

Gedragsverandering van mensen door een combinatie van reguliere en e-begeleiding

Evaluatie van een pilot gericht op
haalbaarheid en uitvoerbaarheid bij (delinquente) jongeren.

- **Samenvatting** -

Samenvatting

Dit is een samenvatting van een rapport over de ontwikkeling en evaluatie van een test met e-begeleiding voor (delinquente) jongeren. Initiatiefnemers en uitvoerders van het project zijn Impact R&D en Noterik BV. Het project is deels gesubsidieerd door het ministerie van Veiligheid en Justitie. Voor meer informatie kan contact opgenomen worden met Impact R&D (Janine Plaisier, janine.plaisier@mpct.eu) of met het ministerie van Veiligheid en Justitie (Ton Eijken, a.eijken@minvenj.nl).

Het verminderen van gedragsproblematiek van jongeren

Begeleiders van (delinquente) jongeren hebben als doel het denken en gedrag van jongeren te beïnvloeden, zodanig dat hun problemen verminderen en het risico op probleemgedrag en criminaliteit vermindert. Zij begeleiden de jongeren, leren de jongeren nieuwe vaardigheden, maken afspraken etcetera. De jongeren zijn echter vaak niet in staat om de afspraken na te komen, ook al zouden ze dat wel willen, ze lopen de deur uit en vergeten het weer. Hun hersenfuncties zijn nog niet geheel ontwikkeld, waardoor ze soms simpelweg nog niet in staat zijn tot het plannen en uitvoeren van het beoogde gedrag. In het voorliggende project wordt beschreven hoe e-begeleiding dit gedrag kan stimuleren, ook als de begeleider niet aanwezig is. E-begeleiding komt tegemoet aan de behoefte van begeleiders om veel vaker in gedachten van hun pupillen te zijn.

Wat is e-begeleiding?

E-begeleiding is gecomputeriseerde begeleiding van (delinquente) mensen via berichten naar hun mobiele telefoon. Het is een innovatieve methode waarbij berichten gepersonaliseerd worden: iedereen krijgt automatisch door een computer verzonden berichten, die passen bij de persoonlijke problematiek of situatie, er kan gemotiveerd, herinnerd, geïnteracteerd en gemonitord worden. Door de jongeren via het e-begeleidingssysteem regelmatig te herinneren aan hun afspraken, nieuwe opdrachten te geven en feedback te geven, wordt de begeleiding intensiever en daarmee de kans op gedragsverandering groter. Hoewel de computer de berichten verstuurt, zijn de berichten door een internationaal team van psychologen opgesteld.

Wat levert e-begeleiding op?

Het doel van e-begeleiding is dat degenen die de berichten ontvangen, gemotiveerd en gestimuleerd worden om bepaalde doelen te bereiken. Dit maakt dat het werk van begeleiders versterkt wordt en de kans op gedragsverandering van de jongeren toeneemt. Het zorgt er voor dat begeleiders zich in de tijd dat zij face-to-face contact hebben, kunnen focussen op datgene wat ze met de jongere willen bereiken. Daarna wordt dit dan aangevuld met de telefonische berichten, zonder dat de begeleider hier omkijken naar heeft. Met behulp van technologie en telefonische berichten kan de begeleiding zo op relatief goedkope wijze versterkt worden. Het is nadrukkelijk geen vervanging van de begeleider. Gedragsverandering is, zeker bij deze doelgroepen, ingewikkeld en alleen telefonische berichten –die maar weinig tekst kunnen bevatten- volstaan niet.

Hoe is de e-begeleiding voor deze test ontwikkeld?

E-begeleiding kan bij diverse doelgroepen worden gebruikt. In dit rapport wordt een test met (delinquente) jongeren beschreven. Beoogd werd een eerste verkenning uit te voeren naar de vraag of een dergelijke interventie zinvol zou kunnen zijn bij deze doelgroep.

