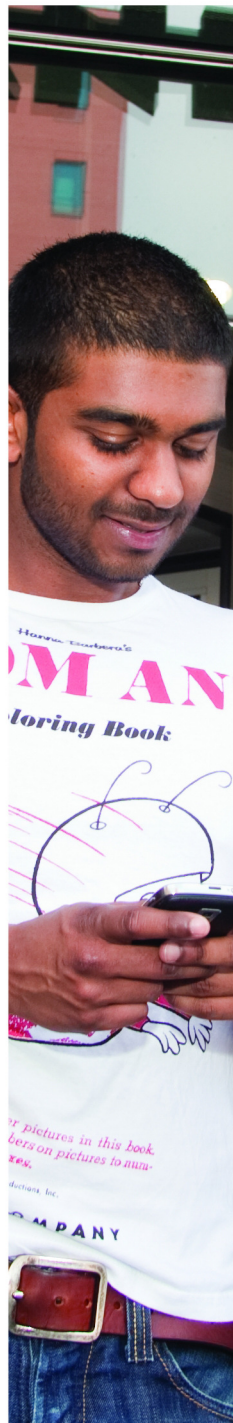


Pilot gebruikerservaring VAI

Onderzoek en Business Intelligence



Pilot gebruikerservaring VAI

Onderzoek en Business Intelligence (OBI)
In opdracht van Janette van der Meulen

© Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Auteurs: Ingrid Kruizinga, Petra van de Looij-Jansen & Toine Wentink

Project: Pilot gebruikerservaring VAI

Postadres:

Postbus 21323

3001 AH Rotterdam

Telefoon: (010) 267 15 00

E-mail: onderzoek@rotterdam.nl

Website: www.rotterdam.nl/onderzoek

INHOUD

1	Inleiding	4
2	VAI trainingen	7
3	Toepassing van het VAI: de praktische uitvoerbaarheid	11
4	Inhoud VAI	17
5	Samenvatting, conclusie en discussie	19
6	Bijlage A - Digitale vragenlijst	23

1 Inleiding

De gemeente is per 1 januari 2015 verantwoordelijk geworden voor het bieden van maatschappelijke ondersteuning, de functies begeleiding en verzorging vanuit de AWBZ en uitvoering van de Jeugdzorg. Hiermee heeft de gemeente een omvangrijk pakket aan nieuwe taken op zich gekregen. Dit betekent dat de dienstverlening ofwel de toegang tot de nieuwe (gemeentelijke) dienstverlening Zorg, Welzijn en Jeugdzorg werd heringericht op de nieuwe situatie. In Rotterdam zijn 42 integrale wijkteams, twee fysieke loketten Centrum voor Jeugd en Gezin en Vraagwijzers opgezet om Rotterdammers ondersteuning en hulp te bieden in het domein van zorg, welzijn en jeugdhulp.

In 2014 is binnen de gemeente Rotterdam al hard gewerkt aan de ontwikkeling van 42 wijkteams Jeugd & gezin, wijkteams volwassenen en de verbrede vraagwijzer. Met de afspraken in het nieuwe collegeakkoord is de opdracht bijgesteld zodat er per 1 januari 2015 42 integrale wijkteams zijn neergezet. Dit betekent dat waar de onderdelen afzonderlijk op stoom waren, nu zeer snel de integraliteit van werken wordt opgepakt.

In de wijkteams komen professionals te werken met een verschillende achtergrond in de jeugd en volwassen zorg. In de wijkteams worden zij ingezet als generiek werkende professionals. Dit betekent dat zij zich niet alleen focussen op specifieke problematiek, maar dat zij breed inzetbaar zijn. Daarom is vanuit het cluster MO van de Gemeente Rotterdam de wens uitgesproken om de professionals op uniforme wijze problematiek in kaart te brengen om tot een behandelplan te komen en/of tot een adequate doorverwijsbeslissing te komen. De Yulius Academie heeft de taak op zich genomen om een vraaganalyse instrument (VAI) te ontwikkelen om problematiek bij jeugd in kaart te brengen. Dit VAI is aangevuld met de checklist van Bureau Frontlijn om ook de problematiek omtrent volwassenen in kaart te brengen, zoals problemen met inkomen, verslaving, huisvesting, etc. Het VAI is nu een integraal instrument om de problematiek in een gezin in kaart te kunnen brengen, om een ondersteuningsplan op te stellen en/of adequaat door te kunnen verwijzen.

O&BI is gevraagd de gebruikerservaring van het VAI te onderzoeken; wat werkt wel goed, wat kan nog verbeterd worden? De opdrachtgever is Janette van der Meulen, Programma Doorontwikkeling Professionalisering, Projectleider implementatie en doorontwikkeling vraaganalyse instrument (VAI). Het onderzoek wordt uitgevoerd zodat er op basis van de uitkomsten aanpassingen gedaan kunnen worden aan de VAI training en/of de VAI zelf (doorontwikkeling)

In dit rapport wordt antwoord gegeven op de centrale onderzoeksvraag: **Hoe ervaren professionals in de wijkteams in de zeven children's zone wijken¹ op Zuid het gebruik van het VAI?**

Het antwoord op de centrale vraag zal gegeven worden, middels antwoorden op de volgende deelvragen:

- **Training**

1. Hoe wordt de training ervaren door de professionals of medewerkers van het wijkteam?
2. Wat is de ervaring van de trainer(s); wordt de kennis goed overgebracht?
3. Was de training voldoende om goed te kunnen werken met het VAI?

- **Praktische uitvoerbaarheid**

4. Wat vinden de professionals van de werkinstructie?
5. Hoe lang duurt het invullen van het VAI?
6. Hoe wordt het VAI doorgaans afgenomen? Hoe verloopt dat proces?
7. Hoe wordt het VAI gebruikt als er problemen spelen bij meerdere kinderen in het gezin?
8. Is er informatie beschikbaar voordat het gesprek met het VAI plaatsvindt? Zo ja, welke informatie?
9. Is het door die informatie mogelijk om bepaalde vragen in het VAI over te slaan, of slechts even kort te checken?
10. Is het VAI ondersteunend bij het gesprek met het gezin?
11. Wat is de reactie van de cliënt op het VAI?
12. Wat doen professionals met de informatie uit de bijlagen?
13. Zijn de bijlagen een goede aanvulling op het VAI?
14. Geeft de VAI voldoende handvatten om een ondersteuningsplan op te stellen?
15. Geeft de VAI voldoende handvatten om tot een doorverwijsbeslissing te komen?
16. Zijn de uitkomsten van de VAI goed te registreren in het registratiesysteem? TOP of Mens Centraal?
17. Wat zijn de wensen van de professionals met betrekking tot digitalisering van de VAI

- **Inhoud VAI**

18. Wat vinden de professionals van de verschillende kernthema's?
19. Worden er vragen of thema's in het VAI gemist?
20. Zijn er vragen of thema's overbodig?
21. Komen alle problemen boven tafel met het VAI, of blijkt later dat er toch dingen zijn gemist?
22. Zijn problemen op de kernthema's en leefgebieden goed te signaleren met het VAI?

