



KeTJA

KENNISWERKPLAATS
TRANSFORMATIE
JEUGD AMSTERDAM

BEJEGENING JONGEREN 16-23 JAAR DOOR PROFESSIONALS HANDLEIDING LEERMODULE



Ontwikkelaars

Marte Wiersma & Roel van Goor
i.s.m. Anne Marije de Vries & William Smit

Organisatie

Hogeschool Inholland, lectoraat Jeugd en Samenleving
i.s.m. Mbo-jeugdteam, Ouder- en kindteams Amsterdam

Website

<https://www.inholland.nl/onderzoek/onderzoeksprojecten/participatie-van-jeugdigen/>

Contactpersoon

Marte Wiersma
marte.wiersma@inholland.nl / 06-11449851

Referentie in verband met publicatie

Wiersma, M., & Van Goor, R. (2020). *Leermodule Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals. Handleiding*. Amsterdam: Hogeschool Inholland/KeTJA.

KeTJA – Kenniswerkplaats Transformatie Jeugd Amsterdam – draagt via praktijkgericht onderzoek en kennisontwikkeling bij aan het realiseren van de transformatie van het jeugdstelsel. Door middel van diverse projecten en activiteiten ondersteunt de werkplaats de ontwikkeling van Ouder- en Kindteams die in alle wijken in Amsterdam preventieve steun en hulp bieden aan ouders en hun kinderen. KeTJA maakt deel uit van het Netwerk Jeugdzorg Amsterdam, wordt financieel ondersteund door ZonMw en de gemeente Amsterdam.

Inhoud

1.	Introductie leermodule	4
2.	Onderdelen leermodule	7
2.1	Kennisdocument	7
2.2	Leerbijeenkomst	7
2.2.1	Bejegening in onderzoek en literatuur: kennis en bewustwording	7
2.2.2	Bejegening in de eigen praktijk: uitwisseling en betekenisverlening	8
2.2.3	Leren op de werkvloer: gebruik maken van een feedbacktool	8
2.2.3	Bejegening in contact met jongeren: oefenen in rollenspellen	9
2.2.4	Afronding en hoe nu verder?	9
2.3	Hoe wordt goede bejegening onderdeel van de organisatie?	10
2.4	Leren op de werkvloer	10
3.	Uitvoering	11
3.1	Doelgroep en eisen uitvoerders	11
3.2	Randvoorwaarden organisatie	11
3.3	Locatie en groep leerbijeenkomst	11
3.4	Kosten	12
3.5	Kwaliteitsbewaking	12
3.6	Materialen	12

1. Introductie leermodule

Voor u ligt de handleiding Leermodule bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals. Dit document bevat informatie over de achtergrond, de onderbouwing en de inhoud van de leermodule. De leermodule is onder meer gebaseerd op het kennisdocument *Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals*. Uitgebreide instructies voor de uitvoering van de leermodule zijn te vinden in een apart handboek¹.

Onderwerp

Met het begrip bejegening in professionele hulp en begeleiding aan jongeren 16-23 jaar wordt bedoeld: de manier waarop een professional zich verhoudt tot een jongere, los van de methodische werkwijze die wordt gehanteerd of de problematiek die speelt. Goede bejegening is belangrijk omdat het een positieve invloed heeft op de kwaliteit van de (werk)relatie tussen de professional en de jongere, wat een voorwaarde is voor de effectiviteit van de hulp. Uit onderzoek blijkt dat begeleiding van jongeren in de leeftijd van 16 tot 23 jaar vraagt om een specifieke vorm van bejegening die aansluit bij hun kenmerken, leefwereld, wensen en behoeften. Deze jongeren bevinden zich in de overgang naar volwassenheid. Ze hebben behoefte aan autonomie en zelfstandigheid maar kunnen tegelijkertijd gebaat zijn bij hulp en begeleiding op meerdere leefgebieden. Deze leermodule gaat over de specifieke bejegening-aspecten die belangrijk zijn in het contact met jongeren 16-23 jaar met psychische en/of gedragsproblematiek en hoe jeugdprofessionals deze aspecten kunnen toepassen in hun werkzaamheden.

