

Basishulp Lokalis in beeld

Observatieonderzoek naar kernelementen van oplossingsgericht werken en systeemgericht werken vanuit ecologisch perspectief



Academische
Werkplaats
Transformatie
Jeugd Utrecht

Basishulp Lokalis in beeld

Observatieonderzoek naar kernelementen van
oplossingsgericht werken en systeemgericht
werken vanuit ecologisch perspectief

Ireen de Graaf, Germie van den Berg, Daniëlle Meije, Esther van Beekhoven,
Robijn Pouwels, Hanneke Cromheecke



Colofon

Opdrachtgevers

Stichting Lokalis

ZonMw

Opdrachtnemers

Trimbos-instituut

Nederlands Jeugdinstituut

Financiering

ZonMw

Projectleiding

Ireen de Graaf, Trimbos-instituut

Germie van den Berg, Nederlands Jeugdinstituut

Projectuitvoering (alfabetisch)

Esther van Beekhoven

Germie van den Berg

Hanneke Cromheecke

Ireen de Graaf

Danielle Meije

Robijn Pouwels

Ontwerp

Punt Grafisch Ontwerp, Utrecht

Beeld

www.istockphoto.com

Deze uitgave is te downloaden via:

www.awtjutrecht.nl

www.trimbos.nl (Artikelnummer AF1725)

www.nji.nl

© 2019, Trimbos-instituut, Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande toestemming van het Trimbos-instituut en Nederlands Jeugdinstituut.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Basishulp bij Lokalis	6
2.1. Lokalis	6
2.2. Ontwikkeling ambulante basishulp	6
3. Opzet en uitvoering observatieonderzoek	9
3.1. Onderzoeksvraag	9
3.2. Methode: systematische observatie	9
3.3. Ontwikkeling taxonomie en observatieformulier	9
3.4. Deelnemende gezinswerkers	14
3.5. Dataverzameling	15
4. Resultaten	17
4.1. Algemene kenmerken van de geobserveerde gesprekken	17
4.2. Kernelementen van oplossingsgericht werken en systeemgericht werken	18
5. Wat valt op en hoe verder?	23
5.1. Belangrijkste resultaten	23
5.2. Momentopname en hoe nu verder?	23
5.3. Als iets goed werkt, doe er méér van	24
5.4. Als iets niet werkt, leer ervan en doe iets anders	25
5.5. Als iets goed werkt: leer het van of aan een ander	25
Literatuur	28
Bijlagen	29
Bijlage 1. Observatieformulier	29
Bijlage 2. Vragenlijst voor de gezinswerker	33
Bijlage 3. Vragenlijst voor het gezin	34
Bijlage 4. Geobserveerde gedragsindicatoren per kernelement	35

1. Inleiding

Op 1 januari 2015 is de nieuwe Jeugdwet van kracht geworden. Deze jeugdwet is erop gericht het jeugdzorgstelsel effectiever en efficiënter te maken. De transformatie die daarmee samenhangt, beoogt een inhoudelijke vernieuwing van de jeugdhulp. In Utrecht is de basis van de transformatie vastgelegd in het Utrechts model met drie sporen:

- spoor 1: een sterke samenleving: de sociale basis en gewoon opgroeien;
- spoor 2: steun waar nodig: basiszorg voor jeugd, gezin en volwassenen;
- spoor 3: speciaal waar het moet: aanvullende zorg.

Als onderlegger voor dit zorgmodel hanteert de gemeente Utrecht zes leidende principes die centraal staan bij de uitvoering van alle zorg binnen de gemeente Utrecht (Gemeente Utrecht, 2013; Gemeente Utrecht, 2014; Gemeente Utrecht, 2019):

- 1) Eigen regie, verantwoordelijkheid, keuzevrijheid en wederkerigheid zijn vanzelfsprekend.
- 2) Ruimte voor professionele afwegingen en beslissingen.
- 3) Normaliseren en uitgaan van de mogelijkheden: kinderen, jongeren en gezinnen in het dagelijks leven vormen het uitgangspunt.
- 4) Hoogwaardige generalistische professionals aan de voorkant.
- 5) Eenvoudiger systeem, minder bureaucratie: de inhoud is leidend, niet het systeem.
- 6) Veiligheid van kinderen vormt altijd de ondergrens.

De buurtteams jeugd en gezin, uitgevoerd door Stichting Lokalis, zijn aangewezen als de spil van de zorg voor jeugd in het nieuwe Utrechtse model (Gemeente Utrecht, 2013). 'Basishulp' is de term waarmee Lokalis de ondersteuning door de buurtteams Jeugd en Gezin aanduidt. Vanaf de start geldt dat de buurtteams generalistisch werken, dichtbij gezinnen staan, vrij toegankelijk zijn en snel beschikbaar zijn. Ook geldt dat basishulp over 'het gewone leven' gaat. De gezinswerkers betrekken alle leefdomeinen in de begeleiding van jeugdigen en gezinnen en doen een groot beroep op de eigen mogelijkheden van het gezinssysteem en het sociale netwerk daaromheen. Vanuit deze uitgangspunten heeft de basishulp zich in de afgelopen jaren verder ontwikkeld.

In 2015 is ook de door ZonMw gefinancierde Academische Werkplaats Transformatie Jeugd Utrecht (AWTJ Utrecht) opgericht. Binnen de AWTJ Utrecht werken organisaties uit praktijk, beleid, onderzoek en onderwijs samen om de zorg en ondersteuning voor jeugdigen en gezinnen te vernieuwen en te verbeteren. Het onderzoeksprogramma van de academische werkplaats wordt gestuurd door vragen uit de praktijk en het beleid. Een van de vragen van Lokalis aan de academische werkplaats was om in te zoomen op de uitvoering van de basishulp door gezinswerkers in de praktijk. De gezinswerker is een nieuwe professional die invulling geeft aan het nieuwe vak gezinswerker basishulp. Lokalis is op zoek naar een explicitering van het methodisch handelen van de gezinswerkers in de basishulp. Daarom hebben het Trimbos-instituut (Ti) en het Nederlands Jeugdinstituut (Nji) in samenwerking met Lokalis een onderzoek uitgevoerd met als kernvragen: Wat gebeurt er precies tijdens het proces waarin gezinswerker en ouders en/of kinderen samen aan de slag zijn om oplossingen te vinden voor hulpvragen die het gezin heeft gesteld? Hoe ziet het praktisch handelen van gezinswerkers eruit en welke kernelementen zijn daarin te onderscheiden? Omdat dit onderzoek zich richt op het concretiseren van het methodisch handelen van de gezinswerkers in de basishulp van Lokalis is gekozen voor een observatieonderzoek, waarin filmopnames zijn gemaakt van gesprekken die gezinswerkers met hun cliënten hebben.

Ten tijde van de opzet van dit onderzoek in 2016 had Lokalis de basis voor de uitvoering van de basishulp in een conceptueel kader als volgt omschreven. In de houding van de gezinswerker staan 'bejegening', 'medemenselijkheid' en 'verbinding' centraal. De rode draad in de ondersteuning is 'eigenaarschap' van de gezinsleden over hun eigen leven en over de ondersteuning, gericht op een duurzame verbetering van hun welzijn. De gezinswerkers helpen het gezin te leren navigeren naar de middelen die zij nodig hebben om een duurzame verbetering van hun welzijn te bereiken. De begrippen 'sociale ecologie' en 'veerkracht' geven inhoud en richting aan de uitvoering van basishulp. Sociale ecologie gaat over de interactie van mensen met de omgeving en de invloed van de kwaliteit van de omgeving op het welzijn van mensen. Veerkracht is het vermogen van individuen om hun weg te vinden naar psychologische, sociale, culturele en fysieke middelen die hun welzijn ondersteunen. Veerkracht gaat ook over de capaciteit om individueel en collectief te kunnen onderhandelen over een zinvol gebruik van deze middelen. Het doel is dat mensen (zelf) problemen die ze tegen kunnen komen aankunnen of de situatie zo weten aan te passen dat deze hanteerbaar is. Het werk van Michael Ungar (2005, 2013) is ondersteunend aan deze manier van denken en biedt kader en inhoud om dit verder in de praktijk vorm te geven. Voor het overige wordt het methodisch handelen in de basishulp ontleend aan oplossingsgerichte gespreksvoering, systeemgericht werken, cultuursensitief werken, taxatie vaardigheden, Sociale Netwerk Strategie en Signs of Safety (Lokalis, 2016).

Vanaf het begin vormen het oplossingsgericht werken (o.a. Cauffman, 2013) en het systeemgericht werken¹ (o.a. Nabuurs, 2007) belangrijke ingrediënten van het methodisch handelen van de gezinswerkers van Lokalis. Daarom is de keuze gemaakt om het observatieonderzoek hierop toe te spitsen. Welke kernelementen van het oplossingsgericht en systeemgericht werken zien we in het praktisch handelen van gezinswerkers?

Dit onderzoek is een momentopname in een lerende en zich ontwikkelende praktijk. Een onderzoek als dit staat ten dienste van de praktijk bij Lokalis en is vooral bedoeld om te leren in die praktijk, om uiteindelijk steeds beter te kunnen doen wat werkt. Het onderzoek draagt bij aan inzicht bij gezinswerkers van Lokalis over hoe hun methodisch handelen vorm krijgt in de dagelijkse praktijk. De basishulp heeft zich ook na de observatieperiode nog verder doorontwikkeld. Daarom hebben we als onderzoekers en gezinswerkers van Lokalis gezamenlijk ook gereflecteerd op wat de uitkomsten ons leren over hoe de kernelementen van de oplossingsgerichte gespreksvoering en het systeemgericht werken passen bij de meest recente invulling van de basishulp bij Lokalis.

Leeswijzer

We beschrijven het observatieonderzoek en de resultaten in de context waarin het onderzoek plaats vond. Bij de duiding van de resultaten plaatsten we deze resultaten ook in de nieuwe recente context van het vak gezinswerker omdat dat zich in de afgelopen jaren heeft doorontwikkeld.

¹. Met systeemgericht werken in basishulp wordt bedoeld: vanuit een sociaal ecologisch perspectief, waar de invloed van de omgeving van belang is. Dit is iets anders dan systeemgericht werken in een gezinstherapeutische context. In dit verslag houden we de term systeemgericht werken aan.

2. Basishulp bij Lokalis

2.1. Lokalis

Stichting Lokalis biedt vanaf 1 januari 2015 basiszorg voor jeugd en gezin in de gemeente Utrecht. De hoofddoelstelling van de organisatie is om via de inzet van generalistisch werkende professionals een stabiele gezinssituatie te realiseren of daarin een duurzame verbetering te organiseren voor die gezinnen die dat nodig hebben. Lokalis begeleidt en helpt, zodat kinderen en jongeren gezond en veilig opgroeien en zich maximaal kunnen ontwikkelen en ontplooiën.

De cliënt is altijd het vertrekpunt. De vraag of het probleem van het gezin of de jongere is het startpunt. Zij beslissen welke oplossing het meest helpend is voor hun situatie. Lokalis helpt hen om die oplossing te bereiken. Ze staan dus naast de cliënt, zonder daarbij de expertise van de professional uit het oog te verliezen. De regie van de cliënt is stevig verankerd in de visie en werkwijze van Lokalis.

Lokalis biedt basishulp via de buurtteams Jeugd en Gezin in de stad Utrecht. In de stad zijn er 18 buurtteams die hulp bieden binnen specifieke postcodegebieden. Het Buurtteam VO & SO werkt op en met middelbare scholen, en het Buurtteam MBO werkt op diverse locaties van mbo-scholen in Utrecht.

Uit het jaarverslag 2018 van Lokalis blijkt dat 14% van alle Utrechtse gezinnen in 2018 gebruik maakte van basishulp, in totaal 8.456 gezinnen. Uit de wijken Overvecht, Kanaleneiland en Lunetten, waar veel gezinnen kampen met meervoudige problematiek, kwamen de meeste mensen. Vertaald naar individuen ging het om 19.500 ouders en jongeren met eigen vragen. Uit een analyse van 1000 gezinsplannen is te zien op welke leefgebieden in 2018 de meeste vragen van de cliënten lagen:

- opvoeden en opgroeien (ruim 30%);
- financiën (15%);
- gezondheid (11%).