De gebruikerservaring werd onderzocht middels interviews en vragenlijsten. De 134 professionals werden getraind in week 25-28 (11 trainingen met elk ongeveer 16 professionals).

¹ Feijenoord, Afrikaanderwijk, Hillesluis, Bloemhof, Tarwewijk, Carnisse en Oud Charlois

Interviews:

Interviews werden afgenomen bij negen wijkteammedewerkers die mee wilden werken en die gelegenheid hebben gehad om na de training te werken met het VAI. Alle interviews zijn afgenomen in de periode 29 juli tot en met 6 augustus 2015. De negen respondenten hebben, op het moment van dataverzameling, het VAI bij achttien cliënten toegepast of daartoe een poging gedaan. De wijkteammedewerkers komen uit de volgende wijkteams: Bloemhof, Carnisse, Afrikaanderwijk en Hillesluis. De achtergronden van de geïnterviewde wijkteammedewerkers zijn divers; maatschappelijk werkers voor volwassenen (o.a. voorheen werkzaam in de verslavingspsychiatrie); jeugd en gezinscoaches (voorheen werkzaam bij o.a. Flexus, Bureau Jeugdzorg, jeugdgevangenis); ontwikkelingspsycholoog (ook nog werkzaam bij Lucertis en i-psy); intensief case management (ICM) medewerker (werkte voorheen met ex-gedetineerden); wijkcoach (voorheen jongerencoach); orthopedagoog (voorheen werkbegeleider bij Bureau Frontlijn).

Tevens zijn de trainers van het VAI geïnterviewd, om een beeld van hun ervaring te krijgen en na te gaan of de informatie volgens hun perceptie goed is overgebracht.

Vragenlijsten:

Alle wijkteammedewerkers kregen een digitale vragenlijst toegestuurd. Er werd hen gevraagd deze vragenlijst in te vullen zodra ze voor het eerst een VAI afgenomen hebben. Er werd één reminder verstuurd. De zes complete vragenlijsten die voor 10 augustus binnen zijn gekomen, werden gebruikt voor analyses. Vanwege het zeer gering aantal ingevulde vragenlijsten zijn de resultaten niet in het rapport verwerkt, maar weergegeven in tabellen in Bijlage A.

2 VAI trainingen

In een periode van ongeveer drie weken zijn elf trainingen gegeven aan totaal 134 wijkteammedewerkers. De trainingen zijn gegeven door medewerkers van de Yulius Academie en Bureau Frontlijn. Direct na afloop van de training hebben 130 wijkteammedewerkers een evaluatieformulier ingevuld. Voor de verschillende onderdelen van de training konden ze op een schaal van 1 tot 5 een beoordeling geven. Daarnaast was er per onderdeel ruimte om opmerkingen te maken. Met negen mensen is enkele weken na de training in een interview nog teruggeblikt op de training en is nagegaan of ze zich na de training voldoende toegerust voelden om het VAI te gebruiken. Met de trainers is een bijeenkomst geweest om de trainingen te evalueren.

Ervaringen wijkteammedewerkers

De wijkteammedewerkers gaven de training gemiddeld een rapportcijfer van 7,6 (range 7,2 tot 7,9). De verschillende onderdelen van de training werden (ruim) voldoende beoordeeld (zie Figuur 1). Het onderdeel over psychopathologie werd het meest positief beoordeeld. Uit de opmerkingen die over dit onderdeel zijn gemaakt blijkt dat het interessant werd gevonden, dat het wel veel was en dat er bij sommige wijkteammedewerkers behoefte is aan een vervolg op dit onderdeel. Voor de inhoud, vorm, kwaliteit trainers, locatie en duur van de training werd eveneens gemiddeld een (ruime) voldoende gegeven (zie Figuur 1).

Uit de opmerkingen die gemaakt zijn over de training, zowel op de evaluatieformulieren als in de interviews, komen wisselende reacties naar voren. De één vond het zeer interessant en de ander geeft aan niet veel nieuws gehoord te hebben. Er waren medewerkers die aangaven er positief ingestapt te zijn en het goed te vinden dat de gemeente bezig is om iets te ontwikkelen waarmee alle wijkteams kunnen gaan werken. Over hun collega's werd opgemerkt dat veel collega's bij voorbaat al negatief zijn. Ook waren er wijkteammedewerkers die de training betuttelend vonden ("alsof we nog nooit een intake hebben gedaan").

Over de verdeling van theorie en praktijk werd ook verschillend gedacht. De één vond dat er een goede mix was tussen theorie en praktijk en de ander vond dat het theoretische gedeelte korter had gekund en dat er meer ruimte had moeten zijn voor het delen van kennis en ervaringen. Ook wat betreft het oefenen met een casus waren de reacties wisselend. Opmerkingen die specifiek hierover gemaakt zijn: rollenspellen overbodig, geen meerwaarde, oefenen was leerzaam, oefenen was lastig omdat het onderwerp niet je ding is.

Andere opmerkingen die gemaakt zijn:

- De training was erg jeugdgericht. Er was minder aandacht voor volwassenen of moeilijk bereikbare groepen.

- De training ging niet zozeer over hoe je het VAI moest gebruiken, het ging meer over de achtergrond ervan. Er had meer aandacht moeten zijn voor de introductie en het toepassen van het VAI in een gesprekssituatie. Neem de je de vragenlijst erbij in het gesprek of niet, hoe licht je hem toe aan de klant, vul je hem ter plekke in of niet? Dergelijke kwesties zijn niet besproken, maar wel heel belangrijk. Dat geldt ook voor het gebruik van de bijlagen. Er was ook behoefte om het VAI volledig door te nemen.
- De training was lang en intensief, veel informatie op één dag. Beter zou zijn om het in twee dagdelen te doen. Op die manier is er ook ruimte om in de tussentijd in de praktijk opdrachten uit te voeren en daar later vragen over te kunnen stellen.
- De trainers waren enthousiast en brachten duidelijk en helder hun verhaal. Er was ruimte voor vragen. Discussies rondom wijkteam zouden eerder afgekapt kunnen worden, zodat de focus op het VAI blijft.

De wijkteammedewerkers voelden zich na de training over het algemeen voldoende toegerust om met het VAI te werken. Ze hebben voldoende inzicht in de systematiek van de vragenlijst en de bedoeling van de vragen. Aangegeven werd dat ze er nog wel handigheid in moeten krijgen. Het VAI moeten ze in de praktijk nog eigen maken en leren toepassen.

Ervaringen trainers

De trainers gaven aan dat de doelstelling behaald is om wijkteammedewerkers inzicht te geven in het VAI. Opvallend waren de grote verschillen tussen de groepen cq medewerkers. Er was veel variatie in motivatie en taakopvatting van medewerkers. Het viel op dat de ene medewerker voorbereid was op de training en begrijpt waarom het VAI nodig is, en dat de andere medewerker zich afvraagt waarom zo'n instrument nodig is. Deze variatie komt voort uit het feit dat er nog veel onduidelijk is over taken en verantwoordelijkheden. Niet voor iedereen was bijvoorbeeld duidelijk dat het verplicht is om het VAI te gaan gebruiken. Voor een goede implementatie van het VAI is een helder beleid noodzakelijk. Om een goede implementatie te realiseren is het ook belangrijk de wijkteamleiders goed te informeren en te motiveren voor het gebruik van het VAI. De rol van de wijkteamleider in voorbereiding op de training had duidelijker gedefinieerd moeten zijn.

