



UCLL
HOGESCHOOL



EVALUATIERAPPORT

“Evaluatierapport van de consultteam-methodiek ter ondersteuning van teams in de omgang met online risico’s ontwikkeld in het kader van Pwo OverSeo”

AUTEURS

Nathalie Drooghmans, Pieter Frederix & Tom Vandries

**Evaluatierapport van de consultteam-
methodiek ter ondersteuning van teams in de
omgang met online risico's ontwikkeld in het
kader van Pwo OverSeo.**

Auteurs: Nathalie Drooghmans, Pieter Frederix
& Tom Vandries

Inhoudsopgave

Evaluatierapport van de consultteam-methodiek ter ondersteuning van teams in de omgang met online risico's ontwikkeld in het kader van Pwo OverSeo.....	5
Auteurs: Nathalie Drooghmans, Pieter Frederix & Tom Vandries.....	5
1 Inleiding	7
2 Methodologie	7
3 Resultaten van de kwantitatieve bevraging.....	9
3.1 Respondentenbeschrijving.....	9
3.2 Ernst van de situatie	9
3.3 Praktisch verloop van het consult.....	10
3.4 Tevredenheid over de inhoud van het consult.....	11
3.5 Ervaren baat van de sessie van het consult.	12
4 Kwalitatieve bevraging.....	13
4.1 Online vragenlijst.....	13

1 Inleiding

Kwetsbare jongeren (waaronder jongeren met ontwikkelingsstoornissen, gedrags- en emotionele problemen en verstandelijke beperkingen) zijn online, maar worden ook meer geconfronteerd met online risico's zoals cyberpesten en victimisatie (Alper, 2014; Calis, 2014, Vandries & Nijs, 2016). Om aan de hulpvraag van deze jongeren tegemoet te komen is het noodzakelijk dat organisaties die hen ondersteunen de juiste handvatten hebben om met deze (digitale) problemen om te gaan. Uit onderzoek van Chiner, Gómez-Puerta, en Cardona-Moltó (2017) blijkt echter dat meer dan de helft van de begeleiders zich niet voorbereid voelt om dit ook effectief te doen. Ondersteuning op vlak van technologie, internetgebruik en sociale media wordt door begeleiders nog vaak ervaren als een last en ze voelen zich incompetent om deze ondersteuning aan te kunnen bieden (van der Waal, 2018). Om op deze vragen een antwoord te bieden ontwikkelden we een handelingskader "Omgaan met online risico's vanuit het denkkader emotionele ontwikkeling", met een bijhorende ondersteuningsmethode. Deze ondersteuningsmethode werd uitgetest bij de negen opvoeder-begeleiderteams. Het doel van deze testing was een inhoudelijke en vormelijke evaluatie in het kader van dit ontwikkelonderzoek (in tegenstelling tot een wetenschappelijke validering. In dit rapport vind je de resultaten van deze testing.

Project pwo OverSeo

Dit handelingskader oogt om risicovol sociaal mediagebruik 'betekenisvol' te kaderen binnen een disharmonische emotionele ontwikkeling. Het is cruciaal om bij moeilijk te begrijpen gedrag van een jongere de begeleiders te ondersteunen en aangepaste handvatten aan te bieden. Deze vertaalslag stond centraal in ontwikkeling van het handelingskader. Hierna werd dit doorvertaald naar een ondersteuningsmethodiek nl: de consultteam-methode. Deze methode bestond uit drie stappen: (1) inschatting/inschaling van het niveau van emotionele ontwikkeling van de desbetreffende cliënt, (2) Reflectieoefening, terugkoppeling en advisering onder leiding van het consultteam, (3) Follow-up. We lanceerden een oproep voor deelname via de projectpartners en via sociale media. In totaal kregen we 10 aanmeldingen, waarvan één aanmelding het aanmeldingsformulier niet (tijdig) invulde. Eén werd niet weerhouden wegens niet voldaan aan de inclusiecriteria (leeftijd + aard van aanmeldingsprobleem). We toetsen deze consultmethode in totaal op 9 casussen, met minimaal drie deelnemers aan de consultsessie.

2 Methodologie

Om deze participatieve onderzoeksmethode te evalueren maakten we gebruik van een kwantitatieve vragenlijst gecombineerd met een kwalitatieve groepsbevraging. De kwantitatieve vragenlijst werd online individueel afgenomen en focuste zich op verschillende onderdelen nl: de respondentenbeschrijving, een indicatie van de ernst van de ondersteunde casus, de inhoud van de consultteam-methode en de praktische aspecten van dit online ondersteuningsaanbod. Niet alle vragen waren 'verplicht' om in te vullen door de respondent, hierdoor kan het totaal aantal respondenten in de verwerking verschillen. Verder werd er aandacht geschonken aan de anonimiteit. Zo

werden bijvoorbeeld de resultaten over alle deelnemende organisaties heen verwerkt door een onafhankelijke onderzoeker die niet aanwezig was tijdens de verschillende consults. Er werd de keuze aan de deelnemers van de bevraging gegeven om niet deel te nemen indien men dat wenste of te stoppen op eender wel moment. Gezien de beperkte sample zullen we in dit rapport de schriftelijke vragenlijst enkel beschrijvende statistisch analyseren. De kwalitatieve groepsbevraging werd afgenomen per casus door een onderzoeker die geen deel was van het consultteam. Zo konden we de onafhankelijkheid en objectiviteit garanderen in de gegeven antwoorden. De bevraging vond plaats meteen na het individueel invullen van de online vragenlijst. Het doel van deze groepsbevraging was om de resultaten van de vragenlijst verder te verdiepen en zo tot een rijkere analyse van deze methode te komen. Gedurende dit groepsinterview werd er een uitvoerige samenvatting gemaakt en hierna werd er op een thematische analyse uitgevoerd.

