

# Projectresultaat

“Maar, wat heb *ik* er aan?”

Behoeftteonderzoek naar ouderbetrokkenheid bij Zozijn Kind  
& Jeugdhulp Lievelede.

Iris Veurman & Jana van Workum

523486 | 526468

## Inhoudsopgave

1. Productverantwoording	pag. 3
2. Implementatieplan	pag. 4
Literatuurlijst	pag. 8
Bijlagen	pag. 9
Bijlage I: Informatieblad A. Koenders	pag. 9
Bijlage II: Aankondiging ouders	pag. 12

## 1. Productverantwoording

Er is onderzoek gedaan naar de behoeften van ouderbetrokkenheid bij Kind & Jeugdhulp Lievelede. Het onderzoek heeft zich gericht op vier onderwerpen, namelijk: het verkrijgen van informatie, het contact met andere ouders, deelnemen aan activiteiten en het organiseren hiervan en tot slot het hebben van medezeggenschap. Het product dat ontworpen is komt voort uit een aanbeveling om de informatievoorziening te verbeteren. Onder andere bleek uit de conclusie van het onderzoek dat op het gebied 'het verkrijgen van informatie' ouders behoefte hebben aan een andere vorm van informatievoorziening. Het product is daarom gericht op het onderwerp 'het verkrijgen van informatie'.

Het product bestaat uit twee onderdelen. Ten eerste bevat het een informatieblad waarin het advies staat om de app 'Social Community' te gebruiken. Op dit blad staat uitgelegd wat de mogelijkheden van de app zijn voor Kind & Jeugdhulp Lievelede. De kosten van de app staan hier ook beschreven. Het tweede deel van het product bevat een folder voor de ouders. Dit is de expliciete wens van manager A. Koenders. De folder zal afgedrukt worden op A5 formaat. Op 6 juni 2017 zal tijdens de beleidsvergadering overlegd worden of de organisatie de app daadwerkelijk gaat aanschaffen. Manager A. Koenders wil graag vaart zetten om de informatievoorziening te verbeteren. Vandaar dat zij met de nadrukkelijke wens kwam om een folder voor ouders te ontwerpen. Zo kan er snel actie worden genomen als het besluit eenmaal is genomen dat de app in werking wordt gezet. Tijdens de presentatie op 21 juni 2017 zal de folder uitgereikt worden.

De volgende punten zullen in het tweede deel van het product (de folder) beschreven staan:

- Een samenvattende uitleg wat het doel is van de app
- De voordelen en mogelijkheden van de app
- Privacy waarborging
- Per wanneer de app gebruikt gaat worden
- Bij wie ouders terecht kunnen voor vragen en informatie
- Wanneer een voorlichting over de app zal plaatsvinden

Gedragsregels gebruikers app:

- Foto's en video's die worden gedeeld in de groep van uw kind mogen niet worden verspreid op sociale media.
- Zorg voor een veilige omgeving van je computer of smartphone.
- Ga respectvol met elkaar en de berichten om.

Gedragsregels voor de beheerder en Cpo'ers van de groep:

- Beheerder en Cpo'ers hebben toestemming verkregen van ouders om foto's en video's te plaatsen van de cliënten.

De 'Social Community'-app is als advies aangeboden bij Kind & Jeugdhulp Lievelede, omdat uit het onderzoek blijkt dat ouders niet tevreden zijn over de algemene informatie die zij ontvangen. De nieuwsbrief die iedere maand wordt verstuurd voldoet niet aan de behoeften van de ouders. Er kwam in het onderzoek naar voren dat ouders graag een eigentijdse informatievoorziening zouden willen in de vorm van een digitaal platform. Een informatievoorziening die aansluit bij de individuele ouder: informatie over de groep van het kind en eventueel zelf de mogelijkheid om meer informatie te vinden. Met de app 'Social Community' is dit mogelijk doordat de Cpo'ers per groep informatie kunnen delen. Ook kan er informatie naar alle groepen tegelijk verzonden worden.

