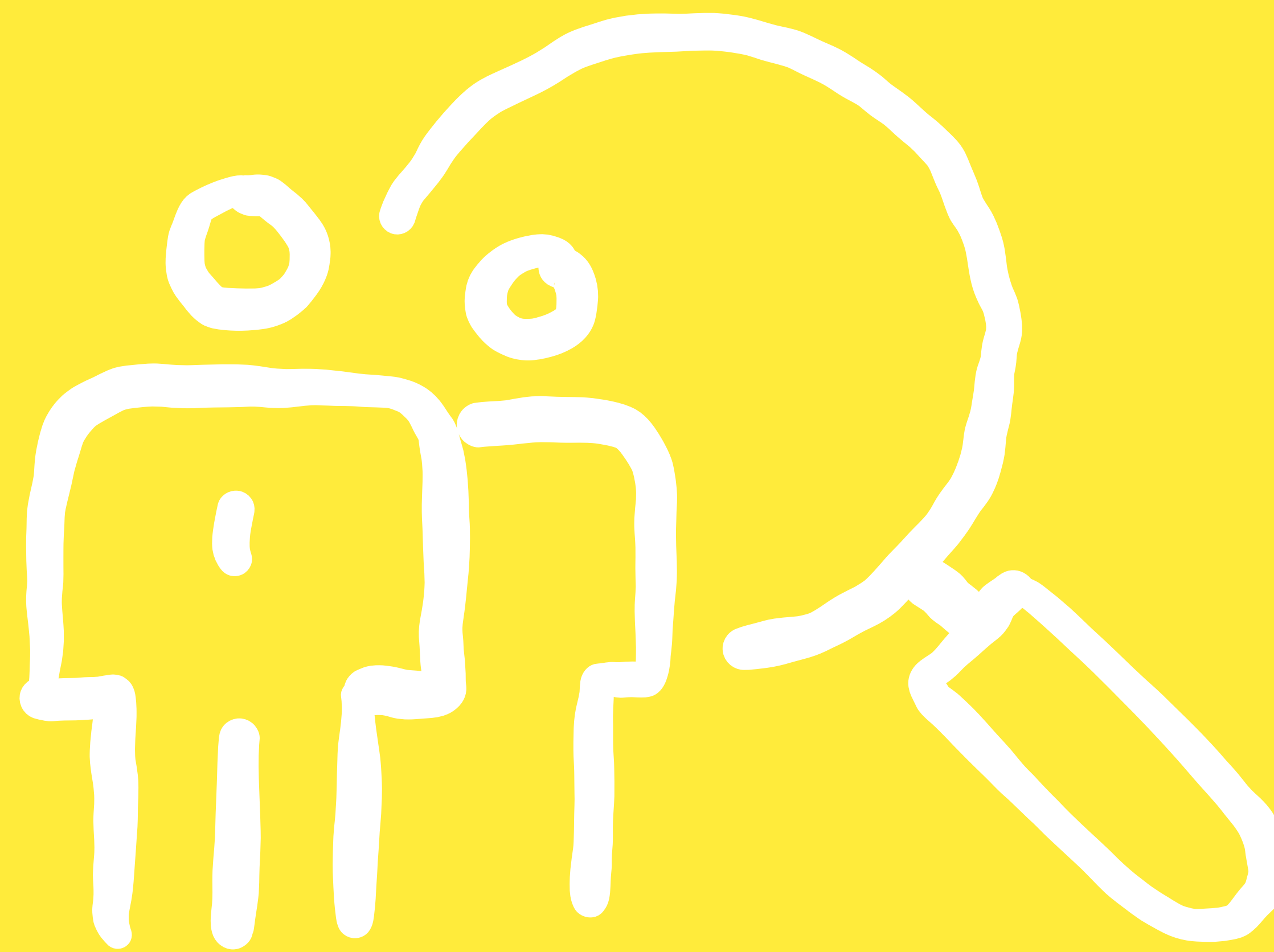


Werkboek Jeugdhulp

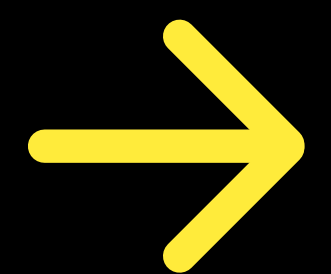
Een groei- en snoeidocument voor de praktijk

Onder-
steunings-
team

ZORG
SAMEN STEEDS BETER
**VOOR DE
JEUGD**

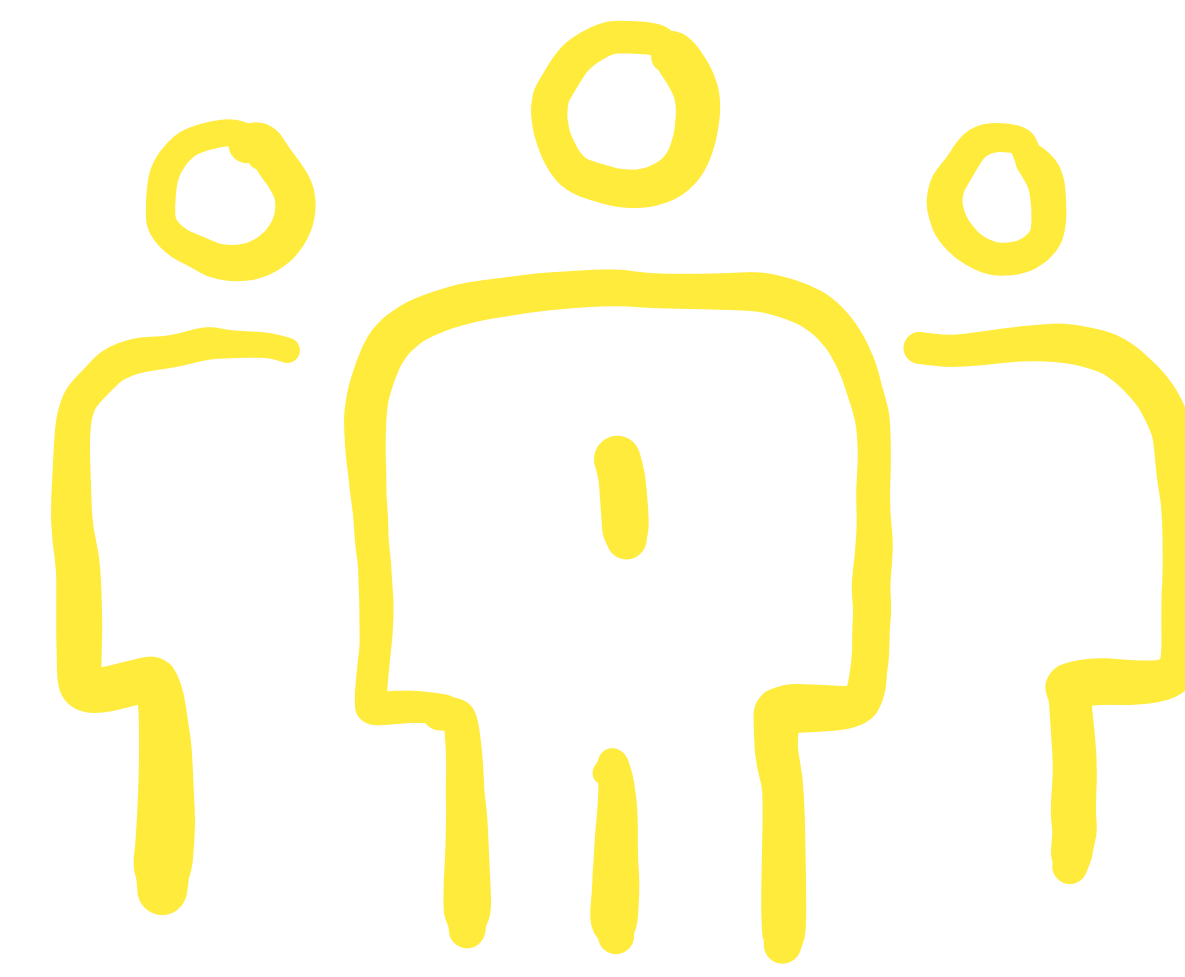


Laat je
inspireren!



Voorwoord

Door: Malanca, moeder van 3 jongens.



De twee meest gestelde vragen aan mijn eigen keukentafel zijn: ‘Waarom zoveel groenten?’ (gesteld door mijn kinderen) en ‘Wat heb jij nodig?’ (gesteld door verschillende hulpverleners). Beide vragen kon ik simpel beantwoorden. Vraag 1: ‘Omdat het gezond is’. En vraag 2: ‘Iemand die mij komt helpen in het huishouden en met de boodschappen. Zodat ik al mijn overgebleven energie kan stoppen in mijn oudste kind en het regelen van zorg voor hem.’ Mijn kinderen hielden dan meestal wijselijk hun mond en gingen eten. Hulpverleners wisten dan te zeggen: ‘Ja, dat zou mooi zijn. Dat willen we allemaal wel.’

Ik ben Malanca. Een gedreven manager. Een professional pur sang en een hele harde werker met een geef-nooit-op mentaliteit. En ik ben moeder. Van drie jongens. De oudste heet Amon. En Amon is één van de meest bijzondere kinderen van Nederland. Dat vindt niet alleen ik als moeder, dat vinden heel veel andere mensen ook. In de afgelopen 17 jaar heb ik alle (zorg)hoeken van Nederland gezien en alles doorleefd om passende zorg voor mijn kind te krijgen, die eigenlijk overal (net) niet past.

Mij is gevraagd een stukje te schrijven voor dit boek en daarin antwoord te geven op de volgende twee vragen: ‘Waar ben je als ouder naar op zoek wanneer het gaat om goede hulpverlening? En wat is daarin van belang?’ De eerste vraag is ook hier makkelijk te beantwoorden. Als ouder zoek je namelijk passende hulp. Simpel. Niets minder en vooral ook niets meer dan dat. Oké, een luisterend oor. Iemand die echt luistert en je hoort dat is ook wel fijn. Het gekke is dat passende hulp er wel is. Lees maar in dit boek. Hoe komt het dan dat velen die passende hulp niet krijgen? En daar komt de tweede vraag: ‘En wat is daarin van belang?’ Nou,

dat het geregeld wordt. Eigenlijk had mij een andere vraag gesteld moeten worden; namelijk: ‘Wat is nodig om dit geregeld te krijgen?’

Het antwoord hierop telt drie woorden:

1. LEF
2. CREATIVITEIT
3. BEVLOGENHEID

Lef op strategisch niveau. Kwestie van durven omkatten. Creativiteit op tactisch niveau. Links- of rechtsom inregelen die hap. En bevlogenheid op operationeel niveau. Hebbes!

Door: Amon, zoon van Malanca

Op de vraag wat er volgens hem moet veranderen in de jeugdzorg, zegt Amon het volgende: ‘Ik wil serieus genomen worden. Daarvoor zijn begeleiders, maar ook expertteamleden nodig die echt naar mij luisteren en interesse hebben in wie ik ben. Nu hebben we in de jeugdzorg weinig tot niets te zeggen, terwijl het om onze toekomst gaat. Jongeren zoals ik zouden eigenlijk meer betrokken moeten worden bij hoe de jeugdzorg voor ons kan werken. Bijvoorbeeld meebeslissen in welke begeleiders worden aangenomen. Of hoe een proces bij het expertteam ingericht kan worden zodat ik mij serieus genoemd voel. Dat er naar mij geluisterd wordt. Naar mijn wensen. Over wat belangrijk is voor mij. En naar hoe ik mijn toekomst wil inrichten.’

Voorwoord

Door: Gieke Buur, Landelijk Ambassadeur Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek.

In de afgelopen jaren zijn wij als team Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek bij allerlei vastlopende vragen van jeugdigen, ouders en hulpverleners betrokken geweest. Wat hebben we in deze tijd een hoop lef, creativiteit en bevologenheid bij professionals ervaren. Keer op keer was duidelijk dat dit het verschil maakt voor jeugdigen en ouders. We hebben het ook bij sommige vragen gemist en zagen direct de effecten: lange trajecten, met antwoorden die niet altijd aansluiten bij de échte vraag van jeugdige en/of ouders.

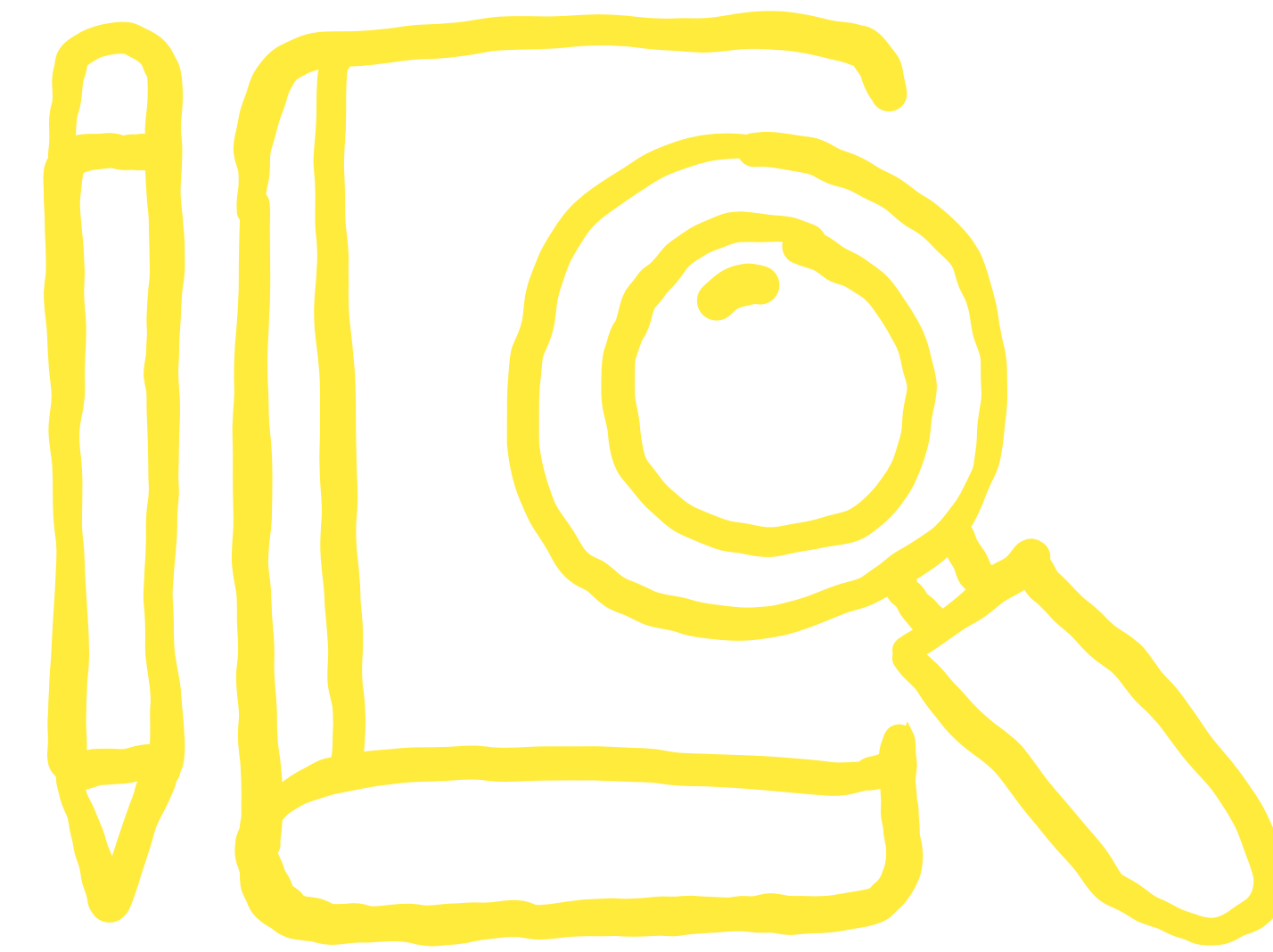
Maar, wat we ook hebben gezien is dat mensen deze eigenschappen (verder) kunnen ontwikkelen. Individueel en als groep. Door te doen, ook als het spannend is, elkaar vast te houden en te leren van dat wat minder goed én dat wat wel goed ging. Door deze leerloop te maken durf je de volgende keer die ene stap toch te zetten. Of je kunt hierdoor voortborduren op eerdere successen. Bijvoorbeeld door een creatieve oplossing die voor een andere vraag een mooie oplossing was vaker in te zetten. Je blijft zo samen ontwikkelen en leren.

In dit werkboek hebben we, met hulp van jeugdigen, ouders, expertteams en heel erg veel andere betrokkenen lessen van de afgelopen jaren gebundeld. Lessen die te maken hebben met lef, creativiteit en bevologenheid. Deze hebben we vertaald in praktische tools die je kunnen ondersteunen bij het beantwoorden van vastgelopen vragen van ouders, jeugdigen en

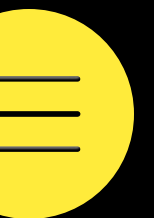
ook professionals. Op veel plekken hebben we daarvan al mooie voorbeelden gezien die werken trouwens. Deze vind je als best practices en inspiratie bij ieder hoofdstuk.

