

Vraaggericht werken in de jeugdhulpverlening

Vraaggericht werken, wat is dat?

De laatste jaren is er binnen de jeugdhulpverlening steeds meer aandacht gekomen voor het vraaggericht werken. Maar wat is dat nou eigenlijk vraaggericht werken? En wat is het verschil of de overeenkomst met klantgericht, resultaatgericht en cliëntgericht werken? In hoeverre betekent vraaggericht werken 'u vraagt wij draaien' en wat betekent dat voor onze professionele deskundigheid?

In dit artikel doe ik een poging een antwoord te geven op deze vragen en zal tevens enkele middelen benoemen om vorm te geven aan het vraaggericht werken binnen de instelling.

Vraaggericht werken is het vragen naar de mening en beleving van cliënten over de geboden hulp, consequenties hieruit trekken voor zowel de inhoud van de hulp als de organisatie ervan. Vraaggericht werken betekent dat niet het aanbod van de instelling, maar de vraag van de cliënt centraal staat. Een zodanig aanbod wordt ontworpen dat het goed aansluit bij de individuele behoefte van de cliënt.

Vraaggericht werken heeft dus consequenties op cliëntniveau en organisatieniveau.

Vraaggericht werken op cliëntniveau betekent:

1. aansluiten bij vragen, behoeften, belevingen, ervaringen en oplossingen van cliënten zelf
2. versterken van de mogelijkheden, vaardigheden en de eigenwaarde van cliënten
3. activeren van cliënten in het zelf verbeteren van de situatie
4. samenwerken met cliënten bij alle stappen in het hulpproces

Vraaggericht werken betekent dus niet slechts tegemoetkomen aan de vraag van ouders en kinderen, maar hen tevens confronteren met hun eigen verantwoordelijkheid voor het hulpverleningsproces en hun eigen rol daarbinnen.

Het betekent wel dat de hulpvraag van jongeren en zijn ouders uitdrukkelijk uitgangspunt is van de hulp. De hulpverlener ondersteunt de jongere en zijn ouders bij het formuleren van de hulpvraag. Gezamenlijk wordt de wijze van aanpak bepaald, er is aandacht voor mogelijkheden en onmogelijkheden, voor alternatieven en wederzijdse verwachtingen.

Vraaggericht werken op organisatieniveau

Vraaggericht werken op organisatieniveau betekent dat de vraag, de behoefte van de cliënt ook uitgangspunt is van het beleid van de instelling. Dit is terug te vinden in jaarplannen en de kwaliteitsagenda van de instelling. Instellingen moeten een omslag maken van een aanbodgerichte naar een vraaggerichte organisatie van de hulp. Bij aanmelding van een jongere is het niet meer de vraag of een jongere past in het hulpaanbod, de vraag is nu hoe organiseren we het hulpaanbod zo dat het een antwoord geeft op deze hulpvraag? De instellingen krijgen de verantwoordelijkheid een adequaat aanbod te ontwikkelen op iedere hulpvraag. Bijvoorbeeld door het ontwikkelen van een zorgprogramma voor een doelgroep die nu overal afgewezen wordt. Maar vooral door flexibilisering van het aanbod, waarbij het huidige aanbod wordt gedifferentieerd (in modulen of deelproducten) zodat op flexibele wijze ingespeeld kan worden op individuele hulpvragen.

Vraaggericht werken op organisatieniveau betekent ook medezeggenschap van cliënten in de organisatie, cliëntenparticipatie: betrekken van cliënten bij hulpverlening en beleid en het daadwerkelijk gebruik maken van cliëntenfeedback.

Klantgerichtheid /klantvriendelijk

Vraaggericht werken heeft een overlap met klantgerichtheid / klantvriendelijk. Klantgerichtheid betekent rekening houdend met, inspeland op de wensen van de klant en is daarmee een onderdeel van vraaggericht werken.

Bijvoorbeeld: aantrekkelijk foldermateriaal en een goede voorlichting over de instelling, in begrijpelijke taal, geen vaktaal, vriendelijke bejegening, korte wachttijd voor hulp.

Uit tevredenheidsonderzoek blijkt dat cliënten vooral de bejegening en informatie belangrijk vinden in de hulpverlening:

1. aankijken, knikken (aanmoedigen)
2. luisteren
3. samenvatten
4. open vragen stellen
5. informatie geven (concreet, indien gewenst)
6. benoemen van handelen op lange en korte termijn (zeggen wat je doet)

Klantgerichtheid, namelijk het oordeel van cliënten over bejegening, informatie, professionaliteit en verblijf wordt (zal worden) geregistreerd in de prestatie-indicatoren / KWIS, het kwaliteitsinformatiesysteem dat gehanteerd wordt in de jeugdhulpverlening.