Op het einde van het proces van het consultteam werd er een schriftelijke bevraging afgenomen van zowel de leden van het consultteam als de directe betrokken begeleiders bij het consultteam – proces van de casussen. Deze vragenlijst werd digitaal afgenomen en bestaat uit zowel gesloten evaluatievragen als open vragen. De volgende indicatoren werden bevraagd:

- Werkende elementen en tevredenheid van de consult methodiek
 - Praktisch verloop van consult
 - Inhoud van het consult
 - Ervaren Baat van het consult
- Verbetermogelijkheden
- Ervaren knelpunten

3 Resultaten van de kwantitatieve bevraging

Hieronder vatten we kort de belangrijkste bevindingen van ons vragenlijstonderzoek samen. Daarna volgt een gedetailleerde toelichting van de respondentenbeschrijving en resultaten per sub thema.

3.1 Respondentenbeschrijving

Er werden 9 aanmeldingen van casussen geregistreerd:

- Opgroeien: 5 deelnemers (56%)
- VAPH: 3 deelnemers (33%)
- Andere: 1 deelnemer (11%)

18 respondenten uit het agentschap Opgroeien en VAPH namen deel aan de evaluatie, zowel de online vragenlijst als de groepsbevraging:

- Huize Sint-Vincentius: 9 deelnemers (50%)
- MPI Oosterlo: 5 deelnemers (28%)
- Covida: 2 deelnemers (11%)
- MMZ Kiosk: 2 deelnemers (11%)

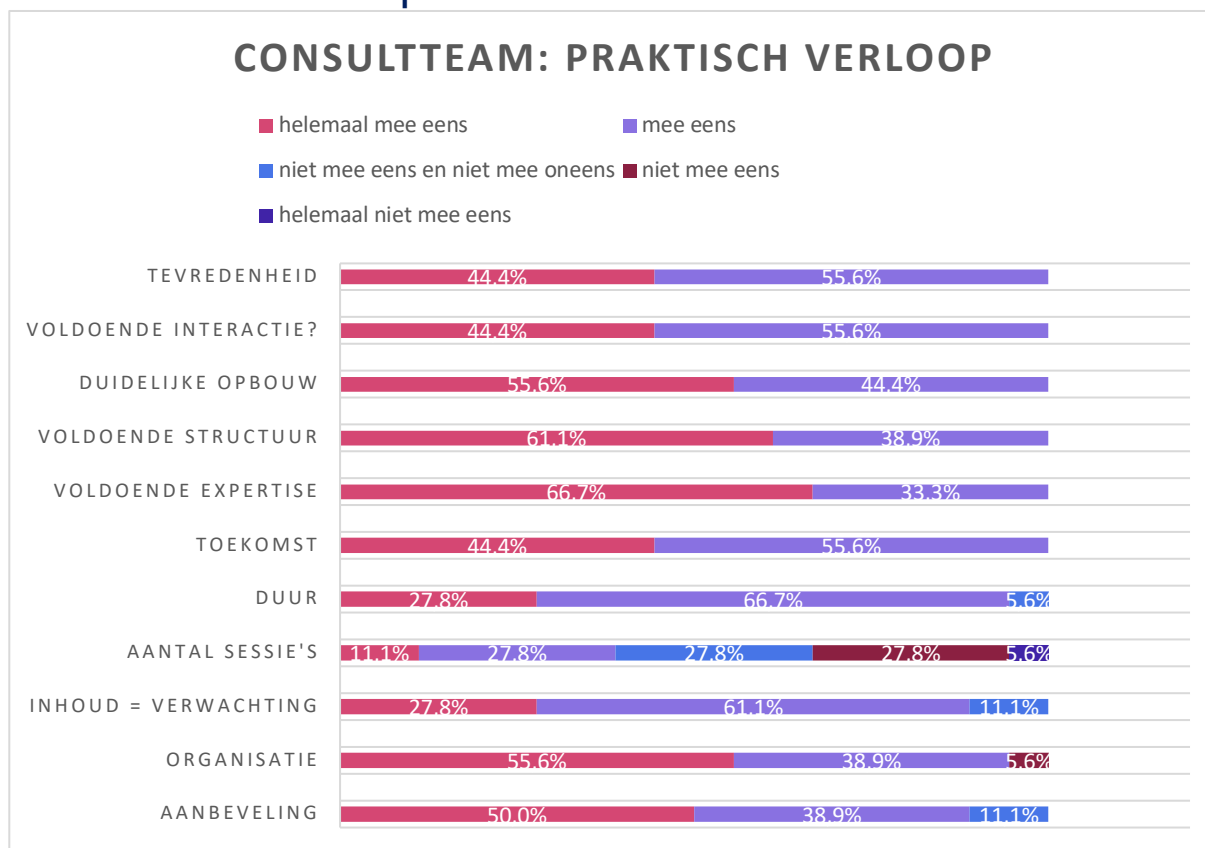
Uit het aantal respondenten bij de aanmelding zien we dat er 9 casussen aangemeld zijn verspreid over vier organisaties. Daarbij moeten we aangeven dat er meerdere casussen uit dezelfde organisaties aangemeld werden, concreet ging het dan om verschillende leefgroepen binnen eenzelfde organisatie. Hier zien we dat zes aanmeldingen uit het agentschap Opgroeien komt ('andere' werd later door de deelnemer gespecificeerd als jeugdhulp). De overige uit het VAPH en ook een aanmelding vanuit een MMZ (zowel domein Opgroeien als VAPH). Wanneer we kijken naar het aantal respondenten voor de online bevraging zien we dat het aantal bijna verdubbeld is. Dit is te verklaren doordat er altijd een drie- tot viertal leden per team en dus per casus de vragenlijst hebben ingevuld.