We hopen dat dit werkboek de praktische ondersteuning en inspiratie biedt die ervoor zorgt dat jij ook met lef, creativiteit en bevologenheid je werk steeds beter kan doen.

Ps. Wij maken in dit werkboek gebruik van de woorden jeugdigen en ouders (tenzij geïnterviewden andere benamingen gebruiken). Jeugdigen betreft in dit geval kinderen, jongeren en adolescenten. En voor het gebruik van ouders geldt: Soms zijn meerdere volwassenen betrokken bij de zorg voor of de opvoeding van het kind. Dit zijn niet altijd alleen de ouders van het kind. Als wij spreken over ouders bedoelen wij daarmee ook de andere verzorgers die hun aandeel hebben in de opvoeding.



'Door deze leerloop te maken durf je de volgende keer die ene stap toch te zetten.'



Inhoudsopgave

Dit werkboek is een interactief werkboek, wat inhoudt dat je makkelijk en snel door het werkboek kunt navigeren. Dit werkt als volgt: klik in de inhoudsopgave hieronder op de titel van een hoofdstuk om hier direct naartoe te gaan. Wil je vanuit hier een tool binnen een bepaald hoofdstuk raadplegen? Klik dan op één van de tools onder een hoofdstuk.

Inrichting expertteam

- » Vragenvuur Inrichting Expertteam
- » Canvas Inrichting Expertteam
- » Hulpmiddelen inrichting expertteam

Consultatie en advies

- » Onderdelen van een consultatie- en adviestraject
- » Verklarende analyse
- » Ethische toolkit – moreel dilemma (website knmg)

Monitoren

- » Routewijzer monitoring
- » Canvas monitoring

Jeugdigen en ouders aan tafel

- » Jeugdigen en ouders aan tafel: gewoon doen!
- » Terug naar de bedoeling
- » Horen en zien vanuit verschillende perspectieven

Procesregie

- » Stappenplan procesregie

Signaleren

- » Signaleercyclus
- » Bouwstenen rapportage

Een leven lang (eva)l(u)eren

- » Handleiding evalueren
- » Leren van je levenslijn
- » Stilstaan en weer doorgaan

Organiseren van maatwerkoplossingen

- » Stappenplan bij het organiseren van maatwerkoplossingen
- » Checklist door- en uitstroom jeugdzorg bij 16plus

Bijlagen: wet- en regelgeving

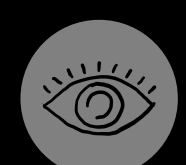
- » AVG Toestemmingsverklaring
- » Overgang Jeugdwet-Wlz
- » Overzicht wetten in de jeugdhulp

Nawoord

Binnen het hoofdstuk kan je naar de juiste onderdelen navigeren door onderaan op de juiste button te klikken (zie voorbeeld hieronder). De rechter, gele, button brengt je weer bij deze inhoudsopgave.



1. WOORD VOORAF



2. REFLECTIE



3. TOOLS



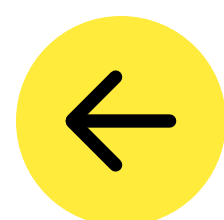
4. BEST PRACTICES



5. INSPIRATIE



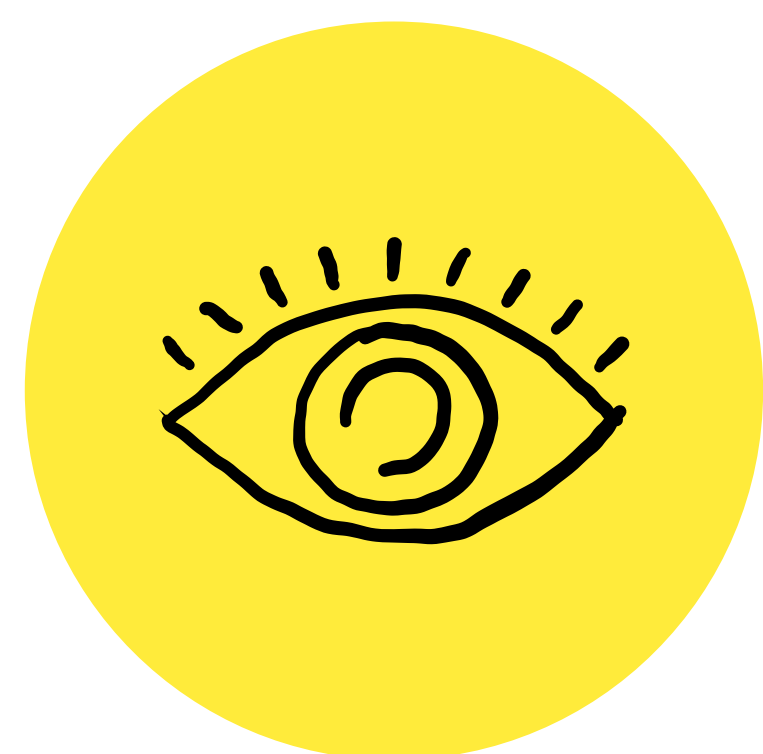
Inrichting expertteam



Direct naar:



1. Woord vooraf



2. Reflectie



3. Tools



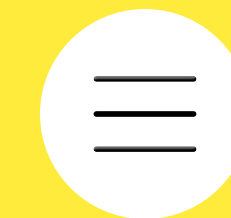
4. Best practices



5. Inspiratie

Onder-
steunings-
team

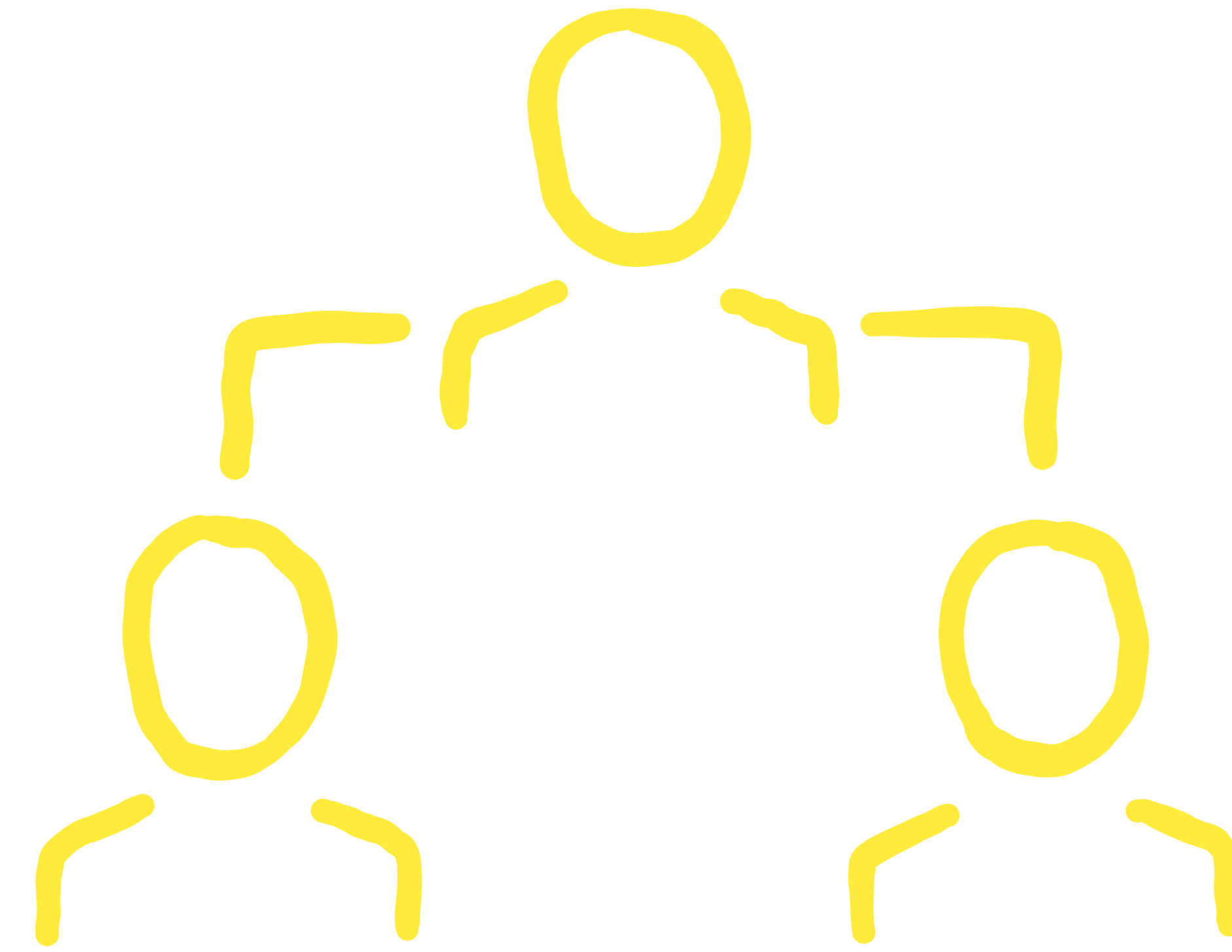
ZORG
SAMEN STEEDS BETER
VOOR DE
JEUGD



1. Woord vooraf

Door: Reinier Lagerwerf, senior beleidsadviseur Jeugd bij Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

Het vinden van passende jeugdhulp is één van de grote vragen. We willen met z'n allen voorkomen dat deze kinderen van plek naar plek gaan. En dat gaat niet vanzelf. Dit heb ik persoonlijk gezien en gevoeld in mijn vorige functie, als stafmedewerker bij de gemeentelijke (kinder)ombudsman. Het vraagt om samenwerking: je moet het met elkaar willen oplossen.

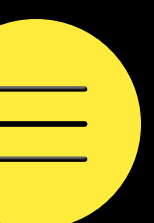
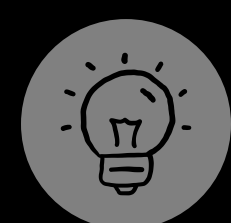
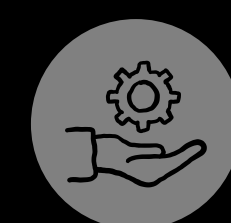
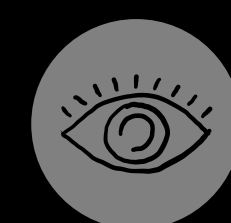


Regionale expertteams hebben hier een belangrijke taak en positie in. Immers; juist de kinderen waarvoor de oplossing niet zomaar gevonden is of waarbij dingen tegenzitten komen hier terecht. De commissie Zorg, Jeugd en Onderwijs van de VNG onderschrijft dit belang en heeft, om dit te ondersteunen, het borgingsdocument met de vier functies van het regionaal expertteam vastgelegd: consultatie en advies, procesregie, signalering en adviseren en leren van complexe zorgvragen. Vier functies die mijns inziens samen een proces rondmaken van doen, daarvan leren, signaleren en samen verbeteren. Dat wat je wilt bereiken in een lerend jeugdstelsel.

Dit organiseer je niet zomaar. Volgens mij is het belangrijk dat de inrichting van zo'n expertteam vertrouwen en duidelijkheid schept. Met vertrouwen doel ik op het vertrouwen tussen de verschillende partners die samenwerken binnen en met het expertteam: zorgaanbieders, jeugdigen, ouders, gemeente, etc. Alleen dan kan je samen de functies goed uitvoeren. Maar ook duidelijkheid, over wat er wel en niet kan. Juist voor de jeugdigen en ouders.

Dit alles brengt inrichtingsvraagstukken met zich mee. We zien hier al mooie resultaten van bij expertteams die werken vanuit vertrouwen en duidelijkheid, en de verschillende taken geborgd hebben. Anderen staan daarin nog meer in de

kinderschoenen. Dit hoofdstuk gaat hopelijk helpen bij inrichtingsvraagstukken. Voor de teams die al verder ontwikkeld zijn misschien als spiegel, om op te reflecteren. En voor de teams die nog in ontwikkeling zijn als hulp en inspiratie. En, ondanks dat we per expertteam de functies willen borgen, is er daarnaast volgens mij voor ons allen samen de taak om ook van en met elkaar te blijven leren. Zodat we er samen voor zorgen dat kinderen de juiste hulp krijgen.



2. Reflectie

Door: Gieke Buur, Landelijk Ambassadeur Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek.

