantal tips die helpen bij het werven van cliënten.

Tip 1: Werven kost tijd

Een goede voorbereiding is het halve werk. Het is goed om er rekening mee te houden dat werving tijd in beslag neemt. Bij het organiseren van een panelgesprek neemt werving zo'n dertig procent van de totale tijd in beslag. Bij het opbouwen en onderhouden van een cliëntenraad is werving geen eenmalige actie, maar een continu proces. Hetzelfde geldt voor een Inspectieteam waarin opeenvolgende activiteiten gedurende enkele maanden worden ondernomen.

Tip 2: Strategie van tevoren bepalen

Om het werven te vergemakkelijken kan men het beste zijn strategie van tevoren bepalen. Denk hierbij aan de doelgroep die benaderd moet worden en aan de kenmerken en de bijzonderheden van deze groep. Bepaalde doelgroepen zijn bijzonder moeilijk te bereiken. Extra inspanningen zijn soms nodig om alle doelgroepen te betrekken. Bedenk waar verschillende groepen zich bevinden en wie contact met hen heeft (bedenk specifieke plaatsen en tijdstippen). Hoe kunt u de interesse voor uw project bij cliënten wekken?

Tip 3: Voorbeelden van motiveren

- Je ontmoet andere mensen die hetzelfde meemaken als jij.
- Je helpt anderen met jouw ervaringen.
- Je leert er veel van en het is leuk om te doen.
- Je helpt om de hulp binnen de organisatie te verbeteren.
- Optioneel: je krijgt een vergoeding / een attentie.

Deze en andere motieven kunnen ook opgenomen worden in een informatiebrief.

Tip 4: Maak het makkelijk, leuk en interessant voor cliënten om te komen

Kies een goed tijdstip en een goede locatie waar veel cliënten naar toe kunnen komen. Geef in de uitnodiging aan waarom het voor de cliënt leuk en interessant is om te komen. Vertel dat reiskosten worden vergoed. Geef in de uitnodiging een

telefoonnummer van contactpersoon wie mensen kunnen bellen bij vragen. Vraag niet of cliënten zichzelf op willen geven (dit is een stap te ver) maar bel zelf de mensen die je uitnodigt om nog eens te herinneren en te vragen of ze komen.

Tip 5: Vasthouden

Wanneer de doelgroep is geworven, is het van belang de participanten vast te houden en ze te blijven interesseren voor het traject. Dit doet de werver / begeleider door zich betrokken op te stellen, bijvoorbeeld door de participanten te bellen en ze te vragen of ze de uitnodiging hebben gehad, of ze niet vergeten zijn dat er een bijeenkomst is gepland en te vragen of ze aan het vervolg mee willen doen. Zorg dat er niet te veel tijd tussen de werving en de activiteit zelf zit. Om cliënten tijdens het gehele traject betrokken te houden is het volgens een cliëntinspecteur ook erg belangrijk om vanaf het begin te doen aan teambuilding. Hij zegt: "Wanneer je vanaf het begin een goede klik hebt tussen alle Cliëntinspecteurs, werkt dat door in de kwaliteit van de interviews (want mensen durven zich kwetsbaar op te stellen tijdens de trainingen), maar ook in de kwaliteit van het verslag waar we gezamenlijk aan werken."

Tip 6: Persoonlijke contacten

Uit ervaring blijkt dat alleen een brief of een aankondiging in een nieuwsblad vrijwel geen respons oplevert. Cliënten zijn veel eerder geneigd mee te doen, wanneer zij persoonlijk worden benaderd, het liefst nog door iemand die ze kennen. Een leuk flyer of poster als ondersteuning kan natuurlijk wel. Cliënten zelf aanspreken, een brief met een telefonische nabelronde, of het benaderen van cliënten via intermediairs of andere cliënten zijn succesvolle formules. Een ervaren Inspectieteam-begeleider vertelt dat zij geleerd heeft dat jongeren beter te overtuigen zijn om mee te doen, wanneer zij hen zelf (telefonisch) spreekt: "Ik ben op de hoogte van ieder detail van het traject, dus kan er toch makkelijker en enthousiaster over vertellen dan collega's op de vloer."

3

DE METHODIEK



Trainen van Cliëntinspecteurs

Cliëntinspecteurs hebben in de meeste gevallen nog geen onderzoekservaring. Hier moet in worden voorzien door voldoende aandacht te besteden aan en te oefenen met onderzoeksvaardigheden, zoals: formuleren en selecteren van vragen, opstellen van een goede vragenlijst en interviewen. Tijdens de eerste training maken de Cliëntinspecteurs kennis met elkaar en met de begeleider van het Inspectieteam en wisselen zij onderling verwachtingen uit over de Cliëntinspectie. Het team kiest een beperkt aantal kwaliteitswaarden en thema's die volgens hen nodig zijn voor goede hulp. Het beperken van het aantal thema's is bedoeld om focus en verdieping in het onderzoek mogelijk te maken en aan te sluiten op de hoogste prioriteiten van de Cliëntinspecteurs. Vervolgens bedenken zij gezamenlijk bij ieder thema een aantal relevante vragen. Deze vragen worden verwerkt in een vragenlijst.

Invloed op de onderzoeksvragen

“Bij de eerste training beginnen we eigenlijk altijd met: wat zijn onderwerpen die we belangrijk vinden als het gaat om goede hulp? Dan schrijven we die op een groot vel en bundelen vervolgens alles totdat we uitkomen op zo'n vijf thema's. Daar gaan we over in gesprek met elkaar en daar rollen de interview vragen dan vanzelf uit. Opvallend is dat er geen grote verschillen zitten tussen de onderwerpen die Cliëntinspecteurs belangrijk vinden. De invloed van de Cliëntinspecteur is heel groot, wij bedenken alle vragen zelf. De begeleider heeft alleen een ondersteunende rol.”

De ervaring leert dat het verleidelijk is om als organisatie verzoeken tot onderwerpen of onderzoek mee te geven aan de Cliëntinspecteurs, in de zin van 'Ik zou graag willen dat jullie onderzoek doen naar...'. Waak hier echter voor; een Inspectieteam is een onderzoek vanuit het oogpunt van de cliënt. Een begeleider vertelt hoe zij daar mee omgaat: "Ik heb een soort compromis gesloten. De instelling mag per inspectie één verzoek indienen om te bevragen, maar voor de rest komt alles vanuit de cliënten zelf."

Tijdens de tweede training worden de Cliëntinspecteurs getraind in interviewtechniek en oefenen ze onder begeleiding hoe ze hun interviews zo uitvoeren, dat ze de informatie krijgen die ze willen.

DOELEN EERSTE BIJeenKOMST

- Kennis maken.
- Informeren over aanpak en activiteiten.
- Thema's bespreken: selectie van vijf kwaliteitswaarden en thema's – zaken die volgens de cliënten belangrijk zijn voor goede hulp.
- Vragen inventariseren voor een Cliëntinspectie aan de hand van geselecteerde kwaliteitsstandaarden.

DOELEN TWEEDE BIJeenKOMST

- Vaststellen vragenlijst voor Cliëntinspectie.
- Uitvoeren van de interviewtraining.
- Maken van praktische afspraken voor uitvoering van de Cliëntinspectie.

