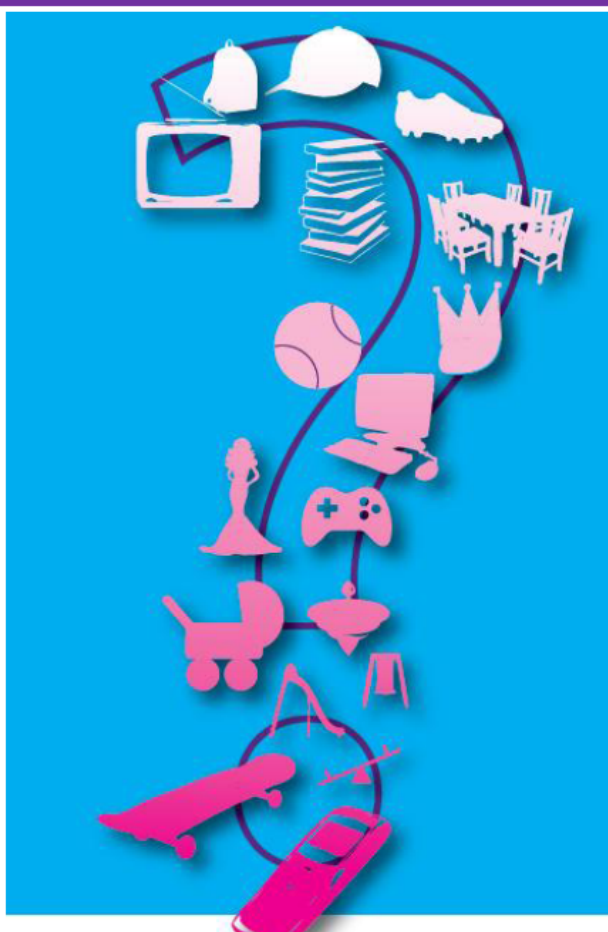


Feedback in het Centrum voor Jeugd en Gezin: Practice-based evidence binnen de pedagogische advisering



Masterscriptie
Opvoedingsondersteuning
Pedagogische en Onderwijskundige
Wetenschappen
Universiteit van Amsterdam

Zefanja Brouwer
6140785

Begeleider Uva:
Dr. R.G. Fukkink
Begeleider de Jeugdzaak.nl:
Drs. Marian van Leeuwen

Amsterdam, augustus 2010

Ik draag deze scriptie op aan Eljosa Henrietta (13 september 1986 – 22 juli 2010).

Ons leven bestaat uit relaties met mensen. Mensen met wie we ons leven kunnen delen, mensen die ons inspireren en mensen die ons een juiste weg wijzen.

Eljosa was zo 'n persoon in mijn leven.

Abstract

Feedback in Dutch Family Centers: Practice-based evidence in a parent intervention.

Routinely feedback (practice-based evidence) from clients informing practitioners has proved to promote the effectiveness of therapies. Studies researching feedback in Dutch parent interventions are rare. In the current study the effectiveness of a feedback system, timely assessing the working alliance, is researched in four Dutch Family Centers. Parents ($n = 44$) receiving an intervention, were divided into an experimental and a control group. The outcome of the parents was determined by measuring the level of empowerment and stress of parents pre- and post treatment, and the experienced effectiveness and satisfaction of parents and professionals post treatment. Parents in the feedback group progressed in empowerment behavior, whereas parents in the control group did not show any significant change. Professionals reported more effectiveness for patients in the feedback group. This evidence of feedback effects suggests that feedback systems can contribute to the level of effectiveness of interventions and that it is time for more extensive research on feedback systems in Family Centers.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
2. Theoretisch kader	9
Feedback binnen de pedagogische literatuur	9
Practice- based evidence	10
Feedback en effectiviteit	12
Positionering feedbackverzameling binnen Evidence Based Practice	14
3. Feedback in de werkpraktijk van de pedagogische advisering	19
Methode	19
Resultaten	20
Huidige werkpraktijk	20
Redenen voor het vragen van feedback	21
Wensen over de inhoud en de vorm van een feedbackinstrument	21
Reacties op de Session Rating Scale	22
4. Feedback en de effectiviteit van de pedagogische advisering	24
Methode	24
Onderzoeksgroep	24
Experimentele conditie	25
Meetinstrumenten	27
Procedure	31
Analyse	33
Resultaten	34
Equivalentie van de onderzoeksgroepen	34
De effectiviteit van pedagogische advisering in het CJG	36
Effect van de feedbackverzameling	39
Ervaringen met het feedbackformulier	39
5. Conclusie en discussie	43
6. Referenties	50
Digitale bronnen	57
Bijlagen	58
Bijlage 1: Methode van feedbackverzameling	59
Bijlage 2: Achtergrond van de Session Rating Scale	62
Bijlage 3: Rapportage interviews	64
Bijlage 4: Feedbackformulier	73
Bijlage 5: Handleiding feedbackformulier	74
Bijlage 6: Scores op de Beoordelingsschaal Tevredenheid en Effect	77

1. Inleiding

Als we kijken naar het aanbod van opvoedingsondersteuning, dan zien we dat dit aanbod sterk specialistisch, onoverzichtelijk, onbekend en ontoegankelijk is. Om de ondersteuning toegankelijker te maken voor ouders en jeugdigen en om ervoor te zorgen dat verschillende instanties beter kunnen samenwerken en hun diensten in onderlinge samenhang kunnen aanbieden, zien zowel wetenschappers als de overheid het belang van het bundelen van opvoedingsondersteunende activiteiten binnen een Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) (Hermanns, 1992; Hermanns, Schrijvers & Öry, 2005; Jeugd en Gezin, 2008). De ontwikkeling van Centra voor Jeugd en Gezin is één van de belangrijkste speerpunten van het ministerie voor Jeugd en Gezin. In 2011 moet elke gemeente beschikken over een CJG, laagdrempelige fysieke inlooppunten waar (aanstaande) ouders, jeugdigen van 0-23 jaar en professionals die met deze groepen werken, terecht kunnen voor vragen of hulp bij het opgroeien en opvoeden (Jeugd en Gezin, 2008). Bij het CJG kunnen ouders onder andere terecht voor een (preventief) aanbod voor opvoedingsondersteuning.

Ter ondersteuning van CJG's bieden verschillende organisaties hun diensten aan. Eén hiervan is De Jeugdzaak.nl, een collectief van deskundige adviseurs en projectleiders die producten en diensten leveren ter ondersteuning van de CJG's. Om de meerwaarde van het CJG waar te maken en ouders en jeugdigen een optimale ondersteuning te kunnen bieden zijn volgens de Jeugdzaak.nl zeven sleutels van belang binnen de organisatie en uitvoering van het CJG:

1. Een inspirerende visie
2. Gemotiveerde en competente professionals
3. Een uitnodigende verschijningsvorm

4. Lerende organisatie
5. Gestuurde (netwerk)organisatie
6. Effectieve & efficiënte werkwijzen/methodes
7. Politiek en bestuurlijk draagvlak

Met behulp van de zeven sleutels kan de stand van zaken in een CJG in kaart worden gebracht en kunnen er aanbevelingen gegeven worden ter verbetering.

Deze studie haakt bij de tweede en derde sleutel van de Jeugdzaak.nl. De tweede sleutel benadrukt het belang van de professionals die in het CJG werken en de daadwerkelijke ondersteuning aan ouders, jeugdigen en professionals aanbieden en coördineren. Zij horen zich te verbinden met de visie van het CJG. Deze professionals behoren over competenties te beschikken die zij inzetten bij de ondersteuning van ouders, jeugdigen en professionals, zodat zij de visie waar kunnen maken. De derde sleutel benadrukt de verschijningsvorm van het CJG, die hoort aan te sluiten bij de gebruikersgroep. De verschijningsvorm omvat onder andere de inrichting van een gebouw, de website, benamingen van producten en diensten, teksten in folders, maar ook de inhoud van de diensten van het CJG zelf. De verschijningsvorm moet aansluiten bij de wensen en de beleving van de gebruikersgroep. De gebruikersgroep omvat dus ouders, jeugdigen en professionals die met deze doelgroepen werken. Om aan te kunnen sluiten op de wensen van de gebruikersgroep is het van belang een diepgaand inzicht in deze groep te hebben. Dit kan verkregen worden door een structurele connectie met de cliënt. Een structurele connectie met de cliënt kan op verschillende manieren vorm krijgen, bijvoorbeeld door ouder- of cliëntraden, enquêtes, interviews of focusgroepen onder de doelgroep, en door middel van een feedbacksysteem. In aansluiting op deze twee sleutels komt vanuit het werkveld de vraag: Hoe kunnen professionals, werkend in het CJG, feedback verzamelen van

cliënten zodat zij een connectie hebben met cliënten en hun inzicht in de gebruikersgroep en professionaliteit kunnen vergroten?

Om dit onderzoek af te bakenen is ervoor gekozen om de rol van feedback te onderzoeken binnen één van de kerntaken van het CJG, namelijk de licht pedagogische hulp (Jeugd en Gezin, 2008). In de CJG's wordt pedagogische advisering ingezet om ouders te ondersteunen bij de opvoeding. Pedagogische advisering is een toegankelijk vorm van kortdurende individuele ondersteuning van ouders bij lichte opvoedingsproblemen, en wordt gegeven op basis van de vraag van de ouder, door een pedagogisch geschoolde beroepskracht (Blokland, 2007). Het doel hiervan is dat ouders antwoord vinden op hun vragen met betrekking tot de opvoeding en problemen weer zelf kunnen hanteren. Eveneens is een doel van de pedagogische advisering de *empowerment* van ouders. Dit betekent dat de pedagogische draagkracht toeneemt en het zelfoplossend vermogen van ouders wordt aangesproken, hiermee wordt beoogd dat zij problemen in de toekomst adequaat kunnen hanteren. De advisering is daarmee preventief en geschikt om ouders in een vroeg stadium te ondersteunen zodat zij geen gebruik hoeven te maken van zwaardere hulp (Blokland, 2007; Van der Meer, Peders & Albeda, 2009; www.nji.nla).

Er is weinig literatuur beschikbaar over feedback van cliënten binnen de opvoedingsondersteuning (Hermanns, 2008; Sparks & Duncan, 2009). In de psychotherapie echter is er meer literatuur over hoe feedback binnen de hulpverlening ten dienste kan staan van de relatie tussen de cliënt en de hulpverlener en de effectiviteit van de ondersteuning kan vergroten. Hermanns (2008) bespreekt onderzoek uit de psychotherapie over feedback en concludeert dat effectief werken in de jeugdzorg inhoudt dat er tussentijds feedback georganiseerd moet worden over de verschillende factoren die van invloed zijn op de effecten van de ondersteuning van de

cliënt. Wanneer feedback de effectiviteit van de opvoedondersteuning van het CJG vergroot, dan is dit een uiterst relevant onderwerp voor de huidige praktijk van de opvoedondersteuning. Van Yperen (2010) noemt de effectiviteit van de jeugdzorg op dit moment niet bevredigend. Met dit onderzoek wordt beoogd om bij te dragen aan de professionalisering en effectiviteit van de licht pedagogische hulp in het CJG.

De centrale vraag waar in dit onderzoek antwoord op gegeven wordt is:

Hoe kunnen professionals in het Centrum voor Jeugd en Gezin die pedagogische advisering bieden, systematisch feedback van hun cliënten verzamelen waardoor deze hulp effectiever wordt?

Deze vraag is opgedeeld in twee deelvragen:

- 1) Welke vorm en inhoud van feedbackverzameling kunnen systematisch gebruikt worden binnen de pedagogische advisering?
- 2) Leidt het systematisch verzamelen van feedback van cliënten door de pedagogische adviseur tot een effectievere pedagogische advisering?

2. Theoretisch kader

Feedback binnen de pedagogische literatuur

Binnen de literatuur over pedagogische advisering is onderzoek naar feedback zeldzaam. Aanbevelingen voor feedbackverzameling worden maar minimaal gegeven binnen beschrijvingen van methodieken en richtlijnen voor de praktijk. In diverse publicaties wordt ten aanzien van de kwaliteitsbewaking voornamelijk gewezen op training van professionals, intervisie, supervisie, werkbegeleiding, consultatie en het aanbieden van vakliteratuur aan professionals (Blokland, 2007; Blokland, Albeda, Bordewijk & Van der Meer, 2006; Van Dijk & Prinsen, 2009; Van der Meer et al., 2009; www.nji.nl/b). In al deze initiatieven krijgen professionals feedback op hun werkzaamheden. De nadruk ligt echter niet op feedback van een cliënt, terwijl het noodzakelijk is dat deze uiteindelijk profiteert van het aanbod opvoedingsondersteuning.

In een aantal publicaties wordt wel gewezen op het verrichten van evaluatie- of tevredenheidsonderzoeken onder cliënten. In dit verband noemt Blokland (2007) dat ouders een aantal weken na de ondersteuning een formulier zouden kunnen invullen waarop zij hun tevredenheid en mening over praktische zaken kunnen formuleren. Ook in de publicatie ‘Kwaliteitsbewaking pedagogische advisering’ van het JSO (Van der Meer et al., 2009) worden organisaties die pedagogische advisering aanbieden geadviseerd evaluatieonderzoek uit te voeren om bij ouders na te gaan hoe zij de ondersteuning van een professional hebben ervaren. Daarnaast wordt genoemd dat eens per vier jaar een tevredenheidsonderzoek plaats zou moeten vinden. Verdere aanwijzingen over de inhoud en vorm van de feedback worden niet gegeven. Nu is de vraag wat de relevantie hiervan is binnen het individuele contact tussen professional

en de cliënt, aangezien de professionals op deze manier alleen achteraf feedback ontvangen waardoor zij de ondersteuning die zij bieden niet kunnen aanpassen aan de eigenschappen en voorkeuren van de individuele cliënt tijdens de ondersteuning. Tussentijdse feedbackverzameling binnen het hulpverleningsproces is niet alleen theoretisch veelbelovend, maar is ook empirisch effectief gebleken in onderzoek binnen diverse vormen van therapie.

In dit theoretische kader zal allereerst de gehanteerde definitie van feedback besproken worden en de effectiviteit hiervan geëvalueerd. Om een beeld te krijgen van hoe feedbackverzameling ter ondersteuning kan dienen van de werkpraktijk, wordt daaropvolgend de functie van feedback binnen ‘evidence-based practice’ besproken.

Practice-based evidence

Feedback is een breed begrip. In de literatuur wordt veel over feedback gesproken als ‘Practice-based evidence’ en deze definitie van feedback wordt ook binnen deze studie gehanteerd. Practice-based evidence is het tussentijds verkrijgen van feedback van de cliënt en zodoende het individuele hulpverleningsproces monitoren zodat de professional het proces kan aanpassen (Hubble, Duncan, Miller & Wampold, 2009; Sapyta, Roemer & Bickman, 2005). Het gaat dus niet over het meten van problemen aan het begin en einde van de ondersteuning om te beoordelen of de ondersteuning voldoende was. Het gaat om het tussentijds verzamelen van feedback, zodat men weet of een cliënt vooruitgang boekt en tevreden is over het hulpverleningsproces (Van Yperen, 2010). De term ‘practice-based evidence’ wordt ook gebruikt voor praktijkonderzoek en praktijkmonitoring, maar bij dit onderzoek wordt de effectiviteit doorgaans achteraf gemeten en komt dus niet overeen met de gehanteerde definitie van practice-based evidence in deze studie (Van Yperen, 2003).

Opzet, timing en de inhoud zijn van essentieel belang bij feedbackverzameling (zie Bijlage 1). Een feedbackmethode moet erop gericht zijn om eventuele problemen en/of wensen binnen het individuele cliënt-hulpverlenercontact aan het licht te brengen, zodat de professional kan zien waar hij of zij de hulpverlening kan verbeteren (Lambert, 2009; Sapyta et al., 2005).

Deze feedback moet systematisch verkregen worden. Immers, Miller, Hubble en Duncan (2007) observeerden psychotherapeuten die de opdracht hadden gekregen om feedback te vragen van hun cliënten. Ook wanneer deze professionals achteraf zeiden dat zij feedback hadden gevraagd aan hun cliënt, werd dit niet geobserveerd door de onderzoekers. De feedback behoort zodoende een expliciete plek te krijgen in het contact tussen professionals en cliënten, bijvoorbeeld met behulp van een feedbackinstrument.

Daarnaast kunnen professionals een bias hebben bij het beoordelen van het hulpverleningsproces en hebben zij de neiging om deze positief te beoordelen (Lambert, 2001; Sapyta et al., 2005). Daarom is het van belang dat zij feedbackinstrumenten gebruiken waarvan is gebleken dat zij betrouwbaar en valide zijn (Lambert, 2001). Zo krijgen zij een meer accuraat beeld van het hulpverleningsproces. Voorwaarde is dat een dergelijk instrument goed toepasbaar moet zijn binnen de werkpraktijk. Veel professionals zullen niet snel gebruik maken van een feedback-werkwijze waarvoor meer dan vijf minuten nodig is om deze in te (laten) vullen, te scoren en te interpreteren (Brown & Jones, 2005; Lambert, 2001; Miller, Duncan, Sorell & Brown, 2005; Miller, Duncan, Brown, Sorell & Chalk, 2006; Miller et al., 2007). In die vijf minuten kan de professional, samen met de cliënt, de feedback bespreken en interpreteren en besluiten of zij op dezelfde wijze

doorgaan met de ondersteuning of dat deze eventueel aangepast moet worden aan de voorkeuren van de cliënt.

De feedback kan verzameld worden over de effecten van de hulp tot dusver aangezien effecten tijdens een interventie een grote voorspellende factor vormen op de uitkomsten van de gehele interventie (Miller et al., 2006). Maar ook feedback over factoren die bijdragen aan de effectiviteit van de ondersteuning kunnen belangrijke informatie geven die de effectiviteit kunnen vergroten (Hermanns, 2008). Een voorbeeld hiervan is de therapeutische relatie. De beoordeling van deze relatie door de cliënt voorspelt de effectiviteit van de ondersteuning. Wanneer een professional tijdig de kwaliteit van deze relatie meet en zodoende kan aansluiten op de voorkeuren van de cliënt wat betreft deze relatie, kan de effectiviteit vergroot worden.

Als feedback samen met cliënten besproken en geïnterpreteerd wordt, kunnen cliënten op een nieuwe manier zelf het hulpverleningsproces bekijken en beoordelen. Feedback en assessment worden zo deel van het hulpverleningsproces, de relatie en verandering zelf (Miller & Duncan, 2004). Dit heeft een gunstige invloed op de resultaten. Bij feedbackverzameling is dus de timing, opzet en de inhoud van belang (zie ook Bijlage 1).

