



De Stem van de Cliënt



Stem App

“Online tool om met cliënten de samenwerking te bespreken en te verbeteren”



is een cadeau!

Ontwikkeld door:



William Schrikker Stichting
Jeugdbescherming & Jeugdreclassering



PARTNERS VOOR JEUGD

De Stem App

De Stem App is een webapplicatie waarmee jij als professional met ouders en jeugdigen de samenwerking kan bespreken en verbeteren. Jullie gebruiken het zoals het in jullie situatie past en het is onderdeel van het gesprek. Voor het bespreken van de vragen is ongeveer 10 minuten nodig. Deze investering verdienen jullie absoluut terug doordat jullie vanaf het begin van het hulpverleningstraject gericht zijn op afstemming en samenwerking.

Wat kan je met de Stem App?

Je kunt met de online tool op een gestructureerde wijze in ieder gesprek de samenwerking centraal stellen. Dit heeft als voordeel dat je de voortgang kunt laten zien. Hiermee meet je de cliënttevredenheid gedurende het hulpverleningstraject. De Stem App bestaat uit twee onderdelen.

Wat werkt vandaag?

Dit is een korte terugblik op het gesprek/huisbezoek dat heeft plaats gevonden. De ouder/jeugdige doorloopt 6 vragen op de telefoon/tablet/computer en start met de vraag hoe het is gegaan tussen de vorige keer en nu dat jullie elkaar spreken. De overige 5 vragen zijn gericht op hoe het gesprek vandaag is gegaan;

- of ouder/jeugdige zich wel of niet begrepen voelt
- of de manier van samenwerken bij hen past
- of wat er vandaag gedaan en besproken is, belangrijk of niet belangrijk is geweest.
- of het gesprek hen verder heeft geholpen
- of de afspraken van vandaag duidelijk zijn

Daarna bekijken de professional en de ouder/jeugdige samen wat de ouder/jeugdige heeft ingevuld en benoemen de punten die voor de ouder/jeugdige belangrijk zijn in de samenwerking.

Samen sterker

Dit is een terugblik op de samenwerking in de afgelopen periode van het hulpverleningsproces. Het is bijvoorbeeld in te zetten na de analyse periode (6/8 weken), bij half jaarlijkse evaluaties, na belangrijke beslismomenten, bij jaarlijkse evaluatie en beëindiging van hulpverleningstraject. De ouder/jeugdige doorloopt 5 vragen en de medewerker doorloopt daarna, zonder de antwoorden van de ouder/jeugdige te hebben gezien, dezelfde vragen. Jullie kunnen aangeven wel of niet tevreden te zijn;



- over de manier waarop we met elkaar omgaan
- over de manier waarop we contact hebben per mail en telefoon
- over de manier waarop we samen aan het plan en de doelen werken
- over de manier waarop we afspraken nakomen
- als we zo blijven werken, denk ik dat het behalen van de doelen wel/niet gaat lukken.

Na afloop komt er een overzicht waarin de antwoorden van zowel ouder/jeugdige en de professional zichtbaar zijn. Het is hierbij belangrijk om met elkaar in gesprek te gaan over de samenwerking. Dat doen jullie bijvoorbeeld door te zeggen waar je juist tevreden over bent en wat je minder goed vindt gaan. Er is geen goed of fout. Als laatste worden afspraken gemaakt waarmee jullie de samenwerking de komende tijd kunnen verbeteren.

Smiley Variant

Dit is een eenvoudige en verkorte variant van Wat werkt vandaag? en een van Samen sterker, waarbij gebruik wordt gemaakt van smileys en eenvoudige vragen. Deze kunnen ingezet worden bij jongere kinderen en/of ouders/jeugdigen met een beperking. De ouder/jeugdige kiest de smiley die laat zien hoe tevreden hij/zij is over hoe het gaat en de manier waarop jullie samenwerken.

Wat levert de Stem App de ouders/jeugdige en medewerker op?

Het gesprek over de samenwerking(srelatie) wordt onderdeel van elk gesprek met de cliënt. De ouders/jeugdige worden uitgenodigd om te vertellen wat zij belangrijk vinden en wat voor hen goed werkt in de samenwerking. Met de Stem App kun je feedback van gezinnen direct gebruiken om de begeleiding aan de gezinnen te verbeteren. Dit verbetert de samenwerkingsrelatie tussen de cliënt en jou!

Door de samenwerking open te bespreken komt aan bod wat er verbeterd kan worden. Positieve feedback kan jou als medewerker ook een boost geven met als gevolg een positief effect op de samenwerking.

Het gebruik van de Stem App versterkt de zelfredzaamheid, eigen regie en eigen verantwoordelijkheid van het gezin en stimuleert een gelijkwaardige relatie tussen ouder(s)/jongere en professional.

Wat levert de Stem App de organisatie op?

Regelmatig reflecteren op de samenwerking met ouders/jeugdigen draagt bij aan de ontwikkeling van de vakbekwaamheid van de professional, doordat de professional tijdens het gesprek feedback van de ouder/jeugdige ontvangt. Dit kan een positief



effect hebben op de resultaten van de hulpverlening/begeleiding. Daarnaast levert de Stem App data op die een betrouwbaar beeld geven over de outcome-indicator cliënttevredenheid.

De Stem App - probeer het uit! Klik op de onderstaande link of check het filmpje:

Meer uitleg over de Stem App vind je op [de website](#). Hier kun je interviews (films) zien over "Wat werkt vandaag?" en "Samen sterker".

Daarnaast kun je de Stem App zelf testen via djgb.destem.nu (om te oefenen, je kunt *tot* het scherm waar gevraagd wordt je emailadres in te vullen).

Korte instructie video over het gebruik van de Stem App

Link naar film; [Hoe dan? Check dit!](#)

Deel je ervaring!

Laat ons je ervaring weten met de Stem App. Wij zijn continu gericht op het verbeteren van de app.

mail@destem.nu