De inhoud van de berichten is ontwikkeld door psychologen, op basis van kennis uit wetenschappelijk onderzoek naar effectieve methoden voor gedragsverandering. De berichten zijn deels gericht op criminogene factoren en deels algemeen motiverend. Ze zijn deels voor alle jongeren gelijk en deels specifiek afgestemd op de persoonlijke problematiek, leerstijl en situatie. Sommige berichten zijn interactief; er zijn opdrachten, vragen, psycho-educatie en inspirerende berichten. De toon is positief en motiverend. Mensen uit de omgeving van de jongeren kunnen ook worden ingeschakeld. Omdat mensen zich ook verbonden voelen met digitale begeleiders en dit effect heeft op gedrag kreeg het systeem een naam die neutraal wordt gevonden in allerlei culturen en religies: Sarah. Er is veel tijd besteed aan het nauwkeurig formuleren van de tekst van de berichten.

Er is een testsysteem ontwikkeld waarmee automatisch berichten kunnen worden verzonden naar de jongeren. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een combinatie van (voornamelijk) automatische en handmatige configuratie (de jongere vult een vragenlijst in, de projectleider vult een aantal kenmerken in, de computer doet de rest). De berichten bestaan uit tekst en filmpjes. Het systeem is goed beveiligd. Op basis van de testervaringen zijn de randvoorwaarden opgesteld van een functioneel ontwerp van een systeem dat op grotere schaal gebruikt kan worden.

Hoe is de evaluatie uitgevoerd?

- Omdat met innovatieve projecten de uitkomsten zeker niet vooraf vast staan is besloten om een testsysteem te ontwikkelen en de uitvoerbaarheid en haalbaarheid op kleine schaal te testen.
- De evaluatie is uitgevoerd in twee regio's:
 - regio 1: 30 jongeren die onder begeleiding van de jeugdreclassering stonden, in de leeftijd van 12-18, met een gemiddelde leeftijd van 17 jaar
 - regio 2: 6 jongeren die vrijwillig hulp ontvingen, in de leeftijd van 16-24, met een gemiddelde leeftijd van 22 jaar.
- Het kostte de organisaties veel moeite om deze jongeren te laten instromen. Dit leek vooral te komen door reorganisaties, werkdruk en beelden over computerbegeleiding. Uiteindelijk hebben 20 medewerkers meegewerkt en hun jongeren laten deelnemen.
- De e-begeleiding startte in de eindfase van de begeleiding, zodat de jongeren al het een en ander geleerd hadden.
- De jongeren hebben vooraf een digitale vragenlijst ingevuld op basis waarvan de berichten werden samengesteld en verstuurd. Ze hebben achteraf een vragenlijst ingevuld waarin naar hun ervaringen en meningen werd gevraagd. Hun begeleiders hebben achteraf ook een vragenlijst ingevuld.
- De jongeren kozen iemand die hun 'supporter' was (vaak een moeder of vriendin), die ingeschakeld kon worden als het niet goed met de jongere zou gaan.
- Jongeren ontvingen de berichten gedurende twee maanden.
- Elk bericht sloot af met de afzender Sarah, omdat uit onderzoek bekend is dat computersystemen beter werken als het een menselijke indruk maakt.
- Daarnaast is een groepsbespreking gehouden met het management en de begeleiders van de jeugdreclassering. Ook zijn individuele interviews gehouden met medewerkers en jongeren van de vrijwillige hulpverlening.

Was het mogelijk om het systeem technisch en inhoudelijk te ontwikkelen?

Ja. Het testsysteem werkte goed. Voor gebruik op grotere schaal is doorontwikkeling nodig en zijn verschillende vormen mogelijk (sms, WhatsApp, mobiele app, HTML5

webapplicatie). Elke vorm heeft voor- en nadelen en een ander prijskaartje. Het ontwikkelen van de inhoud van de berichten luisterde nauw. Het project heeft veel kennis opgeleverd over de wijze waarop dit gedaan kan worden.