Naar voren kwam ook dat het voor de medewerkers die zijn aangesloten bij een moederorganisatie niet duidelijk is dat ze zich aan de regels van de gemeente moeten houden. Moederorganisaties leggen op dat hun medewerkers volgens hun richtlijnen moeten werken. Bijvoorbeeld dat het invullen van de LIRIK voor ieder gezin verplicht is, terwijl dit in de wijkteams niet de afspraak is.

De trainers constateerden daarnaast dat er nog weinig samenhang is tussen de verschillende onderdelen die in ontwikkeling zijn. Voor de trainers is het belangrijk om de samenhang tussen alles wat wordt aangeboden te begrijpen en uit te kunnen leggen. Ook is meer aandacht nodig voor de verbinding van theorie en praktijk.

De duur van de training was volgens de trainers te kort en volgens de deelnemers te lang. Dit verschil zit in de wens van de trainers om naast de trainingen van het werken met het VAI ook inhoudelijke kennis over te dragen. Bij vervolgtrainingen is het beter om de training te focussen op het werken met het VAI en de vertaalslag te maken naar de registratiesystemen en het ondersteuningsplan. Voor dit laatste punt, vertaling naar een plan van aandacht, is meer aandacht nodig.

De ruimte waar de training gegeven werd, was niet altijd ideaal. Soms was de ruimte te klein, soms te groot. Voor een vervolgtraining zou het maximum op vijftien deelnemers moeten liggen.

Het geven van de trainingen was ook een leerproces en in de loop van de trainingen zijn aanpassingen gemaakt. Er is bijvoorbeeld naar aanleiding van de opmerking dat het VAI pas later op de dag aan de orde komt, besloten om hier eerder in de training aandacht aan te besteden. Er lijkt echter geen trend te zitten in de waardering van de trainingen (zie Figuur 1).

Onderdelen	Training #											Gem
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
VAI - rol wijkteams	3,43	3,71	3,91	3,86	3,90	2,67	4,27	3,86	3,81	4,17	3,64	3,75
VAI - theorie	3,14	4,00	4,00	3,38	3,70	2,92	4,18	3,31	3,59	4,23	3,41	3,62
Casusoefening	3,17	4,22	3,30	3,75	3,33	3,29	3,92	3,53	3,41	3,31	3,83	3,55
Theorie: Crisis	3,57	3,11	3,25	4,19	3,50	3,43	3,67	3,40	3,59	3,50	3,83	3,55
Theorie: Psychopathologie	3,71	4,13	4,00	4,31	4,33	3,93	4,08	4,60	4,13	4,07	4,00	4,12
Kennisdeling / Ervaringen	3,29	3,67	2,83	3,25	2,70	2,57	4,09	3,47	2,82	3,46	3,33	3,23
Inhoud	3,71	3,89	3,42	3,75	3,50	2,93	4,27	3,73	3,53	3,86	3,58	3,65
Vorm	3,71	3,78	3,58	3,88	3,20	2,93	4,08	3,53	3,41	3,64	4,00	3,61
Kwaliteit trainers	4,14	4,44	3,92	4,25	3,80	3,46	4,54	4,17	3,82	4,29	4,33	4,11
Ruimte	2,57	2,11	3,33	2,88	2,50	3,21	3,50	1,87	2,59	4,00	4,25	2,98
Duur	2,71	2,50	2,67	2,88	2,50	2,18	3,50	2,14	2,44	2,50	3,08	2,65
Rapportcijfer	7,86	7,33	7,13	7,44	7,60	6,58	7,68	7,23	7,15	7,57	7,55	7,37

Betekenis cijfers:

1 = onvoldoende

2 = matig

3 = voldoende

4 = ruim voldoende

5 = goed

Figuur 1. Evaluatie trainingen

3 Toepassing van het VAI: de praktische uitvoerbaarheid

In dit hoofdstuk bespreken we de wijze waarop het VAI wordt toegepast en wat de eerste ervaringen van de wijkteammedewerkers zijn met dit vraaganalyse-instrument. We staan achtereenvolgens stil bij de rol van het VAI in de voorbereiding op de intake, het gebruik van de vragenlijst zelf, het gebruik van de bijlagen van het VAI en de DKDL en ZRM, de rol van het VAI in het ondersteuningsplan en doorverwijzingsbeslissingen en, tot slot, de registratie en digitalisering van het instrument.

Voorbereiding en introductie vraaganalyse

Vanzelfsprekend nemen de medewerkers kennis van de redenen en achtergrond van verwijzing naar het wijkteam, zoals vermeld in het aanmeldformulier. Vaak wordt die informatie als 'summier' omschreven – dat is soms reden voor telefonisch contact met de aanmelder. Sommige medewerkers zijn, vanuit hun oude functie, in staat om gegevensbestanden in te zien, maar dat levert ook vaak slechts beperkte informatie op. Kortom, er is doorgaans weinig informatie voorhanden en er zijn daarmee weinig mogelijkheden om vooraf al vragen in het VAI in te vullen. Overigens vinden medewerkers dat ook onwenselijk. Men wil de informatie (bijv. over de aanmeldreden) 'verifiëren' bij de klant en vindt het belangrijk om naast de visie van de verwijzer de visie van de klant te horen.

De start van het VAI met een vragenblok over de aanmeldreden en de visie van de klant op de belangrijkste aandachtspunten wordt vanuit dit oogpunt ook goed gewaardeerd. Het is een tamelijk natuurlijk aangrijpingspunt om een eerste gesprek met de klant te voeren.

Op basis van de achtergrondinformatie en het VAI bepalen de meeste medewerkers vooraf een gespreksstrategie. Hoewel het verloop van de gesprekken niet voorspelbaar is, tracht men wel vooraf te bedenken wat de belangrijkste onderwerpen zijn en in welke volgorde die mogelijk het beste kunnen worden besproken.

Of nu wel concreet het VAI wordt gebruikt of niet, de medewerkers vertellen de cliënten dat ze veel vragen stellen of 'breed' uitvragen, omdat veel factoren van invloed zijn op problemen, omdat er systeemgericht wordt gewerkt en niet alleen naar het kind wordt gekeken, en om de ondersteuning zo goed mogelijk te kunnen afstemmen op de problematiek. Dit wordt in het algemeen door cliënten begrepen en aanvaard.

De 'driehoek', het schema dat de opzet van het VAI verbeeldt, wordt door geen van de medewerkers gebruikt om cliënten uit te leggen wat ze allemaal willen weten: het is te ingewikkeld en schrikt mogelijk af.