Daarnaast kwamen er veel vragen over echtscheiding en veiligheid, omgaan met beperkingen of psychische problematiek, taal, wonen en participatie. Het verschilt per wijk hoeveel jongeren en gezinnen vragen hebben op meerdere leefgebieden. In Overvecht geldt dat voor 75% van de cliënten, in West en Lunetten voor 58% en in De Meern voor 12% (Lokalis, jaarverslag 2018).

2.2. Ontwikkeling ambulante basishulp

We schetsen hier kort de ontwikkeling van de ambulante basishulp bij Lokalis in de afgelopen jaren.

Position Paper, 2016

Lokalis heeft vanaf het begin benadrukt dat het expliciet maken van 'wat basiszorg is' belangrijk is voor het richting geven aan basiszorg en voor het verder verbeteren van de kwaliteit van de hulp richting het beoogde effect. In een intern *Position Paper* (Lokalis, 2016a) is een eerste conceptueel kader gegeven voor basiszorg, later aangeduid als basishulp, zoals beschreven in de inleiding. Het

methodisch handelen in de basishulp is gebaseerd op de volgende pijlers: oplossingsgericht werken, systeemgericht werken, inclusiviteit en veiligheid.

Doorontwikkeling van basishulp, 2017-2019

In de jaren daarna hebben gezinswerkers en managers van Lokalis gezamenlijk verder invulling gegeven aan de basishulp, gebaseerd op de praktijkervaringen. Dit is aangevuld met ervaringen van cliënten en met wetenschappelijke kennis. Zo zijn de volgende bouwstenen tot stand gekomen (Kennisbank Lokalis, 2019):

Figuur 1: Bouwstenen van basishulp



De inhoud van de bouwstenen is bepaald door de vraagstukken waarmee jongeren en/of ouders naar Lokalis komen. In totaal gaat het om 11 bouwstenen ofwel leefgebieden. Voor die leefgebieden heeft Lokalis beschreven wat het belang is, wat de taak van de gezinswerkers is en wat vanuit dat leefgebied kijkend relevant is voor de veranderstrategie in het werken met het gezin.

Overkoepelend is de werkwijze 'faciliterend hulpverleners'. Faciliterend hulpverleners beschrijft hoe gezin en gezinswerker samenwerken. In onderstaande figuur is weergegeven wat faciliterend hulpverleners inhoudt.

Figuur 2: Faciliterend hulpverleners



Faciliterend hulpverleners bestaat uit vijf ingrediënten die met elkaar in verbinding staan, namelijk:

- 1) Aansluiten en positioneren. Hierbij hoort het 'verdragen van het niet weten en niet oplossen'. Het gaat over het opbouwen van een tijdelijke samenwerkingsrelatie met de cliënt, het tot stand brengen van een regieverdeling met de cliënt en hoe je als gezinswerker positie inneemt in de context van het gezin.
- 2) Onderzoeken en verbreden. Dit gaat over feitelijk observeren en doorvragen. Het gaat erom de vraag van het gezin recht te doen, relevante leefgebieden deel van de ondersteuning te laten zijn, perspectieven van belangrijke anderen toe te voegen, ruimte te geven aan partners om hun kennis en kunde te delen en mogelijke oplossingen samen in beeld te krijgen.
- 3) Wegen en gewicht geven. Hierbij hoort taxeren en duiden, bedoeld om het begeleidingsproces voor de cliënt navolgbaar, transparant en professioneel te maken. Als gezinswerker weeg je bijvoorbeeld of je het tempo van de cliënt volgt of specialistische hulp consulteert. Belangrijke basisgedachten daarbij zijn onder anderen dat kwetsbaarheid bij het leven hoort, de gezinswerker tijdelijk aanwezig is terwijl belangrijke anderen blijven en het dagelijks leven het uitgangspunt is.
- 4) Expliciteren en doelen stellen. Een gezin komt tot duurzame verandering als ze gesteund worden, en transparant, planmatig en doelgericht werken aan het oplossen van hun vragen. In de doelen hebben ouders en kinderen geformuleerd hoe zij de verandering willen vormgeven, waar ze aan gaan werken en wat ze willen bereiken. Er zijn prioriteiten gesteld, zeker als het de veiligheid betreft, en het is duidelijk wie welke bijdrage levert. Doelen komen in het gezinsplan en de voortgang wordt regelmatig geëvalueerd.
- 5) Bewust handelen en reflecteren. Dit betreft het voortdurend reflecteren op het eigen professioneel handelen en het met elkaar leren op de werkvloer.

(Kenniskbank Lokalis, 2019).

3. Opzet en uitvoering observatieonderzoek

3.1. Onderzoeksvraag

Sinds de invoering van de Jeugdwet in 2015 spelen in Utrecht de Buurtteams Jeugd en Gezin van Stichting Lokalis een centrale rol in de transformatie van de zorg voor jeugdigen en hun opvoeders in Utrecht. Lokalis duidt de ondersteuning aan jeugdigen en gezinnen aan met de term '*basishulp*'. Basishulp wordt uitgevoerd door gezinswerkers. Het bieden van basishulp is een nieuw vak dat vanaf het begin in ontwikkeling is en voorlopig ook nog in ontwikkeling zal blijven. Daarmee is nog niet precies helder hoe de gezinswerkers de basishulp in de praktijk uitvoeren. Lokalis is bewust op zoek naar de explicitering van het methodisch handelen in de basishulp en wil zicht krijgen op de dagelijkse uitvoering van het methodisch handelen door gezinswerkers. Daarom staat in dit onderzoek de volgende onderzoeksvraag centraal:

- *Wat zijn de kernelementen van het methodisch handelen van de basishulp?*

Vanaf het begin vormen het oplossingsgericht werken (o.a. Cauffman, 2013) en het systeemgericht werken (o.a. Nabuurs, 2007) twee belangrijke pijlers van het methodisch handelen van de gezinswerkers van Lokalis. Daarom is de keuze gemaakt om de onderzoeksvraag hierop toe te spitsen:

- *Welke kernelementen van het oplossingsgericht en systeemgericht werken komen in welke mate voor in het praktisch handelen van gezinswerkers?*

3.2. Methode: systematische observatie

Omdat het onderzoek zich richt op het expliciteren van het praktisch handelen van de gezinswerkers hebben we gekozen voor systematische observatie als methode om de data te verzamelen. Systematische observatie is geschikt om waarneembaar gedrag op systematische wijze in kaart te brengen, omdat gebruik wordt gemaakt van een observatie-instrument om het beoogde gedrag te coderen (Van de Sande, 2001).

Het praktisch handelen van gezinswerkers is te complex om direct op het moment dat het wordt uitgevoerd te observeren. Daarom is in dit onderzoek gebruik gemaakt van video-opnamen van gesprekken van de gezinswerkers van Lokalis met de jongeren en/of ouders.

3.3. Ontwikkeling taxonomie en observatieformulier

Tijdens dit onderzoek is een observatie instrument ontwikkeld om het methodisch handelen van de gezinswerkers te kunnen coderen. Het gaat daarbij om een taxonomie ofwel categorieënsysteem van kernelementen met bijbehorende gedragsindicatoren (concreet waarneembare gedragingen) van zowel oplossingsgericht werken als systeemgericht werken (zie ook: Cromheecke, 2017; Pouwels, 2018).

Bronnenonderzoek

Om te komen tot een geschikt categorieënsysteem van oplossingsgericht en systeemgericht werken zijn we begonnen met het uitvoeren van bronnenonderzoek.

Oplossingsgericht werken

Oplossingsgericht werken is in de jaren '70 en '80 van de vorige eeuw ontwikkeld door Steve de Shazer en Insoo Kim Berg in het Brief Family Therapy Center. Het uitgangspunt is dat cliënten kennis hebben van wat hun leven zou verbeteren en in elk geval beschikken over minimaal benodigde vaardigheden om oplossingen te creëren (De Shazer e.a., 1986). Hierbij wordt de aandacht gericht op de krachten van de cliënt en op de versterking van die krachten. Het mensbeeld van oplossingsgericht werken gaat er van uit dat ieder mens en menselijk systeem altijd krachtbronnen ter beschikking heeft, hoe moeilijk en uitzichtloos de situatie ook is (Jong & Berg, 2010). De oplossingsgerichte coach helpt de cliënt om opnieuw vertrouwen te krijgen in zijn eigen mogelijkheden. De coach stelt oplossingsgerichte vragen waardoor de cliënt zijn eigen krachtbronnen (opnieuw) gaat ontdekken en deze gaat inzetten om zijn doelen te bereiken (Cauffman, 2013). Het gaat niet over exploratie en analyse van het probleem, maar juist over het ontwerpen van de door de cliënt gewenste situatie in de toekomst (Bannink, 2015). In Nederland is nog geen effectonderzoek gedaan naar oplossingsgericht werken (Bartelink 2013). Wel zijn er diverse meta-analyses en reviews op basis van buitenlands onderzoek naar de effectiviteit van oplossingsgerichte therapie bij psychische problemen of ernstige gezinsproblemen. Dergelijke overzichtsstudies tonen aan dat oplossingsgerichte therapie positieve effecten heeft waarbij de effecten net zo groot zijn als die van andere effectieve behandelingen (Bartelink, 2013).

Voor de operationalisatie van oplossingsgericht werken naar kernelementen en gedragsindicatoren zijn de beschrijvingen van Cauffman (2013), Jong & Berg (2010) en Bannink (2013) over oplossingsgericht werken bestudeerd. Zij beschrijven de uitvoerende technieken van oplossingsgericht werken. Aan de orde komen de vragen die kenmerkend zijn voor oplossingsgericht werken, zoals vragen naar 'wat werkt', de wondervraag, de schaalvraag, de nuttigheidsvraag, vragen naar uitzonderingen en perspectiefwisselvragen. Ook benadrukken zij het belang van het geven van complimenten en vragen stellen vanuit een 'niet weten-houding'.

Vervolgens is het onderzoeksrapport 'Oplossingsgerichte bejegening onder de loep' (Stolk & Van Hattum, 2009) bestudeerd. In dit onderzoek is een taxonomie voor oplossingsgericht werken ontwikkeld, gebaseerd op de literatuur en praktijkervaringen van uitvoerend professionals van Tender, destijds een organisatie voor Jeugd- en Opvoedhulp. Deze taxonomie uit 2009 is als uitgangspunt genomen voor het huidige onderzoek. Eerst is de taxonomie uit 2009 aangescherpt op basis van bovengenoemde literatuur uit 2010 en 2013. Daarna is de interne documentatie van Lokalis (2016a, 2016b) geraadpleegd, waarin de benodigde vaardigheden en houdingsaspecten van gezinswerkers voor de uitvoering van basishulp zijn opgetekend na een inventarisatie onder de gezinswerkers zelf. Op basis hiervan is de taxonomie voor oplossingsgericht werken nogmaals aangescherpt.

Systeemgericht werken

In de Position paper van Lokalis (2016a) staat beschreven dat de sociale ecologie richtinggevend is voor basishulp. Sociale ecologie gaat over de interactie van mensen met de omgeving en de invloed van de kwaliteit van de omgeving op het welzijn van mensen. Interventies zijn volgens de sociale ecologie gericht op alle aspecten van deze interacties en op de omgevingsfactoren rondom een kind, jongere en/of gezin. De omgeving van gezinnen is binnen basishulp een belangrijke bron voor versterking en oplossingen.

Over het belang van systeemgericht werken en het ecologisch perspectief is veel geschreven (o.a. Bertalanffy, 1968; Baars, Uffing, & Dekkers, 1990). Er is echter niet beschreven wat dit betekent in termen van kernelementen en concreet waarneembaar gedrag van hulpverleners. Om daar meer

invulling aan te geven zijn enkele inhoudsdeskundigen geraadpleegd, namelijk Dr. L. Van der Poel, Hogeschool hoofddocent bij het Instituut voor Ecologische Pedagogiek (IEP) en Drs. S. de Ruig, systeemtherapeut en mede-oprichter van Jouw Ingebrachte Mentor (JIM). Ook is het perspectief van de Sociale Netwerk Strategieën (www.sonestra.nl) meegenomen, omdat een groot aantal gezinswerkers daarin zijn geschoold.

