



# Onderzoek en testen

Team Enver/Cardea

## Team Enver/Cardea

Skye  
Jacqueline  
Amber  
Noah



In de JongerenGarage ontwerpt een transdisciplinair team onder de inspirerende begeleiding van Garage2020 voor utopische jeugdhulp in de toekomst. We hebben geleerd van de ervaringen van de eerste JongerenGarage. Zo ontwerpt JongerenGarage 2.0 nu bijvoorbeeld voor vragen die vanuit organisaties zijn aangeleverd.

In dit document vertellen we graag over ons onderzoek, onze prototypes en de volgende stappen die we hopen te nemen.

# Onze opdracht

“Grip en eigenaarschap creëren voor kinderen en jongeren op het eigen hulpverleningstraject en inzichtelijkheid voor de organisatie.”

Met ons team kregen we deze opdracht vanuit Enver en Cardea. We kregen eerder al uitgelegd dat er bij beleidsmakers en organisaties de wens is om beter te weten hoe het hulptraject wordt ervaren en gewaardeerd door jongeren, maar dat hierover vaak informatie ontbreekt. Een complexe grote vraag bleek, die eigenlijk bestaat uit twee

delen: hoe creëer je grip en eigenaarschap bij kinderen en jongeren op het eigen traject én hoe zorg je dat de waardering inzichtelijk wordt voor de organisatie.

We zijn op onderzoek uitgegaan door in gesprek te gaan met zowel jongeren en medewerkers en door literatuur te lezen en te luisteren.



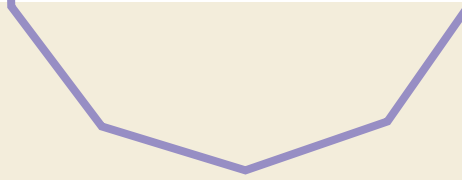
# Ons onderzoek

Het eerste deel van ons onderzoek vond plaats op een dagopvang waar dak- en thuisloze jongeren komen. We hebben hier gesproken met jongeren over hun ervaringen met betrekking tot de vraag 'Wat wil je wel en niet delen met jouw hulpverlener?'. De jongeren gaven aan dat ze wel dingen zouden durven delen, maar dit niet doen omdat er negatief op wordt gereageerd of ze het gevoel hebben dat er weinig mee gebeurt. Wij kregen uit het gesprek ook het idee dat er wel dingen werden gedeeld, maar dat de communicatie inhoudelijk niet goed was, omdat ze van dezelfde hulpverlener ook gele kaarten konden krijgen (dan durf je niet te zeggen wat je wilt). En als ze al dingen delen gebeurt dat misschien ook onhandig en weinig tactvol. Er was daardoor veel onbegrip en irritatie.

We hebben ook veel interviews afgenomen met mensen uit de jeugdhulpverlening. Hierin kwamen veel verschillende perspectieven naar voren. Waaronder ook bezwaren zoals een tekort aan tijd en verschillende behoeftes m.b.t. feedback. Soms bekwam ons daarom ook wel de vraag óf

de medewerkers nou wel echt geïnteresseerd zijn in de mening van jongeren, want het is misschien ook wel eng om écht te horen wat iemand van jou als hulpverlener vindt. Gelukkig zijn we ook veel mensen tegen gekomen die erg gemotiveerd zijn om jongeren meer grip te geven op hun jeugdzorgtraject.

Na veel jeugdhulpprofessionals gesproken te hebben, wilden we ook graag nog wat meer jongeren spreken. Als derde onderdeel in ons onderzoek hebben we daarom een bijeenkomst georganiseerd bij Cardea. Hier hebben we gezien dat feedback een gevoelig onderwerp is waar jongeren niet makkelijk over praten. We hoorden dat ze wel met hun ouders feedback deelden, bepaalde dingen ook met hun vrienden, maar eigenlijk maar weinig met hun hulpverlener. Grappig genoeg kregen we zelf wél, weliswaar achteraf en via de hulpverlener, feedback op onze sessie. Ze gaven aan dat het veel speelser, veiliger en ook duidelijker gevraagd moet worden. Feedback geven is een gevoelig onderwerp is dat vraagt om een veilige en comfortabele setting.