De vragenlijst

Toepassing

In het algemeen kan worden geconstateerd dat de toepassing van het instrument nogal uiteenloopt. Dat verschilt per medewerker, maar ook per casus. We kunnen de volgende toepassingswijzen onderscheiden:

- het VAI als een vragenlijst in het gesprek gebruiken en ter plekke invullen;
- het VAI als vragenlijst gebruiken voor de ontbrekende onderdelen die niet al 'vanzelf' in het gesprek aan de orde zijn geweest;
- het VAI tijdens het gesprek gebruiken als checklist (maar niet invullen);
- het VAI achteraf invullen, in het geheel niet gebruiken tijdens het gesprek.

De toepassingswijze hangt af van de visie van de professional en de gesprekscontext.

Professionals streven ernaar een 'natuurlijk' of 'open' gesprek te voeren met de klanten.

Bedoeld wordt dat de klant 'zijn verhaal kwijt kan' en dat, in eerste aanleg, wordt aangesloten bij de ervaren noden van de klant. Daarbij komt dat intake- of vraagverhelderingsgesprekken niet uitsluitend als doel hebben het verzamelen van informatie behoeve van de probleemanalyse. Daarnaast staan deze gesprekken in het teken van kennismaking, informatieverstrekking door de professional, het ontwikkelen van een vertrouwensrelatie met de klant, motivering en het starten van ondersteuning bij urgente problemen. Dus als klanten wantrouwend zijn, niet erg gemotiveerd zijn voor ondersteuning of met acute problemen kampen, kunnen dat redenen zijn om de vraaganalyse te beperken of uit te stellen of stukje bij beetje te doen.

Dergelijke overwegingen leidden bij enkele medewerkers a priori tot de keuze om het VAI in het geheel niet tijdens het gesprek te gebruiken, althans niet als een af te nemen vragenlijst. Enkele medewerkers hebben het VAI wél als vragenlijst toegepast. Hun ervaring is dat dit inderdaad in een aantal gevallen 'geforceerd' aanvoelt, het maken van 'verbinding met de klant' blokkeert en heel belastend is voor de klant. In enkele casussen verliep het 'nalopen' van de vragen overigens wel goed (bij cognitief en communicatief sterker personen, met goed te duiden problemen), maar ook daar gold als minimale voorwaarde dat de volgorde van vraagstelling flexibel moest worden gehanteerd.

Uiteindelijk past geen van de medewerkers de vragenlijst in strikte zin toe, maar varieert de volgorde van de vragen afhankelijk van de gesprekscontext en behoeften van de klant.

Bovendien worden de vragen veelal niet letterlijk opgelezen, maar eerder 'in de geest van' de schriftelijke vragen gesteld. Ook omdat soms enige toelichting of een alternatieve formulering nodig is om de bedoeling van de vraag aan de cliënt duidelijk te maken.

De manier waarop de gesprekken worden gevoerd, is door de invoering van het VAI op hoofdlijnen niet heel erg veranderd.¹ Het algemene beeld is dat het VAI pragmatisch wordt gebruikt binnen de gespreksroutines die de medewerkers in hun professionele carrière hebben ontwikkeld. Een aantal medewerkers is reeds gewend om vanuit een optiek van 'leefgebieden' de vraaganalyse vorm te geven. Dus dat wijkt in beginsel niet erg af van de VAI-optiek. Op onderdelen beïnvloedt de introductie van het VAI gesprekken wel. Enkele medewerkers vertellen dat ze nu in het VAI enkele vragen hebben gevonden die beter zijn dan ze eerder gebruikten (genoemd worden bijv. vragen naar het dagritme van kinderen en de kwaliteit van de woonsituatie). Bovendien wordt door enkele medewerkers aangegeven dat men nu wel wat preciezer kan doorvragen op onderwerpen, omdat het VAI daar concrete handvatten voor biedt. Een algemene ervaring is dat het VAI helpt om die onderwerpen goed uit te vragen, waarmee men minder ervaring heeft. Hoewel het VAI dus veelal niet letterlijk wordt toegepast, kan worden geconstateerd dat medewerkers de vragenlijst als een inspiratiebron en houvast gebruiken om de gespreksvoering te verbeteren. Wat als negatief wordt ervaren is bij het eerste gesprek in één keer legitimatie moeten tonen, en uitleggen dat het vrijwillig is, en dingen aanvinken, en alle namen en telefoonnummers noteren; dat geeft het gevoel dat men zich blijkbaar heel erg moet indekken.

Hoeveel tijd het kost voordat het VAI volledig is behandeld, is niet exact vast te stellen. Al eerder is geconstateerd dat de gesprekken in de intake-, kennismakings- of vraagverhelderingsfase (er worden verschillende termen gebruikt) meer doelen hebben dan louter vraaganalyse. Daar komt bij dat medewerkers verschillende opvattingen hebben over hoelang deze intakefase mag duren; vier en zes weken worden genoemd, maar Bureau Frontlijn streeft ernaar om binnen 2 weken een ondersteuningsplan te hebben gemaakt. De ervaring van de medewerkers nu is dat er door de bank genomen twee of drie gesprekken voor nodig zijn om het VAI in te kunnen vullen. Deze gesprekken duren 1 tot 1,5 uur – maar dat is, nogmaals, geen 'zuivere' tijd. Afhankelijk van de aard van de problematiek en de ontwikkeling van de werkrelatie met de cliënt, zou de tijdsinvestering flink kunnen variëren.

Opbouw en samenstelling

De logica van de vragenlijst met een beperkt aantal kernvragen en een uitgebreider aantal 'subvragen', wordt begrepen en omarmd. Dat geldt ook voor de 'rode vlag'-vragen die een crisissituatie zouden kunnen indiceren. Desalniettemin geven verschillende medewerkers aan dat men 'heen en weer moet bladeren' in de lijst om het VAI goed in te vullen. Dat kan een kwestie van onwennigheid zijn. Toch wordt door enkelen ook de suggestie gedaan om de

¹ Met uitzondering van enkele medewerkers die in het kader van 'het uitproberen' de vragenlijst een prominente plek in het intakegesprek hebben gegeven.

kernvragen in een handzaam A4tje samen te vatten, ten behoeve van meer overzicht. Al staat daar tegenover de opvatting van een medewerker dat de 'subvragen' niet te snel moeten worden overgeslagen: juist in die vragen kan een verdieping van de analyse gevonden worden, bovendien stimuleren die vragen juist de reflectie bij de cliënt zelf. De verschillen tussen deze opvattingen zou gezocht kunnen worden in de achtergrond van de wijkteammedewerkers. De mensen die waarde hechten aan de subvragen hebben ervaring in het werken binnen de psychiatrie/ggz en zijn gewend om met vragenlijsten te werken en veel intakes af te nemen. De mensen die de kernvragen voldoende vinden zijn jeugd&gezinscoaches.

De indeling van het VAI in leefgebieden is herkenbaar voor de medewerkers. Deze indeling sluit vaak al aan bij hoe men gewend is gesprekken te voeren, en ondersteunt het uitvragen van leefgebieden waarmee men minder ervaring heeft. De indeling in leefgebieden wordt in het algemeen als volledig ervaren, hoewel er door medewerkers ook wel enkele suggesties worden gedaan voor aanvulling op onderdelen. Daar komen we nog op terug in Hoofdstuk 4 ('Inhoud VAI').

