

Hulpmiddel

Gestructureerd en methodisch werken: hoe doe je dat?

Gestructureerd en methodisch werken is ook te omschrijven als systematisch en planmatig werken. Dit betekent dat een sociaal werker stelselmatig, geordend en voor de cliënt navolgbaar werkt, met een concreet resultaat voor ogen. Het competentieprofiel voor de jeugdzorgwerker onderscheidt de competentie 'handelt methodisch'. Dit is van belang opdat de jeugdige en opvoeders zicht hebben op de aanpak en de doelen, en het beoogde resultaat wordt gehaald (Zwicker, Van de Haterd, Hens en Uyttenboogaart, 2011). In dit hulpmiddel geven we enkele handvatten hoe te zorgen dat de hulp die een sociaal werker biedt systematisch is en tot resultaten leidt.

Informatie verzamelen met een ordeningskader

Een hulpverleningsproces – ook als het alleen gaat om het bepalen welke hulp nodig is – start met het in kaart brengen van de situatie in het gezin. Wat is er precies aan de hand? Wat is het belangrijke probleem/de belangrijkste vraag waarmee gezinsleden bij de sociaal werker aankloppen? Deze eerste fase van vraagverheldering (ook wel intake of screening genoemd) vergt het verzamelen van informatie. Van belang is dat dit gestructureerd en geordend gebeurt en de sociaal werker zoveel informatie verzamelt als nodig is om met de gezinsleden te kunnen bepalen wat er moet veranderen.

De richtlijn *Samen beslissen met ouders en jeugdige over passende hulp* biedt als ordeningskader het *Framework for the Assessment of Children in Need and their families* (Bartelink, Meuwissen & Eijgenraam, 2015). Deze bestaat uit drie zijden van een driehoek, de drie domeinen ontwikkelingsbehoeften jeugdige, opvoedingscapaciteiten en gezins- en omgevingsfactoren, waarover de sociaal werker informatie verzamelt. Een ordeningskader als dit biedt een 'toetssteen' om te bepalen waarover informatie te verzamelen en waarover niet en zorgt ervoor dat de sociaal werker geen dingen over het hoofd ziet. Tegelijkertijd stelt de sociaal werker zich telkens de vraag welke informatie nodig is om te verzamelen gezien de vraag die de gezinsleden stellen. Bij een enkelvoudige vraag van ouders over het eetgedrag van hun kind is bijvoorbeeld geen brede uitvraag over de financiële situatie in het gezin nodig. Tijdens het verzamelen van de informatie met de gezinsleden houdt de sociaal werker overzicht. Hij of zij noteert de verzamelde informatie overzichtelijk in het dossier, toetst deze aan het ordeningskader, kijkt terug naar de vraag van de gezinsleden of de aanleiding voor zijn/haar bemoeienis, bepaalt welke informatie er nog aanvullend nodig is en via welke middelen deze verzameld moeten worden (gesprekken, vragenlijsten, observaties, diagnostiek door een deskundige etc.).

Tips:

- ▶ Vraag je telkens af: heb ik nu alle informatie verzameld die ik nodig heb? Ben ik niets vergeten? Toets dit aan het ordeningskader/werkwijze die je organisatie hanteert.
- ▶ Vraag je daarbij ook telkens af: heb ik de informatie die ik denk nodig te hebben, ook echt nodig? Wat zou dit nog veranderen of toevoegen aan het beeld dat ik al heb en gezien de vraag die het gezin stelt? Wordt de beslissing of volgende stap er mogelijk anders van?

Een goede voorbereiding is het halve werk

Gestructureerd informatie verzamelen en handelen vergt voorbereiding van alle contacten met gezinsleden, mensen om het gezin heen en andere hulpverleners die bij het gezin betrokken zijn. Gestructureerd en methodisch werken betekent dat een sociaal werker zich voorafgaand aan ieder contact afvraagt wat het doel is, wat het beoogde resultaat is. Bijvoorbeeld door zich af te vragen welke informatie hij/zij nog nodig heeft, aan welk doel gewerkt gaat worden op welke manier en wat daarbij nodig



is (in de zin van vragenlijsten, materialen, hulpmiddelen etc.). Let wel: ook kennismaken of contact maken met de leden van het gezin kan een doel van een contact zijn! Van belang is dat de sociaal werker zich telkens weer afvraagt: waarom ga ik dit contact aan, wat is het doel, wat moet het resultaat ervan zijn?

