

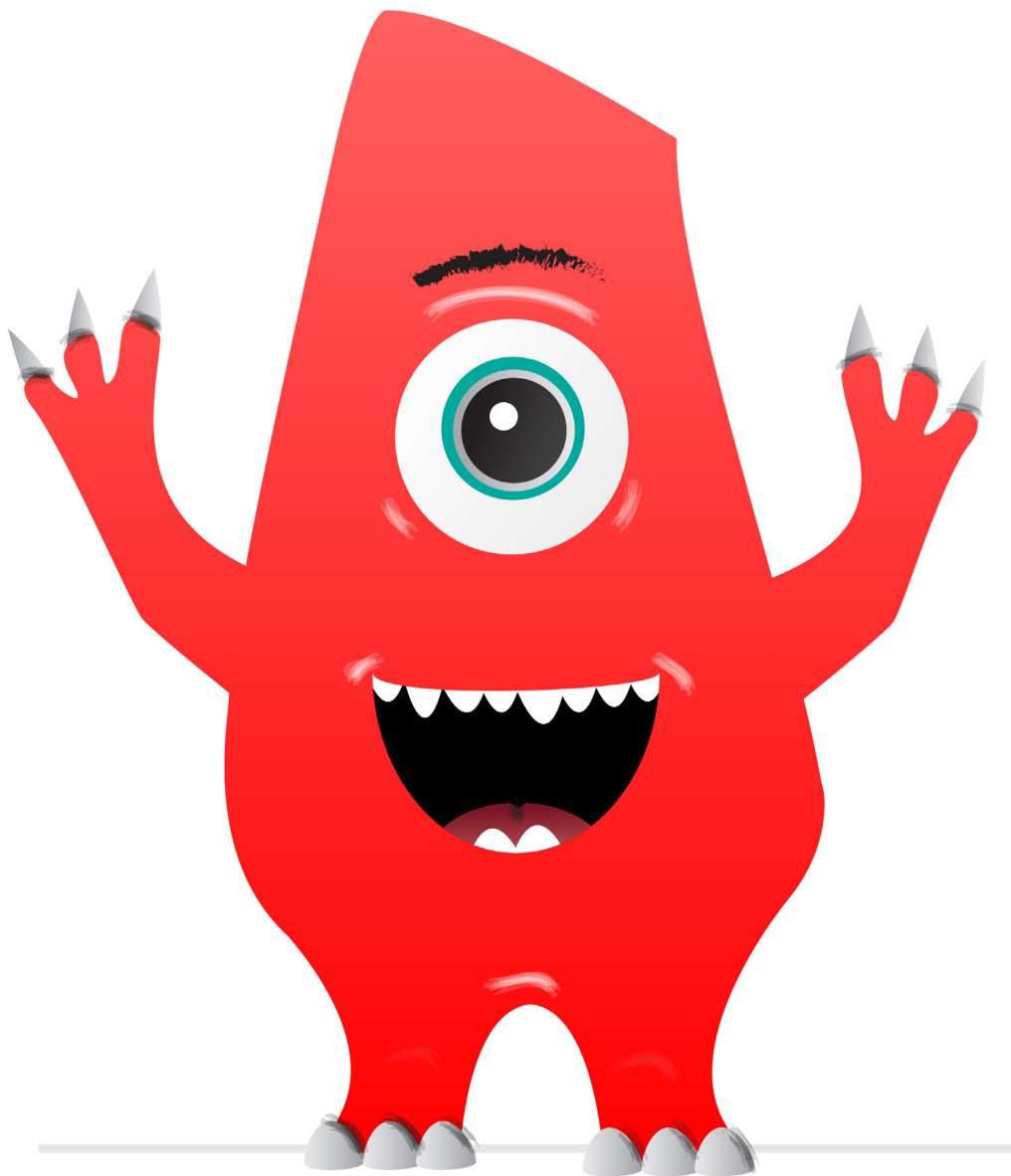
# GRIPPER

Projectplan  
CityLab010 - juni 2020



**Waaa! Wie ben jij?  
Wat leuk dat je er bent!**

**Ik ben Gripper!**



# Algemene gegevens

---

**Belangrijkste thema CityLab**

Gelijke kansen: Door (kwetsbare) kinderen meer grip te geven op hun situatie, worden veerkracht en initiatief vergroot. Dit creëert meer gelijkheid.