Er wordt spanning ervaren tussen de behoefte om breed uit te vragen en de hoeveelheid vragen die aan de cliënt worden gesteld. In situaties met duidelijk afgebakende of enkelvoudige problematiek blijkt dat weinig problemen te geven. Men kan zich dan, op een of enkele leefgebieden na, tot de kernvragen beperken. Echter bij meervoudige problematiek en met name opvoedingsproblemen kan de vraaganalyse veel tijd gaan vergen. Zeker als de opvoedings- of jeugdproblematiek op meer kinderen in het gezin betrekking heeft – voor elk van hen wordt dat onderdeel dan apart uitgevraagd.

Cliëntreactie

De vragen zijn volgens de medewerkers niet te moeilijk gebleken voor de cliënten, al is soms enige toelichting nodig. Bij een meer strikte toepassing van het VAI lijkt het risico op belasting en weerstand van de klanten toe te nemen, eens te meer als er tamelijk urgente problemen spelen.

Er zijn wel onderwerpen (leefgebieden) die weinig weerstand oproepen (materiële problematiek) en onderwerpen die gevoeliger liggen voor cliënten (opvoeding). De vraag is echter of dat met het VAI samenhangt. Dat lijkt meer een algemeen verschijnsel te zijn dat ook eerder in onderzoek is geconstateerd.²

² Evaluatie van de sociale teams, een voorloper van de wijkteams, leverde een vergelijkbare bevinding op. (Hekelaar et al (2012) De basis op orde.).

De bijlagen

De bijlagen worden tot nu toe zelden of nooit gebruikt. Een aantal medewerkers heeft er zich ook nog niet in verdiept. Sommigen passen vergelijkbare instrumenten (maandbegrotingen, sociale netwerkkarten) uit hun oude beroepspraktijk toe.

Hoewel het gebruik beperkt is, zie je ook hier wel verschillen in opvatting hoe de bijlagen dienen te worden toegepast. Een medewerker bijvoorbeeld maakt bijna altijd samen met de cliënt een overzicht van inkomsten, lasten en schulden, terwijl andere medewerkers dat pas gaan doen als er vermoedens zijn van financiële problemen. Sommige medewerkers zijn van mening dat de bijlagen (of vergelijkbare instrumenten) samen met de cliënt ingevuld moeten worden, terwijl anderen menen dat ze moeten worden gebruikt als een registratie na afloop van het gesprek.

ZRM en DKDL

Een aantal medewerkers is vanuit de oude praktijk reeds bekend met de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM). Zij oordelen dat het VAI goed aansluit bij de ZRM, soms zelfs beter dan de oude instrumenten voor vraaganalyse. Het levert met andere woorden de goede en voldoende bouwstenen om de ZRM in te vullen.

De draagkracht/draaglast-analyse DKDL is nog door niemand toegepast, dus men heeft nog niet kunnen ervaren hoe de aansluiting is van het VAI op dit instrument. In beginsel is men positief over de DKDL. Sommige medewerkers zijn van oudsher gewend om met een dergelijk (balans) model te werken. Er is nogal wat kritiek op het ondersteuningsplan dat op het moment in gebruik is ("vaag") en enkele medewerkers hopen of verwachten dat het DKDL het ondersteuningsplan gaat vervangen.

Relatie VAI met ondersteuningsplan

Hoewel nog niet iedereen toegekomen is aan het maken van een ondersteuningsplan op basis van het VAI, is de verwachting dat het VAI een goede, brede informatiebasis zal bieden om het ondersteuningsplan te kunnen schrijven – en met de cliënt vast te kunnen stellen.

VAI en doorverwijzing naar andere hulp

Het VAI wil ook ondersteunend zijn bij het nemen van beslissingen rondom doorverwijzing naar andere hulpverlening. Hoewel ook op dit vlak nog geen praktijkervaringen zijn opgedaan, is de verwachting dat het VAI wel een goede informatiebasis biedt om bij te dragen aan dergelijke besluitvorming. Echter, veel medewerkers geven aan dat in casussen waarin moet worden doorverwezen (vaak naar specialistische hulp), men vooral ondersteuning zoekt bij collega's die specifieke kennis hebben. Het VAI biedt wel een goede informatiebasis, maar voor de

weging van de informatie om al dan niet door te verwijzen leunt men vooral op collegiale consultatie (teamoverleg, casuïstiekbesprekingen, collega's die mee op huisbezoek gaan). Een enkele medewerker geeft aan dat de informatie uit het VAI ook goed kan worden gebruikt in de overdracht naar andere hulpverleners.

Registratie en digitalisering

Over de registratie van het VAI en de huidige papieren toepassing wordt de meeste ergernis geuit. De meest gehoorde klacht is dat het vooral dubbelop is: het inscannen van VAI en het overtypen van antwoorden in intakeverslagen in Mens Centraal of TOP. Men weet ook niet altijd wat er nu precies wordt verwacht – hoeveel informatie van VAI moet bijvoorbeeld weer terugkomen in het ondersteuningsplan of volstaat een enkele verwijzing naar het VAI? Niet alleen de registratie roept nog veel vragen op, maar ook het moeten werken met een (dikke) papieren versie van het vraaginstrument wordt door enkele medewerkers als hopeloos ouderwets gezien. Veel medewerkers zien graag een applicatie die het verwerken van informatie vergemakkelijkt via menu's of 'doorklik'-mogelijkheden. Sommige medewerkers zouden graag ook de mogelijkheid hebben om op locatie, tijdens het huisbezoek, de informatie in te voeren in een laptop of tablet. Anderen zitten daar niet op te wachten, omdat ze tijdens het gesprek niet teveel met registratie willen bezighouden – dat zou ten koste gaan van de kwaliteit van het gesprek.

4 Inhoud VAI

In dit hoofdstuk wordt de inhoud van het VAI geëvalueerd. We hebben geëvalueerd wat de wijkteammedewerkers vinden van de thema's en de vragen waar ze uit bestaan. We hebben gevraagd of wijkteammedewerkers het idee hebben of problemen met het VAI voldoende boven tafel komen. Het hoofdstuk wordt afgesloten met suggesties voor verbetering.

Kernthema's

De wijkteammedewerkers zijn tevreden over de thema's waar het VAI uit bestaat; geen enkel thema wordt als overbodig beschouwd en er worden ook geen thema's gemist.

Vragen

Vragen over psychopathologie bij volwassenen, problematiek bij ouderen, zingeving, activiteiten in het dagelijks leven zitten wel in de VAI, maar mogen van de wijkteammedewerkers wat meer nadruk krijgen. Zingeving zit verspreid door het VAI, maar zou handig gevonden worden als dat wat overzichtelijker bij elkaar zit.