Tips:

- ▶ Lees voorafgaand aan ieder gesprek of contact met de cliënt terug wat er in het vorige gesprek is gebeurd, aan welke doelen is gewerkt en in welke mate die doelen zijn bereikt.
- ▶ Bedenk vervolgens wat het beoogde resultaat van het volgende gesprek/contact is. Wat ga je bespreken, aan welk doel ga je werken?
- ▶ Bedenk met welke middelen je aan de slag gaat: welke vragen te stellen, welke gesprekstechniek, hulpmiddel of vragenlijst ga je inzetten?

Deel de hulp in in fasen of stappen en maak afspraken over de duur

Een indeling in stappen maakt de hulp zowel voor de gezinsleden als voor de hulpverlener inzichtelijk. De meest voor de hand liggende fasen van een hulpverleningstraject zijn: startfase (situatie in kaart brengen, doelen stellen), veranderingsfase waarin aan de doelen gewerkt wordt en een afsluitingsfase. Bespreek als sociaal werker met de gezinsleden duidelijk wie welke stappen gaat zetten en vraag hen toestemming voor overleg met andere betrokken hulpverleners als dat geëigend is. Noem ook dat je hun situatie voorlegt aan een deskundige of aan je collega's in het team als dat het geval is. Ook deze besprekingen zijn onderdeel van de stappen die jullie beiden gaan zetten, ook al zijn de gezinsleden daar niet bij.

Een ander element van gestructureerd werken is het met gezinsleden duidelijke afspraken maken over de duur van de hulp en het aantal contacten. Dit kan een sociaal werker ook per fase of stap doen. Een afspraak kan bijvoorbeeld zijn om in twee gesprekken de benodigde informatie te verzamelen (dus een vraagverheldering uit te voeren) en daarna samen te kijken of alle benodigde informatie op tafel ligt of dat er nog iets mist. Hetzelfde geldt voor de fase van verandering, soms kan de sociaal werker dit voorleggen aan het gezin: hoeveel contacten denken jullie dat er nodig zijn om deze doelen te bereiken? Afspraken maken over duur en het aantal contacten zorgt voor een actieve inzet van alle partijen. Telkens opnieuw kan de sociaal werker bij het verstrijken van de duur of het aantal contacten met de gezinsleden bekijken hoeveel er voor de volgende stap of (deel) fase nodig is. Praktijkervaring heeft geleerd dat het telkens maken van afspraken over het aantal contacten en de duur de totale duur van de professionele hulp of bemoeienis verkort.

Tips:

- ▶ Schat in gezien de vraag van de gezinsleden hoe lang je betrokkenheid gaat duren: hoeveel contacten zijn er waarschijnlijk nodig, welk stappen ga je zetten? En deel deze vervolgens met het gezin.
- ▶ Spreek met de gezinsleden een duur af van je betrokkenheid. Hoe lang denken zij je nodig te hebben? Je kunt ook een voorlopige duur afspreken en dan een evaluatiemoment inplannen om met elkaar te bespreken hoe verder. Dan bepaal je samen opnieuw hoeveel contacten er nodig zijn.
- ▶ Wees naar de gezinsleden glashelder bij wie je welke informatie gaat opvragen of met wie je informatie gaat delen. Zo weten ze precies waar ze toestemming voor geven. En vertel ze met wie je hun situatie gaat bespreken (team, gedragsdeskundige, specialist). Aan gezinsleden valt vaak goed uit te leggen dat jij ook meedenkkracht nodig hebt om hen goede hulp te kunnen bieden.

Formuleer met de gezinsleden een aantal concrete doelen

Nadat de sociaal werker samen met de gezinsleden zicht heeft gekregen op en een analyse heeft gemaakt van de situatie volgen hieruit aanknopingspunten voor verandering. Wat willen de gezinsleden veranderen in hun situatie? Wat is volgens het professionele oordeel van de sociaal werker nodig om bijvoorbeeld de veiligheid van de jeugdige in het gezin te waarborgen? Deze gewenste verandering of het gewenste toekomstbeeld (zoals dat binnen het oplossingsgericht werken wordt genoemd, zie Bannink, 2006) vertaalt de sociaal werker met de gezinsleden in een aantal concrete doelen. Concrete doelen blijken mensen te motiveren en te activeren, ze leiden ertoe dat mensen zich bewuster worden van wat ze kunnen doen om ze te bereiken (Van Yperen & Van der Steege, 2006).