3.2 Ernst van de situatie

Voor het inschatten van de ernst van de situatie werd er gekeken naar verschillende domeinen, nl. impact op de persoon zelf, impact op de omgeving, impact op dagelijks functioneren en in meerdere contexten. Daarnaast werd ook de vraag gesteld of de deelnemers behandelperspectief zien in de casus. Hiervoor werd een 5-punts Likertschaal gebruikt (helemaal niet van toepassing, eerder niet van toepassing, eerder wel van toepassing, helemaal wel van toepassing en ik weet het niet).

Wanneer we de data van de aanmelding met die van de follow-up vergelijken zien we geen grote verschuivingen. Dit kan te wijten zijn aan het feit dat er niet voldoende tijd tussen de twee sessies zat en we zodus nog geen effect konden waarnemen. Daarnaast kan het feit dat andere mensen de aanmelding en de evaluatie achteraf hebben ingevuld, ervoor gezorgd hebben dat de ernst ook verschillend werd ingeschat. Gezien de aard van het consult, een procesbegeleiding met een team van hulpverleners, kan het zijn dat de hulpverleners eerder een ander perspectief of inzicht verkregen in hun casus. Dan kunnen we de hypothese opperen dat de hulpverleners eerder veranderen en, zeker op korte termijn, niet de cliënt.

3.3 Praktisch verloop van het consult



Alle respondenten gaven aan dat ze over het algemeen tevreden waren over het consult (44,4% helemaal mee eens, 55,6% mee eens), de sessie voldoende kansen tot interactie bood (44,4% helemaal mee eens, 55,6% mee eens), de opbouw van de sessie duidelijk was (55,6% helemaal mee eens, 44,4% mee eens), de begeleiders van de sessie voldoende structuur boden (61,1% helemaal mee eens, 38,9% mee eens), de begeleiders van de sessie voldoende expertise hadden (66,7% helemaal mee eens, 33,3% mee eens) en of ze met deze methode in de toekomst aan de slag willen gaan (44,4% helemaal mee eens, 55,6% mee eens).

94,5% van de respondenten (17 personen van de 18) was tevreden over de lengte van het consult (27,8% helemaal mee eens, 66,7% mee eens).

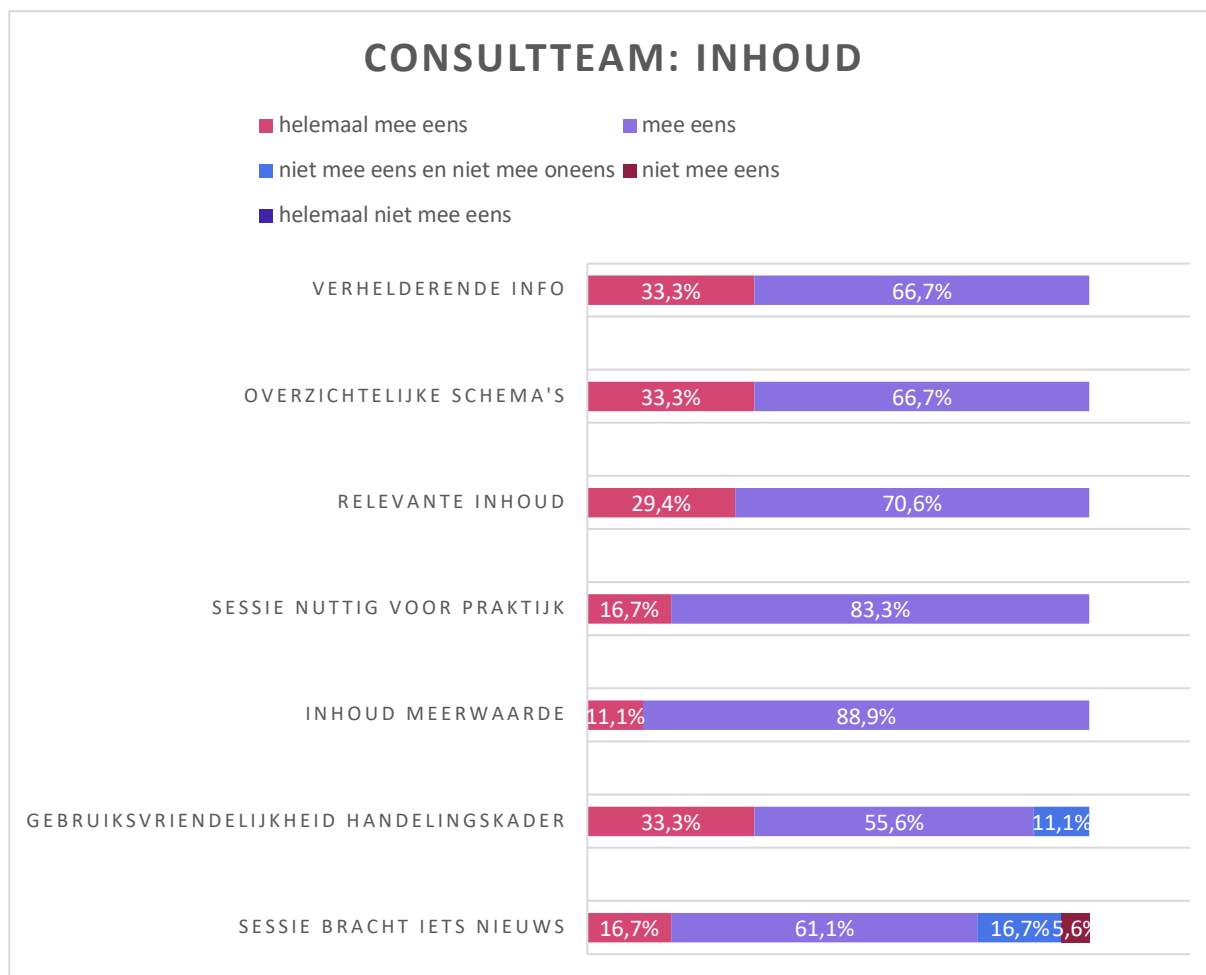
38,9% van de respondenten (7 personen van de 18) vond één sessie voldoende (11,1% helemaal mee eens, 27,8% mee eens).