Op basis van alle bronnen is samen met genoemde inhoudsdeskundigen en met Lokalis een werkdefinitie voor systeemgericht werken gedefinieerd. Dat betreft de volgende werkdefinitie: het sociale netwerk is de primaire hulpbron voor gezinnen met als doel een duurzame oplossing te vinden doordat gezinnen terug kunnen vallen op anderen in hun omgeving in plaats van op de hulpverlening. Vervolgens zijn twee kernelementen geformuleerd, namelijk:

- 1) Focus op het netwerk en de omgeving van het cliëntsysteem.
- 2) Focus op interactie/relatie tussen het cliëntsysteem en hun omgeving

Om vanuit de werkdefinitie en kernelementen te komen tot gedragsindicatoren, is de interne documentatie van Lokalis (2016a, 2016b) geraadpleegd. Over systeemgericht werken zijn tien uitingen geïnventariseerd in termen van gedrag. Op basis daarvan zijn zeven gedragsindicatoren van systeemgericht werken tot stand gekomen, namelijk: de gezinswerker

- verkent netwerk/omgeving van de verschillende mensen in het systeem.
- maakt gebruik van tools om het netwerk in kaart te brengen (sociogram, ecogram, genogram, bolletjesschema, levenslijn, basisposter etc.).
- stelt perspectiefwisselvragen/vraagt naar perspectieven van (belangrijke) anderen.
- stelt 'wie'-vragen.
- stelt vragen over de betekenis/rol van het netwerk.
- zorgt dat er meerdere mensen aanwezig bij het gesprek aanwezig zijn.
- vraagt de eventueel aanwezige ander naar zijn/haar perspectief.

Focusgroep met gezinswerkers en telefonische interviews met cliënten

Om de ontwikkelde taxonomie te toetsen bij gezinswerkers van Lokalis, is een focusgroep georganiseerd met zeven gezinswerkers: vier vrouwen en drie mannen, allen werkzaam in een andere wijk in Utrecht, variërend in leeftijd van 25 tot 48 jaar en met verschillende werkervaring in duur en achtergrond. Aan de gezinswerkers is gevraagd om op basis van de definities van respectievelijk oplossingsgericht en systeemgericht werken in zo concreet mogelijk waarneembare gedragingen te beschrijven wat zij daarvan zien of willen zien bij gezinswerkers. Deze concrete gedragingen zijn op post-its verzameld en vervolgens op een flap aan de muur geordend. Hierna is de gezinswerkers gelegenheid gegeven elkaar kritische vragen te stellen over de opgetekende gedragingen. Als laatste zijn aan de gezinswerkers de kernelementen en gedragsindicatoren uit ontwikkelde taxonomie voorgelegd en is gezamenlijk gereflecteerd op de overeenkomsten en verschillen in formuleringen van de gedragsindicatoren in de taxonomie en die op de flap aan de muur.

Om het cliëntperspectief mee te kunnen nemen zijn telefonische interviews gehouden met vijf cliënten: drie mannen en vier vrouwen, wonend in verschillende wijken in Utrecht. De leeftijd van de cliënten varieert van 16 jaar tot 49 jaar. Aan de cliënten is gevraagd zo concreet mogelijk te benoemen wat zijn belangrijk vinden in het handelen van de gezinswerkers.

Naar aanleiding van de uitkomsten uit de focusgroep en de telefonische interviews is de ontwikkelde taxonomie wederom aangescherpt. Met name de kernelementen en gedragsindicatoren van systeemgericht werken zijn aangepast. Er is een extra kernelement toegevoegd: *erkenning van het netwerk en de omgeving van het cliëntsysteem met betrekking tot de vraag, doelen en oplossingen*. Met als bijbehorende gedragsindicatoren.

De gezinswerker

- onderzoekt of de cliënt zijn hulpbronnen al dan niet kan gebruiken. vraagt de eventueel aanwezige ander naar zijn/ haar perspectief.
- stelt 'wie'-vragen.
- stelt vragen over betekenis/ rol van netwerk.

Testobservaties

Om de taxonomie te toetsen op toepasbaarheid zijn twee testobservaties uitgevoerd. Twee gezinswerkers van Lokalis hebben een filmopname gemaakt van zichzelf in een gesprek met een cliënt. De filmopnames zijn verbatim uitgewerkt en door zes onderzoekers (de vier auteurs en twee gezinswerkers van Lokalis) bekeken en gecodeerd aan de hand van de taxonomie. Ieders individuele coderingen zijn naast elkaar gelegd. Onderlinge verschillen zijn besproken met als doel tot consensus te komen, om de interbeoordelaar betrouwbaarheid tijdens de dataverzameling te bevorderen (Baarda et al, 2013). Twee gezinswerkers zijn tijdens de ontwikkeling van de taxonomie en het observatieformulier als onderzoeker betrokken in het project. Vanwege persoonlijke betrokkenheid bij hun collega's, hebben zij niet meegewerkt aan de uiteindelijke dataverzameling.

Tijdens de testobservaties zijn aantekeningen gemaakt van de argumenten die de doorslag hebben gegeven in het bereiken van consensus over de coderingen. Hiermee zijn de formuleringen van de gedragsindicatoren in de taxonomie verder aangescherpt en zijn gedragsindicatoren van voorbeelden voorzien. Dit heeft in de definitieve taxonomie geresulteerd. Deze taxonomie is ook beoordeeld door L. Cauffman (d.d. 25-01-2018), autoriteit en opleider op het gebied van oplossingsgericht werken. Hij gaf aan dat deze taxonomie prima spoort met oplossingsgericht werken, met daarbij de kanttekening dat dit wel als instrument voor onderzoek moet worden beschouwd en niet als een instrument om alle aspecten van oplossingsgericht werken te kunnen leren.

In de volgende tabel is de taxonomie van de kernelementen van oplossingsgericht werken en systeemgericht werken met bijbehorende gedragsindicatoren weergegeven.

Tabel 1: Taxonomie oplossingsgericht en systeemgericht werken: kernelementen en gedragsindicatoren

OPLOSSINGSGERICHT WERKEN
Kernelement A. Sluit met interventies aan bij de samenwerkingsrelatie
• Onderzoekt of er sprake is van 'een probleem of een beperking' ten aanzien van de vraag van het cliëntsysteem • Onderzoekt of er al dan niet een vraag is • Onderzoekt of de vraag werkbaar is • Geeft alleen advies als de cliënt hier klaar voor is • Gebruikt de vaardigheid positief labelen, bijvoorbeeld door positieve eigenschappen te benoemen • Maakt gebruik van herkadere • Complimenteert • Geeft erkenning zodat de cliënt zich begrepen voelt • Gebruikt het taalgebruik van de cliënt
Kernelement B. Focus op de krachten van de cliënt
• Onderzoekt of de cliënt zijn krachtbronnen al dan niet kan gebruiken • Werkt met de ideeën van de cliënt/laat de cliënt met ideeën komen • Maakt gebruik van de ideeën van de cliënt ook als de cliënt zijn eigen ideeën bagatelliseert • Stelt vragen in plaats van te zeggen hoe het moet/advies te geven • Stelt wie, hoe, wat, wanneer vragen vanuit een niet-weten houding

• Geeft alleen advies als de cliënt hier klaar voor is • Vraagt naar “Wat werkt?” • Vraagt naar “Wat nog meer?” • Vraagt naar uitzonderingen/eerdere oplossingen die werkten • Vraagt naar hoe iets de cliënt helpt • Vraagt naar wat goed is gegaan • Stelt copingsvragen • Identificeert krachten • Gebruikt de vaardigheid positief labelen, bijvoorbeeld door positieve eigenschappen te benoemen • Maakt gebruik van reframing/herkaderen • Complimenteert
Kernelement C. Focus op doelen die voor de cliënt belangrijk zijn
• Stelt doelen op met cliënt • Is gericht op verheldering van doelen • Vraagt naar “Wat werkt?” • Vraagt naar “Wat nog meer?” • Stelt nuttigheidsvragen • Normaliseert
Kernelement D. Focus op gewenste toekomst
• Is gericht op oplossingen en niet op de problemen • Stelt vragen in plaats van te zeggen hoe het moet/advies te geven • Stelt de wondervraag • Stelt perspectiefwisselvragen/relatievragen • Stelt schaalvragen • Normaliseert
Kernelement E. Focus op wat de cliënt al doet
• Onderzoekt of de cliënt zijn krachtbronnen al dan niet kan gebruiken • Werkt met de ideeën van de cliënt/laat de cliënt met ideeën komen • Maakt gebruik van de ideeën van de cliënt ook als de cliënt zijn eigen ideeën bagatelliseert • Stelt vragen in plaats van te zeggen hoe het moet/advies te geven • Stelt wie, hoe, wat, wanneer vragen vanuit een niet-weten houding • Vraagt naar “Wat werkt?” • Vraagt naar “Wat nog meer?” • Vraagt naar uitzonderingen/eerdere oplossingen die werkten • Vraagt naar hoe iets de cliënt helpt • Vraagt naar wat goed is gegaan • Stelt copingsvragen • Identificeert krachten • Gebruikt de vaardigheid positief labelen, bijvoorbeeld door positieve eigenschappen te benoemen • Maakt gebruik van reframing/herkaderen • Complimenteert
Kernelement F. Focus op kleine, haalbare stappen
• Stelt perspectiefwisselvragen/relatievragen • Stelt schaalvragen • Sluit af met vragen naar/vraagt naar een eerste stap • Identificeert krachten

SYSTEEM GERICHT WERKEN
Kernelement G. Focus op netwerk/omgeving cliënt
• Onderzoekt of de cliënt zijn krachtbronnen al dan niet kan gebruiken • Stelt perspectiefwisselvragen/relatievragen • Stelt copingsvragen • Verkent netwerk/omgeving van de verschillende mensen in het systeem • Maakt gebruik van tools om netwerk in kaart te brengen • Stelt 'wie' vragen m.b.t. de vraag, doelen en oplossingen • Zorgt dat er meerdere mensen aanwezig en betrokken zijn bij het gesprek
Kernelement H. Focus op interactie/relatie tussen het cliëntsysteem en hun omgeving
• Onderzoekt of de cliënt zijn krachtbronnen al dan niet kan gebruiken • Maakt gebruik van tools om netwerk in kaart te brengen • Vraagt de eventueel aanwezige ander naar zijn/haar perspectief • Stelt 'wie' vragen m.b.t. de vraag, doelen en oplossingen • Stelt vragen over betekenis/rol van netwerk • Zorgt dat er meerdere mensen aanwezig en betrokken zijn bij het gesprek
Kernelement I. Verkennen van netwerk/omgeving van de cliënt en het cliëntsysteem m.b.t. de vraag, doelen en oplossingen
• Onderzoekt of de cliënt zijn krachtbronnen al dan niet kan gebruiken • Vraagt de eventueel aanwezige ander naar zijn/haar perspectief • Stelt 'wie' vragen m.b.t. de vraag, doelen en oplossingen • Stelt vragen over betekenis/rol van netwerk

De definitieve taxonomie is uitgewerkt tot een observatieformulier (zie bijlage 1).

3.4. Deelnemende gezinswerkers

In totaal hebben 25 gezinswerkers, werkzaam binnen 10 verschillende buurtteams, deelgenomen aan het onderzoek. Er is veel aandacht besteed aan de werving van gezinswerkers. Het projectteam heeft zichzelf persoonlijk voorgesteld op een plenaire bijeenkomst bij Lokalis. De gezinswerkers die lid waren van de projectgroep hebben alle teams bezocht om uitleg te geven over het onderzoek. En een flyer met informatie is verspreid onder alle gezinswerkers. De gezinswerkers zijn vrij geweest in hun keuze om wel of niet deel te nemen. Hieronder staan enkele demografische gegevens over de deelnemende gezinswerkers.

Tabel 2: Demografische kenmerken van de gezinswerkers (n = 25)

Buurtteam	Aantal gezinswerkers
MBO team (regio Utrecht)	4
De Meern	1
Kanaleneiland	2
Lunetten	3
Ondiep	1
Oost	4
Overvecht (De Gagel, Vechtzoom)	4
Vogelenbuurt	1
Vleuten	4
Zuilen	1
Opleiding gezinswerker	Aantal gezinswerkers
HBO: social work, SPH, pedagogiek	23
WO: psychologie of orthopedagogiek	2

3.5. Dataverzameling

Procedure voor het maken van de video-opnamen

In de periode van april 2018 tot april 2019 hebben 25 gezinswerkers ieder één video-opname van zichzelf gemaakt tijdens een gesprek met een ouder(s) en/of jongere. Na hun besluit om mee te doen aan het onderzoek, is aan de gezinswerkers een informatiebrief toegestuurd met daarin de procedure. Deze procedure is door de (onafhankelijke) interne ethische commissie van het Trimbos getoetst en goedgekeurd. De stappen van de procedure staan hieronder kort toegelicht.