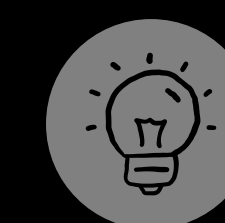
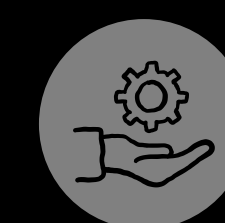
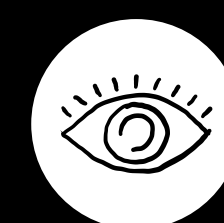
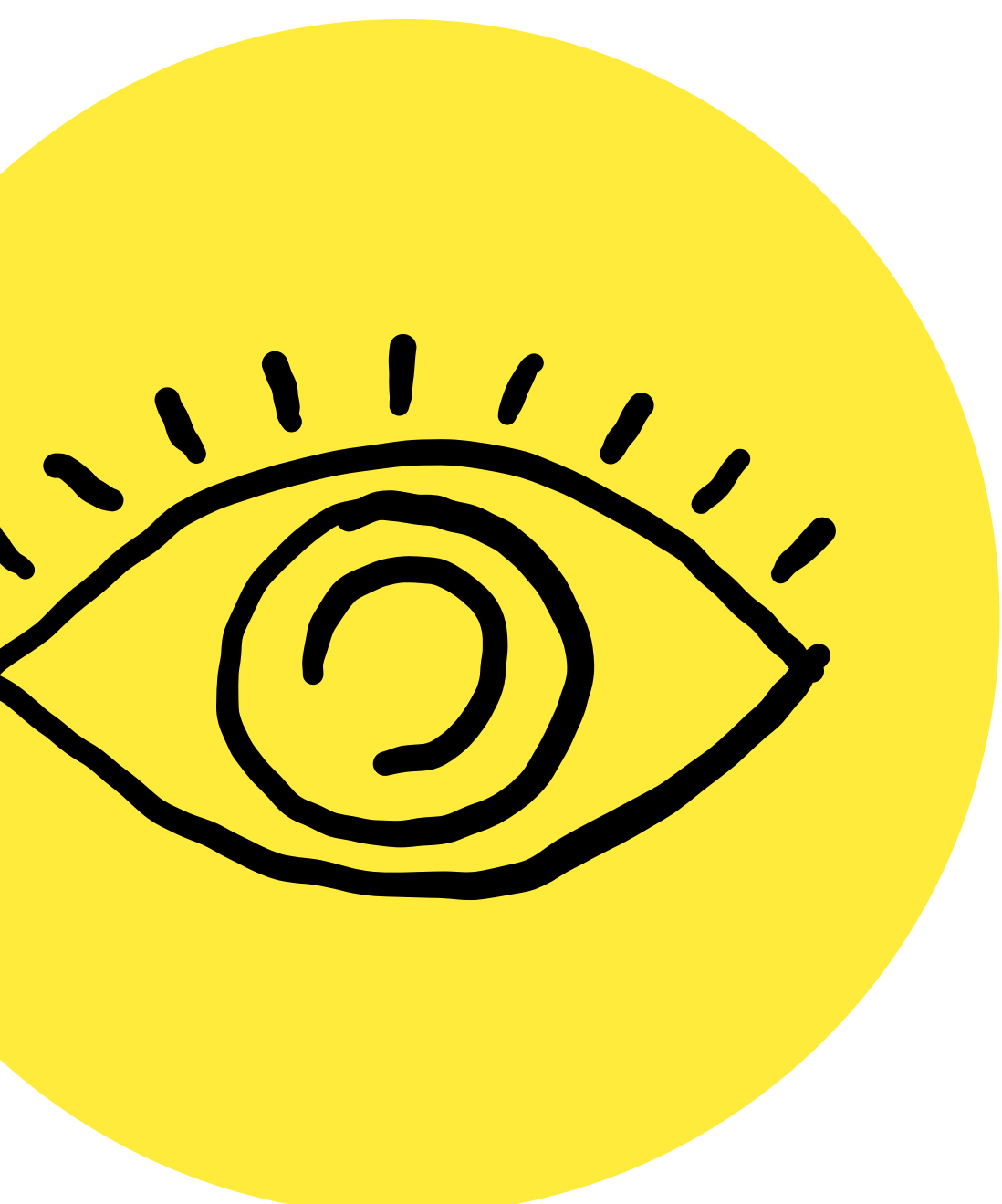
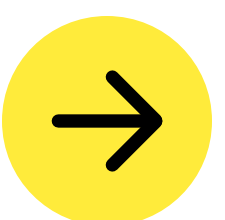
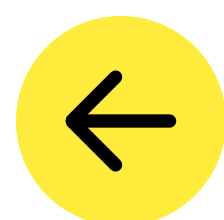
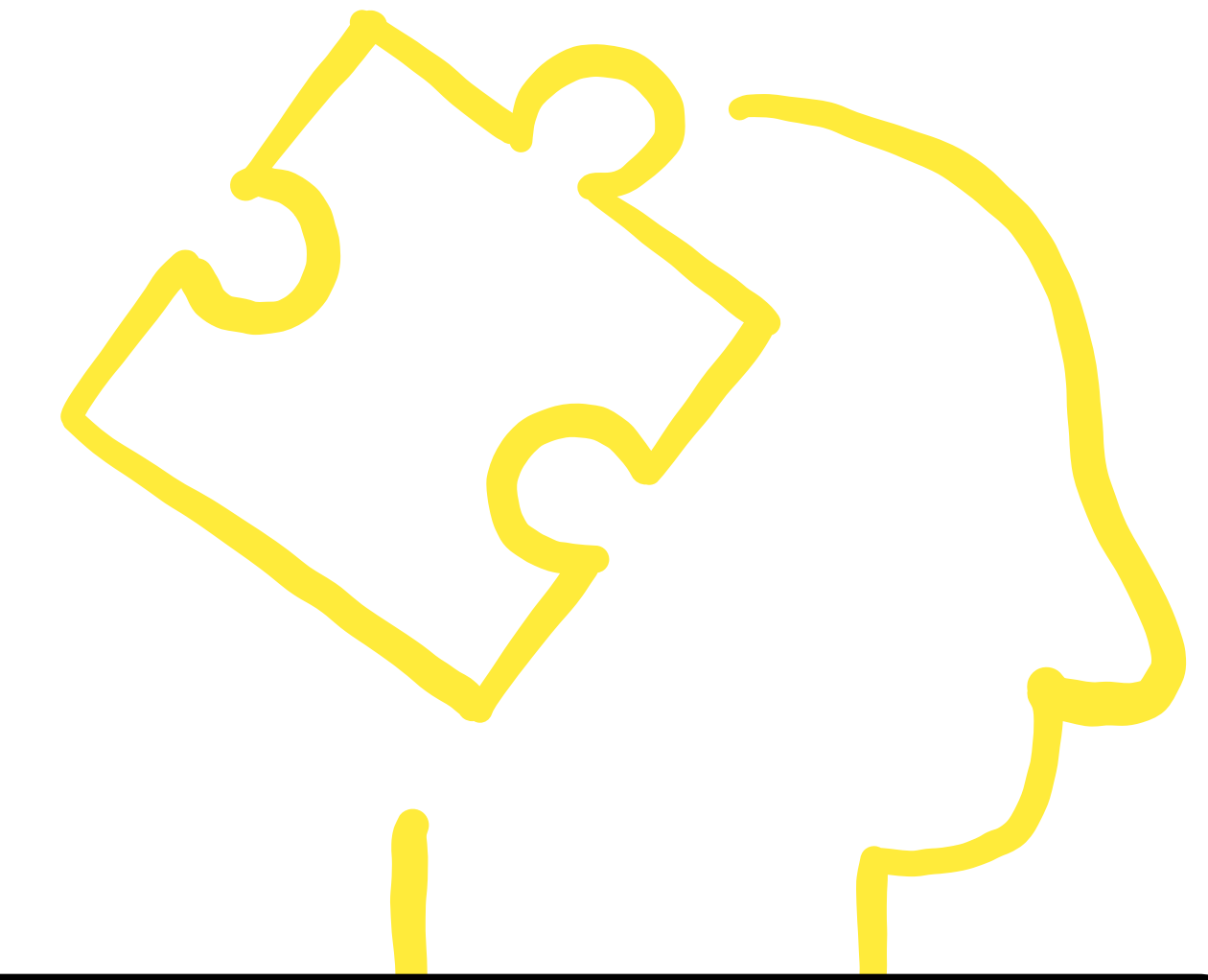
Voor dit werkboek heb ik al meerdere reflecties geschreven. De reflectie op de inrichting van expertteams is de lastigste tot nu toe. Ik heb me afgevraagd waarom. Vind ik er niks van? Of te veel? Afpellend denk ik dat de oorzaak ligt in het feit dat de inrichting van een expertteam verschillende lagen kent. Een laag met daarin de basis waaraan ieder expertteam moet voldoen. Om ouders, jeugdigen en professionals duidelijkheid te geven is het eenvoudigweg nodig om inzichtelijk te maken wat zij van het expertteam kunnen verwachten. Daarin zijn de behoeften van deze 'klanten' van het expertteam nagenoeg gelijk: iedereen wil op één duidelijke en toegankelijke plek hulp bij een vraag die vastloopt.

Aan de andere kant is er juist sprake van een veelheid aan wensen, verschillende partijen en samenwerkingspartners die allemaal een laag toevoegen. Ouders en jeugdigen staan daarbij voor mij voorop. Voor hen is het denk ik het meest belangrijk dat ze weten dat ze gezien en gehoord worden. Dat ze een gelijkwaardige gesprekspartner zijn én dat er een antwoord komt op hun vraag. Professionals willen serieus genomen worden en het gevoel hebben dat ze geholpen worden. Ze willen niet het gevoel hebben dat ze voor een tribunaal moeten verschijnen. En ze willen naar huis kunnen met een antwoord dat uitvoerbaar is. Zorgorganisaties en gemeentes willen, net als professionals, primair dat de hulp voor een jeugdige goed georganiseerd wordt. Maar ook betaalbaar en binnen een zorglandschap waarop zij (ook) zicht kunnen houden met de informatie uit het expertteam. En dan

noem ik nog niet eens de regionale couleur locale. Ook die zorgt voor een extra laag in de inrichting van het expertteam.

Kortom, meerdere lagen. Dit maakt dat dit ook het grootste hoofdstuk is van dit werkboek. We willen recht doen aan de complexiteit, maar we hebben wel geprobeerd deze zo overzichtelijk mogelijk te maken. Ten slotte, mocht je door al die lagen het bos niet meer zien, ga dan terug naar het 'waarom' van expertteams. Waar zijn jullie in de kern voor bedoeld? Dat is zorgen dat vragen van jeugdigen en ouders worden beantwoord en dat professionals hierin niet in hun eentje hoeven te ploeteren. Als je al een meetlat zoekt voor het functioneren van het expertteam, gebruik dan deze.

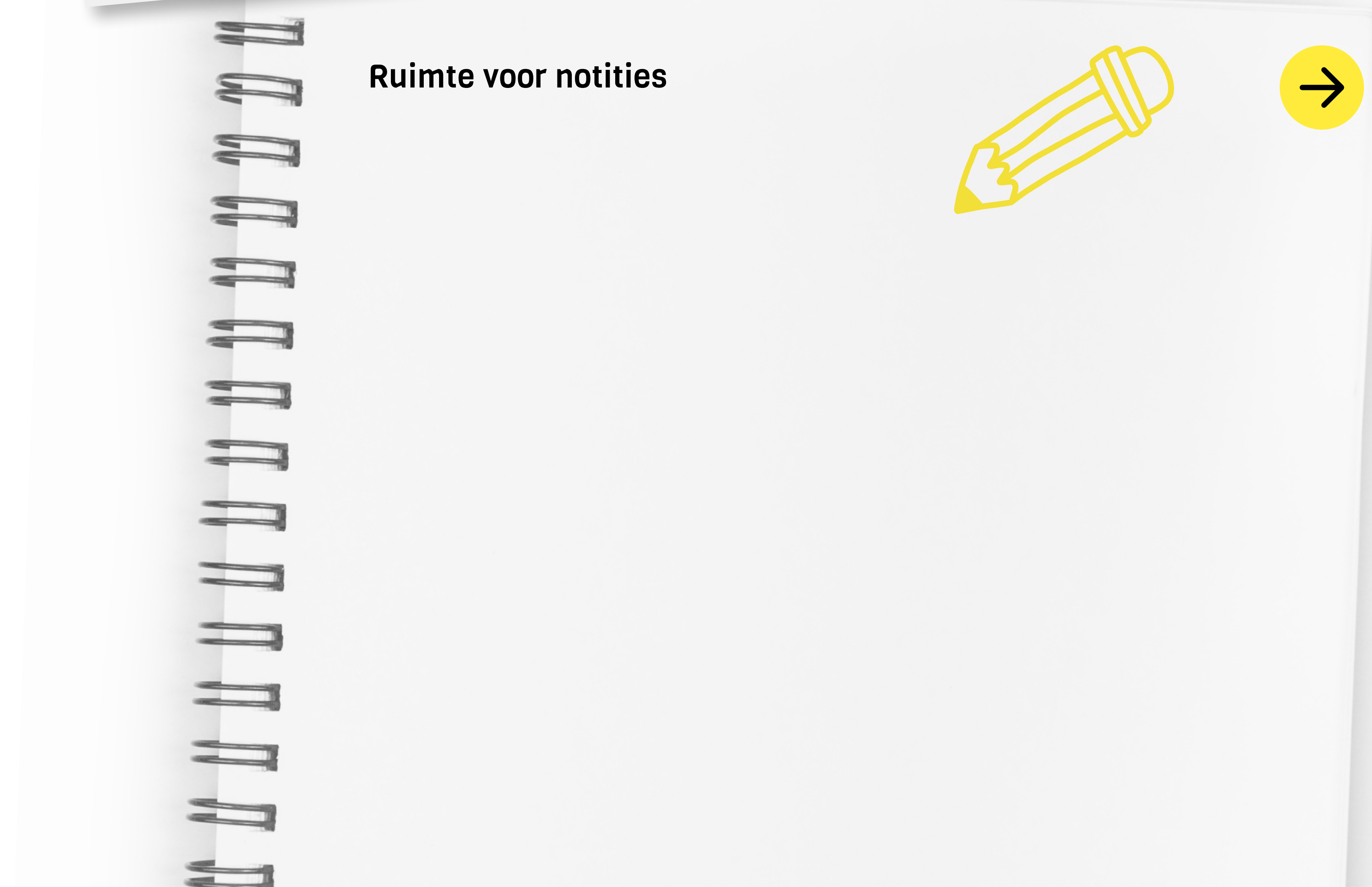
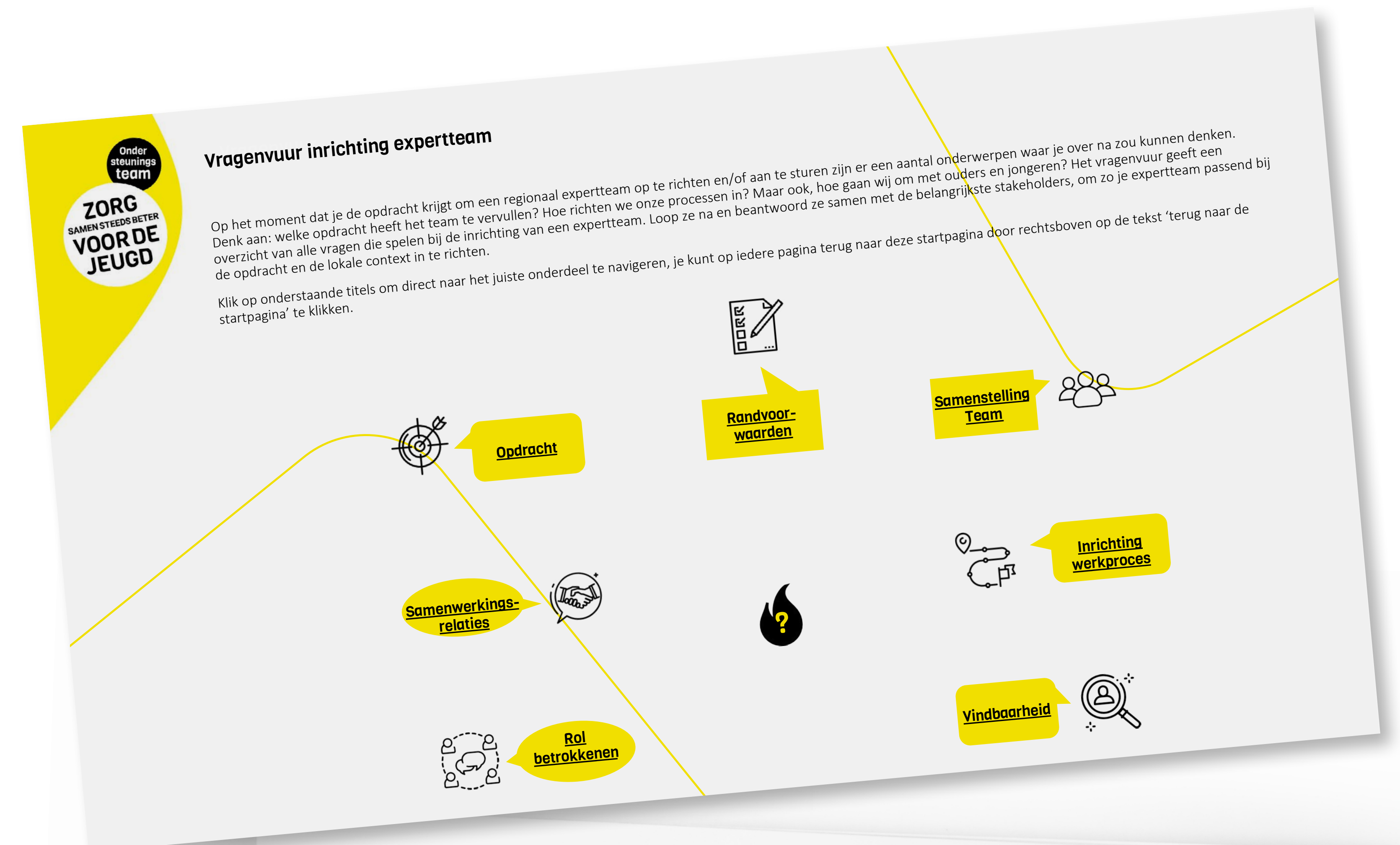
'Mocht je door al die lagen het bos niet meer zien, ga dan terug naar het 'waarom' van expertteams'



3.1 Vragenvuur inrichting expertteam

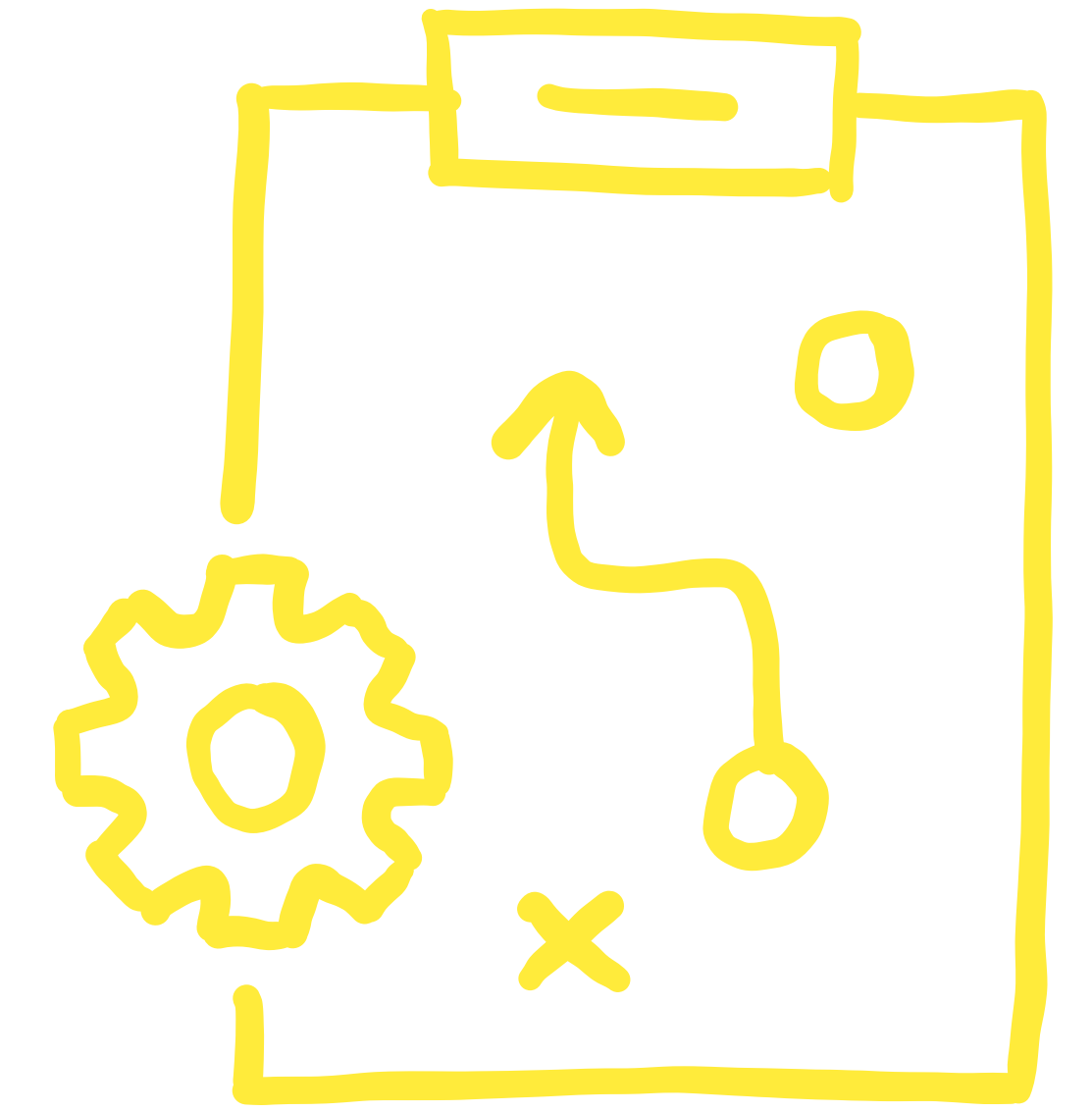
Op het moment dat je de opdracht krijgt om een expertteam op te richten en/of aan te sturen zijn er een aantal onderwerpen waar je over na kan denken: Welke opdracht heeft het team te vervullen? Hoe richten we onze processen in? Maar ook; hoe gaan wij om met ouders en jongeren? Deze vragen zijn niet met één 'waarheid' te beantwoorden, omdat het succes van bepaalde keuzes grotendeels afhankelijk is van de regionale context van het expertteam. In lijn hiermee kunnen en willen wij geen overzicht geven van dé inrichtingsstappen die je moet nemen als expertteam. Meerdere wegen leiden immers naar Rome. Echter, er moeten wel inrichtingskeuzes gemaakt worden en we kunnen wél een overzicht geven van de verschillende onderwerpen en vraagstukken waar je hierbij over na moet denken. Inrichtingsvraagstukken die je als (opstartend) team intern of met stakeholders kan bespreken, om samen tot een passende inrichting te komen.