Voor 88,9% van de respondenten (16 personen van de 18) voldeed de inhoud van het consult aan de verwachtingen (27,8% helemaal mee eens, 61,1% mee eens).

94,5% van de respondenten (17 personen van de 18) vond de sessie goed georganiseerd (55,6% helemaal mee eens, 38,9% mee eens).

88,9% van de respondenten (16 personen van de 18) zou de wijze van werken aanbevelen aan zijn of haar collega's (50% helemaal mee eens, 38,9% mee eens).

3.4 Tevredenheid over de inhoud van het consult.

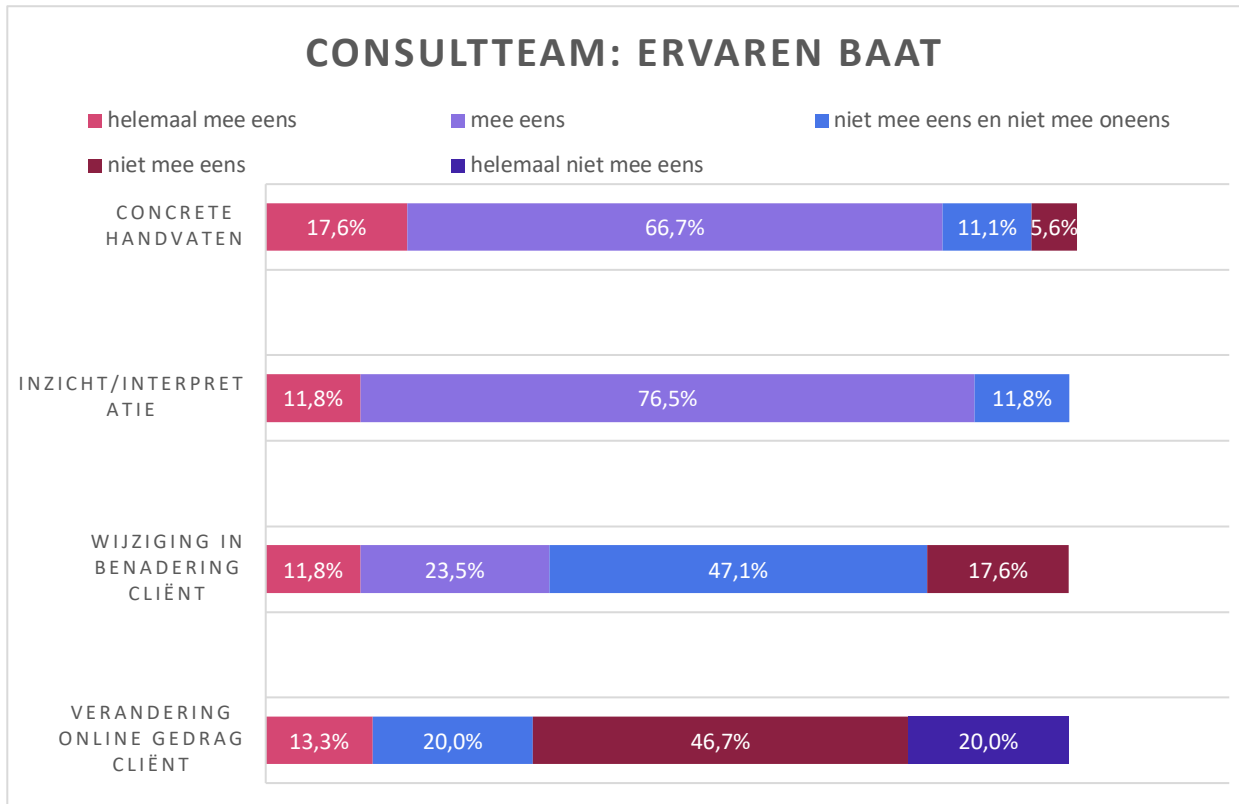


Alle respondenten gaven aan dat de informatie tijdens het consult verhelderend was (33,3% helemaal mee eens, 66,7% mee eens), de gebruikte informatie en schema's overzichtelijk waren (33,3% helemaal mee eens, 66,7% mee eens), de inhoud relevant naar voren werd gebracht (29,4% helemaal mee eens, 70,6% mee eens), de sessie nuttig was voor de praktijk (16,7% helemaal mee eens, 83,3% mee eens) en de inhoud van de sessie een meerwaarde voor de begeleiding van de desbetreffende cliënt was (11,1% helemaal mee eens, 88,9% mee eens).