Tot slot zijn we bestaande theorieën in gedoken door te lezen en te luisteren. Zoals de podcast 'de jeugdzorg is ziek'. Daarin zegt Niek Doelman in aflevering 4 dat een feedback tool voor klanten in jeugdzorg dé oplossing is voor de weeffouten in het systeem van de jeugdhulp. Hij begint uit te leggen dat hij op de TU in Delft altijd bezig is met het ontwerpen van betere producten voor klanten en hoe je dat doet. Dat begint bij de kennis dat de klant eigenlijk niet precies weet wat de echte vraag is. Het gaat om de vraag achter de vraag, de behoefte. Verder legt hij uit dat het systeem van de jeugdzorg supergelaagd is. Tussen klant, hulpverlener tot overheid zijn heel veel lagen te ontdekken. Zorgbedrijven krijgen vaak geen feedback van hun klanten. En tegelijk wegen overheids of bedrijfsbelangen veel zwaarder dan het belang van de klant. De kosten of efficiency zijn bepalend. Terwijl eigenlijk leidend zou moeten zijn wat de behoefte van de klant is. En of die behoefte nou is of het dossier op orde is, is bijvoorbeeld maar heel erg de vraag. Bij andere producten is er altijd een zelfreinigend vermogen. Als een product niet meer of niet aanslaat koopt de klant het gewoon niet meer. Bij

jeugdzorg is er weinig keus voor de klant (of onheldere keus) en wordt het product voor een groot deel bepaald door de overheid (gemeentelijk en landelijk). Dat daarin te kiezen is en hoe daarin te kiezen is is heel onzichtbaar. Het is dus niet zichtbaar als het product niet aansluit op de behoefte. Behalve misschien dat je het kunt zien aan het grote aantal medewerkers dat afhaakt. Als je directe feedback tussen klant en professional zou kunnen ophalen, worden de weeffouten in het systeem zichtbaar. Eigenlijk zou een externe partij het hele systeem dat door de overheid in stand gehouden wordt eens echt onder de loop moeten nemen.

De primaire zorgbehoefte moet weer centraal komen te staan. En het leuke is dat in die aflevering naar het eind toe ook geconstateerd wordt dat zowel de ontwerper, als de jeugdhulpverlener een best lange onderzoeksfase hebben, waarin ze beide eigenlijk goed in staat lijken om de behoefte van de klant goed helder te krijgen. Wij willen dat alle kinderen en jongeren in de jeugdzorg hun wensen en behoeften uit kunnen en durven spreken naar hun behandelaren & dat dit leidt tot een prettige en duurzame zorgrelatie voor hulpvrager én

hulpverlener. Want dit laatste is wat ons betreft de basis voor goede zorgverlening, eigenlijk in elke sector maar zeker ook in de jeugdzorg.

Nu zien we in ons onderzoek helaas dat er nog veel ongelijkheid is en wordt ervaren in het gesprek tussen zorgvrager en zorgverlener, dat feedback geven als lastig wordt ervaren door in ieder geval de kinderen en jongeren, dat in oprechtheid feedback geven altijd een kwetsbaarheid veroorzaakt en dus dat hulpverleners barrières zien in het geven van meer grip op het eigen traject aan kinderen en jongeren maar dat ze dit wel als waardevol beschouwen.