Het vragenvuur inrichting expertteam helpt je hierbij. Gebruik deze tool als startpunt, zodat je op basis daarvan stap voor stap na kan gaan welke inrichtingskeuzes passen bij jullie expertteam en jullie lokale context. De best practices in dit hoofdstuk kunnen hierbij een inspiratie zijn, vanuit verschillende invalshoeken geven deze inzicht in manieren waarop je invulling zou kunnen geven aan een onderdeel.



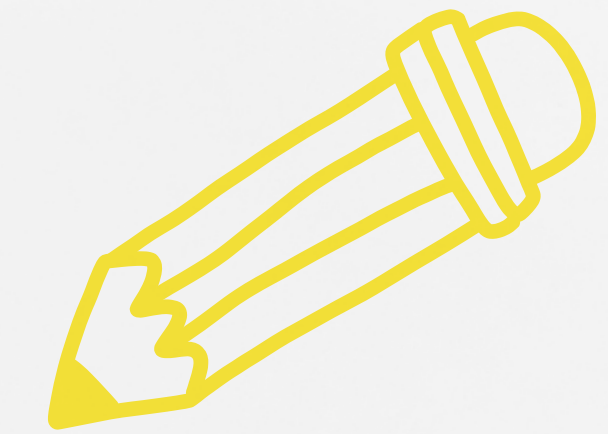
3.2 Canvas inrichting expertteam

Ga je naar aanleiding van het vragenvuur direct aan de slag? Gebruik dan dit canvas om de vragen te beantwoorden en inzichtelijk te maken welke aandachtspunten voor jullie van belang zijn voor de inrichting. Je kunt het canvas op A3 of groter printen, zodat je met post-its aan de slag kan, maar je kan het document ook (digitaal) op de computer invullen. De velden zijn interactief, dus zodra je erop klikt kan je hierin typen.



3.3 Hulpmiddelen inrichting expertteam

Ruimte voor notities



Hulpmiddelen bij inrichting expertteam

De afgelopen jaren heeft het team oppakken en leren van complexe casuïstiek veel gespard met expertteams over inrichtingsvraagstukken. In onder andere het vragenvuur komen de verschillende thema's waarover gespard is terug. Door deze contacten hebben wij ook verschillende documenten en formats gezien en/of zelf ontwikkeld die ondersteunend zijn bij de inrichting van het expertteam. Hulpmiddelen die ook voor jouw expertteam bruikbaar kunnen zijn. Lees hier welke hulpmiddelen dit zijn en download ze door op de gewenste hulpmiddelen te klikken.

Inrichting beleid

Het vragenvuur geeft een overzicht van vragen die je helpen bij het inrichten van je expertteam, passend bij de opdracht en de lokale context. Een onderdeel van deze inrichting is het beleid. De inrichting hiervan vergt goede afstemming met de betrokken partijen over verschillende onderwerpen. Het document [kapstok bij het inrichten van een regionaal expertteam](#) kan je hiervoor gebruiken.

Bespreken van een complex vraagstuk

Hebben jullie behoefte aan een format voor het bespreken van complexe vraagstukken? Kijk eens naar de [Incidentmethode](#). Deze wordt op verschillende plekken succesvol toegepast.

Veel gestelde vragen

In contact met de verschillende expertteams kwamen de afgelopen jaren regelmatig dezelfde knelpunten en vragen naar voren. [Deze veel gestelde vragen, met antwoorden, hebben we gebundeld](#).

Voorbeelden

Opak kost het veel minder tijd om iets dat al op papier staat aan te passen naar wat jij nodig hebt, dan wanneer je het zelf, vanaf de eerste letter, op papier moet zetten. Daarom delen wij graag goede voorbeelden die je naar je hand kunt zetten. Download ze, pas en vul ze waar nodig aan en je kunt ze verspreiden of ermee delen:

- [Voorbeeld aanmeldformulier expertteam](#)
- [Voorbeeld vacaturetekst deelnemer expertteam](#)
- [Voorbeeld vacaturetekst kwartiermaker expertteam](#)
- [Voorbeeld functieprofiel voorzitter expertteam](#)

Randvoorwaarden expertteam

Wij gingen in gesprek met Rolien Tolsma (expertteam Friesland) over de randvoorwaarden die van belang zijn bij de inrichting van een expertteam. Bekijk [hier de video van dit gesprek](#).

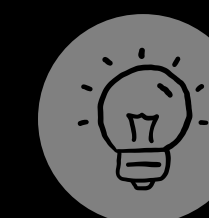
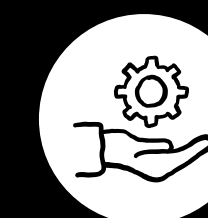
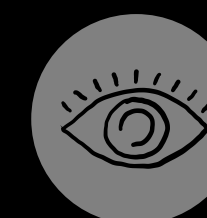
Gezaghebbendheid

Meer weten over hoe je als expertteam een gezaghebbende rol en functie krijgt hierin? Bekijk het onderzoek dat gedaan is door het OZJ staan de bouwstenen hierin.

Online vindbaarheid

Jeugdigen willen vaak meer inzicht nodig hebben in de werking van het expertteam.

Ga naar het document



4.1 Expertteams en expertisecentra

Als expertteam werk je samen met verscheidene partners. Sinds 2020 is daar een partner bijgekomen: het bovenregionale expertisecentrum in jouw regio. Geen nieuw loket, maar een samenwerkingspartner die kan helpen op het gebied van: consultatie & advies, hulp organiseren, leren en signaleren. Paul Blokhuis (staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport) en Eelco Eerenberg (Vicevoorzitter commissie Zorg, Jeugd en Onderwijs, VNG) vertellen hier meer over.

Waarom expertisecentra jeugdhulp?

‘Helaas lukt het nog niet altijd om passende zorg voor kinderen en jongeren te organiseren. Zeker wanneer zij met meerdere zorgvragen kampen. Bijvoorbeeld een eetstoornis, gecombineerd met een depressie en trauma-gerelateerde problematiek. Of autisme gecombineerd met agressie en een (licht) verstandelijke beperking. Wanneer kinderen niet tijdig passende hulp ontvangen, verergert hun problematiek onnodig en is de belasting voor henzelf, ouders én zorgprofessionals groot.

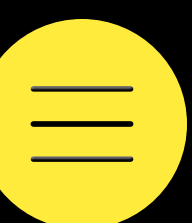
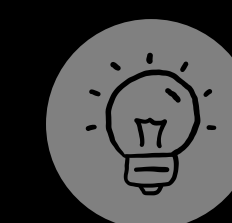
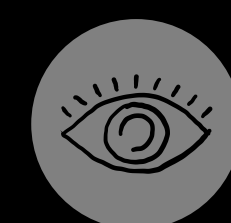
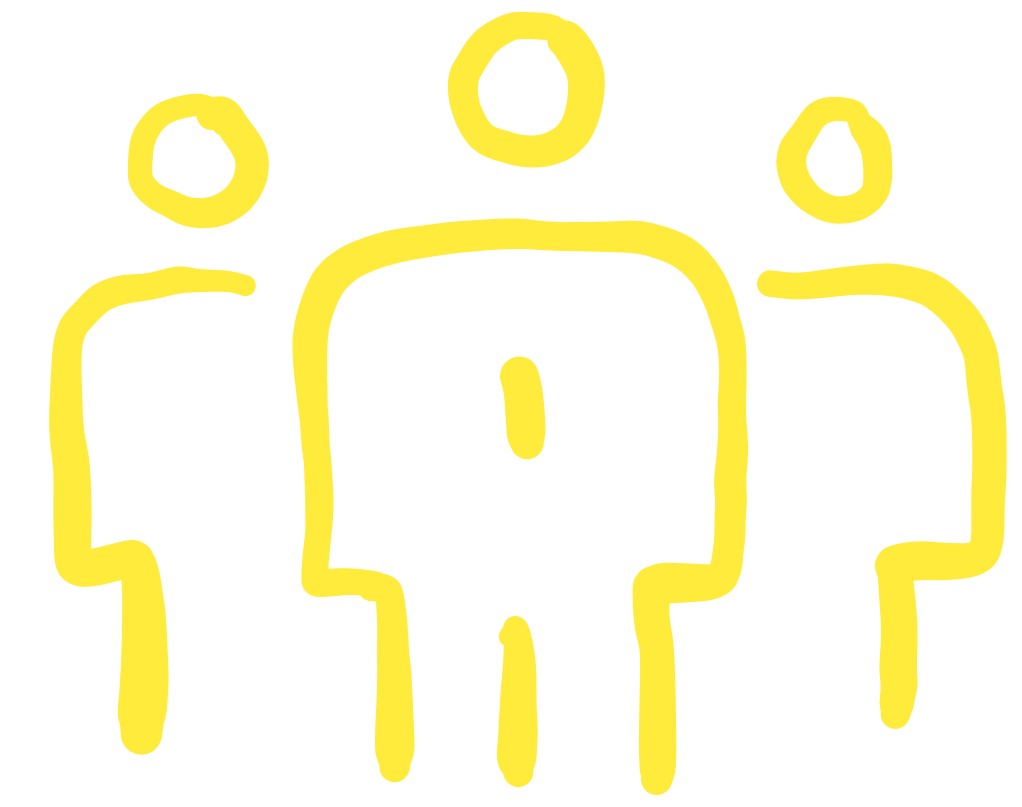
Om te zorgen dat deze kinderen, jongeren en hun omgeving snel passende hulp ontvangen, is er vanaf 2020 structureel geld beschikbaar voor acht

bovenregionale expertisecentra. Startend met €10 miljoen in 2020 en vanaf 2021 €26 miljoen. Het doel van deze expertisecentra is om deze kinderen met meervoudige zorgvragen, die zijn vastgelopen in de zorg en tussen wal en schip vallen, te helpen. Op lange termijn hebben de expertisecentra als doel om eraan bij te dragen dat kinderen eerder passende hulp ontvangen, door onder andere te leren van casuïstiek en kennis te ontwikkelen en delen.’

Hoe werken de expertisecentra jeugdhulp?

‘Acht coördinerende gemeenten ontvangen jaarlijks middelen voor een bovenregionaal expertisecentrum. In overleg met ervaringsdeskundigen, zorgprofessionals, zorgaanbieders, gemeenten én expertteams, besluiten zij hoe de middelen het beste ingezet kunnen worden in hun regio.

De expertisecentra zijn geen nieuw loketten, maar kunnen ingeschakeld worden door zorgprofessionals of door regionale expertteams voor versterking, bijvoorbeeld wanneer de zorg dreigt vast te lopen.



Expertisecentra kunnen ondersteunen door het bieden van consultatie & advies of de inzet van (ambulante) hulp op een specifieke expertise. Het expertisecentrum stimuleert én faciliteert nieuw zorgaanbod waar nodig en heeft de mogelijkheid om maatwerkoplossingen te financieren. Een mooi voorbeeld hiervan is het opstarten van nieuwe kleinschalige verblijfvoorzieningen voor jongeren met autismespectrumstoornis en gedragsproblematiek of het organiseren van intensief ambulante aanbod door twee aanbieders. Hoe dit precies wordt ingevuld, kan verschillen per expertisecentrum en hangt af van wat er nodig is in de regio. Het expertisecentrum maakt hierover afspraken in de regio, onder andere met expertteams, zorgaanbieders en gemeenten. Dit is belangrijk, omdat zo goed aangesloten kan worden op wat er nodig is in de regio én op de werkwijze van de regionale expertteams.'

Welke kansen liggen er voor de expertteams en expertisecentra?

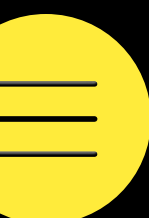
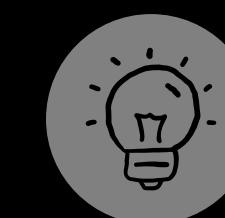
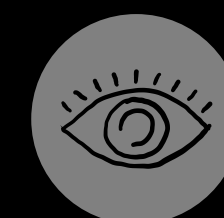
'Met de middelen bij de expertisecentra kunnen doorbraken gerealiseerd worden voor kinderen. Gemeenten blijven verantwoordelijk op basis van de jeugdhulpplicht, maar deze middelen geven de ruimte om samen met professionals, ouders en kinderen nieuwe oplossingen te zoeken. We hebben hoge

verwachtingen van de expertteams, maar soms lukt het door de grote complexiteit van hulpvragen niet om tijdig een passende oplossing te vinden. In die gevallen kunnen zij ondersteund worden door de expertisecentra. Door als expertteams en -centra deze samenwerking op te zoeken en (verder) vorm te geven, kunnen zij elkaar helpen en versterken waar nodig, om er uiteindelijk voor te zorgen dat deze kinderen en jongeren in hun eigen omgeving beter geholpen worden. De expertisecentra kunnen daarbij onderling ook samenwerken, bijvoorbeeld wanneer er hele specifieke expertise nodig is.'



Hoe werkt jouw expertteam samen met het expertisecentrum?

- Hebben jullie regelmatig contact?
- Ben je op de hoogte van wat zij (gaan) doen en andersom?
- Werken jullie samen om doorbraken te realiseren voor de kinderen waarvoor dat nodig is?
- Hebben jullie afgesproken wanneer jullie het expertisecentrum kunnen inschakelen?



4.2 Expertteams en onderwijs

In de jeugdregio Zuid Oost Utrecht was er een doorbraaktafel passend onderwijs / (dreigende) thuiszitters én een doorbraaktafel jeugdhulp. Het gezamenlijk doel van gemeenten en onderwijs is dat alle jeugdigen veilig, gezond en kansrijk moeten opgroeien, zich kunnen ontwikkelen en meedoen. De doorbraaktafel jeugd(hulp) en passend onderwijs draagt bij aan dit doel door een doorbraak te realiseren voor jeugdigen met (zeer) complexe problemen als passende reguliere hulp en/of onderwijs niet (tijdig) beschikbaar is.