Er is aangegeven dat over de volgende onderwerpen vragen worden gemist:

- Overkoepelend over leefgebieden
 - o Factoren die de problemen in stand houden
 - o Coping
 - o Hoe lang de problemen spelen
 - o Hoe problemen vroeger opgelost werden
 - o Wat de problemen doen met de cliënt
 - o Krachten; mogelijkheden; wederkerigheid ("dat geeft de mensen ook weer energie, het besef dat ze iets kunnen")
- Justitie
 - o Het al dan niet openstaan van een taakstraf
 - o Of men een brief heeft ontvangen over een taakstraf
 - o Of er sprake is van CJIB boetes (anders kunnen ze opgepakt worden)
- Overig
 - o Radicalisering
 - o Genitale verminking
 - o Eerwraak
 - o Het niet kunnen invullen van het adres bij 'personalia'

Overige opmerkingen die werden gemaakt:

- De vragenlijst wordt onevenwichtig gevonden. In de uitwerking en detaillering van vragen verschillen de onderwerpen nogal; Jeugd en opvoeding krijgen bijvoorbeeld veel ruimte in vergelijking met andere onderwerpen;
- Belang van sommige detailvragen is niet duidelijk (waarom bijv. de naam van de tandarts genoteerd?);

- De aansluiting van de vragenlijst bij het type problematiek van diverse doelgroepen is niet optimaal. Dat geldt aan de ene kant voor jongeren (de jongerenversie was nog niet beschikbaar) en aan de andere kant juist voor ouderen;
- De vragenlijst zou voor mensen die cognitief beperkt zijn of voor allochtonen mogelijk te ingewikkeld zijn of moeilijk bespreekbare onderwerpen bevatten (hoewel dit niet concreet uit de praktijkgevallen blijkt).
- Er heerst onduidelijkheid over het tonen van de legitimatie; het is niet duidelijk of de wijkteammedewerker het moet tonen, of de cliënt. Ook de bedoeling van de vraag of de cliënt samen is met de moeder van zijn kind, is onduidelijk.
- De sociale wenselijkheid van de antwoorden die gekregen wordt op het VAI is lastig te beoordelen, maar wel waarschijnlijk dat dit in sommige gevallen het geval is. Toch wordt er niet gedacht dat er andere manieren van vraagstelling zijn die dit probleem op zouden lossen. De inschatting of iets een eerlijk antwoord is, moet achteraf gemaakt worden. Hierbij kunnen de subvragen ook nuttig zijn.

Probleemsignalering

Niet iedereen was in staat om te beoordelen of ze door het VAI in staat gesteld worden om problemen goed te signaleren. De mensen die het wel konden inschatten, hadden daar een positief oordeel over: problemen komen duidelijk naar voren door het VAI, en ook of er sprake is van een crisis of niet.

Verbetering

De suggesties voor verbetering die werden gegeven zijn;

- Vragen toevoegen aan de cliënt wat het ideale plaatje is; waar moet het heen en wat verwacht iemand?
- Korter (alleen de kernvragen)
- Digitale versie (hoewel sommige (niet iedereen!) wijkteammedewerkers enorm bezwaar hebben tegen het afnemen van een intake met behulp van een laptop)

5 Samenvatting, conclusie en discussie

In dit rapport zijn de gebruikerservaringen van de wijkteammedewerkers met het vraaganalyse instrument beschreven. De specifieke onderwerpen die zijn onderzocht zijn: de VAI trainingen, de praktische toepasbaarheid van het VAI, en de inhoud van het VAI. De data zijn verzameld in de periode 15 juli tot en met 10 augustus 2015, middels interviews (9 respondenten, die bij 18 cliënten het VAI hebben toegepast) en vragenlijsten (6 compleet ingevulde vragenlijsten).

Trainingen

De wijkteammedewerkers gaven de training gemiddeld een rapportcijfer 7,6 (range 7,2 tot 7,9). De verschillende onderdelen van de training (o.a. theorie, inhoud, vorm, kwaliteit trainers, locatie en duur van de training) werden (ruim) voldoende beoordeeld. Het onderdeel over psychopathologie werd het meest positief beoordeeld. Over de verdeling van theorie en praktijk werd verschillend gedacht; de één vond dat er een goede mix was tussen theorie en praktijk en de ander vond dat het theoretische gedeelte korter had gekund en dat er meer ruimte had moeten zijn voor het delen van kennis en ervaringen. De wijkteammedewerkers voelden zich na de training over het algemeen voldoende toegerust om met het VAI te werken. Ze hebben voldoende inzicht in de systematiek van de vragenlijst en de bedoeling van de vragen.

De trainers gaven aan dat de doelstelling behaald is om wijkteammedewerkers inzicht te geven in het VAI. Opvallend waren de grote verschillen tussen de groepen cq medewerkers. Er was veel variatie in motivatie en taakopvatting van medewerkers. Het viel op dat de ene medewerker voorbereid was op de training en begrijpt waarom het VAI nodig is, en dat de andere medewerker zich afvraagt waarom zo'n instrument nodig is. Niet voor iedereen was bijvoorbeeld duidelijk dat het verplicht is om het VAI te gaan gebruiken. Om een goede implementatie te realiseren is het ook belangrijk de wijkteamleiders goed te informeren en te motiveren voor het gebruik van het VAI. De rol van de wijkteamleider in voorbereiding op de training had duidelijker gedefinieerd moeten zijn.

Praktische uitvoerbaarheid

In het algemeen kan worden geconstateerd dat de toepassing van het instrument nogal uiteenloopt. Dat verschilt per medewerker, maar ook per casus. We kunnen de volgende toepassingswijzen onderscheiden:

- het VAI als een vragenlijst in het gesprek gebruiken en ter plekke invullen;
- het VAI als vragenlijst gebruiken voor de ontbrekende onderdelen die niet al 'vanzelf' in het gesprek aan de orde zijn geweest;
- het VAI tijdens het gesprek gebruiken als checklist (maar niet invullen);
- het VAI achteraf invullen, in het geheel niet gebruiken tijdens het gesprek.

De toepassingswijze hangt af van de visie van de professional en de gesprekscontext. Bij een meer strikte toepassing van het VAI lijkt het risico op belasting en weerstand van de klanten toe te nemen, eens te meer als er tamelijk urgente problemen spelen.

Op basis van de achtergrondinformatie en het VAI bepalen de meeste wijkteammedewerkers vooraf een gespreksstrategie. De medewerkers vertellen de cliënten dat ze veel vragen stellen of 'breed' uitvragen, omdat veel factoren van invloed zijn op problemen en om de ondersteuning zo goed mogelijk te kunnen afstemmen op de problematiek. De 'driehoek', het schema dat de opzet van het VAI verbeeldt, wordt door geen van de medewerkers gebruikt om cliënten uit te leggen wat ze allemaal willen weten: het is te ingewikkeld en schrikt mogelijk af. Ook de bijlagen worden tot nu toe zelden of nooit gebruikt. Een aantal medewerkers heeft er zich ook nog niet in verdiept. Sommigen passen vergelijkbare instrumenten (maandbegrotingen, sociale netwerkkaarten) uit hun oude beroepspraktijk toe.

De logica van de vragenlijst met een beperkt aantal kernvragen en een uitgebreider aantal 'subvragen', wordt begrepen en omarmd. Dat geldt ook voor de 'rode vlag'-vragen die een crisissituatie zouden kunnen indiceren. Door enkelen wordt de suggestie gedaan om de kernvragen in een A4tje samen te vatten, al heerst er ook de opvatting dat de 'subvragen' niet te snel moeten worden overgeslagen. De indeling van het VAI in leefgebieden is herkenbaar voor de medewerkers. Deze indeling sluit vaak al aan bij hoe men gewend is gesprekken te voeren, en ondersteunt het uitvragen van leefgebieden waarmee men minder ervaring heeft.