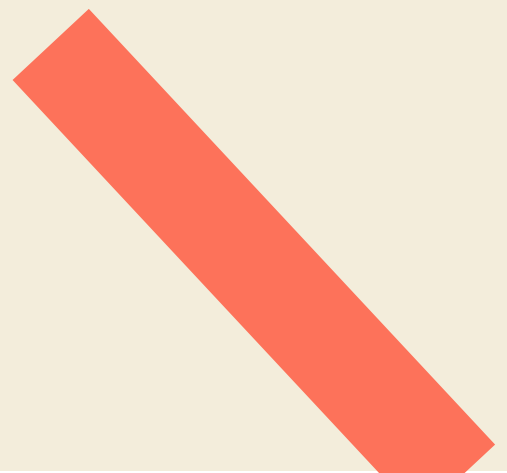
Dit zijn de belangrijkste uitkomsten uit ons onderzoek en op basis hiervan willen we in ieder geval het gesprek tussen hulpvrager en hulpverlener zo gelijkwaardig mogelijk maken, kinderen en jongeren ondersteunen in het voorbereiden op het geven van feedback, een veilige setting veroorzaken waarin het geven van feedback goed mogelijk is en tot slot simpelweg ervoor zorgen dat barrières worden weggenomen zodat deze belangrijke veranderslag kan gaan gebeuren.

Het is een mooi streven: alle kinderen en jongeren grip op het eigen zorgtraject laten ervaren met daarbij en een wederzijds prettige zorgrelatie als basis. Dit klinkt enerzijds als een soort logische norm, maar anderzijds beseffen ons ook dat dit moeilijk is. We hebben natuurlijk praktische bezwaren gehoord van jeugdhulpverleners, maar ook deze van een teammanager jeugdhulp bij Cardea die eigenlijk treft waar het in de basis wat ons betreft precies om draait.

“

*“Ondanks dat we (hulpverleners) mensenwerk doen, vinden we het lastig om ons kwetsbaar te maken in dat mensenwerk.”*

”



Vaak wordt bij kwetsbaarheid in zorgrelaties gedacht aan de hulpvrager, maar ook de hulpverlener bevindt zich in de basis in een kwetsbare positie als je goede zorg wilt verlenen. Iedere hulpverlener doet dit namelijk vanuit medemenselijkheid en dat maakt dat die hulpverlener als persoon het belangrijkste middel is in de behandeling. Het mooie aan de zorg is dat je iets van jezelf mag weggeven aan een ander om die vervolgens te zien opbloeien. Maar dit intieme contact houdt ook in dat er soms van beide kanten fouten worden gemaakt, dat is niet te voorkomen en dat leidt tot een

kwetsbaarheid voor hulpvrager en hulpverlener. Wat er moet gebeuren is dat je hier vanuit die wederzijdse kwetsbaarheid op dat zelfde intieme niveau over in gesprek gaat, maar wat er nu te vaak gebeurd is dat zowel hulpvrager als hulpverlener hun kwetsbaarheid niet onder ogen kunnen of durven komen en het gesprek hierover vermijden met als gevolg dat het menselijke aspect naar de achtergrond verdwijnt terwijl dat eigenlijk in essentie is wat zorg is. Daar moeten we dus verandering in gaan brengen.

## ONZE BOUWSTENEN VOOR INNOVATIE

- **Wederzijdse kwetsbaarheid als gelijke grond en veilige setting**
- **Positieve zelfevaluatie als universeel belang en uitgangspunt in de zorgrelatie**
- **Lichamelijke sensaties als verlengstuk van het gevoel en manier om te uiten**

# Onze ontwerpmissie

Jongeren weten wat ze wel en niet fijn vinden in het contact met de hulpverlener en durven dat aan te geven, hierdoor helpen we jongeren én hulpverlener na te denken over hun behoeftes en wensen en die bespreekbaar te maken in een veilige setting van wederzijdse kwetsbaarheid

