

Effectieve Reflectie

Het ontwikkelen van een
reflectie instrument

Versie 1 december 2016



Introductie

Voor u ligt de leidraad ‘Het ontwikkelen van een reflectie instrument’. Deze leidraad geeft handvatten voor het ontwikkelen van een reflectie instrument voor interventies en generalistische aanpakken in de zorg voor jeugd. Met behulp van deze leidraad kan een team zelf aan de slag met het opstellen van een dergelijk instrument om elkaar feedback te geven op de kwaliteit van de uitvoering van de interventie of aanpak. We weten immers dat goede kwaliteit van de hulpverlening in directe relatie staat met goede uitkomsten voor cliënten en dat van elkaar leren bijdraagt aan de kwaliteit.

De leidraad is één van de producten van het project ‘Effectieve Reflectie: handvat voor kwaliteitsbewaking in de zorg voor jeugd’ waarin het lectoraat Kwaliteit en Effectiviteit in de Zorg voor Jeugd, Altra Onderwijs & Jeugdhulp, Jeugdbescherming Regio Amsterdam en Spirit Jeugd & Opvoedhulp samenwerken. Bij deze leidraad horen onder andere de leidraad ‘Selecteren, opleiden en ondersteunen van supervisoren’¹ en de leidraad ‘Supervisie met video-opnames en rollenspellen’². Alle producten van het project zijn te vinden op www.hva.nl/EffectieveReflectie. Dit project is mede mogelijk gemaakt door ZonMw.

Inhoud

Introductie	2
1. Inleiding	4
Het doel van het ontwikkelen van een reflectie instrument	4
Leeswijzer	4
2. Bepaal de kernelementen van de interventie.....	5
Wat zijn kernelementen?.....	5
Het vaststellen van kernelementen.....	5
Stap 1	6
Stap 2	6
Stap 3	7
2. Operationaliseer de kernelementen.....	8
3. Verwerk de kernelementen in een hanteerbaar reflectie instrument	9
Het bepalen van de schaal.....	10
Het bepalen van het niveau van detail	10
Algemene informatie	11
Gebruiksvriendelijkheid.....	11
4. Train de gebruikers van het reflectie instrument.....	11
Ken de inhoud van de interventie	12
Neem de handleiding van het instrument goed door.....	12
Oefen.....	12
5. Bronvermeldingen.....	14

1. Inleiding

Het doel van het ontwikkelen van een reflectie instrument

Het kwalitatief goed toepassen van interventies in de zorg voor jeugd hangt samen met de uitkomsten van deze interventies. Een manier om de toepassing van interventies te verbeteren, is door in de ondersteuning aan professionals reflectie op gang te brengen over de uitvoering van de interventie.³ Om reflectie op de uitvoering mogelijk te maken, is het noodzakelijk om een instrument te ontwikkelen waarmee die uitvoering in kaart kan worden gebracht, zodat hier vervolgens feedback op kan worden gegeven. Het doel van het ontwikkelen van een reflectie instrument is dus om een handvat te bieden om de kwaliteit en daarmee effectiviteit van de hulpverlening te vergroten.

Leeswijzer

Deze leidraad richt zich op het ontwikkelen van een reflectie instrument om te gebruiken in de praktijk. In deze leidraad worden de stappen die hierin nodig zijn doorlopen. Er wordt begonnen met het bepalen van de kernelementen (hoofdstuk 2), het operationaliseren van de kernelementen (hoofdstuk 3), tot het vormgeven van een hanteerbaar reflectie instrument (hoofdstuk 4). Aan het einde van elk hoofdstuk wordt een voorbeeld gegeven hoe de stap is uitgevoerd binnen het project ‘*Effectieve Reflectie. Handvat voor kwaliteitsbewaking in de zorg voor jeugd*’. In het laatste hoofdstuk (hoofdstuk 5) staat vermeld op basis van welke kennis deze leidraad is samengesteld.

2. Bepaal de kernelementen van de interventie

Wat zijn kernelementen?