88,9% van de respondenten (16 personen van de 18) gaven aan het handelingskader gebruiksvriendelijk te vinden (33,3% helemaal mee eens, 55,6% mee eens).

Wanneer we kijken of de sessie iets nieuws bracht zien we dat dit voor één respondent niet het geval was, voor de overige zien we drie respondenten aangeven dat men het niet eens en niet mee oneens is met de stelling. Voor de overige 14 respondenten zien we dat ze wel iets nieuws meenamen uit de sessie (16,7% helemaal mee eens, 61,1% mee eens).

3.5 Ervaren baat van de sessie van het consult.



84,3% van de respondenten (15 personen van de 18) geeft aan dat het consultteam hen concrete handvaten bood waarmee men aan de slag kon gaan (17,6% helemaal mee eens, 66,7% mee eens).

88,3% van de respondenten (16 personen van de 17) gaven aan dat het inzicht/interpretatie op het gedrag van de cliënt veranderd is door de sessie met het consultteam (11,8% helemaal mee eens, 76,5% mee eens).

35,3% van de respondenten (6 personen van de 17) gaven aan de cliënt op een andere wijze te benaderen door de sessie met het consultteam (11,8% helemaal mee eens, 23,5% mee eens). 47,1% van de respondenten geeft aan noch eens nog oneens te zijn met deze vraag.

66,7% van de respondenten geeft aan dat er geen verandering in het online gedrag is gedurende het proces van consultteam tot evaluatie (10 personen van de 16). Voor 20% is er geen merkbare verandering te zien en 13,3% geeft aan dat er wel verandering merkbaar is. Die laatste twee gaat telkens over respectievelijk drie (20%) en twee (13,3%) respondenten (n=15).

4 Kwalitatieve bevraging

4.1 Online vragenlijst

Bovenstaande kwantitatieve analyse werd aangevuld door enkele open vragen die in de online vragenlijst bevraged werden, nl.:

- Wat waren volgens jou de sterke punten aan dit consult?
- Waarmee ga jij in jouw school/organisatie aan de slag?
- Wat kan er volgens jou verbeterd worden?
- Zou het consult een betalende vorming kunnen zijn?
- Hoeveel zou je voor het consult als betalende vorming wensen te betalen?
- Heeft u nog andere opmerkingen.

Sterke punten waren volgens de respondenten de praktijkervaring van de onderzoekers, waardoor ze direct mee waren in de werking van de leefgroep en casus. Daarnaast werd de neutraliteit van de onderzoekers ook als meerwaarde gezien, ze konden de casus bespreken vanuit een ander perspectief (3 antwoorden). De sterke link tussen SEO en mediawijsheid was ook een meerwaarde. Door te vertrekken vanuit een breder kader om dan in te zoomen op een concrete casus, zorg je ervoor dat je het gedrag van de cliënt beter kan begrijpen (8 antwoorden). Ook concrete handvaten werden meegegeven waardoor het consult niet beperkt bleef tot theorie. Duidelijk uitleg en visualisatie was een meerwaarde (4 antwoorden). Daarnaast sprak ook de vorm en aanpak van het consult aan (5 antwoorden).

Op de vraag waar de organisatie mee aan de slag zal gaan werd geantwoord dat de methodiek meegenomen zal worden naar het breder team en dat het consult ruimte tot gesprek heeft gecreëerd. Het kader van emotionele ontwikkeling zal gebruikt worden om probleemgedrag te kaderen in de toekomst (9 antwoorden). Ook de inschaling van de niveau van emotionele ontwikkeling werd door de deelnemers als meerwaarde gezien (2 antwoorden). Tot slot gaan de ook de concrete tips en adviezen toegepast worden (4 antwoorden).

Verbeterpunten waren onder andere de handvaten die nog iets meer gericht en concreet kunnen zijn, al geeft men evenzeer aan dat er geen pasklare antwoorden voor elke cliënt zijn. Toch zijn nog meer duidelijke tips en tricks welkom (2 antwoorden). Omwille van de Covid-19 restricties werden de consulten digitaal gedaan. Er werd aangegeven dat Face 2 Face contact aangenaam zou zijn (1 antwoord). De nood aan een verslag van het consult en het opsturen kort na een consult werd nuttig gevonden omdat andere collega's dan snel kunnen inpikken op de info uit het consult. Nu was men hierin afhankelijk van de aanwezige begeleider die de collega's in het kader moet meenemen. Door het verslag kan elke collega zich inlezen en start men in team sneller met interventies als iedereen mee is (1 antwoord). Meer alternatieven geven over het veilig gebruik van internet werd eveneens als een verbeterpunt gezien (1 antwoord).

Op de vraag of het consult betalend zou kunnen zijn, antwoordden 7 deelnemers zonder meer ja. Het is belangrijk daarin te onderscheiden dat het aanbod

laagdrempelig mag zijn om te zorgen dat niet enkel de meest complexe casussen aangemeld worden (1 antwoord).

"Ik denk het wel. Maar niet te duur, want dan gaat dit enkel ingezet worden voor de moeilijkste casussen en daar zijn moeilijk oplossingen voor te vinden om internet toegang toch mogelijk te maken. Ik denk dat deze consulten zeer zinvol zijn voor de 'gemiddelde' cliënt die wel tot op bepaalde hoogte op het internet kan."

Een andere suggestie is dat er meer theoretische omkadering aanwezig moet zijn (1 antwoord), dat men meerdere casussen kan indienen (1 antwoord). Daarnaast werd ook aangegeven dat de inschaling zeker een meerwaarde is om bij een betalend consult aan te bieden.