Was het testsysteem uitvoerbaar bij (delinquente) jongeren?

Ja. De deelnemende jongeren hadden vrijwel allemaal een smartphone, de helft had een internetabonnement en de andere helft kon ook makkelijk toegang krijgen tot het internet. De jongeren antwoordden veel beter op vragen dan verwacht werd door begeleiders vooraf, slechts 15% moest hieraan herinnerd worden. Hoewel ze vaak van telefoonnummer bleken te wisselen was slechts 10% van de jongeren langdurig onbereikbaar. Het lezen van berichten en het uitvoeren van opdrachten mag gezien de zwaarte van de doelgroep goed genoemd worden. De e-begeleiding lijkt dan ook goed uitvoerbaar bij deze (delinquente) doelgroep, er doen zich namelijk geen grote problemen voor in de techniek en in de ontvangst.

Wat vinden de jongeren van de e-begeleiding?

De meningen van de jongeren verschillen sterk, over de inhoud van de berichten, de frequentie, toon, en periode. De jongeren vonden het geen enkel probleem dat de berichten computergestuurd waren. Er is een groep die redelijk positief is over allerlei aspecten, en ook een aanzienlijke groep die persistent (zeer) negatief is. Een kleine groep is juist zeer enthousiast. Dit komt overeen met onze verwachting, dat de e-begeleiding (net als vele andere methoden) niet voor alle jongeren zal werken. Ook de weerstand bij een deel van de jongeren is niet uniek voor deze methode, het gaat immers om een groep jongeren die in de pubertijd zitten en veel (gedrags)problemen hebben. De kunst zal juist zijn om na te gaan bij welk type jongeren de e-begeleiding meer of minder werkt. Om dat te achterhalen is onderzoek nodig met een grotere testgroep. Wat voornamelijk het best lijkt aan te slaan zijn de opdrachten die de jongeren krijgen. Elke opdracht werd zodanig geformuleerd dat de jongere bepaald gedrag kon proberen, waarbij gelet werd op haalbaarheid van de opdracht en het voorkomen van faalervaringen. Een eerste indruk bij deze kleine pilot is dat de berichten vooral als helpend ervaren worden door jongeren die zelf zeggen dat zij wat chaotisch en gespannen zijn. Om hier meer betrouwbare uitspraken over te kunnen doen is een grotere onderzoeksgroep nodig.

Wat vinden de begeleiders van de e-begeleiding?

Begeleiders zijn bijzonder positief over het nut en potentiële effect van e-begeleiding voor de jongeren. Ook vinden zij het een pluspunt dat de e-begeleiding past bij de leefwereld van de jongeren. Ze zijn van mening dat hun organisatie daar bij moet aansluiten en vinden dat e-begeleiding zeker structureel toegepast moet worden. Ook geven zij aan dat wanneer jongeren zelf zeggen dat zij de methode niet als helpend ervaren, het toch positieve invloed kan hebben op hun gedrag. Over de meerwaarde voor hun eigen werk verschillen de meningen. Duidelijk is dat de e-begeleiding, meer dan tijdens de pilotfase mogelijk was, ingebed moet worden in de reguliere werkprocessen. Ook bestonden beelden over de e-begeleiding die niet altijd strookten met de werkelijkheid (bv. dat jongeren het computerachtig vonden of dat het, het werk van begeleiders zou vervangen) maar die wel tot minder enthousiasme leidden. Een dilemma is dat medewerkers aangeven meer regie te willen hebben en tevens aangeven dat het hen weinig tijd mag kosten.

Wat zijn de kosten en baten?

Een globale inschatting is dat de kosten bij opschaling zullen liggen tussen de ca. € 20 en € 200 per jongere, afhankelijk van de schaalgrootte, de aanpassingen voor de doelgroep en het gewenste systeem (whatsapp, app of sms). Het gaat dus om een geringe aanvulling op de structurele kosten van de begeleiding. Ook een klein effect op gedrag zal dan al kosteneffectief zijn.