Ook helpen concrete doelen de stress in gezinnen te verminderen en de gezinsleden het gevoel te geven (weer) controle te kunnen uitoefenen. Daarbij is het van belang dat de doelen van de gezinsleden zelf zijn en zijn geformuleerd in hun woorden, in hun taal. Dit vergroot de kans dat de doelen ook daadwerkelijk behaald worden. Onderzoek binnen de jeugdbescherming heeft laten zien dat gestructureerd werken met concrete werkdoelen leidt tot een kortere duur van een ondertoezichtstelling en het aantal en de duur van uithuisplaatsingen (Stams, Top-van der Eem, Limburg, Van Vugt & Van der Laan, 2010). Voor het stellen van doelen zijn verschillende technieken en ezelsbruggetjes beschikbaar, zoals het overbekende SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) en MAGIE (Meetbaar, Acceptabel, Gecommuniceerd, Inspirerend en engagerend). Zie voor meer informatie en hulpmiddelen bij het formuleren van doelen: Van Yperen & Van der Steege, 2006 en Van der Steege & Zoon, 2015).

Tips:

- ▶ Maak doelen zo concreet mogelijk! Hoe ziet de gewenste eindsituatie eruit, wat is er dan anders, hoe zien jullie dat?
- ▶ Formuleer doelen zoveel mogelijk in de woorden van de gezinsleden. Het gaat er niet om prefect geformuleerde zinnen, de kans is veel groter dat doelen waarvan de gezinsleden zich echt eigenaar voelen wordt bereikt.

Monitor en evalueer de voortgang van de hulp

Systematisch en gestructureerd werken houdt ook in dat de sociaal werker voortdurend de voortgang van de hulp in de gaten houdt en monitort. Dus: zien we al iets van de gewenste verandering? Zijn we al een stapje op weg richting het bereiken van de doelen? Schaalvragen kunnen hierbij behulpzaam zijn, aan de hand van cijfer dat de verschillende gezinsleden en de sociaal werker geven ontstaat er dan een gesprek. Ook kan het toekennen van een cijfer aan het doel met behulp van de Goal Attainment Scaling (+2 = doel bereikt, +1 = doel deels bereikt, 0 = geen verandering en -1 = de situatie is verslechterd) door alle betrokkenen een beeld geven van de bereikte resultaten. Zie voor meer informatie over het gebruik hiervan: Van Yperen & Van der Steege, 2006. Als uit deze evaluatie blijkt dat er onvoldoende voortgang wordt geboekt is het van belang met elkaar te analyseren hoe dit komt en waar nodig de hulp bij te stellen. Zijn de doelen niet motiverend genoeg? Worden gemaakte afspraken niet nagekomen? Of is er eigenlijk een andere aanpak van de hulp nodig?

Tips:

- ▶ Spreek bij de start van je betrokkenheid met de gezinsleden af met welke regelmaat jullie gaan evalueren en plan die momenten meteen in. Pak tijdens de evaluatie de oorspronkelijke vraag van het gezin erbij evenals de doelen. Wat was de aanleiding van je betrokkenheid? Wat wilden de gezinsleden ook alweer bereiken?
- ▶ Evalueer met elkaar de doelen op een gestructureerde manier, bijvoorbeeld door iedereen een cijfer op een schaalvraag te laten geven en daarop door te vragen. Of door te werken met de hierboven genoemde GAS. Zorg dat iedereen aan het woord komt en zijn/haar visie geeft en maak de voortgang zo concreet mogelijk. Wat is er anders dan het vorige evaluatiemoment? Wat zien of bemerken we dat er anders is?

Organiseer feedback op je eigen handelen

Naast het volgen van de veranderingen bij de cliënt organiseert de effectieve professional ook systematisch feedback op haar of zijn eigen handelen (zie bijvoorbeeld Hermanns, 2008). Bij voorbeeld door aan de cliënt te vragen: 'wat van dit gesprek is nuttig voor je geweest?' of: 'op een schaal van 0 tot 10 etc., welk cijfer geef je mij?' Of: 'stel dat er nog een keer een kind/gezin bij mij komt met dezelfde vraag die jullie hadden, wat zou ik dan anders of nog beter kunnen doen?'. Na ieder contact staat de sociaal werker stil bij de manier waarop het gesprek is verlopen: 'Wat was ik vooraf van plan?' 'Hoe is het gegaan?' 'Wat had ik anders kunnen doen? Een gestructureerde vorm van reflectie op het eigen handelen in de vorm van intervisie, supervisie of leerbijeenkomsten is ook behulpzaam om te komen tot gestructureerd en planmatig werken.