De medewerkers oordelen dat het VAI goed aansluit bij de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM); het levert met andere woorden de goede en voldoende bouwstenen om de ZRM in te vullen. De draagkracht/draaglast-analyse (DKDL) is nog door niemand toegepast, dus men heeft nog niet kunnen ervaren hoe de aansluiting is van het VAI op dit instrument. Men is wel positief over de DKDL.

Nog niet iedereen toegekomen is aan het maken van een ondersteuningsplan op basis van het VAI, maar de verwachting is dat het VAI een goede, brede informatiebasis zal bieden om het ondersteuningsplan te kunnen schrijven – en met de cliënt vast te kunnen stellen. De wijkteammedewerkers hebben nog geen ervaring opgedaan in het nemen van beslissingen rondom doorverwijzing naar andere hulpverlening op basis van het VAI. De verwachting is dat het VAI wel een goede informatiebasis biedt om bij te dragen aan dergelijke besluitvorming. Echter, veel medewerkers geven aan dat in casussen waarin moet worden doorverwezen (vaak naar specialistische hulp), men vooral ondersteuning zoekt bij collega's die specifieke kennis hebben.

Over de registratie van het VAI en de huidige papieren toepassing wordt de meeste ergernis geuit. De meest gehoorde klacht is dat het vooral dubbelop is: het inscannen van VAI en het overtikken van antwoorden in intakeverslagen in Mens Centraal of TOP.

Hoeveel tijd het kost voordat het VAI volledig is behandeld, is niet exact vast te stellen. Al

eerder is geconstateerd dat de gesprekken in de intake-, kennismakings- of vraagverhelderingsfase (er worden verschillend termen gebruikt) meer doelen hebben dan louter vraaganalyse.

Inhoud

De wijkteammedewerkers zijn tevreden over de thema's waar het VAI uit bestaat; geen enkel thema wordt als overbodig beschouwd en er worden ook geen thema's gemist.

Over de volgende onderwerpen worden vragen gemist:

- Overkoepelend over leefgebieden
 - o Factoren die de problemen in stand houden
 - o Coping
 - o Hoe lang de problemen spelen
 - o Hoe problemen vroeger opgelost werden
 - o Wat de problemen doen met de cliënt
 - o Krachten; mogelijkheden; wederkerigheid ("dat geeft de mensen ook weer energie, het besef dat ze iets kunnen")
- Justitie
 - o Het al dan niet openstaan van een taakstraf
 - o Of men een brief heeft ontvangen over een taakstraf
 - o Of er sprake is van CJIB boetes (anders kunnen ze opgepakt worden)
- Overig
 - o Radicalisering
 - o Genitale verminking
 - o Eerwraak
 - o Het niet kunnen invullen van het adres bij 'personalia'

Niet iedereen was in staat om te beoordelen of ze door het VAI in staat gesteld worden om problemen goed te signaleren. De mensen die het wel konden inschatten, hadden daar een positief oordeel over: problemen komen duidelijk naar voren door het VAI, en ook of er sprake is van een crisis of niet.

De suggesties voor verbetering die werden gegeven zijn;

- Vragen toevoegen aan de cliënt wat het ideale plaatje is; waar moet het heen en wat verwacht iemand?
- Korter (alleen de kernvragen)
- Digitale versie (hoewel sommige (niet iedereen!) wijkteammedewerkers enorm bezwaar hebben tegen het afnemen van een intake met behulp van een laptop)

Punten voor discussie

Uit de eerste gebruikerservaringen blijkt dat het VAI uiteenlopend wordt toegepast. Er lijkt geen uniforme toepassing te zijn. Ook zijn er wijkteammedewerkers die zich afvragen of het verplicht is om het VAI (inclusief de bijlagen) te gebruiken.

Dit roept de vraag op of wijkteammedewerkers het VAI uniform moeten gebruiken of dat er vrijheid is in de wijze waarop het VAI wordt toegepast. Niet duidelijk is welke mate van eenheid wordt nagestreefd. Hiermee samenhangend is een punt voor discussie dat niet helder is welke doelen met het VAI beoogd worden. Is het alleen een hulpmiddel om de vraag van de cliënt breed in kaart te brengen en op basis hiervan een ondersteuningsplan te maken? Of zijn er ook andere doelen die met het VAI bereikt moeten worden, bijvoorbeeld het prioriteren van problemen, het monitoren van de (aard van de) problematiek of het zorgen voor uniforme taal tussen hulpverleners in de (jeugd)gezondheidszorg? Ook wat de inhoud van het VAI betreft, zijn er vragen. De focus ligt nu sterk op de problematiek en er is geen aandacht voor vragen over krachten en coping. Een helder beleid op genoemde punten is nodig voor een goede implementatie van het VAI in de wijkteams.

6 Bijlage A - Digitale vragenlijst

In deze bijlage worden de volgende aspecten van het VAI belicht; praktische bruikbaarheid, inhoud van het VAI, algemeen oordeel, suggesties voor verbetering.

De digitale vragenlijst is verstuurd naar alle 133 wijkteammedewerkers die getraind zijn om met het VAI te gaan werken, op de dag van hun training (verspreid in de periode 15-6-2015 tot 8-7-2015). De mensen hadden tot 10-8-2015 de tijd om de vragenlijst in te vullen. Herinneringen zijn verstuurd op 30-7-2015, 3 weken nadat de laatste mensen getraind zijn. Twintig (15.0%) mensen zijn begonnen met het invullen van de digitale vragenlijst en 6 (4.5%) mensen hebben een complete vragenlijst ingevuld. De lage respons komt waarschijnlijk door de vakantieperiode, waarin veel mensen afwezig waren. Ervaring met het afnemen van het VAI was ook een voorwaarde om de vragenlijst in te kunnen vullen. Niet iedere wijkteammedewerker heeft in de periode van dataverzamling een intake af moeten nemen, en was om die reden ook niet in staat om de vragenlijst in te vullen. Van de 6 wijkteammedewerkers die de digitale vragenlijst hebben ingevuld, hebben 2 ook meegewerkt aan de interviews. De wijkteammedewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld komen uit de volgende wijkteams: Bloemhof, Carnisse, Afrikaanderwijk, Hillesluis, Oud-Charlois

Praktische bruikbaarheid

Tijdsduur

De intake duurde gemiddeld 106 minuten (range 20 minuten tot 180 minuten, SD=85.8). Gemiddeld waren er 2 gesprekken voor nodig voordat de VAI ingevuld was (range 1 gesprek tot 4 gesprekken).