Aanleiding

Er zijn uiteenlopende signalen dat jongeren niet altijd tevreden zijn over de bejegening door jeugdprofessionals, terwijl dit een kernelement van goede hulp is. Het is duidelijk geworden dat het realiseren van een goede bejegening in het contact met jongeren ook leerbaar is als er structureel aandacht aan wordt besteed binnen organisaties waarbinnen professionals werken met jongeren. Deze leermodule biedt een laagdrempelig aanbod voor professionalisering binnen dergelijke organisaties.

Doelgroep

De *Leermodule Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals* is bedoeld voor professionals die werkzaam zijn met jongeren 16-23 jaar in de jeugdhulpverlening, jeugd-ggz, jeugdbescherming en jeugdhulp vanuit school. De module is ook inzetbaar voor jeugdprofessionals in opleiding; studenten van wo-, hbo- of mbo-opleidingen die gaan werken met jongeren 16-23 jaar.

De module is ontwikkeld voor zelfstandig gebruik door jeugdhulporganisaties of docenten. Er zijn een uitgebreid handboek en bijbehorende materialen beschikbaar met aanwijzingen voor de uitvoerder(s). Het verdient de voorkeur als de leermodule wordt verzorgd door een medewerker met ervaring en expertise in het verzorgen van trainingen aan en/of scholing voor professionals.

De ontwikkelaars worden graag van de uitvoering van (onderdelen van) de leermodule op de hoogte gesteld (zie colofon voor contactgegevens). De ontwikkelaars kunnen gevraagd worden te adviseren over en/of ondersteunen bij de uitvoering van de leermodule.

Doelstelling

¹ Alle bij de leermodule behorende documenten en materialen waarnaar in dit document wordt verwezen zijn kosteloos verkrijgbaar via <https://www.inholland.nl/onderzoek/onderzoeksprojecten/participatie-van-jeugdigen/>

De overkoepelende doelstelling van de leermodule is dat (toekomstig) jeugdprofessionals zich meer bewust en bekwaam gaan bezighouden met het realiseren van goede bejegening van jongeren 16-23 jaar met psychische en/of gedragsproblematiek.

Uit vooronderzoek is gebleken dat een leervorm gericht op bejegening meer vraagt dan het ontwikkelen van een van richtlijnen of een methodiek. Om een duurzame gedragsverandering te realiseren dient de module in te grijpen op meerdere aspecten van professioneel werken. Daarom hanteert de module leerdoelen op verschillende niveaus. Voor de ontwikkeling van de module is gebruik gemaakt van inzichten uit de Behaviour Change Wheel, een methode voor het ontwikkelen van interventies gericht op duurzame gedragsverandering². Conform de uitgangspunten van het BCW is gekozen voor een gedifferentieerde leermodule met leerdoelen op drie elementen van gedragsverandering: motivatie, competentie en randvoorwaarden.

Leerdoelen: De cursist...

1. is zich bewust van het belang van goede bejegening in professioneel contact met jongeren en van de mogelijkheid om dit te kunnen leren en verbeteren;
2. heeft kennis van en inzicht in wat goede bejegening van jongeren in deze leeftijdsfase inhoudt en wat ervoor nodig is deze te realiseren, met een onderscheid tussen
 - a. wat er nodig is aan motivatie en competentie van de professional, en
 - b. wat er nodig is aan fysieke, sociale en organisatorische randvoorwaarden;
3. kan algemene kennis en inzichten over goede bejegening van jongeren op betekenisvolle wijze relateren aan de eigen beroepspraktijk en het eigen professioneel handelen;
4. is in staat om direct contact met jongeren op een goede manier aan te gaan en onderhouden;
5. kan dilemma's op het gebied van bejegening in het contact met jongeren herkennen en hanteren.

Inhoud leermodule

Om een duurzame gedragsverandering op het gebied van bejegening te kunnen realiseren kan niet worden volstaan met het lezen van een kennisdocument en/of het bijwonen van een training of leermodule. Je leert complexe beroepssituaties vooral effectief hanteren als er wordt geleerd middels feedback en reflectie op het concrete handelen in praktijksituaties³. Om de duurzaamheid van de gewenste professioneel handelen te waarborgen moeten deze onderdeel worden van een breder ondersteuningssysteem voor doorgaand leren op de werkvloer⁴. Zo'n ondersteuningssysteem is opgebouwd uit verschillende elementen die structureel een plek dienen te krijgen binnen de beroepspraktijk. Te denken valt aan: kennisoverdracht, supervisie, intervisie, intercollegiale consultatie, (video-)feedback en ondersteuning vanuit beleid en management. Ook de BCW-aanpak leert dat de kans op een blijvende verandering vergroot als er een verandering aangrijpt op meerdere elementen van de beroepsuitoefening.