### Draagvlak

De manager van Kind & Jeugdhulp Lievelede wil graag gebruikmaken van de app 'Social Community'. Volgens Verhagen & Haarsma-den Dekker (2014, p.201) "is het een kunst om de rest van de organisatie op een goede manier 'mee' te krijgen (top-down). Medewerkers zitten doorgaans niet op veranderingen te wachten, en zijn gehecht aan de vertrouwde manier van werken". Er zal draagvlak voor de app moeten worden gecreëerd bij de medewerkers. Dit wordt gedaan door middel van de beleidsvergadering waarin de app besproken zal worden. Het is belangrijk dat tijdens deze vergadering het doel van de app duidelijk wordt. Tevens moet helder zijn wat er van de Cpo'ers verwacht wordt en wat de voordelen van de app zijn (Verhagen & Haarsma-den Dekker, 2014, p.202). Op het moment dat de app aangeschaft en gebruikt gaat worden, moeten de medewerkers dusdanig achter de app staan dat zij weer draagvlak kunnen creëren bij ouders door de folders te verspreiden. De app is uiteindelijk bedoeld om werklust van medewerkers te verminderen en de informatievoorziening voor ouders te verbeteren. Het is daarom van belang dat ook ouders draagvlak hebben voor de app. Er zal daarom ook overlegd worden met de leden van de oudercommissie.

## **2. Implementatieplan**

In de tabel hieronder zijn alle stappen van de implementatie weergegeven. De eerste stap zal plaatsvinden tijdens de vergadering met de oudercommissie. Hier zullen de ouders ingelicht worden over de plannen met de app. Er wordt echter wel benadrukt dat het nog niet zeker is dat de app gebruikt gaat worden. Het doel van het bespreken van de app met de oudercommissie is om te inventariseren hoe de leden over deze app denken. Volgens

Nederland Jeugdinstituut (z.d.) behoort deze stap tot de fase 'verspreiding' van het implementatieproces. Tijdens de verspreidingsfase worden betrokkenen geïnformeerd over de verandering. De volgende drie stappen behoren ook tot deze fase.

Vervolgens wordt stap twee uitgevoerd. Er is een concept informatieblad voor de Cpo'ers gemaakt en hier wordt feedback op gevraagd aan A. Koenders. Dit informatieblad is voor haar om te gebruiken tijdens de beleidsvergadering om de Cpo'ers te informeren over de app. Iedere Cpo'er krijgt de uitleg ook op papier aangereikt. Op deze manier is de informatie tastbaar voor de Cpo'ers en kunnen zij hier later op terugkijken. Aan de hand van de feedback van A. Koenders wordt het informatieblad aangepast.

De derde stap is de beleidsvergadering. Dit is de belangrijkste stap omdat hierin wordt geïnventariseerd of de medewerkers met de app willen gaan werken. Daarom is het belangrijk dat A. Koenders een goed informatieblad heeft, zodat zij alles weet van de app en op alle vragen antwoord kan geven. Aan het eind van de beleidsvergadering wordt besloten of de app gebruikt gaat worden. Indien dit het geval is, wordt stap vier van het implementatieplan in werking gezet. A. Koenders is dan verantwoordelijk om een offerte aan te vragen bij Social Schools. Er wordt een exacte berekening gemaakt van de kosten en de app kan worden opgestart. De organisatie Social Schools zorgt voor een implementatiemanager die het proces soepel laat verlopen. Er wordt hierbij rekening gehouden met het informeren van ouders en hoe zo snel mogelijk iedereen gewend is aan het gebruik van de app. Via Social Schools is er een demo mogelijk. Deze zou kunnen worden getest in samenwerking met leden van de oudercommissie. Volgens Donk & Lanen (2011) is het eerste doel van de app op kleine schaal uitproberen: vaststellen of de app volgens de betrokkenen in de beroepspraktijk voldoet aan de eisen die de organisatie stelt. Zoals eerder genoemd valt deze stap onder de fase 'verspreiding', echter valt het besluit of de app gebruikt gaat worden onder de fase 'adoptie'. In de adoptiefase staan de betrokkenen positief tegenover de app en het gebruik ervan (Nederlands Jeugdinstituut, z.d.).