Vaak wordt alleen de hulpvrager gezien als kwetsbaar in de zorgrelatie, omdat die tot op zekere hoogte afhankelijk is van de zorg die door de hulpverlener geboden wordt. Anderzijds stellen wij echter dat de zorgverlener ook kwetsbaar moet gaan zijn, omdat die steeds voor de uitdaging staat zorg te leveren die zo goed mogelijk aansluit bij de individuele jongere voor zich. Deze persoonsgerichte zorg sluit natuurlijk niet altijd aan bij de persoonlijke voorkeuren van de zorgverlener zelf, waardoor die zich regelmatig kwetsbaar moet opstellen. Beide ervaren dus kwetsbaarheid in de zorgrelatie. We willen deze gedeelde ervaring van wederzijdse kwetsbaarheid inzetten om een gelijkwaardig gesprek op gang te brengen, waarin er wederzijds respect en begrip is voor elkaars opvattingen en gevoelens. Dit maakt het mogelijk om een

veilig en zinvol gesprek te voeren over behoeftes en wensen in de zorgrelatie.

Vanuit het team die in opdracht van Enver/Cardea werken willen we jullie laten weten dat we door de presentaties erachter zijn gekomen wat de bouwsteen is om radicaal te innoveren en jongeren grip en eigenaarschap te geven op hun traject. Dat lukt als we een feedbackloop vanuit jongere/hulpverlener richting de lagen daarboven (zorginstelling-overheden) tot stand brengen. We beginnen daarom met het faciliteren dat jongeren en hulpverleners samen kunnen reflecteren op de ideale relatie, die nodig is voor een nuttig traject. Daarna gaan we kijken welke info van daaruit nodig is voor de andere lagen en moet 'doorstromen naar boven', om een feedbackloop tot stand te gaan brengen.





# TESTEN

## Senzatiering

We hadden het idee dat we lichamelijke sensaties zouden kunnen gebruiken om het makkelijker te maken om gevoelens te benoemen. Daarom maakten we de Senzatiering, een ring met daaraan verschillende soorten materialen: ruw, glad, pluizig, schurend en ga zo maar door.

Bij het vooraf testen in kleine kring bleek al dat dit prototype jammerlijk faalde. Feedback is al een heel kwetsbaar onderwerp en de ring maakte het gesprek hierover juist nog meer 'awkward' of ongemakkelijk. Ook waren er te weinig positieve sensaties. En eigenlijk bleek dat de ring tactiele sensaties gebruikte, en dat is eigenlijk niet hetzelfde als lichamelijke sensaties. Dat is een gevoel dat je 'in je hele lijf kunt voelen'.



## Sjoechem Stenen/Babbel Stenen

Sjoeche betekent reactie of antwoord opvragen geven. Bij het uitdelen van de dobbelstenen bleek eigenlijk al meteen dat de naam veel vragen oproep. De nieuwe is uiteindelijk Babbel Stenen geworden.

De Sjoechem Stenen zijn dobbelstenen, waarbij elke kleur dobbelsteen staat voor een vraagsoort: de emotiesteen (paars), de hier&nu-steen (oranje) en de interfectiesteen (geel).

De stenen zijn door twee teams hulpverleners getest, zij kregen de dobbelstenen samen met papieren vragenlijsten. Daarvan kregen we er, in anderhalve week testen, 23 terug. Een best hoge score, hierbij veel dank aan de testers. Hiernaast een samenvatting van de reacties:

### Goed ontvangen

Bijna alle jongeren vonden het leuk om het spel te spelen. Maar één speler vond het niet leuk om te spelen, omdat hij *“eigenlijk al heel makkelijk uit zichzelf praatte”* en de stenen het gesprek een beetje remden voor zijn gevoel. Waarderingscore: gemiddeld 4,3 uit 5.

### Fictieve afstand

De testers gaven aan dat de stenen het makkelijker maakten om te vertellen over emoties, meningen en gevoelens. De vragenlijsten lieten zien dat het makkelijker wordt om te antwoorden omdat er als het ware iets tussen de hulpverlener en de jongere wordt gezet.

### Leren kennen

In een korte tijd kan je de ander én jezelf snel beter leren kennen. *“ja ik ben meer te weten gekomen over de juf”*.

### Grip

Het leidt ertoe dat jongeren meer controle voelen en hebben over hun traject door structurering. *“Dat het voor een begin en einde zorgt en ook om te laten weten wat ik in de afspraak wil bespreken”*.

