

Handreiking in 7 stappen: Doelen

In Twente weet iedere jeugdige (en zijn gezin) waar meerdere (zorg) professionals bij betrokken zijn, volgens welke afspraken er samengewerkt wordt. Dit zorgt voor rust, continuïteit en duidelijkheid. Hierdoor behoren stagnaties in het hulpverleningsproces tot het verleden en neemt de efficiency toe waardoor de kosten naar beneden gaan.

- ☐ Duidelijkheid
- ☐ Continuïteit van zorg
- ☐ Rust
- ☐ Kosten naar beneden

Analyse Handreikingen

Groepsinterviews

Vragenlijst deelnemende ouders (niet meegenomen)

Aanvullend:

Vragenlijst professionals per mail

Bevindingen Handreikingen I

- ☐ Casus moet passend zijn; vooral bij aanwezige inzet verschillende partijen relevant geacht (in overeenstemming met criteria)
- ☐ Handreiking kan aanvulling / leidraad zijn voor wie regie neemt in MDO
- ☐ Ouders wordt soms toestemming gevraagd, terwijl dit niet nodig is binnen werkwijze
- ☐ Samen met ouders invullen is wenselijk; Professionals kunnen zelf filteren of ouders hier toe in staat zijn
- ☐ Soms achteraf ingevuld (vanwege tijdgebrek), niet tussentijds geactualiseerd
- ☐ Vergt najagen om andere partijen per mail te laten reageren (betrokkenheid verschilt)
- ☐ Te splitsen: deel in te vullen door intake en deel door hulpverleners?

Bevindingen Handreikingen II

- ☐ Overlap in vragen; onderscheid tussen stappen verhelderen, verdiepende vragen toevoegen
- ☐ Evaluatie binnen Handreikingen vooralsnog beperkt benut, evenals verbetermogelijkheden samenwerking
- ☐ Moet gericht op afspraken (proces) over taak- en rolverdeling, niet op inhoud
- ☐ Taalgebruik simpeler: taal *cliëntproof* maken
- ☐ Ook voor Wmo geschikt maken
- ☐ Evaluatiedatum toevoegen
- ☐ Een digitaal uit te printen format van maken

Redenen niet gebruiken Handreiking I

- Tijd die het kost/ dubbelop met andere (intake)formulieren
- Geen tijd voor invullen/ ad hoc reageren waardoor niet ingevuld

“De voornaamste reden is toch wel de tijd. We maken vanuit het wijkteam bij de opstart van een casus altijd al een situatieschets en ondersteuningsplan. Veel vragen vanuit de handreiking worden ook al in het ondersteuningsplan gezet. Daarin kunnen ook samenwerkingsafspraken met andere organisaties staan. Het invullen van de handreiking voelt af en toe dubbelop en daardoor kost het mijn inziens kostbare tijd die ook anders ingevuld kan worden. Wat ook een reden is om het weinig te gebruiken is dat je de handreiking eigenlijk constant moet aanpassen als er iets verandert in de samenwerkingsafspraken. In de waan van de daag vergeet je dit en stem je dit ‘gewoon’ onderling met de zorgaanbieder af. (Wijkteam)

- Geen geschikte cases (die voldoen aan de criteria) / geen nieuwe cases

‘Een tijd lang geen intakes gedaan en binnen bestaande case load niet wenselijk of passend dit door te voeren; de intakes die ik wel heb gedaan waren enkelzijdige intakes; verwijzingen vanuit de huisarts naar Karakter zonder andere betrokkenen’ (Karakter)

Redenen niet gebruiken Handreiking II

- Niet de aangewezen partij om het op te pakken/ regie onduidelijk
- Nog niet in systeem/ geïnternaliseerd

“Het zit onvoldoende in mijn hoofd om het erbij te pakken en zelfs in de gesprekken waar het zou kunnen, waar het vaak crisissen betreft, ben ik zoekende wie er nou leidend zou moeten zijn om dit in te vullen. Dus van welke partij is het meest logisch dat die voortouw neemt? “(Accare)

“Ik ben niet de regievoerder, er zijn meerdere regievoerders of er is zoveel onrust in het gezin dat het niet de prioriteit heeft.” (Ambiq)

- Ouders willen niet meewerken
- Te veel onrust in het gezin
- Doel van de handreiking niet geheel duidelijk
- Veelal gericht op jeugd, niet voldoende op Wmo

- Maakt bewust/ de handreiking dwingt tot nadenken

“Je houdt op deze manier beter de structuur vast van een gesprek, een overleg. Bovendien vraag je stapsgewijs uit en vergeet je geen stappen. Maakt zaken meer concreet en overzichtelijk. Je wordt gedwongen om goed na te denken. En je maakt iemand verantwoordelijk als je afspraken doorneemt of gaat maken (...) Door de handreiking stel je de essentiële vragen, ben je je meer bewust van de taken en verantwoordelijkheden. Het helpt in vaak chaotische zaken. Het biedt iets extra’s.” (Wmo consulent)

- Duidelijkheid in taken en verantwoordelijkheden en regie (afbakening hiervan)