Wanneer de app gebruikt gaat worden gaat het implementatieproces over tot de invoeringsfase. In deze fase leren betrokkenen om te gaan met de verandering (de app) en voeren deze daadwerkelijk uit. Om er voor te zorgen dat de Cpo'ers en ouders de app daadwerkelijk gaan gebruiken is de volgende stap bedacht. Er wordt een informatiefolder verspreid onder de ouders. Om ervoor te zorgen dat deze informatiefolder adequaat is, wordt deze eerst voorgelegd aan A. Koenders en N. te Koppel waarna de folder wordt aangepast op hun feedback. Vervolgens zullen de onderzoekers een presentatie geven over het onderzoek naar ouderbetrokkenheid en het product: de app. De folder (die voor ouders bedoeld is) wordt ook gepresenteerd. Er wordt uitgelegd wat er wordt verwacht van de

Cpo'ers. Het is de bedoeling dat zij de folders gaan verspreiden onder de ouders waar zij verantwoordelijk voor zijn.

Een mogelijke volgende stap in de implementatie is het houden van een voorlichtingsavond voor ouders. Tijdens deze ouderavond wordt de app toegelicht en het gebruik hiervan. De ouderavond kan worden georganiseerd door Social Schools of door een medewerker die tijdens de beleidsvergadering hier verantwoordelijk voor is gesteld. Het doel van de ouderavond is tevens om ouders te enthousiasmeren over de app, zodat zij de app ook daadwerkelijk gaan gebruiken. De manager heeft aangegeven het implementeren van de app graag op teamniveau te willen doen. Ouderavonden zouden daarom per groep (team) worden georganiseerd. Zo kan de informatie op maat aangeboden worden. Daarnaast bestaat de mogelijkheid voor de medewerkers om een knoppencursus te doen. Via Social Schools is deze cursus aan te vragen. Het doel van de cursus is dat de medewerkers leren om de app te gebruiken. Doordat ouders en de Cpo'ers goed worden ingelicht over de nieuwe app zal de borgingsfase in gang worden gezet. De borgingsfase houdt in dat de betrokkenen de app hebben geïntegreerd in hun dagelijkse werkwijze (Nederlands Jeugdinstituut, z.d.). Als de app helemaal geïntegreerd is dan ontvangen ouders via hun telefoon mededelingen, nieuwsbrieven en staat alle belangrijke informatie op één plek. Ouders kunnen reageren in hun groep en zo contact hebben met de Cpo'ers of andere ouders.

De een na laatste stap van het implementatieplan is het uitvoeren van een evaluatiemoment. Volgens Verhagen & Haarsma-den Dekker (2014) geeft een evaluatieplan de mogelijkheid om terug te kijken op de werking van de app. Het eerste evaluatiemoment is bedoeld om te kijken welke verbeteringen er mogelijk doorgevoerd moeten worden in de app. Ook moet er gekeken worden wat er gedaan moet worden, zodat alle ouders gebruik gaan maken van de app. Ook hier moet tijdens de beleidsvergadering een verantwoordelijke voor worden aangesteld.

Het tweede evaluatiemoment vindt plaats een maand voordat het jaarabonnement van Social Schools afloopt. Hierin wordt besloten of de app de juiste werking heeft en of het jaarabonnement wordt verlengt.

Volgens Nederlands Jeugdinstituut (z.d.) verloopt het implementatieproces niet lineair. Bij Kind & Jeugdhulp Lievelede kan de implementatie van de app zich in meerdere fasen tegelijk bevinden. Dit kan doordat de manager al positief is over de app, zij zit al in de adoptiefase, maar de medewerkers en ouders moeten nog geïnformeerd worden, zij zitten dan in de verspreidingsfase.