Feedback en effectiviteit

Onderzoek naar feedback wijst erop dat dit de effectiviteit van de psychotherapie verbetert. Professionals blijken effectiever te werken wanneer zij systematisch feedback verzamelen en aan de hand daarvan hun professioneel handelen aanpassen (Miller et al., 2007). Lambert (2009) bespreekt onderzoek naar de relatie tussen feedbackverzameling en de effectiviteit van hulpverlening. De invloed van feedback op de effectiviteit van de hulpverlening is onderzocht binnen vijf grote studies, gebruik makend van Randomized Controlled Trails, waarbij cliënten random in een

experimentele groep en een controlegroep zijn ingedeeld. De resultaten van deze studies laten zien dat het tussentijds geven van feedback over de effecten van de hulpverlening aan de professionals, de effectiviteit van de hulpverlening bij de afsluiting vergroot voor cliënten die het risico lopen om anders geen effect te ondervinden van de ondersteuning. Door ook feedback te geven over het proces van hulpverlening - bijvoorbeeld door de cliënt de therapeutische relatie te laten beoordelen - wordt dit effect vergroot en is het aantal cliënten dat vooruitgang boekt groter. De effectgrootte voor het verschil tussen feedbackverzameling en hulpverlening zoals deze normaal wordt gegeven in 'care as usual' varieert van 0.34 tot 0.92 (Lambert, 2009). Er wordt meer effect gevonden op de gewenste verandering bij cliënten, minder cliënten haken af, en meer cliënten zien een gewenste verandering.

In vier studies bleek dat de feedbackverzameling ook het aantal gesprekken van cliënten met de hulpverleners beïnvloedt. Cliënten die weinig vooruitgang boekten en feedback gaven aan de professionals hadden vervolgens ook meer gesprekken. In twee studies werd daarnaast gevonden dat cliënten die juist wel vooruitgang boekten en waarover de professional feedback ontving, juist minder gesprekken kregen dan cliënten die ook vooruitgang boekten maar van wie de professional hier geen feedback over kreeg (Lambert, 2009).

Daarnaast blijkt uit Zwitsers onderzoek bij een residentiële hulpverlening, waar cliënten gedurende 30 dagen in een ziekenhuis verbleven waar zij psychotherapie ontvingen, dat de cliënten die feedback gaven significant meer vooruitgang boekten (Berking, Orth, & Lutz, 2006). Ook in Noorwegen is onderzoek gedaan naar feedbackverzameling en effectiviteit, hier binnen relatietherapie aan samenwonende of getrouwde stellen. Wederom werd gevonden dat de groep partners

die feedback aan de professional gaven tijdens het proces meer vooruitgang boekten (50,5%), dan stellen die geen feedback gaven aan hun therapeut (22,6%) (Anker, Duncan & Sparks, 2009). Dit laat zien dat het goed mogelijk is om deze methode te implementeren en te onderzoeken binnen verschillende vormen van hulpverlening en in diverse contexten. Binnen deze onderzoeken zijn verschillende feedbackinstrumenten gebruikt, waaronder de Session Rating Scale (SRS). De SRS is een instrument dat gebruikt zou kunnen worden binnen de pedagogische advisering, omdat deze kort is en de items relevant zijn voor de pedagogische advisering (zie Bijlage 2 en Hoofdstuk 4 Experimentele conditie).

Feedbackverzameling kan dus invloed hebben op de effectiviteit van de hulpverlening. Om een beeld te krijgen van hoe feedbackverzameling kan bijdragen aan de effectiviteit van de opvoedingsondersteuning positioneren we feedback binnen Evidence Based Practice.

Positionering feedbackverzameling binnen Evidence Based Practice

Feedbackverzameling is pas relevant voor de huidige werkpraktijk wanneer zij professionals ondersteunt in het vormgeven van de hulpverlening die zij een cliënt bieden. Wat een goede hulpverleningspraktijk is, is vastgesteld door de American Psychological Association (APA), een wetenschappelijke en professionele organisatie voor psychologie. Dit wordt Evidence Based Practice (EBP) genoemd, en houdt in dat de professionals op een wetenschappelijk bewezen wijze handelen in hun contact met cliënten en dat bewijs uit beschikbaar onderzoek toegepast wordt samen met de expertise van de professional, in aansluiting op de voorkeuren van de cliënt. Evidence Based Practice is volgens de American Psychological Association: *“The integration of the best available research with clinical expertise in the context of patient characteristics, culture and preferences”* (American Psychological Association

Presidential Task force on Evidence-Based Practice, 2006, p. 273). Deze definitie benadrukt de rol van wetenschappelijk onderzoek in hulpverlening, *en* de rol van de ervaring en expertise van de professional *en* de rol van de karakteristieken en voorkeuren van de cliënt (American Psychological Association Presidential Task force on Evidence-Based Practice, 2006; hierna APA, 2006). In de volgende paragrafen wordt uiteengezet hoe feedbackverzameling kan waarborgen dat de integratie van onderzoek, expertise van de professional en de eigenschappen en voorkeuren van de cliënt binnen het hulpverlener-cliëntcontact effectiever plaatsvindt.

In de eerste plaats behoren professionals het best beschikbare onderzoek te integreren in hun werkpraktijk. Het best beschikbare onderzoek omvat de (fundamentele) kennis binnen de psychologie en andere relevante discipline, onder andere over problemen, patiëntenpopulaties, interventies en methodieken (APA, 2006). Veel onderzoek geeft informatie over de waarschijnlijkheid dat een bepaalde methodiek effect heeft. Maar dat onderzoek kan ons niet vertellen of een aanpak die theoretisch goed onderbouwd is ook bij een individuele cliënt aansluit en aanslaat. Doormiddel van feedback kan dit gemeten worden (Duncan, Miller, Wampold & Hubble, 2009). Uiteindelijk is het effect van de hulpverlening voor de cliënt dat telt. De belangrijkste vraag is dan ook niet wat een effectieve interventie is, maar of ouders en kinderen de gewenste verandering doormaken (Murphy & Duncan, 2009). Wanneer een professional tussentijds meet of de hulpverlening aansluit bij de cliënt, kan er tijdig beoordeeld worden of de ondersteuning resultaat oplevert of dat een cliënt misschien beter gebaat is bij een andere vorm van ondersteuning. Bovendien kunnen kosten voor hulpverlening die niet effectief is voor een cliënt daardoor verminderd worden (Lambert, 2009).

In de tweede plaats behoort het inzetten van de expertise van de professional binnen EBP. De effecten van de hulpverlening zijn gerelateerd aan de professional die de hulpverlening levert, dus de professional heeft een substantiële invloed op de effecten van de ondersteuning (Wampold & Brown, 2005). Om de effectiviteit van hulpverlening te verbeteren zou veel aandacht moeten gaan naar de professional (APA, 2006; Hubble et al, 2009). De expertise van de professional omvat verschillende competenties die de uitkomsten van de hulpverlening bevorderen. Deze expertise wordt vergroot door (continue) training en opleiding, theoretische kennis, ervaring, zelfreflectie en kennis van recent onderzoek (APA, 2006; Van der Meer et al., 2009). Maar ervaring, opleiding en supervisie zijn niet van grote invloed op de effectiviteit van professionals binnen de psychotherapie, terwijl feedback de effectiviteit van de professionals wel kan bevorderen (Hubble et al., 2009; Miller et al., 2007; Sapyta et al., 2005). Wanneer professionals training en supervisie ontvangen, horen zij niet van de cliënt wat goed gaat en helpt en wat minder goed gaat. Het is voor de professional moeilijk dat in te zetten om hun resultaten te verbeteren (Sapyta et al., 2005). Door middel van feedback kunnen professionals bepalen of zij op de juiste weg zijn en wanneer zij hun professioneel handelen moeten aanpassen binnen hulpverleningsprocessen aan individuele cliënten.

Klinische expertise vereist de vaardigheid van een professional om te reflecteren op eigen ervaringen, kennis, hypotheses, interpretaties, emotionele reacties, en aan de hand van deze reflectie zijn professioneel handelen hierop aan te passen (APA, 2006). Daarnaast omvat klinische expertise het monitoren van de vorderingen van cliënten en het proces van de hulpverlening (APA, 2006). Binnen de werkzaamheden van een professional kan echter sprake zijn van bias, oftewel een vertekend beeld van de professional op de cliënt, zijn of haar situatie en op het

hulpverleningsproces zelf. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat professionals en cliënten vaak verschillen in hun percepties van de hulpverlening. Professionals hebben vaak de neiging hun eigen professioneel handelen en de voortgang van hun cliënten positiever te beoordelen (Bachelor & Horvath, 1999; Bøgwald, 2001; Lambert, 2009). Systematische feedbackverzameling kan de invloed van deze bias verminderen. Een professional kan dan accuraat beoordelen of zijn of haar interpretaties juist zijn en de hulpverlening hierop laten aansluiten (APA, 2006; Lambert, 2009). Feedbackverzameling kan professionals dus ondersteunen in het systematisch reflecteren op het professioneel handelen zonder dat het beeld vertekend wordt door hun eigen bias.

In de derde en laatste plaats zijn de kenmerken en voorkeuren van de cliënt van belang binnen EBP en behoort de cliënt het beginpunt te zijn. In het contact met de cliënt past de professional zijn expertise en kennis toe (APA, 2006). De cliënt zelf heeft namelijk een grote invloed op de effecten van de hulpverlening (Bohart & Tallman, 2009; Lambert, 1992; Wampold, 2001). Lambert (1992) schrijft 40 procent van de effectiviteit van de interventie toe aan de rol van de cliënt. Wampold (2001) meent dat 87 procent van de effectiviteit van een interventie is toe te schrijven aan de zogenaamde extratherapeutische factoren, dat wil zeggen de eigenschappen en omstandigheden van de cliënt en zijn of haar omgeving. De cliënt, zijn omstandigheden en steun in diens omgeving zijn dus verantwoordelijk voor het leeuwendeel van de verandering. Verschillende eigenschappen van de cliënt staan in relatie tot de effecten van hulpverlening: motivatie, participatie en betrokkenheid, perceptie van de cliënt op de hulpverlening, en de agency (het vermogen van mensen om onafhankelijke keuzes te maken), reflexiviteit en creativiteit van de cliënt die zij gebruiken om de hulpverlening te gebruiken om in hun leven vooruitgang te boeken.

Ook de mate waarin cliënten de hulpverlening toepassen en gebruiken in het dagelijks leven is van invloed op het effect van de hulpverlening (Bohart & Tallman, 2009).

Een effectieve ondersteuning is er dus juist op gericht om deze eigenschappen van cliënten centraal te zetten omdat ze van grote invloed zijn op de effectiviteit van de ondersteuning. Hulpverlening is ook meer effectief wanneer de hulpverlener rekening houdt met zowel de eigenschappen als de context van de cliënt en de hulpverlening hierop aansluit (APA, 2006).

Ook binnen de pedagogische advisering waar sprake hoort of zou horen te zijn van EBP, zou feedbackverzameling de effectiviteit van de praktijk kunnen bevorderen. In deze studie is in de eerste plaats gekeken naar hoe feedback verzameld kan worden, bijvoorbeeld door het gebruik van de SRS (zie Hoofdstuk 4 Experimentele conditie en Bijlage 2), en in de tweede plaats is onderzocht of de feedbackverzameling de effectiviteit van de ondersteuning vergroot.

3. Feedback in de werkpraktijk van de pedagogische advisering

In de eerste fase van dit onderzoek is antwoord gezocht op de eerste deelvraag. Deze luidt: Welke vorm en inhoud van feedbackverzameling kunnen systematisch gebruikt worden binnen de pedagogische advisering?

Methode

Antwoord op deze deelvraag is gevonden door middel van interviews met 15 pedagogische adviseurs. De experts van de Jeugdzaak.nl hebben contact gelegd met verschillende CJG's in Nederland. Uiteindelijk zijn 6 verschillende CJG's en 15 pedagogische adviseurs bereid gevonden om mee te werken aan dit onderzoek. Eén CJG verwees naar een kernpartner van dit CJG, een welzijnorganisatie die pedagogische advisering biedt aan ouders. In het eerste kwartaal van 2010 hebben deze interviews plaatsgevonden die 30 tot 60 minuten duurden.

De pedagogische adviseurs zijn allemaal vrouw en hebben gemiddeld 9 jaar ervaring met het geven van opvoedingsadviezen aan ouders (dit varieert van 1 tot 24 jaar ervaring). Veel adviseurs komen van verschillende achtergronden en bekleden verschillende functies, namelijk die van opvoedadviseur, JGZ-verpleegkundige en pedagoog. Zij geven allemaal pedagogische adviezen aan ouders op basis van 1 tot 8 gesprekken of huisbezoeken.

Er hebben semi-gestructureerde interviews plaatsgevonden met de pedagogische adviseurs. In deze interviews is gevraagd naar de manieren waarop zij feedback verzamelen, hun attitudes ten opzichte van een werkwijze om tussentijds feedback te verzamelen, en de gewenste vorm en inhoud van feedback binnen pedagogische advisering.

De data uit de semigestructureerde interviews zijn geanalyseerd en dit heeft de volgende vier deelonderwerpen opgeleverd, vervolgens zijn de interviews op deze onderwerpen verder geanalyseerd:

- Huidige praktijk: waarover en hoe wordt op dit moment feedback gevraagd?
- De redenen van pedagogische adviseurs voor het vragen van feedback
- Wensen over de inhoud en de vorm van een feedbackinstrument
- De mening van pedagogische adviseurs over de Session Rating Scale

De Session Rating Scale (SRS) is een feedbackinstrument dat wellicht toepasbaar is binnen de pedagogische advisering (zie Hoofdstuk 3 Experimentele conditie en Bijlage 2). Aan de pedagogische adviseurs is gevraagd of zij dit instrument geschikt vinden voor hun dagelijkse werkpraktijk.

Resultaten

Huidige werkpraktijk

Pedagogische adviseurs verzamelen allemaal feedback en de meesten doen dit na elk gesprek (80% van de professionals). Ook na de afsluiting van de ondersteuning en tijdens de gesprekken vragen deze professionals regelmatig feedback aan ouders (respectievelijk 60% en 33% van de pedagogische adviseurs). Onderwerpen die van belang zijn in de pedagogische advisering en waar pedagogische adviseurs feedback over vragen zijn: de mening van ouders over de ondersteuning, de werkwijze, effect van de ondersteuning, verwachtingen, of ouders iets missen binnen de gesprekken, of zij nog vragen hebben en of de ondersteuning passend is.

Op dit moment vragen pedagogische adviseurs tijdens de gesprekken voornamelijk mondelinge feedback. Drie CJG's gebruiken een evaluatieformulier na afsluiting van de ondersteuning. Dit gebeurt niet met betrouwbare en valide

instrumenten. Er is in de CJG's geen sprake van een systematisch tussentijds feedbacksysteem.

Redenen voor het vragen van feedback

De redenen voor het vragen van feedback liggen vooral in het bewaken van de afstemming van de geboden ondersteuning op de behoefte en verwachtingen van de ouder en deze ondersteuning eventueel aan te passen aan de ouder. In Tabel 1 worden de redenen die de pedagogische adviseurs geven voor het vragen van feedback aan ouders omschreven. Daarnaast worden de percentages pedagogische adviseurs die deze reden in het interview noemde weergegeven.

Tabel 1:

De redenen van pedagogische adviseurs om feedback te vragen aan hun cliënten

Reden	Omschrijving	Percentage
Afstemmen	Dan kun je de ondersteuning bijsturen of aanpassen. Om te weten of ik goed bezig ben. Dan ben ik wat meer gespist op die punten die ouders noemen. Om afstemming te behouden in de hulpverlening die je biedt. Je kunt gevoelsmatig denken: we zitten op één lijn, met feedback controleer je op dat ook zo is. Is dit ook wat ouders willen bespreken?	64 %
Passend	Als het advies niet past bij ouders dan kunnen ze er niets mee, en dan kun je kijken naar wat wel past bij ouders.	29 %
Verwachtingen	Ik wil weten of dit is wat ouders verwachten, anders gaan ze teleurgesteld weg en doen ze er niets mee.	21 %
Aanvullingen	Om ouders de gelegenheid te geven om aan te geven of er nog iets speelt.	21 %
Gehoord zijn	Het is belangrijk dat ouders zich gehoord voelen.	14 %
Zelfreflectie van ouders	Wat zien ouders als de belangrijkste veranderingen of ervaringen? Hoe kijken ouders zelf terug op het proces?	14 %

Wensen over de inhoud en de vorm van een feedbackinstrument

Onderwerpen waar pedagogische adviseurs van vinden dat zij de inhoud zouden moeten vormen van een feedbackinstrument zijn: de werkwijze, effect van de ondersteuning, empowerment, bejegening, vertrouwen, of ze gehoord zijn en of de

ondersteuning passend is. Deze onderwerpen zijn dus belangrijke onderwerpen die terug zouden moeten komen in een feedbackinstrument.

Bij een systematische vorm van feedbackverzameling zou de feedbackverzameling niet meer dan vijf minuten tijdens een gesprek moeten duren. 31 procent van de pedagogische adviseurs vindt dat feedbackverzameling tussen de tien en vijftien minuten mag vragen tijdens een gesprek. 46 procent van de pedagogische adviseurs vinden dat dit maximaal vijf minuten mag duren. 23 procent van de pedagogische adviseur vindt dat feedbackverzameling een paar minuten mag vragen van een gesprek.

Reacties op de Session Rating Scale

De reacties op de Session Rating Scale zijn positief. Het instrument heeft een grote 'face validity'; het komt op de pedagogische adviseurs over als een valide instrument dat goed toepasbaar is in de huidige praktijk. Eén pedagogische adviseur benadrukt het belang van een gesprek volgend op de afname van de SRS. Dat gesprek geeft meer diepgang in de informatie die je krijgt van ouders en die informatie heb je als professional nodig om daadwerkelijk aan te sluiten bij de ouder. Een andere pedagogische adviseur geeft aan dat je door de SRS tijdens elk gesprek te gebruiken juist kunt reflecteren op je eigen werkpraktijk en kunt evalueren of je wat met eerder gegeven feedback hebt gedaan.

Op de SRS wordt feedback gevraagd over de onderwerpen: relatie, doelen en onderwerpen, werkwijze/aanpak en het gesprek in zijn geheel. Onderwerpen die genoemd zijn door de pedagogische adviseurs en die ook terug komen op de SRS zijn: de mening van ouders, werkwijze, verwachtingen, gemis, bejegening, of ze gehoord zijn en het passend zijn van de ondersteuning. Onderwerpen die hierin niet voorkomen en pedagogische adviseurs missen op de SRS zijn vragen over het effect

van de ondersteuning en de toeleiding naar de opvoedondersteuning (respectievelijk 53% en 20% van de pedagogische adviseurs). De SRS bestaande uit vier items omvat dus veel onderwerpen die pedagogische adviseurs belangrijk vinden bij het vragen van feedback aan ouders. Een vraag over het effect van de ondersteuning is een groot gemis op de SRS. Een item met een stelling over het effect zou een goede aanvulling zijn op de vier huidige items van de SRS.

De SRS afnemen en bespreken neemt ongeveer 5 minuten in beslag tijdens een gesprek (Miller & Duncan, 2004). En dit sluit aan bij de wensen van pedagogische adviseurs over de vorm van een feedbackinstrument dat zij eventueel in de praktijk kunnen gebruiken.

In Bijlage 3 worden de resultaten van de interviews uitgebreid gerapporteerd.

4. Feedback en de effectiviteit van de pedagogische advisering

In de tweede fase van het onderzoek is antwoord gezocht op de tweede deelvraag:

Leidt het systematisch verzamelen van feedback van cliënten door de pedagogische adviseur tot een effectievere pedagogische advisering?

Methodie

Of de feedback tot een effectievere opvoedingsondersteuning leidt is onderzocht door middel van een quasi-experiment met een experimentele groep en controlegroep en een voor- en nameting. Beide groepen ouders ontvingen pedagogische advisering, de experimentele groep met feedback, de controlegroep zonder feedback.