Hoeveel er voor het consult gevraagd kan worden, vonden de meeste deelnemers moeilijk om in te schatten (8 antwoorden). Anderen gaven de suggestie van 30 euro per sessie of 50 euro per sessie (2 antwoorden).

Tot slot werd er geen nieuwe informatie bij de opmerkingen gegeven. 8 deelnemers hadden geen opmerkingen.

4.2 Groepsbevraging

Daarnaast werd aanvulling op de online vragenlijst ook een semi-gestructureerd groepsbevraging gedaan na de follow-up. Het doel van dit gesprek was om in te gaan op specifieke aspecten die uit de online vragenlijst zouden komen.

Als we data van de aanmelding met die van de follow up vergelijken zien we geen grote verschuivingen op vlak van inschatting van de ernst van de casus, zowel op vlak van cliënt, omgeving, dagelijks functioneren en meerdere contexten. 66,7% van de respondenten gaf aan dat er geen verandering in het online gedrag is gedurende het proces van consultteam tot evaluatie (10 personen van de 16). We stelden tijdens de bevraging enkele mogelijke oorzaken vast voor deze cijfers. Een verklaring die deelnemers aangaven tijdens de groepsbevraging was dat de termijn tussen het consultteam en de evaluatie vaak vrij kort was (tussen één en twee maanden). Daarbij kwam dan de Covid-19 problematiek waardoor de werking in de leefgroepen bemoeilijkt werd en er geen of weinig gericht gewerkt kon worden rond dit thema. Bijna alle groepen gaven aan dat ze weinig tot geen tijd gevonden hadden om intensief aan dit thema te werken bij de jongere omwille van andere prioriteiten, zoals de lockdown of crisissituaties bij de jongere.

"Zes weken is te kort om mini ingreepjes te doen (lockdown, verlof,...). We hadden er actiever mee aan de slag kunnen gaan als het wat langer geduurd had. Misschien op het einde wat concrete actiepunten met deadlines ofzo opstellen, dat helpt wel. Een tussentijdse reminder (bv. een mailtje met herhaling van afspraken) als je de periode verlengt (bv. zes maanden)."

Door het tijdspad binnen het onderzoek en de vele verschillende casussen op relatief korte termijn, was het nodig om de tweede sessie (de follow-up) op één a twee

maanden te plannen. Wanneer we kijken naar de resultaten uit de groepsbevraging komen de deelnemers op een ideale termijn van drie tot zes maanden. Een aanzienlijk verschil waarvan we doorheen het onderzoek ook aanvoelden dat dit een beter passend schema zou zijn. Indien er meer tijd tussen de sessie en de terugkoppeling is, kan een organisatie ook beter en diepgaander op teamniveau mee aan de slag gaan. Een enkele respondent gaf aan dat het interessant zou zijn indien dit aanbod van een consult met de focus op de emotionele ontwikkeling bestendig wordt. En dat dit aanbod ingeroepen kan worden wanneer de aanvrager dit nodig heeft.

Omdat slechts 38,9% van de respondenten (7 personen van de 18) één sessie voldoende vond, werd er in deze bevraging uitgebreid bij stilgestaan. Deelnemers gaven aan één sessie onvoldoende te vinden omwille van verschillende redenen; meer diepgang werd in sommige casussen gevraagd. Een extra sessie rond beeldvorming en diagnostiek of rond het gedrag in verschillende contexten kan een breder kader geven. Daarnaast werd ook aangegeven dat voor organisaties die het kader van emotionele ontwikkeling nog niet kennen, een extra inhoudelijk vormingssessie rond dit thema is aangewezen.

Enkele respondenten gaven aan dat meerdere sessies interessant zouden zijn, anderen gaven dan weer aan dat één sessie en een follow-up voldoende was. Het voordeel van meerdere sessies is dat we dieper op de thematiek kunnen ingaan en meerdere praktische adviezen kunnen geven. Bij de respondenten die één sessie voldoende vonden werd er wel aangegeven dat een terugkoppeling op de een of andere manier noodzakelijk is. Dit kan door een follow-up sessie of door het aanbieden van een aantal vragen of oefeningen gevolgd door een kort gesprek als terugkoppeling. De kern achter die terugkoppeling, geven de respondenten aan, zit in een soort alertheid om met het thema aan de slag te blijven gaan. Op die manier kan de sessie een duurzaam karakter in de organisatie krijgen. Deelnemers gaven enkele suggesties om die alertheid te bewaren, door bv. tussentijdse herinneringsmailtjes met concrete actie punten en follow-up vragen, een algemene vorming op organisatieniveau, extra follow up na enkele maanden, lerend netwerk met deelnemende organisaties om de aandacht op dit thema te houden, enz.. We merkten bij de deelnemers een grote interesse om een lerend netwerk op te zetten. Enerzijds om samen te kunnen reflecteren over de aanpak van een bepaalde casus, anderzijds om als het ware te 'gluren bij de burens'.

Het onder aandacht brengen van het thema werd meermaals benoemd. Organisatie willen ervoor zorgen dat dit thema niet uitdooft en dus wel behandeld blijft. We merken uit de bevraging dat er regelmatig aangegeven wordt dat het thema emotionele ontwikkeling en dan bijzonder in combinatie met online risico's iets is wat de teams verder willen opvolgen.

"Bij voorvallen van problemen rond multimediategebruik, actiever SEO gaan hanteren om uit te zoomen. SEO zit hier wel ingebakken maar bij dat soort thema's (online risico's, red) wordt de reflex nog onvoldoende gemaakt."