<b>Wanneer?</b>	<b>Wat?</b>	<b>Door wie</b>
29 mei 2017	Vergadering oudercommissie	Oudercommissie en A. Koenders
31 mei 2017	Productresultaat en informatiefolder ouders voorleggen en aanpassen	Jana en Iris aan N. te Koppel en A. Koenders.
6 juni 2017	Beleidsvergadering: Overleg of de app gebruikt gaat worden.	A. Koenders met Cpo'ers
10 juni 2017	Offerte + demo aanvragen	A. Koenders
11 juni 2017	Uitvoeren van demo door oudercommissie	Oudercommissie
21 juni 2017	Presentatie onderzoek en app	Jana en Iris
22 juni 2017	Informatiefolders verspreiden naar ouders	Jana, Iris, Cpo'ers en ouders
25 juni 2017	Plannen van voorlichtingsavond voor ouders per groep (team)	Cpo'ers
Juli 2017	App wordt aangevraagd	A. Koenders
1 september 2017	App wordt gebruikt	Medewerkers, ouders, manager.
1 oktober 2017	Eerste evaluatiemoment	A. Koenders en E. Wenting met de Cpo'ers
1 augustus 2018	Tweede evaluatiemoment	A. Koenders en E. Wenting met de Cpo'ers

## Literatuurlijst

Donk, C. van der., & Lanen, B. van. (2011). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho

Nederlands Jeugdinstituut. (z.d.). *Wat is implementeren?* Geraadpleegd op 26 mei 2017, van <http://www.nji.nl/nl/Implementatie/Implementeren-met-effect/Wat-is-implementeren>

Verhagen, P., & Haarsma-den Dekker, C. (2014). *Ondernemen en innoveren in zorg en welzijn: van signaal tot succesverhaal*. Bussum: Coutinho



## Bijlagen

### Bijlage I: Informatieblad A. Koenders & Cpo'ers

Social Community is een online platform voor scholen, ouders en kinderen. Er zijn veel mogelijkheden op het gebied van informatie verstrekken.

De app is eigenlijk gemaakt voor scholen, maar kan makkelijk aangepast worden voor Kind & Jeugdhulp Lievelede. Er kunnen zoveel groepen aangemaakt worden als nodig is. Achter iedere (mogelijke) groep staat een persoon genoemd die verantwoordelijk zou kunnen zijn voor het gebruik van de app. Het is wel van belang dat andere (C)po'ers ook dingen kunnen plaatsen in de app die voor ouders zichtbaar zijn. Wij stellen de volgende groepen voor:

- Kind & Jeugdhulp Lievelede (beheer door E. Wenting). De beheerder van deze groep heeft alle controle over de app:
  - de beheerder heeft overzicht van alle gebruikers en hoeveel ouders zich al hebben geregistreerd.
  - de beheerder kan mensen toevoegen (ouders, medewerkers en eventueel cliënten)
  - de beheerder kan groepen aanmaken
  - de beheerder kan de activiteiten van ouders op de app inzien. Ook kan worden teruggekeken welke ouders de afgelopen twee weken niets met de app hebben gedaan
  - de beheerder kan zien hoeveel mensen de nieuwsbrief hebben bekeken
- Dagbehandeling OC De Timp (beheerd door bijvoorbeeld K. te Woerd)
- Dagbehandeling Villa Kakelbont (M. Doppen)
- Dagbehandeling Elmo (L. Kuiperij)
- Dagbehandeling Pino (J. Spanjaard)
- Dagbehandeling Pinguïn (J. Spanjaard)
- ZIO Leeuwerikschool (E. ter Hurne)
- ZIO Bariet (H. Wevers)
- ZIO Triviant (I. Peters)
- ZIO Hamalandschool (R. Bongers)
- Gezinsondersteuning (W. te Brake)
- IB groep (A. Dekker)
- Logeren (A. Dekker)
- GBVT - alle vormen (E. Ottink)
- Oudercommissie (M. Doppen)
- Medewerkersgroep

- Oudersgroep

Ouders moeten zich registreren om gebruik te kunnen maken van de app. Door middel van eigen inloggegevens wordt de privacy gewaarborgd. In de app kunnen mededelingen gedaan worden. Dit kunnen tekstjes zijn, meldingen, foto's en evenementen. Iedere groep kan zelf deze mededelingen plaatsen, dan kunnen alleen de ouders van deze groep deze mededeling zien. Een mededeling kan ook in meerdere groepen tegelijk geplaatst worden of zelfs aan alle groepen (door middel van de Kind & Jeugdhulp Lievelede-groep).