Dat duidelijk is waar regie ligt en dat dezelfde lijn gevolgd wordt door alle betrokkenen, schept helderheid voor gezin, maar ook voor hulpverleners (Karakter)

Meerwaarde gebruik Handreiking II

- Onuitgesproken verwachtingen worden geëxpliciteerd; maakt duidelijk waar iedereen aan toe is
“Helder beeld: Het wordt visueel voor het gezin. Ze hebben het allemaal op een rij en zien wat er gedaan wordt, zien wie er allemaal betrokken is en kunnen afspraken nalezen die er gemaakt zijn. Positief betrokken hulpverleners: hetzelfde eigenlijk wat ouders aangeven, geldt ook voor overige betrokkenen. Iedereen heeft dezelfde informatie.” (Curess)
- Men kan elkaar op verantwoordelijkheden en het nakomen van afspraken wijzen doordat deze expliciet zijn gemaakt.

“Helderheid in processen, afstemming, voorkomen dat je vast gaat lopen. Gezinnen spelen de instanties dan ook tegen elkaar uit. De instanties zijn dan eilandjes waar het gezin vrolijk tussendoor gaat. Een ingevulde handreiking maakt dat de ouders de partijen ook niet tegen elkaar kunnen uitspelen” (Ambiq)

- Tijdwinst (op termijn)

“Bij multiprobleemgevallen ben je meer tijd kwijt aan afstemming dan aan inhoudelijke hulpverlening- daarvoor is de handreiking van belang, met evaluatie na 4-6 weken, wat heb je behaald” (Ambiq)

- Biedt overzicht, vooral ook voor ouders

“Helder beeld: Het wordt visueel voor het gezin. Ze hebben het allemaal op een rij en zien wat er gedaan wordt, zien wie er allemaal betrokken is en kunnen afspraken nalezen die er gemaakt zijn. Tijdens het hulpverleningstraject zijn er vaak meerdere partijen betrokken. Dit zorgt ervoor dat het gezin en gezinssysteem vaak overspoeld raken en niet weten waar ze terecht kunnen. Mede door de handreiking wordt het inzichtelijk gemaakt voor het gezin, wie betrokken is en waar ze terecht kunnen met welke vraag.

Bij onze eigen werkwijze wordt ook wel een formulier ingevuld per cliënt en dan heb je het ook wel over dit soort punten. Maar nu vlieg je het anders aan, met meer diepgaande vragen. Precies vastleggen wat iemand doet en wie welke taken/verantwoordelijkheden heeft. Het is nu minder vrijblijvend. Zonder de handreiking werd dit soort systeem informatie ook ingevuld, maar niet in combinatie met overige hulpverleners. De handreiking is een mooie toevoeging in onze werkwijze. (Curess)

Meerwaarde Handreiking: voorbeeld

Gezin met meerdere kinderen, meerdere hulpverleners op de oudste drie kinderen. Handreiking: ouders hadden duidelijk wie ze waarvoor moesten benaderen & hoe de hulpverleners onderling contact hadden. Dit was vooral heel helpend voor de ouders bleek achteraf.

Het zorgde bij dit gezin voor rust, ze wilden iedereen buiten de deur houden. Het gaf hen duidelijkheid wie wat deed, gaf hen orde in de chaos. De onderlinge lijnen worden zichtbaar, terwijl dat vaak een grijs gebied is voor de ouders. Het is helpend in de structuur onderling (Wijkteam).

Meerwaarde Handreiking: voorbeeld

Gezin met een uithuisgeplaatste jongere, die na een periode weer terug naar vader gaat. Hierbij zijn 6 partijen betrokken en Curess is ingezet om het proces van terug naar huis te begeleiden. Tijdens onze start is het niet geheel helder welke partij wat precies doet en wordt er van ons gaande weg meer gevraagd dan vooraf afgesproken. Door middel van de ingevulde handreiking zijn de afspraken helder en doet iedereen wat ervan hen verwacht en gevraagd wordt. Op deze manier heeft het gezin helderheid over waar ze terecht kunnen. en worden ouders niet overspoeld met 3x hetzelfde verhaal te vertellen. Dat is ook wat zij als lastig ervaren, hun verhaal meerdere keren vertellen.

Helderheid kwam doordat allereerst al alle betrokkenen werden opgeschreven, dat waren er 6. Iedereen had een aandeel en meerwaarde, maar je hebt snel dat je in elkaars vaarwater gaat zitten of hetzelfde gaat doen. Vastgelegd wie welke verantwoordelijkheid heeft binnen deze situatie, met praktische afspraken en hoe dat werd vorm gegeven.

(Curess)

Meerwaarde Handreiking: voorbeeld

Casus met twee meiden die allebei bij Jarabee wonen, beide op een andere plek. Vanuit Jarabee zijn 2x groepsbegeleiding, ambulante werker, gedragswetenschapper betrokken. Daarnaast nog behandelaar van karakter, wijkcoach, scholen van beide meiden. Voor ouders was niet duidelijk bij wie ze waarvoor moesten zijn, wie regie heeft, wie bv contacten met school heeft enz. Hierover afspraken maken is helpend.