Onderzoeksgroep

De pedagogische adviseurs nodigden hun cliënten uit om mee te werken aan het onderzoek. En deze professionals pasten het feedbackformulier bij de helft van deze cliënten toe, door nieuwe cliënten om en om aan de feedbackconditie of de controlegroep toe te wijzen.

Van de ouders in het onderzoek ($N = 63$), waren het vooral moeders die de vragenlijsten hebben ingevuld (82% moeders, 15% vaders, 3% anders). De ouders hadden gemiddeld 1,6 kinderen. De gemiddelde ouder heeft een MBO-diploma. De 44 ouders van wie een nameting is binnengekomen hebben gemiddeld 2,8 gesprekken gehad met de pedagogische adviseurs. Van deze ouders kwam 14 procent één keer niet op een afspraak zonder deze af te bellen. Bij 5 procent van de gezinnen kwam dit vaker voor. Pedagogische adviseurs gaven bij 7 procent van de ouders aan dat zij taalproblemen ervoeren in het contact met deze ouder(s). Van de ouders geeft 7 procent aan ook andere problemen te ondervinden naast problemen en vragen met betrekking tot de opvoeding (zie ook Tabel 1). Op basis van referentiegegevens

kunnen de ouders die naar het CJG komen vergeleken worden met ouders in de normale populatie (Nijmeegse Ouderlijke Stress Index, 2009). Hieruit volgt dat de ouders die naar het CJG komen een bovengemiddeld tot zeer hoge stressbeleving in de opvoeding hebben (80% van de moeders en 89% van de vaders) (Nijmeegse Ouderlijke Stress Index, 2009).

Experimentele conditie

Bij de ouders in de experimentele groep is het feedbackformulier (zie Bijlage 4) toegepast. De basis voor het feedbackformulier is de Session Rating Scale (zie Figuur 1). De SRS is een betrouwbaar en valide instrument en meet de therapeutische relatie. De therapeutische relatie is de kwaliteit en de kracht van de samenwerkingsrelatie tussen de cliënt en de professional (Norcross, 2009; zie Bijlage 2). De kwaliteit van deze relatie is ook binnen opvoedingsondersteuning aan gezinnen van belang, en de perceptie van de cliënt op deze relatie is een belangrijke voorspeller van de effectiviteit van de hulpverlening (Kazdin & Whitley, 2006; Shelef, Diamond, Diamond & Liddle, 2005; Shirk & Karver, 2003). Uit onderzoek volgt ook dat het gebruik van de SRS binnen de psychotherapie bijdraagt aan betere effecten van de therapie, en zetten minder cliënten deze hulpverlening vroegtijdig stop (Anker et al., 2009; Lambert, 2001; Miller et al., 2004; Miller et al., 2005; Miller et al., 2006). De SRS zou wellicht ook goed bruikbaar kunnen zijn binnen de pedagogische advisering.

Gegevens over de interne consistentie en de test-hertest betrouwbaarheid van de SRS zijn bekend. De interne consistentie is hoog (.88), zeker voor een instrument bestaande uit slechts vier items. De test-hertest betrouwbaarheid van de SRS is gemiddeld .64 wanneer deze zes keer is afgenomen binnen een hulpverleningstraject van cliënten. Omdat de perceptie van de cliënt op de relatie verandert tijdens de

hulpverlening, is het te verwachten dat de test-hertest betrouwbaarheid lager is wanneer deze tijdens meerdere gesprekken wordt afgenomen (Duncan et al., 2003).

Figuur 1:
De Session Rating Scale

Session Rating Scale: Hoe vond u de bijeenkomst?

Zet op elke lijn een kruisje bij de beschrijving die het beste past bij uw gevoel.

Ik voelde me <i>niet</i> gehoord, begrepen en gerespecteerd.	-----	Ik voelde me gehoord, begrepen en gerespecteerd.
Relatie		
We hebben <i>niet</i> gewerkt of gepraat over de dingen waaraan ik wilde werken of waarover ik wilde praten.	-----	We hebben gewerkt of gepraat over de dingen waaraan ik wilde werken of waarover ik wilde praten.
Doelen en Onderwerpen		
De manier van werken van mijn behandelaar paste <i>niet</i> goed bij mij.	-----	De manier van werken van mijn behandelaar paste goed bij mij.
Aanpak en/of Werkwijze		
Er miste iets in het behandelcontact vandaag.	-----	Over het geheel genomen vond ik het behandelcontact van vandaag in orde.
Algeheel		

De constructvaliditeit is onderzocht door de scores van cliënten op de SRS te vergelijken met hun scores op de Revised Helping Alliance Questionnaire (HAQ-II), een veel gebruikt instrument waarmee de therapeutische relatie gemeten kan worden. Met een correlatie van .48 lijken de twee instrumenten dezelfde domeinen te meten (Duncan et al., 2003).

De Session Rating Scale is, naar aanleiding van de interviews, enigszins aangepast om toegepast te kunnen worden binnen de pedagogische advisering, en aangevuld met een extra item over het effect van het gesprek. Dit item is op de volgende manier geformuleerd: ‘Ik voel mij gesterkt in de opvoeding van mijn

kinderen'. Dit feedbackformulier is gebruikt bij de experimentele groep (zie Bijlage 4).

Het feedbackformulier wordt aan het einde van elke gesprek door de ouders in de experimentele groep ingevuld. De lijn voor elk item is 10 cm lang en de ouders kunnen een streepje zetten bij de beschrijving die past bij hun gevoel. Vervolgens gaat de pedagogische adviseur in gesprek met de ouder over de scores op het formulier. In het bijzonder zijn de items die ouders onder de 9 cm scoren van belang om te bespreken. Juist het gesprek dat hierop volgt ondersteunt de professional en de cliënt bij het evalueren van wat goed gaat binnen de ondersteuning en waar dus aan vastgehouden moet worden en wat niet goed gaat en zodoende een beeld geeft van de aspecten waarop het hulpverleningsproces aangepast kan worden

Meetinstrumenten

Er zijn drie verschillende vragenlijsten gebruikt om het effect van de pedagogische advisering te meten: de Vragenlijst Empowerment, de NOSIK, en de BESTE.

Vragenlijst Empowerment. Met behulp van de standaardversie van de Vragenlijst Empowerment is de empowerment van ouders gemeten (Damen & Veerman, 2005). Om de empowerment van de opvoeder ten aanzien van de opvoeding te meten is gebruik gemaakt van een deel van deze vragenlijst waarmee de empowerment van de cliënt als opvoeder gemeten wordt. Het deel bestaat uit 23 stellingen, waarbij ouders op een vijfpuntsschaal in kunnen vullen in hoeverre zij het eens zijn met de stelling. In deze vragenlijst wordt een onderscheid gemaakt tussen de attitude en het gedrag van de ouders. Het besef van ouders over het beheersen van de situatie waarin zij zich bevinden (de schaal 'besef van beheersing') wordt gemeten met stellingen als 'Ik weet wanneer het goed gaat met mijn kind(eren)' en 'Ik heb een duidelijk beeld van hoe ik mijn kind(eren) het beste kan opvoeden'. Het gedrag en de

mate waarin de ouder invloed kan hebben op hun situatie (de schaal ‘actuele beheersing’) wordt gemeten met vragen als ‘Ik heb de opvoeding van mijn kind(eren) in de hand’ en ‘Ik stuur het gedrag van mijn kind(eren) wanneer ik dat nodig vind’.

De betrouwbaarheid van de gehele Vragenlijst Empowerment in dit onderzoek is voor de experimentele groep .70 in de voormeting en .61 bij de nameting en bij de controlegroep is de betrouwbaarheid is .81 bij de voormeting en .67 in de nameting. Voor de schaal ‘besef van beheersing’ is de betrouwbaarheid bij de experimentele groep .87 in de voormeting en .34 in de nameting, en bij de controlegroep .73 in de voormeting en .63 bij de nameting. Voor de schaal ‘actuele beheersing’ is de betrouwbaarheid bij de experimentele groep .40 in de voormeting en .46 in de nameting, en voor de controlegroep .68 in de voormeting en .16 bij de nameting. De betrouwbaarheid is bij de nameting een stuk lager dan bij de voormeting. Dit kan een gevolg zijn van een testeffect. De ouders hebben de vragenlijst al een keer eerder ingevuld en bekijken de items vluchtig waardoor de variantie over de hele vragenlijst minimaal is. Door de lage betrouwbaarheid zouden de beide schalen samen genomen kunnen worden in de repeated measures analyse en de MANCOVA. Maar op de beide schalen zien we verschillende effecten voor beide groepen (zie Tabel 3), daarom worden beide schalen apart meegenomen in de analyses.

NOSIK. De stressbeleving van ouders binnen de context van de opvoeding is gemeten door middel van de NOSIK (Nijmeegse Ouderlijke Stress Index Verkort). De NOSIK is een vragenlijst voor ouders met kinderen tussen de 2 en 13 jaar. De NOSIK is een verkorte versie van de NOSI, een bewerkte versie van de Parenting Stress Index (PSI, Abidin, 1995). De vragenlijst bestaat uit 25 vragen die ouders in 5 minuten kunnen invullen. Ouders kunnen op een zespuntsschaal, van helemaal mee eens tot helemaal mee oneens, uitspraken scoren. Voorbeelden van deze uitspraken zijn: ‘Ik

heb vaak het gevoel dat ik de dingen niet zo goed aankan' of 'De verdere opvoeding van mijn kind zie ik met weinig vertrouwen tegemoet'. De scores geven een indicatie van de stress die ouders ervaren in de opvoeding.

De betrouwbaarheid van de NOSIK is hoog, en ligt tussen de .92 en .95 (Nijmeegse Ouderlijke Stress Index, 2009). De betrouwbaarheid van de NOSIK in dit onderzoek is voor de experimentele groep .94 in de voormeting en .93 in de nameting. Bij de controlegroep is de betrouwbaarheid .95 tijdens de voormeting en .96 in de nameting. De criteriumvaliditeit van de NOSIK is goed, de NOSIK blijkt te differentiëren tussen klinische en niet-klinische groepen (Evers, Van Vliet-Mulder & Groot, 2000).

BESTE. De tevredenheid van cliënten wordt bij afsluiting van de ondersteuning gemeten door middel van de Beoordelingsschaal Tevredenheid en Effect (*BESTE*) voor ouders en hulpverleners (De Meyer, Janssen & Veerman, 2004). De vragenlijst voor ouders bestaat uit zeven vragen en de vragenlijst voor hulpverleners uit negen vragen. Cliëntsatisfactie heeft twee componenten, namelijk de ervaren effectiviteit en de tevredenheid. De ervaren effectiviteit is de indruk die men heeft over de mate waarin de geboden ondersteuning geleid heeft tot vooruitgang op verschillende domeinen van de ouder-kind interactie (gedrag van het kind, gezin, opvoeding, zicht op het kind). Aan de hulpverleners werd bijvoorbeeld gevraagd: Is er door de pedagogische advisering iets veranderd in het functioneren van het gezin? En aan de ouders werd bijvoorbeeld gevraagd: 'Is er dankzij de gesprekken iets veranderd in het functioneren van uw gezin? Het gevoel van tevredenheid is gemeten door een tweetal vragen aan de ouders: 'Wat vindt u van het aantal gesprekken dat de pedagogische advisering heeft geduurd?' en 'Stel dat familie of kennissen met hun kinderen hetzelfde zouden meemaken als u (voordat u in contact kwam met de

opvoedadviseur). Zou u hen deze vorm van ondersteuning dan aanraden?'. Aan de hulpverleners werd daarnaast ook gevraagd 'Had de geboden pedagogische advisering achteraf gezien beter gekund?' (De Meyer et al., 2004).

De betrouwbaarheid van de schaal 'ervaren effectiviteit' van de BESTE voor ouders in dit onderzoek is voor de experimentele groep .90, bij de controlegroep is de betrouwbaarheid .89. De betrouwbaarheid van de schaal 'tevredenheid' is voor de experimentele groep .13 en voor de controle groep .46. De betrouwbaarheid van de schaal 'ervaren effectiviteit' van de BESTE voor de pedagogische adviseurs is voor de experimentele groep .87 en bij de controle groep .91. De betrouwbaarheid van de schaal 'tevredenheid' van de pedagogische adviseurs is .28 voor de experimentele groep en .74 voor de controle groep. In verband met de lage betrouwbaarheid van de schaal 'tevredenheid' voor zowel de ouders als de pedagogische adviseurs, is deze niet verder meegenomen in de analyses.

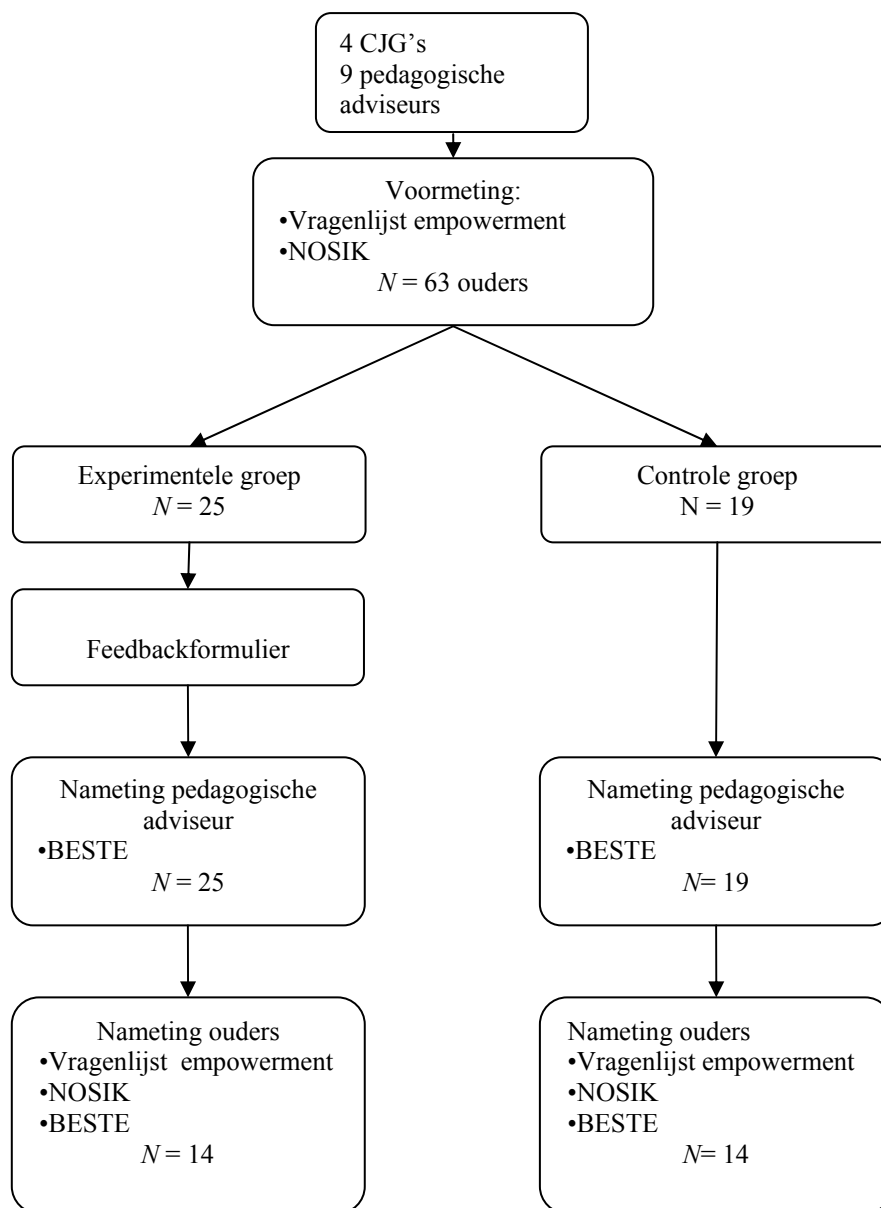
Daarnaast is aan professionals naar de volgende onderwerpen gevraagd: het aantal gesprekken met de ouder(s), ervaren taalproblemen bij de ouder(s) en of de ouder(s) zonder bericht niet kwamen op afspraken. Zij kregen ook drie stellingen over het gebruik van het feedbackformulier voorgelegd en konden op een zespuntsschaal aangeven in hoeverre zij het eens waren met de stellingen. Deze stellingen zijn 'Het feedbackformulier heeft mij geholpen om beter aan te sluiten bij de percepties en wensen van de ouder(s)', 'Dankzij het feedbackformulier kond ik de ondersteuning die ik deze ouder(s) bood verbeteren' en als laatste 'Ik kon het feedbackformulier goed toepassen binnen mijn manier van werken'. Aan de ouders zijn nog enkele vragen gesteld over hun achtergrond, namelijk: leeftijd van de kinderen, opleidingsniveau, bevolkingsgroep en of zij, naast problemen of vragen in de opvoeding problemen ervaren in het leven.

Procedure

Het experiment vond plaats binnen de verschillende CJG's in de periode februari – juli 2010. Van de 15 pedagogische adviseurs bij wie een interview is afgenomen hebben 9 pedagogische adviseurs werkend binnen vier verschillende CJG's deelgenomen aan dit experiment. De pedagogische adviseurs die werken met het opvoedondersteuningsprogramma Triple P hebben niet deelgenomen aan het experiment, omdat zij werken met vragenlijsten voor, tijdens en na de ondersteuning. Meewerken aan het onderzoek zou betekenen dat ouders nog meer vragenlijsten in moeten vullen en zou daarom niet wenselijk zijn voor zowel de ouders als de pedagogische adviseurs. Eén pedagogisch adviseur gaf aan dat meedoen aan het experiment voor haar niet mogelijk was in verband met de tijd die dit vroeg binnen haar spreekuren en dat mogelijk haar gebruikersgroep niet mee wilde werken aan het onderzoek.

De voormeting vond plaats voor het eerste gesprek. Ouders vulden hierbij de NOSIK en de Vragenlijst Empowerment in. De nameting vond plaats na het laatste gesprek met de pedagogische adviseur. De ouders vulden hierbij wederom de NOSIK en de Vragenlijst Empowerment in samen met de BESTE. Pedagogische adviseurs scoorden alleen de BESTE bij de nameting. De pedagogische adviseurs vroegen de ouders om vragenlijsten in te vullen, zowel voor het eerste als na het laatste gesprek (zie Figuur 2). De pedagogische adviseurs kregen van te voren deze vragenlijsten en een handleiding voor het gebruik van het feedback formulier (zie Bijlage 5) en een handleiding voor de procedure rondom de vragenlijsten uitgereikt. De vragenlijsten werden in antwoordenvellen naar de Universiteit van Amsterdam gestuurd. De pedagogische adviseurs kregen een cadeaubon voor hun medewerking aan het onderzoek.

Figuur 2:
Procedure van het experiment



In totaal hebben 63 ouders de voormeting ingevuld. Van deze 63 ouders is er van 19 ouders geen nameting binnen gekomen. Een klein aantal ouders is door omstandigheden gestopt met de advisering, bij sommige ouders was de ondersteuning niet afgesloten terwijl dit experiment afliep en weer andere ouders hebben de nameting niet ingevuld. Deze groep ouders van wie geen nameting is binnen gekomen verschilden niet van de groep ouders van wie wel een nameting is binnengekomen wat

betreft de informant, het aantal kinderen, de hoogst behaalde opleiding van deze ouders en de empowerment en stressbeleving van ouders bij het begin van de ondersteuning. Van 44 ouders is een nameting binnen gekomen, pedagogische adviseurs hebben van 44 cliënten de vragenlijst ingevuld, en daarvan hebben 28 ouders de nameting ingevuld. Bij de experimentele groep ($N = 25$) is het feedbackformulier gebruikt tijdens de gesprekken, bij de controlegroep ($N = 19$) niet (zie Figuur 2).