Tips:

- ▶ Sta na ieder contact met een gezinslid kort stil bij hoe het ging, dat kan ook onderweg in de auto. Wat was je van plan, lukte dat? Wat had anders gekund?
- ▶ Vraag gezinsleden regelmatig om feedback door ze een cijfer op een schaalvraag te laten geven of door te vragen wat je bij een ander gezin anders kunt doen. In het begin is dat wellicht spannend, maar hoe gewoner jij het maakt, hoe gewoner gezinsleden dat ook vinden. En je leert er altijd van. Soms betekent het incasseren van dingen die je liever niet had gehoord.



Wees helder over de te nemen beslissingen

Hulpverleners en het toewijzen van zorg bestaat voor een belangrijk deel ook uit het nemen van beslissingen. Denk dan aan beslissingen als: is er specialistische jeugdhulp nodig en zo ja, welke? Krijgt dit een gezin een PBG toegekend, en zo ja, van welke hoogte? Welke middelen en activiteiten gaan we precies inzetten? Gestructureerd werken betekent ook dat de sociaal werker helder is naar gezinsleden welke beslissingen er moeten worden genomen, wanneer dat gebeurt en wie daarbij – naast de gezinsleden zelf – nog meer betrokken worden (teamleider, andere teamsleden, gedragswetenschapper)? Veel van deze beslissingen gaan over de inzet van gemeenschapsgeld, dat meerdere professionals daarbij meekijken is gelegitimeerd. Belangrijk is wel dat voor gezinsleden zo helder als glas is wie dat dan zijn, hoe die beslissing genomen wordt (op basis van welke criteria) en welke rol zij daarbij zelf spelen. Dit vergroot de kans dat de inzet van deze hulp ook daadwerkelijk tot resultaten leidt.

Tips:

- ▶ Verhelder voor gezinsleden welke beslissing precies voor ligt, in welke rol zij meebeslissen en wie er nog meer bij de te nemen beslissing betrokken worden. Indien dat aan de orde is: verhelder welke selectiecriteria gehanteerd worden bij de beslissing (bijvoorbeeld bij het al dan niet toekennen van een PGB of als een bepaalde behandeling of interventie selectiecriteria hanteert).

Literatuur

Bannink, F. (2006). *Oplossingsgerichte vragen. Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering*. Amsterdam: Pearson.

Bartelink, C., Meuwissen, I. & Eijgenraam, K. (2015). *Richtlijn Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp in jeugdhulp en jeugdbescherming*. Utrecht: BPSW/NIP/NVO.

Hermanns, J. (2008). Professionaliteit in discussie. In: *Gezinsinterventies. Aan de slag met problematische opvoedingskwesaties*. Amsterdam: Uitgeverij SWP, pag. 7-16.

Stams, G.J.J.M. Top-van der Eem, M., Limburg, S., Vugt, E.S. van & Laan, P.H. van der (2010). *Implementatie en doelmatigheid van de Deltamethode Gezinsvoogdij. Onderzoek naar de invloed van de Deltamethode Gezinsvoogdij op het verloop van de on-derzoektoezichtstelling*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

Steege, M. van der & Zoon, M. (2015). *Richtlijn Multiprobleemgezinnen voor jeugdhulp en jeugdbescherming*. Utrecht: BPSW/NIP/NVO.

Yperen, T. van & Steege, M. van der (2006). *Voor het goede doel. Werken met hulpverleningsdoelen in de jeugdzorg*. Utrecht/Amsterdam: NIZW Jeugd/Uitgeverij SWP.

Zwikker, N., Haterd, J. van de, Hens, H. & Uyttenboogaart, A. (2011). *Jeugdzorgwerker*. Utrecht/Amsterdam: Nederlands Jeugd-instituut/Uitgeverij SWP.



©VanMontfoort

Bij overname is bronvermelding verplicht.

Woerden, juni 2016

Auteur: Mariska van der Steege