VOORBEELD CHECKLIST TRAINING

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Locatie regelen. • Catering regelen. • Uitnodiging. • Telefonische herinnering. • Veiligheid (inleiding van de bijeenkomst). • Financiën, vergoeding, reiskosten. | <ul style="list-style-type: none"> • Materiaal. • Naambordjes. • Pennen / stiften. • Flap-over. • Memoblaadjes. • Achtergrondinformatie. | <ul style="list-style-type: none"> • Namen telefoonnummers deelnemers. • Inhoud duidelijk (onder andere gespreksleidraad). • Taakverdeling tijdens bijeenkomst. • Vervolgafspraken. • Verwerking van de uitkomsten. |
|--|--|--|

Tips & tricks

Tijdstip van bij elkaar komen

Clënten kunnen in de regel niet overdag. Aan het eind van de middag (17.00-19.00) en vroeg op de avond (19.30-21.30) zijn vaak goede tijden. Houd rekening met kinderen. Houd rekening met eten. Afspreken tijdens etenstijd kan ook, maar dan moet er ook eten zijn! Sommige cliënten willen / kunnen in het weekend afspreken, anderen niet. Vraag aan cliënten wanneer zij willen en kunnen afspreken, maak de afspraken in overleg.

Bellen

Bel cliënten altijd de avond voor een bijeenkomst na om ze te herinneren dat deze bijeenkomst is en om te vragen of ze gaan komen. Zorg dat zowel vaste nummers als mobiele nummers bekend zijn.

Afwisseling

Zorg voor voldoende afwisseling in werkvormen. Zorg voor voldoende pauzes.

Veiligheid

Het is niet vanzelfsprekend om zomaar je mening te geven. Stel cliënten op hun gemak door een gezellige sfeer te creëren en door te benadrukken dat elke mening goed en belangrijk is. Maak afspraken met elkaar over hoe je met elkaar omgaat.

Geld

Bespreek van tevoren de (on)mogelijkheden van trein- of buskaartjes voorschieten.

Maak goede afspraken over het vervolg

Als je cliënten langere tijd wilt betrekken, is het belangrijk

dat zij aan het eind van een bijeenkomst weten hoe het verder gaat. Maak duidelijke afspraken. Zorg dat cliënten op tijd herinnerd worden aan de afspraak door middel van een uitnodiging. Bel de avond voor de afspraak op.

De grootste uitdaging voor cliënten tijdens interviews is het aanhouden van een neutrale houding, wat erg begrijpelijk is gezien hun persoonlijke betrokkenheid bij de onderwerpen. Besteed in de training daarom voldoende aandacht aan het belang van neutraliteit, geduld, stilte en doorvragen in interviews.

Oefening baart kunst

“We oefenen ook met interviewen. Hoe zorg je bijvoorbeeld dat iemand die alleen maar ja of nee zegt, toch gaat praten? En hoe zorg je ervoor dat het een goed gesprek wordt en je niet alleen je vragen afwerkt? Als je na de training nog vragen had, kon je altijd bij je begeleider terecht.”

Als richtlijn voor de duur van een interview wordt vaak dertig minuten aangegeven. Uit eerdere Cliëntinspecties Jeugdhulp en de ervaringen van Clientinspecteurs blijkt echter dat dit veelal langer duurt. “Wanneer je in gesprek met een cliënt gaat en diegene voelt zich eindelijk gehoord, dan komt alles er in één keer uit. Je hebt ook een soort gelijkenis met elkaar, dus deelt ook veel ervaringen. Je bent zo twee uur verder!” Als begeleider kun je dit vooraf bespreekbaar maken en handvatten bieden om hiermee om te gaan.

Bijeenkomst 1 met Inspectieteam

De eerste bijeenkomst ziet er als volgt uit:

10 min Inleiding

door trainer / coördinator:

- Waarom zijn we hier?
- Wat gaan we vandaag doen?
- Kan iedereen de hele bijeenkomst erbij zijn?

Doel: cliënten voelen zich op hun gemak en weten waar ze voor vanavond aan toe zijn. *Zie voor verschillende typen Cliëntinspecteurs: bijlage 1.*

10 min Kennismakingsronde

Doel: Naam, Leeftijd

Voor ouders: hoeveel kinderen, welke leeftijd?

Sinds wanneer en waarom cliënt hulp krijgt?

Waarom de cliënt mee doet?

Zie voor mogelijke 'kennismakingsspellen' bijlage 2.

60 min Panel: kwaliteit van hulpverlening en selectie vijf kwaliteitswaarden / thema's

Doel: opwarmen, in het thema komen, eigen kennis en ideeën activeren – aan de hand van gespreksleidraad over goede jeugdhulp.

Zie voor tips bij het voeren van een panelgesprek bijlage 3.

20 min Pauze

Doel: Informeel gedeelte + concentratievermogen.

60 min Workshop: samen met cliënten brainstormen over de vragenlijst en deze opstellen. Cliënten kunnen nadenken over de vragen die ze belangrijk vinden om aan andere cliënten te stellen. Naar welke informatie zijn de cliënten op zoek? Wat is het doel van het interview?

Doel: cliënten aanmoedigen om als interviewer te werken. Een goede methode om cliënten de gelegenheid te geven hun vragen te formuleren, is het door de cliënten vragen op te laten schrijven op post-it velletjes. Zorg ervoor dat de post-it velletjes vervolgens op een grote flapover geplakt kunnen worden om daarna deze vragen samen te ordenen onder bepaalde thema's. Hier maakt de begeleider later een vragenlijst van, die cliënten gaan gebruiken bij het interviewen.

10 min Vervolg: Uitleg van trainer / begeleider wat de bedoeling is van het project, de opzet en de verwachting ter attentie van de cliënten.

Doel: Duidelijk maken wat er van hen verwacht wordt en wat ze ervoor terug krijgen.

10 min Afspraken maken

Samenvatten, bedanken en afspraak voor de volgende keer maken. Financiën regelen.

Doel: Iedereen weet wat er gaat gebeuren.

Totaal: 180 minuten

Bijeenkomst 2 met Inspectieteam

Vorbereidingen voor de tweede bijeenkomst:

- Uitnodigen Cliëntinspecteurs & telefonische herinnering.
- Regelen locatie & catering.
- Uitkomsten uit eerste bijeenkomst verwerken.
- Uitwerken vragen uit eerste bijeenkomst.
- Interviewtraining vorbereiden.
- Werven ouders die geïnterviewd willen worden.

In de tweede bijeenkomst worden de Cliëntinspecteurs voorbereid om het eigen onderzoek uit te voeren. Voor het onderzoek moet het team gegevens (feedback) verzamelen door middel van interviews. In de tweede bijeenkomst krijgen de deelnemers een interviewtraining.

De tweede cliëntenbijeenkomst wordt als volgt opgebouwd:

10 min **Introductie** door de trainer: uitleg van het programma voor vanavond.

30 min Bespreken **conceptvragenlijst** die opgesteld is door de trainers.

10 min Vastleggen **definitieve vragenlijst**.

15 min **Pauze**

70 min **Interviewtraining**

Zie bijlagen 4 (voor trainers) en 5 (voor Cliëntinspecteurs) voor trainingsmateriaal.

15 min **Afspraken** maken met betrekking tot interviews / inspectie, vastleggen gegevens, etc. Bedenk met elkaar:
Wie doet wat? | Hoe wordt contact gelegd met ouders? | Waar kan iemand met vragen terecht? | Hoe worden de gegevens genoteerd? | Wat doe je vervolgens met de gegevens? | Op wat voor manier moet je de gegevens verwerken?

Totaal: 150 minuten



4

DE METHODIEK

De Cliëntinspectie

Na de voorbereiding en training van de Cliëntinspecteurs gaan deze aan de slag met het uitvoeren van hun onderzoeksactiviteiten. Zij krijgen hierbij begeleiding van de trainer / begeleider. Elke cliëntinspecteur interviewt minimaal drie andere cliënten aan de hand van hun vragenlijst. Ze mogen hierbij gebruik maken van opnameapparatuur. Cliëntinspecteurs krijgen de keuze of zij hun interview individueel afnemen of samen met een andere Cliëntinspecteur. De begeleider ondersteunt bij het maken van afspraken, het schrijven van interviewverslagen en het uitwerken van de interviews. Voor de motivatie en voortgang van de onderzoeksactiviteiten is het van belang dat de begeleider regelmatig contact heeft met de Cliëntinspecteurs. Beter drie keer veel dan een keer te weinig. Deze contactmomenten zijn vaak niet alleen motiverend voor de Cliëntinspecteurs; tegelijkertijd geeft het de begeleider zicht op eventuele belemmeringen of afleidingen die dan samen met de cliënten aangepakt kunnen worden.