Stap 1. Aanmelding gezinswerker

Na aanmelding van een gezinswerker, ontving zij/hij een informatiebrief en een toestemmingsformulier voor de eigen deelname. De gezinswerker werd gevraagd het ingevulde toestemmingsformulier op te sturen naar de onderzoekers.

Stap 2. Deelname van het gezin

De gezinswerker koos zelf een gezin en vroeg aan dat gezin om deel te nemen. De gezinswerker gaf daarbij duidelijk uitleg over het feit dat het gezin niet in beeld zou komen; de focus lag namelijk op de observatie van de gezinswerker. Vervolgens werd in het gezinsplan een aantekening gemaakt over de deelname van het gezin.

Stap 3. Het verzamelen van het videomateriaal en vragenlijst

De gezinswerker maakte een afspraak met het gezin over wanneer de opname plaats zou vinden en nam op de betreffende dag het gesprek op. De camera was gericht op de gezinswerker, de gezinsleden kwamen niet in beeld, alleen hun stem kwam hoorbaar op de opname. Bij het begin van de video-opname werd, hoorbaar op band, nogmaals aan de gezinsleden gevraagd om te bevestigen dat zij akkoord waren met deelname aan het onderzoek. Aan het eind werd het gezin gevraagd om anoniem een korte vragenlijst in te vullen (zie hieronder). Ook de gezinswerker vulde zelf een korte vragenlijst in. Om de anonimiteit van zowel gezinswerker als gezin te waarborgen werden de video-opname en de ingevulde vragenlijsten via een onafhankelijke medewerker van Lokalis overhandigd aan de onderzoekers. De onderzoekers hebben de video-opnamen in een beveiligde omgeving opgeslagen en zullen na maximaal twee jaar worden vernietigd.

Korte vragenlijst voor gezinswerkers en gezinnen

De gezinswerkers hebben een korte vragenlijst ingevuld met vragen over de woonwijk van het gezin, gezinssamenstelling, vraag van het gezin, het doel van het gesprek, de wijk waar de gezinswerker werkt en de eigen opleiding van de gezinswerker (zie bijlage 2). Aan de gezinnen is gevraagd een korte tevredenheidsvragenlijst in te vullen (zie bijlage 3).

Codeerproces

De eerste twee opnames zijn door de vier onderzoekers gezamenlijk geobserveerd en gecodeerd, bij wijze van gezamenlijke training. Vervolgens zijn alle opnames in steeds wisselende koppels geobserveerd en gecodeerd. Om de context van het gesprek goed te kunnen begrijpen, werd voorafgaand aan het coderen de informatie uit de korte vragenlijst voor gezinswerkers over de vraag van het gezin en het doel van het gesprek doorgenomen. Om de video-opnames van ongeveer een uur te kunnen coderen, werden de opnames verdeeld in vijf precies gelijke tijdsblokken. Een opname van een uur werd verdeeld in vijf blokken van twaalf minuten, een opname van veertig minuten in vijf blokken van acht minuten. Vervolgens werd tijdsblok voor tijdsblok gecodeerd door de waargenomen gedragsindicatoren van oplossingsgericht werken en systeemgericht werken aan te kruisen op het observatieformulier (zie bijlage 1).

Op het moment dat een gedragsuiting van de geobserveerde gezinswerker niet paste bij één van de gedragsindicatoren op het formulier, werd die gedragsuiting omschreven en in de open ruimte

onder aan het observatieformulier toegevoegd. Op deze manier is een categorie met 'overige gedragingen' ontstaan (zie het observatieformulier in bijlage 1).

Per tijdsblok codeerden de twee onderzoekers dit ieder voor zich. Na elk blok werden de coderingen onderling vergeleken en besproken om vervolgens bij geconstateerde verschillen tot consensus te komen en de consensusscores te noteren.

Aan het eind van de observatie werden aantekeningen gemaakt over de algemene indruk van het gesprek en eventuele bijzonderheden die tijdens het gesprek waren opgevallen.

Analyses

Per tijdsblok kon een gedragsindicator maximaal één keer worden aangekruist. Deze keuze is gemaakt om de complexiteit van het observeren te reduceren. Met vijf tijdsblokken kon elke gedragsindicator per gesprek een maximale score van vijf krijgen. Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn de frequenties berekend van de gedragsindicatoren en de kernelementen van oplossingsgericht werken, systeemgericht werken en de overige geobserveerde gedragingen. Het aantal gedragsindicatoren dat bij een kernelement hoort loopt uiteen. Om hiervoor te corrigeren zijn de frequenties 'gewogen' door die frequentie te delen door het totaal aantal gedragsindicatoren van het betreffende kernelement. De gewogen frequenties zijn gebruikt om tot de percentages van elk van de kernelementen te komen.

4. Resultaten

4.1. Algemene kenmerken van de geobserveerde gesprekken

Kenmerken van de gezinnen

Hieronder staan enkele demografische kenmerken beschreven van de gezinnen ofwel cliënten die betrokken waren in de 25 geobserveerde gesprekken. Er zijn in Utrecht tien wijken en 34 buurten. De hieronder genoemde wijken zijn soms een wijk (Overvecht, Oost) en soms buurten. De gezinnen bestaan overwegend uit vader, moeder en kind(eren).

Tabel 3: Demografische gegevens van de cliënten ($n = 23$)

Wijk	Aantal cliënten
Overvecht	5
Regio Utrecht (MBO teams)	3
De Meern	1
Ondiep	1
Kanaleneiland	2
Zuilen	1
Vleuten	4
Oost	3
Lunetten	3
Gezinssamenstelling	Aantal cliënten
Gezin met vader, moeder	12
Samengesteld	1
Alleenstaande ouder	5
Gescheiden (apart wonend)	4
Niet ingevuld	1

Aanwezig bij het gesprek ($n=23$)

Bij zeven gesprekken vond het gesprek tussen moeder en gezinswerker(s) plaats. Er waren zeven gesprekken met een jongere en gezinswerker(s). Eén gesprek betrof vader en gezinswerker. Twee gesprekken waren tussen moeder, jongere en gezinswerker(s). Bij zes gesprekken waren vader, moeder en gezinswerker(s) aanwezig. Dit betekent dat bij acht van de 25 gesprekken meer dan één cliënt aanwezig was.

Soms was er één gezinswerker die het gesprek voerde, soms twee en soms was er een stagiaire bij of iemand die werd ingewerkt.

Vraag van de cliënt bij aanmelding

De vragen zijn heel kort beschreven in de vragenlijst die de gezinswerker na afloop van het gesprek heeft ingevuld. Over 23 cliënten zijn de vragenlijsten ingevuld.

De vragen zijn divers. Bij acht cliënten is er sprake van een vraag om ondersteuning bij de opvoeding van hun kind. Vier jongeren geven aan ondersteuning te willen bij het meer zelfstandig worden, opkomen voor zichzelf, keuze maken voor opleiding, en sombere stemming. Twee vragen gaan over praktische zaken zoals het vinden van een woning, inburgeringscursus of financiële problemen. De overige vragen variëren van omgaan met agressie van een van de ouders, suïcidepoging van een ouder, huiselijk geweld, of meer in het algemeen geformuleerd als 'zorgen thuissituatie'.

Doel van het gesprek

Bij 22 gesprekken is door de gezinswerker beknopt ingevuld wat het doel van het gesprek was. De doelen variëren en zijn globaal beschreven. Er zijn algemene doelen, zoals kennismaking omdat het een eerste gesprek is, verhelderen van de vraag, de situatie uitvragen, bespreken van de voortgang of samen het gezinsplan ofwel werkplan invullen. Soms blijken de gesprekken een heel praktisch doel te hebben, waaronder het uitzoeken van bijzondere bijstand of een woning aanvragen. Ook gaan enkele doelen over de inhoud van het gesprek, zoals grenzen stellen, opvoeding van het kind bespreken, bespreken om Save in te schakelen, de relatie tussen de ouders te bespreken of de omgang met de ex-partner te bespreken.

Mate van tevredenheid van de cliënten

Aan de gezinnen zijn drie vragen gesteld over hun tevredenheid over de geboden ondersteuning. Zij konden dit aangeven met een cijfer op een schaal van 0 tot 10. Voor twee kennismakingsgesprekken was de derde vraag niet relevant. De resultaten in tabel 4 laten zien dat de cliënten heel tevreden waren over de samenwerking met de gezinswerker, de kwaliteit van de geboden hulp en de bijdrage van de hulp aan de oplossing van de situatie ofwel problemen.

Tabel 4: Mate van tevredenheid van gezinnen

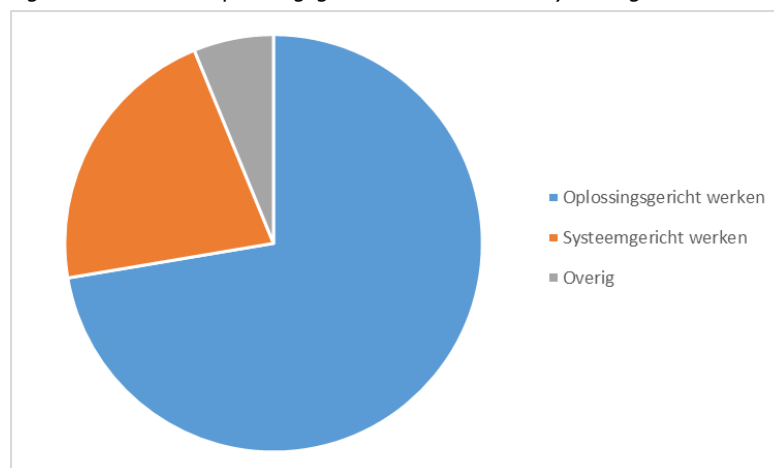
Tevredenheidsindicator	Gemiddeld cijfer
Samenwerking met gezinswerker (n=21)	8,4 (range: 5 -10)
Kwaliteit van de geboden hulp (n=20)	8,2 (range: 5 -10)
Bijdrage van de hulp aan oplossen situatie/ problemen (n=20)	8,2 (range: 5 -10)

4.2. Kernelementen van oplossingsgericht werken en systeemgericht werken

Mate van oplossingsgericht werken versus systeemgericht werken

In figuur 3 is te zien dat de oplossingsgerichte manier van werken (72,4%) vaker wordt toegepast dan het systeemgericht werken (21,4%). In de categorie 'overig' (6,2%) staan de gedragsindicatoren van de gezinswerkers die niet pasten bij één van de gedragsindicatoren van oplossingsgericht of systeemgericht werken en die in de open ruimte op aan het observatieformulier zijn toegevoegd.