Aansluitend bij deze inzichten is de leermodule opgebouwd uit verschillende onderdelen:

² Michie, S., Atkins, L., & West, R. (2014). *The Behaviour Change Wheel. A Guide to Designing Interventions*. Londen: Silverback Publishing.

³ Goor, R. van, & Naber, P. (2016). *Samen werken en samen leren in casuïstiekbespreking*. Amsterdam: Hogeschool Inholland/KetJA.

⁴ Goense, P., Pronk, S., Boendermaker, L., Bakker, R., Ruitenbergh, I., & Bertling, L. (2015). *Leren op de werkvloer. Organisatie en inhoud van leren op de werkvloer*. Delft: Eburon.

1. Een kennisdocument over goede bejegening van jongeren 16-23 jaar, wat dit vraagt van professionals en wat hiervoor nodig is. Het kennisdocument is gebaseerd op literatuurstudie en empirisch materiaal. Dit document is bedoeld voor zelfstudie.
2. Het tweede onderdeel is een leerbijeenkomst voor (toekomstig) jeugdprofessionals. De training bestaat uit de onderdelen kennisoverdracht, uitwisseling en gezamenlijke betekenisverlening, het oefenen in rollenspelen aan de hand van casuïstiek.
3. Het derde deel richt zich op het realiseren van duurzame gedragsverandering bij jeugdprofessionals door middel van reflectie op concreet gedrag of binnen casuïstiekbespreking.
4. Het laatste onderdeel omvat aanwijzingen voor het realiseren van fysieke, sociale en organisatorische randvoorwaarden.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt de inhoud van de leermodule verder toegelicht. Hoofdstuk 3 gaat dieper in op de uitvoering ervan.

2. Onderdelen leermodule

2.1 Kennisdocument

Wat is het?

In het kennisdocument wordt antwoord gegeven op de vraag: wat kunnen professionals in de begeleiding van jongeren 16-23 jaar doen om de kans op een goed contact en een werkzame werkrelatie te bevorderen?

Het kennisdocument is gebaseerd op een literatuurverkenning en een analyse van interviews met jongeren 16-23 jaar en jeugdprofessionals uit het mbo in Amsterdam.

Doelstelling

- Kennis verwerven over (goede) bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals.
- Het creëren van bewustzijn dat goede bejegening van jongeren 16-23 jaar belangrijk is en iets specifiek vraagt van professionals.

Werkwijze

Het document geeft inzicht in het belang van goede bejegening voor de kwaliteit van de hulpverlening en in de competenties, gedrags- en houdingsaspecten van professionals die goed contact met jongeren bevorderen en wat hiervoor nodig is. Het kennisdocument wordt zelfstandig bestudeerd door de deelnemers, eventueel ter voorbereiding op de training.

2.2 Leerbijeenkomst

De leerbijeenkomst bestaat uit verschillende onderdelen. Kennisoverdracht en bewustwording, betekenisverlening, oefenen in rollenspelen en een plenaire afsluiting waarin de ervaringen en opbrengsten van de deelnemers worden geïnventariseerd en vooruit wordt geblikt naar de andere onderdelen van de leermodule. De onderdelen worden hieronder toegelicht.

Let op: De leerbijeenkomst kan worden opgedeeld in twee delen. Volg daarom de informatie die wordt verstrekt door degene die de leerbijeenkomst organiseert.

2.2.1 Bejegening in onderzoek en literatuur: kennis en bewustwording

Wat is het?

De training wordt geopend met een plenaire presentatie. In de presentatie wordt ingegaan op de definitie van het begrip bejegening in de context van (jeugd)hulpverlening, waarom het belangrijk is en wat er nodig is om goede bejegening jongeren 16-23 jaar te realiseren.