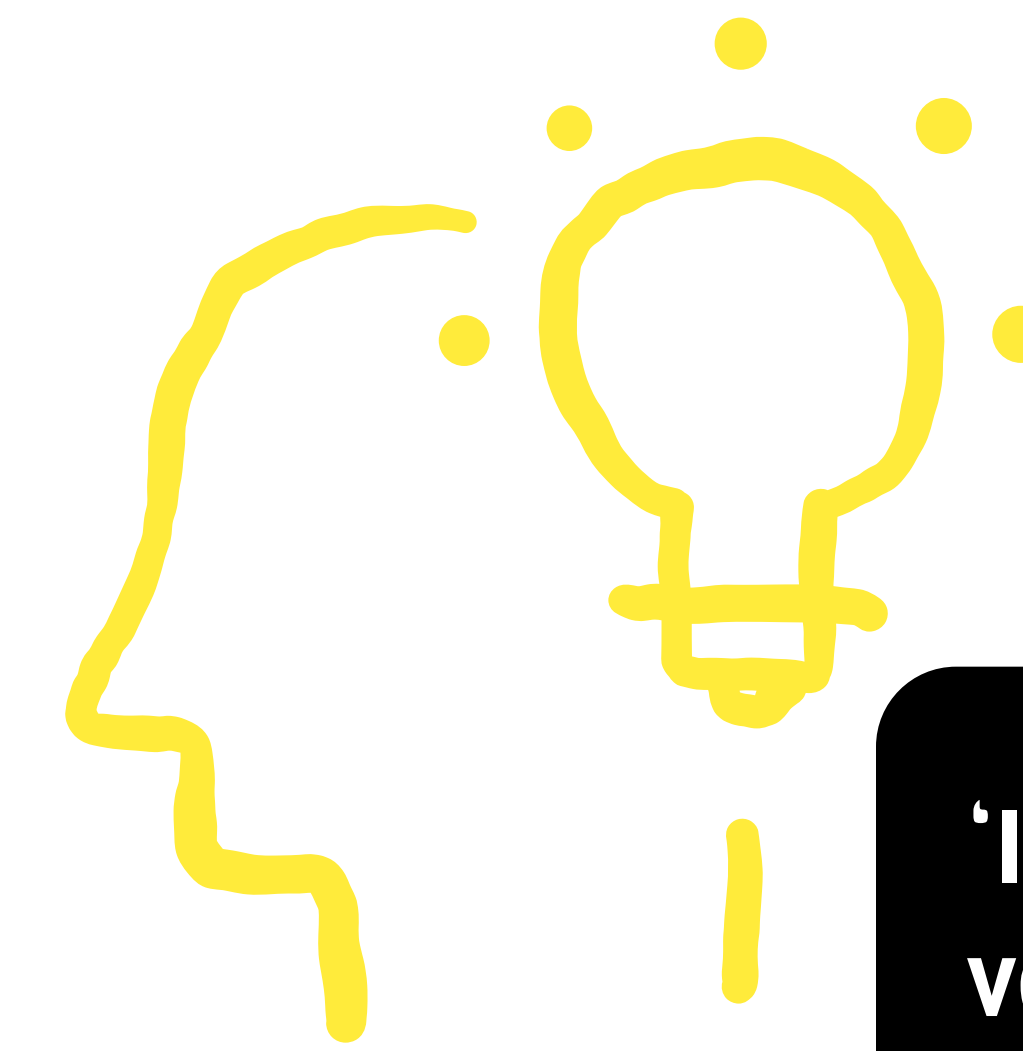
Hoe onderwijs en jeugdhulp elkaar ontmoeten

Het doel van de Jeugdwet en de Wet Passend Onderwijs is dat er voor iedere jeugdige passende zorg en onderwijs wordt geboden. In de praktijk blijkt dat er veel goed gaat en dat er voor de meeste jeugdigen een passende oplossing kan worden geboden. Tegelijkertijd heeft Zuid Oost Utrecht geconstateerd dat er ook leerlingen (dreigen te komen) thuis zitten zonder onderwijs en dat er jeugdigen zijn die geen passende jeugdhulp krijgen. Zowel de samenwerkingsverbanden primair onderwijs/voortgezet onderwijs en die van gemeenten hebben aangegeven dat het van belang is dat deze tafels samen gaan en dat de doorbraaktafel thuiszitters voor iedere gemeente uitgerold moet worden, om daarmee de eenduidigheid en de gezamenlijkheid te vergroten voor inwoners en professionals. Hiernaast het voorstel van Zuid Oost Utrecht voor een nieuwe inrichting van de doorbraaktafels.

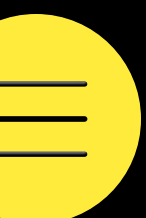
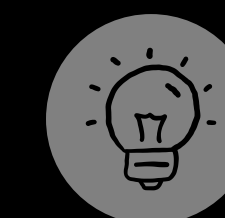
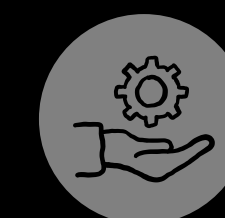
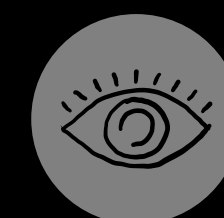
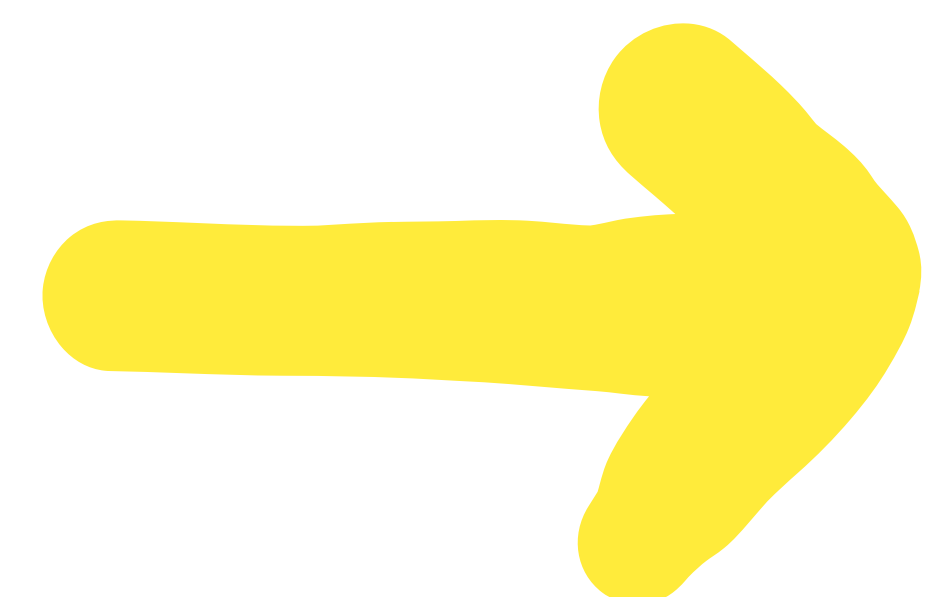
Nieuwe werkwijze

Casussen kunnen vanuit de ketenpartners aangemeld worden en daarnaast wordt op regelmatige basis een mail gestuurd met de vraag of er cases zijn voor de doorbraaktafel. De directeuren van de samenwerkingsverbanden leggen deze vraag ook voor aan de scholen. Als er een casus is, dan maakt de casushouder (kan school, jeugdhulpaanbieder, GI (Gecertificeerde Instelling), leerplicht, lokaal team zijn) een casusbeschrijving. Met toestemming van alle betrokkenen. Ook brengt de casushouder de betrokkenen op de hoogte van de doorbraaksessie. Gezamenlijk (jeugdige/ouder, casushouder, voorzitter) wordt bekeken met wie, waar en wanneer de sessie plaats kan vinden.

Casushouder en voorzitter stemmen af wie ter voorbereiding contact opneemt met betrokkenen om eventueel nadere informatie op te vragen en indien nodig om hen te informeren over wat er in de doorbraaksessie gebeuren gaat. De casushouder of de voorzitter stuurt de agenda



'In de praktijk blijkt dat er veel goed gaat en dat er voor de meeste jeugdigen een passende oplossing kan worden geboden'



ontwikkelgesprek en de informatie die gedeeld mag worden (op een veilig manier) naar betrokkenen. De doorbraaksessie vindt plaats op een voorkeursplek voor de jeugdige/ouder. Afhankelijk van de vraag waar de meeste urgentie ligt (onderwijs of jeugdhulp) wordt de voorzitter bepaald. Wanneer nodig en/of wenselijk sluiten beide aan. Casushouder vraagt uitdrukkelijk aan alle betrokkenen toestemming om casusinformatie en contactgegevens te mogen delen met de voorzitter van de doorbraaksessie en de aanwezigen bij de doorbraaksessie. Vaak is er in een vroeg stadium contact tussen de casushouder, gemeente, GI, lokaal team en de voorzitter.



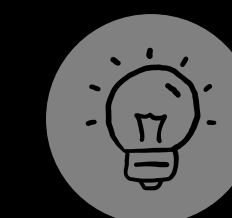
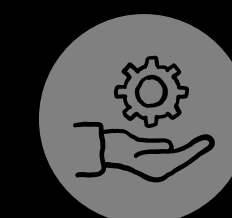
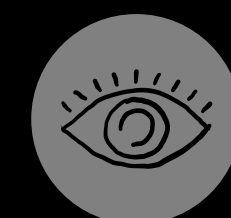
Aan de slag: Routekaart verbinding organiseren met onderwijs

Het aanpakken van complexe zorgvragen in de wereld van onderwijs en zorg vraagt om maximale ruimte. Dit kan je creëren door het speel-/werkveld te vergroten en als Jeugdhulp, als (expert)team, de verbinding te maken met alle andere werkvelden die een bijdrage kunnen leveren aan de beantwoording van de zorgvragen van deze jeugdigen.

Verbinden; om te kunnen komen tot integrale ontwikkelingsarrangementen. Deze gewenste verbinding vindt idealiter op drie niveaus

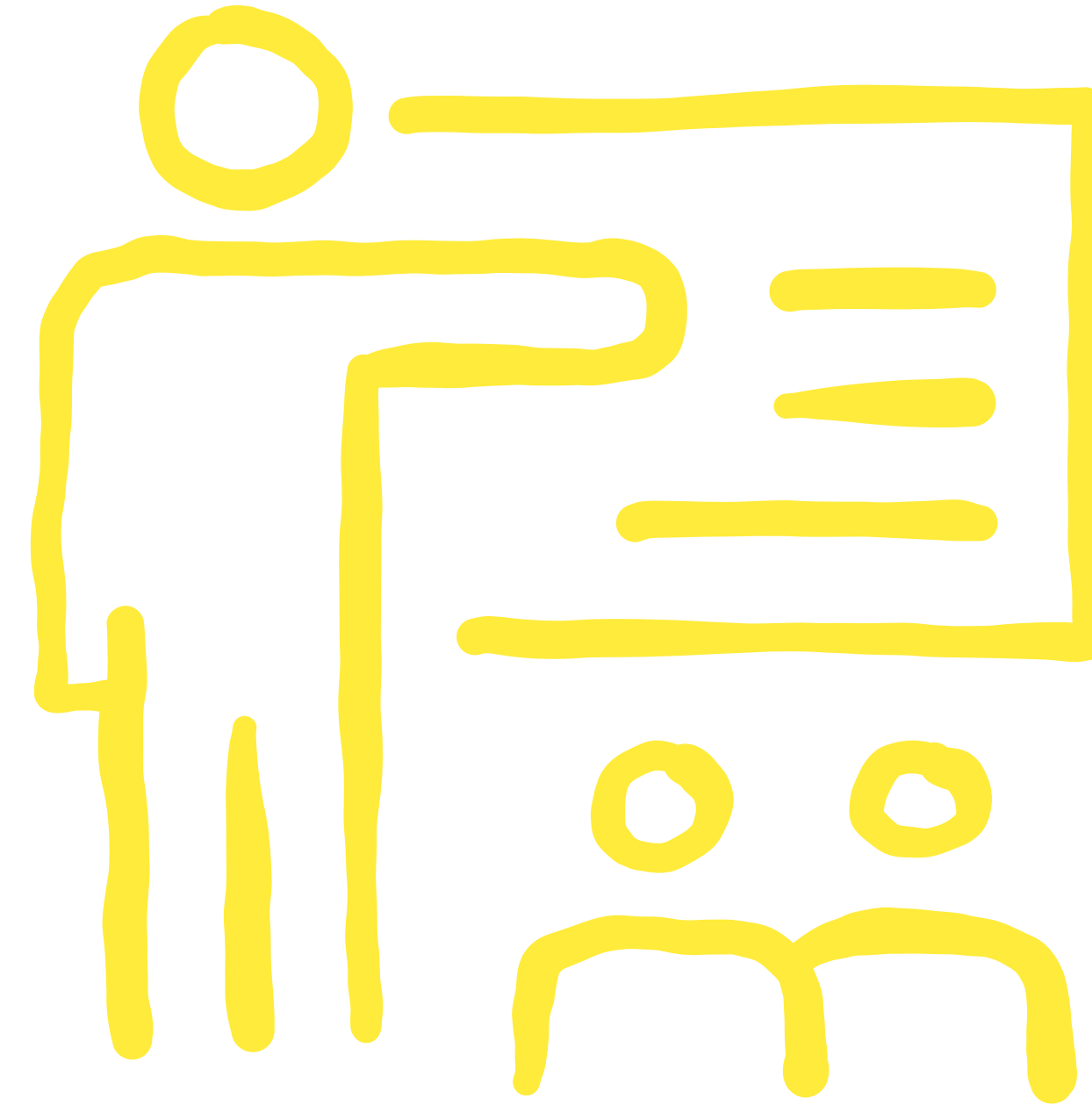
plaats: uitvoering, organisatie, bestuur & beleid, om vervolgens ook tussen de drie niveaus de verbindingen te maken.

Raadpleeg de routekaart **Verbinding organiseren met onderwijs** om na te gaan met welke regionale sleutelfiguren binnen het onderwijs jij de verbinding kan maken. Deze routewijzer is gemaakt in samenwerking met Bart van Kessel, projectleider/directeur bij Stichting Gedragswerk.



4.3 Expertteams en het gedwongen kader

In hoeverre verschillen vragen aan een expertteam binnen het vrijwillige en gedwongen kader van elkaar? Vraagt dit om een andere aanpak als expertteam? En wat is hierin van belang? Wij gingen erover in gesprek met Marc Goossen, die naast voorzitter van het expertteam Midden-Limburg Oost West ook al heel wat jaren werkt voor de Raad van de Kinderbescherming.



In de samenwerking kunnen we nog stappen maken

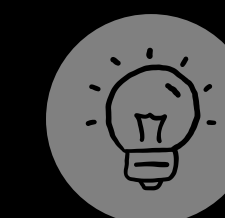
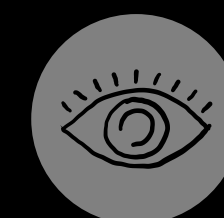
‘Wanneer het gaat om het vinden van oplossingen, voor alle type vragen, is de samenwerking met partners belangrijk. Je krijgt het alleen voor elkaar als je met gemeente, zorgaanbieders, GI’s, et cetera samenwerkt. Ook hierin speelt vertrouwen een belangrijke rol en dat kost (soms veel) tijd, die wij nog nodig zullen hebben. Kijkend naar mijn eigen expertteam hebben wij gemerkt dat we nog onvoldoende vastgelegd hebben hoe we casussen volgen, bijvoorbeeld wat er meegenomen is van ons advies en hoe het nu gaat met het kind. Wij gaven altijd adviezen, die de inbrenger vervolgens mee kon nemen. Maar, of deze adviezen nu echt zinvol zijn geweest of ook opgevolgd zijn, dat weten we nu onvoldoende. Daar willen we nu vervolgstappen in maken.’

← Onderscheiden deze casussen zich, niet persé.

‘Ik vind het altijd moeilijk dat er een onderscheid wordt gemaakt tussen ‘gewone casussen’ en de casussen met een gedwongen kader. Volgens mij hoeven deze zich voor een expertteam niet te onderscheiden van elkaar. Bij beide heb je namelijk hetzelfde doel: de best mogelijk oplossing voor dit kind vinden en/of realiseren. En natuurlijk is het gesprek met een ouder en/of kind die net te horen hebben gekregen dat een maatregel is opgelegd vaak moeizaam. En is het organiseren van de samenwerking tussen de benodigde partijen soms lastig. Maar dit vind ik niet typerend voor het gedwongen kader. Dit komt ook voor bij vragen met betrekking tot het vrijwillig kader.’

Vertrouwen (winnen) van kind en/of ouders

‘Het gaat om het zoeken naar de oplossing en daarvoor voer je hetzelfde type gesprek, ongeacht welke vraag met welke maatregel je als expertteam binnenkrijgt. Vertrouwen (winnen) van kind en/of ouders is hierbij een belangrijk punt. Als je de juiste snaar vindt of de juiste manier om met hen te praten, het vertrouwen kunt winnen, dan kom je een heel eind. Zonder hen mee te nemen en een rol te geven, ook bij het gedwongen kader, kom je er vaak niet. En natuurlijk is het kader soms nodig. Bijvoorbeeld omdat iemand geen toestemming geeft. Maar je moet niet alleen maar daarmee zwaaien. Dat werkt juist vaak averechts.’