Kernelementen zijn de essentiële onderdelen van een interventie. De uitvoering van deze kernelementen maakt dat het doel van de interventie bereikt wordt. Anders gezegd, het zijn déze elementen die maken dat de interventie resultaat heeft. Bij interventies die nog niet op hun effect zijn onderzocht, zijn het de elementen waarvan op theoretische gronden wordt verwacht dat ze een bijdrage leveren aan de werkzaamheid van de interventie. Bij interventies waar wel effectonderzoek naar is gedaan, zijn het de elementen die uit dat onderzoek een daadwerkelijke bijdrage aan de werkzaamheid hebben laten zien.

Het vaststellen van kernelementen

De kernelementen van interventies zijn doorgaans opgenomen in een handleiding of beschrijving van de interventie en de werkzaamheid /toepassing wordt beargumenteerd in de bijbehorende theoretische onderbouwing. Er zijn daarnaast de afgelopen jaren ook veel systematische literatuuronderzoeken gedaan naar kernelementen van interventies die inspelen op dezelfde soort problematiek, (zoals externaliserende gedragsproblemen) of die gericht zijn op dezelfde doelgroep (zoals ouders met opvoedvragen). Deze literatuuroverzichten⁴ geven veel inzicht in wat kernelementen zijn wanneer men een bepaald doel wil bereiken bij een specifieke doelgroep. Zo weten we dat trainingen voor ouders in opvoedingsvaardigheden drie elementen moeten bevatten om het opvoedgedrag van ouders te veranderen. Dit zijn: leren hanteren van positieve interacties met het kind (complimenteren, enthousiast zijn, meegaan in interesses kind, positieve aandacht geven), leren toepassen van emotionele communicatie (actief luisteren, kinderen helpen emoties te benoemen en uit te drukken) en leren door te oefenen, ook en vooral met het eigen kind.

Er zijn drie stappen die gevolgd kunnen worden om de kernelementen van een interventie vast te stellen. Deze stappen zijn deels ook uitgeschreven in de Toolkit VideoFeedback⁵ in de zorg voor jeugd.

Stap 1

Verzamel al het materiaal dat beschikbaar is van de interventie (trainershandleidingen, werkboeken, theoretische onderbouwing, video-opnames etc.). Bekijk daarbij ook de systematische literatuuroverzichten (indien die voorhanden zijn) over kernelementen die betrekking hebben op het specifieke doel en de specifieke doelgroep waar de interventie zich op richt.

Stap 2

Ga met de professionals die de interventie uitvoeren, de ontwikkelaars en andere verantwoordelijken in gesprek over wat de kern is van de interventie die wordt uitgevoerd. Maak hierbij gebruik van het geschreven materiaal over de interventie.

Beantwoord de volgende vragen:

- Wat is het doel van de interventie?
- Wat zet je in om dat doel te bereiken?
- Welke gedragingen, principes, procedures en technieken zijn daarbij essentieel?
- Welke competenties van professionals zijn onmisbaar voor een goede uitvoering van de interventie?

Bij het beantwoorden van de bovenstaande vragen, komen de kernelementen van de interventie naar boven. Het kan behulpzaam zijn om hierbij een indeling te maken naar categorieën waarin de kernelementen vallen. Zo kan je de uitvoering van een interventie vaak opdelen aan de hand van de volgende categorieën:

- Inzet van de specifieke onderdelen van de interventie,
- Structuur van de bijeenkomst met cliënt(en),
- Didactische vaardigheden (wat zet je in),
- Begeleiden (groeps-)proces (procesvaardigheden).

Naast een indeling in categorieën kan het voor bepaalde interventies ook werkbaar zijn om per fase de kernelementen uit te werken. Veel interventies maken immers een onderscheid in verschillende fases die een professional met zijn cliënt doorloopt (zoals kennismaking,

toepassing en afsluiting). In verschillende fases kan er een beroep worden gedaan op verschillende kernelementen. Wanneer deze zich per fase duidelijk van elkaar onderscheiden, is een indeling per fase overzichtelijk.

Belangrijk bij het vaststellen van de kernelementen is om goed na te gaan wat specifiek/kenmerkend is voor de interventie waarvoor je een reflectie instrument maakt. Hoe onderscheid die interventie zich van andere interventies en blijkt dat ook duidelijk uit de verzameling kernelementen?