Doelstelling

- Het verschaffen van helderheid over de betekenis van bejegening in de context van hulp en begeleiding aan jongeren 16-23 jaar en welke competenties, gedrag- en houdingsaspecten hierbij horen en wat professionals nodig hebben dit te realiseren.
- Het creëren van bewustzijn dat bejegening iets specifiek vraagt voor jongeren 16-23 jaar.

Werkwijze

Het kennisdeel dat wordt gepresenteerd door de uitvoerder(s) is plenair. Met een oefening worden de deelnemers direct gestimuleerd de overgedragen kennis eigen te maken en te koppelen aan de eigen praktijkervaring.

2.2.2 Bejegening in de eigen praktijk: uitwisseling en betekenisverlening

Wat is het?

In het onderdeel betekenisverlening staat uitwisseling van ervaringen en reflectie daarop met mededeelnemers centraal. Aan de hand van opdrachten gaan de deelnemers met elkaar in gesprek over dilemma's in het contact met jongeren in hun eigen beroepspraktijk.

Doelstelling

- Op individueel niveau: het eigen maken van het thema bejegening door het op een betekenisvolle manier te kunnen verbinden met de eigen beroepspraktijk en het eigen professionele handelen.
- Op team/organisatieniveau: deelnemers ontwikkelen met elkaar gedeelde uitgangspunten (vuistregels) voor de professionele bejegening van jongeren binnen de eigen organisatie.

Werkwijze

Deelnemers reflecteren groepsgewijs op een *good* en een *bad practice* uit de eigen beroepspraktijk. Het uitdiepen van de casuïstiek gebeurt aan de hand van reflectievragen: wat was uitdagend in de situatie, wat ging er goed en wat heb je concreet gedaan om het contact te herstellen? Vervolgens worden algemene lessen getrokken uit de opbrengsten van deze opdracht, uitmondend in een aantal vuistregels voor contact met jongeren in de betreffende beroepspraktijk.

2.2.3 Leren op de werkvloer: gebruik maken van een feedbacktool

Wat is het?

Bij de leermodule zijn instrumenten ontwikkeld voor feedback en reflectie. Deze instrumenten dienen ter ondersteuning van het samen leren van professionals op de werkvloer. Samen blijven leren is noodzakelijk voor het duurzaam realiseren van kwaliteit op het gebied van bejegening. In dit onderdeel wordt met name de feedbacktool toegelicht om hem in het volgende onderdeel van de leermodule te kunnen gebruiken.

Doelstelling:

- Inzicht in de vorm, inhoud en bruikbaarheid van de bij de leermodule ontwikkelde feedbacktool.

Werkwijze:

Er wordt plenair een toelichting gegeven op de tool die aan alle deelnemers wordt verstrekt.

2.2.4 Bejegening in contact met jongeren: oefenen in rollenspellen

Wat is het?

Contact met jongeren 16-23 jaar plaatst professionals voor dilemma's waarin ze keuzes moeten maken en hun positie moeten bepalen. In zo'n geval zijn algemene richtlijnen niet toereikend. In dit onderdeel oefenen deelnemers in rollenspellen het aangaan van contact met een jongere aan de hand van casuïstiek. In de rollenspellen ontwikkelen deelnemers vaardigheden die nodig zijn in het contact met jongeren door te oefenen en gerichte feedback te krijgen en te geven op het professioneel handelen. In het spelen van de rol van jongere leren professionals door ervaring welke impact een bepaalde vorm van bejegening heeft (experimenterend leren).

Doelstelling

- Het ontwikkelen van vaardigheden die nodig zijn voor het aangaan en onderhouden van contact met jongeren.
- Het verwerven van inzicht in en deelnemers zijn beter in staat om dilemma's te herkennen en gepaste handelingswijze te kiezen die overeenstemt met de criteria van goede bejegening.

Werkwijze

De rollenspellen worden uitgevoerd in drietallen waarbij de rol van jongere, professional en observant rouleert. De casuïstiek is gebaseerd op waargebeurde dilemma's en bevat een concrete opdracht voor zowel de jongere als de professional. Na elke ronde volgt een nabespreking en wordt feedback gegeven op degene die de rol van professional vertolkt. Feedback wordt gegeven aan de hand van een gerichte tool met indicatoren voor specifieke gedrag- en houdingsaspecten die horen bij goede bejegening.