**Naam projectplan/initiatief**

Gripper

**Naam contactpersoon**

Christa Stut

**Naam organisatie**

Enver jeugdhulp

**Adres/postcode**

Lichtenauerlaan 222-228  
3062 ME Rotterdam

**Telefoonnummer**

0611904155

**Emailadres**

christastut@enver.nl

**Link van de planpagina op [www.citylab010.nl](http://www.citylab010.nl)**

<https://citylab010.nl/account/plan/2198>

**Hoogte aanvraag subsidie**

31.000 euro

**Samenvatting projectplan/initiatief**

Gripper geeft kinderen in jeugdhulp grip op de interactie met volwassenen. Kinderen in jeugdhulp geven aan dat ze het lastig te vinden om hun situatie goed te begrijpen en om zich hierover te uiten. Ze geven aan dat volwassenen en hulpverleners hen vaak niet goed begrijpen. Juist in Rotterdam, waar in vergelijking met andere gemeenten veel kinderen jeugdhulp krijgen, is dit een belangrijk onderwerp. Hulp werkt namelijk beter als kinderen zich begrepen voelen door de hulpverlener. En met de juiste hulp creëren we voor meer kinderen gelijke kansen. Gripper geeft hier praktisch vorm aan en is makkelijk schaalbaar.

“

Ze hoefden me niet eens gelijk te helpen, als ze me maar zouden zien.

- Naomi, 11 jaar

Toen ik klein was, had ik geen idee wat die hulpverlener van me wilde. En ik had ook niet het idee dat hij mij snapte.

- Pjotr, 17 jaar

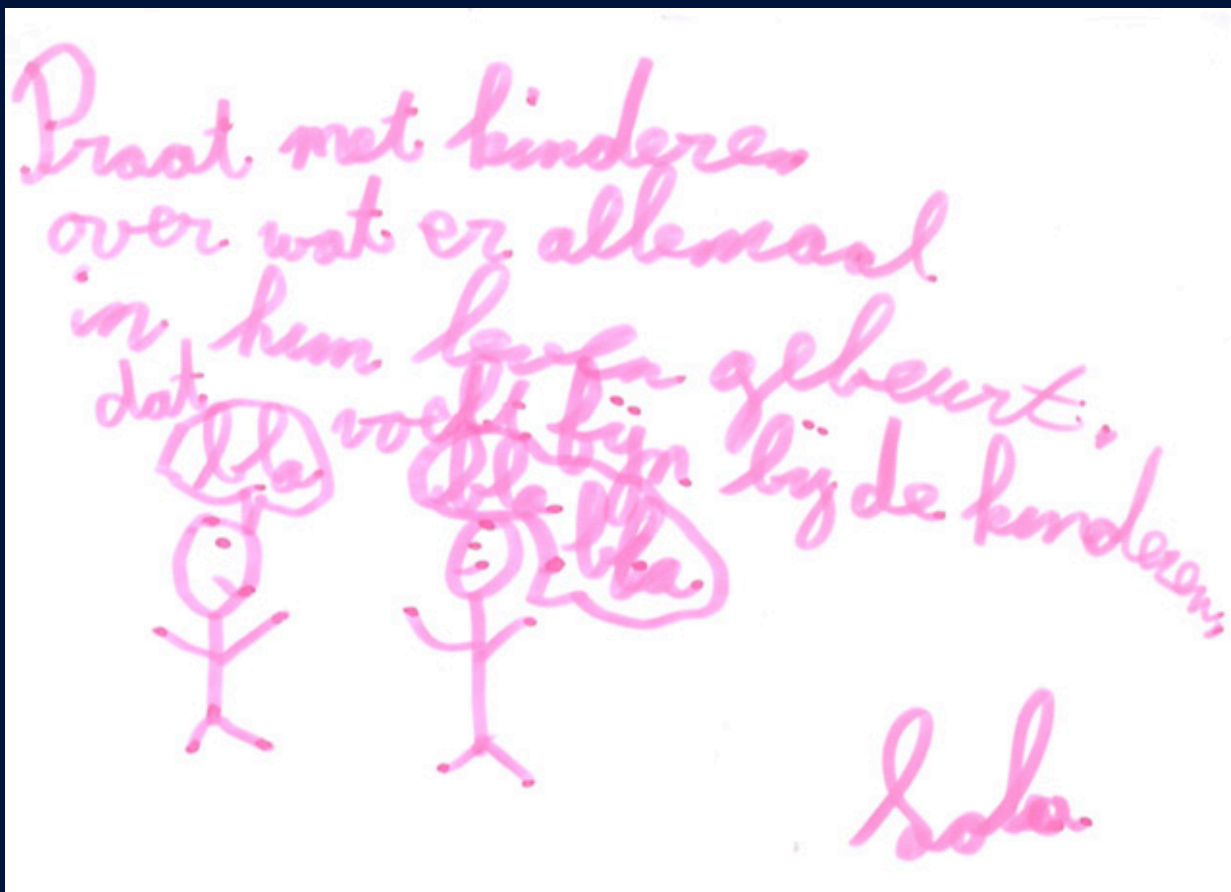
Op die leeftijd denk je dat volwassenen altijd gelijk hebben en daarom durf je het niet altijd te zeggen als je iets anders denkt of vindt.