Analyse

In een voorbereidende analyse zijn, wanneer respondenten een enkele vraag niet hebben ingevuld op de Vragenlijst Empowerment of de NOSIK, de missing values door middel van de Expectation-Maximization (EM) methode in SPSS ingevuld. In de eerste plaats is de equivalentie van de experimentele groep en de controlegroep onderzocht, om te kunnen beoordelen of de randomisatie succesvol was. Voor de nominale variabelen informant (vader, moeder of anders), taalproblemen, andere problemen is dit gedaan met een χ^2 -toets, voor de ordinale variabelen opleiding is dit gedaan met de Mann-Whitney toets. Met de somscores van de empowerment en de stressbeleving is de equivalentie van beide groepen tijdens de voormeting onderzocht met t-toetsen voor twee onafhankelijke groepen. Deze toets is ook gebruikt om te onderzoeken of de onderzoeksgroepen verschillen in het aantal kinderen in de gezinnen.

De effectiviteit van de pedagogische advisering - zowel met als zonder feedbackformulier - is getoetst door middel van een 'repeated measures' analyse. Er is onderzocht of verandering zichtbaar is voor de empowerment en stressbeleving van de ouders van intake tot en met de afronding van de pedagogische advisering. Door middel van scatterplots is gecontroleerd of er geen grote afwijkingen van lineariteit

tussen de afhankelijke variabelen voorkomen. Omdat de groepen elk uit 28 respondenten bestaat en er drie afhankelijke variabelen zijn ingevoerd in dit model worden afwijkingen van normaliteit van de steekproefverdeling niet verwacht, en is de evaluatie van homogeniteit van de variantie-covariantie matrixes niet nodig (Tabachnick & Fidell, 2007).

Door middel van multivariate covariantie-analyse (MANCOVA) is ten slotte onderzocht of het feedbackformulier een additionele invloed heeft op het effect van de advisering, waarbij gecontroleerd is voor de voormeting. Voor de twee groepen is een multivariate analyse van covariantie uitgevoerd op vijf afhankelijke variabelen die de effectiviteit van de pedagogische advisering in beeld brengen: besef van beheersing en actuele beheersing van empowerment en de stressbeleving tijdens de nameting, als ook de ervaren effectiviteit van de ouders en de pedagogische adviseurs. De totaalscore van de gehele Vragenlijst Empowerment en van de NOSIK tijdens de voormeting zijn ingevoerd als covariaten.

Resultaten

Equivalentie van de onderzoeksgroepen

Uit de χ^2 -toets blijkt dat er geen verschillen zijn tussen beide groepen ouders wat betreft de informant, taalproblemen bij de ouders ervaren door de pedagogische adviseurs, andere problemen van de ouders, en of ouders zonder bericht niet kwamen naar een afspraak. Ook blijken er geen verschillen tussen de groepen te zijn wat betreft de hoogst behaalde opleiding van de ouders (zie Tabel 2).

Een serie t-toetsen voor onafhankelijke groepen liet verschillen tussen de experimentele groep en de controle groep zien op de stressbeleving van de ouders, $t(42) = -1.23, p = .029$. De ouders in de experimentele groep ervoer een hogere stress in de opvoeding bij aanvang van de ondersteuning. Geen verschil in gemiddelde

scores werd gevonden tijdens de voormeting op de empowerment in zijn geheel, $t(40) = 0.47, p = .64$; en op de schaal ‘ besef van beheersing’ $t(40) = 1.16, p = .25$; en op de schaal ‘ actuele beheersing’ $t(40) = -.76, p = .45$. Geen verschillen werden gevonden voor het aantal kinderen in de gezinnen, $t(42) = -0.26, p = .80$.

Tabel 2:
Kenmerken van de controle groep en de experimentele groep

		Geen feedback	Wel feedback
Informant	Vader	11 %	28 %
	Moeder	83 %	72 %
	Anders	6 %	-
Opleiding	Middelbare school	11 %	16 %
	LBO	11 %	12 %
	MBO	47 %	48 %
	HBO	31 %	12 %
	WO	-	12 %
	anders	-	-
Aantal kinderen	1	37 %	44 %
	2	63 %	44 %
	3	-	12 %
Aantal gesprekken	1	26 %	20 %
	2	26 %	16 %
	3	16 %	36 %
	4	21 %	12 %
	5	11 %	12 %
	6	-	4 %
Niet komen zonder afbellen	Geen één keer	84 %	80 %
	Eén keer	16 %	12 %
	Meer dan één keer	-	8 %
Taalproblemen	Geen taalproblemen	100 %	86 %
	Een beetje	-	14 %
	Erg	-	-
Andere problemen in het gezin	Nee	100 %	92 %
	Ja	-	8 %

De effectiviteit van pedagogische advisering in het Centrum voor Jeugd en Gezin

Het is van belang om eerst vast te stellen dat de pedagogische advisering effectief is. Vervolgens kan onderzocht worden of de feedbackconditie invloed heeft op de effectiviteit van de advisering. In Tabel 2 worden de gemiddelden van de totaalscores van de ouders op de voor- en de nametingen weergegeven. De ouders lijken, in lijn met de verwachtingen, gemiddeld hoger te scoren op empowerment en juist lager op de stressbeleving na het afsluiten van de ondersteuning. Als we de verschilcores van de experimentele en de controlegroep vergelijken met elkaar, lijkt de experimentele groep meer vooruit te gaan op de schaal 'besef van beheersing' en de 'actuele beheersing' van empowerment. Omdat beide groepen verschillende effecten op deze twee schalen van empowerment laten zien, worden deze schalen elk apart meegenomen in de analyses, ondanks de lage betrouwbaarheid van de schalen. Wanneer de feedbackgroep vergeleken wordt met de controlegroep, zijn er alleen positieve effecten voor de feedbackgroep. Op alle variabelen boekt de feedbackgroep meer vooruitgang.

Door middel van 'repeated measures'-analyse is onderzocht of ouders statistisch significant verschillen in de scores op de voor- en de nameting. De ouders gingen significant vooruit, multivariate $F(3,25) = 5.51, p = .005$, partial $\eta^2 = .40$. Uit de univariate analyse komt naar voren dat de ouders vooruitgang boekten in hun empowerment, zowel in hun besef van beheersing als hun actuele beheersing. Daarnaast is de stressbeleving in de opvoeding van de ouders significant verminderd na de afsluiting van de gesprekken, ongeacht of ze nu in de experimentele groep of in de controle groep zaten (zie Tabel 3).

Tabel 3:
Gemiddelde scores en effectgroottes op de voor- en nametingen voor beide groepen,

	Geen feedback (N=14)				Wel feedback (N=14)				ES Feedbackgroep vergeleken met de controle groep	Mogelijke range	Range in de gehele steekproef
	Voormeting	Nameting	Verskil na - voormeting	ES na-voormeting	Voormeting	Nameting	Verskil na-voormeting	ES na-voormeting			
	<i>M (SD)</i>	<i>M (SD)</i>	<i>M (SD)</i>	<i>d</i>	<i>M (SD)</i>	<i>M (SD)</i>	<i>M (SD)</i>	<i>d</i>	<i>d</i>		
Empowerment totaal	83.09 (6.96)	86.39 (5.47)	3.41 (8.22)	0.53	82.81 (7.40)	87.39 (3.87)	7.21 (9.74)	1.11	0.42 ²	23-142	63-98
- Besef van beheersing	42.42 (3.38)	44.36 (3.56)	1.96 (4.39)	0.56	41.13 (6.36)	43.14 (2.32)	4.10 (8.40)	0.62	0.32 ²	11-55	16-51
- Actuele beheersing	40.66 (4.48)	42.04 (2.76)	1.45 (4.42)	0.37	41.68 (3.91)	44.25 (2.53)	3.12 (5.12)	0.85	0.35 ²	12-60	33-49
Stressbeleving	66.58 (26.25)	63.27 (28.70)	-3.31 (11.80)	0.12 ¹	81.91 (24.82)	73.98 (16.43)	-14.59 (17.64)	0.70 ¹	0.75 ²	25-150	26-132.50
Ervaren effectiviteit ouders		9.57 (5.60)				12.29 (4.09)			0.55 ³	0-16	0-16
Ervaren effectiviteit pedagogisch adviseurs ⁴		10.55 (5.53)				12.71 (3.67)			0.47 ³	0-16	0-16
Tevredenheid ouders		4.50 (1.87)				4.71 (1.44)			0.13 ³	0-6	0-6
Tevredenheid pedagogisch adviseurs ⁴		8.05 (2.09)				7.93 (1.73)			-0.06 ³	0-10	1-10

¹ Deze effectgroottes zijn positief gerapporteerd, omdat het effect voor de ouders positief is. In dit geval is de stressbeleving verminderd

² De effectgrootte is berekend door de gemiddelde verschilscores van de feedbackgroep te vergelijken met de gemiddelde verschilscores van de controlegroep

³ De effectgrootte is berekend door de gemiddelde scores op de nameting van de feedbackgroep te vergelijken met de gemiddelde scores op de nameting van de controlegroep

⁴ N = 19 voor de controlegroep, N = 24 voor de experimentele groep.

Tabel 4:*Effectiviteit van pedagogische advisering, vergelijking van de voor- en nameting (N = 28).*

	Voormeting <i>M (SD)</i>	Nameting <i>M (SD)</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	partial η^2
-Besef van beheersing	40.9 (5.8)	43.5 (3.3)	5.58	.022	.18
-Actuele beheersing	40.9 (4.2)	43.0 (3.1)	4.51	.043	.14
Stressbeleving	80.6 (26.9)	70.6 (24.2)	10.85	.003	.29

Vervolgens blijkt dat de meerderheid van zowel de ouders in beide groepen als de pedagogische adviseurs vinden dat de pedagogische advisering effect heeft op de vier domeinen die binnen de vragenlijst BESTE onderscheiden worden, namelijk gezin, opvoeding, zicht op het kind en gedrag van het kind. We zien dat ouders en opvoedadviseurs meer effect ervaren bij de experimentele groep, dan bij de controle groep. Daarnaast is ook een grote meerderheid van de ouders uit beide groepen en de pedagogische adviseurs tevreden met het aantal gesprekken. De meeste ouders zouden de ondersteuning aanraden aan gezinnen in hun omgeving die hetzelfde meemaken, en evenzo de meeste pedagogische adviseurs. Daarnaast vinden de meeste pedagogische adviseurs dat de geboden ondersteuning niet beter aangeboden kon worden aan de ouders van beide groepen. In Bijlage 6 worden de scores op de ervaren effectiviteit en de tevredenheid op de BESTE voor zowel de controle- als de experimentele groep gerapporteerd.

Deze resultaten laten zien dat de effecten van feedback zijn onderzocht binnen een onderzoeksgroep waar cliënten effectieve ondersteuning kregen en waarbij cliënten vooruitgang boekten.

Effect van de feedbackverzameling

Door middel van een MANCOVA is onderzocht of het verzamelen van feedback een toegevoegd effect heeft op de stressbeleving, empowerment en de ervaren effectiviteit bij het afsluiten van de ondersteuning, waarbij statistisch is gecontroleerd voor de scores van de ouders op de voormeting. De steekproefgrootte is relatief klein met $N = 13$ voor de controlegroep en $N = 13$ voor de experimentele groep. Gezien de grootte van de steekproef is de power van de analyse klein. Om deze reden is gekozen voor een alfawaarde van .10 in plaats van de conventionele waarde van .05. Binnen deze analyse wordt verondersteld wordt dat de steekproeven onafhankelijk zijn. Hier wordt strikt genomen niet aan voldaan, aangezien er meerdere cliënten door één professional werd ondersteund binnen één van de vier CJG's.

Het feedbackformulier heeft effect op de nameting ($\Lambda = .55$, $F(5,18) = 2.94$, $p = .041$, partial $\eta^2 = .45$, observed power = .66). Vervolgens is door middel van ANCOVA's het effect van de feedbackconditie op de empowerment (besef van beheersing en actuele beheersing), stressbeleving en ervaren effectiviteit gescheiden geanalyseerd (zie Tabel 5). Hieruit volgt dat de feedbackconditie een significant effect heeft op de actuele beheersing van empowerment, $F(2) = 6.14$, $p = .02$, partial $\eta^2 = .22$, en de ervaren effectiviteit gerapporteerd door de pedagogische adviseur, $F(2) = 4.27$, $p = .051$, partial $\eta^2 = .16$.

Ervaringen met het feedbackformulier

De ouders in de experimentele groep hebben het feedbackformulier na elk gesprek met de pedagogische adviseur ingevuld. Van belang is hierbij niet alleen de score van de ouder op de items, maar juist het gesprek dat de pedagogisch adviseur heeft met de ouder over de scores, zodat ouders hun wensen en voorkeuren kenbaar kunnen maken en de pedagogische adviseur de verdere ondersteuning aan kan passen aan de ouders. Wanneer de score in de loop van de gesprekken stijgt of hoog blijft dan voorspelt dit

een positief resultaat. Een score die laag blijft of daalt tijdens de verschillende gesprekken voorspelt een minder positief resultaat (Murphy & Duncan, 2009).

De ouders in deze steekproef scoren het feedbackformulier hoog. Dit laat zien dat wanneer een ouder een item lager dan 9 cm scoort (op de lijn van 10 cm), dit voor een professional een reden is om dit item met de ouder te bespreken, zodat ouders hun wensen en voorkeuren bespreekbaar kunnen maken. Dit komt overeen met eerdere beschrijvingen over het gebruik van de SRS (Murphy & Duncan, 2009).

Tabel 5:

Univariate ANOVA: resultaten voor het effect van de feedbackconditie op de afhankelijke variabelen

Afhankelijke variabelen	Feedback		F	Partial η^2	Observed power
	Niet M (SD)	Wel M (SD)			
Besef van beheersing van empowerment (nameting)	44.38 (3.71) 44.48 (0.93) ¹	43.31 (2.32) 43.21 (0.93)	0.85	.04	.14
Actuele beheersing van empowerment (nameting)	42.23 (2.86) 41.77 (0.80)	44.35 (2.61) 44.70 (0.80)	6.14**	.22	.66
Stressbeleving (nameting)	65.91 (28.05) 73.29 (4.29)	74.59 (16.94) 67.21 (4.29)	0.92	.04	.15
Ervaren effectiviteit van ouders	10.31 (5.07) 10.55 (1.39)	12.23 (4.25) 11.99 (1.39)	0.50	.02	.10
Ervaren effectiviteit van pedagogisch adviseurs	9.19 (5.74) 9.60 (1.31)	14.00 (2.38) 13.60 (1.31)	4.27*	.16	.50

Notitie: Voor de analyses is statistisch gecontroleerd voor de empowerment en stress van ouders tijdens de voormeting.

¹ De cursieve gemiddelden en standaarddeviaties zijn de aangepaste gemiddelden en standaarddeviaties. Dit zijn de gemiddelden van de scores voor beide groepen waarbij de waarde voor de empowerment tijdens de voormeting 81,76 is en de waarde voor de stressbeleving tijdens de voormeting 79,43 is voor ouders in beide groepen.

* $p < 0.10$

** $p < 0.05$

Bovendien zijn er twee trends in de scores op het feedbackformulier te onderscheiden. In de eerste plaats stijgen de totaalscores van de meeste ouders (53 %) als het eerste gesprek vergeleken wordt met het laatste gesprek. Daarnaast blijkt bij 50 procent van de ouders dat de totaalscore op het Feedbackformulier tijdens het tweede gesprek lager is dan de totaalscore op het formulier bij het eerste gesprek. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat ouders tijdens het eerste gesprek een meer sociaal wenselijk antwoord geven en tijdens het tweede gesprek een eerlijker antwoord geven. Een andere verklaring is dat ouders na het eerste gesprek opgelucht zijn dat ze met iemand over de problemen hebben gepraat. Na het tweede gesprek ervaren ze mogelijk nog niet de gewenste verandering waardoor ze het feedbackinstrument lager scoren, maar vervolgens in latere gesprekken weer hogere scores geven.

De eerste vier items van het feedbackformulier vormen de SRS en verwacht wordt dat de scores van ouders op de SRS in verband staat met de tevredenheid van ouders op de BESTE. De correlatie tussen de totaalscores van ouders op de SRS die zij tijdens het laatste gesprek hebben ingevuld en de tevredenheid van ouders laten geen significantie relatie zien ($r = 0.09, p = 0.77$). Op het vijfde item van het feedbackformulier kunnen ouders aangeven in hoeverre zij zich versterkt voelen in de opvoeding. Verwacht wordt dat dit item in verband staat met de ervaren effectiviteit van de ouders. De correlatie tussen de score van ouders op dit item tijdens het laatste gesprek met pedagogische adviseur is klein en niet significant ($r = 0.26, p = 0.37$). Deze correlaties laten geen duidelijk verband zien tussen de tevredenheid van de ouders, gemeten door middel van de BESTE en hun perceptie op de therapeutische relatie gemeten met de SRS zien. Ook zien we geen duidelijk verband tussen het laatste item op het feedbackformulier waarbij ouders een indicatie geven van het

effect van een gesprek en de ervaren effectiviteit gemeten door middel van de BESTE.

Tevens is de pedagogische adviseurs gevraagd naar hun ervaringen met het feedbackformulier bij elke ouder bij wie ze het feedbackformulier hebben gebruikt. De pedagogische adviseurs geven bij 79 procent van de ouders aan dat zij het feedbackformulier goed kunnen toepassen binnen hun werkpraktijk, bij 21 procent was dit niet het geval. Bij 58 procent van de ouders vindt de pedagogische adviseur dat het feedbackformulier enigszins geholpen heeft om beter aan te sluiten bij de percepties en wensen van de ouders, bij 42 procent van de ouders geven de pedagogische adviseurs aan dat dit niet het geval was. Bij 54 procent van de ouders hebben de pedagogische adviseurs het idee dat ze de ondersteuning kunnen verbeteren dankzij het feedbackformulier, bij 46 procent van de ouders hebben zij niet het idee dat zij dankzij het feedbackformulier de ondersteuning kunnen verbeteren.

Voor pedagogische adviseurs die maar één gesprek met ouders hebben is het niet haalbaar om de ondersteuning ook aan te passen aan de feedback van de ouders, omdat er geen vervolgesprek plaatsvindt. Als we alleen kijken naar de ouders die meer dan één gesprek hebben gehad met de pedagogische adviseur geeft 60 procent van de pedagogische adviseurs aan dat zij, dankzij het feedbackformulier, beter aan konden sluiten bij de percepties en wensen van de ouders en de ondersteuning konden verbeteren, en bij 40 procent van de ouders niet.