#### Nieuwsbrief

Aan het eind van de week wordt naar alle ouders per groep de belangrijkste mededelingen in een bericht verzonden in de vorm van een nieuwsbrief. Dit gaat automatisch. De beheerder die controle heeft over de app kan hier eventueel een algemeen stukje tekst bijschrijven.

#### Spoedberichten

Er kan vanuit de medewerkers een spoedbericht worden verstuurd naar ouders. Dit bericht krijgen ouders direct te zien op hun telefoon. De gegevens van de ouders kunnen in de app worden gezet, zodat ouders rechtstreeks gebeld kunnen worden.

#### Oudercommissie

De app biedt de mogelijkheid voor de oudercommissie om berichten te plaatsen. Zij kunnen bijvoorbeeld de notulen plaatsen van het vorige overleg, zodat alle ouders dit kunnen lezen.

#### Evenementen

Er kunnen door de beheerders evenementen aangemaakt worden. Dit kunnen spontane evenementen zijn maar ook de jaarplanning kan overgenomen worden in deze app. Ouders kunnen hierbij aangeven of ze deelnemen. Wanneer zij deelnemen kunnen zij ervoor kiezen om dit evenement rechtstreeks naar hun persoonlijke digitale agenda te kopiëren.

Ook kan bijvoorbeeld groep Elmo een evenement plaatsen voor een koffiemoment. Ouders krijgen hierbij een datum te zien en kunnen aangeven of zij hierbij aanwezig zijn. De uitnodiging krijgen ouders in de app te zien.

#### Interactief communiceren

Er is een mogelijkheid voor ouders en medewerkers om op mededelingen te reageren.

Digitaal portfolio (Hier zitten wel extra kosten aan verbonden)

Het is mogelijk om in de toekomst gebruik te maken van een digitaal portfolio (soort heen en weer schriftje). Hierin kunnen therapeuten, ouders en Cpo'ers worden toegevoegd en kunnen zij hierin dagelijks met elkaar communiceren over het kind.

Dit portfolio bestaat uit:

- werkblad
- portfolio
- leerontwikkeling
- chat

**Kosten van de app**

€350 opstartkosten (persoonlijke begeleiding implementatiemanager) +

€2,99 per kind per jaar (231 ouders = €690) +

10% voor service en support fee (€104)

Totaal: €1144 voor het eerste jaar

Daarna €2,99 per kind per jaar + 10% voor service en support fee.

Een mogelijkheid is om een knoppencursus te doen. De kosten hiervoor zijn eenmalig €500 exclusief BTW.

Voor €350 exclusief BTW kan er een ouderavond georganiseerd worden waarin de ouders geïnformeerd worden over de werking van de app en de waarde hiervan.

## Bijlage II: Aankondiging voor ouders



# SOCIAL SCHOOLS



Vanaf 1 september 2017



Wat kunt u doen op de app?

- Reageren op berichten
- Foto's, video's of berichten plaatsen
- Evenementen toevoegen aan uw persoonlijke agenda

Wat kunt u o.a. vinden op de app?

- Berichten/foto's van uw groep
- Nieuwsbrief
- Spoedberichten
- Berichten van de oudercommissie
- Geplande evenementen
- Ouderforum

**Social Community app**

Op een veilige manier ontvangt u informatie over de groep van uw kind

Voor uw vragen kunt u mailen naar: [e.wenting@zozijn.nl](mailto:e.wenting@zozijn.nl)

Of kijk voor meer informatie op:  
<https://www.socialschools.nl/communicatieplatform/>

**Afspraken voor gebruikers van de app:**

- Foto's en video's die worden gedeeld in de groep van uw kind mogen niet worden verspreid via sociale media.
- Zorg voor een veilige omgeving van je computer of smartphone.
- Ga respectvol met elkaar en de berichten om.

**Belangrijk om te weten:**

- Beheerder en Cpo'ers hebben toestemming verkregen van ouders om foto's en video's te plaatsen van de cliënten.