Een Inspectie-begeleider vertelt dat zij meemaakt dat jongeren niet altijd serieus genomen worden wanneer zij gaan interviewen. “Met name als ze op een groep wonen en / of de geïnterviewde kennen, worden zij soms niet serieus genomen. Dan sta je bekend als grappenmaker en kom je nu opeens serieuze vragen stellen. Dat is wel een hele omschakeling en daar moet je vooraf mee oefenen.”

Begeleiding van de uitvoering, wat kom je tegen?

- Vragen en zenuwen.
- Persoonlijke verhalen.
- Relatie begeleider – cliënten.
- Groepsdynamiek cliënten.
- Privacy.
- Scheppen verwachtingen.
- Verschillende belangen.
- Conflicten.
- ...

Maak met de Clientinspecteur vooraf duidelijke afspraken over hoe zij de uitwerkingen van de interviews aanleveren bij de begeleider. Je kunt ervoor kiezen om de interviews letterlijk uit te laten werken, of om er een verslag van te laten maken.



5

DE METHODIEK

Analyse en verslaglegging

Analyse

Nadat alle interviews zijn uitgevoerd en de verslagen zijn ingeleverd bij de begeleider van het Inspectieteam, worden de uitkomsten gebundeld en geanalyseerd. De uitkomsten worden onder begeleiding besproken door het Inspectieteam. De Cliëntinspecteurs trekken hun conclusies en stellen vast welke verbeteringen en acties nodig zijn voor betere hulp. Cliëntinspecteurs hebben – dat geven zij ook zelf aan – door eigen zorgervaring ook een goed gevoel voor hoe de verzamelde antwoorden en informatie geïnterpreteerd kunnen worden.

Hoe ga je de verzamelde gegevens bruikbaar maken voor verslaglegging?

- Data verwerken in bestanden: hoe ga je dit doen?
- Conclusies trekken / aanbevelingen door Cliëntinspecteurs:
 - Wanneer de gegevens verwerkt zijn tot overzichtelijke bronnen kunnen daar conclusies uit getrokken worden. Hoe ga je dit aanpakken? Wat is de rol van de Cliëntinspecteurs hierbij?
 - Suggestie: organiseer een bijeenkomst met Cliëntinspecteurs die volledig gericht is op het bespreken van de analyse van de resultaten. Vat de kern van de analyse samen in logische thema's en formuleer vragen bij elk thema. Deze vragen moeten Cliëntinspecteurs helpen (niet sturen) bij het formuleren van eigen conclusies en adviezen bij de thema's.
 - Helpende, niet sturende, vragen zijn met name van belang bij het formuleren van de rode draad en beleidsaanbevelingen uit een Cliëntinspectie Jeugdhulp. Dit vraagt om een vertaling van de feitelijke uitkomsten. Deze vertaling kan deels door de cliënten gedaan worden bij de verslaglegging. Deels zal deze vertaling echter moeten plaatsvinden tijdens de presentatie, in gesprek met directie, managers en hulpverleners.

Rapportage: gegevens efficiënt verwerken

Het is aan te raden om voorafgaand aan het onderzoek al na te denken over hoe de rapportage of het eindverslag tot stand moet komen. Nog voordat het onderzoek wordt uitgevoerd door de Cliëntinspecteurs moet de begeleider vaststellen: **wat het doel en de inhoud moet zijn van het verslag, op welke wijze de resultaten uit het onderzoek verwerkt worden en door wie de verwerking en verslaglegging wordt uitgevoerd.**

Tips: Een voorbeeld van wat in het verslag kan komen

1 A4: Inleiding: doel, waarom, wie, wat, waar, waartoe

- Aanleiding voor het project .
- Omschrijving van de methode 'cliënten interviewen cliënten'.
- Omschrijving van de sector / afdeling / locatie.

2 A4: Hoe het traject is aangepakt: procesbeschrijving

- Werving onderzoeksteam.
- Eerste bijeenkomst cliënten.
- Onderzoeksvorbereiding, zelf vragen maken, training.
- Onderzoek.
- Verwerking gegevens van onderzoek / rapportage.
- Presentatievoorbereiding.
- Presentatie.
- Tijdpad.

2 A4: Wat zijn belangrijke onderwerpen

Zes tot acht onderwerpen met ongeveer een kwart A4 toelichting per onderwerp.

6 A4: Uitkomsten van de vragenlijst per onderwerp

3 A4: Conclusies en aanbevelingen van het Inspectieteam

6

DE METHODIEK



Presenteren van de resultaten

Met de conclusies en adviezen van het Inspectieteam, bereiden de Cliëntinspecteurs een presentatie voor. Zij zullen gaan presenteren aan bestuurders, managers, zorgprofessionals, overige medewerkers en cliënten. De vorm van de presentatie ligt niet van tevoren vast en wordt door het Inspectieteam bepaald. De begeleider van het Inspectieteam verzorgt de logistiek (uitnodigingen, locatie, catering) voor de presentatie.

Presenteren met Hart... presenteren met Impact
 Bij Spirit is er meermaals voor gekozen om tijdens de presentatie zowel de onderzoeksresultaten als eigen ervaringen met de jeugdhulp te presenteren. Eigen ervaringen, direct uit het hart van de spreker, kunnen volgens hen de onderzoeksresultaten namelijk goed ondersteunen en geeft de resultaten juist meer zeggingskracht. Maar, zegt de Inspectie-begeleider, je moet het wel goed uit elkaar houden. *"En je moet het goed voorbereiden, want wat wil je allemaal kwijt over je eigen situatie en hoe ga je om met moeilijke vragen? Bespreek dat vooraf goed."*

Zowel cliënten als begeleider van een Inspectieteam zien de presentatie van de resultaten vaak als het belangrijkste moment van het traject waarmee zij het meeste impact hebben. "De presentatie van de jongeren heeft zóveel uitstraling. Daar kunnen geen 100.000 stukken van werkers tegenop! Het heeft er ook al meer dan eens toe geleid dat collega's of andere werkvormen ook een Cliëntinspectie Jeugdhulp wilden uitvoeren."

Een Cliëntinspectie biedt voor bestuurders, beleidsmakers en hulpverleners verschillende uitdagingen die tijdens de presentatie zichtbaar en voelbaar zijn. Voor bestuurders en beleidsmakers is het spannend wanneer ze niet weten in hoeverre de adviezen van Cliëntinspecteurs direct te gebruiken zijn als input voor het beleid. Hulpverleners vinden Cliëntinspecties juist spannend wanneer ze verwachten dat het vooral negatieve kritiek van cliënten zal opleveren.

Negatieve kritiek of eerlijke dialoog over kwaliteitsbeleving?

"Zij hebben het idee dat er gekeken wordt naar wat verkeerd gaat. Maar met de Cliëntinspecties willen we juist een dialoog tussen alle betrokkenen over de kwaliteit van hulp tot stand brengen. De presentatie van de onderzoeksresultaten is eigenlijk het leukst. Hulpverleners zijn vaak gericht op doelen en resultaten en hebben minder tijd om met jeugdigen en ouders te praten over hoe zij de hulp ervaren. Maar tijdens de eindpresentatie staat de beleving van de cliënt centraal!"

De presentatie is niet alleen het moment waarop Cliëntinspecteurs hun conclusies en aanbevelingen overdragen aan 'de organisatie'. Het is tegelijkertijd een verdiepende stap in de dialoog met cliënten. Deelnemers laten zich leiden door hun beleving van kwaliteit en bepalen zo samen wat de rode draad is in de bevindingen en ontdekken de betekenis van de uitkomsten voor het beleid van de organisatie.