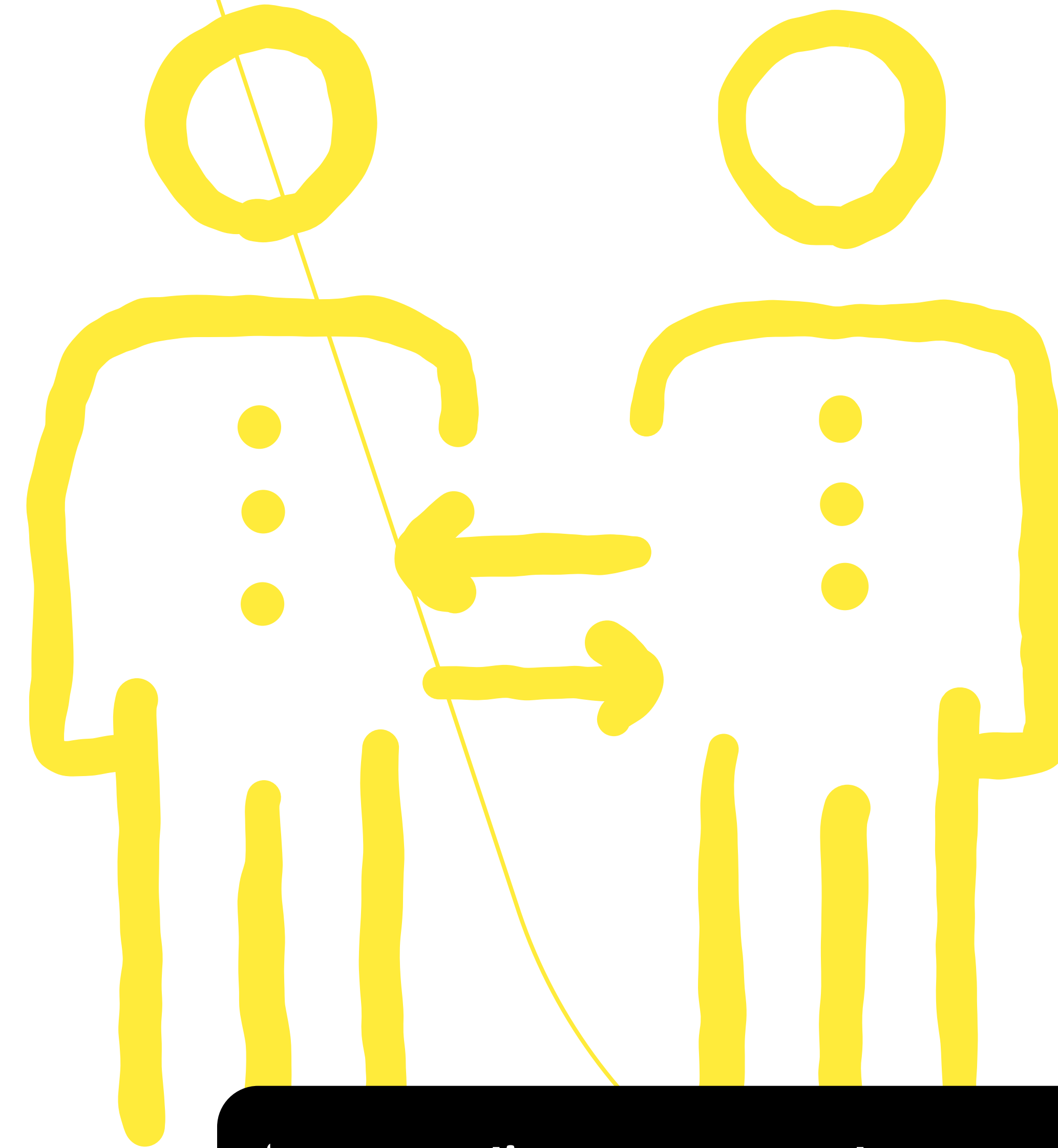


De juiste instelling

‘Daarvoor moet je volgens mij niet alleen de juiste mensen aan tafel hebben zitten, maar de juiste mensen met de juiste instelling. Mensen die over muren durven te kijken en durven te zeggen ‘wij gaan dit hoe dan ook samen regelen’. Zodat het geen keuze hoeft te zijn tussen of behandeling of veiligheid, maar beide kan omdat de behandelaar in de beveiligde instelling komt. Dit kost tijd en vraagt om openheid. Het is een relatie die je samen moet opbouwen en waarin je vertrouwen opbouwt. Wanneer we dit gaan doen kan je beter samenwerken en elkaar aanspreken als iets niet gaat zoals afgesproken.’

Wat kan dit opleveren?

‘We hebben één casus gehad van een jongetje dat echt niet plaatsbaar was, mede door wachtlijsten. Op een gegeven moment is er toen een oplossing georganiseerd in een huis, dat op het terrein stond van een gesloten instelling. Daar mocht hij wonen, in afwachting tot een plaatsing. Zijn vader kwam 's avonds om op te passen en er was een alarm naar de gesloten afdeling. Dat vond ik echt een goede en passende oplossing. Deze nieuw verzonnen woonvorm past niet binnen het ‘standaard aanbod’. Maar door samen te denken, te werken en buiten de kaders te denken is het wel gelukt.’



‘Mensen die over muren durven te kijken en durven te zeggen ‘wij gaan dit hoe dan ook samen regelen’’

4.4 Jeugdigen en ouders bij expertteams aan tafel

We praten *met* ouders en jeugdigen, niet *over*. Dit is een veelgenoemd uitgangspunt van teams en professionals die werken in de jeugdhulp. Echter, in de praktijk blijkt dit toch makkelijker gezegd dan gedaan. Want veel partijen hebben ouders en jeugdigen nog niet (structureel) aan tafel zitten. Hoe kan je dit organiseren? En wat levert het op? We hebben hierover verschillende vragen voorgelegd aan Rolien Tolsma (Expertteam Friesland), Marjolein Duin (Expertteam Flevoland) en Helena Ruimschotel (Expertteam Haaglanden). Zij geven ons een kijkje in de eigen keuken wanneer het gaat om het betrekken van jeugdigen en ouders.

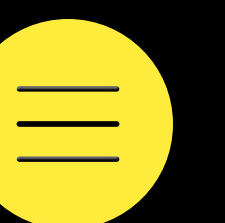
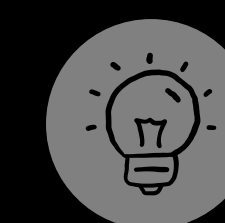
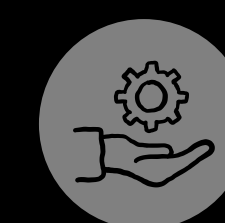
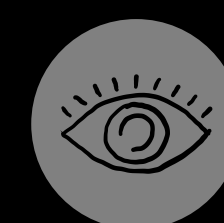
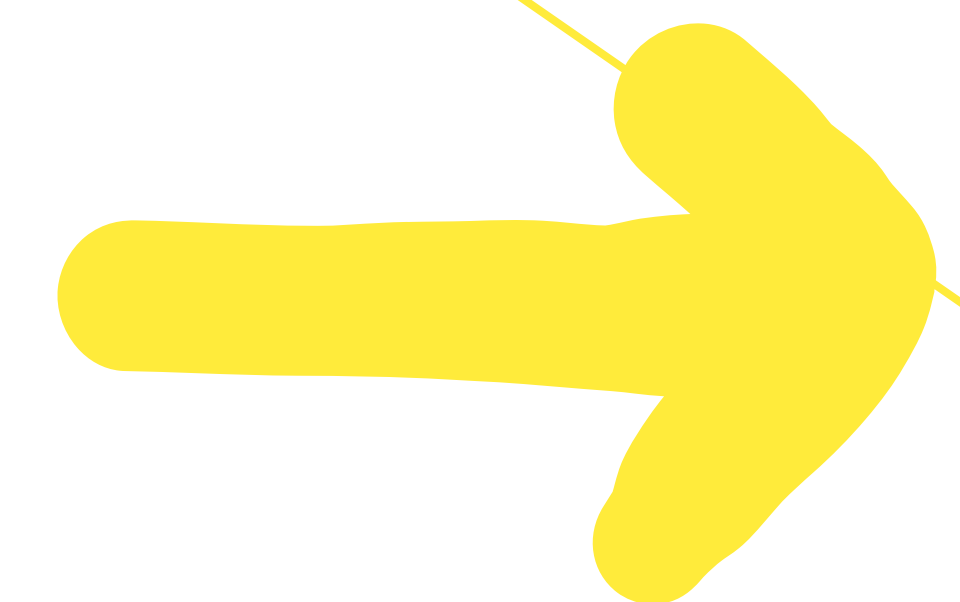
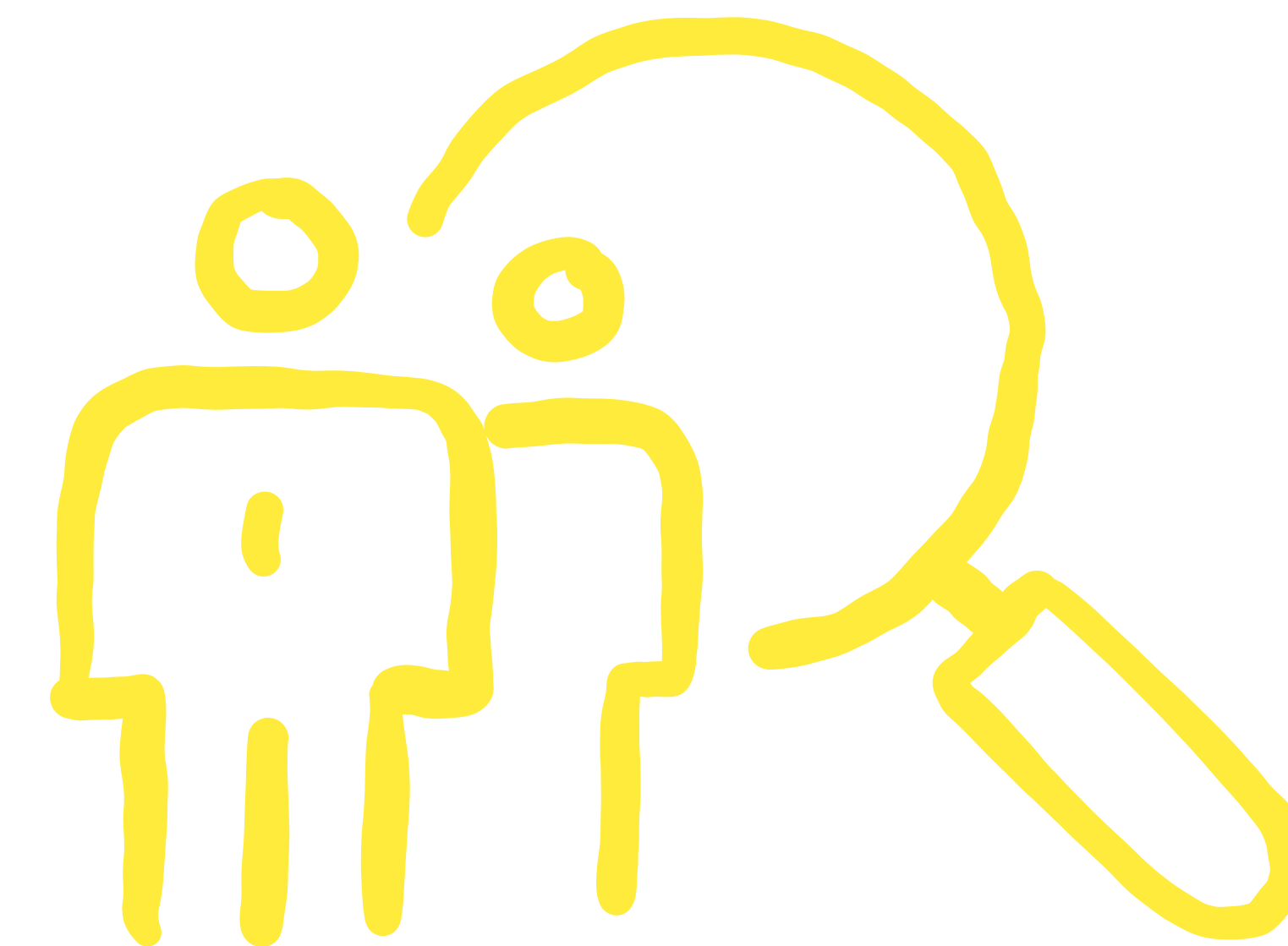
Op welke manier krijgen ouders/jeugdigen bij jullie expertteam een stem bij de bespreking van hun casus?

Marjolein: 'Ons uitgangspunt is: Wij spreken met ouders en niet over ouders. En ik ben persoonlijk van mening dat die ouders gewoon bij ons aan tafel moeten zitten en de kinderen ook wanneer dit leeftijdsadequaat is. Dit proberen we dan ook altijd te doen, maar toch gebeurt het nog regelmatig dat ze niet aan tafel zitten. Bijvoorbeeld omdat het nu lastig is in verband met Corona.'

Helena: 'Sinds de zomer 2020 hebben we als expertteam besloten in principe geen besprekingen te doen als ouders en/of jeugdige niet aanwezig zijn tenzij... Uitgangspunt is dat zij aanwezig zijn bij de bespreking. Dit kan desgewenst flexibel worden uitgevoerd. Hetzij in

een kortere periode (bv als het teveel wordt voor de jeugdige), hetzij in een apart gesprek met een kleiner gezelschap of via de stem van een belangrijke andere. Daarbij moeten ouders en jeugdige op de hoogte zijn van de aanmelding en kunnen zij zelf ook bij ons aanmelden. Bij hele jonge kinderen is dit een ander verhaal. De grote groep en de aard van het gesprek kunnen maken dat we ervoor kiezen hen apart te spreken of zorgvuldig te kijken of we de juiste betrokkenen hebben die het jonge kind goed kennen en weten wat de wensen zijn.'

Rolien: 'Wij nodigen ouders en jeugdigen eigenlijk altijd uit bij de bespreking. Zij zijn experts als het om hun kinderen gaat. Bij de jeugdigen kijken we wel of er voldoende ondersteuning/begeleiding is om het e.e.a. op te vangen. Zo hebben we een jongere die gesloten zat ook gewoon in het expertteam gehad. Dit vraagt wel om goede afstemming. In dit geval met de voogd/regiehouder.'



'Je kunt als team direct vragen stellen aan de betrokkenen zelf. En je kunt vragen stellen over de voorgeschiedenis van zowel ouders als jongeren.'

Welk verschil merk je tussen wanneer ze wel of niet aan tafel zitten?

Marjolein: 'Je kan direct nagaan of het plan dat gemaakt wordt, aansluit bij wat zij willen en nodig hebben. Ouders moeten regie kunnen voeren over hun eigen plan en dat doen ze alleen als ze ook achter het plan staan. Soms zijn ze er niet bij en blijkt achteraf ook dat het plan niet paste en niet is uitgevoerd. Dan heb je alsnog niks bereikt. Maar, ik merk ook dat professionals het soms lastig vinden als ouders en/of kinderen aan tafel zitten. Dat zij dan niet uitspreken wat er wel toe doet, bijvoorbeeld omdat ze bang zijn om te kwetsen. Hierdoor is het gesprek soms minder open.'

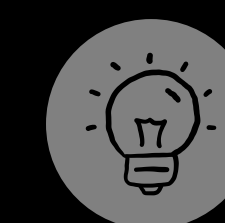
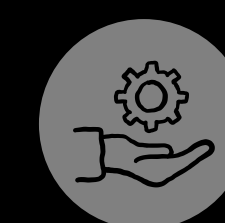
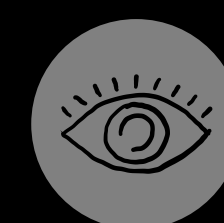
Helena: 'Dan wordt een groot deel van de tijd aan de veranderwensen van ouders en de jeugdige besteed. Daarin wordt tijd genomen om het verhaal en hun perspectief goed te verwoorden, wat inhoudt dat de hulpverleners of andere betrokkenen vaak secundair worden gevraagd naar hun expertise en adviezen. We geven aan dat het gesprek met ouders en jeugdige is en nu niet over hen gaat, zodat zij ook voelen dat het een dialoog is en blijft. Soms zorgt dit voor herhaling en vertraging in de informatievoorziening.'

Rolien: 'Je kunt als team direct vragen stellen aan de betrokkenen zelf. En je kunt vragen stellen over de voorgeschiedenis van zowel ouders als jongeren. Dit maakt dingen een stuk sneller duidelijk. Deze voorgeschiedenis van ouders ontbreekt namelijk vaak in aangeleverde stukken en tijdlijnen.'

Wat levert het jullie op?

Marjolein: 'Het open en eerlijke gesprek. Het gebeurt dat ik als voorzitter de deelnemers en ouders bevrage of uitnodig zich uit te spreken. In mijn team zijn we daar scherp op. Dat je allen open bent en elkaar durft aan te spreken, ook als hij of zij een andere expertise heeft waar jij niet alles van weet. Wanneer je ouders hierin ook beschouwt als volwaardig gesprekspartner, kan dit tot oplossingen en ideeën leiden. Want zij weten heel veel. Juist omdat ze al meerdere stappen binnen de jeugdhulp hebben gemaakt, hebben ze al veel gezien en gehoord.'

