

5. 1. CONCLUSIE

Het evaluatierapport is ingegaan op onderstaande vragen:

- Wat is de kwaliteit van de implementatie van de nieuwe methodiek binnen TCC en ASH (proces)?
- Hoe wordt het resultaat van de screeningsmethodiek beoordeeld (product)?

In onderhavige conclusie zal op beide onderzoeksvragen worden ingegaan.

5.1.1 De kwaliteit van de implementatie (het proces)

Over de kwaliteit van de implementatie (het proces) kan op twee niveaus een uitspraak worden gedaan; enerzijds de analyse van het proces en anderzijds de waardering ervan:

- Analyse van het proces

De implementatie is verlopen volgens de PDSA-cyclus en is methodisch vormgegeven, waarbij thema's en determinanten systematisch zijn bestudeerd.

- Waardering van het proces

De implementatie door de medewerkers van TCC en ASH wordt beoordeeld als (ruim) voldoende tot goed. Beide afdelingen geven toelichting op het implementatieproces die enerzijds specifiek zijn voor de afdeling en anderzijds gemeenschappelijk.

5.1.2 De beoordeling van de screeningsmethodiek (het product)

De beoordeling van de screeningsmodule (het product) door de verschillende informanten (cliënten, hulpverleners en overige betrokkenen) is overwegend positief. De modules worden door gebruikers (jongeren, ouders, opdrachtgevers en vervolgbehandelaars) beoordeeld als zinvol, transparant en tijdbesparend. Ook de dialoog met betrokkenen en de heldere fundering van uitspraken op basis waarvan een advies wordt gegeven, worden beoordeeld als verrijkend. Hulpverleners van Timon konden ervaren dat ze de kwalificatie behielden van 'luisterend oor' en 'serieuze gesprekspartner'. Een vergelijking van de rapporten van de screeningsmodule met rapporten die eerder werden uitgebracht, leidt tot dezelfde conclusie. Met name de fundering van het advies is door de nieuwe werkwijze verbeterd.

5.1.3 Eindconclusie

Vastgesteld wordt dat de in het project eerder vastgestelde doelen behaald zijn. Vanuit de wetenschappelijke insteek is geprobeerd om theoretisch getoetste inzichten en werkzame factoren op te nemen in het handelen van de hulpverlener in de praktijk. Ook is geprobeerd om handige materialen aan te bieden die methodisch werken mogelijk maken. Daardoor is het perspectief reëel dat uiteindelijk doeltreffende routines kunnen worden ingebouwd in de processen met als uiteindelijk criterium: maximalisering van de effecten van de hulp (Pijnenburg (red.), 2010). Benadrukt wordt dat het er niet om gaat hulpverleners in een methodisch keurslijf te persen en al helemaal niet om gezond verstand en ervaring overboord te gooien. De vernieuwde kennis dient samen met de collectieve ervaring die in de praktijk is opgedaan te leiden tot maximale effecten. Op deze manier is geprobeerd om samen sterker te worden en een complementaire verhouding tussen wetenschap en praktijk te realiseren. De screeningsmodule levert een product op dat een concurrentiebepalend karakter kan hebben. Kennis is een concurrentiebepalende productiefactor geworden en het management van Timon heeft geïnvesteerd in het intensiveren van kennis. Daarmee heeft zij de visie getoond dat kennis gezien kan worden als 'vermogen' van de instelling. Tegen deze achtergrond kan de definitie van kennis worden aangehaald die Weggeman heeft weergegeven in zijn publicatie *Organiseren met kennis* (1997). 'Een - al dan niet bewust - persoonlijk vermogen dat iemand in staat stelt een bepaalde taak uit te voeren. Een vermogen dat een metaforisch product is van de informatie, de ervaring, de vaardigheid en de attitude waarover iemand op een bepaald moment beschikt'. Academisch onderzoek dient niet langer gescheiden te worden van de beroepspraktijk, maar juist afgestemd te zijn op praktische toepassingen. De ontwikkeling en implementatie van de screeningsmodule waarbij actief werd geparticipeerd door de beroepspraktijk, is een voorbeeld van pragmativering van kennis, waardoor de organisatie zich kan kwalificeren als 'kennis-intensief'. Niettemin zijn ook in het huidige traject naast de ontwikkel- en ontplooiings mogelijkheden ook valkuilen gesignaleerd en kan zelfs gesproken worden van schokbewegingen binnen de voortgang. In zijn uitgave *'Alleen natte baby's houden van verandering'*, wordt het kernthema besproken dat ten grondslag ligt aan het al dan niet slagen van veranderingsprocessen (Rosseau, 2007). Zolang de urgentie van veranderingen niet helder is, zal de bereidheid om te investeren in de veranderingen teleurstellen. De

betrokkenen moeten begrijpen en aanvoelen waarom er een andere koers wordt ingezet. Als vanuit het oogpunt van kwaliteitszorg veranderingen worden geïnitieerd is het van belang om deze te operationaliseren en om te zetten in concrete doelen waardoor de veranderingen daadwerkelijk als verbeteringen worden gezien. Tegelijkertijd is het belangrijk om de werkwijze die veranderd moet worden niet eenzijdig te diskwalificeren. Als veranderingen worden geleid door het streven om de organisatieontwikkeling compatibel te laten zijn met de persoonlijke ontwikkeling kan gebruikt worden gemaakt van energie en krachten van de medewerkers en wordt de arbeidssatisfactie niet aangetast maar juist gevoed. Dit vraagt om geduld en om veel aandacht en investeringen in de beginfase van een project of zelfs in de fasen daarvoor (Rosseau, 2007). In de aanbevelingen zal met name worden stilgestaan bij aandachtspunten die betrekking hebben op de veranderbereidheid. Door het ervaren van successen moeten deze zichtbaar worden gemaakt; pas dan wordt energie gegenereerd voor een voortdurend proces van kwaliteitsverbetering.