Welke aanbevelingen komen uit de evaluatie naar voren?

1. Ga door met e-begeleiding.
2. Pas de e-begeleiding aan voor andere doelgroepen: meisjes, jongeren met een lager IQ, jongeren met schoolverzuim, ouders en begeleiders. Ook toepassingen in de vrijwilligerszorg en het civielrecht kunnen werken, bijvoorbeeld bij ondertoezichtstellingen.
3. Verfijn de methode aan de hand van de bevindingen (nog meer interactie, nog persoonlijker, andere frequentie, andere benadering van supporters e.d.).
4. Geef de optie om de e-begeleiding al (kort na) de start van de begeleiding te starten. Daardoor zou het werk van de begeleiders al versterkt kunnen worden in de fase dat de jongere het meest leert. Blijf ook doorgaan in de eindfase, nadat het contact met de begeleider afneemt, juist om het geleerde dan te blijven opfrissen en een langere begeleidingstijd te creëren. Laat de frequentie van berichten dan wel afnemen.
5. Integreer de methode in de reguliere werkprocessen en geef begeleiders meer regie over het moment dat de e-begeleiding start, de inhoud en de feedback. Werk dit verder uit samen met medewerkers. Zorg ervoor dat de e-begeleiding een "neutraal" systeem blijft en dus niet elk antwoord van de jongere doorgeeft aan de begeleider, maar informeer de begeleider in hoofdlijnen.
6. Geef veel aandacht aan implementatie: zorg dat medewerkers meer regie krijgen zonder dat het hen veel extra tijd kost en maak duidelijk wat de methode voor medewerkers oplevert.
7. Voer een evaluatie uit bij een grotere groep deelnemers en een controlegroep en maak daarbij gebruik van gedragsmaten, om de invloed van e-begeleiding op gedrag te meten.

Vaak gestelde vragen

- **Berichten van een computer, dat werkt toch niet, er is toch persoonlijk contact nodig?** Hoewel begeleiders vaak vrezen dat computergestuurde berichten niet werken, blijken jongeren dat geen enkel probleem te vinden en er wel degelijk door gemotiveerd te raken. Ook al worden de berichten door een computer verzonden, de jongeren realiseren zich goed dat de berichten door mensen zijn gemaakt. Ook in andere vakgebieden is aangetoond dat computergestuurde berichten goed werken, bijvoorbeeld bij internettherapie en eHealth. Dit beeld klopt dus niet met de werkelijkheid. Bovendien is er een "blended" combinatie van computergestuurde berichten met persoonlijk contact met de begeleider.
- **De begeleider kan toch ook zelf appjes sturen?** Begeleiders sturen natuurlijk zelf ook berichten en het zou ideaal zijn als zij alle berichten zouden opstellen. Maar zij zijn beperkt in hun werktijden en werkdruk. Doordat de e-begeleiding gesystematiseerd en geautomatiseerd is kunnen de berichten ook (veelvuldig) verzonden worden op het moment dat de begeleider niet aan het werk is, of geen of minder contact heeft. Bovendien gaat het om gemodelleerde berichten waarin wetenschappelijke psychologische kennis zorgvuldig in is geïntegreerd. Het gaat daarbij niet alleen om het sturen van herinneringen of aanmoedigingen, maar ook om meer pedagogische

methoden zoals opdrachten en feedback, die daadwerkelijk zijn gericht op gedragsverandering. Het systeem gaat dus verder dan het sturen van herinneringen. Daarnaast zijn er extra mogelijkheden zoals filmpjes, interactie e.d.