Ook beleid is de uitkomst van dialoog

"Ik kan als bestuurder weinig met adviezen op het laagste niveau. Ik zou graag meer input willen op het niveau van beleid. Dáár kan ik wat mee. Kom met een punt op de horizon waar we als organisatie naartoe kunnen werken."

Vorbereiden van de presentatie: eerste bijeenkomst

Opbouw van de eerste bijeenkomst (een voorbeeld)

30 min Inventariseren stand van zaken: zijn alle interviews afgenomen, hoe ging het, zijn er nog vragen?

30 min Prioriteiten van cliënten: wat zijn volgens de Cliëntinspecteurs de belangrijkste uitkomsten? Welke aanbevelingen kunnen nu al worden bedacht?

60 min Inventariseren van ideeën voor de presentatie: de Cliëntinspecteurs mogen zélf aangeven hoe ze dit willen. Een klassieke presentatie mag, maar een rondleiding door een gebouw of een fotosessie mag ook!

Totaal: 180 minuten

Tips: Methoden voor presentaties

- Klassieke presentatie, PowerPoint
- Toneel, zang, dans, rap
- Foto's, film, krant, internet
- Rondleiding, etentje
- Debat, discussie
- Flappen
- Quiz

Tips: Vragen ter voorbereiding van een presentatie

Tijdens de voorbereiding is het goed om de onderstaande vragen te beantwoorden.

1. Waar gaat de presentatie over?

Bedenk welke informatie je wilt vertellen.

2. Voor wie is de presentatie? (voor andere cliënten, medewerkers en managers, de pers, bezoekers van een bijeenkomst, een afdeling of voor de hele organisatie?)
Bedenk op welke toon deze groep het beste kan worden aangesproken.

3. Hoeveel mensen worden er verwacht op de presentatie?

Afhankelijk van de grootte van de groep, bepaal je hoe je gaat staan en of je bijvoorbeeld een microfoon nodig hebt.

4. Hoeveel tijd heb je voor de presentatie?

Afhankelijk van de tijd die je hebt, vertel je alleen de belangrijkste informatie (weinig tijd) of moet je zorgen voor genoeg afwisseling (veel tijd).

5. Wat voor een soort presentatie wordt er van jou verwacht?

Bedenk wat je met de presentatie wilt bereiken.

6. Waar vindt de presentatie plaats? (Vindt de presentatie plaats in de bestuurskamer, op het hoofdkantoor, bij een leefgroep of misschien wel in een tent?)
Bedenk welke mogelijkheden en onmogelijkheden de locatie heeft.

7. Is het handig om hulpmiddelen te gebruiken?

Denk aan briefjes, sheets, flaps, PowerPoint, foto's, film. LET OP: Test apparaten van te voren en bereid je presentatie ook voor op het feit dat een apparaat het ineens niet meer kan doen.

Vorbereiden presentatie: tweede bijeenkomst

De tweede voorbereidingsbijeenkomst vindt plaats vlak voor de presentatie. Voor deze bijeenkomst krijgen de Cliëntinspecteurs het aangepaste verslag van hun onderzoek toegestuurd. Tijdens de bijeenkomst nemen de begeleider(s) en de Cliëntinspecteurs dat verslag samen door en wordt de inhoud van de presentatie verdeeld. De presentatie wordt verder voorbereid / uitgewerkt en geoefend. De teamleden krijgen hier voor desgewenst een presentatietraining.

Er zitten verschillende mensen in het publiek, van bestuurders tot hulpverleners. Probeer voor iedere doelgroep een advies te verwerken in de presentatie, zodat het voor iedereen interessant is en blijft. Formuleer als team ook wat volgens jullie de rode draad uit jullie onderzoek is. Wat betekent deze rode draad voor het beleid van de organisatie waar jij hulp van krijgt?

Tips: Checklist voor de organisatie van een presentatie

- Datum: wanneer kunnen medewerkers / cliënten / management?
- Locatie regelen: waar?
- Catering regelen.
- Uitnodiging versturen: wie moeten allemaal uitgenodigd?
- Telefonische herinnering.
- Inhoud duidelijk: wat wordt de inhoud van de presentatie: ook met ouders voorbespreken, agenda opstellen en opnemen in uitnodiging.
- Taakverdeling tijdens bijeenkomst.
- Veiligheid.
- Financiën, vergoeding, reiskosten.
- Materiaal:
 - Flapover.
 - Sheets?
 - Verslag.
 - ...
- Vervolgafspraken: hoe gaat het verder, welke afspraak maakt de instelling met de consulenten?
- Verwerking van de uitkomsten: wie gaat er mee aan de slag?

Tips: Voorbeeld agenda voor een presentatie

Let op: dit hangt vooral ook af van hoe de Cliëntinspecteurs dit willen!

19:00 - 19:10	Welkom
19:10 - 19:50	Presentatie van de resultaten
19:50 - 20:00	Pauze
20:00 - 20:30	Discussie
20:30 - 20:50	Hoe gaat dit verder: afspraken maken
20:50 - 21:00	Bedanken Cliëntinspecteurs, afscheid



7

DE METHODIEK

Implementatie

Een Cliëntinspectie Jeugdhulp is afgerond wanneer, op basis van de resultaten, een verbeterplan is opgesteld in opdracht van de directie / management en de resultaten / verbeteracties via de meest voor de hand liggende communicatiekanalen zijn teruggekoppeld naar de medewerkers en cliënten binnen de organisatie. Dit vraagt om afstemming: tussen directie / management en het Inspectieteam over het verbeterplan en tussen management en hulpverleners over de uitvoering van acties.

De implementatie – van advisering, via een verbeterplan tot en met uitvoering van het verbeterplan – bestaat feitelijk uit twee opeenvolgende fasen waarin het eigenaarschap voor conclusies, aanbevelingen en actieplan door het Inspectieteam overgedragen worden aan en gedragen

worden door directie, management en teams binnen de organisatie. De begeleider van de Cliëntinspectie Jeugdhulp en de communicatiemedewerker hebben een ondersteunende rol bij de totstandkoming van het verbeterplan en bij de terugkoppeling van dit plan in de organisatie.

Van advisering naar terugkoppeling – in opdracht van directie

De eerste fase is die van advisering naar terugkoppeling – zowel naar cliënten als de organisatie zelf. Een organisatie kan de stap van advisering naar terugkoppeling op verschillende manieren vormgeven. Dit moet passen bij de organisatie, werkprocessen en (communicatie)cultuur van de organisatie. Je kunt bijvoorbeeld samen met collega's een werksessie organiseren waarin je actief aan de slag gaat met het vormgeven en implementeren van (een deel van) de adviezen en aanbevelingen.

Hoe ga je met ons om?

Een selectie van adviezen door jongeren

1. Bespreek de regels meer met de jongeren, zodat iedereen het eens is.
2. Meer en beter overleggen, navragen en dingen bespreekbaar maken (bijvoorbeeld over de jongere kinderen die de ouderen nadoen, regels waar er vanuit jongeren onbegrip voor is).
3. Leg uit waarom er verschillen zijn tussen wat de ene jongere mag en de andere niet.
4. Leg uit waarom leiding zich even op één persoon richt. Dit hoeft niet tot in detail, maar er kan gewoon worden gezegd: 'Er is even wat aan de hand, waardoor hij / zij even onze hulp nodig heeft.'
5. Bespreek geen privé zaken waar iedereen bij aanwezig is. Vraag eerst of de jongere dit wil bespreken met de groep. Als het in de groep wordt besproken, doe dit dan netjes.
6. Heb respect voor elkaar, respect voor grenzen van de jongere, respect voor privacy.
7. Zorg voor veiligheid (grenzen en privacy) van jongeren in de groep.
8. Een training / opfriscursus voor begeleiders waarbij aangegeven wordt wat aandachtspunten zijn.