- Noa, 16 jaar

Vrijwel alle jongeren geven aan dat ze zich niet gehoord voelen. Er wordt door hulpverleners en jeugdbeschermers over hen gesproken in plaats van met hen. Jongeren worden niet betrokken bij belangrijke beslissingen in hun leven.

- Kinderombudsman Rotterdam Stans Goudsmit  
in Jongeren in de jeugdhulp: 'hoor mij, informeer mij en leer mij!'

”



# Het initiatief: Gripper

---

## 1.1 GRIPPER

Gripper wordt door kinderombudsman Stans Goudsmit gezien als oplossing voor een belangrijk probleem dat kinderen in jeugdhulp ervaren. Kinderen geven aan dat de hulpverlener hen vaak niet goed begrijpt. Ze ervaren geen grip op het contact met volwassenen. Jonge kinderen in jeugdhulp vinden het vaak lastig om hun situatie goed te begrijpen en zich hierover te uiten. Gripper geeft kinderen grip op de interactie met volwassenen door hen meer autonomie en zelfkennis te geven.

Gripper is tot stand gekomen uit onderzoek naar de behoefte van kinderen in jeugdhulptrajecten. Klantreizen hebben duidelijk gemaakt dat kinderen behoefte hebben aan meer grip op hun eigen hulptraject. Daarom is Gripper ontworpen: Gripper is een tool die basisschoolkinderen van 8-9 jaar helpt hun eigen verhaal te vertellen en zichzelf voor te stellen aan de grappige hoofdpersoon Gripper. Via een tijdlijn geeft het aan wie ze zijn, welke mensen belangrijk voor ze zijn en wat ze leuk vinden om te doen. Door de wereld aan Gripper uit te leggen gaan kinderen zichzelf beter begrijpen en krijgen volwassenen op hun beurt de kans om hen beter te begrijpen. Kinderen krijgen op deze manier meer grip op hun interactie met de volwassene/met de hulpverlener.

De hoofdpersoon Gripper komt van een andere planeet en is benieuwd naar de mensen die er leven. Hij begint bij kinderen, omdat die nog makkelijk te begrijpen zijn. Het kind krijgt, door de vragen die Gripper stelt, meer inzicht in zichzelf en meer grip op de communicatie met volwassenen. Allerlei onderwerpen kunnen aan bod komen, van emoties tot hobby's en van gezin tot school. De game laat kinderen op een speelse manier over zichzelf en hun situatie nadenken en zorgt dat ze zich niet verloren voelen. Het geeft ze de mogelijkheid tot communicatie met volwassenen, over onderwerpen die ze zelf kiezen. De routemap verheldert het traject en de stappen van zorgverleners. Kinderen hebben aangegeven

dat de omkering werkt: als zij een ander mogen helpen, het is fijner om je verhaal te vertellen en daarmee iemand anders te helpen.

Om Gripper definitief een succes te maken, is het belangrijk dat Gripper de juiste vorm krijgt. Daarom willen we samen met kinderen en jeugdhulpverleners onderzoeken hoe Gripper er concreet uit zou moeten zien. Is het een online of offline tool, een individuele spelvorm of dient er juist sprake te zijn van interactie, op welk moment/welke momenten kan Gripper het beste ingezet worden, etc?

