

EVALUATIE TRAINING PSYCHISCHE PROBLEMATIEK 2022



1 INLEIDING

Unit Werk & Inkomen (W&I) van gemeente Utrecht heeft regelmatig te maken met inwoners die last hebben van psychische problematiek. De medewerkers van W&I willen meer kennis hebben van deze problematiek: wat is een psychische aandoening precies en hoe komt het tot uiting? Hierdoor kan de medewerker beter aansluiten in een route naar werk of op andere wijze zinvol bezig zijn. Samengevat was uw leervraag: “Kennis op te doen van (de bouwstenen van) psychische aandoeningen en de toepassing in de praktijk. De inwoner weet zich daardoor beter gehoord en ervaart het gesprek als een zinvol en motiverend contact.”

Van oktober 2021 t/m maart 2022 heeft WIJ 3.0 samen met Lister voor W&I een training verzorgd, die bestond uit twee delen. Op verzoek is de training enerzijds gericht op kennisoverdracht van psychische aandoeningen en anderzijds op het hoe hiermee om te gaan in gesprekken. Dit heeft geleid tot een training A kennisoverdracht en training B vaardigheden toepassen.

Voor beide trainingen zijn de volgende doelen geformuleerd:

DOEL TRAINING A

De medewerkers weten wat de belangrijkste kenmerken zijn van veel voorkomende psychische aandoeningen. Ze kunnen met deze kennis gedrag van klanten beter plaatsen en dit gebruiken in hun contact met de inwoners. Ze hebben met name meer inzicht hoe goed aan te sluiten bij inwoners met psychische problematiek.



DOEL TRAINING B

Vaardiger worden in het schakelen tussen het herkennen van signalen en dit verbinden met de doelen die de medewerker heeft gesteld. Die vaardigheid zit in beter kunnen observeren, het sneller kunnen lezen van de situatie, meer mogelijkheden hebben om er een echt gesprek van te maken en om in contact te blijven.

2 ORGANISATIE VAN DE TRAINING

Zowel voor training A als training B heeft Unit W&I de locatie geregeld (zalencentrum Vredenburg) en medewerkers ingepland op cursusdagen. Zij leverden de presentielijsten aan. Tussentijds was er af en toe onduidelijkheid betreft de data, vooral door het annuleren van trainingsdagen. Kort voor aanvang werd de presentielijst gedeeld, enkele deelnemers melden zich dan af of collega's vertelden dat diegene ziek was of op vakantie. Een enkele keer waren er deelnemers die niet op de lijst stonden maar door collega's waren geattendeerd. Hieronder geven we de presentie zoals die volgens onze informatie was.

De hand-out voor training A werd achteraf aangeleverd door WIJ 3.0 (in samenwerking met Lister) en verspreid door de teamleiders van W&I. De hand-out voor training B werd uitgedeeld tijdens de training en bij de digitale trainingen met de uitnodiging mee gemaild.

De evaluatieformulieren voor de deelnemers werden, bij de live trainingen, aan het eind van de training uitgedeeld en meteen weer geretourneerd. Bij de digitale trainingen kreeg men de volgende dag een digitaal evaluatieformulier en werd men gevraagd deze zo snel mogelijk in te vullen en te retourneren.

Aantallen deelnemers in de periode oktober 2021 - maart 2022

In de offerte was opgenomen

- Training A: 4 groepen van 40 medewerkers = 160
- Training B: 13 groepen van 12 medewerkers = 156

Training A bestond uit twee aparte dagdelen en is anders verlopen dan beoogd: uiteindelijk waren er 11 groepen, in plaats van de beoogde 4 groepen(!). Dit heeft consequenties voor het kostenplaatje. De groepen A1, A2, A3 en A11 hebben live plaats gevonden. De groepen A4 tot en met A10 waren online. Het aantal deelnemers per groep was veel lager dan beoogd; in plaats van 40 deelnemers per keer telde de grootste groep 14 deelnemers. In totaal waren er 108 deelnemers.