Er zijn ook organisaties die de adviezen en aanbevelingen in compacte vorm doorsturen naar de medewerkers die voor de implementatie verantwoordelijk zijn in de beleidsvorming of in de uitvoering van jeugdhulp. Dit zijn de stappen in deze fase:

1. Vooraf: gebruikers in kaart brengen, voorbereiden op resultaten.
2. Verspreiden van informatie op verschillende niveaus:
 - Presentaties.
 - Rapportage.
 - Interne en externe communicatiemiddelen:
 - Wie moeten de resultaten krijgen?
 - Op welke wijze worden de verschillende niveaus binnen de instelling bereikt?
 - Op welke wijze kunnen bestaande overlegmomenten / communicatiemiddelen hier voor ingezet worden?
 - Hoe worden cliënten geïnformeerd die hebben deelgenomen?
 - Hoe vaak wordt de informatie verstrekt?

3. Overdragen verantwoordelijkheid en contacten (Waar heeft de begeleider invloed op en waar houdt zijn / haar invloed op? Wat kan de begeleider de organisatie adviseren ten aanzien van de implementatie van de resultaten? Hoe draagt de begeleider een en ander over aan de organisatie?)

Terugkoppeling van resultaten:
vergeet jeugdigen en ouders niet
De resultaten van een Cliëntinspectie Jeugdhulp wordt vaak wel teruggekoppeld naar medewerkers van de organisatie, maar niet naar jongeren en ouders. Vaak wordt aangenomen dat hiervoor een geschikt communicatiekanaal ontbreekt waarmee alle ouders en jongeren bereikt kunnen worden. Een andere, veel gehoorde, aanname is: *“Ouders en jongeren in een hulptraject hebben waarschijnlijk toch geen behoefte om dat te lezen.”*

Van terugkoppeling naar implementatie – in opdracht van management

Zodra het verbeterplan is vastgesteld en het eigenaarschap voor acties in dit plan bij de juiste functionarissen en hulpverleners is terecht gekomen, wordt het Inspectieteam ontbonden en legt de begeleider van het Inspectieteam zijn / haar rol neer. Hiermee start feitelijk een periode van implementatie, wat tegelijkertijd een periode van assimilatie is van de resultaten van een Cliëntinspectie Jeugdhulp.

Dit zijn de stappen in deze fase:

1. Analyseren, vergelijken en interpreteren van informatie: wat betekenen de uitkomsten (ook aandacht voor wat goed gaat) voor:
 - Het beleid van de instelling.
 - Het primaire proces.
 - Het beleid gericht op verschillende doelgroepen.
 - De informatievoorziening.
 - Deskundigheidsbevordering bij medewerkers.
 - Inspraakmogelijkheden.
 - Beschikbaarheid / bereikbaarheid.

- nieuwe vragen voor feedbackverzameling
 - andere onderwerpen
2. Betrekken cliënten en medewerkers
Bedenk hiervoor het volgende:
- Hoe kunnen cliënten zelf betrokken worden bij het realiseren van verbetering?
 - Hoe kunnen medewerkers betrokken bij het realiseren van verbetering?
3. Actiepunten opstellen en plannen van de activiteiten.
Beter een actie helemaal afmaken dan drie niet helemaal.
Duidelijk moet zijn:
- Om welke actie het gaat.
 - Wat het gewenste resultaat is (meetbaar).
 - Wie wat gaat doen.
 - Wie coördineert.
 - Wie er verder bij betrokken zijn.
 - Wanneer en binnen welke termijn het gaat plaatsvinden (concreet).
4. Blijf alle betrokkenen informeren over de voortgang.
5. Actie punten / verbeterpunten uitvoeren.
6. Opnieuw feedback verzamelen.

Effect of neveneffect?

Naast dat het effect heeft voor de instelling, maakt een Cliëntinspectie Jeugdhulp ook zichtbaar dat het waardevol is om meisjes / jongens niet alleen aan te spreken in hun rol als hulpvrager, maar ook als iemand die iets kan. Iemand die goed kan presenteren, interviewen, goed kan verwoorden. Dat is het waardevolle. In z'n zinnen levert het ook veel meer op dan alleen een lijstje aanbevelingen en tips. Hulpverleners gaan dan door een andere bril naar de jongeren kijken, maar dat is wel een neveneffect.

De implementatie is volgens veel organisaties ook het deel van het traject waar de meeste uitdaging ligt.

Hoe zorg je er nu voor dat de tips en aanbevelingen van cliënten doorwerken in de organisatie en ze ook daadwerkelijk opgepakt worden? Bijvoorbeeld zo:

- Een team van hulpverleners bespreekt de verbeterpunten uit de Cliëntinspectie met eigen cliënten.
- Cliënten worden ingezet als trainers in bijscholing van hulpverleners.
- Cliënten kijken met een beleidsmedewerker mee bij de reorganisatie van woonvormen.
- De directie reageert met een brief aan cliënten op de conclusies en aanbevelingen van de Clientinspectie. In de brief beschrijft het bestuur de verbeteringen die al zijn doorgevoerd in leefgroepen.
- Er wordt een volgende Cliëntinspectie Jeugdhulp uitgevoerd om de resultaten daarvan te vergelijken met de bevindingen uit de afgesloten Cliëntinspectie Jeugdhulp.

Empowerment van hulpverleners tijdens implementatie

Cliëntinspecteurs merken vaak wel dat dingen zijn veranderd en verbeterd, maar worden hier zelf eigenlijk niet over geïnformeerd. *"Het meest ideale zou zijn dat de medewerkers in het veld en degenen die met de verbeterpunten aan de slag gaan, uit zichzelf na drie maanden of een half jaar terugkoppelen hoe het er voor staat. Dan kun je dat nogmaals terugkoppelen naar de Cliëntinspecteurs, zonder daar zelf achteraan te hoeven zitten."*



Cliëntinspecteurs in alle soorten en maten

Stem de begeleiding af op verschillende "typen" Cliëntinspecteurs.

De bange cliëntinspecteur

Ik ben hier wel naar toe gekomen, maar dat was wel een grote stap. Eigenlijk was ik liever thuisgebleven. Wat moet ik nou zeggen en is het wel goed wat ik zeg?

De eigenbelang cliëntinspecteur

Ik zal ze nu eindelijk eens vertellen hoe ze het anders aan moeten pakken. Ik heb al zoveel meegemaakt, deze keer maak ik het ze duidelijk en ga ik er voor zorgen dat mijn situatie verbeterd.

De stille cliëntinspecteur

Ik vind het heel interessant allemaal. Ik luister eigenlijk liever. Ik zeg niet zo graag iets in een groep. Een eigen mening heb ik wel, maar die houd ik liever nog even voor me. Misschien zeg ik gewoon maar niks.

De stoere cliëntinspecteur

Ik doe natuurlijk net alsof het me niets kan schelen. Dat hoort bij mijn imago. Maar het is toch wel spannend. Het lijkt ook wel iets te kunnen worden, maar dat laat ik natuurlijk niet merken.

De ik-wil-gelijk-hebben cliëntinspecteur

Zoals ik er over denk, zo denkt iedereen er over. Zo niet, dan snappen die anderen niet hoe het in elkaar zit. Dan moet ik nog een keer uitleggen hoe het is. Als ze het nog niet snappen zeg ik het gewoon nog een keer.

De ik-vind-het-leuk-om-iets-te-zeggen cliëntinspecteur

Zo'n gesprek vind ik echt hartstikke leuk. Al die vragen over wat ik vind! Ik vind eigenlijk overal wel iets van en ik vind het ook leuk dat ik daar elke keer iets op kan zeggen. De anderen zeggen toch niet zo veel, ik geef mijn mening wel.