We ontwerpen vanuit gesprek 1, en kijken in dat gesprek met het kind naar verleden en heden. We maken een tijdbalk van wat het kind tot dan toe heeft meegemaakt en we kijken vooruit, tot aan het volgende gesprek. Bij gesprek 2 doen we hetzelfde, we kijken terug (tot gesprek 1) en gaan vanaf daar verder. Op deze manier is ons eindproduct een instrument voor gesprekken van kinderen met hun hulpverlener. Het kind krijgt de mogelijkheid om op speelse wijze zelf de gespreksinhoud vast te leggen.

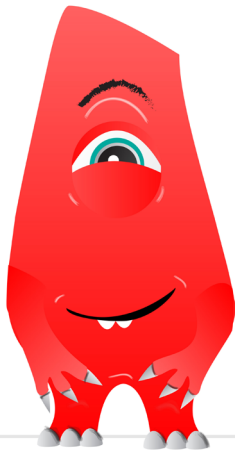
Het doel van dit projectplan is om te komen tot een minimal viable product (MVP) van Gripper, dat goed aansluit bij de kinderen en hulpverleners die dit product gebruiken en mogelijkheden heeft tot verdere ontwikkeling en implementatie. Het product kan functioneren als een module in een waaier van producten die hierop aansluiten.

## 1.2 DE VERNIEUWING

In 2019 kregen veel kinderen jeugdhulp in Rotterdam (14,58%), in vergelijking met andere gemeenten. Uit klantreizen blijkt steeds weer, dat hulp werkt, als kinderen zich begrepen voelen door de hulpverlener. Gripper geeft hier praktisch vorm aan en is makkelijk schaalbaar.

In de jeugdhulp moet het verhaal van het kind centraal staan. Helaas wordt hun verhaal

**Ik ben op de aarde om mensen te begrijpen.  
Ik begin bij kinderen, omdat die makkelijker te begrijpen zijn.**



**Laten we het eerste object verkrijgen!  
In deze opdracht wil ik je graag beter leren kennen.**



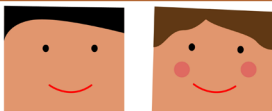
**Start**



Hoe ziet jouw gezin eruit?



Ik ben heel sterk! Kan ik de toren steviger maken denk je? Waar kan ik het beste helpen?



**Je hebt me echt geweldig geholpen ik begrijp je nu al veel beter!**

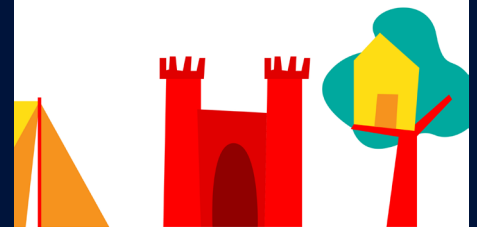
Heb je er zelf iets van geleerd?



**OK!**



Waar zou je het liefst willen zijn?