Stap 3

Maak een document van de kern zoals die naar voren is gekomen in stap 2. Leg dit document voor aan anderen die bekend zijn met de interventie. Stel die personen en degenen die betrokken zijn geweest bij stap 2 de vraag:

- Is het document zo compleet? Zijn alle elementen die essentieel zijn in de uitvoering van de interventie opgenomen? Zijn er elementen opgenomen die niet essentieel zijn en beter uit het overzicht gehaald kunnen worden?

Een systematische en grondige werkwijze die wel wordt toegepast om kernelementen vast te stellen, is om gebruik te maken van de uitgangspunten van een Delphi-methode. Hierbij worden de kernelementen (en soms ook al de operationalisering hiervan in gedragsindicatoren) schriftelijk voorgelegd aan een brede groep betrokkenen die in verschillende ronden reageren en er op basis van overeenstemming een definitieve vaststelling van kernelementen tot stand komt.⁶

Effectieve Reflectie

De instrumenten van Altra en Spirit richten zich op een onderdeel van de methodiek (het coachingsgesprek) waarbij de kernelementen opgedeeld zijn in de volgende categorieën:

- 1) Relatie opbouwen / veilige leeromgeving creëren
- 2) Inzetten van technieken / didactiek
- 3) Doelgericht werken / structuur

Het instrument van Jeugdbescherming richt zich op het gezin(systeem)gesprek en de kernelementen die daarin voorkomen. Daarnaast heeft Jeugdbescherming een instrument dat gebruikt kan worden om de uitvoering van de methodiek in het geheel inzichtelijk te maken.

2. Operationaliseer de kernelementen

Het reflectie instrument is bedoeld om gericht naar de uitvoering van de interventie te kijken, live of met behulp van video opnames. Het is daarom van belang dat de kernelementen worden uitgewerkt in concreet waarneembaar gedrag. Anders gezegd, waaraan *zie* je dat een professional een kernelement kwalitatief goed toepast? Om de operationalisering zo volledig mogelijk te maken, beschrijf je per kernelement:

- De definitie
- Een korte beschrijving van het kernelement
- Alle gedragsindicatoren (concreet waarneembaar gedrag) die bij het kernelement horen (dus welke technieken, gedragingen moet je bij een hulpverlener ‘zien’ wanneer zij/hij het element uitvoert?)
- Voorbeelden van de gedragsindicatoren.

Bij het operationaliseren van de kernelementen is het belangrijk om na te denken over het onderscheid tussen behandeltrouw en behandelcompetentie. Behandeltrouw gaat om de vraag of de kernelementen wel, een beetje, of niet worden ingezet. Behandelcompetentie gaat om de vraag hoe ‘goed/competent’ de kernelementen worden ingezet. Beide zijn van belang om te kunnen reflecteren op de kwaliteit van de uitvoering van de interventie. Het is dus zaak om uit te werken hoe je ziet dat een professional een kernelement inzet, en hoe je ziet of een professional het kernelement goed inzet. Het geven van voorbeelden kan hierin richting geven.

Net als bij het vaststellen van de kernelementen, kan er gebruik worden gemaakt van een Delphi-methode om op een grondige en systematische wijze de kernelementen te operationaliseren.

De definitie, omschrijving en voorbeelden neem je op in een handleiding die hoort bij het reflectie instrument, zodat iedereen die met het instrument gaat werken deze als naslagwerk kan gebruiken.

Een andere manier van kernelementen operationaliseren

Kernelementen van een interventie kunnen ook op een andere manier geselecteerd worden dan zoals bovenstaand is uitgelegd. Wanneer er video-opnames zijn van de toepassing van de interventie door de professionals, kunnen die opnames namelijk ook als uitgangspunt gebruikt worden. Door de video's nauwlettend te bekijken kan daaruit gedestilleerd worden wat de professionals concreet doen om de kernelementen in te zetten. Deze vorm van uitwerken kan ook worden gedaan door professionals te observeren die de interventie toepassen.