5. Conclusie en discussie

In deze studie is in de eerste plaats onderzocht hoe feedback verzameld kan worden binnen de pedagogische advisering. Geconcludeerd kan worden dat de meeste pedagogische adviseurs in de huidige werkpraktijk regelmatig feedback vragen aan hun cliënten, dit gebeurt echter nog weinig op een systematische manier en niet met betrouwbare en valide feedbackinstrumenten die tussentijds ingezet worden. Indien een feedbackinstrument ingezet wordt door de pedagogische adviseurs mag de feedbackverzameling ongeveer vijf minuten innemen van een gesprek. Onderwerpen die van belang zijn in de pedagogische advisering en waar pedagogische adviseurs feedback over (willen) vragen zijn: de mening van ouders, de werkwijze, effect van de ondersteuning, verwachtingen, empowerment, gemis, bejegening, of zij nog vragen hebben, of ze gehoord zijn en of de ondersteuning passend is. Deze onderwerpen zijn dus belangrijke onderwerpen die terug kunnen komen in een feedbackinstrument. Volgens de pedagogische adviseurs kan de Session Rating Scale, als feedbackinstrument over de therapeutische relatie, ingezet worden binnen de pedagogische advisering in het CJG.

In de tweede plaats is binnen het experiment gekeken naar de effectiviteit van de pedagogische advisering. Nu blijkt dat de stressbeleving in de opvoeding van ouders daalt wanneer zij pedagogische advisering ontvangen bij het Centrum voor Jeugd en Gezin. We zien ook een significante stijging in de empowerment van de ouders, zowel op de attitude van ouders oftewel het besef dat zij hebben over het beheersen van de opvoeding als op het gedrag en de mate waarin de ouder invloed kan hebben op de opvoeding.

Daarnaast kunnen we naar aanleiding van het experiment concluderen dat het gebruik van het feedbackformulier invloed heeft op de effectiviteit van de pedagogische advisering. Wanneer het feedbackformulier gebruikt wordt bij deze ouders vergroot dit hun actuele beheersing van empowerment. De empowerment van ouders om de opvoedingssituatie waarin ze verkeren daadwerkelijk te beïnvloeden wordt vergroot. Daarnaast ervaren de pedagogische adviseurs meer effectiviteit van de ondersteuning bij cliënten op verschillende domeinen (gezin, opvoeding, zicht op het kind, kind) wanneer zij het feedbackformulier gebruiken.

Vervolgens blijkt uit de scores van ouders op het feedbackformulier dat de grootste groep ouders die het feedbackformulier scoren, deze hoger scoren bij afsluiting van de ondersteuning. Zij scoren de werkrelatie steeds positiever en geven daarnaast aan dat zij zich meer versterkt voelen in de opvoeding. Daarnaast blijken ouders het feedbackformulier tijdens het tweede gesprek lager te scoren dan tijdens het eerste gesprek.

Door middel van interviews is gekeken naar hoe professional in de huidige werkpraktijk feedback verzamelen. Door middel van observaties zou een objectiever beeld verkregen kunnen worden van de manieren waarop professionals in de huidige werkpraktijk feedback vragen, aangezien het goed mogelijk is dat er een hiaat is in wat professionals zeggen en dat wat daadwerkelijk plaatsvindt binnen de dagelijkse werkpraktijk (Miller et al., 2007).

In aansluiting op onderzoek naar de effecten van feedbackverzameling, wordt in deze studie bevestigd dat systematische tussentijdse feedback de effectiviteit van de pedagogische advisering aan ouders enigszins vergroot. Deze resultaten van het experiment moeten met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. Er is geen

controle geweest op de randomisatie van de ouders in de experimentele- en de controle groep. Daarnaast is er gebruik gemaakt met zelfgerapporteerde data, verkregen met behulp van vragenlijsten. Om de effectiviteit van feedbackverzameling verder te onderzoeken zou in de toekomst gebruik gemaakt kunnen worden van een grotere steekproef, observaties van de feedbackverzameling en de voortgang van het gezin, en metingen bij verschillende informantten. De effectiviteit van het feedbackformulier is gevonden op de schaal 'actuele beheersing' van de Vragenlijst Empowerment. De betrouwbaarheid van deze schaal was echter erg laag, een reden te meer om dit resultaat voorzichtig te interpreteren.

Het is opmerkelijk dat ondanks de kleine steekproef een effect van de feedbackverzameling is gevonden. De pedagogische adviseurs geven aan dat ze bij de meerderheid van de ouders de ondersteuning beter kunnen laten aansluiten bij de cliënt en de ondersteuning kunnen verbeteren dankzij het gebruik van het feedbackformulier, maar ook bij veel cliënten niet. De redenen waarom het feedbackformulier de pedagogische adviseurs bij sommige ouders wel ondersteunt om de advisering beter bij de ouders aan te laten sluiten en de advisering te verbeteren en bij andere ouders niet (volgens de professionals zelf) is verder niet onderzocht in deze studie.

Bovendien zijn de professionals binnen deze studie niet langdurig getraind in het hanteren van het feedbackformulier. Zij ontvingen alleen een korte uitleg en een handleiding (zie Bijlage 5). De effecten van de feedbackverzameling zouden waarschijnlijk nog vergroot kunnen worden door professionals verder te trainen in het gebruiken van feedback.

Doordat de effectiviteit van feedbackverzameling niet binnen een enkele CJG is onderzocht, maar bij meerdere CJG's mogen we verwachten dat feedbackverzameling ook in andere CJG's de effectiviteit kan vergroten.

De resultaten van dit onderzoek laten zien dat feedbackverzameling de empowerment van ouders vergroot. Deze resultaten corresponderen met theorieën zowel over familie-gerichte programma's als over een vraaggerichte hulpverlening. Binnen familie-gerichte modellen (family-centered models) staat de familie zelf centraal en is de professional als het ware een instrument van de familie die de ouders op een flexibele en geïndividualiseerde manier ondersteund (Trivette, Dunst, Boyd & Hamby, 1995). Daarnaast is binnen de vraaggestuurde hulpverlening de (het) cliënt(systeem) verantwoordelijk voor de definiëring van vragen of problemen, de oplossing en het hulpverleningsproces. Uitgangspunt is daarbij dat cliënten in staat zijn zorg te dragen voor hun eigen situatie, maar dat ze enige steun nodig hebben om de draagkracht weer te herstellen (Hermanns, 2001). Het gebruik van een feedbackformulier, waarmee de cliënt medeverantwoordelijk wordt voor het ondersteuningsproces en de cliënt centraal gezet wordt sluit hier namelijk op aan. Juist familie-gerichte programma's en een vraaggestuurde hulpverlening zouden de empowerment van ouders vergroten (Hermanns, 2001; Trivette et al., 1995). Ook in dit onderzoek blijkt een feedbackinstrument, waarmee de cliënt centraal wordt gezet binnen de ondersteuning, de empowerment van ouders te vergroten.

Binnen veel onderzoek naar feedbackverzameling is gebruik gemaakt van een feedbackinstrument dat de effectiviteit van de ondersteuning meet, zoals bijvoorbeeld de Outcome Rating Scale (ORS). Deze meet hoe het met de cliënt gaat op

verschillende gebieden (individueel, sociaal, werk en in zijn totaliteit). Door de ORS elke week af te nemen voor het gesprek met een hulpverlener kan worden gemeten of de cliënt vooruitgang boekt of niet, en kan besproken worden of de hulpverlening anders vorm moet krijgen, op dezelfde manier door kan gaan, of afgesloten kan worden. In dit onderzoek is enkel gebruik gemaakt van een instrument dat de therapeutische relatie tussentijds meet. Het effect van de feedbackverzameling op de effectiviteit van de ondersteuning zou vergroot kunnen worden door het gebruiken van een instrument waarmee telkens gemeten kan worden hoe het gaat met de ouders en de opvoeding en of zij vervolgens hierop vooruitgaan. Helaas is de ORS hiervoor niet geschikt. Er is op dit moment geen instrument dat het functioneren van ouders meet en dat tijdens de ondersteuning herhaaldelijk gebruikt kan worden, zonder dat dit teveel tijd inneemt. Hierdoor kan geen tussentijdse feedback verzameld worden waardoor professionals weten welke ouders vooruitgang boeken en welke ouders niet. De professional wordt dan niet gewaarschuwd wanneer cliënten de kans lopen geen succes te boeken en deze kan hierop niet anticiperen. Juist door die waarschuwingen vergroot feedback de effectiviteit (Lambert, 2009). Verder onderzoek naar het ontwikkelen van een dergelijk instrument voor de pedagogische advisering kan van groot belang zijn voor de effectiviteit van de ondersteuning.

Empowerment is een belangrijk doel binnen de jeugdzorg en opvoedingsondersteuning. Een betrouwbaar en valide instrument dat zowel bij een voor- als nameting gebruikt kan worden binnen onderzoek naar opvoedingsondersteuning is van belang. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van de Vragenlijst Empowerment. De betrouwbaarheid van de beide schalen op de vragenlijst waren laag in deze studie. Daarom is de ontwikkeling van een meer betrouwbaar instrument die empowerment van ouders gewenst.

Implicaties voor de pedagogische advisering in het CJG

In de kabinetsvisie over de toekomst van ondersteuning aan gezinnen wordt gepleit voor cliëntenfeedbacksystemen binnen opvoedingsondersteuning en de jeugdzorg, zodat organisaties met een zorgaanbod hun afnemers kunnen raadplegen bij de directe vormgeving van het eigen hulptraject (Jeugd en Gezin & Justitie, 2010). Het gebruiken van het feedbackformulier zou hier een goede invulling van zijn. Om het feedbackformulier te implementeren in de praktijk zijn een aantal aandachtspunten van belang. Drie aandachtspunten worden hier besproken die van invloed zijn op de kwaliteit van de implementatie van het feedbackformulier.

In de eerste plaats begint het serieus nemen van feedback van cliënten met een heldere visie op feedback binnen een instelling en voldoende draagvlak hiervoor. Dit vraagt ook tijd en middelen van een instelling, ook voor aansluitende deskundigheidstrainingen om de feedbackverzamling te implementeren kunnen van belang zijn (Jurrius & Rutjes, 2006). Daarbij is het van belang dat het implementeren van een feedbacksysteem gedragen wordt door de professionals zelf. Een feedbacksysteem kan al snel worden opgelegd van bovenaf en wanneer professionals of cliënten de toegevoegde waarde van de feedback niet zien voor de hulpverlening dit ondermijnt het effect van de feedbackverzameling (Lambert, 2009). De professionals moeten immers de scores met cliënten overleggen om de goede koers te varen met de ondersteuning die zij bieden en zij moeten de feedback gebruiken om hun eigen inzet te toetsen en eventueel te veranderen.

In de tweede plaats willen veel pedagogische adviseurs het papierwerk zo minimaal mogelijk houden en werken veel adviseurs met digitale dossiers. Als de pedagogische adviseurs het feedbackformulier naast hun normale registratiemethoden toepassen neemt het papierwerk nog meer toe. Een feedbacksysteem zou in de toekomst geïntegreerd kunnen worden met het digitale registratieprogramma ROTS.

In dit programma kunnen professionals die opvoedingsondersteuning verlenen verschillende gegevens van cliënten rapporteren. Professionals zouden bijvoorbeeld de feedbackscores en eventuele notities in dit systeem kunnen noteren. Het is wenselijk dat een feedbacksysteem aansluit bij de huidige registratieprocessen.

In de derde plaats behoren professionals sensitief om te gaan met de feedback van ouders. Uit de scores op het feedbackformulier blijkt dat cliënten vaak hoog scoren. Een score onder de 9 cm (van de 10 cm) is al reden tot een gesprek met de cliënt (Murphy & Duncan, 2009). Cliënten die ontevreden zijn over de ondersteuning zullen dit niet eenvoudig aangeven. Bij de implementatie van het feedbackformulier is het dus van belang dat pedagogische adviseurs ouders uit nodigen om open te zijn over hun mening en hier niet verdedigend maar sensitief op reageren en vervolgens ook hun handelen aanpassen aan de mening van de cliënt (Norcross, 2009).

Het gebruiken van een feedbackformulier waarmee de therapeutische relatie wordt gemeten kan bijdragen aan een effectievere pedagogische advisering. De feedback vergroot het gedrag van ouders waarmee zij de opvoedingssituatie beïnvloeden en ook professionals ervaren meer effectiviteit van de ondersteuning. Om de effectiviteit van interventies voor gezinnen te vergroten zou het inzetten van tussentijdse feedback van cliënten van belang kunnen zijn om de ondersteuning aan te laten sluiten bij de voorkeuren en kenmerken van de cliënt. Professionals weten door middel van de feedback of een bepaalde aanpak ook daadwerkelijk aansluit bij de cliënt en kunnen juiste interpretaties maken bij het reflecteren op de ondersteuning. Op die manier kunnen zij hun expertise vergroten. Door middel van het feedbackformulier wordt de cliënt centraal gezet en wordt de professional ondersteund om de ondersteuning volgens evidence-based practice vorm te geven.

6. Referenties

- Abidin, R.R., (1995). *Parenting Stress Index: Professional Manual* (3rd ed.). New York: Psychological Assessment Resources.
- American Psychological Association Presidential Task force on Evidence-Based Practice (2006). Evidence-Based Practice in psychology. *American Psychologist*, 61, 271-285.
- Anker, M.G., Duncan, B.L., & Sparks, J.A. (2009). Using client feedback to improve couple therapy outcomes: a randomized clinical trial in a naturalistic setting. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 77, 693-704.
- Bachelor, A., & Horvath, A. (1999). The therapeutic relationship. In M.A. Hubble, B.L. Duncan, & S. D. Miller (Eds.), *The heart and soul of change: What works in therapy?* (pp. 133-178). Washington, DC: American Psychological Association.
- Baker, A.J.L. (2007). Client feedback in child welfare programs: current trends and future directions. *Children and Youth Service Review*, 29, 1189-1200.
- Berking, M., Orth, U., & Lutz, W. (2006). Wie effektiv sind systematische Rückmeldungen des Therapieverlaufs an den Therapeuten? Eine empirische Studie in einem stationär-verhaltenstherapeutischen Setting. *Zeitschrift für Klinische Psychologie und Psychotherapie*, 35, 21-29.
- Blokland, G.C. (2007). *Over opvoeden gesproken. Methodiekboek pedagogisch adviseren*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Blokland, G.C., Albeda, M., Bordewijk, A., & Meer, van der, M. (2006). *Hulp bij opvoeden*. NIZW: Utrecht.

- Bøgwald, K.P. (2001). Do patients and their therapists agree on the content of treatments? *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 180, 830-837.
- Bohart, A.C., & Tallman, K. (2009). Clients: the neglected common factor in psychotherapy. In B.L. Duncan, S.D. Miller, B.E. Wampold, & M.A. Hubble (Eds.), *The heart and soul of change second edition: Delivering what works in therapy* (pp.83-112). Washington, DC: American Psychological Association.
- Bordin, E.S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 16, 252-260.
- Brown, G.S., & Jones, E.R. (2005). Implementation of a feedback system in a managed care environment: what are patients teaching us? *Journal of Clinical Psychology*, 61, 187-198.
- Damen, H., & Veerman, J.W. (2005). *Vragenlijst empowerment*. Nijmegen: Praktikon.
- Duncan, B.L., Miller, S.D., Reynolds, L., Sparks, J., Claud, D., Brown, J., & Johnson, L.D. (2003). The session rating scale: Psychometric properties of a “working” alliance scale. *Journal of Brief Therapy*, 3, 3-12.
- Duncan, B.L., Miller, S.D., Wampold, B.E., & Hubble, M.A. (Eds.) (2009) *The heart and soul of change second edition: Delivering what works in therapy*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Duncan, B.L., Miller, S.D., Sparks, J.A. (2004). *The heroic client: A revolutionary way to improve effectiveness through client-directed, outcome-informed therapy*. (Rev. ed.). San Francisco: Jossey-Bas.
- Dijk, van, M. & Prinsen, B. (2009). *Opvoedingsondersteuning in het Centrum voor Jeugd en Gezin*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.

- Evers, A., Vliet-Mulder, J.C. van, & Groot.C.J. (2000). *Documentatie van tests en testsresearch in Nederland*, deel I en II. Assen: Van Gorcum.
- Hermanns, J. (1992). *Het sociale kapitaal van jonge kinderen*. Utrecht: SWP.
- Hermanns, J. (2008). Professionaliteit in discussie. In: J. Hermanns, A. van Montfoort, & anderen: *Gezinsinterventies: Aan de slag met problematische opvoedingskwesaties*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Hermanns, J., Schrijvers, G., & Öry, F. (2005). *Vroegtijdige signalering en interventies bij opvoed- en opgroei problemen*. Utrecht: Julius Centrum.
- Horvath, A.O. (2001). The alliance. *Psychotherapy*, 38, 365-372.
- Horvath, A.O., & Symonds, B.D. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: a meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 38, 139-149.
- Hubble, M.A., Duncan, B.L., Miller, S.D., & Wampold, B.E. (2009). Introduction. In B.L. Duncan, S.D. Miller, B.E. Wampold, & M.A. Hubble (eds.), *The heart and soul of change second edition: delivering what works in therapy* (pp.23-46). Washington, DC: American Psychological Association.
- Jeugd en Gezin (2008). *Factsheet CJG*. Den Haag: Jeugd en Gezin.
- Jeugd en Gezin & Justitie (2010). *Kabinetsvisie Perspectief voor Jeugd en Gezin*. Den Haag: Jeugd en Gezin.
- Jurrius, K., & Rutjes, L. (2006). Opmaat voor een cliëntenfeedbacksysteem in de jeugdzorg. *Nederlands Tijdschrift voor Jeugdzorg*, 3/4, 132-139.
- Kazdin, A.E., & Whitley, M.K. (2006). Pretreatment social relations, therapeutic alliance, and improvements in parenting practices in parent management training. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 74, 346-355.

- Lambert, M.J. (1992). Psychotherapy outcome research: Implications for integrative and eclectic therapists. In J.C. Norcross & M.R. Goldfield (Eds.). *Handbook of psychotherapy integration* (pp. 94-129). New York: Basic Books.
- Lambert, M.J. (2001). Psychotherapy outcome and quality improvement: introduction to the special section on patient-focused research. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 69*, 147-149.
- Lambert, M.J. (2009). "Yes, it is time for clinicians to routinely monitor treatment outcome". In B.L. Duncan, S.D. Miller, B.E. Wampold, & M.A. Hubble (Eds.), *The heart and soul of change second edition: delivering what works in therapy* (pp.239-266). Washington, DC: American Psychological Association.
- Lambert, M.J., Hansen, N.B., & Finch, A.E. (2001). Patient-focused research: using patient outcome data to enhance treatment effects. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 69*, 159-172.
- Martin, D.J., Garske, J.P., & Davis, M.K. (2000). Relation of the therapeutic alliance with outcome and other variables: a meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 68*, 438-450.
- Meer, M. van der, Peders, M., & Albeda, M. (2009). *Kwaliteitsbewaking pedagogische advisering*. JSO: Gouda.
- Meyer, R.E. de, Janssen, J., & Veerman, J.W. (2004). *Handleiding Beoordelingsschaal Tevredenheid en Effect (BESTE)*. Nijmegen: Praktikon.
- Miller, S.D., & Duncan, B.L. (2004). *The Outcome and Session Rating Scales: Administration and scoring manual*. Chicago: Institute for the Study of Therapeutic Change.