### Vragen

De vragen kunnen soms passender of scherper. Emotie vragen zijn wel een beetje veel af en toe. We kregen terug dat het best moeilijk om over je emoties te praten is en over hoe gaat het om met je emoties om te gaan. *“Ik begreep niet de keuze voor de kleuren”, “meer variatie in vragen”*.

### Blinde vlek

Het leidt tot gesprekken over verschillende onderwerpen en inzichten waar je anders niet op was gekomen. *“bespreekt dingen die je normaal niet zou bespreken”*.

### Interflectie

De interflectie vragen behoeven meer duidelijkheid en sturing. Er is ook gespeeld met (basisschool) kinderen, zeker voor hen waren de vragen soms lastig. Deze moeten dus passender gemaakt worden voor verschillende doelgroepen.

“

*“Ja, ik durf op deze manier meer te zeggen.”*

”



# Een aantal reacties

13. Veranderen de Sjoechem Stenen iets aan de manier waarop je met elkaar in gesprek bent?

Ja, we stellen dan punten waarmee we willen bespreken en dat maakt de afspraak succesvoller.

2. Wat vond je leuk aan het spel?

Het duwt mij uit om over mij zelf te denken en we leren elkaar veel beter kennen.

## Gespeeld door 18 hulpverleners

Twee teams hebben meegedaan aan het onderzoek. Van Cardea was dat het team van manager Andries Hoekstra, een team met jeugd- en gezinswerkers in de gemeente Nieuwerkerk. Vanuit Enver het team van Barbara Jacobs, een team schoolmaatschappelijk werkers. Alle medewerkers kregen van ons vragenlijsten toegestuurd, die ze door spelers konden laten invullen. Het spel is gespeeld door kinderen in de basisschoolleeftijd, middelbare scholieren en ook door mbo'ers.

We hebben gevraagd wie we telefonisch na konden bellen en deze hulpverleners telefonisch geïnterviewd. Opvallend was dat een deel het spel in eerste instantie anders speelde. De jongeren gaven alleen antwoord. Zo zagen we dat het patroon doorbreken niet altijd vanzelf gaat.

Bij het omstebeurt spelen, merkte de hulpverlener het verschil; "Ik durf normaal niet zo makkelijk iets over mezelf te delen, je wilt de jongere er niet mee lastig vallen ofzo ook".

We kregen veel enthousiaste reacties:

Simpel, doeltreffend spel. Inspirerend.

De wederkerigheid werkt:

Door het samen spelen leer je de hulpverlener ook beter kennen.

Interfectie is kwetsbaar en lastig:

Vragen kunnen soms kleiner en nog helpender.

Over regie:

De regie ligt zichtbaar bij het kind en maakt die regie voelbaar.

Speels: spelelementen werken (gooien, toeval, omstebeurt).

# Hoe nu verder?

De komende tijd gaan we de (al een klein beetje verbeterde) Babbel Stenen nog verder laten testen door kinderen, jongeren en hulpverleners. De testversies komen via Cardea en Enver beschikbaar. Via online vragenlijsten kunnen kinderen, jongeren en hulpverleners ons laten weten wat ze van de Babbel Stenen vinden.

Wij van de JongerenGarage blijven ons inzetten om een feedbacktool te ontwerpen en maken daar in mei en juni een concreet plan voor. We praten in die periode ook met de organisaties en zelfs met de wethouder om het realiseren van een spel echt mogelijk te maken!

Wij vinden het belangrijk dat jongeren meer grip krijgen op hun traject en inspraak hebben in hoe het gesprek met hun hulpverlener loopt. En dat de wensen van jongeren (en hulpverleners) meer inzichtelijk worden voor organisaties en gemeente/overheid.



Vragen of meer weten?

Mail dan naar [jacqueline@garage2020.nl](mailto:jacqueline@garage2020.nl)