Effectieve Reflectie

Binnen het project Effectieve Reflectie is er in alle drie de gevallen gebruik gemaakt van de uitgangspunten van de Delphi-methode. Zo zijn bij Altra de kernelementen in verschillende bijeenkomsten met de teams uitgewerkt in gedragsindicatoren. Hierbij is steeds de vraag gesteld; hoe zie je dit? Bij Spirit is een eerste voorstel voor operationalisatie gemaakt aan de hand van relevante literatuur en deze is voorgelegd aan een aantal professionals in de praktijk op helderheid. Vervolgens heeft een supervisor de eenduidigheid van de uitspraken en categorisering in inhoudelijke onderdelen van feedback voorzien. Bij Jeugdbescherming Regio Amsterdam zijn de kernelementen van Intensief Systeemgericht Casemanagement en de operationalisatie daarvan vastgesteld door onderzoek op basis van de Delphi methode⁶, waarbij trainers, ontwikkelaars, managers en professionals zijn geconsulteerd.

3. Verwerk de kernelementen in een hanteerbaar reflectie instrument

Na het vaststellen en operationaliseren van de kernelementen van de interventie, is het belangrijk ze overzichtelijk in een document te plaatsen. Een reflectie instrument is immers bedoeld voor de praktijk en moet dus ook goed toepasbaar zijn in de praktijk. Hieronder zijn een aantal stappen uitgewerkt die kunnen helpen om het instrument vorm te geven.

Het bepalen van de schaal

Voor de schaal van een reflectie instrument kan zowel een dichotome (ja/nee) schaal als een Likertschaal (oplopend) gekozen worden. Een dichotome schaal differentieert minder goed tussen de verschillende observaties. Er kan op een dergelijke schaal alleen worden gesteld of iemand wel of niet kwalitatief goed een kernelement heeft toegepast en bij meerdere supervisiebijeenkomsten is deze onvoldoende gevoelig om de verbetering te tonen en hierover met elkaar in gesprek te gaan. Om inzicht te kunnen krijgen in veranderingen in het toepassen van de kernelementen over een bepaalde periode, wordt daarom een Likertschaal aanbevolen.

Het bepalen van het niveau van detail

Zoals eerder gesteld, kunnen de kernelementen in categorieën worden opgedeeld (zie hoofdstuk 1) en kunnen er per kernelement verschillende gedragsindicators worden omschreven (hoofdstuk 2). In plaats van op het niveau van alle gedragsindicators te kijken of deze goed worden uitgevoerd, kan er beter gekeken worden of een professional genoeg doet om het doel te bereiken van een bepaalde categorie of van een bepaald kernelement. Door als professionals met elkaar in gesprek te gaan over welke gedragsindicators bijvoorbeeld wel worden ingezet terwijl het uiteindelijke doel van het kernelement niet wordt bereikt, kan veel inzicht geven in waar ruimte is voor verbetering. In de handleiding is het wel erg belangrijk om duidelijk te omschrijven wat de gouden regels zijn per categorie, dus hoe uiteindelijk wordt bepaald of de uitvoering van de gehele categorie of het kernelement voldoende is.

Een categorie die wellicht niet naar voren is gekomen bij het vaststellen en uitwerken van de kernelementen, is de categorie 'algehele kwaliteit'. Voor het reflecteren en leren kan een dergelijke categorie veel toegevoegde waarde hebben. Het gaat er bij deze categorie om te reflecteren op hoe de professional het in zijn algemeen deed tijdens de opgenomen sessie. Denk hierbij aan vragen als, hoe komt de cliënt binnen en hoe gaat diegene weg? Is er in het algemeen tijdens de sessie wat bereikt? Een dergelijke categorie kan helemaal aan het einde van het reflectie instrument worden opgenomen.

Algemene informatie

Een korte en duidelijke inleiding bij het reflectie instrument is onmisbaar voor een goed gebruik. Het moet voor professionals duidelijk zijn wat het doel is van het instrument, hoe ze het kunnen gebruiken en waar meer informatie te vinden is. Het opnemen van invulbalken voor bepaalde onderwerpen helpt om snel een overzicht te krijgen door wie en ten aanzien van welk fragment het reflectie-instrument is gebruikt. Onderdelen kunnen zijn: naam professional, naam cliënt, doel gesprek, naam supervisor, datum invullen en gegevens over de bijbehorende video-opname.