- ***Dit soort apps zijn er toch al?*** Er zijn tot nu toe apps gemaakt die gericht zijn op de begeleider, om het werk van begeleiders te vergemakkelijken (bv. plannen of kijken naar facebook- of twitterberichten van cliënten/de pilot social media); of herinneringen te versturen; SWING-projecten e.d.). Er zijn ook apps gemaakt waarmee jongeren bv. formulieren kunnen invullen. Er is tot nu toe geen e-begeleiding die helemaal is gericht op de jongere, ook op maat is en niet alleen praktische zaken behelst, maar echt is gericht op het aanleren van nieuw gedrag.
- ***Kan dit met app, sms of whatsapp?*** Inmiddels is alles mogelijk. De verschillende opties hebben verschillende kostenplaatjes. Whatsapp is het goedkoopst, maar beveiliging was tot voor kort nog niet goed mogelijk. Het voordeel van sms is dat berichten altijd doorkomen, ook als de jongere geen internetabonnement heeft, wat bij de helft van deze doelgroep het geval is. De jongeren zelf geven aan dat het voor hen weinig uitmaakt, het zijn allemaal berichten op hun telefoon.
- ***Kan e-begeleiding medewerkers vervangen?*** Nee, dat kan niet. Om gedrag te veranderen is veel tijd nodig, oefening, feedback en herhaling. Telefonische berichten moeten kort zijn (beperkt aantal letters) en kunnen daardoor niet voldoende uitleg geven of ontvangen. Daarvoor is meer uitgebreide communicatie nodig.
- ***Kunnen begeleiders meer inspraak hebben in de berichten?*** Ja en nee. Om de inhoud van berichten te maken is input van begeleiders onmisbaar. Zij hebben ook in dit project meegedacht. Het is ook goed om begeleiders op hoofdlijnen te laten weten welk type berichten worden verzonden en begeleiders invloed te geven in de keuze voor leerdoelen. Wat echter niet de bedoeling is, is dat elk antwoord van de jongere ook naar de begeleider gaat. Het moet juist een neutraal systeem blijven dat er 'voor de jongere' is en waarbij de jongere weet dat zijn antwoord niet meteen terug gaat naar de begeleider. De begeleider kan uiteraard wel zelf aan de jongere vragen hoe het is gegaan met de opdrachten van de e-begeleiding en dit in de begeleiding betrekken.
- ***Kan het gezin betrokken worden?*** Ja. In deze pilot konden jongeren zelf kiezen wie ze als 'supporter' wilden opgeven. Zij gaven vaak hun moeder of vriendin op. Het systeem zou ook berichten naar meerdere gezinsleden kunnen sturen.
- ***Waar moeten organisaties rekening mee houden als zij e-begeleiding inzetten?***

Organisaties die e-begeleiding willen gebruiken kunnen desgewenst aanpassingen laten doorvoeren voor de betreffende doelgroep en organisatie. Zo kan voor andere doelgroepen (bv. andere leeftijd, meisjes, andere problematiek) de inhoud van de berichten (deels) aangepast worden, of is voor andere organisaties misschien een andere frequentie of langere periode nodig. Nu het systeem is gemaakt en we veel kennis hebben opgedaan in het formuleren van psychologisch goed onderbouwde berichten is de ontwikkeltijd beperkt. Daarnaast moet rekening gehouden worden met een opstartperiode waarin personeel vertrouwd raakt met de methode. Personeel hoeft zelf geen handelingen te verrichten maar wordt wel gevraagd de jongere voor de start van de e-begeleiding te informeren en een digitale vragenlijst te laten invullen, op grond waarvan de e-begeleiding start. Gedurende de e-begeleiding kan de begeleider de voortgang bespreken met de jongere (heeft de jongere iets aan de opdrachten? Wat gaat goed, wat gaat minder goed?). Mocht de jongere niet reageren dan wordt de begeleider gevraagd om contact te zoeken met de jongere. Dit laatste vraagt dan om snelle actie van de begeleider.



WHICH INTERVENTIONS REALLY HAVE AN IMPACT ON HUMAN BEHAVIOUR

Prins Hendrikkade 193
1011 TD Amsterdam

Tel +31-20 6684797
E-mail info@mpct.eu
Web www.mpct.eu

impact^{R&D}