kasteel

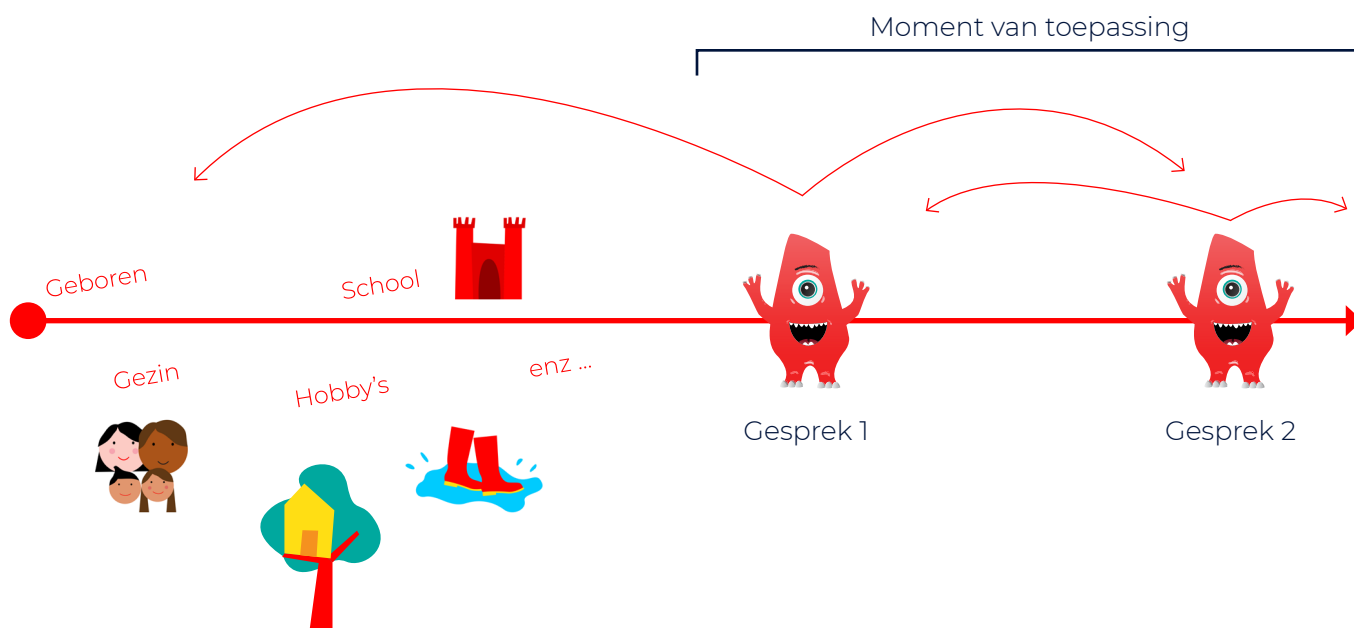


**Verder**

vaak overschaduwd door de verhalen, emoties, afspraken en regels van de volwassenen. Om dit fundamenteel te veranderen, maken we een tool die kinderen en hun verhalen centraal zet. Daarin maken we gebruik van bewezen effectief gereedschap dat al langer in de kist van hulpverleners zit, zoals het maken van een genogram, een tijdlijn, het vooruitkijken door middel van doelen. Maar we veranderen de beleving: we sluiten in vorm en vormgeving aan bij de behoefte en (beeld)taal van het kind. Tevens zorgen we dat het kind zo een 'dossier' opbouwt, dat niet ambtelijk is en negatieve connotaties heeft, maar dat aansluit bij het kind en waar het kind graag mee naar buiten treedt. We gaan ervan uit dat dit product voor Enver vorm geeft aan hoe je op een andere, kindvriendelijke manier kunt communiceren met kinderen, en dat het initiatief hierna opgeschaald kan worden of als voorbeeld kan dienen voor andere instellingen.

### 1.3 DE DOELGROEP

Jeugdhulporganisatie Enver biedt verschillende vormen van jeugdhulp. We hebben ervoor gekozen om Gripper te gaan testen en verder vorm te geven binnen Enver Pleegzorg, omdat de teams binnen Pleegzorg zelf hebben aangegeven dat zij het contact met kinderen graag anders vorm willen geven. Het is belangrijk dat het kind zichzelf goed kan voorstellen én kan ervaren dat het grip heeft op de interactie met de volwassene. Gripper biedt een alternatieve vorm van gesprek voor pleegzorgbegeleider en het kind dat in een pleeggezin is geplaatst. In plaats van via een gesprek tussen volwassene en kind, verplaatst het gesprek zich naar kind en Gripper, het ruimtewezentje dat zich graag laat vertellen over hoe mensen kinderen eigenlijk leven. Een gesprek waarin het kind dus de regie heeft om Gripper de weg te wijzen in de mensenwereld.



# Plan van aanpak

---

## 2.1 DE ACTIVITEITEN

Project Gripper loopt van december 2020 tot oktober 2021. Gedurende deze periode doorlopen we meerdere iteraties waarin onderzoek, ontwerp en gebruikerstesten elkaar afwisselen. Dat doen we op deze manier, omdat wij geloven in ontwerpen samen met de doelgroep en vanuit leefwereld van de doelgroep. Door aannames en ontwerpstappen snel te valideren met kinderen en pleegzorgbegeleiders, betrekken we hen bij het ontwerptraject en weten we zeker dat we uiteindelijk een passende oplossing ontwerpen die aansluit bij hun belevingswereld en dagelijkse realiteit.

### 1. Voorbereiding (januari)

In de voorbereidingsfase worden de randvoorwaarden die nodig zijn om het project uit te voeren georganiseerd. Er worden 2 focusgroepen georganiseerd: eentje van experts (pleegzorgbegeleiders van Enver) en eentje van kinderen (cliënten van pleegzorg bij Enver). Beide groepen bestaan uit in ieder geval 5 personen. Met deze groepen worden contactmomenten gepland gedurende de projectfase (jan-okt 2021), zodat het proces hierna ongehinderd door plannings factoren kan verlopen.

