

Het werken met vragenlijsten¹

1. Introduceren van de vragenlijst bij ouders

Voor het bespreken van de uitkomsten van de vragenlijsten met de ouders is de introductie van de vragenlijst belangrijk. Daarmee bereik je dat de ouder begrijpt waarom het belangrijk is om de lijst(en) in te vullen. Als hulpverlener maak je hiermee helder dat zij/hij de ouder nodig heeft in het hulpverleningsproces. De ouder is nodig als deskundige op het gebied van wat zich voordoet in het gezinssysteem. De hulpverlener heeft informatie van de ouders (en kinderen als deze zelf een lijst invullen) nodig om de deskundigheid goed in te kunnen zetten. Dit wederzijdse belang wordt verwoord aan de ouders bij de introductie van de lijsten.

Bij de introductie heeft het secretariaat/de hulpverlener oog voor de investering die de ouder moet doen om de hulpverlening te helpen. Degene die de vragenlijst introduceert toont zich op voorhand al dankbaar voor de moeite die de cliënt nemen gaat. Neem dan ook de tijd om alle vragen erover te beantwoorden (alleen een feitelijke toelichting op de vragenlijst, geen interpretaties en/of voorbeelden).

Bij sommige gezinnen kan het helpend zijn om bij de introductie ook het resultaatgericht meten te vermelden. Hierdoor wordt gehoopt dat de bijdrage van de ouder ook toekomstige hulpverlening aan andere ouders ten goede zal komen.

Wanneer ouders verzocht worden een vragenlijst zoals CBCL in te vullen is het van belang dat het doel ervan uitgelegd wordt, namelijk het verkrijgen van een beeld van het gedrag van het kind zoals de ouders dit zien. Het is belangrijk te benadrukken dat de CBCL bedoeld is voor kinderen van verschillende leeftijden en dat sommige vragen niet op het betreffende kind hoeven te slaan. Als het tot de mogelijkheden behoort, is het zeer nuttig om beide ouders, onafhankelijk van elkaar, een CBCL te laten invullen, om de visies van beide ouders met elkaar te vergelijken.

Het is belangrijk te vertellen wat er met de vragenlijsten en de uitkomsten daarvan gebeurt. Vertel bijvoorbeeld dat je de uitkomsten met de cliënten gaat bespreken. Op basis van de uitkomsten kan je doelen opstellen, of aanscherpen. En als dezelfde vragen nogmaals ingevuld worden, aan het einde van de hulp, kunnen jullie samen terugkijken op wat er bereikt is. Dat maakt de opbrengt van de hulp tastbaarder.

Het introduceren van de vragenlijsten - vragen voor yes-setting

Het idee van de yes-setting is dat door het stellen van vragen waar eigenlijk altijd met 'ja' op geantwoord wordt, je de cliënt in positie brengt om mee te werken. Hieronder voorbeelden van de vragen die bij zo'n yes-setting passen.

- 1) Mag ik u een vraag stellen?..... Wilt u ons helpen om duidelijk te krijgen wat er zoal speelt in uw situatie?.....
- 2) Zou u bereid zijn om ons te helpen om een goed beeld van uw situatie te krijgen?.....
- 3) Ik begrijp dat u hulp wil voor X?..... Klopt het dat u vragen heeft over wat er aan de hand is?.....
- 4) Begrijp ik het goed dat u heel graag wil dat de problemen zullen gaan verminderen?..... Mag ik uitleggen hoe wij, met u, onderzoeken wat er aan de hand is?.....
- 5) Ik neem aan dat U contact met ons heeft gezocht, omdat u hoopt dat er verbetering in uw (gezins)situatie zal gaan optreden?.....

¹ Inhoud is ontleend aan eerdere training van Pionn en Hoofdstuk 18 Training in het werken met vragenlijsten (Handboek Zicht op Effectiviteit, 2017).

- 6) Ik ga ervan uit dat u goede hulp wilt?.... En dat u verwacht dat wij ons best doen door samen met u te kijken wat er nodig is voor u en uw gezin?....
- 7) Ik begrijp dat u al een poos(je) met deze problemen kampt?..... En dat u er graag verandering in wilt?.....
- 8) Heb ik het goed dat u graag verandering in uw situatie wilt?..... En dat u hoopt dat door contact met ons dingen zullen gaan veranderen?.....
- 9) Vindt u het goed als ik u iets vertel over een waardevol hulpmiddel dat wij bij aanvang van de hulp altijd gebruiken?.....
- 10) Zou u iets willen horen over vragenlijsten die wij altijd gebruiken om samen met onze cliënten goed te onderzoeken wat er aan de hand is?.....
- 11) Mag ik deze vragenlijst met u doornemen / aan u voorleggen?.....
- 12) Wilt u ons helpen door deze vragenlijst in te vullen?....