- Miller, S.D., Duncan, B.L., Brown, G.S., Sorrell, R., & Chalk, M.B. (2006). Using formal client feedback to improve retention and outcome: making ongoing, real-time assessment feasible. *Journal of Brief Therapy*, 5, 5-22.
- Miller, S.D., Duncan, B.L., Sorell, R., & Brown, G.S. (2005). The partners for change outcome management system. *Journal of Clinical Psychology*, 61, 199-208.
- Miller, S.D., Hubble, M.A., & Duncan, B.L. (2007). Supershrinks: What's the secret of their success? *Psychotherapy Networker*, (November/December), www.psychotherapynetworker.org.
- Miller, S.D., Hubble, M.A., Duncan, B.L., & Wampold, B.E. (2009). Delivering what works. In B.L. Duncan, S.D. Miller, B.E. Wampold, & M.A. Hubble (Eds.), *The heart and soul of change second edition: delivering what works in therapy* (pp. 421-430). Washington, DC: American Psychological Association.
- Murphy, J.J., & Duncan, B.L. (2009). *Doelgerichte hulp aan kinderen en jeugdigen: Praktische handreikingen voor oplossingsgericht werken*. Amsterdam: Pearson Assessment and Information.
- Norcross, J.C. (2009). The therapeutic relationship. In B.L. Duncan, S.D. Miller, B.E. Wampold, & M.A. Hubble (Eds.), *The heart and soul of change second edition: delivering what works in therapy* (pp.113-142). Washington, DC: American Psychological Association.
- Sapyta, J., Riemer, M., & Bickman, L. (2005). Feedback to clinicians: theory, research, and practice. *Journal of Clinical Psychology*, 6, 145-153.
- Shelef, K., Diamond, G.M., Diamond, G.S., & Liddle. H.A. (2005). Adolescent and parent alliance and treatment outcome in multidimensional family therapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 71, 452-464.

- Shirk, S.R., & Karver, M. (2003). Prediction of treatment outcome from relationship variables in child and adolescent therapy: a meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 71*, 452-464.
- Sparks, J.A., & Duncan, B.L. (2009). Common factors in couple and family therapy: must all have prices? In B.L. Duncan, S.D. Miller, B.E. Wampold, & M.A. Hubble (Eds.), *The heart and soul of change second edition: delivering what works in therapy* (pp.357-392). Washington, DC: American Psychological Association.
- Trivette, C., Dunst, C., Boyd, K., & Hamby, D. (1995). Family-oriented program models, Helping practices, and parental control appraisals. *Exceptional Children, 62*, 237-248.
- Wampold, B.E. (2001). *The great psychotherapy debate: Models, methods, and findings*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Wampold, B.E. (2009). The research evidence for ommon factors models: a historically situated perspective. In B.L. Duncan, S.D. Miller, B.E. Wampold, & M.A. Hubble (Eds.), *The heart and soul of change second edition: delivering what works in therapy* (pp.49-82). Washington, DC: American Psychological Association.
- Wampold, B.E., & Brown, G. (2005). Estimating therapist variability in outcomes attributable to therapists: A naturalistic study of outcomes in managed care. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 73*, 914-923.
- Yperen, T. van (2003). *Resultaten in de jeugdzorg: begrippen, maatstaven en methoden*. Utrecht: NIZW.

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: Nederlands Jeugdinstituut.

Nederlands Jeugd Instituut (2010a). Pedagogische advisering. Gevonden 20 mei, 2010

van www.nji.nl/eCache/DEF/7/374.html.

Nederlands Jeugd Instituut (2010b). Deskundigheidsbevordering. Verkregen op 19

mei, 2010 van www.nji.nl/eCache/DEF/1/10/490.html.

Bijlage 1: Methode van feedbackverzameling

Factoren van invloed op de kwaliteit en bruikbaarheid van feedbackverzameling

Bijlage 2: Achtergronden van de Session Rating Scale

De theoretische achtergronden van de SRS

Bijlage 3: Rapportage interviews

Tussentijdse rapportage van de bevindingen van de interviews

Bijlage 4: Feedbackformulier

De SRS aangepast naar aanleiding van de interviews

Bijlage 5: Handleiding Feedbackformulier

Handleiding voor pedagogische adviseur om het feedbackformulier te hanteren

Bijlage 6: Tabellen 1 en 2

Tabel 1: de scores van beide groepen op de 'ervaren effectiviteit' (BESTE)

Tabel 2: de scores van beide groepen op de 'tevredenheid' (BESTE)

Feedbackverzameling kan op verschillende manieren opgezet worden. De bron, inhoud, het signaal van de feedback en de opzet zijn aspecten die hierbij van belang zijn. Bij het opzetten van een systematische feedbackverzameling is het van belang daarmee rekening te houden. Deze aspecten worden in deze bijlage besproken.

Bron van de feedback

Bij het verzamelen van feedback over de ondersteuning aan een cliënt kunnen verschillende bronnen geraadpleegd worden, zoals collega's, observatoren, familie van de cliënt en de cliënt zelf. Er zijn een aantal redenen waarom de cliënt zelf een belangrijke bron is voor feedbackverzameling.

Uit onderzoek blijkt dat feedback van cliënten bijdraagt aan betere uitkomsten van de hulpverlening (Miller et al., 2007). Want door het geven van feedback worden cliënten zelf meer betrokken bij hun hulpverleningsproces en versterkt dit de band met de professional. Het vragen van feedback aan cliënten draagt dan bij aan het vergroten van de tevredenheid, motivatie en participatie en empowerment van cliënten zelf (Baker, 2007; Jurrius & Rutjes, 2006). Wanneer cliënten naar aanleiding van feedback betrokken worden bij beslissingen om de ondersteuning te verbeteren is er sprake van optimale participatie, waarbij de cliënt medeverantwoordelijk is voor zijn eigen veranderingsproces (Jurrius & Rutjes, 2006; Murphy & Duncan, 2009). En juist de participatie van een cliënt staat in een positieve relatie tot het effect van de ondersteuning (Bohart & Tallman, 2009). Professionals werken meer cliëntgericht door het verzamelen van feedback van cliënten, door aandachtig te luisteren naar de feedback van cliënten en hierop volgend te handelen en de ondersteuning aan te passen aan de voorkeuren en kenmerken van de cliënt (Bohart & Tallman, 2009).

Daarnaast is het een belangrijk gegeven dat de perceptie van de cliënt vaak niet overeenkomt met perceptie de professional over verschillende elementen van de hulpverlening, o.a. de therapeutische relatie en de empathie van de professional (Bachelor & Horvath, 1999; Børgwald, 2001; Lambert, 2009). Een professional kan een objectiever beeld krijgen van de ondersteuning door feedback te vragen.

Feedback waarover?

Feedback kan verzameld worden over de effecten van de hulp en over de therapeutische factoren die bijdragen aan de effectiviteit van de hulpverlening.

In de eerste plaats kan feedback verzameld worden over de effectiviteit van de ondersteuning tot dusver. Weten of iets werkt in een vroeg stadium voorspelt of de ondersteuning verandering zal brengen en de interventie dus daadwerkelijk aanslaat (Miller et al., 2004). Dus de effecten van een interventie tijdens deze interventie zelf zijn een grote voorspellende factor op de uitkomsten van de gehele interventie (Miller et al., 2006). Het bewijs voor effectiviteit van de ondersteuning wordt vaak aan de professional zelf overgelaten, maar bewijs voor effectiviteit kan gegeven worden door systematische feedback van de cliënt over de effecten van de ondersteuning (Murphy & Duncan, 2009). Door feedback over de voortgang van de ondersteuning te verzamelen kan de professional (in overleg met de cliënt) de geschiktheid van de hulpverlening beoordelen en de noodzaak voor advies, verandering van het hulpverleningsproces of verdere behandeling beoordelen (Miller et al., 2005; Miller et al., 2007). Want als iets niet werkt is het goed om iets anders te proberen (Murphy & Duncan, 2009). Een professional moet dus weten of de ondersteuning aansluit.

Ook feedback van cliënten over zogenaamde therapeutische factoren kan het hulpverleningsproces informeren. Onderzoek in de psychotherapie laat zien dat de specifieke componenten van de hulpverlening (zoals het model en de techniek van een programma) nauwelijks verschillen in effectiviteit van verschillende programma's verklaren (Wampold, 2001). Een grote rol lijkt weggelegd te zijn voor zogenaamde 'common factors'. Wampold (2001) omschrijft algemene factoren als factoren die gebruikelijk zijn bij de meeste therapieën en die een groter effect hebben op de uitkomst van de therapie in vergelijking met specifieke factoren (p. 23). Voorbeelden van deze algemene factoren zijn cliëntkenmerken, kenmerken van de relatie tussen de hulpverlener en de cliënt, de motivatie, hoop en verwachtingen van de cliënt, kenmerken van de professional en kenmerken van de structuur van de behandeling (Hermanns, 2008; Lambert, 1992; Van Yperen, 2010; Wampold, 2001). Er is veel discussie gaande over de rol van specifieke en algemene factoren, en hun aandeel in de effectiviteit van hulpverlening. Specifieke werkzame factoren zijn afhankelijk van de context waarin ze toegepast worden, en algemene factoren vinden vaak plaats binnen een context van een specifieke methodiek (Miller, Hubble, Duncan & Wampold, 2009). Het begrip therapeutische factoren verwijst naar alle factoren - zowel algemene als specifieke factoren - die bijdragen aan de effectiviteit van de hulpverlening. Omdat deze therapeutische factoren van invloed zijn op de effectiviteit van de hulpverlening kan het van belang zijn om over deze factoren feedback te verzamelen. Een voorbeeld van een therapeutische factor waarover feedback verzameld kan worden is de therapeutische relatie. Door deze te monitoren en als professional aan te sluiten bij de wensen van de cliënt over deze relatie kan de effectiviteit vergroot worden van de ondersteuning.

Feedback signaal

Wanneer feedback verzameld wordt geeft deze een signaal naar de professional toe. De feedback kan zowel positief als negatief zijn. Juist wanneer feedback negatief is blijkt de feedbackverzameling effect te hebben op de effectiviteit van de ondersteuning, omdat dit een signaal is voor de professional om de ondersteuning aan te passen (Lambert, 2009; Sapyta et al., 2005). Een feedbackmethode moet erop gericht zijn om problemen binnen het individuele cliënt-hulpverlener contact aan het licht te brengen, zodat de professional de hulpverlening kan verbeteren.

Opzet van de feedback

De manier waarop de feedbackverzameling wordt opgezet is cruciaal. De timing, systematiek, gebruiksvriendelijkheid en het gebruik van gevalideerde en betrouwbare instrumenten beïnvloeden allemaal het gebruik en het nut van de feedbackverzameling.

Feedback kan op verschillende momenten verkregen worden, zowel tijdens als na de ondersteuning. Volgens Baker (2007) is het onmogelijk om feedback te genereren van cliënten wanneer zij nog betrokken zijn in een ondersteuningstraject. Pas achteraf kunnen cliënten een overkoepelend beeld krijgen over hun ervaringen, meningen en gevoelens ten opzichte van een programma, aldus dit standpunt. Deze gaat echter voorbij aan de mogelijkheid om feedback tijdens de ondersteuning te verzamelen. Cliënten hebben vaak al snel een mening over de ondersteuning, en zij kunnen aangeven of zij vooruitgang waarnemen. Cliënten kunnen bijvoorbeeld aangeven of de werkwijze van de professional bij hen past. Juist wanneer feedback verkregen wordt van cliënten tijdens het hulpverleningsproces leidt dit positieve

gevolgen voor de effectiviteit van de hulpverlening (Miller et al., 2005; Miller et al., 2006; Miller et al., 2007).

Feedback zou, indien mogelijk, snel gegeven moeten worden aan een professional, zodat de professional de feedback ook koppelt aan zijn eigen handelen. De professional zal dan eerder geneigd zijn op basis van de feedback zijn handelen aan te passen, waardoor de ondersteuning effectiever wordt (Sapyta et al., 2005).

Een professional is effectiever wanneer de feedback ingebed is in een structuur waardoor de professional de verzamelde feedback systematisch bijhoudt en hierop weldoordacht kan handelen (Miller et al., 2007). Miller et al. (2007) observeerden psychotherapeuten die de opdracht hadden gekregen om feedback te vragen van hun cliënten. Ook wanneer deze professionals achteraf zeiden dat zij feedback hadden gevraagd aan hun cliënt, werd dit niet geobserveerd door de onderzoekers. Het blijkt dus mogelijk dat wanneer professionals menen feedback te vragen aan cliënten op een ongestructureerde manier, het de vraag is of deze feedback ook daadwerkelijk gevraagd wordt. Het is daarom van belang om feedback een expliciete plaats te geven in het contact tussen professional en cliënten.

Zelfs wanneer feedback een expliciete plaats heeft binnen het hulpverlenerscliëntcontact zou het zinloos als er vervolgens niets met deze feedback gedaan wordt (Jurrius & Rutjes, 2006). Wanneer professionals, met behulp van de feedback, op hun handelen reflecteren is het belangrijk dat zij nagaan hoe zij hun handelen eventueel aan kunnen passen en vervolgens weer op deze verandering kunnen reflecteren.

Vervolgens is het gebruik van gestandaardiseerde, valide en betrouwbare instrumenten van belang bij de feedbackverzameling, zodat de feedback accuraat is. Ook omdat professionals de neiging hebben om het hulpverleningsproces positief te beoordelen, en professionals en cliënten vaak verschillen in hun percepties van de ondersteuning (Bachelor & Horvath, 1999; Bøgwald, 2001; Lambert, 2009). Daarnaast moet een instrument in staat zijn veranderingen tijdens het hulpverleningsproces te kunnen meten (Lambert, 2001; Sapyta et al., 2005).

Als laatste moet systematische feedbackverzameling binnen het CJG gebruiksvriendelijk zijn, dit houdt in dat een instrument niet te veel tijd in mag nemen. Veel professionals zullen niet snel gebruik maken van een feedback-werkwijze waarvoor meer dan vijf minuten nodig is om deze in te (laten) vullen, te scoren en dit praktisch te kunnen interpreteren (Brown & Jones, 2005; Lambert, 2001; Miller et al., 2005; Miller et al., 2006; Miller et al., 2007). Daarnaast moet een feedbackmethode zo min mogelijk papierwerk kosten. Ook moet deze valide op de professional en cliënt over moet komen. De feedbackverzameling wordt makkelijker om te hanteren wanneer deze routinematig gebruikt wordt, maar ook de administratie hiervan moet goed georganiseerd zijn (Lambert, 2001).

Er zijn al enkele feedbackinstrumenten ontwikkeld waarmee professional tussentijds feedback kunnen verzamelen, zoals de Outcome Questionnaire (OQ), de Outcome Rating Scale (ORS) en de Session Rating Scale (SRS). De Session Rating Scale is een instrument dat wellicht goed bruikbaar kan zijn binnen de pedagogische advisering in het CJG. Het is een instrument waarmee de ouder zijn of haar percepties van de therapeutische relatie kan scoren.

Het afnemen en bespreken van de SRS neemt ongeveer 5 minuten in beslag en deze kan tijdens elk gesprek afgenomen worden. Door de lengte van het instrument is deze goed toepasbaar binnen de werkpraktijk (Miller & Duncan, 2004). Daarnaast volgt uit onderzoek dat het gebruik van de SRS binnen de psychotherapie bijdraagt aan betere effecten van de therapie, en zetten minder cliënten de hulpverlening vroegtijdig stop (Anker et al., 2009; Lambert, 2001; Miller et al., 2004, Miller et al., 2005, Miller et al., 2006).

De therapeutische relatie (working alliance) is de kwaliteit en de kracht van de samenwerkingsrelatie tussen de cliënt en de professional (Norcross, 2009). Volgens Bordin (1979) omvat de therapeutische relatie 1) de relationele band tussen hulpverlener en cliënt, 2) de mate van overeenstemming tussen de hulpverlener en de cliënt over de doelen en de werkwijze van de therapie en 3) de overeenstemming in overtuigingen over hoe verandering door middel van therapie plaats kan vinden. De therapeutische relatie tussen de hulpverlener en cliënt heeft een belangrijke invloed op de effecten van de hulpverlening en is een van de belangrijkste voorspellers voor het uiteindelijke resultaat (Duncan, Miller, Sparks, Claud, Brown & Johnson, 2003; Horvath, 2001; Horvath & Symonds, 1991; Martin, Garske & Davis, 2000; Wampold, 2001). Zowel de professional als de cliënt heeft een eigen perceptie van deze relatie. Maar juist de perceptie van de cliënt van de therapeutische relatie voorspelt de effecten van de hulpverlening beter in vergelijking met de perceptie van de professional van de relatie (Bachelor & Horvath, 1999). De ideeën van een cliënt over de relatie zijn dus bepalend voor het succesvol verlopen van een hulpverleningsproces.

De therapeutische relatie wordt al snel gevormd en daarom kunnen de percepties van cliënten over deze relatie ook tussentijds gemeten kunnen worden (Duncan, Miller & Sparks, 2004). Door feedback te verzamelen over de therapeutische relatie meet men in hoeverre de cliënt tevreden is met de samenwerkingsrelatie en kan een professional zijn professioneel handelen hierop aanpassen. Het actief monitoren van de kwaliteit van de therapeutische relatie verbetert de kwaliteit van de relatie en vergroot de effectiviteit, daarom zouden professionals, ook pedagogische adviseurs, routinematig de therapeutische relatie door cliënten kunnen laten scoren (Norcross, 2009).

Ook binnen onderzoek naar therapie voor kinderen en families is gebleken dat de therapeutische relatie tussen hulpverlener en ouder en tussen hulpverlener en kind in verband staat met de effectiviteit van de ondersteuning. Shirk en Karver (2003) hebben een meta-analyse uit gevoerd naar de relatie tussen de effectiviteit en de therapeutische relatie binnen therapieën voor kinderen en adolescenten. Binnen diverse typen hulpverlening aan kinderen blijkt de therapeutische relatie ook geassocieerd te zijn met de effecten van de ondersteuning, onafhankelijk van het type

behandeling of het ontwikkelingsniveau van het kind (Kazdin & Whitley, 2006; Shirk & Karver, 2003). Shelef, Diamond, Diamond en Liddle (2005) deden onderzoek naar de therapeutische relatie tussen de professional en de jongere en naar de relatie tussen de professional en de ouders. Deze therapeutische relaties zijn allebei geassocieerd met de effectiviteit van de ondersteuning. Kortom, de therapeutische relatie van een professional met zowel kinderen als ouders binnen de hulpverlening aan gezinnen speelt een centrale rol bij de effectiviteit van de hulpverlening (Murphy & Duncan, 2009; Van Yperen, 2010).

Een goede therapeutische relatie binnen de pedagogische advisering houdt dan in dat er sprake is van een vertrouwensband tussen de professional en de ouder, en dat zij overeenstemming hebben over de onderwerpen die behandeld worden in de gesprekken, de werkwijze die gebruikt wordt en de manier waarop verandering plaats kan vinden door de advisering. De therapeutische relatie die pedagogische adviseurs met ouders ontwikkelen is een van de krachtigste motoren achter verandering. Het bewaken van de kwaliteit van de therapeutische relatie is dus van belang, juist omdat de percepties van de cliënt zelf een zodanig grote rol spelen binnen de effectiviteit van de ondersteuning. De professional stimuleert de inbreng van cliënten en toont dat hij of zij de cliënt erbij wilt betrekken om de ondersteuning in te richten (Murphy & Duncan, 2009). Daarom is het feedback vragen over de therapeutische relatie relevant voor de werkpraktijk van opvoedingsondersteuning. De Session Rating Scale is een feedbackinstrument dat wellicht binnen de pedagogische advisering kan worden toegepast.