Hoe duidelijk vond je de werkinstructie?		
	frequentie	Procent
Heel duidelijk	1	16.7
Duidelijk	3	50.0
Deels duidelijk/deels onduidelijk	1	16.7
Niet duidelijk	1	16.7

Is het duidelijk hoe het VAI geïntroduceerd kan worden aan het begin van het intakegesprek?		
	Frequentie	Procent
Ja	5	83.3
Nee	1	16.7

Is het duidelijk wanneer op leefgebieden wel of niet doorgevraagd moet worden (na de kernvragen)?		
	Frequentie	Procent
Ja	3	50.0
Enigszins	3	50.0

Weet je wanneer je specifieke bijlagen van het VAI (Netwerkkkaart, Inkomensoverzicht, LIRIK en de Screener) moet inzetten?		
	Frequentie	Procent
Ja	4	66.7
Enigszins	2	33.3

Het VAI hielp mij om het gesprek met de cliënt te ordenen		
	Frequentie	Procent
Eens	2	33.3
Noch eens / noch oneens	4	66.7

Het VAI hielp mij om goed de doelen van het gesprek met de cliënt in het oog te houden		
	Frequentie	Procent
Eens	2	33.3
Noch eens / noch oneens	2	33.3
Oneens	2	33.3

Het VAI hielp mij om de cliënt duidelijk te maken welke informatie ik van hem/haar nodig heb		
	Frequentie	Procent
Eens	3	50.0
Noch eens / noch oneens	3	50.0

Het VAI hielp mij om (behandel)doelen op te stellen met de cliënt		
	Frequentie	Procent
Eens	2	33.3
Noch eens / noch oneens	2	33.3
Oneens	2	33.3

Geeft het VAI voldoende handvatten om een ondersteuningsplan op te stellen?		
	Frequentie	Procent
Ja	4	66.7
Enigszins	2	33.3

Geeft het VAI voldoende handvatten om tot een doorverwijsbeslissing te komen?		
	Frequentie	Procent
Ja	4	66.7
Enigszins	2	33.3

Bij registratie in TOP: vind je de DKDL analyse een geschikte manier om de uitkomsten uit het VAI samen te vatten?		
	Frequentie	Procent
Ja	2	33.3
Nee	1	16.7
Nog niet toegepast	3	50.0

Bij registratie in Mens Centraal: vind je de ZRM een geschikte manier om de uitkomsten uit het VAI samen te vatten?		
	Frequentie	Procent
Enigszins	3	50.0
Nee	1	16.7
Nog niet toegepast	2	33.3

In welke mate vind je het VAI praktisch uitvoerbaar?		
	Frequentie	Procent
Voldoende uitvoerbaar	3	50.0
Onvoldoende uitvoerbaar	3	50.0

Inhoud VAI

Ontbreken er volgens jou relevante vragen of thema's in het VAI?		
	Frequentie	Procent
Nee	6	100.0

Zijn er volgens jou vragen of thema's overbodig?		
	Frequentie	Procent
Nee	6	100.0

Is de Screener een goede aanvulling op het VAI?		
	Frequentie	Procent
Ja	2	33.3
Weet niet	4	66.7

Worden de volgende doelen bereikt met het VAI?

Een brede contextuele analyse van de situatie maken		
	Frequentie	Procent
Ja	4	66.7
Enigszins	2	33.3

Beschermende factoren / risico factoren achterhalen		
	Frequentie	Procent
Ja	3	50.0
Enigszins	3	50.0

Gemeenschappelijk kader creëren voor de wijkteams		
	Frequentie	Procent
Ja	4	66.7
Enigszins	2	33.3

(Behandel)doelen bepalen samen met de cliënt		
	Frequentie	Procent
Ja	3	50.0
Enigszins	3	50.0

Plan van aanpak opstellen		
	Frequentie	Procent
Ja	1	16.7
Enigszins	5	83.3

Basiszorg bepalen die het wijkteam zelf op kan pakken		
	Frequentie	Procent
Ja	2	33.3
Enigszins	4	66.7

Handvatten identificeren om eigen regie te bevorderen		
	Frequentie	Procent
Ja	2	33.3
Enigszins	4	66.7

Weten wat wanneer door te verwijzen		
	Frequentie	Procent
Ja	1	16.7
Enigszins	5	83.3

Urgentie en spoed/crisis bepalen van problematiek		
	Frequentie	Procent
Ja	3	50.0
Enigszins	3	50.0

Onderbouwd doorverwijzen		
	Frequentie	Procent
Ja	3	50.0
Enigszins	3	50.0

Algemeen oordeel

De wijkteammedewerkers geven het VAI gemiddeld een 6.3 (range 5 tot 8, SD=1.0).

Cijfer	Toelichting
5	niet digitaal is een groot gemis.teveel tekst, teveel van hetzelfde. Nu dingen dubbelop. Het is het een of het ander en niet: en en
6	<p>Door middel van het VAI wordt veel informatie verkregen. Echter, het gebruik is niet praktisch, omdat het een erg lange lijst met vragen is. Bij de vragen worden vaak ook subvragen of voorbeelden gegeven. Hierdoor staat er veel tekst gedrukt. Dit maakt het onoverzichtelijk en erg lang. Een voordeel is dat niet alle vragen hoeven te worden doorgenomen. Mogelijk kunnen de verplichte vragen ook met een kleurtje worden aangegeven in plaats van met een zwarte streep. Dan is het makkelijker om snel door de lijst te gaan wanneer het thema's betreft waar geen zorgen over zijn. De digitale versie zal waarschijnlijk een grote verbetering zijn, omdat er dan automatisch vragen worden overgeslagen.</p> <p>-</p> <p>Ik ben begonnen met het toepassen van VAI maar kan in deze enquête niet mijn antwoorden goed kwijt aangezien ik een begin heb gemaakt. In mijn intake heb ik ongeveer 10 minuten gebruik gemaakt van de vragenlijst en heb waarschijnlijk nog meerder gesprekken nodig om tot een goede eindconclusie te komen. Ligt voor een groot deel met welke hulpvraag de cliënt komt en in welke discipline je werkzaam bent. Opvallend vind ik dat er veel jeugd vragen in zitten. Je kijk op het systeem zal breder worden. Nogmaals ik heb nog te weinig gebruik kunnen maken om tot een oordeel te komen.</p> <p>-</p> <p>Moet nog verder uitgewerkt worden met name op gebied van digitalisering en afstemming met overige instrumenten ZRM/ETM. Iets te veel dubbele registratie</p>
7	Goede vragen, wel een lange lijst.
8	Ik geef VAI een 8 omdat ik het goed kan gebruiken om door te vragen bij leefgebieden waarmee ik weinig ervaring heb.

Suggesties voor verbetering

“Snel digitaliseren. Liefst met rolmenus. Onwerkbaar om met stapel papier op pad te gaan”.

“Duidelijke afspraken over efficiënt registreren. De kunst van het weglaten is belangrijk zodat gezinscoaches niet het gevoel hebben dat ze meer met administratie dan met het gezin bezig zijn. Blijf bij de uitgangspunten van het wijkteam. Op zichzelf dus een uitstekend instrument, maar samenhang ontbreekt”.

“Het zou fijn zijn als de vragenlijst overzichtelijker is en minder tekst bevat. Nu kost het veel tijd om de lijst door te komen”.

“Meer tijd om te oefenen”.