Groep	Opgegeven	Aantal deelnemers bijeenkomst 1		Aantal deelnemers bijeenkomst 2	
A1	19	12	5 okt '21	11	12 okt
A2	20	13	06 okt	12	20 okt
A3	18	11	18 okt	10	25 okt
A4	12	10	15 nov	10	22 nov
A5	12	10	16 nov	10	23 nov
A6	12	12	02 dec	12	16 dec
A7	11	10	11 jan '22	09	18 jan



A8	11	09	12 jan	08	19 jan
A9	14	08	25 jan	09	01 feb
A10	10	06	02 mrt	06	09 mrt
A11	21	14	10 mrt	11	17 mrt
Totaal	160	115 /72%		108	

Training B werd in 1 dag gegeven en is met live trainingen gestart en geëindigd. Vanwege Covid werd de training 5 keer digitaal gegeven. Een enkele keer werd de digitale versie in twee dagdelen aangeboden. In totaal heeft training B 14 keer plaatsgevonden en de gemiddelde deelname was 69%.

Groep	Datum	Opgegeven	Deelnemers
1	09 nov '21	12	09
2	11 nov	12	11
3 online	08 dec	10	07
4 online	14 dec	11	09
5	13 jan '22	06	06
6	20 jan	08	06
7	08 feb	Afgezegd door W&I	
8 online	22 feb	09	07
	01 mrt	08	07
9 online	23 feb	12	06
	02 mrt	12	06
10	07 mrt	09	09
11	08 mrt	08	05
12 online	16 mrt	09	07
13	24 mrt	12	08
14	31 mrt	10	06
Totaal		148	102 /69%

3 EVALUATIE DEELNEMERS

TRAINING A

Deze samenvatting gaat over deel A, verzorgd door dhr. Tom van Wel samen met ervaringsdeskundige Dunya Vermaat, die telkens het tweede dagdeel aanwezig was. De samenvatting bestaat uit deelnemersinformatie van 7 groepen: 4 livegroepen (100% respons) en 3 digitale groepen (40% respons).

GEMIDDELDE RAPPORTCIJFERS	
Vorbereiding: overall gemiddeld rapportcijfer	7,1
Kwaliteit en relevantie: overall gemiddeld rapportcijfer	7,9
De docent: overall gemiddeld rapportcijfer	8,8
De ervaringsdeskundige: overall gemiddeld rapportcijfer	8,6
Leerresultaat: overall gemiddeld rapportcijfer	8,1
Locatie en catering: overall gemiddeld rapportcijfer	8,5



Zoals te zien is aan de rapportcijfers worden de training en de trainers hoog gewaardeerd. Naast de rapportcijfers heeft men ook vaak een toelichting gegeven. Samengevat komt hier het volgende beeld uit:

Voorbereiding

De voorbereiding op training A werd zeer wisselend ervaren. Sommige medewerkers hebben van te voren (in een teamoverleg) uitleg gekregen over aanleiding, inhoud en doel van de training. Veel mensen wisten eigenlijk niet wat hen te wachten stond en sommigen vonden dit niet prettig. De foutieve aanduiding 'Training psychologie' leidde tot misverstanden.

Kwaliteit en relevantie

Over het algemeen vond men het een zeer interessante training met veel interactie en ruimte voor vragen, eigen inbreng en het bespreken van eigen casussen uit de praktijk. Men waardeerde de openheid en persoonlijke inbreng van de trainers. Men heeft meer kennis en begrip gekregen over (mensen met) psychische problematiek. Voor sommigen was het een prettige herhaling.

Er waren ook wat medewerkers die Deel A erg theoretisch vonden ('veel zenden') en weinig gericht op hun eigen praktijk en hoe zij om kunnen gaan met cliënten met deze klachten.

De docent

De docent werd ervaren als zeer bekwaam, met veel kennis en sprekend uit ervaring. Zijn eigen persoonlijke inbreng werd erg gewaardeerd. Hij weet te boeien door zijn passie, enthousiasme en humorvolle manier van het bespreken van zware onderwerpen. Een enkeling vond dat hij enigszins de aansluiting miste met het werk van de W&I mensen.

De ervaringsdeskundige

De inbreng van de ervaringsdeskundige werd als zeer waardevol ervaren: de theorie kwam "tot leven"! Het perspectief van de persoonlijke ervaring (in de psychiatrie) maakt de training interessanter en relevanter, zo vonden veel deelnemers.