Inleiding

In het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) kunnen ouders en jeugdigen terecht voor informatie en advies over opgroeien en opvoeden. Er vindt onder andere pedagogische advisering plaats in het CJG, dit is een toegankelijk vorm van kortdurende ondersteuning van ouders bij lichte opvoedingsproblemen, welke wordt gegeven op basis van de vraag van de ouder (Blokland, 2007). Het doel van de pedagogische advisering is dat ouders antwoord vinden op hun vragen en problemen weer zelf kunnen hanteren. Ouders met vragen of problemen met betrekking tot de opvoeding kunnen terecht bij het CJG of een van haar partners voor ongeveer 1 tot 8 adviesgesprekken.

Professionals werken effectiever wanneer zij systematisch hun eigen feedback organiseren. In de jeugdzorg houdt effectief werken in dat er voortdurend feedback georganiseerd wordt over verschillende kenmerken van de cliënt en aspecten van de ondersteuning die de cliënt ontvangt (Hermanns, 2008). Hoe zou feedback georganiseerd kunnen worden binnen de pedagogische advisering in het CJG? Welke onderwerpen moet de feedback omvatten? En op welke manier kan de feedback verzameld worden zodat deze dient als ondersteuning aan de pedagogische advisering?

De centrale vraag in dit onderzoek is: Welke vorm en inhoud van feedback zou systematisch gebruikt kunnen worden binnen de pedagogische advisering? Door middel van interviews is gekeken naar hoe pedagogische adviseurs feedback in hun huidige werkwijze verzamelen en over welke onderwerpen feedback gevraagd wordt, daarnaast is gevraagd naar de wensen van pedagogische adviseurs over het systematisch verzamelen van feedback. Uit de analyse van deze interviews volgen aanbevelingen voor een feedbackinstrument, waarmee pedagogische adviseurs systematisch feedback kunnen verzamelen van hun cliënten.¹

Methoden en analyse

In het eerste kwartaal van 2010 zijn vijftien pedagogische adviseurs² geïnterviewd, werkzaam in de CJG's in Almere, Westland, Haarlemmermeer, Hengelo en Ridderkerk en opvoedondersteuners van SOVEE in Amersfoort (partner van het CJG). In een semi-structureerd interview werd aan deze pedagogische adviseurs vragen gesteld over feedbackverzameling. De inhoud van de interviews is geanalyseerd en dit heeft de volgende vier deelonderwerpen opgeleverd:

- Huidige praktijk: waarover en hoe wordt op dit moment feedback gevraagd?
- De redenen van pedagogische adviseurs voor het vragen van feedback.
- Wensen over de inhoud en de vorm van een feedbackinstrument.
- De mening van pedagogische adviseurs over de Session Rating Scale (een instrument waarmee feedback verzameld kan worden).

De resultaten worden hieronder beschreven en zijn soms ter verduidelijking in zogenaamde 'summary boxes' samengevat.

Resultaten

¹ Deze rapportage is onderdeel van een onderzoek van dejeugdzaak.nl en de Universiteit van Amsterdam naar feedback in het Centrum voor Jeugd en Gezin. In deze fase van het onderzoek wordt onderzocht hoe en waarover feedback georganiseerd kan worden binnen de pedagogische advisering, in de tweede fase van het onderzoek wordt gemeten of het systematisch gebruik van een feedbackinstrument de effectiviteit van professionals verbetert.

² In deze rapportage wordt gesproken over pedagogische adviseurs. Hieronder vallen alle opvoedadviseurs, opvoeddeskundigen, opvoedondersteuners, pedagogen, JGZ verpleegkundigen etc. die pedagogische advisering bieden. .

1. Feedback in de huidige praktijk

In de eerste plaats wordt besproken waarover en hoe pedagogische adviseurs in hun huidige werkpraktijk feedback vragen.

1.1 Onderwerpen

Pedagogische adviseurs vragen feedback aan ouders³ over verschillende onderwerpen. In de volgende tabel worden de betreffende onderwerpen genoemd. In de tabel wordt daarnaast ook het percentage pedagogische adviseurs gegeven dat feedback vraagt aan ouders over dit onderwerp:

<i>Onderwerpen</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Percentage</i>
Mening	Hoe heb je het ervaren? Vind je het prettig? Voel je je hier goed bij?	73 %
Effect van de ondersteuning	Is dit voldoende, kun je zo verder? Gaat het lukken? Heb je antwoord op je vraag?	67 %
Hoop en verwachtingen	Gaat het de kant op die je had verwacht? Heeft het gebracht wat je had verwacht/gehoopt?	53 %
Vragen	Heb je nog vragen of onduidelijkheden?	33 %
Gemis	Zijn er dingen die nog niet aangegrepen, maar wel van belang zijn? Heb je nog iets anders nodig? Is dit wat je nodig hebt? Heb je nog aanvullingen?	33 %
Passend	Past dit?	27 %
Werkwijze	Vind je dit een prettige manier, waarop ik het je aangeboden heb? Moeten we het op een andere manier doen? Is dit hoe je het wilde?	13 %
Vertrouwen	Hebt u het gevoel dat u me kunt vertrouwen?	7 %

Het effect van de ondersteuning is een onderwerp waar een aanzienlijk deel van de pedagogische adviseurs feedback over vraagt. Kunnen de ouders na de gesprekken verder en kunnen zij de opvoeding weer aan? Twee pedagogische adviseurs geven aan hier zo ver mogelijk naar door te vragen, zo kan de professional nagaan of ouders de adviezen begrepen hebben en weet de professional wat de ouder met het advies gaat doen.

Een aantal pedagogische adviseurs geven aan dat zij bij de afsluiting van de ondersteuning, aan het einde van het laatste gesprek, feedback over de volgende onderwerpen vragen:

<i>Onderwerpen</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Percentage</i>
Effect	Is het voldoende om het zelfstandig te kunnen doen? Wat heb je ervan opgestoken?	40 %
Mening	Wat heb je als prettig ervaren? Wat heb je ervan gevonden?	20 %
Aandachtspunten	Zijn er dingen die ik kan meenemen als aandachtspunten? Wat had anders gekund?	13 %
Werkwijze	Wat vind u van mijn manier van werken?	7 %

³ De cliënten of cliëntsystemen die pedagogische adviseurs ondersteunen, zijn meestal ouders, maar het komt ook voor dat jeugdigen naar het CJG komen voor adviezen, ook kunnen anderen die betrokken zijn bij het gezin mee komen naar de pedagogische adviseur. In dit document wordt gesproken over ouders, hier kan ook cliënt of cliëntstelsel gelezen worden.

Pedagogische adviseurs die met het programma Triple P⁴ werken, nemen in principe een evaluatievragenlijst door met de ouder(s), bij afsluiting van de ondersteuning. Ook de opvoedondersteuners in Amersfoort werken met een evaluatievragenlijst.

1.2 Feedback over doelen

80% van de pedagogische adviseurs geven aan dat zij feedback vragen over de effectiviteit van de ondersteuning. Aan alle pedagogische adviseurs is daarnaast specifiek gevraagd hoe zij met de doelen van de ondersteuning omgaan en of zij hierover ook feedback vragen.

Veruit de meeste pedagogische adviseurs (87%) noemen dat het monitoren van de doelen of de resultaten van de ondersteuning inherent is aan de ondersteuning, en dat de doelen de leidraad blijven voor de gesprekken. Hieruit volgt dat pedagogische adviseurs bij een vervolgesprek vragen kunnen stellen zoals: Hoe gaat het nu? Hoe is het gegaan? Wat heb je met de adviezen of de afspraken van de vorige keer gedaan? Wat heb je eraan gehad? Wat heb je veranderd? Sommige pedagogische adviseurs hebben een tussenevaluatie met de ouders over de doelen en het effect van de ondersteuning tot dusver.

40% van de pedagogische adviseurs noemen dat wanneer het gesprek afdwaalt, zij de doelen weer bewust voor ogen houden. Soms, wanneer andere doelen of onderwerpen op tafel komen, worden de doelen besproken met de ouders. “En natuurlijk kunnen er tijdens die gesprekken dingen bijkomen of afvloeien maar dat (de reden van komst) blijft dan wel mijn leidraad inderdaad.” “Dat ik het ook afkader en zoiets heb van we gaan eerst dat vandaag doen en de volgende keer pakken we dat aan.” “Eigenlijk ben je de hele tijd binnen het gesprek aan het aftasten, je hebt maar kort de tijd, het moet snel. En ik denk dat ik daar ook ik een korte tijd op kan anticiperen.”

Daarnaast geven de pedagogische adviseurs die met Triple P werken aan dat zij met hele concrete doelen werken die zij met ouders bij het eerste gesprek formuleren. In de evaluatievragenlijst worden onder andere vragen gesteld over het effect van de ondersteuning met betrekking tot deze doelen.

1.3 Huidige vorm van feedback vragen

Op welke manier vragen pedagogische adviseurs in de huidige praktijk feedback aan ouders? Alle pedagogische adviseurs doen dit mondeling, alleen de pedagogische adviseurs die met het programma Triple P werken en de opvoedondersteuners in Amersfoort gebruiken geregeld een evaluatievragenlijst.

In één CJG behoren de pedagogische adviseurs in de verslaglegging ook te rapporteren hoe ouders een gesprek hebben ervaren hebben.

Pedagogische adviseurs vragen feedback op verschillende momenten:

<i>Moment van feedback vragen</i>	<i>Percentage</i>
Aan het einde van alle gesprekken	60 %
Aan het einde van elk gesprek	80 %
Tussendoor tijdens een gesprek	33 %
Na het 2 ^e en laatste gesprek	7 %
Spontaan, vooral wanneer je merkt dat iets niet klopt aan de houding van de ouder	7 %

Een pedagogische adviseur geeft aan dat het wel eens voor komt dat zij ouders aan het einde van het gesprek om feedback vraagt en ziet dat ouders twijfelen. “Dan zeg ik: laat het maar even bezinken. Dan komen wij de volgende keer daar op terug.” Ook komt het voor dat ouders vanuit zichzelf feedback geven.

⁴ Triple P werkt met verschillende interventieniveaus. Op interventieniveau 3 krijgen ouders vier gesprekken aangeboden. Voor dit onderzoek zijn professionals die geschoold zijn op interventieniveau 3 geïnterviewd.

2. *Waarom wordt er om feedback gevraagd?*

De pedagogische adviseurs vragen dus feedback aan ouders. Welke redenen hebben zij voor het vragen van feedback?

<i>Reden</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Percentage</i>
Afstemmen	Dan kun je de ondersteuning bijsturen of aanpassen. Om te weten of ik goed bezig ben. Dan ben ik wat meer gespitst op die punten die ouders noemen. Om afstemming te behouden in de hulpverlening die je biedt. Je kunt gevoelsmatig denken: we zitten op één lijn, met feedback controleer je op dat ook zo is. Is het overgekomen? Is dit ook wat ouders willen bespreken? Of ik wel aansluit bij dat waar ouders naar op zoek zijn.	64 %
Passend	Als het advies niet past bij ouders dan kunnen ze er niets mee, en dan kun je kijken naar wat wel past bij ouders.	29 %
Verwachtingen	Ik wil weten of dit is wat ouders verwachten, anders gaan ze teleurgesteld weg en doen ze er niets mee.	21 %
Aanvullingen	Om ouders de gelegenheid te geven om aan te geven of er nog iets speelt.	21 %
Gehoord zijn	Het is belangrijk dat ouders zich gehoord voelen.	14 %
Zelfreflectie van ouders	Wat zien ouders als de belangrijkste veranderingen of ervaringen? Hoe kijken ouders zelf terug op het proces?	14 %

De opvoedondersteuners krijgen vaak positieve feedback van de cliënten. Voor hen kan het dus ook opbouwend en motiverend zijn om feedback te ontvangen.

3. *Wensen over de inhoud en de vorm van feedback*

De pedagogische adviseurs zijn gevraagd naar wat hun ideeën zijn over een instrument waarmee zij systematisch feedback kunnen verzamelen tijdens de gesprekken die zij hebben met ouders. Welke onderwerpen moeten in dit instrument terugkomen en hoeveel tijd mag het gebruik van een instrument innemen tijdens de gesprekken?

3.1 Onderwerpen

Welke onderwerpen zouden de inhoud moeten vormen van een instrument waarmee ouders feedback kunnen geven op de ondersteuning die zij krijgen? Volgens de pedagogische adviseurs moeten de volgende onderwerpen terug komen in een feedback instrument:

<i>Onderwerpen</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Percentage</i>
Effect	Hebben ze er wat aan gehad in hun situatie? Werkt het? Zijn de vragen beantwoord? Is hun zelfplossend vermogen vergroot?	67 %
Gehoord	Kon je je vraag duidelijk maken en werd daarop ingegaan? Voel je je begrepen? Is er geluisterd, en kon je kwijt wat je kwijt wil?	40 %
Vertrouwen	Heeft de ouder vertrouwen naar de deskundige toe? Anders heb je geen goede relatie om dingen te delen en adviezen op te volgen. Ervaart de ouder veiligheid?	27 %
Bejegening	Ben je voldoende bejegend?	20 %
Empowerment	Is het zelfplossend vermogen van ouders vergroot?	13 %
Passend	Past dit bij het gezin?	13 %
Werkwijze	Sluit de manier waarop ouders geholpen zijn aan?	13 %
Aanbod	Was het afdoende? Heb je nog iets gemist?	7 %
Tevredenheid	Zijn ouders tevreden?	7 %
Welzijn ouder	Of de ouder goed (beter) in zijn vel zit.	7 %
Vertrouwen in de hulpverlening	Of ze me kunnen vinden wanneer dat nodig is. Dat ze vertrouwen in de ondersteuning of in de hulp hebben en een positieve ervaring opdoen, zodat ze denken: dan zal de rest (andere hulpverlening) ook wel deugen.	7 %
Organisatorische aspecten	Bereikbaarheid, wachttijd etc.	7 %

Ook laagdrempeligheid en een veilige toeleiding naar het CJG is een belangrijk onderwerp voor de pedagogische adviseurs, en de pedagogische adviseurs zouden ook van ouders willen weten hoe ze dat kunnen verbeteren. Opvallend veel pedagogische adviseurs (40%) noemen dat zij graag feedback hierover willen ontvangen. “Hoe kunnen we het voor ouders makkelijker maken om hier naar toe te komen? Zijn ze op de juiste manier te woord gestaan bij de toeleiding?” De pedagogische adviseurs vinden het belangrijk dat ouders zich veilig voelen als ze bij het Centrum voor Jeugd en Gezin komen. “Anders begin je de gesprekken al met weerstand en irritatie.” De pedagogische adviseurs willen graag weten hoe ze ouders kunnen bereiken die ze nu niet bereiken. Wel wordt daarbij opgemerkt dat je het antwoord op deze vragen niet alleen te weten komt door de ouders die gebruik maken van de ondersteuning om feedback te vragen, je zou dit juist willen weten van de mensen die je niet bereikt.

Daarnaast zouden pedagogische adviseurs die met Triple P werken graag willen weten hoe ouders het huiswerk en het papierwerk ervaren, dat ze moeten invullen tijdens de ondersteuning. Bevalt dit en ervaren ouders de toegevoegde waarde van dit papierwerk?

3. 2 De gewenste manier van feedbackverzameling

Een aantal pedagogische adviseurs geeft aan dat de feedback mondeling gevraagd kan worden aan ouders (20%). Een vragenlijst kan het denken en de antwoorden beïnvloeden. Als ouders het anoniem invullen, zonder de pedagogische adviseur erbij, is de sociale wenselijkheid minder, maar dan geven of sturen ouders het vaak niet terug.

31% van de pedagogische adviseurs vindt dat een dergelijk instrument tussen de tien en vijftien minuten mag vragen tijdens een gesprek. 46% van de pedagogische adviseurs vinden dat dit maximaal vijf minuten mag duren. 23% van de pedagogische adviseur vindt dat een feedbackinstrument een paar minuten mag vragen van een gesprek. Vooral wanneer je als opvoedondersteuner niet op dezelfde golflengte zit met ouders, is het van belang om hier wel

de tijd voor te nemen. Eén pedagogische adviseur geeft aan dat het ook goed zou zijn om feedback te vragen drie maanden en een jaar na de afsluiting van de ondersteuning.

4. *Reacties Session Rating Scale*

De Session Rating Scale (SRS) is een instrument waarmee professionals feedback kunnen vragen aan het einde van een hulpverleningsgesprek. Deze meet de werkrelatie die cliënten met een hulpverlener hebben. De werkrelatie is een voorspeller voor de uiteindelijke uitkomsten van de ondersteuning. Het verbeteren van de werkrelatie tijdens het ondersteunen van ouders kan de pedagogische advisering dus verbeteren. De SRS wordt gebruikt tijdens elk gesprek, zodat de professional beter aan kan sluiten bij cliënten en is ontwikkeld in de psychotherapie (Duncan et al., 2003). De vraag is of de SRS toepasbaar zou zijn als feedback instrument binnen de pedagogische advisering in het Centrum voor Jeugd en Gezin. Aan de pedagogische adviseurs is hun reactie gevraagd op de SRS.

4.1 De reacties

Alle reacties zijn in de eerste instantie positief. De pedagogische adviseurs vinden dit een heldere, mooie en aansprekende manier van feedback vragen, die nuttig kan zijn voor de ondersteuning die ze ouders bieden. “Hiermee kun je op een gestructureerde manier een terugblik inbouwen met ouders, en hier kun je altijd iets van leren.” “Op deze manier werk je transparant.” “Het is een gemiste kans om zoiets niet in te zetten, want je laat de ouder zien dat hij of zij serieus genomen wordt.” “Ook als professional krijg je met dit instrument de ruimte om het op die manier toe te passen zoals jou dat als professional het beste lijkt.” De inhoud wordt herkenbaar gevonden.

De pedagogische adviseurs geven aan dat de SRS ook voor ouders een goede manier is om feedback te geven. Het is gemakkelijk hanteerbaar en het is inzichtelijk. “Je geeft een streepje in plaats van een cijfer, dat is fijn, en het eventueel negatieve kun je er dan ook in kwijt.” “De ouder heeft een richtlijn waarover deze kan nadenken. Niet elke ouder kan in het algemeen commentaar geven, in dit formulier staan alle aspecten van een gesprek, maar het is wel ingekaderd.” “Dat aan ouders wordt gevraagd om hun feedback op een formulier te geven kan mensen wat in verlegenheid brengen. Maar op papier is de feedback concreter, dus ook inzichtelijker en duidelijker”.

Eén pedagogische adviseur benadrukt het belang van een gesprek volgend op de afname van de SRS. Dat gesprek geeft meer diepgang in de informatie die je krijgt van ouders, en die informatie heb je als professional nodig om daadwerkelijk aan te sluiten bij de ouder.

De SRS roept ook vragen op. Zou je dan scholing kunnen ontvangen in deze verschillende punten van de SRS? Wat kun je met de scores als CJG, moeten deze bijvoorbeeld meegenomen worden op vergaderingen of in functioneringsgesprekken? Kun je de SRS ook digitaal gebruiken, zodat je geen papierwerk hebt? Zou je dit formulier bij elke ouder kunnen gebruiken, of kan het door taal- of cultuurverschillen niet werken bij sommige ouders? Op de stelling: “Ik heb wat gemist in het gesprek vandaag”; reageert één pedagogische adviseur dat deze iets te breed is, want dit kan betrekking hebben op veel verschillende aspecten van een gesprek. In plaats van in orde in de zin ‘Over het geheel genomen vond ik het gesprek van vandaag in orde’, kun je ook ‘positief’ neerzetten.