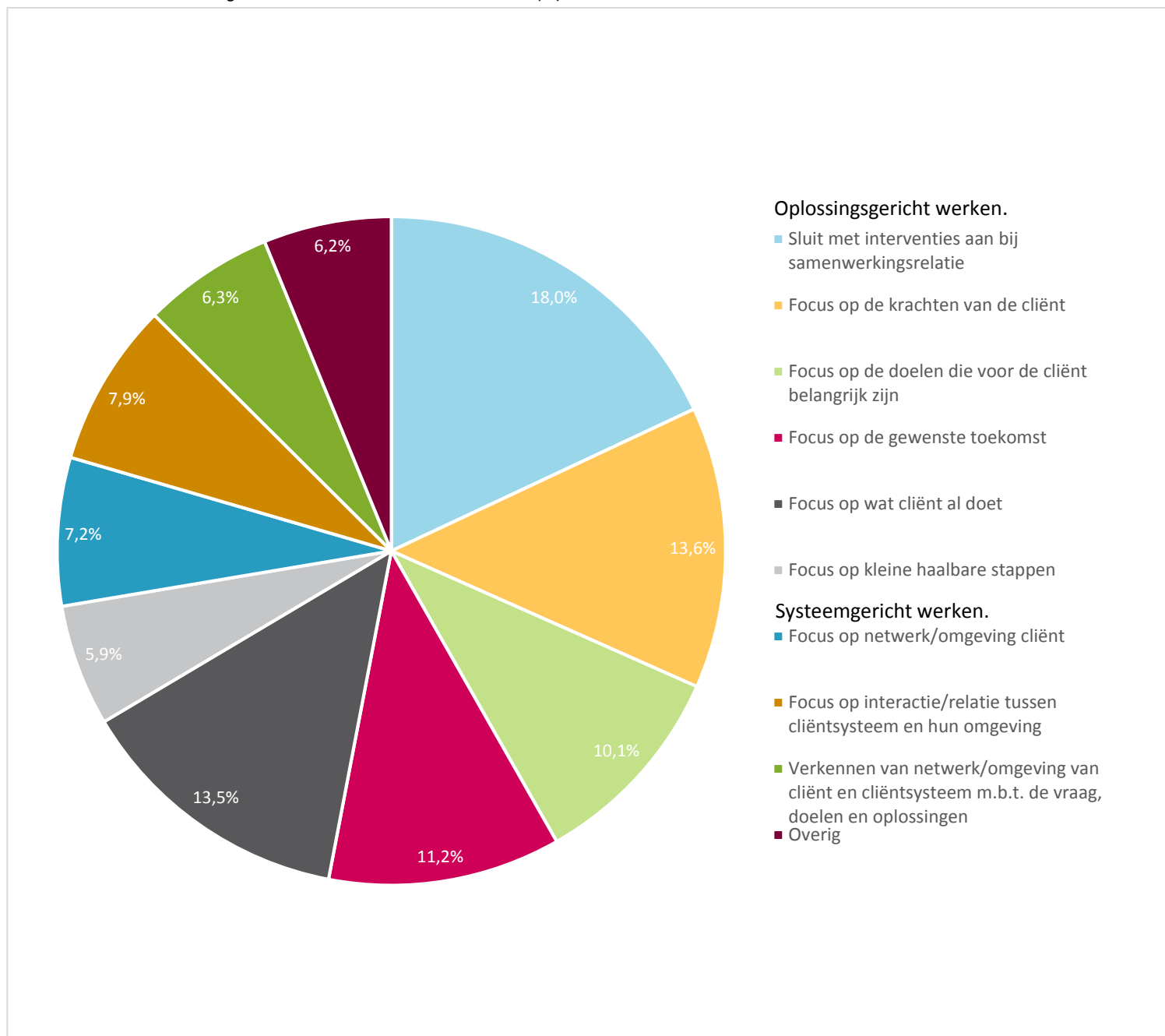
Figuur 3: Mate van oplossingsgericht werken versus systeemgericht werken



Mate waarin de kernelementen voorkomen

In figuur 4 worden de tien elementen getoond: eerst de zes kernelementen van oplossingsgericht werken, vervolgens drie kernelementen van systeemgericht werken, en tot slot de categorie 'overig' (zie hieronder). We beschrijven deze in volgorde van voorkomen en geven daarbij enkele voorbeelden van gedragsindicatoren die het meest en het minst voorkomen. Voor een volledig overzicht van de geobserveerde kernelementen met bijbehorende gedragsindicatoren, zie bijlage 4.

Figuur 4: Geobserveerde kernelementen (%)



Kernelementen oplossingsgericht werken

1. Kernelement 'Sluit met interventies aan bij de samenwerkingsrelatie' komt het meest voor (18%). Daarbinnen zijn de gedragingen 'complimenteert' en 'geeft erkenning zodat de cliënt zich begrepen voelt' het meest gezien. Een aantal gedragingen worden weinig gezien, zoals 'onderzoekt of de vraag werkbaar is' en 'maakt gebruik van herkaderen'.

2. Kernelement 'Focus op de krachten van de cliënt' volgt als tweede (13,6%). De gedraging 'stelt wie, hoe, wat, wanneer vragen vanuit een niet-wetende houding' wordt hierbinnen het meest gezien, gevolgd met 'complimenteert'. De overige gedragingen zijn aanzienlijk minder gezien.
3. Kernelement 'Focus op wat de cliënt al doet' komt op de derde plaats (13,5%). Daarbinnen komt de gedraging 'stelt wie, hoe, wat, wanneer vragen vanuit een niet-wetende houding' het meest voor, gevolgd op (wederom) 'complimenteert'. Overige gedragingen komen aanzienlijk minder voor.
4. Kernelement 'Focus op gewenste toekomst' volgt daarna (11,2%). Daarbinnen komen de gedragingen 'is gericht op oplossingen en niet op de problemen', 'normaliseren' en 'stelt vragen in plaats van te zeggen hoe het moet/advies geven' het meest voor. De 'wondervraag stellen' komt bijna niet voor.
5. Kernelement 'Focus op doelen die voor de cliënt belangrijk zijn' heeft een vijfde plek (10,1%). Hierbinnen komt 'normaliseren', 'vraagt naar *wat werkt*' en 'gericht op verheldering van doelen' het meest voor. 'Stelt nuttigheidsvragen' komt amper voor.
6. Kernelement 'Focus op kleine haalbare stappen' komt het minst voor (5,9%). Soms worden wel schaalvragen gesteld of afgesloten met het afspreken van een concrete eerste haalbare stap.

Kernelementen systeemgericht werken

Zoals we al zagen worden de kernelementen van systeemgericht werken veel minder gezien dan die van oplossingsgericht werken.

1. Kernelement 'Focus op interactie/relatie tussen cliëntsysteem en hun omgeving' komt het meest voor (7,2%). De gedragsindicator 'Er zijn meerdere mensen aanwezig en betrokken bij het gesprek' zien we het meest. De gedragsindicator 'Maakt gebruik van tools om netwerk in kaart te brengen' komt helemaal niet voor.
2. Kernelement 'Focus op netwerk/omgeving van de cliënt' volgt daarna (7,2%). De gedraging 'Verkent netwerk/omgeving van de verschillende mensen in het systeem' wordt het meest gezien. De gedragsindicator 'Maakt gebruik van tools om het netwerk in kaart te brengen' wordt geen enkele keer gezien.
3. Kernelement 'Verkennen van netwerk/omgeving van de cliënt en cliëntsysteem m.b.t. de vraag, doelen en oplossingen' komt iets minder voor (6,3%). Alle vier daarbij behorende gedragsindicatoren worden ongeveer even vaak gezien. Een voorbeeld gedragsindicator is 'onderzoekt of de cliënt zijn krachtbronnen al dan niet kan gebruiken'.

Overige gedragsindicatoren

Naast de gedragsindicatoren van oplossingsgericht en systeemgericht werken zijn de volgende gedragsindicatoren geobserveerd (in totaal 6,2%):

- focus op wat niet goed gaat;
- invullen voor de cliënt/overnemen van cliënt;
- geeft huiswerkopdracht die niet aansluit bij inhoud gesprek;
- geeft ongevraagd advies;
- gaat bellen/mailen voor de cliënt;
- geeft directe aanwijzingen, zegt hoe de cliënt het moet doen;
- ruimte geven aan verhaal van cliënt;
- focus op verleden;
- hulpverleners met elkaar in gesprek, zonder cliënt te betrekken;
- non-verbaal actief (positief);
- vat samen;
- geeft uitleg;
- stelt cliënt op zijn/haar gemak.

Geobserveerde gedragsindicatoren in volgorde van voorkomen

In tabel 5 zijn alle gedragsindicatoren op volgorde gezet van het aantal gezinswerkers waarbij de gedragsindicator is gezien door de observanten. Dat is dus los van de kernelementen waartoe ze behoren. Ter herinnering, de geobserveerde frequentie betreft niet het aantal gesprekken, maar het aantal tijdblokken waarin een gedragsindicator is waargenomen. De totale duur van elk gesprek is verdeeld in vijf precies gelijke tijdsblokken. Per tijdsblok zijn de waargenomen gedragsindicatoren van oplossingsgericht werken en systeemgericht werken aangekruist op het observatieformulier (zie paragraaf 3.5).

We zien dat de gedragsindicatoren 'complimenteert', 'stelt wie, hoe, wat, wanneer vragen vanuit een niet-weten houding' en 'geeft erkenning zodat de cliënt zich begrepen voelt' bij (bijna) alle gezinswerkers is gezien. De gedragsindicatoren die met name gaan over specifieke technieken van oplossingsgericht werken (zoals 'stelt de wondervraag' of 'stelt nuttigheidsvragen') of van systeemgericht werken (zoals 'maakt gebruik van tools om netwerk in kaart te brengen') zijn bijna niet of niet gezien.

Tabel 5: Gedragsindicatoren in volgorde van voorkomen

Gedragsindicator	Frequentie	Percentage	Aantal gezinswerkers
Geobserveerd bij 20 – 25 gezinswerkers			
1. Stelt wie, hoe, wat, wanneer vragen vanuit een niet-weten houding	88	10,2%	24
2. Geeft erkenning zodat de cliënt zich begrepen voelt	85	9,8%	23
3. Complimenteert	64	7,4%	25
Geobserveerd bij 15 – 20 gezinswerkers			
4. Onderzoekt of er al dan niet een vraag is	35	4,1%	15
5. Is gericht op oplossingen en niet op de problemen	32	3,7%	15
Geobserveerd bij 10 – 15 gezinswerkers			
6. Gebruikt het taalgebruik van de cliënt	34	3,9%	14
7. Normaliseert	28	3,2%	11
8. Werkt met de ideeën van de cliënt/laat de cliënt met ideeën komen	27	3,1%	14
9. Stelt vragen in plaats van te zeggen hoe het moet/advies te geven	27	3,1%	14
10. Geeft alleen advies als de cliënt hier klaar voor is	26	3,0%	11
11. Vraagt naar "Wat werkt?"	23	2,7%	12
12. Identificeert krachten	22	2,5%	11
13. Verkent netwerk/omgeving van de verschillende mensen in het systeem	19	2,2%	10
14. Vraagt naar hoe iets de cliënt helpt	17	2,0%	10
15. Vraagt naar wat goed is gegaan	15	1,7%	11
16. Sluit af met / stelt vragen naar een eerste stap	14	1,6%	11
Geobserveerd bij 5-10 gezinswerkers			
17. Er zijn meerdere mensen aanwezig en betrokken bij het gesprek	36	4,2%	8
18. Ruimte geven aan verhaal cliënt	31	3,6%	10
19. Is gericht op verheldering van doelen	22	2,5%	9
20. Vat samen	19	2,2%	8
21. Vraagt de eventueel aanwezige ander naar zijn/haar perspectief	16	1,9%	5
22. Stelt schaalvragen	14	1,6%	5
23. Stelt doelen op met cliënt	13	1,5%	7
24. Geeft uitleg	13	1,5%	6
25. Invullen voor de cliënt/overnemen van cliënt	12	1,4%	7

26. Gebruikt de vaardigheid positief labelen, bijvoorbeeld door positieve eigenschappen te benoemen	10	1,2%	7
27. Onderzoekt of de cliënt zijn krachtbronnen al dan niet kan gebruiken	10	1,2%	6
28. Vraagt naar "Wat nog meer?"	10	1,2%	5
29. Stelt vragen over betekenis/rol van netwerk	9	1,0%	6
30. Stelt cliënt op zijn/haar gemak	7	0,8%	6
31. Stelt 'wie' vragen m.b.t. de vraag, doelen en oplossingen	6	0,7%	5
32. Stelt perspectiefwisselvragen/relatievragen	6	0,7%	5
33. Identificeert krachten	4	0,5%	7
Geobserveerd bij 0-5 gezinswerkers			
34. Gaat bellen/mailen voor de cliënt	10	1,2%	4
35. Focus op wat niet goed gaat	8	0,9%	3
36. Geeft ongevraagd advies	8	0,9%	4
37. Geeft directe aanwijzingen, zegt hoe de cliënt het moet doen	6	0,7%	3
38. Non-verbaal actief	5	0,6%	2
39. Focus op verleden	5	0,6%	1
40. Vraagt naar uitzonderingen/eerdere oplossingen die werkten	4	0,5%	3
41. Stelt copingsvragen	4	0,5%	2
42. Onderzoekt of er sprake is van 'een probleem of een beperking' ten aanzien van de vraag van het cliëntsysteem	3	0,3%	2
43. Maakt gebruik van reframing/herkaderen	3	0,3%	1
44. Geeft huiswerkopdracht die niet aansluit bij inhoud gesprek	3	0,3%	3
45. Hulpverleners met elkaar in gesprek, over hoofd cliënt (vanaf 0902)	3	0,3%	1
46. Stelt nuttigheidsvragen	2	0,2%	2
47. Stelt de wondervraag	2	0,2%	2
48. Onderzoekt of de vraag werkbaar is	2	0,2%	2
49. Maakt gebruik van de ideeën van de cliënt ook als de cliënt zijn eigen ideeën bagatelliseert	2	0,2%	2
50. Maakt gebruik van tools om netwerk in kaart te brengen	0	0,0%	0
Totaal	864	100,0	25

5. Wat valt op en hoe verder?

5.1. Belangrijkste resultaten

In dit observatieonderzoek hebben we de mate van oplossingsgericht werken en systeemgericht werken door gezinswerkers in de basishulp van Lokalis in Utrecht onder de loep genomen.