De experts worden geïnterviewd over het huidige contact tussen pleegzorgbegeleiders en cliënten van pleegzorg. Op basis van de informatie uit deze interviews wordt er een co-creatie sessie georganiseerd met de focusgroep van kinderen. Hiervoor zal, met behulp van het huidige Gripper-materiaal, test- & ontwerp materiaal ontwikkeld worden.

### 2. Co-creatie (februari)

Begin februari vindt een (of een paar) co-creatie sessie(s) plaats met kinderen. In deze sessie ontwerpen we samen met kinderen aan de tool, onderzoeken we verschillende vormen van de tool en wat kinderen hier belangrijke aspecten aan vinden. De resultaten van de sessie worden vertaald in ontwerprichtlijnen, op basis waarvan een eerste versie van Gripper wordt ontworpen.

### 3. Ontwikkelen & testen versie 1 (maart - april)

Van het eerste ontwerp van Gripper wordt een prototype gemaakt, dat wordt uitgezet bij de betrokken pleegzorgbegeleiders. Hierna volgt een periode van 4 weken, waarin deze deelnemers het prototype samen met een cliënt tijdens 2 opeenvolgende gesprekken kunnen testen. We mikken hierbij op 2 x 10 gesprekken (dus bijvoorbeeld 5 experts met allemaal 2 cliënten, of 10 experts met allemaal 1 cliënt). De feedback uit deze gebruikerstest wordt eind april vertaald in verbeterpunten voor de volgende ontwerp iteratie van Gripper.

### 4. Ontwerp iteratie & oplevering MVP (mei - juni)

In een ontwerp iteratie wordt er een MVP van Gripper ontwikkeld, dat direct wordt uitgezet bij het pleegzorg team van Enver.

### 5. Gebruik & monitoring (juni - augustus)

Van juni tot augustus zullen ieder geval 30 pleegzorgbegeleiders Gripper gaan gebruiken. Gedurende deze periode wordt het gebruik en impact gemonitord. Ook kunnen de eerste gebruikers ongemakken nog opgevangen en verbeterd worden.

### 6. Afronding (september - oktober)

In september kan nog een laatste ontwerp iteratie worden gemaakt en aanbevelingen worden opgenomen in het resultaat. In deze laatste fase zullen we ook de implementatie van Gripper borgen. Afhankelijk van de uiteindelijke vorm van Gripper kunnen we bijvoorbeeld kijken naar opschaling binnen Enver, naar andere jeugdhulpinstellingen of op zoek naar bijvoorbeeld een uitgever, ontwikkelaar of ondernemer die Gripper een stap verder wil brengen. Onafhankelijk van de uitkomst verslaan we de resultaten in een verslag en koppelen we deze terug naar betrokkenen en stakeholders.



Planning (dec 2020 - okt 2021)		December	Januari	Februari	Maart	april	mei	Jun	Jul	augustus	September	oktober																																			
Weeknummer	51	52	53	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	
Projectweek	1	-	-	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
<b>1. Voorbereiding</b>																																															
organiseren focusgroepen (experts & kinderen, n=5)																																															
interviews experts																																															
desktop & aanvullend onderzoek																																															
plannen van contact/testmomenten in jan - jul 2021																																															
voorbereiden testmateriaal & focusgroep																																															
<b>2. Co-creatie</b>																																															
ontwerpsessie met focusgroep																																															
resultaten ontwerpsessie vertalen naar ontwerprichtlijnen																																															
ontwerp van Gripper versie 1																																															
<b>3. Ontwikkelen &amp; testen van Gripper versie 1</b>																																															
ontwikkeling prototype																																															
testen prototype over 2 x 10 gesprekken																																															
resultaten vertalen naar verbeterpunten																																															
<b>4. Ontwerp iteratie &amp; oplevering MVP</b>																																															
ontwerp iteratie gebaseerd op resultaten gebruikerstest																																															
oplevering MVP Gripper																																															
implementatie bij pleezorgteam Enver																																															
<b>5. Monitoring</b>																																															
monitoren van gebruik bij 30 pleezorgbegeleiders																																															
<b>6. Afronding</b>																																															
laatste verbeteringen of aanbevelingen doorvoeren																																															
verzamenen resultaten & verslaglegging																																															
terugkoppeling van proces & conclusie aan betrokkenen en stakeholders																																															
mogelijke vervolgstappen																																															

## 2.3 DE AANVRAGER

Enver is de aanvragende partij. Reframing Studio is de betrokken samenwerkingspartij voor ontwerp en kan betrokken worden bij de uitvoering van het ontwerp.