Het leerresultaat

Over het algemeen vond men dit een erg leerzaam verhaal, waarin helder en duidelijk uitleg werd gegeven over psychische ziektebeelden. Veel medewerkers hebben nu een goed beeld met veel inzichten over hoe gedrag kan voortkomen uit psychische problematiek. Men vindt het wel erg ingewikkelde materie, omdat er veel overlap is tussen sommige ziektebeelden. Een aantal mensen miste soms de link met de eigen praktijk (oefeningen). Veel medewerkers geven aan dat ze graag een vervolg willen om meer verdieping van de kennis te krijgen.

TRAINING B

Deze training werd verzorgd door Jan Ravesteijn (Gilde Vakmanschap) en Von Talapessy en Colette van Duin (WIJ 3.0). Steeds in wisselende duo's. In totaal zijn er 14 groepen getraind waarvan 9 livegroepen en 5 digitale groepen. Deze samenvatting is gebaseerd op de door deelnemers ingevulde vragenlijsten en de korte nabespreking aan het eind van de training. De meeste vragenlijsten zijn ingevuld bij de livetrainingen. De respons op de schriftelijke evaluatie na afloop van de digitale trainingen was laag (40%).

GEMIDDELDE RAPPORTCIJFERS	Gemiddeld overall cijfer
Vorbereiding:	7,9
Kwaliteit en relevantie van de training:	8,0
De trainers:	8,5
Leerresultaat:	8,0
Locatie en catering:	8,8
Tevredenheid digitale oplossing:	6,3

Uit deze rapportcijfers blijkt dat zowel de inhoud van de training en de kwaliteit van de trainers door de deelnemers hoog is gewaardeerd. De door de deelnemers gegeven toelichtingen leveren het volgende beeld op:

Vorbereiding

De voorbereiding op de training was over het algemeen goed. (Bijna) Alle deelnemers hebben training A gevolgd en wisten dat het in deel B vooral ging om de methodische aspecten: Hoe ga je in je contacten om met mensen waarbij sprake is van een psychische aandoening?

Kwaliteit en relevantie

De deelnemers zijn tevreden over de inhoud van de training. Zij vinden de knowhow zeer goed bruikbaar in hun dagelijks werk. Men was ook tevreden over de interactie in de training, zowel tussen de trainers en de deelnemers als tussen de deelnemers onderling. Sommige deelnemers hadden (nog) meer ruimte gewild voor de inbreng en het bespreken van eigen casuïstiek. Eén persoon was zeer negatief over de training zonder dat inhoudelijk toe te lichten ('n score van allemaal enen). Dat heeft het positieve totaaloordeel nauwelijks beïnvloed.

Een paar citaten:

“Ik vond het een zeer toepasbare training. Ik kan dit letterlijk morgen gebruiken in de gesprekken die ik voer.”

“Het actief bezig zijn met de casuïstiek helpt enorm om te zien hoe collega’s van andere afdelingen hiermee omgaan.”

“Had graag meer praktijkvoorbeelden gezien.”

De trainers

De kwaliteit van de trainers is bijzonder hoog gewaardeerd. Dat betrof zowel de knowhow van de trainers en hun enthousiasmerende houding als het adequaat reageren op vragen en opmerkingen van de deelnemers. Er is in de waardering geen verschil tussen de verschillende duo’s die de training hebben uitgevoerd. In de toelichting op de waardering alleen maar positieve reacties.

Een paar citaten:

“Fijne trainers, die mijn interesse wisten te houden gedurende de hele training.”



“Enthousiaste en zeer warme trainers; ik heb echt genoten van deze training; ook de inhoud maar zeker ook hoe de training is gegeven.”

Het leerresultaat

Over het algemeen is de training als bijzonder nuttig ervaren. De score om het geleerde te gaan toepassen in de dagelijkse praktijk is hoog. Een deel van de deelnemers geeft aan dat al te doen en door de training weer opgefrist te zijn. De score op de vraag “ik ben voldoende bekwaam” is gemiddelde wat lager (een 7,5). Een deel van de mensen voelt zich dus nog niet voldoende bekwaam om deze knowhow toe te passen. Er was overigens op dit aspect geen score onder de 6. Logisch vervolg op deze score is dat de behoefte om zich verder te bekwaamen in deze methode hoog is (een dikke 8). In de toelichting op de scores staan bijna alleen maar opmerkingen waaruit blijkt dat er veel behoefte is aan het vergroten van de eigen professionaliteit. Naast de behoefte aan meer trainingen is ook intervisie als leervorm genoemd.