2.2.5 Afronding en hoe nu verder?

Wat is het?

Terugblik op de leerbijeenkomst door uitwisseling van ervaringen, opbrengsten en evalueren van de training. En een vooruitblik naar de andere twee onderdelen van de leermodule.

Doelstelling

- Inventariseren van de ervaringen en opbrengsten van de verschillende onderdelen van de leerbijeenkomst.
- Zicht krijgen op wat er nog meer nodig is om bejegening structureel te verbeteren in de organisatie van de deelnemers.
- Concrete afspraken maken over wie welke actie onderneemt om te zorgen dat er structureel aandacht is voor het thema bejegening binnen de organisatie.

Werkwijze

Er wordt stilgestaan bij wat deelname aan de bijeenkomst heeft opgeleverd en wat de deelnemers gaan doen met wat ze hebben geleerd. Eventueel vullen de deelnemers het evaluatieformulier in.

Vervolgens wordt vooruitgeblikt naar twee andere onderdelen van de leermodule die binnen de organisatie een plek kunnen krijgen:

1. Korte brainstorm: wat is er nodig om goede bejegening onderdeel te maken van het beleid van de organisatie?
 - Fysieke en sociale randvoorwaarden
 - Nabespreking: wie onderneemt actie en wie gaat dit doen?
2. Leren op de werkvloer, doorgaand leren met behulp van reflectietools voor:
 - a. Feedback op contact (video);
 - b. Casuïstiekbespreking en/of intervisie.

2.3 Hoe wordt goede bejegening onderdeel van de organisatie?

Wat is het?

Voor het blijven realiseren van een goede bejegening door professionals dient aan een aantal fysieke, sociale en organisatorische randvoorwaarden te worden voldaan. Het is vooral zaak dat het onderwerp structureel op het netvlies staat in alle lagen van de organisatie. Om dit mogelijk te maken dient er ook aandacht te zijn voor (het belang van) bejegening van leidinggevenden en in beleid. Het duurzaam mogelijk maken van een goed contact met jongeren is dus niet alleen een zaak van de professionals op de werkvloer.

Doelstelling

- Inventariseren van fysieke, sociale en organisatorische randvoorwaarden voor het mogelijk maken van een goede bejegening door uitvoerende professionals.
- Het maken van afspraken en plannen van concrete acties, inclusief actiehouders, facilitering, tijdpad, etc.

Werkwijze

Overleg, werk-, ontwikkelsessies met relevante medewerkers, waaronder medewerkers met mandaat om keuzes te maken over facilitering in middelen en uren.

2.4 Leren op de werkvloer

Wat is het?

Om een duurzame gedragsverandering op het gebied van bejegening door professionals te waarborgen moeten deze onderdeel worden van een breder ondersteuningssysteem voor leren op de werkvloer.

Doelstelling

- Inzicht in het (eigen) professioneel handelen van direct contact met jongeren.
- Door oefening eigen maken en versterken van het professioneel handelen.

Werkwijze

Leren op de werkvloer kan erop gericht zijn feedback te krijgen op het professioneel handelen in direct contact met jongeren in het licht van kennis over goede bejegening.

Daarnaast is het waardevol als er gericht aandacht is voor bejegening in casuïstiekbespreking en/of intervisie.

De leermodule voorziet in een reflectietool die deze vormen van leren op de werkvloer helpt ondersteunen.

3. Uitvoering

In dit hoofdstuk wordt besproken wat er nodig is de *Leermodule Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals* uit te voeren.

3.1 Doelgroep en eisen uitvoerders

Doelgroep

De *Leermodule Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals* is bedoeld voor professionals die werkzaam zijn met jongeren 16-23 jaar in de jeugdhulpverlening, jeugd-ggz, jeugdbescherming en jeugdhulp vanuit school. De module is (in aangepaste vorm) ook inzetbaar voor jeugdprofessionals in opleiding; studenten van wo-, hbo- of mbo-opleidingen die gaan werken met jongeren 16-23 jaar.