2. Analyseren van de vragenlijsten

De hulpverlener of het secretariaat checkt als eerste of alle vragen zijn ingevuld!

De scores kunnen het beste op een hiërarchische manier geïnterpreteerd worden. Dat betekent dat bijv., voor OBVL eerst naar de score voor Totale opvoedingsbelasting wordt gekeken, daarna naar de scores op de vijf schalen en tenslotte naar de scores op de items. Ook dient het gehele profiel in ogenschouw genomen te worden: welke sterke of zwakke punten vallen op? Met name zaken die juist wel goed gaan ("krachten") dienen ook benoemd te worden.

De uitkomsten van de hiërarchische presentatie (van de aanvangsmeting) kunnen, bij voorkeur in gesprek met de ouder of opvoeder die de lijst invulde, gebruikt worden om een helder beeld te krijgen over de aard en ernst van de opvoedingsbelasting. Tevens kunnen schaalscores en itemscores gebruikt worden om de meest belangrijke problemen vast te stellen en daar doelen voor te formuleren. Bij een evaluatie (na de tussenmeting / eindmeting) kan dan speciaal naar deze items gekeken worden.

Tijdens de analyse maakt de hulpverlener een lijst van de krachten en de aandachtspunten van het profiel. Deze lijst wordt vergeleken met de informatie die al beschikbaar is. Onderbouwt het profiel de doelen die al (wellicht impliciet) waren gesteld (en zo ja: op welke punten?)? Of levert het profiel nieuwe aanvullende gegevens op waar nog aandacht voor moet zijn om de hulpvraag verder te verhelderen of eventueel een nieuw doel of aandachtspunt vast te stellen.

Je mag feitelijk spreken van een afname van problematiek alleen als de cliënt herkent zich in het bovenstaand profiel – bijv., een moeder voelt zich inderdaad prettiger dan 3 maanden geleden en haar relatie met haar dochter (volgens haar) lijkt soepeler te verlopen. De ouder herkent zich (min of meer) in de uitkomst en vertelt daardoor over die herkenning in het gesprek met de hulpverlener. Daar wordt op in gegaan, zonder het te laten 'verzanden' in al te veel feiten en problemen. De focus blijft op de bronnen, op de competenties en op de wensen. Wanneer de ouder het oneens is met de uitkomst, heeft de ouder altijd gelijk! Hij ervaart zijn situatie zoals hij die ervaart; zijn wereldmodel is waardevol en wordt gerespecteerd. Je kan zelfs de ouder vragen om zijn eigen profiel plaatje te tekenen.

Uit praktijkervaringen is bekend dat multiprobleemgezinnen geneigd zijn om aan het begin van de zorg minder problemen te rapporteren dan er daadwerkelijk zijn. Gezinnen hebben dan nog niet echt helder besef van de problemen die er spelen. Na de behandeling is dit besef er vaak wel. Dan zou *een achteruitgang in scores mogelijk een positief effect van de behandeling kunnen zijn!* Daarom is de herkenning, interpretatie en analyse van de cliënt heel belangrijk; niet alleen de cijfers.

3. Bespreken van uitkomsten met de cliënt

Doelen: Het bespreken van de uitkomsten met de cliënt heeft (onder meer) de volgende doelen:

- Bouwen aan een werkrelatie.
- De aandacht van de ouder richten op wat er wèl is aan 'gezond' gedrag.
- Doelen formuleren voor het hulpverleningsproces.
- De ouder helpen bij het creëren van het gewenste toekomstbeeld (onder meer door 'stel-dat vragen'), waardoor hoop op verandering toeneemt.
- De analyse die is gemaakt verifiëren bij ouder en hypothesen bijstellen.
- Het mandaat creëren om over een X periode wéér lijsten af te nemen (door het belang van het vergelijken van de eerste en volgende lijsten in beeld te brengen).
- Effectiviteit van de hulpverlening in beeld brengen op niveau van cliënt en organisatie.