Helena: 'Gezamenlijke draagkracht om meerdere scenario's te bedenken om passende hulp in te zetten. Bij oudere jongeren levert het ook op dat ze meer regie kunnen pakken over hun eigen toekomst en daarin ook verantwoordelijk worden gemaakt voor het wel/niet goed kunnen uitvoeren van een plan. Ditzelfde geldt voor de ouders. Als er geen draagvlak is, dan is de kans dat je na een jaar weer met elkaar om tafel zit, groot. Dus een uitgangspunt is dat er, waar kan, altijd wordt aangesloten bij de veranderwens van het hele systeem. De route daarnaartoe kan dan gezien worden als noodzakelijk en moeilijk maar wel overzienbaar en met een helder perspectief.'



Rolien: 'Een totaal beeld, op basis waarvan we kunnen inzetten op een systemische aanpak. Je ervaart aan tafel in de interactie wat er speelt in het systeem aan dynamiek, waar we ons toe te verhouden hebben. Dat lees je niet in rapportages, etc. In contact komen leidt tot meedenken en creëert ruimte bij ouders. Men voelt zich serieus genomen, geeft men aan.'

Waar worstel je nog mee met betrekking tot dit onderwerp?

Marjolein: 'Dat je goed aansluit bij ouders en kinderen. Het expertteam is voor ouders wéér een nieuwe club professionals. Hulpverleners zijn passanten in het leven van een gezin, en daar hebben ze er vaak al heel veel van gezien. Daar moet je je bewust van zijn wanneer je ouders spreekt. We proberen aan te sluiten met de specifieke expertise die nodig is, zodat niet het voltallige expertteam 'tegenover' ouders komt te zitten. Ook lastig is dat de oplossingen die je voor ogen hebt niet altijd beschikbaar zijn. Je wilt uitgaan van de bedoeling en wat de essentie van het vraagstuk is, maar je confronteert ouders ook met de beperkingen van het systeem. En dat is niet altijd een gemakkelijk gesprek om met hen te voeren.'

Helena: 'Soms botsen de wensen van de gezinsleden met de belangen van een jeugdige en zul je toch anders moeten adviseren. Echter, onderbouw je dat altijd door in het advies erkenning en respect te geven aan de verschillende visies en wensen. Je onthoudt je van schuldvragen en veroordelingen. Daarnaast bestaat aan tafel het risico dat sommige moeilijke onderwerpen uit de weg worden gegaan of zorgen van anderen worden gebagatelliseerd. Dit kan voor hulpverleners onprettig zijn omdat zij graag het volledige beeld op tafel willen zien. Dit vraagt om een goede voorbereiding en ook de moed om je te kunnen uitspreken. Als expertteamleden en als voorzitter moet je hierin ruimte kunnen en durven creëren. Net als het gezin, moeten ook de hulpverleners wel de volgende dag weer veilig en prettig aan de slag kunnen met hun gezinnen. Dus we drijven nooit iets op de spits. Eerlijk gezegd is dat ook niet nodig als de focus ligt op de gewenste uitkomst en wat daarvoor nodig is, in plaats van wat allemaal niet goed gaat. Dat is echt een valkuil.'

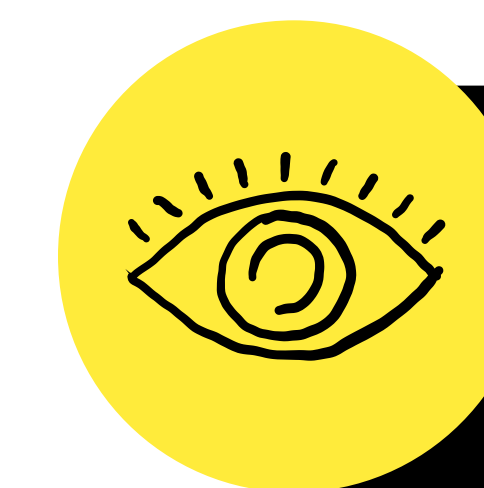
Rolien: 'De verbinding van de volwassenenzorg en de jeugdzorg. En feit dat veel professionals makkelijk praten over de mensen in plaats van praten met. Hier moet je echt scherp op blijven.'

Welke eerste stappen kunnen expertteams volgens jou zetten om ook ouders en kinderen aan tafel te krijgen?

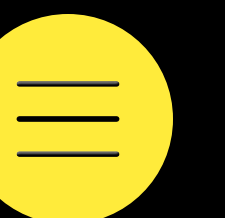
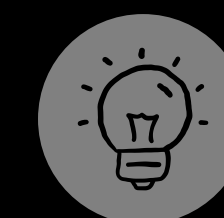
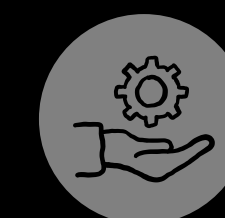
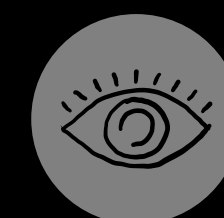
Marjolein: 'Volgens mij moet je uitgangspunt gewoon zijn: Spreek met ouders en niet over ouders. En handel in lijn daarmee. Ga het gewoon doen. Nodig ze uit. Zonder hen kan het eigenlijk niet doorgaan. Zij zijn verantwoordelijk en zijn samen met het gezin lijdend voorwerp.'

Helena: 'Gewoon uitnodigen. Het is een kwestie van doen en met elkaar voor ogen houden voor wie je dit doet; het gezin. Wat kan dan nog een reden zijn dat uitgerekend zij bij zo'n belangrijk overleg er niet bij zijn?!'

Rolien: 'Ze uitnodigen en het gesprek aangaan. Is er een oplossing mogelijk zonder hen te betrekken? Ze zijn onderdeel van het geheel en de oplossing. Daarnaast creëert het draagvlak.'



Nog meer weten over jeugdigen en ouders aan tafel? **Bekijk het hoofdstuk**



4.5 Expertteams in samenwerking met de GGZ

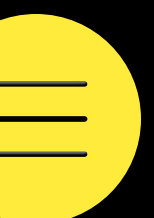
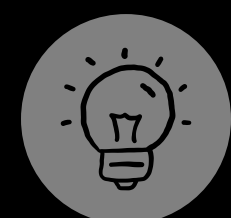
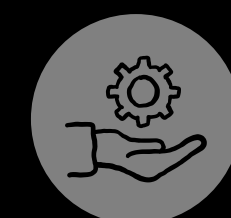
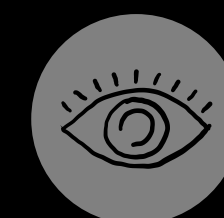
Miranda Fredriks is Kinder- en Jeugd Psychiater bij de Medisch Psychiatrische Unit Kind & Jeugd bij Amsterdam UMC. Vanuit de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) heeft zij al verschillende keren contact gehad met expertteams, om een vastgelopen casus toch samen op te kunnen lossen.

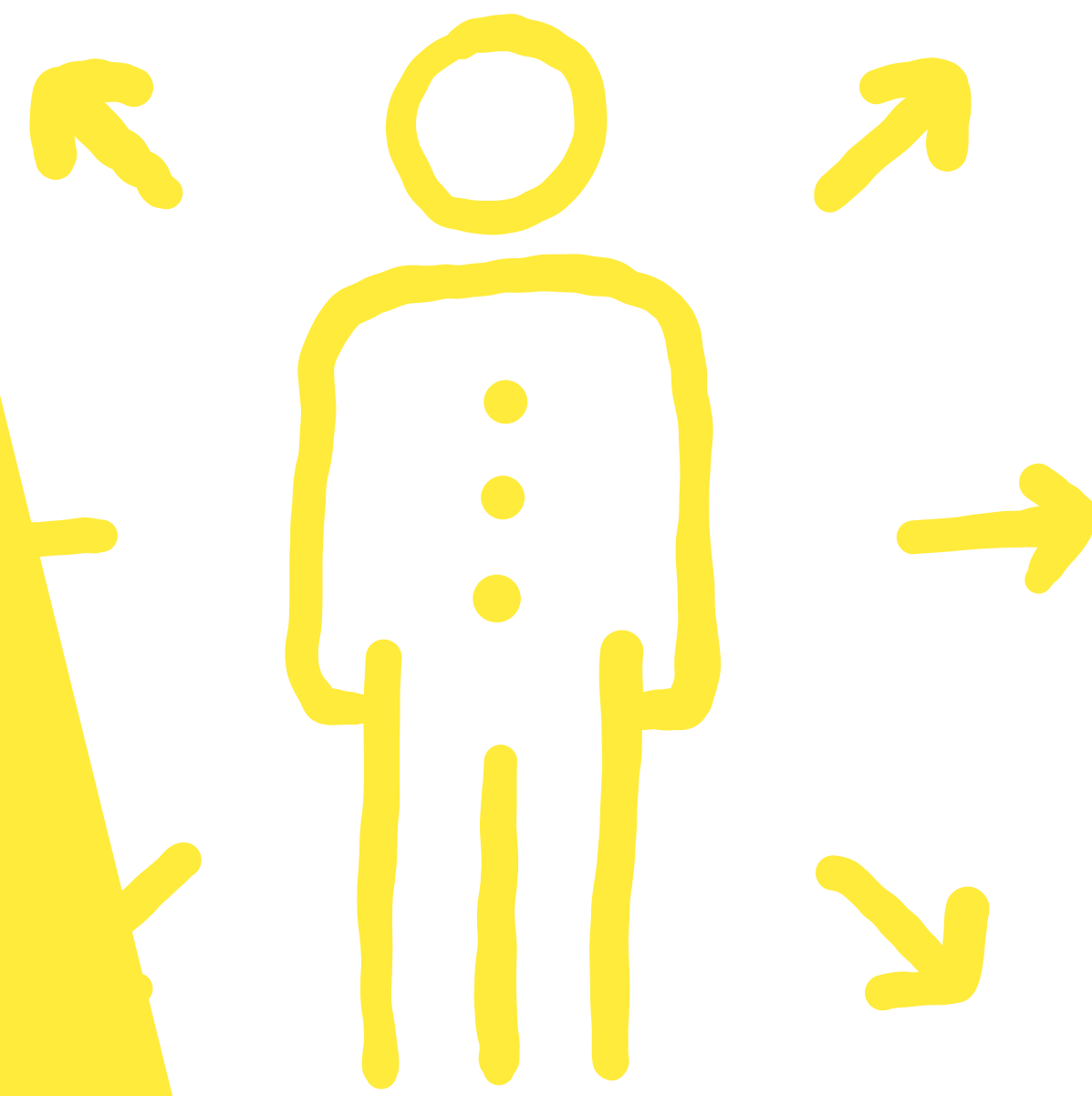
Vanuit het veld het expertteam vinden

‘Wanneer het gaat om een vraag uit de GGZ-hoek merk ik dat ik het soms nog lastig vind om expertteams te vinden. Het zit nog niet heel erg in mijn systeem en dat van mijn collega’s om naar het expertteam te gaan. Maar, ik merk ook dat niet in alle regio’s de expertteams (goed) vindbaar zijn. Deze lijnen zouden we beter kunnen leggen. Juist omdat het wel wat op kan leveren. Wat ik bijvoorbeeld al heb gehad, is dat we zelf een casus hadden waarvoor we een plan hadden gemaakt. Maar we kregen de financiering niet rond. Deze heb ik bij het expertteam ingebracht, waar o.a. de gemeente aan tafel zat. Die heeft meegekeken en uiteindelijk wel de financiering heeft kunnen regelen. Bij een andere casus is er meegekeken of er verschillende zorginstellingen waren die specifieke hulp konden bieden. Dit ging om een casus waarbij traumahandeling, emotieregulatie behandeling en thuis ondersteuning nodig was. Dit was lastig vanuit één organisatie te regelen en dan wil je toch dat er een op-maat-plan komt met een regiebehandelaar. En dan is het fijn als zo’n expertteam meekijkt.’

Van expertteam naar GGZ

‘Het is ook wel eens andersom. Dat een expertteam een plan heeft gemaakt voor een maatwerkoplossing, waarna het lastig blijkt om dit in de GGZ te regelen. Omdat deze toch nog behoorlijk strak en met schotten ingericht is. Dat zie ik ook. Er zijn nog steeds hokjes en dat is soms zó lastig. Je zou willen dat dit over schotten gaat en dat je zorg kan organiseren die over de inrichting van de organisatie reikt. Om dit samen te bereiken is het belangrijk dat er goede vertegenwoordigers in het expertteam zitten. Iemand die contacten heeft met juiste mensen in alle organisaties en, indien nodig, hun vraag kan beleggen bij het expertteam. Maar, ook iemand die breed en over schotten heen mee kan denken in het expertteam en hier ook de juiste gekoppelde (GGZ) instellingen in mee kan krijgen.’





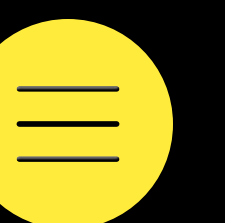
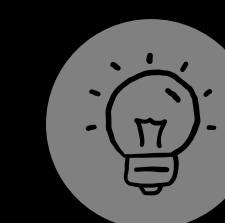
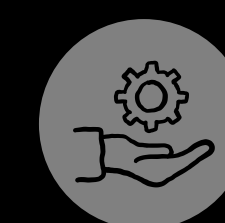
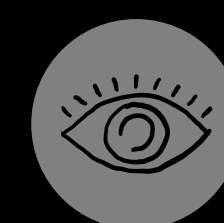
Een verbinder. Hierbij is het wel van belang dat hij of zij ook zicht heeft op waar de verschillende GGZ-instellingen in gespecialiseerd zijn. Misschien dat in de toekomst het expertisecentrum, dat zicht heeft op een groter deel van het land, hier ook een rol in kan spelen. Dat die hierin kan meedenken en kijken hoe we dit kunnen organiseren en financieren.'

Het streven: patiënt centraal, breed kijken en blijven communiceren

'Kortom, er zijn nog verschillende punten voor verbetering in de samenwerking tussen GGZ en expertteams met betrekking tot dit type zorgvragen. Anderzijds denk ik ook dat het niet anders zou moeten zijn dan wanneer je reguliere zorg regelt. Je stelt de patiënt centraal en kijkt van daaruit wat nodig is. Dit start met een goede diagnose en een advies waar iedereen zich in kan vinden, jongere, ouders en betrokken professionals. Wanneer er bij het expertteam bijvoorbeeld 3 adviezen liggen vanuit GGZ-Instanties, betekent dit dat je dit eerst samen met hen terug moet brengen naar één consensusadvies. Als je niet één gezamenlijk uitgangspunt hebt, is het al bedoemd om

te mislukken en dat is heel frustrerend voor de jongere en ouders. Aansluitend hierop maak je samen een plan waarin je ook rekening houdt met een back-up. Wat zijn versies B en C, wanneer het voorgaande niet lukt? Dit vraagt om professionals die breed kunnen kijken en samen durven te doen. Maar ook om professionals die blijven communiceren, over wat wel of toch niet kan. En dan ook weer verder kijken wat er wel geregeld kan worden, om uiteindelijk de best passende hulp te kunnen bieden. Volgens mij een mooi streven om samen aan te blijven werken.'

'Dit vraagt om professionals die breed kunnen kijken en samen durven te doen'



4.6 Namens zorginstellingen onderdeel van het expertteam

Twan van Dijk is vanuit La Salle/De Koraalgroep onderdeel van het expertteam Eindhoven. Hij denkt in het team mee vanuit zijn expertise met betrekking tot mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) en zit hier namens verschillende LVB-zorginstellingen uit de regio. Wij vroegen ons af wat hiervoor nodig is en wat het hem opbrengt en gingen daarom met hem in gesprek.

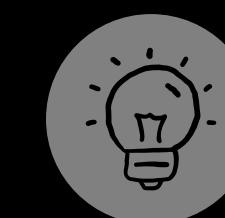
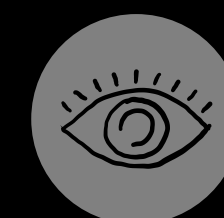
Boundary spanner

'Vanuit mijn rol probeer ik aan de ene kant breed mee te denken in het expertteam en aan de andere kant moet ik ook wel eens in de organisatie mensen meekrijgen wanneer een oplossing buiten het bestaande aanbod valt. De rol vraagt om het leggen van verbindingen. Ik zit in het team namens verschillende organisaties en zou eigenlijk met hen nog wel meer contact willen hebben, om de verbindingen nog beter te kunnen maken. In een onderzoek waarbij ik betrokken was, ging het over de 'boundary spanner': iemand die competent is in het op gang brengen van samenwerking door een dialoog op te starten en te onderhandelen over gezamenlijke doelstellingen en betekenissen met diverse groepen. Dit past echt bij deze rol. Als vertegenwoordiging van meerdere organisaties wil je iemand hebben die verbindt, zowel velden, organisaties binnen een veld en de niveaus

binnen een organisatie. De velden verbindt hij/zij in het expertteam overleg: wat is er nodig voor deze jongere en welk aandeel kunnen wij en anderen hierin leveren, indien mogelijk zo thuis mogelijk? Daarnaast zit hij of zij er namens meerdere organisaties, maar je weet vaak niet van alle organisaties wat er mogelijk is (ook m.b.t. beschikbaarheid mensen en financiën). Daarom wil je ook met hen in verbinding staan, zodat je goed weet wat er speelt en waar zij wel en niet een bijdrage aan kunnen leveren. En ten slotte, de niveaus binnen deze organisaties. Wanneer er een maatwerkoplossing nodig is, wil je intern tussen niveaus verbindingen kunnen leggen. Korte lijnen met de voordeur en/of de directie, zodat je commitment kan krijgen van het MT, de directie, maar ook bijv. de gedragswetenschappers om iets anders te doen dan gebruikelijk.'