Eisen uitvoerders

De module is ontwikkeld voor zelfstandig gebruik door jeugdhulporganisaties of docenten. Er zijn een uitgebreid handboek en bijbehorende materialen beschikbaar met aanwijzingen voor de uitvoerder(s). Het verdient de voorkeur als de leermodule wordt verzorgd door een medewerker met ervaring en expertise in het verzorgen van trainingen aan en/of scholing voor professionals.

De ontwikkelaars worden graag van de uitvoering van (onderdelen van) de leermodule op de hoogte gesteld (zie colofon voor contactgegevens). De ontwikkelaars kunnen gevraagd worden te adviseren over en/of ondersteunen bij de uitvoering van de leermodule.

3.2 Randvoorwaarden organisatie

Een succesvolle en volledige uitvoering van de leermodule vraagt om een aantal randvoorwaarden binnen de organisatie:

1. De organisatie moet bereid zijn de leermodule aan te bieden aan medewerkers en voldoende tijd en financiering beschikbaar te stellen voor het bijwonen en eventuele voorbereiding van de leerbijeenkomst.
2. Voor volledige uitvoering van de module dient casuïstiekbespreking, supervisie of intervisie a) onderdeel te zijn van de werkwijze van een organisatie of b) de mogelijkheid zijn om dit te realiseren. Indien er geen kennis en kunde in huis is kan er gekozen worden voor het inhuren van een externe partij om de casuïstiekbespreking voor te zitten.
3. De organisatie moet voorbereid zijn op eventuele actiepunten die voortkomen uit deelname aan de module, onder andere in relatie tot het realiseren fysieke en sociale randvoorwaarden.

3.3 Locatie en groep leerbijeenkomst

Groep

- De leerbijeenkomst is geschikt voor uitvoering in een groep van maximaal 25 deelnemers.
- De groep kan bestaan uit medewerkers uit dezelfde organisatie, of van verschillende organisaties. Deelname van professionals uit verschillende disciplines (jeugdartsen, jeugdmaatschappelijk werkers, jongerenwerkers, jeugdverpleegkundigen) kan een meerwaarde zijn.

Locatie

- Het is wenselijk dat de bijeenkomst wordt georganiseerd in een afgesloten ruimte.
- Bij voorkeur kan beschikt worden over een computer en een beamer. Anders kan de PowerPoint-presentatie als hand-out worden uitgedeeld.
- Het is wenselijk dat er voor alle deelnemers een stoel en tafel, dan wel een stoel met schrijfgelegenheid, beschikbaar is.

3.4 Kosten

De leermodule en bijbehorende materialen zijn kosteloos en zonder voorwaarden te gebruiken. Verzoek is om voor gebruik contact op te nemen met de ontwikkelaars van de module. Dit geldt ook voor eventuele ondersteuning of vragen over de uitvoering van de module.

3.5 Kwaliteitsbewaking

Het valt aan te raden de bijeenkomst te evalueren met de deelnemers, liefst met behulp van een evaluatieformulier. In het evaluatieformulier geven de deelnemers aan in hoeverre ze de verschillende onderdelen van de bijeenkomst leerzaam en relevant vinden. Het evaluatieformulier is te vinden in de bijlage van het handboek voor de uitvoerder(s).

De ontwikkelaars van de leermodule worden graag op de hoogte gesteld van de uitkomsten van de evaluatie (zie colofon voor contactgegevens).

3.6 Materialen

Voor de uitvoering van de leermodule zijn de volgende materialen ontwikkeld. Deze zijn te raadplegen via <https://www.inholland.nl/onderzoek/onderzoeksprojecten/participatie-van-jeugdigen/>

1. Voor deelnemers

- Kennisdocument *Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals*
- Handleiding *Leermodule bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals*

2. Voor uitvoerders/trainers

- Wervingsfase
 - Algemene informatieflyer leermodule voor organisaties
- Uitvoering leerbijeenkomst
 - Handboek *Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals*
 - Draaiboek
 - Instructie opdrachten
 - PowerPointpresentatie kennisdeel
 - Diverse formats voor gebruik bij oefeningen en opdrachten
 - Evaluatieformulier leerbijeenkomst
- Leren op de werkvloer
 - Reflectietool (video-)feedback op gesprekken met jongeren
 - Reflectietool casuïstiekbespreking/intervisie