Aanpak: Het bespreken van de uitkomsten met de cliënt kan als volgt worden aangepakt:

- Meld van tevoren aan ouders wanneer de uitkomsten worden besproken. Wek daarbij nieuwsgierigheid op, bijvoorbeeld door aan te geven dat er interessante uitkomsten zijn.
- Vraag op het moment zelf nog eens na of het gelegen komt de uitkomsten nu te bespreken. Zo ja, start met het globaal uitleggen van hoe de uitkomsten worden gelezen, op een manier die aansluit bij het referentiekader van de ouder.
- Daarna kun je de resultaten bespreken volgens het volgende stramien:

Activiteit	Vragen:
Herkennen Zijn cijfers te plaatsen?	Uit de lijst komt naar voren.... Herkent u dat? (bij evaluatie verschillen bepalen)
Begrijpen Kunnen we ze verklaren?	Erkenning geven: "Hoe heeft u dat zolang kunnen volhouden?" Doorvragen naar: - situaties (wanneer/hoe) - uitzonderingen (wanneer niet/hoe) - hulpbronnen & krachten Bij evaluaties bij verschillen: - wat gaat er nu anders? - wat doet uw kind anders? - wat doet u nu anders?
Waarderen Vinden we ze goed genoeg?	Wat betekenen deze resultaten voor u en uw kind? Schaalvragen stellen: - op een schaal van 0 tot 10, waar zit u nu?
Verbeteren Zijn er verbeteracties nodig?	Zijn er verbeteracties nodig? Zo ja, doelen stellen..... Wondervragen stellen: (stel alle problemen zijn verdwenen) - waar zou u dat aan merken? - wat zou uw kind/uzelf dan anders doen?

Aandachtspunten bij het bespreken:

- Bewaak de tijd
- Houd aandacht en interesse van de ouder vast door niet te lang aan het woord te blijven. Zorg ervoor dat het een echt gesprek wordt. Verzand hierbij niet in het bespreken van de problemen, maar houd de focus op bronnen, competenties en wensen.
- Voorkom dat de uitdraaien worden gepresenteerd als absolute waarheden, door steeds aan de ouder te vragen of deze zich in de resultaten herkent.

- Wanneer de ouder het oneens is met de uitkomst, heeft de ouder altijd gelijk. Hij ervaart zijn situatie zoals hij die ervaart; zijn wereldmodel is waardevol en wordt gerespecteerd. We vragen naar hoe de ouder het ziet en wat dit betekent voor zijn gewenste veranderingen.

Mogelijke vragen voor jezelf als hulpverlener (bij analyseren van het aanvangsprofiel):

- Wat valt op?
- Waarop kan je de cliënt erkenning geven?
- Past het profiel bij de aanmeldgegevens en/of de doelen die al (wellicht impliciet) waren gesteld?
- Levert het profiel nieuwe aanvullende gegevens? Bijv. verschil in opvatting tussen ouders.
- En zo ja: dient hiervoor aandacht te zijn in het gesprek met de cliënt?

Verdiepende oplossingsgerichte vragen

- Tevredenheidsvraag: 'Als u de vragenlijst nog een keer invult over een paar maanden, en u bent heel tevreden, wat zou er dan anders zijn?'
- Kleine stapjes: 'Wat u het liefst wilt is vaak het moeilijkst. Als u naar de antwoorden op de vragen kijkt die hoog scoren, welke is dan het makkelijkst om te veranderen?'
- Zoeken naar uitzonderingen: 'Ik zie dat u zegt dat uw kind veel driftbuien kreeg; is er een moment geweest waarom hij een driftbui zou krijgen, maar het u gelukt is om dit te voorkomen?'
- Vragen naar details: 'Kunt u een voorbeeld geven?'
- Reflectie: 'Wat doet het met u als u dit profiel ziet?'

Mogelijke vragen voor jezelf als hulpverlener (bij evaluatie verschillen 1e en 2e meting)

- Wat valt op? Wat is er (niet) veranderd?
- Waarop kan je de cliënt erkenning geven?
- Passen de veranderingen bij de doelen die waren gesteld?
- Zijn er nog scores in het problematische/ grensgebied?
- Levert het profiel nieuwe aanvullende gegevens?
- En zo ja: dient hiervoor aandacht te zijn in het gesprek met de cliënt?

4. Welke punten uit de vragenlijsten neem je op welke manier op in de verslaglegging?

In de verslaglegging neem je de punten uit het gesprek met de ouders over de uitkomsten van de vragenlijsten, en niet de punten uit de vragenlijsten. Net zoals in het gesprek zelf, ook in de verslaglegging neemt de hulpverlener de beleving van de ouder als uitgangspunt.

NIET "vanuit de vragenlijst blijkt dat...", dus niet diagnostisch gericht. Alleen bij bredere diagnostisch onderzoek, zou je ook in de verslag de meer diagnostisch gericht aspecten beschrijven.

WEL – "naar aanleiding van het gesprek over de vragenlijst uitkomsten blijkt dat...", met een nadruk op hoe de ouder de resultaten zelf ziet en wat ze betekenen voor zijn gewenste veranderingen.

Hou het verslag zo kort mogelijk, behandelingsproces gericht → welke doelen kunnen gesteld worden (bij aanvang) / geëvalueerd worden (bij tussenevaluatie en einde) naar aanleiding van het gesprek over de uitkomsten van de vragenlijsten met de cliënt?