

Hoe monitor je het werken met richtlijnen: drie praktijkvoorbeelden

Monitoren

Hoe gaat het met de implementatie van de richtlijnen in jouw organisatie? Werken professionals met richtlijnen en wat vinden zij ervan? Om antwoord te krijgen op dit soort vragen is het nodig om te monitoren. Dat betekent feedback verzamelen en dat kun je doen op verschillende manieren. Deze tipsheet beschrijft voorbeelden van drie verschillende organisaties. Laat je inspireren en spreek vervolgens in je eigen team of organisatie af wat jullie willen monitoren en hoe jullie dat gaan doen.

Door te monitoren hou je een 'vinger aan de pols' van het implementatieproces. Dat is belangrijk omdat je wilt toetsen of je de gestelde doelen behaalt. Zodat je successen kunt vieren en van minder goede resultaten kunt leren en aanpassingen kunt bedenken. Zo blijf je samen lerend doen wat werkt. Veel succes!

Drie praktijkvoorbeelden

1

CJG Den Haag

Om erachter te komen in hoeverre de richtlijnen bekend zijn bij professionals en door hen worden toegepast heeft het CJG Den Haag een enquête ontwikkeld. De enquête verzamelt ook informatie over hoe professionals de wijze waarop de implementatie van de richtlijnen plaatsvindt waarderen. Er worden vragen gesteld als: van welke richtlijn ben jij inhoudelijk het meest op de hoogte, sluiten de richtlijnen aan op de werkwijze van het jeugdteam, en ervaar je voldoende steun vanuit je team bij het werken met de richtlijnen? Ook vraagt de enquête bijvoorbeeld welke richtlijntools in gesprek met ouders en/of jongeren gebruikt worden en op welk moment professionals de richtlijnen in hun werk betrekken. De antwoorden op twee open vragen (wat gaat jou helpen om de richtlijnen (nog) meer bij je werk te betrekken, en wat zou je zelf nog kunnen doen om meer met de richtlijnen te werken?) geven veel input voor vervolgacties. In 2018 is de enquête binnen het CJG Den Haag uitgezet onder alle jeugdteamleden via SurveyMonkey (een gratis online enquêthulpmiddel).

Voor het CJG Den Haag is dankzij de enquête onder andere duidelijk geworden dat zij in de toekomst meer aandacht willen hebben voor het toepassen van de richtlijnen in gesprek met ouders en jongeren en voor het vastleggen van afwegingen in het dossier, inclusief wanneer er wordt afgeweken van de richtlijn.

CJG Den Haag liet zich voor de opzet van hun enquête inspireren door de landelijke peiling die in 2016 plaatsvond in opdracht van het *Programma Richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming*. Deze peiling, uitgevoerd door Praktikon, bestond onder andere uit een enquête met 26 open en gesloten vragen. Op de [website](#) is meer informatie te vinden over de landelijke peiling van 2016.

Deze praktijkvoorbeelden zijn bedoeld om andere professionals en organisaties in de jeugdhulp en jeugdbescherming te inspireren.

Wij bedanken CJG Den Haag, Expertisecentrum Jeugdzorg Twente en Youké voor het delen van hun ervaringen. Wil je meer informatie over de aanpak van één van deze organisaties, dan kun je contact opnemen met:

CJG Den Haag – Maroeska Pieterse
maroeska.pieterse@denhaag.nl

Expertisecentrum Jeugdzorg Twente – Ilse Boswinkel
iboswinkel@jarabee.nl

Youké – Marylou Krieckaart
mkrieckaart@youke.nl

2

Expertisecentrum Jeugdzorg Twente

Expertisecentrum Jeugdzorg Twente heeft de MIDI vragenlijst (Fleuren et al., 2014) gebruikt om te meten hoe het met de implementatie van de richtlijnen gaat. De MIDI gaat in op vier factoren die van belang zijn voor het slagen van een implementatieproces. Deze factoren zijn: de vernieuwing zelf (in dit geval de richtlijnen), de gebruiker (de professionals in de jeugdhulp en jeugdbescherming), de organisatie en de context. De vragenlijst - met vragen over deze vier factoren - kan worden ingevuld door alle medewerkers van een organisatie en maakt duidelijk op welke onderdelen de implementatie goed verloopt en waar nog verbetering mogelijk is. Bij één van de organisaties waar Expertisecentrum Jeugdzorg Twente in 2018 de vragenlijst inzette bleek bijvoorbeeld dat de meeste respondenten denken dat het gebruik van de richtlijnen ertoe zal bijdragen dat ze hun werkzaamheden kunnen onderbouwen en dat ze hun werkzaamheden gestructureerd kunnen uitvoeren. Daarnaast komt uit de vragenlijst naar voren dat het nog lastig is om de richtlijnen in het werkproces te integreren. De vragenlijst kan op verschillende momenten ingezet worden om zo zicht te krijgen op hoe het gebruik van de richtlijnen zich ontwikkelt. De ervaring van Expertisecentrum Jeugdzorg Twente is dat de vragenlijst voor veel professionals een wake-up call is.

Het attendeert professionals op het bestaan en het belang van de richtlijnen. Het inzetten van de vragenlijst is daarmee een goede implementatiestrategie!

Meer informatie over de MIDI vragenlijst vind je eveneens in het [implementatieplan](#) op de richtlijnenwebsite.

3

Youké

Youké ontwikkelde een vragenlijst met 10 vragen om te onderzoeken hoe professionals (mbo-, hbo- en wo-opgeleid) de richtlijnen gebruiken. De vragenlijst is gemaakt en verspreid via Google Formulieren. In juni 2017 heeft Youké een eerste meting gedaan. Elk teamhoofd werd gevraagd om vijf verschillende medewerkers voor te dragen voor het invullen van de vragenlijst.

Het teamhoofd droeg medewerkers voor waarvan hij verwachtte dat ze wel, niet of misschien met de richtlijnen werken om te voorkomen dat vijf enthousiastelingen de vragenlijst invullen. In september 2018 volgde een tweede meting waarvoor willekeurig vijf medewerkers per team zijn benaderd. Driekwart van hen geeft aan in hun dagelijks werk gebruik te maken van de richtlijnen. Ruim de helft geeft aan de richtlijnen maandelijks te raadplegen. 23 % geeft aan nooit gebruik te maken van de richtlijnen. De score is ongeveer gelijk aan de meting in juni 2017. De vragenlijst gaat verder bijvoorbeeld in op welke richtlijnen het meest geraadpleegd worden, op hoe gedeelde besluitvorming vorm krijgt binnen het hulpverleningstraject en op wat nodig is om de aanbevelingen uit de richtlijnen toe te passen.

Binnen Youké was men ook benieuwd of het vernieuwde opnameformulier helpend is bij de start van de hulpverlening.

In dit formulier wordt verwezen naar de richtlijnen. De resultaten van de vragenlijst geven input voor verbeteracties concludeert Youké: er is bijvoorbeeld meer aandacht nodig voor richtlijnen in casuïstiekoverleg, scholing over het gebruik van richtlijnen is gewenst en het vernieuwde opnameformulier geeft nog te weinig info. Daarnaast laten de resultaten bijvoorbeeld zien dat de richtlijnen veelal gebruikt worden voor informatie over passende interventies en behandeling.

Het is belangrijk om de resultaten van de metingen terug te koppelen aan medewerkers. De werkgroep richtlijnen van Youké deed dit via intranet. In een berichtje vertelden ze over de resultaten en bedankten degenen die de vragenlijst hadden ingevuld. Ook werden medewerkers opgeroepen om de richtlijnen tijdens overleggen erbij te pakken.