De buurman cliëntinspecteur

Zo in zo'n groep praten ligt me niet zo, maar mijn buurvrouw is wel aardig, daar kan ik af en toe wel eens wat mee bespreken. Ik vraag gewoon wat zij er van vindt en ik zeg tegen haar waar ik het ook mee eens ben. Ik ken haar toch al.

De concentratie-is-op cliëntinspecteur

Ik vind het wel leuk, maar hoe lang zou het nog duren? Even een grapje met mijn buurman maken, kijken of die het ook al saai vindt worden. Wat vraagt ze nou?



Kennismakingsspellen

Algemeen

Ideeën over wat voor vragen jij kunt stellen:

- Hoe heet jij?
- Waar kom je vandaan?
- Hoe oud ben je?
- Wat doe je in je dagelijkse leven?
- Wat is je cultureel / etnische achtergrond? (uit welk land komen je ouders?) / waar ben je geboren? / in welk land zijn je ouders geboren?
- Wat doe je allemaal in je vrije tijd? / welke hobby's heb je?
- Heb je broers of zussen? Hoe oud zijn die?
- Waar zit je op school?
- Wat is het leukste vak op school? Waarom? En het vervelendste?
- Wat voor werk doe je? / Heb je een bijbaantje?
- Wat zijn je redenen om aan dit onderzoek mee te doen?
- Waarom ben je hier?
- Heb je een bijnaam?
- Etc.

Tip: vragen waar hij / zij goed in is, in plaats van wat zijn je hobby's.

Spel 1: namen onthouden

Iedereen zegt zijn of haar naam, de tweede zegt zijn / haar naam + de naam van de eerste, enz.

Spel 2: interviewen

De groep indelen in groepjes van twee (zelf ook meedoen). Jongeren bevragen elkaar in groepjes van twee omtrent de eigen persoon (naam, leeftijd, familiesamenstelling, voornaamste bezigheid, hobby's, vrijetijdsbesteding), motivatie om deel te nemen aan dit project en vragen die verband houden met het onderwerp van onderzoek / het project. De jongeren moeten de gegevens noteren, zodat zij de ander kunnen voorstellen in de gehele groep.

Een suggestie is om de jongeren de antwoorden niet op te laten schrijven, maar deze te laten onthouden, zodat de jongeren gedwongen worden om actief te luisteren.

Spel 3: Kennismakingsspel met voorwerpen

Voorwerpen meenemen, zoals ui, badeend, perforator, wasknijper, etc.

Iedereen vertelt hoe oud hij / zij is, etc. en iets over het voorwerp: waar het vandaan komt, wat je er mee kunt doen, waar het je persoonlijk aan doet denken.

Een leuke manier die kan zorgen voor hilariteit.

Spel 4: Sleutelspel

Je kunt er vanuit gaan dat iedereen een sleutelbos / fiets en of een voordeursleutel bij zich draagt als hij / zij een jaar of veertien is. Als je het niet zeker weet, dan kun je dit altijd in een vragenronde vragen.

De jongeren kunnen zich voorstellen aan de hand van de bos sleutels.

- Ik ben ... en aan mijn bos zitten drie sleutels.
- De eerste is van mijn fiets, die nu op het station staat en er hopelijk nog staat als ik terug kom. Enz.

Je kunt hier veel van opsteken: hoe iemand woont, of hij / zij rommelig is of niet. Zie oude sleutels aan de bos die niet gebruikt worden.

Spel 5: Natekenen

Geef iedereen een papier en vraag of hij de persoon tegenover zich, of naast zich, wil natekenen.

Tegelijkertijd stelt hij / zij vragen en tekent bijvoorbeeld de hobby's van die persoon (zie tekening).

Daarna worden de tekenen gepresenteerd. Ook leuk om op te hangen.

Spel 6: Gokspelletje

Je kunt ook vragen wat hij / zij denkt wat die andere doet (als ze elkaar niet kennen).

Spel 7: Staan

Iedereen gaat in een kring zitten en de spelleider geeft een stelling. De stelling is op een aantal aanwezigen van toepassing en zij gaan staan.

Langzaam wordt duidelijk wie er veel sport, wie er actief is als vrijwilliger, wie kan zingen (of dat in ieder geval beweert) en wie er graag in het middelpunt van de belangstelling staat.

Extra: wat betreft leeftijd kun je vragen aan de deelnemers

om in volgorde van leeftijd te gaan staan. Je kunt de deelnemers zelf in volgorde van leeftijd zetten, of vragen of de deelnemers zelf in volgorde van leeftijd willen gaan staan.

Spel 8: Stemmen

Als je met een jongerenraad traint en je wilt de stemming er vast inbrengen, kun je ook een kennismakingsspel doen met een stemelement.

Eerst vraag je of iedereen zijn of haar naam wil noemen. Bij de volgende vraag stel je twee vragen, bijvoorbeeld: waar ben je niet goed in of in welk land wil je niet wonen? De jongeren kunnen dan stemmen welke vraag ze beantwoorden. Ze moeten samen tot één vraag komen.

Er zijn allerlei soorten vragen te verzinnen. Bijvoorbeeld, lievelingseten of niet, favoriete vervoersmiddel of woonplaats. Zo kom je van alles over de jongeren te weten.

Spel 9: Uniek kennismakingsspel

Tijd: circa tien minuten (afhankelijk van groepsgrootte)

Iedereen heeft wel iets waardoor hij / zij uniek is, of apart. Bedenk voor jezelf iets waar jij uniek in bent. Bedenk iets wat jij bijvoorbeeld heel goed kan, waarvan je denkt dat niemand anders het kan in deze groep. Of bedenk iets wat je hebt, waarvan je denkt dat niemand anders het heeft in deze groep. Bedenk dus iets waar je uniek in bent. Stel jezelf ook nog even voor.

Een voorbeeld:

Ik ben Gemma en ik ben uniek, omdat ik zeven maanden lang in een klein dorp in Zambia heb gewoont. Of: ik ben David en ik ben uniek, want ik heb zojuist mijn eerste parachutesprong gemaakt. Of: ik ben Pietje en ik ben uniek, want ik heb een tatoeage. Of: ik ben Jan en ik ben uniek, want ik zit bij de vrijwillige brandweer.

Als iemand iets noemt waarin hij / zij uniek in denkt te zijn en er is iemand anders die iets soortgelijks heeft of kan, dan moet die eerste persoon iets nieuws unieks bedenken.

Spel 10: Bijvoegelijk kennismaken

Tijd: circa tien minuten (afhankelijk van groepsgrootte)

Dit spel is met name bedoeld om namen makkelijker te onthouden. Het kan vrij hilarisch worden en is een lollige manier van aan elkaar introduceren.

Stel jezelf even voor aan de groep en bedenk een bijvoeglijk naamwoord, die bij je past. Dat bijvoeglijk naamwoord begint met dezelfde letter als je naam. Vertel ook even waarom dat bijvoeglijk naamwoord bij je past.

Bijvoorbeeld:

Ik ben Geweldige Gemma. Geweldig slaat op mij, omdat ik in alle opzichten geweldig ben.

Ik ben Aardige Anja. Ik ben heel aardig, vandaar.

Ik ben Vette Viola. Vet omdat ik altijd zeg: vet man.



Panelgesprek

Welke houding is voor een gespreksleider belangrijk?

- Neutraal zijn: Iedereen moet kunnen zeggen wat hij denkt. Je zegt bijvoorbeeld van tevoren: iedereen mag zeggen wat hij / zij vindt. Alle meningen zijn goed. Vul geen teksten voor een ander in. Zeg niet: Jij vindt zeker dat het allemaal wel goed is; of: Vind jij óók dat er te weinig informatie is?
- Goed luisteren: Door iemand aan te kijken, ja en 'aha' te zeggen, samen te vatten wat iemand zegt.