Een paar citaten:

“Graag zou ik deze training standaard (bv 1x per jaar) terug willen zien. Zodat bewust blijven en up to date houden kennis.”

“Oefening baart kunst! Veel meer trainingen nodig.”

“Misschien intervisie (kan ook met eigen team); het geleerde evalueren/bespreken.”

Digitaal

Duidelijk is dat de deelnemers minder tevreden zijn over de online trainingen. Zeker gezien de aard van deze training (veel interactie, veel oefeningen) is dat logisch. Deze variant deden we ofwel in 2 halve dagen, ofwel een uur korter. Soms lasten we een extra pauze in. Desalniettemin waren ook de scores voor de onlinetrainingen op de onderdelen ‘kwaliteit van de training’, ‘kwaliteit van de trainers’ en ‘leerresultaat’ vergelijkbaar hoog met die van de livetrainingen.

4 EVALUATIE DOOR DE TRAINERS

Als trainers hebben wij deze training met veel plezier gegeven. Dat had vooral te maken met het enthousiasme en de motivatie van de deelnemers. Slechts een enkeling gaf aan deze training als een verplichting te ervaren. Fijn voor ons om uit de evaluaties terug te horen/terug te lezen dat de deelnemers positief waren over de training. In het onderstaande verslag een aantal evaluatieve opmerkingen betreffende de inhoud van de training en de vakbekwaamheid van de deelnemers.

Inhoud van de training

Terugblikkend op de training zijn wij tevreden over de inhoud van het programma en de didactische opzet. Dit binnen het gegeven dat het ging om een training van slechts één dag voor zowel training A en B.

De opbouw van training A en B zag er als volgt uit, in deel A hebben de medewerkers van W&I



kennis aangereikt betreffende de meest voorkomende psychische ziektebeelden en gedragskenmerken waar ze in de praktijk mee te maken hebben. In deel B hebben de medewerkers een diagnostische kader aangereikt gekregen wat bijdraagt om met kennis van deel A gericht gesprekstechnieken in te zetten om in contact/gesprek te blijven met de inwoner. Er is tijdens de training B ook veel geoefend om gesprekstechnieken toe te passen en ook te ervaren hoe het is door gesprekstechnieken in te zetten je gezien en gehoord te voelen.

Omgaan met mensen met psychische verstoringen vereist kennis, zodat je tijdig gedragskenmerken kunt herkennen en signaleren. Daarnaast is het van essentieel belang om gericht gesprekstechnieken in te zetten om in contact/gesprek te blijven met de inwoner. We gebruikten in de training daarvoor soms het onderscheid tussen de mooi-weer-zeiler en de doorgewinterde zeiler, we wensen de medewerker die doorgewinterde zeiler te worden.

Uit de reacties van de deelnemers blijkt dat zij behoefte hebben om technieken te verbeteren dan wel hun vaardigheden te onderhouden en te blijven houden. Mensen hebben grote behoefte om deze technieken toegespitst op (eigen) casuïstiek betreffende deze doelgroep te oefenen. Binnen de beperking van 1 dag was oefenen met de materie onvoldoende mogelijk.

Vakbekwaamheid van de deelnemers

Tijdens de training constateerden wij dat er grote verschillen zijn in de vakbekwaamheid van de deelnemers. In de kern sluit onze training aan bij de methode Motiverende Gespreksvoering. Bijna alle deelnemers geven aan deze training in het verleden gevolgd te hebben. Echter de mate waarin de knowhow over deze methode nog aanwezig is, verschilt per deelnemer. Dat geldt ook voor de mate waarin de deelnemers deze methode daadwerkelijk beheersen en toepassen. Gegeven het feit dat het omgaan met mensen met psychische aandoeningen (en dat geldt overigens ook voor andere werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt) deskundigheid en vakbekwaamheid vereist is, adviseren wij de gemeente om een professionele standaard te formuleren en daar het opleidingsprogramma op te richten, waarbij het zowel gaat om het ontwikkelen van nieuwe vaardigheden als het onderhouden van deze vaardigheden.

Ervaren deelnemers merken op dat ze over het algemeen wel bekend zijn met de gesprekstechnieken en – vaardigheden maar dit onbewust toepassen. Dit klinkt positief maar als professional willen we juist dat technieken ‘bewust’ worden ingezet dit is het gereedschap van de professionals.