Gebruiksvriendelijkheid

Tot slot is het goed om de gebruikersvriendelijkheid van het ontwikkelde reflectie instrument te toetsen. Dit kan worden gedaan door een aantal personen die betrokken zijn geweest bij de ontwikkeling van het instrument, deze te laten invullen aan de hand van een video-opname. Door deze oefening wordt snel duidelijk waar nog eventuele verbeteringen kunnen worden doorgevoerd en wordt duidelijk welke informatie voorafgaand aan het gebruik van het instrument noodzakelijk is. Ook geeft het informatie over het onderscheidend vermogen van de categorieën dan wel kernelementen en of de hoeveelheid daarvan behapbaar is.

Effectieve Reflectie

De reflectie-instrumenten ontwikkeld door Altra, Jeugdbescherming Regio Amsterdam en Spirit zijn te vinden op www.hva.nl/effectievereflectie.

4. Train de gebruikers van het reflectie instrument

De inleiding die is opgenomen in het reflectie instrument geeft de supervisor en de professional een eerste idee voor het gebruik van het instrument. Om het reflectie instrument echter op een goede en zorgvuldige manier in de praktijk te gebruiken, is het nodig om de supervisor in het gebruik van het instrument te trainen. De supervisor zal namelijk het proces begeleiden waarin de professionals met elkaar in gesprek gaan over video-opnames aan de hand van het instrument. In de leidraad Selecteren, opleiden en ondersteunen van supervisoren¹ is omschreven hoe deze training er uit kan zien.

Het reflectie instrument kan ook worden gebruikt om als organisatie jaarlijks of vaker te evalueren hoe de uitvoering van de interventie of aanpak in de praktijk verloopt. Het gebruik van het instrument voor dit doeleinde omhelst dat er daadwerkelijke scores per categorie of kernelement worden toegekend.^a Om dit betrouwbaar te kunnen doen, worden onderstaande stappen aanbevolen.

Ken de inhoud van de interventie

Een eerste voorwaarde is dat de diegene die het instrument gaat gebruiken om de uitvoering te evalueren, getraind is in de interventie, dan wel diepgaande kennis heeft over de interventie. Het kunnen herkennen van de kernelementen in video-opnames, het kunnen toekennen van een oordeel dan wel het gesprek kunnen aangaan over de inzet van de kernelementen, vraagt immers inzicht in die elementen.

Neem de handleiding van het instrument goed door

Zoals in hoofdstuk 2 al even benoemd, is het van belang om ten aanzien van de kernelementen de definitie, omschrijving en voorbeelden op te nemen in een handleiding. Deze handleiding dient als naslagwerk voor de supervisor en professionals maar dient ook als eerste informatiebron in de training aan de gebruikers van het instrument.

Oefen

Om het invullen van het reflectie instrument echt goed in de vingers te krijgen, is het nodig hier met elkaar op te oefenen. Een manier om met elkaar te oefenen staat hieronder uitgewerkt:

1. Laat meerdere personen onafhankelijk van elkaar een video-opname bekijken en laat ze deze scores met het reflectie instrument,
2. Bekijk vervolgens gezamenlijk het fragment,
3. Bespreek hoe de scores zijn toebedeeld en ga hierover met elkaar in gesprek.

^a Tijdens de supervisie worden er niet noodzakelijkerwijs scores toegekend aan de uitvoering van de categorieën en kernelementen. Tijdens supervisie draait het voornamelijk om het gesprek over de uitvoering. Zie de leidraad Supervisie met video-opnames en rollenspellen² voor meer informatie over het gebruik van het instrument voor supervisiedoelinden.

Het is goed om af en toe met elkaar een opfrustraining te doen om blijvend het instrument goed te gebruiken. Door die trainingen structureel in te bouwen, kunnen ook nieuwe gebruikers telkens aansluiten om hiermee te oefenen. Het aanstellen van een aandacht functionaris kan helpen om iedereen scherp te houden op het gebruik van het reflectie instrument en voor het organiseren van een jaarlijkse of tweejaarlijkse evaluatie moment om ook de inhoud van het instrument up-to-date te houden.