Wat doe je als iemand niets zegt?

- Vragen stellen: Wat vind jij er van? Wil je vertellen waarom je dat vindt? Heb jij wel eens iets meegemaakt wat hiermee te maken heeft? Wat vind jij van de stelling?

Wat doe je als iedereen door elkaar praat of één iemand steeds het woord heeft?

- De leiding nemen: Zeg bijvoorbeeld: Niet allemaal door elkaar praten, dan verstaan we er niets van. Of: Nu krijgt iemand anders even het woord.

Hoe begin je aan een volgend onderwerp?

- Onderwerp afsluiten en een nieuw onderwerp aankondigen. Door samen te vatten kun je een onderwerp afsluiten. Je kunt ook gewoon zeggen: Ik moet nu doorgaan met het volgende onderwerp.

Voorbeeld panelleidraad

- **Introductie:** Uitleggen wat de bedoeling is
- **Regels**

De ouders zijn **uitgenodigd als deskundigen**. Zij weten wat speelt en wat belangrijk is. Iedereen zijn / haar ervaring is belangrijk, belangrijk is **wat** er gezegd wordt en **niet wie** wat zegt.

Belangrijke regel is dat iedereen **elkaar laat uit praten**. Het is belangrijk dat iedereen zijn / haar **mening kan geven**. We zijn er niet op uit dat we het allemaal met elkaar eens zijn. Iedereen mag zijn eigen mening zeggen, zonder dat er oordelen over elkaar uitgesproken worden.

- **Onderwerpen** waarover gesproken gaat worden: Deze moeten van te voren bedacht worden.
- **Afsluiting**



Handleiding Interviewtraining (voor trainers)

Tijdens de bijeenkomst wil je samen met de ouders tot een methode van afname komen; hoe ga je dit doen? Belangrijk: hoe laat je de ouders de gegevens noteren!

Duur: Ongeveer zestig minuten.

15 minuten: Theorie doornemen zie bijlage 3.

Afhankelijk van voorkennis (vraag na of deelnemers al eens een interview hebben gehouden) het hele boekje doorneemen of in een gesprek aan de hand van de inhoudsopgave alle onderdelen aan de orde laten komen.

Benodigheden:

Interviewboekjes voor alle deelnemers + trainer

45 minuten: Oefenen.

Afhankelijk van de grootte van de groep, groep opsplitsen in twee of meer groepjes.

Variatie:

Rollenspel:

- Eén deelnemer is interviewer. Hij / zij moet de tweede deelnemer interviewen.

Benodigheden: Een interview.

- Eén deelnemer is de geïnterviewde. Hij / zij moet vragen beantwoorden, naar keuze met of zonder geheime opdracht die alleen aan hem / haar bekend wordt gemaakt.

Benodigheden: Geheime opdrachten. Zie knipblad volgende bladzijde (van te voren knippen).

- Overige deelnemers gaan observeren. Zij moeten interviewer beoordelen aan de hand van observatieformulieren.

Benodigheden: Meerdere observatieformulieren (per observator een ander formulier, er zijn vier verschillende formulieren). Zie observatieformulieren in dit document.

Opstelling: Interviewer en geïnterviewde tegenover elkaar, observatoren in een halve cirkel er omheen.

Vijf minuten rollenspel, tien minuten nabespreken en dan wisselen: andere rollen, andere geheime opdracht, ander beoordelingsformulier.

Knipblad geheime opdrachten voor geïnterviewde

Geheime opdracht 1

Probeer de interviewer bij een vraag zijn eigen mening te laten geven. Vraag bijvoorbeeld: "Wat vind jij er zelf van?" of: "Vind jij dat ook?"

Geheime opdracht 2

Probeer de interviewer voorbeelden te laten geven. Vraag bijvoorbeeld of hij voorbeelden kan noemen, of: "Ik begrijp het niet goed, kun je dat uitleggen?"; of "Wat versta je onder ..."

Geheime opdracht 3

Probeer de interviewer te laten doorvragen. Geef op alle vragen in het begin een heel kort antwoord als ja, nee, ik weet niet, en laat veel stiltes vallen.

Geheime opdracht 4

Probeer zelf de leiding te nemen in het gesprek. Zeg bijvoorbeeld: "Ik vind deze vraag vervelend, zullen we maar een paar vragen overslaan?" of "Mag ik die vragenlijst niet gewoon zelf invullen?"

Geheime opdracht 5

Probeer de interviewer te laten ingrijpen als jij afdwaalt. Geef bij een vraag een heel lang antwoord dat eigenlijk geen antwoord geeft op de vraag.

Geheime opdracht 6

Probeer de interviewer een oordeel te laten blijken door iets te zeggen waarvan jij zeker weet dat hij / zij het er niet mee eens is.

Geheime opdracht 7

Probeer de interviewer jouw antwoorden te laten invullen. Zeg bijvoorbeeld: "Ik vind dat eh.. je weet wel van eh eh..." of "ik ga graag naar eh... ja.. je weet wel..."

Beoordelingsformulier 1: Luistergedrag

Jij gaat beoordelen of de interviewer goed luistert en luistergedrag vertoont.

Let op de volgende punten:

- Luisteren zonder woorden.
(Een geduldige houding, aanmoedigend knikken, geen stiltes opvullen, de ander af en toe aankijken).
- Luisteren met woorden.
(Af en toe 'ja, oh, zo, aha' zeggen).

Vertel na afloop wat de interviewer wel en niet goed deed.

Beoordelingsformulier 2: Neutrale houding

Jij gaat beoordelen of de interviewer een neutrale houding heeft.

Let op de volgende punten:

- Geen eigen mening geven.
- Geen antwoorden voor een ander invullen.
- Neutrale vragen stellen.
- Stiltes niet direct opvullen.
- Geen voorbeelden noemen.

Vertel na afloop wat de interviewer wel en niet goed deed.

Beoordelingsformulier 3: Doorvragen

Jij gaat beoordelen of de interviewer goed heeft doorgevraagd.

Let op de volgende punten:

- Samenvatten wat de ander zegt.
- Herhalen wat de ander zegt.
- Doorvragen.

Vertel na afloop wat de interviewer wel en niet goed deed.

Beoordelingsformulier 4: Leiding houden

Jij gaat beoordelen of de interviewer goed de leiding houdt over het gesprek.

Let daarbij op opmerkingen die de interviewer maakt om de leiding te houden.

Vertel na afloop wat de interviewer wel en niet goed deed.



Interviewboekje (voor Cliëntinspecteurs)

Inhoudsopgave

A: Luistergedrag

1. Zonder woorden
2. Met woorden

B: Neutrale houding

1. Geen oordeel laten merken
2. Het antwoord niet voor een ander invullen
3. Neutrale vragen stellen
4. Geen sturende vragen stellen
5. Stiltes niet direct opvullen
6. Geen voorbeelden noemen

C: Doorvragen

1. Herhalen of samenvatten wat een ander zegt
2. Doorvragen tot je snapt wat de ander bedoelt en alles over het onderwerp heeft gezegd

D: Leiding houden

1. Opmerkingen
2. Samenvatten
3. Afdwalen
4. Eigen mening geven

A: Luistergedrag

Als vragensteller moet je vooral veel luisteren naar wat anderen te zeggen hebben. Belangrijk is dat je laat merken dat je geïnteresseerd bent in wat er gezegd wordt. Zo stimuleer je hen om hun verhaal te vertellen.

Bij **luistergedrag** zijn er twee manieren hoe je kunt laten merken dat je geïnteresseerd bent namelijk:

1. **Zonder woorden**
2. **Met woorden**

1. *Zonder woorden*

Zonder woorden kan je dit doen door:

- Een geduldige houding.
- Aanmoedigend knikken en hummen.
- Een stilte van vijf tot tien seconden niet direct opvullen.
- De ander af en toe aankijken.