Resultaatgericht werken

Vraaggericht werken heeft ook een samenhang met resultaatgericht werken. Resultaatgericht werken betekent bij aanvang van de hulp vaststellen van de doelen van de hulp. Vaststellen van de beginsituatie, van de problemen en formuleren in concrete meetbare termen wat er moet zijn als het doel bereikt is.

Bijvoorbeeld door: beginmeting en meting bij afsluiting van de hulp, vaststellen van hulpverleningsdoelen in het hulpverleningsplan en regelmatig evalueren van de voortgang tijdens evaluaties, afsluiten van de hulp als de doelen bereikt zijn.

Bij vraaggericht werken worden cliënten betrokken bij dit proces, voor de hulpverleningsplannen worden de doelen samen met de cliënt vastgesteld en geëvalueerd.

Cliëntgericht werken

Tenslotte is vraaggericht werken ook een vorm van cliëntgericht werken. Cliëntgericht werken betekent uitgaan van het perspectief van de cliënt. Cliëntgericht werken houdt rekening met de aspecten van zorg die cliënten belangrijk vinden en cliënten worden in de gelegenheid gesteld de door hen gewenste kwaliteit van zorg aan te geven. Voor de instellingen betekent dit zoeken naar methoden om cliëntenparticipatie vorm te geven.

Het gaat enerzijds het systematisch raadplegen van cliënten om de kwaliteit van het aanbod te verbeteren.

Bijvoorbeeld: cliëntenraad, ouderraad, systeem van cliëntenfeedback.

Anderzijds het regelen en versterken van de rechtspositie van cliënten in de jeugdzorg.

Bijvoorbeeld: klachtenreglement, privacyreglement, hulpverleningsovereenkomst, huisregels, reglement rechten en plichten van de jongere in de instelling, mogelijkheden voor participatie, cliëntvertrouwenspersoon.

Vraaggericht werken betekent dus ook klantgericht en resultaatgericht werken. Vraaggericht werken en cliëntgericht werken zijn moeilijk te onderscheiden, het zijn twee kanten van dezelfde medaille. Bij cliëntgericht werken wordt eerder gedacht aan de formele aspecten van cliëntenparticipatie, bij vraaggericht werken zijn meer associaties met de methodische aspecten zoals het vragen van cliënten naar hun mening en beleving van de hulp.

Waarom vraaggericht werken?

Het vraaggericht werken is ontstaan omdat de hulpverlening onvoldoende aansluit op de behoeften van de jeugdigen en hun ouders. Dit blijkt onder ander uit het feit dat de hulp regelmatig vroegtijdig wordt afgebroken; de effecten van de hulp minimaal zijn bij sommige jongeren; dat voor sommige jongeren geen passend hulpaanbod is en sommige jongeren niet weten waar voor ze hulp krijgen.

Instellingen gaan zich meer en meer afvragen wat de behoeften en wensen van jeugdigen en hun ouders zijn en hoe de hulpverlening hier beter bij kan aansluiten. Uitgangspunt hierbij is dat ouders en kinderen, binnen de grenzen van de wet, het recht hebben om zelf beslissingen te nemen aangaande de hulpverlening en dat ouders en kinderen mogelijkheden hebben om te veranderen als ze de zin van de hulp inzien. Vraaggericht werken vergroot in feite de effectiviteit van de hulp.

Door een beter zicht te krijgen op de hulpbehoeften, de omslag van een aanbodgerichte naar een vraaggerichte organisatie van de hulp te maken en een vraaggerichte attitude in de hulpverlening willen instellingen de hulpverlening aan jeugdigen en hun ouders verbeteren en het hulpaanbod beter afstemmen op de vraag van jeugdigen en hun ouders.

Middelen bij het vraaggericht werken

Om vraaggericht te werken in de instelling kunnen diverse middelen worden ingezet.

Visie en organisatie

In eerste instantie gaat het natuurlijk over de visie die er binnen de instelling is op de hulpverlening en de organisatie van de hulp. Vraaggericht werken betekent dat de hulpvraag van de cliënt centraal staat en dat het aanbod daarop moet worden gecreëerd. Deze visie heeft consequenties voor de hele organisatie. Het heeft consequenties voor alle medewerkers van de organisatie van directie tot telefoniste. Het is een continue proces, ingebed in de wijze van leidinggeven, onderdeel van het beleid, het betekent luisteren naar cliënten, bij de ontwikkeling van de hulp rekening houden met de wensen van cliënten.