De belangrijkste resultaten zijn de volgende:

- De gezinswerkers passen de oplossingsgerichte manier van werken (72,4%) vaker toe dan het systeemgericht werken (21,4%).
- Van alle kernelementen van oplossingsgericht werken laten de gezinswerkers het kernelement *'Sluit met interventies aan bij de samenwerkingsrelatie'* het meest zien en laten zij het kernelement *'Focus op kleine haalbare stappen'* het minst vaak zien. Daarnaast komen de overige kernelementen van oplossingsgericht werken ongeveer even vaak voor: *'Focus op de krachten van de cliënt'*; *'Focus op wat de cliënt al doet'*; *'Focus op gewenste toekomst'* en *'Focus op doelen die voor de cliënt belangrijk zijn'*.
- De gezinswerkers laten de kernelementen van systeemgericht werken alle drie ongeveer even vaak zien: *'Focus op interactie/relatie tussen cliëntsysteem en hun omgeving'*; *'Focus op netwerk/omgeving van de cliënt'*; *'Verkennen van netwerk/omgeving van de cliënt en cliëntsysteem m.b.t. de vraag, doelen en oplossingen'*.
- Inzoomend op de concreet waarneembare gedragingen van oplossingsgericht en systeemgericht werken valt op dat nagenoeg alle gezinswerkers de volgende gedragingen laten zien: *'complimenteert'*; *'stelt wie, hoe, wat, wanneer vragen vanuit een niet-wetende houding'* en *'geeft erkenning zodat de cliënt zich begrepen voelt'*. Gedragsuitingen die door ongeveer de helft van de gezinswerkers worden getoond zijn o.a.: *'is gericht op de oplossingen en niet op de problemen'*; *'onderzoekt of er al dan niet een vraag is'*; *'laat de cliënt met ideeën komen'*; *'stelt vragen in plaats van te zeggen hoe het moet/advies geven'*; *'vraagt naar wat werkt'*; *'normaliseert'*; *'identificeert krachten'* en *'stelt vragen naar een eerste stap'*. Gedragsuitingen die de gezinswerkers niet of nauwelijks laten zien zijn o.a.: *'stelt nuttigheidsvragen'*; *'stelt de wondervraag'*; *'maakt gebruik van tools om netwerk in kaart te brengen'*.
- In geringe mate zijn gedragsuitingen geobserveerd (in totaal 6,2%) anders dan gedragsindicatoren van oplossingsgericht of systeemgericht werken.

5.2. Momentopname en hoe nu verder?

Kanttekeningen bij het observatieonderzoek

In dit onderzoek is de uitvoering van basishulp, specifiek oplossingsgericht en systeemgericht werken, in beeld gebracht bij een beperkt aantal gezinswerkers en op één moment in de tijd van een zich ontwikkelende praktijk. Van de ongeveer 350 gezinswerkers die bij Lokalis werkzaam zijn hebben 25 gezinswerkers deelgenomen aan het onderzoek (7%). Mogelijk zijn dit de gezinswerkers én gezinnen geweest die het minste schroom hadden om hun gesprek op beeld op te nemen. Daarnaast is het observatie-instrument niet getest op validiteit. Het feit dat sommige gedragsindicatoren niet uitsluitend bij één kernelement horen, maar bij meerdere kernelementen tegelijkertijd, is een psychometrische tekortkoming van het observatie-instrument.

Dit betekent dat de resultaten van het onderzoek geen representatief beeld geeft van alles wat er binnen basishulp gebeurt en ook geen compleet beeld is van al het methodisch handelen waaraan

gezinswerkers in de dagelijkse praktijk uitvoering geven. Vanuit wetenschappelijk perspectief gezien is het belangrijk is om de resultaten van dit observatieonderzoek voorzichtig te wegen.

Waarde van het onderzoek voor de praktijk

Vanuit het perspectief van de praktijk bij Lokalis is dit observatieonderzoek een waardevol onderzoek gebleken. Lokalis is volop bezig met de doorontwikkeling van basishulp tot faciliterend hulpverleners. De in dit onderzoek ontwikkelde taxonomie voor oplossingsgericht en systeemgericht werken, is bij Lokalis besproken tijdens de interne expliciteringsdagen over basishulp en heeft daarmee al bijgedragen aan het vormgeven van basishulp. Het belangrijkste is dat de resultaten van dit observatieonderzoek zijn teruggekoppeld naar gezinswerkers en leidinggevendenden van Lokalis.

In diverse bijeenkomsten is volop gediscussieerd over de volgende vragen:

- Zijn de resultaten herkenbaar?
- Zijn de resultaten te verklaren?
- Welke inspiratie roepen de resultaten op?
- Wat zouden verbeterpunten voor het methodisch handelen kunnen zijn?

Op de eerste plaats hebben de gezinswerkers aangegeven dat het opnemen van de gesprekken op video tot gevolg heeft gehad dat zij zich nog meer bewust zijn geworden van hun eigen handelen en daardoor ook bewust zijn gaan reflecteren op hun eigen handelen. Op de tweede plaats hebben de gezinswerkers en leidinggevendenden van Lokalis de onderzoeksresultaten samen met de onderzoekers kunnen duiden en van betekenis kunnen voorzien. De resultaten hiervan zijn in de volgende paragrafen verder opgenomen.

Hoe nu verder?

Hieronder komt aan de orde wat gezamenlijk is geleerd van dit observatieonderzoek in het licht van faciliterend hulpverleners. Dat bespreken we aan de hand van drie basisregels van het oplossingsgericht werken: als iets goed genoeg werkt, ga er dan mee door en doe er meer van; als iets niet (langer) of niet goed genoeg werkt, leer ervan en doe iets anders; als iets goed genoeg werkt, leer het van een ander of bied het een ander aan.

5.3. Als iets goed werkt, doe er méér van

De resultaten van het onderzoek maken duidelijk dat een aantal praktische gedragingen frequent zijn geobserveerd bij (bijna) alle gezinswerkers. Dit betekent dat de gezinswerkers deze onderdelen van het methodisch handelen al duidelijk verankerd hebben in de uitvoering van basishulp. Het gaat om onderstaande elementen.

Aansluiten bij cliënten:

- onderzoeken of er al dan niet een vraag is;
- erkenning geven;
- complimenteren;
- het taalgebruik van de cliënt gebruiken.

Grondhouding van de gezinswerker:

- aannemen van een houding van 'niet-weten' door onderzoekende vragen te stellen;
- veelvuldig wie, hoe, wat, wanneer vragen stellen;
- gericht zijn op oplossingen, niet op problemen;
- vragen stellen in plaats van zeggen hoe het moet of advies geven.

Deze open grondhouding van de gezinswerkers en het nauw aansluiten bij de cliënt staan bekend als algemeen werkzame factoren die bijdragen aan effectief werken (Van Yperen e.a., 2010). Deze elementen zijn zeker ook als uitgangspunten opgenomen in de werkwijze van het faciliterend hulpverleners bij Lokalis. Met name in de ingrediënten 'aansluiten en positioneren (gezin centraal stellen, samenwerkingsrelatie opbouwen)' en 'onderzoeken en verbreden (onderzoeken wat de vragen van het gezin zijn, waar mogelijkheden liggen en welke belangrijke anderen een rol spelen)' vinden we het terug.

Tijdens het bespreken van de onderzoeksresultaten bij Lokalis gaven de gezinswerkers aan dat zij zelf ook herkennen dat het werken vanuit een open houding en het aansluiten bij de cliënt goed lukt. En dat er alle reden is om hier mee door te gaan.

"Het klopt voor mijn gevoel dat het kernelement 'aansluiten bij de samenwerkingsrelatie' het vaakst voorkomt; ik herken dat ik dat vaak doe. En dat ik dat ook bewust doe."

Gezinswerker tijdens het bespreken van de onderzoeksresultaten, d.d. 3 oktober 2019

5.4. Als iets niet werkt, leer ervan en doe iets anders

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat gezinswerkers in beperkte mate methodisch handelen laten zien dat niet past bij oplossingsgericht of systeemgericht werken en ook niet of minder goed lijkt te passen bij faciliterend hulpverleners. Bij het bespreken van de onderzoeksresultaten gaven de gezinswerkers zelf aan dat zij vinden dat het dan vooral om het volgende gaat:

- focus leggen op wat niet goed gaat;
- invullen voor de cliënt/overnemen van de cliënt;
- huiswerkopdracht geven die niet aansluit bij inhoud gesprek;
- ongevraagd advies geven;
- diep ingaan op het verleden;
- zeggen hoe de cliënt het moet doen.

De gezinswerkers benoemen zelf dat dit observaties zijn waarvan zij kunnen en willen leren.

"Ongevraagd advies geven gebeurt toch ook nog af en toe; volgens mij zijn we in staat dat beter te doen. Een vraag stellen is een beter alternatief."

"Het allermoeilijkste van ons vak is om terwijl je in gesprek bent met het gezin tegelijkertijd al te reflecteren op je eigen handelen. Als je dat bewust doet moeten we dit toch kunnen vermijden."

Gezinswerkers tijdens het bespreken van de onderzoeksresultaten, d.d. 3 oktober 2019

5.5. Als iets goed werkt: leer het van of aan een ander

Oplossingsgericht werken en systeemgericht werken zijn aan begin van de ontwikkeling van basishulp gekozen als belangrijke pijlers voor het methodisch handelen van gezinswerkers. Ook bij doorontwikkeling van basishulp tot faciliterend hulpverleners zijn oplossingsgericht en systeemgericht werken als methodische pijlers blijven staan. Natuurlijk bestaat basishulp uit meer dan oplossingsgericht en systeemgericht werken alleen. Toch nodigen de resultaten van het onderzoek uit om na te denken over 'wat werkt' als het gaat om het benutten van de kernelementen van oplossingsgericht en systeemgericht werken om faciliterend hulpverleners verder te versterken.

Potentieel van het systeemgericht werken nog beter benutten

De gezinswerkers zouden de kernelementen van systeemgericht werken meer of vaker kunnen gaan toepassen. De gezinswerkers geven zelf aan dat zij vaker gebruik moeten gaan maken van hulpmiddelen (tools) om het netwerk in kaart te brengen. Als het netwerk beter in beeld is, lukt het ook beter om betrokkenen uit te nodigen bij de gesprekken met een gezin en het perspectief van anderen een belangrijke plek te geven in de begeleiding.

“We kunnen nog meer doen om het systeem goed in beeld te krijgen.”

“De opzet van het gezinsplan werkt als een goed middel om het netwerk van het gezin meer te gaan activeren in plaats van dat we als gezinswerker blijven hangen in een-op-een gesprekken.”

Gezinswerkers tijdens het bespreken van de onderzoeksresultaten, d.d. 3 oktober 2019

Potentieel van het oplossingsgericht werken nog beter benutten

In basishulp wordt gewerkt vanuit de visie dat gezinswerkers kinderen, jongeren en ouders ondersteunen om hun eigen verandering vorm te geven en om hun probleemoplossend vermogen te vergroten. De inzet is om daarbij te komen tot duurzame verandering. De overtuiging is dat een gezin tot duurzame verandering komt als het gesteund, transparant, planmatig en doelgericht werkt aan het oplossen van hun vragen. De ingrediënten ‘expliciteren en doelen stellen’ en ‘wegen en gewicht geven’ van het faciliterend hulpverleners hebben hier onder andere betrekking op (Lokalis, 2019). De kern van oplossingsgericht werken is om de cliënt te helpen zichzelf te helpen, om de cliënt zijn of haar eigen krachtbronnen opnieuw te leren ontdekken en deze opnieuw te leren inzetten om zijn of haar eigen doelen te bereiken (Cauffman, 2013).