5. Bronvermeldingen

De inhoud van deze leidraad is onder andere gebaseerd op kennis opgedaan in het project ‘Wie helpt de hulpverlener?’. Het project ‘Wie helpt de hulpverlener?’ was een samenwerkingsproject tussen het lectoraat Kwaliteit en Effectiviteit in de Zorg voor Jeugd van de Hogeschool van Amsterdam met Altra Onderwijs & Jeugdhulp en Spirit Jeugd & Opvoedhulp. Het project heeft een praktijkboek⁷ en een toolkit⁵ opgeleverd waarvan de inhoud deels is verwerkt in deze leidraad. Voor meer informatie over het project, zie www.hva.nl/whdh. Tevens is er gebruik gemaakt van kennis opgedaan binnen het promotie onderzoek van Pauline Goense⁸ en van informatie verkregen uit gesprekken met experts van de interventie Parent Management Training Oregon (PMTO) werkzaam bij PiResearch.

Hieronder staan de bronvermeldingen overeenkomstig de nummering in de tekst van deze leidraad.

1. Ruitenbergh, I. & Goense, P.B. (2016). *Selecteren, opleiden en ondersteunen van supervisors*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam: Lectoraat Kwaliteit en Effectiviteit in de Zorg voor Jeugd.
2. Goense, P.B. & Ruitenbergh, I. (2016). *Supervisie met video-opnames en rollenspellen*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam: Lectoraat Kwaliteit en Effectiviteit in de Zorg voor Jeugd.
3. Goense, P.B., Boendermaker, L., & van Yperen, T. (2015). Support Systems for Treatment Integrity. *Research on Social Work Practice*, 1-5.
4. Zie hiervoor bijvoorbeeld: Kaminski, J.W., Valle, L.A., Filene, J.H. & Boyle, C.L. (2008). A meta-analytic review of components associated with parent training program effectiveness. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 36, 567-589.
5. Goense, P.B., & Ruitenbergh, I. (2015). *Toolkit Videofeedback in de Zorg voor Jeugd*. Delft: Eburon.
6. Zie bijvoorbeeld:
 - Beehler, G.P., Funderburk, J.S., Possemato, K. & Vair, C.L. (2013). Developing a measure of provider adherence to improve the implementation of behavioral health services in primary care: a Delphi study. *Implementation Science*, 8, 19.

- Busschers, I., Boendermaker, L., & Dinkgreve, M. (2016). Validation and Operationalization of Intensive Family Case Management: A Delphi Study. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 33, 69 – 78.
 - Morrison, A. P. & Barratt, S. (2010). What Are the Components of CBT for Psychosis? A Delphi Study. *Schizophrenia Bulletin*, 36, 136-142.
7. Goense, P. B., Pronk, S., Boendermaker, L., Bakker, R., Ruitenbergh, I., & Bertling, L. (2015). *Leren op de werkvloer. Organisatie en inhoud van leren op de werkvloer*. Delft: Eburon.
 8. Goense, P. B. (2016). *Bridging the implementation gap: A study on sustainable implementation of interventions in child and youth care organizations* [Groningen]: Rijksuniversiteit Groningen

BIJLAGE COLOFON

De leidraad is ontwikkeld door het lectoraat Kwaliteit en Effectiviteit in de Zorg voor Jeugd in samenwerking met Altra Onderwijs & Jeugdhulp, Jeugdbescherming Regio Amsterdam en Spirit Jeugd & Opvoedhulp. De leidraad is onderdeel van het project ‘Effectieve Reflectie: handvat voor kwaliteitsbewaking in de zorg voor jeugd’ en mede mogelijk gemaakt door ZonMw.

De totstandkoming van deze leidraad was niet mogelijk geweest zonder de inzet van alle betrokkenen binnen het project ‘Effectieve Reflectie: handvat voor kwaliteitsbewaking in de zorg voor jeugd’. Hierbij een extra dankbetuiging voor alle inzet en bijdragen.

AUTEUR:

Pauline Goense

©2016 Hogeschool van Amsterdam.

Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Lectoraat kwaliteit en effectiviteit in de zorg voor jeugd
Kenniscentrum Maatschappij en Recht
Hogeschool van Amsterdam / Domein Maatschappij en Recht
Wibautstraat 5a / Postbus 1025 / 1000 BA Amsterdam
Website: www.hva.nl/jeugdzorg