Organisatie

Vanwege de Corona-maatregelen hebben er nogal wat verschuivingen plaatsgevonden in data en wisselingen van livetrainingen naar online trainingen. Dat vereiste een behoorlijke flexibiliteit van de trainers en van de gemeente. Een compliment voor Margot Plompen: zij had logistiek de touwtjes goed in handen! Hoewel de trainers van training B grote twijfels hadden over het digitaal verzorgen van deze training, bleek dit in de praktijk toch een goed oplossing te zijn.

5 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

De medewerkers W&I zijn over het geheel van de training tevreden. Nieuwe vaardigheden dragen bij om bewust kennis toe te passen in gesprek met bewoners. Opfrissen van



aanwezige kennis en het aangereikt krijgen van nieuwe kennis en andere methoden wordt als ondersteunend ervaren. Intercollegiaal afstemmen draagt bij aan het leren van en met collega's.

De doelen van training A en B zijn weliswaar grotendeels bereikt maar nog onvoldoende geborgd. Dit heeft met name te maken met het beperkte aanbod van één dag per training. Kennis en technieken moeten kunnen bekijken, dus we kunnen vaststellen dat de medewerkers toegerust zijn met nieuwe kennis maar nog onvoldoende bekwaam zijn. Hier is tijd voor nodig waarbij toepassen in de praktijk een belangrijk onderdeel is. Bij de conclusies en aanbevelingen hieronder doen we een aantal voorstellen om de borging te kunnen organiseren.

Conclusie	Aanbeveling
<ul style="list-style-type: none"> - Bij training A hier hebben de medewerkers kennis aangereikt gekregen betreft psychische aandoeningen. Na de training hebben de medewerkers een hand-out/naslagwerk aangeboden gekregen. - Medewerkers geven aan dat er onvoldoende casuïstiek bespreking plaatsvindt. 	<p>Bij casuïstiek bespreking kennis gebruiken door te reflecteren op de aanwezige/opgedane kennis.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Een professionele standaard ontbreekt qua gespreksmethode en klantbenadering. Afspraken over 'hoe wordt er gehandeld' zijn onvoldoende duidelijk. 	<p>Een professionele standaard ontwikkelen. Dit draagt bij aan het professioneel bespreekbaar maken van het handelen, en aan zo zal de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Bijna alle deelnemers geven aan trainingen 'motiverende gespreksvoering' te hebben gehad. Training B sluit daar heel erg op aan. Veel van de knowhow over deze methode is weggezaakt. Er is een matige beheersing van de verschillende basistechnieken bij deze methode. Deze technieken zijn weer opgefrist en toegespitst hoe je die effectief in kunt zetten in gesprekken met mensen met een psychische verstoring. - Nu merken enkele ervaren medewerkers op dat ze dit onbewust doen. Als professional draagt het bij als je je handelen kan onderbouwen. 	<p>Bekwamen in een methodiek door de reflectie op het handelen te implementeren in het werkproces.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Medewerker hebben behoefte om technieken te verbeteren dan wel hun vaardigheden te onderhouden en te blijven houden. Mensen hebben grote behoefte om deze technieken toegespitst op (eigen) casuïstiek betreffende deze doelgroep te oefenen - Medewerkers waren enthousiast willen graag leren en hopen dat deze training vervolg krijgt om vaardiger te worden in gesprekstechnieken. 	<p>Training B was één dag dit is kort als het gaat om een vaardigheid in te oefenen. Vervolg of een opfrustraining is aan te bevelen om de medewerker nog meer toe te rusten met nieuw gedrag te oefen.</p>



<ul style="list-style-type: none">- Overall gezien was de organisatie prima: de juiste medewerkers waren grotendeels op de juiste tijd aanwezig op de juiste plek. Een aantal verbeterpunten zijn aan de orde:- Een derde van de genodigden voor beide trainingen was zonder bericht niet aanwezig;- Daarnaast waren de groepen bij aanvang al veel kleiner dan afgesproken. Hierdoor is de opbrengst van de trainingen minder, ten opzichte van de investering;- Van te voren hebben we geen afspraken gemaakt over de signalering van dit soort ontwikkelingen.	<p>Maak iemand verantwoordelijk om ontwikkelingen wat betreft groepsgrootte en absentie te monitoren. Je zou bijvoorbeeld een minimum aantal deelnemers kunnen afspreken.</p>
--	---