In deze casus waren veel verschillende partijen betrokken. Ze weten van elkaar ook niet precies wie wat doet. Het biedt duidelijkheid voor de ouders, maar ook wel voor de hulpverleners,

Bij een overplaatsing met collega afspraken overgemaakt ook met de groepsleider, in de handreiking wordt dan de regie duidelijk teruggepakt, één verhaal. (JBOV)

Meerwaarde Handreiking (nog) betwijfeld I

- Onbekendheid, gebruik is nog niet breed ingevoerd/ nog niet iedereen is ermee aan het werk, waardoor het niet goed gebruikt kan worden

- Niet geïntegreerd in bestaande werkprocessen, waardoor het extra werk oplevert

“De handreiking moet onderdeel worden, zijn, van het bestaande proces, implementeren in het proces, niet van alles opnieuw optuigen.”(wijkteam)

- Het moet vanaf eerste contact met cliënt worden gebruikt, niet vanaf latere inzet andere partij

“Het kan zeker meerwaarde hebben, als het vanaf de start (dus wanneer het gezin/cliënt voor het eerst toetreed binnen de HV wordt aangemaakt. Het heeft geen meerwaarde als ik vanuit mijn huidige positie de start moet maken, ik moet dan taken doen die niet toebehoren aan mij. (Ambiq)

Meerwaarde Handreiking (nog) betwijfeld II

- Niet passend bij eigen rol in hulpverleningstraject
- Al verankerd in eigen rol

“Ik denk dat ik hier geen eenduidig antwoord op kan geven. Vanuit mijn rol; namelijk verplicht kader, ligt er vaak al een heel duidelijk plan/ opdracht/ doelstelling vanuit waar je regie voert. Dat is erg verweven in onze functie. Dus dat maakt dat weer een nieuw format/ handleiding dubbelop werk/ maar ook niet direct noodzakelijk voelt. De andere kant is wel, dat als we de handleiding gebruikten, je toch wel op een andere manier samenwerkingsafspraken maakten en daarom toch op dat vlak meer duidelijkheid kreeg. Dus dat is zeker een meerwaarde. Daarnaast denk ik dat de meerwaarde kan zijn dat als er al vanaf de start dat een wijkcoach/ hulpverlening betrokken is deze handleiding gebruikt en had al in bestaande documenten kan worden weggezet. onderdeel van het plan wat de organisatie heeft.” (JBOV)

Nodig voor verdere implementatie I

- Integratie/ borging in bestaande processen in plaats van extra activiteit;
Ondersteuningsplan gemeenten/ afvinklijst JBOV/ werkwijze Jeugdbeschermingstafel

“Handreiking integreren in het onderzoekverslag en advies- hiermee kun je er mijn inziens een breed gedragen document met vastgelegde afspraken van maken voor alle betrokken partijen” (Wijkteam)

- Commitment bij alle betrokken organisaties/ niet te laag in organisaties beleggen/
persoonsafhankelijkheid voorkomen

“Ik denk dat er dat het vooral belangrijk is dat alle samenwerkingspartners commitment hebben dat de handleiding meerwaarde heeft en dat iedere organisatie het inbedt in hun eigen rapportage. Zo gaat het ook echt met het gezinssysteem mee als er nieuw poppetjes worden toegevoegd.” (JBOV)

-

Nodig voor verdere implementatie II

- Elke organisatie op de hoogte brengen/ veel tijd voor implementatie nemen

“Het is belangrijk dat de medewerkers ervan op de hoogte raken. Er moet binnen de organisatie veel meer aandacht voor komen, bijvoorbeeld op intranet, vanuit leidinggevenden. Het is mooi om het vanuit de praktijk in te zetten, maar het moet beleidsmatig worden ingebed. Als de keuze wordt gemaakt- we willen hiermee door, dan moet het veel minder vrijblijvend zijn dan nu.”(Ambiq)

*“Implementatie kost de meeste tijd en inspanning. Herinneren, onder de aandacht houden is daarbij belangrijk.”
(wijkteam)*

- Meer duidelijkheid geven waar de verantwoordelijkheid voor handreiking ligt

“Duidelijkheid bij welke persoon de taak ligt om deze [handreiking] in te brengen” (Accare)

- Verbeterpunten in handreiking doorvoeren

- De handreiking heeft meerwaarde door de bewustwording en reflectie die het creëert; Biedt duidelijkheid in verdeling taken en verantwoordelijkheden, maakt deze helder en overzichtelijk voor ouders en professionals.
- Meerwaarde kan worden vergroot als het op juiste plek wordt belegd, er meer draagvlak en bekendheid komen en de handreiking wordt ingebed in werkprocessen (standaardwerkwijze wordt)
- Rust door duidelijkheid voor ouders, of ze dit zelf zo ervaren is niet vastgesteld
- Continuïteit van zorg: (nog) niet vast te stellen; evaluatie binnen handreikingen is vooralsnog beperkt benut, evenals verbetermogelijkheden samenwerking
- De kosten van de zorg gaan naar beneden doordat de efficiency in de zorg toeneemt: nog te vroeg om uitspraak te doen