De onderzoeksresultaten geven aanleiding om te veronderstellen dat de gezinswerkers de specifieke technieken van de oplossingsgerichte gesprekvoering nog meer en vaker kunnen gaan toepassen dan ze nu al doen. Vooral om het krachtbronnen gericht en doelgericht werken verder te versterken. Denk aan:

- vragen stellen om de cliënt te helpen zichzelf verder te helpen;
- vragen stellen om bij de cliënt krachtbronnen te ontlokken ofwel zijn/haar eigen sterke punten te ontdekken;
- vragen stellen om cliënt te helpen de gewenste doelen te verwoorden;
- vragen stellen om de cliënt te helpen doelen te vertalen in kleine praktische, realistisch en realiseerbare stapjes;
- specifieke technieken inzetten als het stellen van de doelstellingsvraag, nuttigheidsvraag, schaalvraag, wondervraag, uitzonderingsvragen, toekomstgerichte vragen of suggestieve vragen.

“Ik wil er beter in worden om in mijn aanpak gericht ergens naar toe te werken.”

“Ik besef dat ik sneller de slag moet maken naar de eerste stap die voor het gezin haalbaar is.”

Gezinswerkers tijdens het bespreken van de onderzoeksresultaten, d.d. 3 oktober 2019

Reflecteren met behulp van video-opnames en deskundigheidsbevordering

Een van de ingrediënten van het faciliterend hulpverleners is ‘bewust handelen en reflecteren’. Dit geldt als uitgangspunt voor de keuzes die het gezin en de gezinswerk steeds samen maken. Lokalis staat daarbij een lerende en reflectieve werkpraktijk voor, waarbij voortdurend reflecteren op het eigen professioneel handelen en het met elkaar leren op de werkvloer veel aandacht krijgt (Lokalis, 2019). Geïnspireerd door dit onderzoek geven we de aanbeveling mee om gebruik te gaan maken van video-opnames van gesprekken tussen gezin en gezinswerker, om in de teams te leren van elkaar en elkaar feedback te geven op de uitvoering van het werk. Beelden maken bewust en bevorderen het leereffect (Goense en Ruitenbergh, 2015).

Tot slot, het kunnen toepassen van oplossingsgericht en systeemgericht werken binnen de context van basishulp vereist specifieke kennis en kunde van deze methodieken. We hopen dat de resultaten van dit onderzoek Lokalis inspireert om het volgen van een (interne) training in oplossingsgericht en systeemgericht werken voor alle gezinswerkers mogelijk te maken.

“Mezelf filmen voelde toch alsof er iemand over mijn schouder zat mee te kijken en eigenlijk vond ik dat juist wel oké ”

“Ik doe erg mijn best mezelf het oplossingsgericht werken onder de knie te krijgen en merk dat ik daarbij wel wat opleiding kan gebruiken.”

Gezinswerkers tijdens het bespreken van de onderzoeksresultaten, d.d. 3 oktober 2019

Literatuur

- Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., Peters, V., Velden, T. v., et al. (2013). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.
- Baars, H., Uffing, J., & Dekkers, G. (1990). Sociale netwerkstrategieën in de sociale psychiatrie. In H. Baars, J. Uffing, & G. Dekkers, *Sociale netwerkstrategieën in de sociale psychiatrie* (p. 11). Houten/Antwerpen: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Bertalanffy, L. von (1968). *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. New York: George Braziller.
- Bannink, F. (2015). *Oplossingsgerichte vragen. Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering*. Amsterdam: Pearson Assessment and Information.
- Bartelink, C. (2013). *Wat werkt: Oplossingsgerichte therapie?* Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Cauffman, L. (2013). *Simpel. Oplossingsgerichte positieve psychologie in actie*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Cromheecke, H. (2017). *Basishulp gezinswerkers Buurtteams jeugd en gezin Utrecht. Kernelementen van het methodisch handelen* (scriptie MWD Christelijke Hogeschool Ede).
- Gemeente Utrecht. (2013). *Kadernota Zorg voor Jeugd*. Utrecht: Gemeente Utrecht.
- Gemeente Utrecht. (2014). *Zorg voor Jeugd. Uitvoeringsplan 2e fase: van inrichten naar uitvoeren*. Utrecht: Gemeente Utrecht.
- Gemeente Utrecht. (2017). *Nota van uitgangspunten buurtteams 2019-2024*. Utrecht: Gemeente Utrecht.
- Goense, P. & Ruitenbergh, R. (2015). *Toolkit Videofeedback in de Zorg voor Jeugd*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Jong, P., & Berg, I. K. (2010). *De kracht van oplossingen. Handwijzer voor oplossingsgerichte gesprekstherapie*. Amsterdam: Pearson Assessment and Information BV.
- Lokalis. (2016a). *Position Paper*. Utrecht: Lokalis (intern document).
- Lokalis. (2016b). *Lokalis Scan*. Utrecht: Lokalis (intern document).
- Lokalis. (2018). *Jaarverslag*. Utrecht: Lokalis.
- Lokalis. (2019). *Kennisbank Lokalis: basisdocument vak gezinswerker*. Utrecht: Lokalis (intern document).
- Nabuurs, M. (2007). Basisboek Systeemgericht werken. In M. Nabuurs, *Basisboek Systeemgericht werken* (p. 15). Baarn: HBUitgevers.
- Pouwels, R. (2018). *Wat doe je eigenlijk? Observatieschema Basishulp Lokalis* (scriptie Master Jeugdzorg Hogeschool Leiden).
- Sande, van de, J.P. (2001). *Gedragsobservatie. Een inleiding tot systematisch observeren*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.
- Shazer, S., Berg, I.K., Lipchik, E., Nunnally, El., Molnar, A., Gingerich, W., & Weiner-Davis, M. (1986). Brief Therapy: Focused Solution Development. *Family Process*, 25, 2, 207-221.
- Stolk, C., & Hattum, M. van. (2009). *Oplossingsgerichte bejegening onder de loep*. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
- Ungar, M. (2005). *Handbook for working with children and youth. Pathways to resilience across cultures and contexts*. Thousand Oaks: Sage.
- Ungar, M. (Red.). (2013). *The social ecology of resilience. A handbook of theory and practice*. New York: Springer.
- Yperen, T. van, Steege, M. van der, Addink, A. & Boendermaker, L. (2010). *Algemeen en specifiek werkzame factoren in de jeugdzorg. Stand van de discussie*. Utrecht: NJi.

Bijlagen

Bijlage 1. Observatieformulier

Observeerbaar gedrag	Toelichting / bijbehorende vragen	Tijdsblokken				
1. Onderzoekt of er sprake is van 'een probleem of een beperking' ten aanzien van de vraag van het cliëntsysteem	Voor een 'probleem' is een oplossing denkbaar, voor een 'beperking' is geen oplossing denkbaar. De gevolgen die voortkomen uit een beperking zijn daarentegen wel problemen.					
2. Onderzoekt of er al dan niet een vraag is						
3. Onderzoekt of de vraag werkbaar is						
4. Onderzoekt of de cliënt zijn krachtbronnen al dan niet kan gebruiken	Krachtbron is alles wat inzetbaar is om tot oplossingen te komen. Dat kan van alles zijn, van afkomst, intelligentie, aantrekkelijkheid, werk, relaties, vrienden, gezin en omgevingsfactoren tot overtuigingen, ervaring, kennis, vaardigheden, talenten en expertise.					
5. Is gericht op oplossingen en niet op de problemen	Verkennen van mogelijkheden/wensen in plaats van probleemanalyse met ruimte voor erkenning van de situatie.					
6. Stelt doelen op met cliënt						
7. Is gericht op verheldering van doelen	"Als je... bereikt hebt, hoe ziet dat er dan uit?"					
8. Werkt met de ideeën van de cliënt/laat de cliënt met ideeën komen						
9. Maakt gebruik van de ideeën van de cliënt ook als de cliënt zijn eigen ideeën bagatelliseert	Bijvoorbeeld uitnodigen om gedachte-experimenten aan te gaan. "Maak je z'n eens af.", "Ga eens door op deze gedachte...".					
10. Stelt vragen in plaats van te zeggen hoe het moet/advies te geven						
11. Stelt wie, hoe, wat, wanneer vragen vanuit een niet-weten houding						

12. Geeft alleen advies als de cliënt hier klaar voor is						
13. Vraagt naar "Wat werkt?"	"wat helpt?"					
14. Vraagt naar "Wat nog meer?"	Ontdekken van zaken waarvan de cliënt niet wist dat hij ze wist					
15. Vraagt naar uitzonderingen/eerdere oplossingen die werkten	"Wanneer had je hier iets minder last van?" "Is het al eens eerder gelukt om..."					
16. Vraagt naar hoe iets de cliënt helpt						
17. Vraagt naar wat goed is gegaan	"Wat werkt al in de goede richting?" "Wat is er beter sinds het vorige gesprek?"					
18. Stelt de wondervraag	De wondervraag is een manier om met de cliënt uit te zoeken waar hij wil uitkomen en hoe dat er concreet uit ziet, bijvoorbeeld: "Stel dat er midden in de nacht een wonder gebeurt, " enz.					
19. Stelt nuttigheidsvragen	"Hoe kunnen wij wat jou betreft de tijd zo nuttig mogelijk besteden?" "Waaraan zou jij na afloop merken dat dit gesprek nuttig was?"					
20. Stelt perspectiefwisselingsvragen/ relatievragen	Perspectiefwisseling helpt mensen om een bredere kijk op zichzelf en hun situatie te krijgen en om meer objectief te kijken. "Hoe zouden andere mensen merken dat het beter gaat?"					
21. Stelt schaalvragen	"Waar sta je nu op een schaal van 1 tot 10?"					
22. Sluit af met vragen naar/vraagt naar een eerste stap						
23. Stelt copingsvragen	Vragen wat de cliënt tot nu toe heeft gedaan om het probleem de baas te blijven. "Hoe gaat u er mee om?" "Hoe houdt je het vol onder zulke moeilijke omstandigheden?" "Hoe slaagde jij erin het vol te houden voordat het uit de hand liep?"					

24. Normaliseert	Aangeven dat gedrag/gevoel van de cliënt normaal is in die situatie, presenteren als normale moeilijkheden van het leven. "Ik hoor dit vaker, meerdere mensen..." "Het is normaal dat je onzeker bent..."					
25. Identificeert krachten	"Wat heb je gedaan om dit voor elkaar te krijgen?"					
26. Gebruikt de vaardigheid positief labelen	Het geven van een nieuw, positief etiket aan gedrag. Bezorgdheid kan worden benoemd als teken van betrokkenheid.					
27. Maakt gebruik van reframing/ herkaderen	Dat wat een cliënt vertelt vanuit een positieve eigenschap beschrijven, een positieve betekenis geven					
28. Complimenteert						
29. Geeft erkenning zodat de cliënt zich begrepen voelt	"Ik kan me voorstellen dat dat zwaar voor je is"					
30. Gebruikt het taalgebruik van de cliënt						
31. Verkent netwerk/omgeving van de verschillende mensen in het systeem						
32. Maakt gebruik van tools om netwerk in kaart te brengen	Het inzetten van middelen om het netwerk visueel in kaart te brengen, bv. op een flap-over, met Playmobil poppetjes, foto's etc.					
33. Vraagt de eventueel aanwezige ander naar zijn/haar perspectief	"Hoe ervaart u dit?" "Hoe kijkt u er tegenaan?"					
34. Stelt 'wie' vragen m.b.t. de vraag, doelen en oplossingen	"Wie kan allemaal meedenken hierin?" "Wie is daar goed in?" "Wie is nuttig om te betrekken bij deze kwestie?"					
35. Stelt vragen over betekenis/rol van netwerk	Wie heeft welke rol in verschillende levensgebieden?					
36. Er zijn meerder mensen aanwezig én betrokken bij het gesprek	De aanwezigen zijn ook betrokken bij het gesprek					
Overig	Toelichting / bijbehorende vragen					
37. Focus op wat niet goed gaat						

38. Invullen voor de cliënt/overnemen van cliënt						
39. Geeft huiswerkopdracht die niet aansluit bij inhoud gesprek						
40. Geeft ongevraagd advies						
41. Gaat bellen/mailen voor de cliënt						
42. Geeft directe aanwijzingen, zegt hoe de cliënt het moet doen						
43. Ruimte geven aan verhaal cliënt						
44. Focus op verleden						
45. Hulpverleners met elkaar in gesprek, zonder cliënt te betrekken						
46. Non-verbaal actief (positief)						
47. Vat samen						
48. Geeft uitleg						
49. Stelt cliënt op zijn/haar gemak						

Bijlage 2. Vragenlijst voor de gezinswerker

Code:	Datum opname:
Wie zijn er aanwezig bij het gesprek (geen namen):	
In welke wijk woont de cliënt?	
In welke wijk werkt de gezinswerker?	
Wat is de gezinssamenstelling (inclusief aantal en leeftijden kinderen)?	
Wat is de vraag waarmee de cliënt zich heeft aangemeld?	
Wat was het (kern)doel van het gesprek dat is opgenomen?	
Opleiding gezinswerker(in relatie met de functie bij Lokalis) ☐ HBO bachelor Social Work profiel jeugd ☐ HBO bachelor Pedagogiek profiel jeugd ☐ HBO bachelor Sociaal Werk 'oude stijl' (HSAO) uitstroomprofiel jeugd ☐ HBO verpleegkunde ☐ WO master psychologie of orthopedagogiek ☐ Iets anders, nl.	
Specifieke opleiding/training/cursus ☐ Gecertificeerde opleiding oplossingsgericht werken ☐ Systeem- en netwerktraining van Lokalis	
Wil je nog iets meegeven aan de onderzoekers over het gesprek of de opname?	