## 2.4 DE PROJECTORGANISATIE

Enver is een jeugdhulporganisatie, die helpt als er kwetsbaarheden zijn in de ontwikkeling van kinderen of jongeren. Enver geeft ruimte aan de groei en ontwikkeling van kinderen, en vindt het belangrijk dat hulp aansluit om de leefomgeving van het kind. Enver Pleegzorg biedt hulp aan kinderen, die (tijdelijk) niet volledig thuis kunnen blijven wonen. Opvang in een pleeggezin is dan vaak het beste alternatief. Enver Pleegzorg heeft de wens om hun hulpverlening beter aan laten sluiten op de kinderen in de pleeggezinnen. Ze vinden het belangrijk om de communicatie tussen hun pleegzorgwerkers en de kinderen in pleeggezinnen te verbeteren en te laten aansluiten bij de belevingswereld van kinderen.

Reframing Studio is een ontwerp bureau voor betekenisvolle innovatie in met name het sociaal maatschappelijke domein.

## 2.5 DE SAMENWERKINGSVERBANDEN

Enver en Reframing Studio hebben elkaar al eerder gevonden in het betekenisvol innoveren in de jeugdzorg. Het zwaartepunt van onderzoek, organisatie en contact met de doelgroep ligt bij Enver. Reframing Studio neemt juist in het ontwerp de leidende rol.

# Bijzondere onderdelen & toekomstvisie

---

## 5.1 DRAAGVLAK

Er is veel draagvlak bij jeugdhulpinstellingen en onder jeugdhulpverleners om hun werkwijze te moderniseren en te verbeteren. Jeugdhulpverleners geven echter aan dat het moeilijk is om oude patronen/gespreksvormen los te laten. Gripper is een concrete vorm, die op een andere manier leiding geeft aan het gesprek. Hulpverleners en hun organisaties reageren enthousiast op het idee. We merken echter dat het idee nog een fase verder moet zijn, om het in de praktijk te kunnen gebruiken.

Kinderen hebben aangegeven dat ze het monstertje Gripper lief vinden en het graag 'in het echt' zouden willen gebruiken. Dat maakt ook dat wij Gripper graag tot leven laten komen!

## 5.2 BEHEER & UITVOERING

Het is lastig te zeggen welke gevolgen er zijn voor structurele kosten van beheer en uitvoering van Gripper na de uitvoering middels CityLab010. Dit komt omdat we de definitieve vorm nog niet weten. We zorgen er echter voor dat het ontwerp duurzaam is, en bij voorkeur geen complexe beheer- en onderhoudsstrategieën vereist.

## 6.1 OPSCHAALBAARHEID

Gripper krijgt een makkelijk schaalbare vorm. Deze tool zal hulpverleners helpen om op simpele wijze in gesprek te komen en te blijven. Tijdens het gebruikersonderzoek en de ontwikkeling zal duidelijk worden of dit digitaal of analoog wordt. Beiden zijn goed schaalbaar te maken. Maakbaarheid en schaalbaarheid zijn beide aspecten die als ontwerpeisen meegenomen worden tijdens het ontwerpproces. Doel is dat zoveel mogelijk kinderen het uiteindelijke product eenvoudig en goedkoop kunnen gebruiken.

## 6.2 VERDIENMODEL

Na de implementatie periode, waarin de MVP getest en gevalideerd is, kan deze versie gebruikt worden door de kinderen die jeugdhulp ontvangen. Gripper wordt in eerste instantie gebruikt door Enver voor de kinderen die bij Enver jeugdhulp ontvangen en binnen de doelgroep vallen. Enver kan indien nodig nog voor een doorontwikkeling kiezen om het product te verbeteren op eigen kosten. Gebruik van Gripper past binnen de werkzaamheden van Enver medewerkers en vergroot de kwaliteit daarvan. Kinderen van andere organisaties kunnen voor een lage kostprijs ook gebruik maken van Gripper, afhankelijk van de gebruikskosten.