Op de stelling: “De manier van werken van mijn opvoedondersteuner paste goed bij mij”; reageert één pedagogische adviseur dat deze iets te breed is, en misschien toegespitst moet worden op de methoden, middelen, adviezen en/of werkhouding van de pedagogische adviseur. Een andere pedagogische adviseur vraagt zich af of ouders dit item eerlijk in durven te vullen.

Pedagogische adviseurs noemde dat de eerste stelling over de relatie beter later genoemd kan worden. Omdat het voor ouders heel gevoelig kan zijn om deze meteen te moeten scoren. Wanneer deze op een later moment gevraagd wordt, zal deze wellicht eerlijker ingevuld worden.

4.2 Tekortkomingen van de SRS

In de volgende tabel zien we de onderwerpen die de pedagogische adviseurs missen op de SRS.

<i>Onderwerp</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Percentage</i>
Effect	Dat een ouder weet dat ie ergens terecht kan met zijn vragen en zich gesteund voelt of in ieder geval maar verder kan, en er iets mee kan.	53 %
Toeleiding	Hoe is iemand hier terecht gekomen? Is deze persoon bij het eerste contact met het CJG en bij de doorverwijzing juist te woord gestaan?	20 %
Veiligheid	Voelen ouders zich hier veilig?	7 %
Organisatie	De SRS gaat niet in op organisatorische aspecten.	7 %
Breedte van het aanbod	-	7 %

Het effect van de ondersteuning is een belangrijk aspect die men mist als onderwerp op de SRS.

4.3 De SRS tijdens elk gesprek?

Bij het gebruik van de SRS binnen de psychotherapie is het gebruikelijk om deze tijdens elk gesprek te gebruiken. Zien de pedagogische adviseurs dat ook zitten? 63% zou het instrument tijdens elk gesprek kunnen gebruiken. 27% van de pedagogische adviseurs zou de SRS het liefst tijdens het tweede gesprek en het laatste gesprek willen gebruiken. Eén pedagogische adviseur geeft aan, dat dit misschien bij het ene gezin meer gepast is dan bij het andere gezin. Een andere pedagogische adviseur geeft aan dat je door de SRS vaker te gebruiken juist kunt reflecteren op je eigen werkpraktijk: heb ik wat met de feedback gedaan, is er iets veranderd?

Conclusie

Pedagogische adviseurs verzamelen allemaal feedback en de meesten doen dit na elk gesprek. Ook na afsluiting van de ondersteuning en tijdens de gesprekken vragen deze professionals regelmatig feedback aan ouders. De redenen voor het vragen van feedback liggen vooral in het bewaken van de afstemming van de geboden ondersteuning op de behoefte en verwachtingen van de ouder en deze ondersteuning eventueel aan te passen aan de ouder.

Inhoud

Onderwerpen die van belang zijn in de pedagogische advisering en waar pedagogische adviseurs feedback over (willen) vragen zijn: de mening van ouders, de werkwijze, effect van de ondersteuning, verwachtingen, empowerment, gemis, bejegening, of zij nog vragen hebben, of ze gehoord zijn en of de ondersteuning passend is. Dit zijn onderwerpen waar deze professionals feedback over vragen in de huidige praktijk en waarvan zij vinden dat feedback over gevraagd zou moeten worden. Deze onderwerpen zijn dus belangrijke onderwerpen die terug kunnen komen in een feedbackinstrument.

Vorm

Op dit moment vragen pedagogische adviseurs tijdens de gesprekken voornamelijk mondelinge feedback. Bij een systematische vorm van feedback verzameling zou dit niet meer dan vijf minuten tijdens een gesprek moeten duren.

SRS

De reacties op de Session Rating Scale zijn positief. Het instrument heeft een grote ‘face validity’; deze komt op de pedagogische adviseurs over als een valide instrument dat goed toepasbaar is in de huidige praktijk.

De SRS vraagt feedback over de onderwerpen: relatie, doelen en onderwerpen, werkwijze/aanpak en het gesprek in zijn geheel. Onderwerpen die genoemd zijn door de pedagogische adviseurs en die ook terug komen op de SRS zijn: de mening van ouders, werkwijze, verwachtingen, gemis, bejegening, of ze gehoord zijn en het passend zijn van de ondersteuning. Onderwerpen die hierin niet voorkomen zijn vragen over het effect van de ondersteuning en de toeleiding naar de opvoedondersteuning.

De SRS omvat dus veel onderwerpen die pedagogische adviseurs belangrijk vinden bij het vragen van feedback aan ouders. Een vraag over het effect van de ondersteuning zijn een groot gemis in de SRS. Een item met een stelling over het effect, zou een goede aanvulling zijn op de vier huidige items van de SRS. Dit kan bijvoorbeeld zijn: Ik voel mij gesterkt in de opvoeding van mijn kinderen.

De SRS afnemen en bespreken neemt ongeveer 5 minuten in beslag tijdens een gesprek. Dit sluit aan bij de wensen van pedagogische adviseurs over de vorm van een eventueel feedbackinstrument.

Vervolgonderzoek

Uit dit onderzoek komt naar voren dat een feedbackinstrument als het SRS, aangevuld met een item over de voortgang van de situatie van ouders, een manier kan zijn om systematisch feedback te verzamelen bij de gesprekken binnen de pedagogische advisering in het Centrum voor Jeugd en Gezin.

Het systematisch verzamelen van feedback kenmerkt een effectieve professional, en daarnaast blijkt uit onderzoeken binnen de psychotherapie dat het gebruik van de SRS bijdraagt aan de effectiviteit van de hulpverlening (Anker et al., 2009; Miller et al., 2005; Miller et al., 2006). Processen in de psychotherapie zijn vergelijkbaar met processen binnen de hulpverlening aan gezinnen (Hermanns, 2008). Daarom is het waarschijnlijk dat het gebruik van der SRS door pedagogische adviseurs bijdraagt aan de effectiviteit van de pedagogische advisering in het CJG. In de tweede fase van het onderzoek ‘Feedback in het CJG’, wordt onderzocht of systematische feedbackverzameling door middel van het gebruik van de SRS, aangevuld met een item over de voortgang, daadwerkelijk bijdraagt aan de effectiviteit van de pedagogische advisering.

Referenties

Anker, M.G., Duncan, B.L., & Sparks, J.A. (2009). Using client feedback to improve couple therapy outcomes: a randomized clinical trial in a naturalistic setting. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 77*(4), 693-704.

Blokland, G.C. (2007). *Over opvoeden gesproken. Methodiekboek pedagogisch adviseren*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Duncan, B.L., Miller, S.D., Renolds, L., Sparks, J.A., Claud, D.A., Brown., J., & Johnson, L.D. (2003). The session rating scale: psychometric properties if a “working” alliance scale. *Journal of Brief Therapy, 3*(1), 3-12.

Hermanns, J. (2008). Professionaliteit in discussie. In J.Hermanns, A. van Montfoort, & anderen: *Gezinsinterventies. Aan de slag met problematische opvoedingskwesaties* (pp.7-17). Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Miller, S.D., Duncan, B.L., Sorrell, R., & Brown, G.S. (2005). The partners for change outcome management system. *Journal of Clinical Psychology, 61*, 199-208.

Miller, S.D., Duncan, B.L., Brown, G.S., Sorrell, R., & Chalk, M.B. (2006). Using formal client feedback to improve retention and outcome: making ongoing, real-time assessment feasible. *Journal of Brief Therapy, 5*(1), 5-22.

Hoe vond u dit gesprek?

Naam: _____
Datum: _____ Gesprek nr. _____

Zet op elke lijn een kruisje bij de beschrijving die het beste past bij uw gevoel.

Doelen en Onderwerpen

We hebben *niet* gewerkt of gepraat over de dingen waaraan ik wilde werken of waarover ik wilde praten.

We hebben gewerkt of gepraat over de dingen waaraan ik wilde werken of waarover ik wilde praten.

Aanpak en/of Werkwijze

De manier van werken van mijn opvoedadviseur paste *niet* goed bij mij.

De manier van werken van mijn opvoedadviseur paste goed bij mij.

Relatie

Ik voelde me *niet* gehoord, begrepen en gerespecteerd.

Ik voelde me gehoord, begrepen en gerespecteerd.

Alles bij elkaar

Er miste iets in het gesprek vandaag.

Over het geheel genomen vond ik het gesprek van vandaag in orde.

Centrum voor Jeugd & Gezin

Ik voel mij niet gesterkt in de opvoeding van mijn kind(eren).

Ik voel mij gesterkt in de opvoeding van mijn kind(eren).

In deze beknopte handleiding wordt besproken hoe het feedbackformulier gebruikt kan worden tijdens gesprekken die pedagogische adviseurs hebben met ouders, daarnaast worden de verschillende vragen uit het formulier besproken.

Waarom kunnen pedagogische adviseurs het feedbackformulier gebruiken tijdens het opvoedspreekuur?

De meest pedagogische adviseurs vragen feedback vragen aan ouders. Veel van de onderwerpen waarover zij feedback vragen komen terug in dit feedbackformulier, bestaande uit vijf korte vragen.

Dit formulier is een zorgvuldig getoetst, ontwikkeld en gevalideerd instrument. En uit onderzoek blijkt dat professionals die gebruik maken van dit formulier om beter aan te sluiten bij de ouder effectiever werken. Dit formulier is voor ouders zelf ook een overzichtelijke manier om feedback te geven. Zij kunnen zich hierdoor meer betrokken voelen bij de gang van zaken tijdens de gesprekken.

De werkrelatie

De vragen in dit overigens korte formulier gaan over de werkrelatie die de pedagogische adviseur heeft met de ouder(s). Door deze relatie te verbeteren naar aanleiding van de feedback kan de ondersteuning meer resultaat opleveren. De pedagogische adviseur kan door middel van het gebruik van dit formulier samen met de ouder(s) beoordelen of de gesprekken aansluiten bij de verwachtingen van de ouder(s). Door feedback te blijven vragen kunnen pedagogische adviseurs eventuele zwakkere plekken van de ondersteuning in beeld krijgen en op tijd de aansluiting bij de ouder(s) verbeteren. Dit formulier is erop gericht om ouders te stimuleren om eventuele problemen in de werkrelatie aan te geven. Dan kan de pedagogische adviseur tijdig het proces veranderen, zodat de geboden opvoedingsondersteuning beter past bij de ouder(s). Het is ook mogelijk dat de pedagogische adviseur alleen positieve feedback krijgt, waardoor deze weet dat zij op de goede weg zit.

Het feedbackformulier introduceren.

De pedagogische adviseur legt aan de ouder(s) uit dat de mening van de ouder(s) belangrijk is en dat hun feedback telkens helpt om te bepalen of zij op de goede weg zijn. Zo'n vijf minuten voor het einde van het gesprek vraagt de pedagogische adviseur de ouders om het formulier in te vullen. Dit kan op de volgende manier:

Ik zou graag willen weten in hoeverre het gesprek van vandaag bij u past. Daarom wil ik u vragen om dit formulier met vijf vragen in te vullen. U ziet telkens een uitspraak links en rechts van een streep staan. Welke uitspraak past het beste bij uw mening of gevoel? U zet op de lijn een kruisje bij de plek die het beste past bij uw mening over het gesprek van vandaag. Uw mening helpt mij om in een volgend gesprek aan te sluiten bij uw wensen.

Het feedbackformulier interpreteren.

De pedagogische adviseur bespreekt het ingevulde formulier nog kort met de ouder(s) om meer informatie achter de scores op het formulier te krijgen. Hieronder staan een aantal voorbeelden waarop dit kan.

Wanneer dit ingevulde formulier met de ouders besproken wordt is het van belang dat de pedagogische adviseur oplet hoe ouders hun problemen, wensen en oplossingen verwoorden, en hierop probeert aan te sluiten met behulp van haar eigen ervaring en deskundigheid.

Let erop dat ouders gemiddeld hoog zullen scoren. De lijn is 10 cm, de meeste ouders zullen rond de 9 cm scoren. Een score onder de 9 cm is reden om met de ouders te bespreken wat er voor nodig is om de score een cm hoger te krijgen.

Voorbeelden om met een ouder in gesprek te gaan over het formulier:

Ik zie dat u alles als heel goed evalueert. Wat fijn! Heeft nog opmerkingen, suggesties of vragen?

Ik zie dat u deze vraag lager scoort dan deze vraag. Kunt u uitleggen waarom? Wat kunnen we doen om dit te verbeteren?

U geeft aan dat de werkwijze niet helemaal bij past. Misschien kunnen we de volgende keer de dingen op een andere manier bespreken. Denkt u dat dat beter bij u zou passen?

U geeft aan dat we niet over alles hebben gepraat waarover u wilde praten. Zijn er dingen waarvan u denkt: ik wil de volgende keer niet weg zonder het daarover te hebben gehad?

Het feedbackformulier bij elk gesprek.

Het feedbackformulier hoort u tijdens elk gesprek af te nemen. Juist tijdens het eerste gesprek hebben ouders al een idee van in hoeverre ze zich gerespecteerd voelen, in hoeverre er gepraat wordt over de dingen waarover zij willen praten, of de werkwijze past etc. Daarom is het van belang hierop te anticiperen tijdens de volgende gesprekken.

De werkwijze behoeft daarna bij een volgende keer uiteraard minder uitleg en ook de bespreking kan veel korter zijn; dit laatste bepaalt uzelf naar eigen inzicht.

Wat als beide ouders op het gesprek komen, en wat als kinderen meekomen?

Laat dan beide ouders en/of kinderen (vanaf 12 jaar) een feedbackformulier invullen. Voor u kan het meer inzicht geven in therapeutische relatie met alle gesprekspartners en in hoeverre deze van elkaar verschillen. Dit geeft iedereen de mogelijkheid om bij te dragen aan de discussie over hoe de gesprekken het best ingevuld kunnen worden. Kinderen kunnen dit formulier invullen, maar hoeven dan natuurlijk niet de laatste vraag te beantwoorden.

De vragen van het feedbackformulier

Doelen en Onderwerpen

Bij deze vraag kunnen ouders aangeven in hoeverre er gepraat is over de dingen waar zij ook over wilden praten. Pedagogische adviseurs vinden het belangrijk dat de vragen waarmee ouders op het opvoedspreekuur komen ook daadwerkelijk beantwoord zijn.

Aanpak en/of Werkwijze

Adviezen moeten aansluiten bij de opvoedvisie van de ouders: “Je moet altijd goed kijken naar wat die ouder wilt, hoe de ouder erin staat, en wat vindt die ouder eigenlijk? Wat de ouder zelf belangrijk vindt van hoe je met je kind omgaat, daar moet je op aansluiten, want anders kan de ouder het niet volbrengen, want dan druist het tegen hun gevoel in en dan gaat er niets gebeuren.” Door middel van deze vraag kunnen pedagogische adviseurs onder andere bekijken of zij ook daadwerkelijk aansluiten bij de opvoedvisie van de ouders.

Daarnaast kunnen ouders bij deze vraag ook aangeven of de manier waarop het gesprek ging wel aansluit bij de manier waarop zij dat verwacht hadden. Misschien willen ouders de oorzaak van problemen achterhalen, terwijl een pedagogisch adviseur oplossingen wil bespreken. Of zoekt een ouder een luisterend oor, en niet zozeer de pedagogische adviezen.

Relatie

Ouders moeten hun verhaal kunnen vertellen en zij moeten zich veilig voelen tijdens de gesprekken. Ouders vinden dit erg belangrijk. Door middel van deze vraag kunnen ouders aangeven in hoeverre zij het idee hebben dat zij zich gehoord voelen.

Alles bij elkaar

Door middel van deze vraag wordt aan ouders gevraagd of ze nog iets gemist hebben in het gesprek van vandaag of iets anders nodig hebben. Op deze manier kan dit systematisch gevraagd worden aan ouders. Daarnaast brengt deze vraag het vertrouwen van de ouder(s) in de pedagogische adviseur en de gesprekken in beeld (net zoals vraag 3 overigens).

Centrum voor Jeugd en Gezin

Deze vraag is tot stand gekomen naar aanleiding van de interviews met pedagogische adviseurs. Komen ouders nu verder met hun vraag of probleem na dit gesprek? Wanneer ouders aangeven dat zij niet gesterkt zijn in de opvoeding, dan is het van belang om dit te bespreken. Het kan goed zijn, dat dit in verband staat met de scores op de voorgaande vragen. Als ouders bijvoorbeeld het idee hebben dat er niet naar hun geluisterd wordt, is de kans groot dat zij zich ook niet gesterkt voelen in de opvoeding.

Als ouders deze vraag laag scoren, kan het goed zijn om samen bij alle vragen van het formulier stil te staan. Zodat de pedagogische adviseur met de ouder(s) kan bespreken wat deze ouder(s) wel en wat niet helpt. De pedagogische adviseur kan dan zeggen: “Het lijkt alsof we niet verder komen. Laten we deze vragen nog een keer bekijken, zodat we zeker weten dat u hier precies vindt wat u zocht.”

Tabel 1:

Ervaren effectiviteit van zowel de ouders als de pedagogische adviseurs na afsluiting van de ondersteuning per groep

		Ouders				Pedagogische adviseurs			
		Domein				Domein			
		Gezin	Opvoeding	Zicht op het kind	Kind	Gezin	Opvoeding	Zicht op het kind	Kind
Geen feedback	Niet te beoordelen	3 (21%)	3 (21%)	4 (29%)	5 (36%)	4 (21%)	6 (32%)	3 (16%)	5 (26%)
	Geen verandering	1 (7%)	4 (29%)	1 (7%)	3 (21%)	0	0	2 (10%)	0
	Effect	10 (71%)	7 (50%)	9 (64%)	6 (43%)	15 (79%)	13 (68%)	14 (74%)	14 (74%)
Wel feedback	Niet te beoordelen	1 (7%)	1 (7%)	1 (7%)	2 (14%)	1 (4%)	2 (8%)	2 (8%)	3 (13%)
	Geen verandering	1 (7%)	1 (7%)	2 (14%)	0	2 (8%)	1 (4%)	1 (4%)	3 (13%)
	Effect	12 (86%)	12 (86%)	11 (79%)	12 (86%)	21 (88%)	10 (88%)	21 (88%)	18 (74%)

Tabel 2:

Tevredenheid van zowel de ouders als de pedagogische adviseurs na afsluiting van de ondersteuning per groep.

		Ouders		Pedagogisch adviseurs		
		Aantal gesprekken	Aanraden	Aantal gesprekken	Aanraden	Verbetering mogelijk
Geen feedback	Geen mening	3 (21%)	2 (14%)	1 (5%)	1 (5%)	2 (10%)
	Ontevreden	1 (7%)	1 (7%)	2 (11%)	1 (5%)	0
	Tevreden	10 (72%)	11 (79%)	16 (84%)	17 (90%)	17 (90%)
Wel feedback	Geen mening	4 (29%)	1 (7%)	1 (4%)	1 (4%)	1 (4%)
	Ontevreden	1 (7%)	0	8 (35%)	2 (8%)	4 (17%)
	Tevreden	9 (64%)	13 (93%)	14 (61%)	21 (88%)	18 (79%)