Bijlage 3. Vragenlijst voor het gezin

Code	Datum									
1. Hoe vind je/ vinden jullie de samenwerking met de gezinswerker.										
Welk cijfer tussen de 0 en 10 zou je daar aan kunnen geven?										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Hoe vind je/ vinden jullie de kwaliteit van de geboden hulp?										
Welk cijfer tussen de 0 en 10 zou je daar aan kunnen geven?										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Draagt de hulp van het buurtteam bij aan het zelf en met de eigen omgeving oplossen van situaties en problemen?										
Welk cijfer tussen de 0 en 10 zou je daar aan kunnen geven?										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bijlage 4. Geobserveerde gedragsindicatoren per kernelement

Tabel 6: Geobserveerde gedragsindicatoren per kernelement

Kernelementen en gedragsindicatoren	Frequentie	Gewogen frequentie	Percentage	Aantal gezinswerkers
Oplossingsgericht werken				
A. Sluit met interventies aan bij de samenwerkingsrelatie				
Complimenteert	64	7,11	4,4%	25
Geeft erkenning zodat de cliënt zich begrepen voelt	85	9,44	5,6%	23
Onderzoekt of er al dan niet een vraag is	35	3,89	2,4%	15
Gebruikt het taalgebruik van de cliënt	34	3,78	2,3%	14
Geeft alleen advies als de cliënt hier klaar voor is	26	2,89	1,8%	11
Gebruikt de vaardigheid positief labelen, bijvoorbeeld door positieve eigenschappen te benoemen	10	1,11	0,7%	7
Onderzoekt of er sprake is van 'een probleem of een beperking' ten aanzien van de vraag van het cliëntsysteem	3	0,33	0,2%	2
Onderzoekt of de vraag werkbaar is	2	0,22	0,1%	2
Maakt gebruik van reframing/ herkaderen	3	0,33	0,2%	1
Totaal kernelement A (9 items)	262	29,11	18,0%	
B. Focus op de krachten van de cliënt				
Complimenteert	64	4,00	2,5%	25
Stelt wie, hoe, wat, wanneer vragen vanuit een niet-weten houding	88	5,50	3,4%	24
Werkt met de ideeën van de cliënt/laat de cliënt met ideeën komen	27	1,69	1,0%	14
Stelt vragen in plaats van te zeggen hoe het moet/advies te geven	27	1,69	1,0%	14
Vraagt naar "Wat werkt?"	23	1,44	0,9%	12
Geeft alleen advies als de cliënt hier klaar voor is	26	1,63	1,0%	11
Identificeert krachten	22	1,38	0,9%	11
Vraagt naar wat goed is gegaan	15	0,94	0,6%	11
Vraagt naar hoe iets de cliënt helpt	17	1,06	0,7%	10
Gebruikt de vaardigheid positief labelen, bijvoorbeeld door positieve eigenschappen te benoemen	10	0,63	0,4%	7
Onderzoekt of de cliënt zijn krachtbronnen al dan niet kan gebruiken	10	0,63	0,4%	6
Vraagt naar "Wat nog meer?"	10	0,63	0,4%	5
Vraagt naar uitzonderingen/eerdere oplossingen die werkten	4	0,25	0,2%	3
Stelt copingsvragen	4	0,25	0,2%	2
Maakt gebruik van de ideeën van de cliënt ook als de cliënt zijn eigen ideeën bagatelliseert	2	0,13	0,1%	2
Maakt gebruik van reframing/ herkaderen	3	0,19	0,1%	1
Totaal kernelement B (16 items)	352	22,00	13,6%	
C. Focus op doelen die voor de cliënt belangrijk zijn				
Vraagt naar "Wat werkt?"	23	3,83	2,4%	12
Normaliseert	28	4,67	2,9%	11
Is gericht op verheldering van doelen	22	3,67	2,3%	9
Stelt doelen op met cliënt	13	2,17	1,3%	7
Vraagt naar "Wat nog meer?"	10	1,67	1,0%	5
Stelt nuttigheidsvragen	2	0,33	0,2%	2
Totaal kernelement C (6 items)	98	16,33	10,1%	
D. Focus op gewenste toekomst				

Is gericht op oplossingen en niet op de problemen	32	5,33	3,3%	15
Stelt vragen in plaats van te zeggen hoe het moet/advies te geven	27	4,50	2,8%	14
Normaliseert	28	4,67	2,9%	11
Stelt schaalvragen	14	2,33	1,4%	5
Stelt perspectiefwisselvragen/ relatievragen	6	1,00	0,6%	5
Stelt de wondervraag	2	0,33	0,2%	2
Totaal kernelement D (6 items)	109	18,17	11,2%	
E. Focus op wat de cliënt al doet				
Complimenteert	64	4,27	2,6%	25
Stelt wie, hoe, wat, wanneer vragen vanuit een niet-weten houding	88	5,87	3,6%	14
Stelt vragen in plaats van te zeggen hoe het moet/advies te geven	27	1,80	1,1%	14
Werkt met de ideeën van de cliënt/laat de cliënt met ideeën komen	27	1,80	1,1%	14
Vraagt naar "Wat werkt?"	23	1,53	0,9%	12
Vraagt naar wat goed is gegaan	15	1,00	0,6%	11
Vraagt naar hoe iets de cliënt helpt	17	1,13	0,7%	10
Identificeert krachten	22	1,47	0,9%	7
Gebruikt de vaardigheid positief labelen, bijvoorbeeld door positieve eigenschappen te benoemen	10	0,67	0,4%	7
Onderzoekt of de cliënt zijn krachtbronnen al dan niet kan gebruiken	10	0,67	0,4%	6
Vraagt naar "Wat nog meer?"	10	0,67	0,4%	5
Vraagt naar uitzonderingen/eerdere oplossingen die werkten	4	0,27	0,2%	3
Stelt copingsvragen	4	0,27	0,2%	2
Maakt gebruik van de ideeën van de cliënt ook als de cliënt zijn eigen ideeën bagatelliseert	2	0,13	0,1%	2
Maakt gebruik van reframing/ herkaderen	3	0,20	0,1%	1
Totaal kernelement E (15 items)	326	21,73	13,5%	
F. Focus op kleine, haalbare stappen				
Sluit af met / stelt vragen naar een eerste stap	14	3,50	2,2%	11
Identificeert krachten	4	1,00	0,6%	7
Stelt schaalvragen	14	3,50	2,2%	5
Stelt perspectiefwisselvragen/ relatievragen	6	1,50	0,9%	5
Totaal kernelement F (4 items)	38	9,50	5,9%	
Systeemgericht werken				
G. Focus op netwerk/omgeving cliënt				
Verkent netwerk/omgeving van de verschillende mensen in het systeem	19	2,71	1,7%	10
Er zijn meerdere mensen aanwezig en betrokken bij het gesprek	36	5,14	3,2%	8
Onderzoekt of de cliënt zijn krachtbronnen al dan niet kan gebruiken	10	1,43	0,9%	6
Stelt perspectiefwisselvragen/ relatievragen	6	0,86	0,5%	5
Stelt 'wie' vragen m.b.t. de vraag, doelen en oplossingen	6	0,86	0,5%	5
Stelt copingsvragen	4	0,57	0,4%	2
Maakt gebruik van tools om netwerk in kaart te brengen	0	0,00	0,0%	0
Totaal G kernelement (7 items)	81	11,57	7,2%	
H. Focus op interactie/relatie tussen het cliëntsysteem en hun omgeving				
Er zijn meerdere mensen aanwezig en betrokken bij het gesprek	36	6,00	3,7%	8
Onderzoekt of de cliënt zijn krachtbronnen al dan niet kan gebruiken	10	1,67	1,0%	6
Stelt vragen over betekenis/rol van netwerk	9	1,50	0,9%	6
Vraagt de eventueel aanwezige ander naar zijn/haar perspectief	16	2,67	1,7%	5

Stelt 'wie' vragen m.b.t. de vraag, doelen en oplossingen	6	1,00	0,6%	5
Maakt gebruik van tools om netwerk in kaart te brengen	0	0,00	0,0%	0
Totaal kernelement H (6 items)	77	12,83	7,9%	
I. Verkennen van netwerk/omgeving van de cliënt en het cliëntsysteem m.b.t. de vraag, doelen en oplossingen				
Onderzoekt of de cliënt zijn krachtbronnen al dan niet kan gebruiken	10	2,50	1,5%	6
Stelt vragen over betekenis/rol van netwerk	9	2,25	1,4%	6
Vraagt de eventueel aanwezige ander naar zijn/haar perspectief	16	4,00	2,5%	5
Stelt 'wie' vragen m.b.t. de vraag, doelen en oplossingen	6	1,50	0,9%	5
Totaal kernelement I (4 items)	41	10,25	6,3%	
Overig				
Ruimte geven aan verhaal cliënt	31	2,38	1,5%	10
Vat samen	19	1,46	0,9%	8
Invullen voor de cliënt/overnemen van cliënt	12	0,92	0,6%	7
Geeft uitleg	13	1,00	0,6%	6
Stelt cliënt op zijn/haar gemak	7	0,54	0,3%	6
Gaat bellen/mailen voor de cliënt	10	0,77	0,5%	4
Geeft ongevraagd advies	8	0,62	0,4%	4
Focus op wat niet goed gaat	8	0,62	0,4%	3
Geeft directe aanwijzingen, zegt hoe de cliënt het moet doen	6	0,46	0,3%	3
Geeft huiswerkopdracht die niet aansluit bij inhoud gesprek	3	0,23	0,1%	3
Non-verbaal actief (positief)	5	0,38	0,2%	2
Hulpverleners met elkaar in gesprek, zonder cliënt te betrekken	3	0,23	0,1%	1
Focus op verleden	5	0,38	0,2%	1
Totaal overig (13 items)	130	10,0	6,2%	
Totaal	3028	161,49	100%	

Lokalis is volop bezig met de doorontwikkeling van basishulp tot faciliterend hulpverleners.

In dit project staat de uitvoering van Basishulp door gezinswerkers bij Lokalis in Utrecht centraal.

Basishulp bestaat uit een diversiteit van methodisch handelen waarmee gezinswerkers ondersteuning bieden aan gezinnen. Wat gebeurt er tijdens het proces waarin gezinswerker en de ouders/kinderen samen aan de slag zijn om oplossingen te vinden voor de hulpvragen die het gezin heeft gesteld?

Doel van dit onderzoek was om de kernelementen van de basishulp te identificeren, toegespitst op het oplossingsgericht werken en het systeemgericht werken vanuit ecologisch perspectief. Dit onderzoek is een momentopname in een lerende en zich ontwikkelende praktijk bij Lokalis. Het staat ten dienste van die praktijk en is vooral bedoeld om te leren in die praktijk, om uiteindelijk steeds beter te kunnen doen wat werkt.

Er zijn observaties (via filmopnames) uitgevoerd bij 25 gezinswerkers in hun gesprekken met de gezinnen. De resultaten laten zien dat gezinswerkers de oplossingsgerichte manier van werken veel vaker toepassen dan het systeemgericht werken. Vooral het werken vanuit een open grondhouding en aansluiten bij de samenwerkingsrelatie met het gezin laten gezinswerkers veel zien. Bij het bespreken van de onderzoeksresultaten bij Lokalis gaven de gezinswerkers aan dat zij juist de specifieke technieken van het systeemgericht en oplossingsgericht werken nog meer en vaker kunnen gaan toepassen dan ze nu al doen. Dan gaat het erom het netwerk nog beter in beeld te krijgen en te betrekken en ook om het verder versterken van krachtbronnengericht en doelgericht werken.