2. *Met woorden*

Met woorden kan je dit doen door af en toe 'ja, oh, zo', enz. te zeggen.

B: Neutrale houding

Je wilt de eigen mening of ervaring van iemand weten. Om daar achter te komen mag je niet jouw mening geven of laten merken. Daarom is belangrijk dat je een neutrale houding inneemt. Dit betekent:

1. **Geen oordeel laten merken**
2. **Het antwoord niet voor een ander invullen**
3. **Neutrale vragen stellen**
4. **Geen sturende vragen stellen**
5. **Geen voorbeelden noemen**
6. **Stiltes niet direct opvullen**

1. Geen oordeel laten merken

Het kan gebeuren dat je het helemaal niet eens bent met het antwoord dat gegeven wordt op een vraag. Toch moet je proberen om neutraal te blijven en mag je niet laten merken dat je het er niet mee eens bent. Het gaat namelijk om de mening of de ervaring van die ander.

Voorbeeld:

Geen oordeel laten blijken door een afkeurende opmerking of gezichtsuitdrukking, want als je verbaasd of afkeurend kijkt denkt de ander misschien dat hij / zij een raar antwoord geeft.

2. Het antwoord niet voor een ander invullen

Laat niet je eigen mening over iets blijken en geef niet zelf het antwoord op een vraag.

3. Neutrale vragen stellen

Neutrale vragen zijn vragen waar je de ander geen richting mee opstuurt. Dat betekent dat je geen voorbeelden in je vraag mag noemen en ook geen eigen mening laten merken.

Voorbeeld:

Goed

Jij zegt: *'wat vind je van lezen?'*

Fout

Jij zegt: *'heb jij ook een hekel aan lezen?'*

'Een hekel' geeft een mening weer, namelijk de mening dat jij niet van lezen houdt.

4. Geen sturende vragen stellen

Met sturende vragen lok je vaak een antwoord uit. Het beïnvloedt het antwoord van degene die je interviewt. De bedoeling van onderzoek is juist dat de ander helemaal zelf bepaalt wat hij / zij gaat zeggen. Sturende vragen gebeuren vaak zonder dat je het door hebt, het kan bijvoorbeeld gebeuren wanneer jij een vraag wilt verduidelijken.

5. Geen voorbeelden noemen

Soms zal de ander niet precies snappen wat jij wilt weten. Het is op zo'n moment erg verleidelijk om toch voorbeelden te noemen. Stel de vraag dan op een andere manier en probeer geen voorbeelden te noemen.

6. Stiltes niet direct opvullen

Als de geïnterviewde niet meteen antwoord geeft, is dat niet erg. Vul de stilte niet meteen op. Voor je gevoel kan een stilte van tien seconden eindeloos duren. Vergeet niet dat degene die je interviewt in die tien seconden aan het nadenken is en deze stilte waarschijnlijk niet als een stilte ervaart.

C: Doorvragen

Als je een antwoord krijgt op een vraag en je wilt nog meer weten dan vraag je door. Bijvoorbeeld als iemand vertelt dat hij / zij wel eens uitgaat in de vrije tijd, dan kan je vragen 'waarom, waar, wanneer en met wie'. Hier bespreken we hoe je op een neutrale manier kan doorvragen.

1. Herhalen of samenvatten wat een ander zegt
2. Doorvragen tot je snapt wat de ander bedoelt en de ander alles over het onderwerp heeft gezegd

1. Herhalen of samenvatten wat een ander zegt

Soms weet je niet zeker of de ander alles gezegd heeft wat hij / zij wil zeggen. Of je vindt dat de andere niet voldoende antwoord geeft op je vraag. Het kan ook zijn dat het antwoord je nog niet helemaal duidelijk is. In zo'n geval moet je doorvragen.

Een manier van doorvragen is **samenvatten** of **herhalen** van het antwoord.

Als je een antwoord samenvat of herhaalt, hoort de ander wat zij / hij zelf heeft gezegd. De ander kan bedenken of het antwoord klopt of aangevuld moet worden.

Korte antwoorden kan je letterlijk herhalen. Je kan ook het laatste gedeelte van een antwoord herhalen.

Lange antwoorden kan je samenvatten door bijvoorbeeld te zeggen: 'Dus als ik het goed begrijp heb jij net gezegd dat ...'

Voorbeeld:

Interviewer: 'Wat doe jij in je vrije tijd?'

Antwoord: 'Ik sport veel'

Interviewer: 'Je sport veel?' (*herhaling van het antwoord*)

Antwoord: 'Ja, ik tennis en voetbal.'

Interviewer: 'Je speelt tennis en je voetbalt?' (*herhaling van het antwoord*)

Antwoord: 'Nou voetbal doe ik veel vaker. Tennis vind ik veel leuker, maar dat is zo duur.'

Zo geef je de ander de mogelijkheid door te denken en door te praten over het onderwerp. Wel moet je na zo'n herhaling of samenvatting de ander vragend aankijken en / of zwijgen.

2. Doorvragen tot je snapt wat de ander bedoelt en alles over het onderwerp heeft gezegd

Doorvragen moet op een **ongerichte** manier gebeuren. Dat wil zeggen dat je door middel van doorvragen de ander niet een richting op mag sturen of op ideeën mag brengen. De ander moet wat hij / zij wil zeggen zelf bedenken. Jij kan hem / haar daar wel toe aanmoedigen.

Voorbeelden wat je zou kunnen zeggen:

- Ik snap je antwoord nog niet precies.
- Hoe bedoel je dat?
- Kan je daar wat verder op ingaan?
- Kan je daar wat meer over zeggen?
- Weet je er meer te noemen?
- Dat is alles wat je over dit onderwerp wilt zeggen?

D: Leiding houden

Lij als interviewer moet proberen de leiding te houden over het gesprek.

Waarom?

- Degene die je interviewt kan zulke lange antwoorden geven dat je in tijdnood komt.
- Degene die je interviewt dwaalt heel erg van het onderwerp af van wat je eigenlijk wilt weten.

De volgende punten komen hierbij aan de orde:

1. Opmerkingen

2. Samenvatten

3. Afdwalen

4. Eigen mening geven

1. Opmerkingen

Als iemand hele lange antwoorden geeft of van het onderwerp afdwaalt, dan kan je tijdens het interview hier een opmerking over maken. Bijvoorbeeld:

- We moeten een beetje opschieten.
- Wil je hier kort op antwoorden?
- Ik onderbreek je even.
- Ik geloof dat ik nu genoeg over dit onderwerp weet.
- We moeten dit onderwerp nu afsluiten.
- Misschien heb ik mijn vraag niet duidelijk genoeg gesteld.
- Ik vraag nog even door.
- Ik maak me een beetje zorgen over de tijd.

2. Samenvatten

Samenvatten van een antwoord is ook een manier om de leiding over een gesprek te houden.

3. Afdwalen

Als degene die je interviewt teveel afdwaalt van het gesprek, kan je opmerken dat het gesprek over het onderwerp gaat waar je mee bezig bent.

4. Eigen mening geven

Als degene die je interviewt telkens naar jouw mening vraagt en liever een gesprek wil voeren, kan je opmerken dat je graag de mening wilt weten van degene die je interviewt. Je kunt je mening natuurlijk wel geven maar doe dit dan na het interview zodat de mening van de ander niet meer beïnvloed kan worden.

Cliëntinspectie Jeugdhulp®

HANDLEIDING VOOR ACTIE-ONDERZOEK
IN DE JEUGDHULP DOOR CLIËNTEN

Auteurs

Nickey de Haan en Tarik Pehlivan

ISBN / EAN: 978-90-8903-030-6

© Stichting Alexander & Stichting Q4C NL

Amsterdam, oktober 2016

Stichting Alexander

Herenmarkt 93c

1013 EC Amsterdam