Daarnaast kwam ook aan bod dat het online karakter van het consult voor een andere dynamiek zorgde dan een face-to-face overleg in de organisatie. Dit was gedurende het onderzoek onmogelijk door de covid-19 restricties. Deelnemers gaven zowel voor-

als nadelen aan het online gebeuren. De meeste deelnemers vinden het een meerwaarde om het ganse team te betrekken bij dit thema, en via de computer is dit onmogelijk omdat niet iedereen over een computer beschikt en iedereen achter één scherm niet dezelfde dynamiek geeft dan bijvoorbeeld een teamvergadering. Toch waren er ook deelnemers die pro een online versie zijn. Het is praktischer, flexibeler en efficiënter. Ook de online methodieken, zoals de Padlet, die gebruikt werden tijdens het consult vielen in smaak. We willen daarbij opmerken dat de methodiek eenvoudig om te zetten is in een offline versie, zodoende kan ze gebruikt worden in beide situaties.

Vele respondenten gaven aan dat een vorm van weerslag van het consult een handig werkmiddel is. Dit om uiteenlopende redenen. Ten eerste maakt het dit makkelijker om de collega's die niet bij het consult aanwezig waren, mee te nemen in het verhaal. Een bezorgdheid van een aantal deelnemers was dat ze bij hen ging blijven hangen en niet opgepikt ging worden door de gehele leefgroep. Een verslag met de info van de schema's zou een voorkeur wegdragen. Ten tweede helpt het om verdieping te brengen in de teams rond dit thema. Dan denken we aan het handelingskader op zich. We moeten in deze weerslag meenemen hoe belangrijk een visuele voorstelling van de tips/handvaten/adviezen voor de deelnemers is. Dit geeft enerzijds een houvast om nadien naar terug te grijpen, anderzijds geeft dit een concrete focus tijdens het consult zelf.

Vanuit de bevraging blijkt dat er interesse is gewekt om het gedachtegoed rond emotionele ontwikkeling verder te gebruiken binnen organisaties. In het werken aan een visie of implementeren van een theoretisch denkkader is het luik 'borging' vaak een uitdaging. Hoe zorg je ervoor dat men op een duurzame manier verder gaat met het verkennen en verwerken van een bepaald denkkader? Een aantal respondenten gaven aan dat de concrete tips die gegeven werden doorheen het proces heel werkbaar waren. Één deelnemer gaf aan dat de sessie niets nieuws bracht omwille van het feit dat deze persoon al erg met het kader van emotionele ontwikkeling bezig was.

"Een frisse neutrale kijk op de jongeren vanuit een theoretisch kader! Concrete handvaten over zowel de problemen als de ontwikkelingsfase. Hierdoor was het geen 'algemene' infosessie maar heel concreet wat we nodig hadden."

"Het maken van concrete vertaalslag van gedachtegoed SEO is niet altijd gemakkelijk. Het aanbieden van een concrete vertaalslag qua gedrag / functioneren op vlak van multimedia is erg ondersteunend voor begeleiding."

Één van de werkzame bestanddelen van een duurzaam beleid is zeker dat de output praktisch bruikbaar is. We denken dan ook te mogen concluderen dat onze methode hiertoe bijgedragen heeft.

We konden ook zien dat de teams bepaalde thema's uit de handelingsstrategieën kozen zoals 'communicatie' of 'structuur en grenzen'. Een laatste opvallende punt is dat men door het proces meer gefocust is op het luik 'kunnen vs aankunnen'.

"We gaan meer werken rond het thema SEO. Om te kijken wat jongeren aankunnen. Verschil tussen cognitief en emotioneel."

Een aantal mensen gaven in de bevraging aan dat ze in team meer gaan stilstaan bij het ontwikkelingsniveau van de cliënt en in welke fase hij/zij zit. Op die manier probeert men de aanpak van de jongere meer op maat af te stemmen.

"Het proberen inschatten in welke fase de jongere op dat moment zitten en ons handelen hierop afstemmen."

5 Discussie

We zien in het algemeen een positief beeld over de uitrol van het consultteam met zinvolle en concrete suggesties ter verbetering. We merkten in deze resultaten zowel concreet en zinvolle suggesties opleveren voor de praktijk. Naast deze inhoudelijke resultaten waren er ook procesmatig positieve resultaten die positieve indicaties gaven. We denken hierbij bijvoorbeeld aan expliciet de tijd nemen om samen met een extern team op een casus in te zoomen.

Dit evaluatieonderzoek had ook beperkingen inherent verbonden aan het opzet. Door de intensiteit van het consultteam konden we dit in een beperkte groep (9 casussen) evalueren. Hierdoor moeten de bovenstaande resultaten met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden, desondanks stemmen deze resultaten ons hoopvol. Deze moeten echter nog verder – grootschaliger en systematischer- onderzocht worden in het nodige vervolgonderzoek.

De beperkte tijd tussen de follow up en het consult zorgde ervoor dat niet in alle casussen even intensief aan de slag gegaan kon worden. Hierdoor is het mogelijk dat we niet alle impact hebben kunnen registeren in het kader van dit evaluatieonderzoek of dat het hiervoor nog te vroeg was om een impact te kunnen meten

Omwille van Covid-19 was het onmogelijk om ter plaatste face-to-face consulten af te leggen. De consultteams vonden online plaats. Dit zorgde ervoor dat we deze methodiek specifiek ontwikkelden voor een online opzet. De evaluatie focust zich dus enkel op de online versie van deze methodiek. Er zijn echter voldoende indicaties in dit rapport dat deze methode ook zijn meerwaarde heeft in een offline versie.