Flexibilisering van de organisatie is hiervoor noodzakelijk, want als de vraag van een jongere en/of zijn ouders niet past in het bestaande hulpaanbod zal, eventueel in samenwerking met andere instellingen, een goed aanbod georganiseerd moeten worden dat past bij deze hulpvraag. Voor doelgroepen die buiten de boot vallen zullen zorgprogramma's ontwikkeld moeten worden om deze groep hulpvragers te helpen. Het is hierbij van belang in het oog te houden dat de hulp niet versnipperd wordt, maar een geheel vormt. Daarvoor zullen schotten tussen afdelingen en organisaties dienen te worden overbrugd, bijvoorbeeld door zorgcoördinatie, trajectzorg, plaatsingsbegeleiding.

Vraaggerichte gesprekken

Een belangrijk middel bij het vraaggericht werken is het voeren van vraaggerichte gesprekken, waarbij de cliënt wordt gevraagd naar zijn mening en beleving van de hulp. Dit kan bijvoorbeeld plaatsvinden aan het begin, tijdens en aan het eind van de hulpverlening. Het is dan van belang de feedback van de cliënt ook echt te gebruiken, zodat de cliënt merkt dat er wat wordt gedaan met zijn opmerkingen. De feedback kan gebruikt worden voor verbetering van de hulp aan de betreffende cliënt, maar ook voor verbetering van de hulp op het project of binnen de instelling. Voorbeelden van activiteiten die zijn opgezet naar aanleiding van gesprekken met cliënten zijn: duo-hulpverlening, werken met buddy's, werken met het levensboek, project 'pesten'. Hulpverleners zullen moeten worden getraind in het voeren van vraaggerichte gesprekken: het stellen van open vragen, doorvragen op het gevoel en vermijden van suggestieve vragen vereist enige training.

Vraaggerichte hulpverleningsplanning

Een vraaggerichte hulpverleningsplanning betekent het aantoonbaar en systematisch betrekken van cliënten bij het gehele hulpverleningsproces. Het is alleen mogelijk om vraaggericht te werken indien de cliënt wordt betrokken bij zijn hulpverlening. Door samen doelen te formuleren bij de aanvang en tijdens het hulpverleningsproces kan de cliënt zo optimaal mogelijk bij het hulpverleningsproces worden betrokken.

Wat hiervoor nodig is, is een samenhangend systeem waarin de plannen van plaatsende en opnemende voorzieningen zich zinvol tot elkaar verhouden en dat bovendien vooral de hulpvraag van de cliënt als leidraad houdt. De hulpverleningsplannen moeten voldoen aan criteria die voor cliënten van belang zijn. Dit betekent bijvoorbeeld: logische opbouw en indeling van het plan, begrijpelijke taal, heldere doelen, criteria wanneer de doelen bereikt zijn, de beoogde resultaten en de verwachte duur van de hulp.

Cliëntenfeedbacksysteem

Het gebruik maken van cliëntenfeedback, de mening van de cliënt over de hulp is onderdeel van vraaggericht werken.

Er zijn verschillende manieren om feedback aan cliënten te vragen/ verkrijgen: de schriftelijke vragenlijst, het individuele interview, het groepsinterview of panel, de observatie, ongevraagde feedback of via de formele weg: het klachtrecht, een clientvertrouwenspersoon, een cliëntenraad.

Voor instellingen die het hulpaanbod beter willen afstemmen op de vraag van jeugdigen en hun ouders kan een cliëntenfeedbacksysteem / tevredenheidsonderzoek onder ouders en jeugdigen informatie opleveren over de stand van zaken. Belangrijkste aandachtspunt bij cliëntenfeedback is: bij wie komt de informatie terecht en wie is verantwoordelijk voor het inzetten van de nodige veranderingen? De informatie die het tevredenheidsonderzoek oplevert kan gebruikt worden voor (bij)sturen op onderdelen, voor interne beleidsontwikkeling en voor externe verantwoording.

Cliëntenparticipatie

Vraaggericht werken betekent ook cliëntenparticipatie, het betrekken van cliënten bij hulpverlening en beleid. Daarbij gaat het met name om het betrekken de cliënt bij zijn hulpverlening (een vraaggerichte hulpverleningsplanning). Daarnaast kan het nog op diverse andere manieren worden vormgegeven, bijvoorbeeld: verbetergroepen, peervoorlichting, jongerenaudits, onderzoek onder jongeren door jongeren laten uitvoeren, cliëntenraad, jongeren zelf voorlichtingsmateriaal en andere activiteiten laten ontwikkelen, enz.

Tenslotte

In dit artikel heb ik geprobeerd een beeld te geven wat onder vraaggericht werken wordt verstaan. Ik ben ingegaan op het hoe en waarom van vraaggericht werken en de verschillende middelen die kunnen worden ingezet om het vraaggericht werken in de instelling te implementeren. Ik hoop dat ik hiermee enig inzicht heb gegeven in de ideeën omtrent het vraaggericht werken en een aanzet tot verdere discussie en ontwikkeling van het vraaggericht werken in de jeugdhulpverlening.