

## **Verantwoorden naar jongeren en hun ouders doe je continu**

**Hoe ervaren jongeren en ouders de hulp en ondersteuning die ze krijgen van KOOS Utrecht? Hoe kunnen jongeren, ouders én professionals daar samen op een goede manier over praten en nadenken? En wat betekent dat voor de werkwijze en de manier van verantwoorden van KOOS Utrecht?**

Het is een aanname dat bewezen zorg ook altijd goede zorg is, schrijft de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving. Deze aanname zorgt ervoor dat de stem van mensen die hulp nodig hebben lang niet altijd voldoende gehoord wordt. En als dat al gebeurt, is het vaak in de vorm van gestandaardiseerde vragenlijsten die geen recht doen aan de vragen waar mensen werkelijk mee zitten. Verantwoorden in de zorg moet fundamenteel anders, zegt de Raad. Het initiatief moet veel meer liggen bij professionals en niet bij de partijen die om verantwoording vragen. Verantwoorden staat dan meer in het teken van het verbeteren van de ondersteuning met oog voor de wensen en behoeften van jongeren en hun ouders. Dat raakt aan de [visie](#) van KOOS en past bij de [Utrechtse aanpak](#) en dat vormde ook de basis van onze zoektocht naar nieuwe manieren van leren, reflecteren en verantwoorden.

### **Spiegelgesprekken**

Deze zoektocht ondernamen we samen met kennisorganisatie Vilans, met subsidie van ZonMw. We wilden dat jongeren en hun ouders een belangrijke stem zouden krijgen bij deze continue evaluatie. Daarom kozen we voor spiegelgesprekken. In een spiegelgesprek vertellen acht tot twaalf personen in een kring hoe zij hun ondersteuning hebben ervaren. Zij vormen samen de binnenring. De buitenring bestaat uit professionals, zij mogen tijdens deze eerste ronde alleen luisteren. Een voorzitter leidt het gesprek aan de hand van vooraf opgestelde vragen. In ons geval waren die vragen gebaseerd op de leidende principes van de [Utrechtse aanpak](#) zodat we konden toetsen hoe jongeren en hun ouders deze ervaren. Na de eerste ronde is de beurt aan de buitenring en vertellen professionals wat ze hebben gehoord en wat hen heeft geraakt.

### **Nieuwe inzichten**

Het eerste spiegelgesprek leverde een aantal nieuwe inzichten op. De belangrijkste thema's die genoemd werden:

- Openheid op inhoud, proces en besluitvorming: de deelnemers vonden het belangrijk op de hoogte te blijven van het hele proces, de tussentijdse stappen en de beschikbare expertise. *'Informeer ouders niet alleen wanneer besluiten worden genomen maar ook over hoe ze tot stand komen. Zo geef je inzicht in wat voor KOOS vanzelfsprekend is en help je ouders te begrijpen wat er gebeurt.'*
- Duidelijkheid over regie: vooral als er veel hulpverleners betrokken zijn bij een jongere is het fijn te weten wie waarop aanspreekbaar is en wie de grote lijnen bewaakt. *'Het is zo vermoeiend om elke keer opnieuw je verhaal te moeten doen. Ik ben daar mondig*

*genoeg voor, maar ik ben ook bekaf. Dan is het fijn als KOOS de regie pakt, je wordt dan als ouder echt ontlast.'*

- Klik met professionals: vertrouwen en oog voor de kwetsbaarheid van jongeren en ouders zijn belangrijke voorwaarden voor succes, het moet 'klikken'.

*'Het klikte niet goed met de eerste hulpverlener. Ik had geen ervaring met hulpverlening dus ik wist niet dat er verschil was. Het was goed dat deze vraag gesteld werd en dat ik daarna kon kiezen voor iemand met wie ik die klik wel had.'*

- Behoeftte aan herkenning: ouders hebben vaak het gevoel dat ze er alleen voor staan. Informatieavonden en lotgenotencontacten kunnen dan uitkomst bieden.

*'Soms heb je het gevoel dat je de enige bent op de wereld in deze situatie. Ik zoek herkenning, gelegenheden waar je je als ouders kunt verbinden en in gesprek kunt gaan.'*

### **Reflecteren en aanpassen**

Na het spiegelgesprek organiseerden we een reflectiebijeenkomst voor professionals waar zij van gedachten konden wisselen over hun ervaringen. Over het algemeen waren de reacties positief: *'Ik ging als een rijk mens naar buiten, deze avond was ontzettend waardevol.'* Over de relatie tussen hulpverlener en jongere: *'Ik realiseer me weer hoe belangrijk het is om een klik te hebben met degene met wie je op pad gaat. Dat is ook waar de naam KOOS voor staat; iemand bij wie je je goed voelt en dat je daarin ook kunt kiezen.'* En over de wens meer transparantie aan te brengen in de besluitvorming: *'We moeten ons ook realiseren dat de behoefte verschilt per gezin. Het is goed om te blijven vragen wat mensen fijn vinden en wat voor hen werkt. Willen ze van elke stap op de hoogte worden gebracht of liever alleen op hoofdlijnen?'* De deelnemers vonden het reflectiegesprek ook een goede vorm om de input van ouders en jongeren breder binnen de organisatie te delen.

### **Balans bewaken**

Ouders en jongeren zijn de experts, juist zij kunnen goed meedenken over vervolgstappen en de meest passende aanpak. Tegelijkertijd zitten zij in een kwetsbare situatie. De professional zal daarom steeds de balans moeten bewaken tussen maatwerk en het volgen van richtlijnen. Dat vraagt om constante evaluatie en afstemming met de jongere en de ouders. Feedback vragen hoort daarbij, ook al is dat niet altijd makkelijk. De vraag rees dan ook hoe professionals dit beter in hun ondersteuning kunnen integreren en hoe KOOS dit kan faciliteren. Ook vinden professionals het belangrijk dat hun eigen oordeel over wat goede zorg is vaker richtinggevend is. Daarvoor moeten zij in gesprek met elkaar, met ouders en jongeren én met bestuurders. Dit kan in spiegelgesprekken, maar ook in een evaluatiegesprek binnen de behandeling. De lessen uit deze gesprekken kunnen dan organisatiebreed worden opgepakt.

### **Tot slot**

Zowel de deelnemers aan het spiegelgesprek als aan de reflectiegesprek gaven aan veel meerwaarde te zien in deze methode voor reflectie, evaluatie en onderlinge verantwoording.

KOOS neemt deze werkwijze dan ook op als vast onderdeel van de kwaliteitscyclus. Daarnaast gaan we kijken hoe we de vragen uit het spiegelgesprek ook in de dagelijkse reflectie en evaluatie met gezinnen kunnen verwerken. Zo willen we doorlopend in gesprek blijven, continu feedback vragen, samen bepalen welke vervolgstappen nodig zijn, daarop reflecteren en - zo nodig - het proces aanpassen. Met als resultaat dat de stem van jongeren en ouders gehoord wordt en bijdraagt aan betekenisvol verantwoorden én aan de verdere ontwikkeling van goede zorg.

#### **Meer lezen?**

- [‘Zonder context geen bewijs’](#) (RVS, 2017)
- [‘Blijk van vertrouwen’](#) (RVS, 2019)
- Handreiking ‘Tweebenig werken’

#### **Meer informatie? Neem contact op met de betrokken onderzoekers.**

- Lotte Westra, KOOS Utrecht
- Elize van Wijk, Vilans