De verschillen in respondenten van de aanmelding vragenlijst vs. de evaluatie vragenlijst maakt het moeilijk om beide te vergelijken. Het aanmeldingsformulier werd door één persoon per organisatie ingevuld en deze persoon was niet altijd actief betrokken in het consultteam. Sommige vragen in de evaluatievragenlijst waren optioneel en konden dus niet opgenomen worden in dit rapport. Voornamelijk vergelijkingen qua ernst van de casus moeten met de nodige omzichtigheid geïnterpreteerd worden. Ondanks deze voorzichtigheid zien we geen verandering in het concrete gedrag van de cliënt. We hebben wel positieve indicaties voor het empoweren van de persoon van de hulpverlener (vb: hulpverleners kregen een positiever perspectief door de deelname aan het consultteam – 33% vs. 6%).

We bespreken ook kort enkele implicaties voor de praktijk die we afleiden uit dit evaluatierapport. We merken dat er een groot verschil in kennis en ervaring met het kader van emotionele ontwikkeling. We hebben samen met de teams stilgestaan bij de soms grote discrepantie tussen de emotionele leeftijd van de cliënt en de cognitieve leeftijd. Daarbij merkten we op dat begeleider soms geneigd zijn de emotionele leeftijd te overschatten, door bijvoorbeeld een grotere verbale intelligentie t.o.v. de performale of emotionele intelligentie. Het valt ons op dat zeker bij cliënten met een normale intelligentie en/of in organisaties waar er minder ervaring is met het kader van emotionele ontwikkeling.

In het algemeen blijft borging zowel van de resultaten van het consultteam een aandachtspunt voor de toekomst. We zien drie mogelijke – kleinschalige – acties die de borging kunnen verhogen. Het is goed om na het consult te eindigen met een visuele voorstelling van de gemaakte afspraken, om aan het team mee te geven voor de komende weken. Het levend houden door een eventuele follow-up mail. Een korte inhoudelijke samenvatting door een op maat gemaakte brochure voor begeleiders. Uiteraard moet dit consultteam-methode passen in een algemeen beleid met aandacht voor de nodige vorming draagvlak en expertise omtrent emotionele ontwikkeling.

We kunnen stellen dat dit evaluatieproject duidelijk het potentieel heeft aangetoond om te werken volgens deze methodiek. Er is potentieel voor verschillende vervolgprojecten, maar we focussen ons op de twee prioritaire pistes. Ten eerste zou een bredere uitrol en testing aangewezen zijn. Zo kunnen we deze methode verder verfijnen (bv: het verder ontwikkelen en integreren van bestaande tools) en de werkzame elementen kunnen via een bredere evaluatie verder in kaart gebracht worden. Hiernaast zouden we ook de werkzaamheid van het online consultteam¹ kunnen vergelijken met de offline versie. Ten tweede biedt deze methode en ondersteuningsmethodiek voor teams ook mogelijkheden om aangepast te worden in andere setting of voor andere doelgroepen. Een bijzonder aandachtspunt is het betrekken en integreren van ouders en cliënten in dit proces. Zo denken we bijvoorbeeld om dit kader en de bijhorende ondersteuningsmethodiek verder ontwikkelen.

¹ Gedurende dit project volgde we de corona-maatregelen van dit moment. Hierdoor hebben we het consultteam enkel in een online versie kunnen uitvoeren en evalueren.

6 Besluit

Algemeen kunnen uit de resultaten besluiten dat de sterkste punten lagen in de concrete, praktisch werkbare aanpak van het handelingskader en de analyse van de casus. Samen met de teams stilstaan en reflecteren over de casus bracht al een proces op gang over het 'kunnen' versus 'aankunnen' van de cliënt. Het start dus al met het nadenken over een aanpak op maat van de cliënt. Daarbij merkten we op dat begeleiders soms geneigd zijn emotionele leeftijd te overschatten. Daarnaast werden de deelnemers interactief betrokken door hen te laten reflecteren over een aantal vragen en deze met de onderzoekers te delen. Zo werkten we ook met online padlets om informatie te verzamelen waarover er dan opnieuw gereflecteerd werd. De werkwijze in de opbouw van het consult zorgde voor een focus van het team om een heldere analyse te verkrijgen. Door met het team stil te staan bij hun casus door middel van een door ons opgezette structuur creëerden we een moment van relatieve rust om stil te kunnen staan. Vaak sloepen de dagdagelijkse beslommingen zoveel tijd op en zijn er andere prioriteiten (crisissen) die voorrang krijgen in een teamoverleg. Er werd eerst breed gestart om daarna te filteren en de focus op de cliënt en zijn/haar online risico's te leggen binnen het kader van emotionele ontwikkeling. Door met het team te reflecteren en mee op weg te gaan zagen we het effect dat er gaandeweg bij de deelnemers een besef groeide van de goede acties en interventies die men al ondernam. Dit zorgde bij de teamleden voor een bevestiging van het goede werk dat men al verzet had in vaak complexe casussen. Vanuit dit project zien we duidelijk de meerwaarde om casussen te benaderen vanuit het kader van emotionele ontwikkeling in het algemeen en de nood voor een specifieke aanpak omtrent online risico's in het bijzonder. Het potentieel en de meerwaarde voor zowel deze consultmethodiek, het handelingskader als het kader van emotionele ontwikkeling zijn duidelijk. We hebben in het kader van dit project belangrijke stappen gezet. De hogeschool UCLL wil omtrent dit thema zeker verder aan de slag blijven binnen onderwijs en onderzoek en een belangrijke partner voor het werkveld zijn.