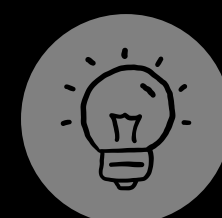
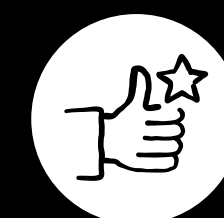
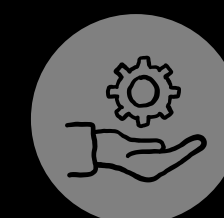
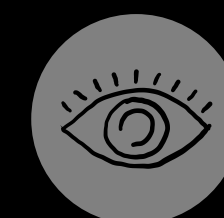
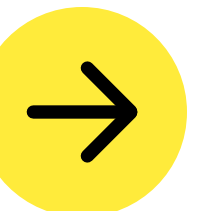
Wat het nog meer brengt

'Het brengt je als professional en organisatie ook iets om onderdeel te zijn van een expertteam. Allereerst een mooie uitbreiding van je netwerk, wat maakt dat je mensen met specifieke expertise nu beter weet te vinden of anderen daar sneller naar kunt verwijzen. Daarnaast biedt het je een blik in de keuken van een ander: Welke dingen spelen er? Wat voor mensen werken er? En welke nieuwe trajecten en methodieken houden zij zich mee bezig? Dingen waar je zelf ook weer van leert, die je mee kunt nemen naar je eigen organisatie en die ook meer inzicht en begrip creëren voor de andere partij.'

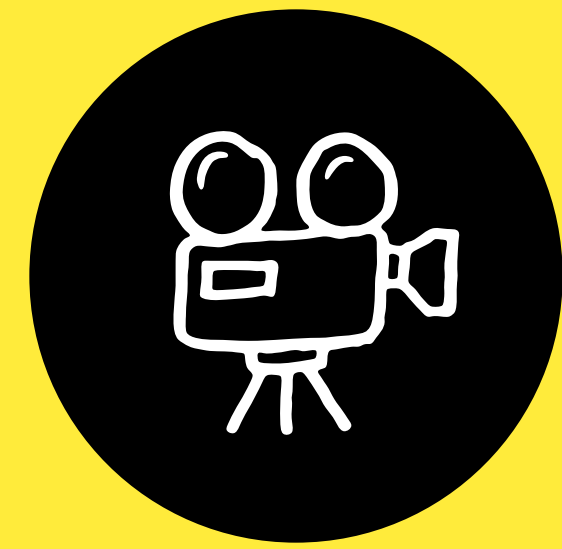


Tips bij de inrichting van het expertteam:

1. Zorg dat je bekend en vindbaar bent binnen de regio voor ouders en jongeren, verwijzers, kleinere instellingen, gemeente, et cetera.
2. Maak en houd samen scherp welke gezamenlijke verantwoordelijkheid je hebt: ervoor zorgen dat jongeren met complexere zorgvragen passende hulp krijgen.
3. Zorg dat de betrokken partijen zoveel mogelijk op bestuurlijk niveau commitment hebben, om een bijdrage te leveren aan deze gezamenlijke verantwoordelijkheid.
4. Probeer zoveel mogelijk te zorgen voor een duurzame samenstelling van het expertteam. Een team dat voor een zo lang mogelijke periode uit dezelfde mensen bestaat. Zodat je op elkaar ingespeeld raakt, weet wie welke insteek heeft en elkaar op die manier goed kan aanvullen.
5. Focus bij binnenkomst van een vraag niet alleen op de problematiek van het kind, maar ga ook na wat er nog meer speelt. Bijvoorbeeld: patronen binnen het gezin, tussen ouders, tussen verwijzer en ouder(s) en/of jongere, of tussen ouder(s) en jongere. Probeer deze gevoeligheden ook naar boven te krijgen, zodat je een compleet beeld kan schetsen en warm confronterend kan zeggen wat je moet zeggen. Dit kan je als team beter wanneer je op elkaar ingespeeld bent (zie 4).



5. Inspiratie



Video's

[Webinar ontwikkelgroep jeugdhulp in de school](#)

[Webinar ontwikkelgroep \(Preventie van\) thuiszitten](#)



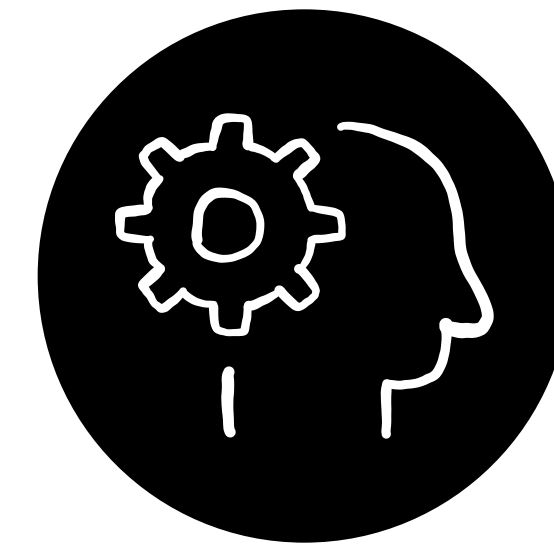
Documenten en overzichten

[Borgingsdocument expertteams](#)

[De vijf basisfuncties voor lokale teams en wijkgericht werken](#)

[Basis vereisten regionale expertteams Gelderland](#)

[Overzicht landkaart actielijnen Nijmegen](#)



Andere (voorbeeld) netwerken, programma's

[Aanpak met andere ogen](#)

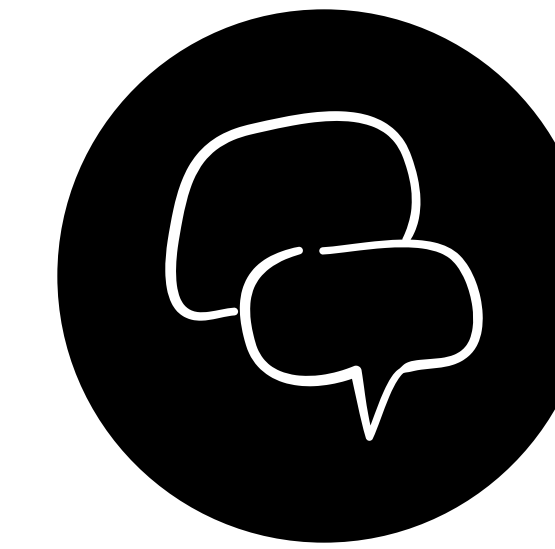
[Zorg- en veiligheidshuizen](#)

[Multiproblem aanpak](#)

[COT's](#)

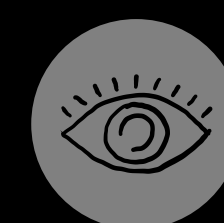
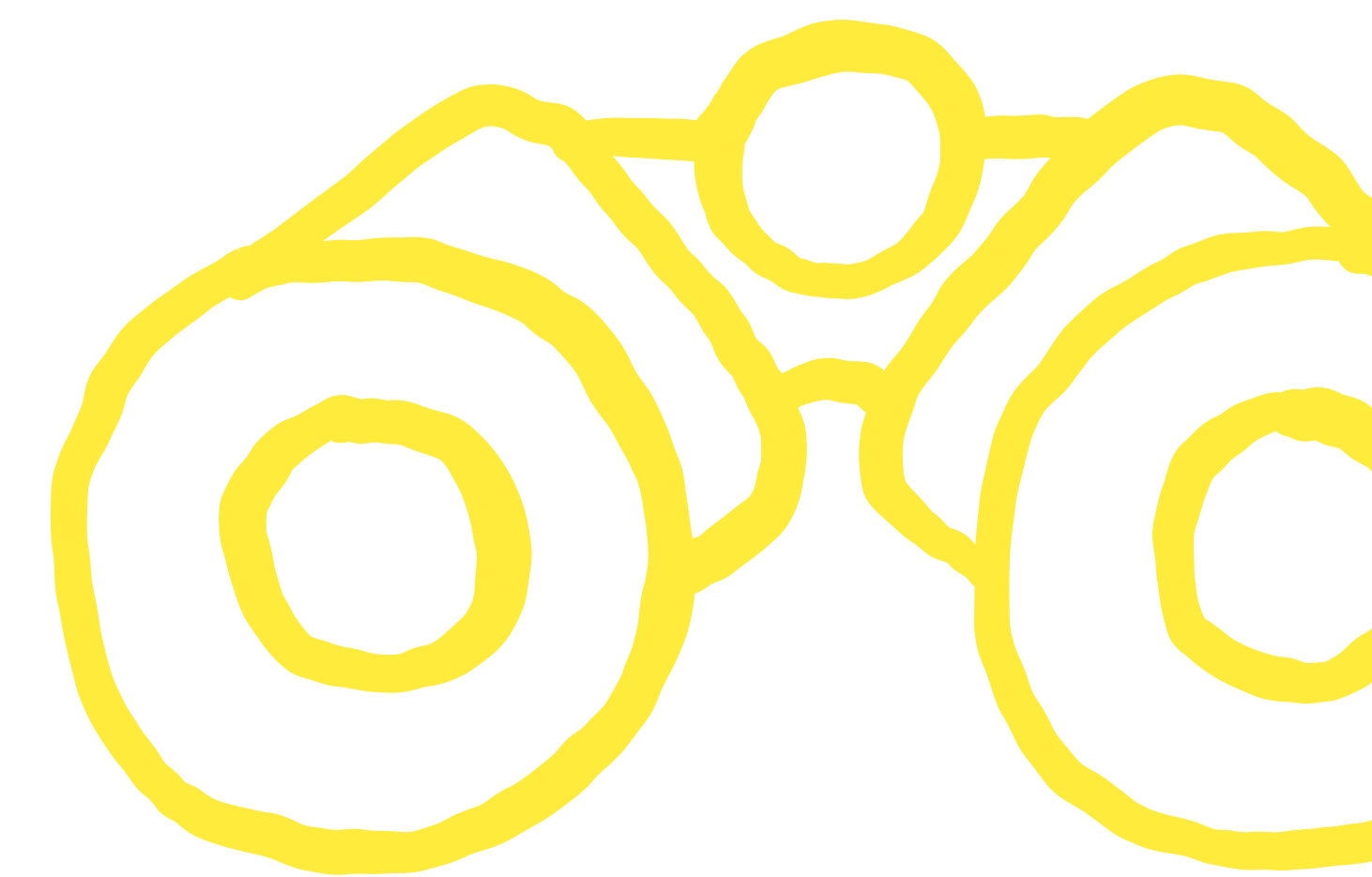
[Parkinson netwerk](#)

[Helpdesk steunpunt passend onderwijs](#)

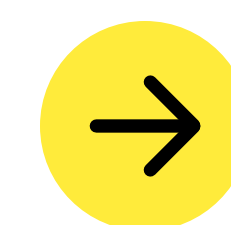
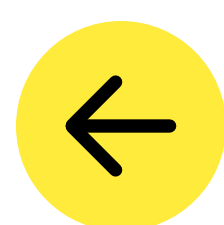


Interviews en artikelen

[Lessen uit de praktijk - expertteams](#)



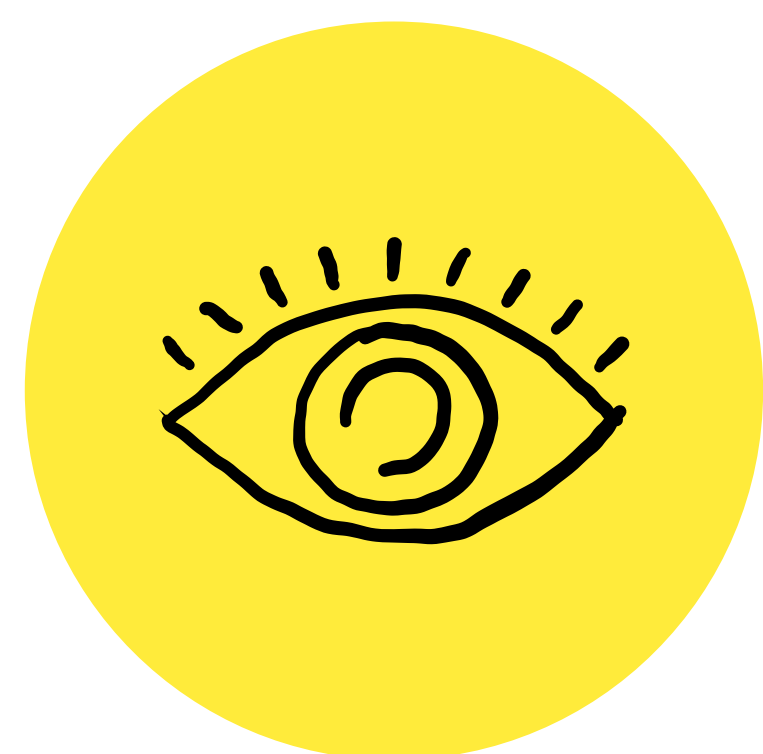
Jeugdigen en ouders aan tafel



Direct naar:



1. Woord vooraf



2. Reflectie



3. Tools



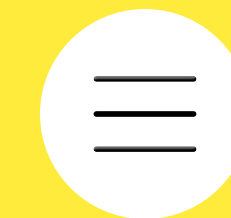
4. Best practices



5. Inspiratie

Onder-
steunings-
team

ZORG
SAMEN STEEDS BETER
VOOR DE
JEUGD



1. Woord vooraf

Door Malanca Schut

Samenwerken met jeugdigen en ouders is keihard nodig als we tot passende en samengedragen oplossingen willen komen. Dat weet ik niet alleen als professional, maar ook uit eigen ervaring als moeder. Alleen door samen te werken komen we erachter welke vragen jeugdigen en ouders daadwerkelijk hebben en wat hun wensen en verlangens zijn. Want uiteindelijk gaat het daar om. Samenwerken richting een perspectief biedende toekomst. Dit vraagt om ouders en jeugdigen die aan tafel zitten, een stem krijgen en waarmee we vanuit gelijkwaardigheid samenwerken. Jeugdigen en ouders geven zelf aan: 'Ik ben een mens. Neem mij serieus en luister naar mij. Leer mij kennen en weet wie ik ben.'

In de zomer van 2021 heeft het OZJ geïnventariseerd of jeugdigen en ouders aan tafel zitten bij de expertteams. Of professionals samenwerken met jeugdigen en ouders. En wat hierin helpende en belemmerende factoren zijn. Deze gesprekken met o.a. professionals uit expertteams, adviseurs van OZJ, projectleiders, beleidsmedewerkers en regionale en landelijke ambassadeurs hebben inzicht gegeven in twee zienswijzen die bestaan bij expertteams over of en wanneer jeugdigen en ouders aan tafel zitten. In de tabel hiernaast staan beide zienswijzen uiteengezet.

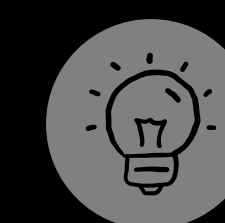
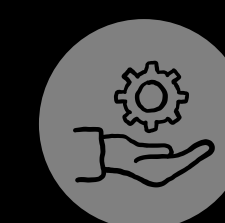
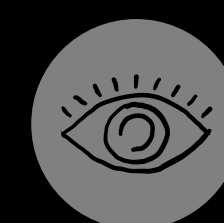
Kijkend hiernaar valt het volgende op: dat we moeten samenwerken met jeugdigen en ouders, daar is iedereen het over eens. Dat we tot passender oplossingen komen als we samenwerken met jeugdigen en ouders, ook daar zijn we het ook over eens. Maar, hoe we dit doen vanaf de start? Dat is een gezamenlijke zoektocht. Waarin we met en van elkaar leren. In dit hoofdstuk ga je dan ook niet het (volledige) antwoord op deze vraag vinden, maar met de tools en best practices die we aanbieden hopen we wel dat je de eerste stappen hiertoe kunt gaan zetten.

Jeugdigen en ouders aan tafel na inrichting van het expertteam.

1. Geen bezwaar dat ze aan tafel zitten, maar niet in het proces opgenomen.
2. We experimenteren met de inbreng van ouders; dit is niet standaard. We kunnen hier niet altijd iets mee.
3. ET zit in oprichtingsfase: alles is nieuw. ET voelt zich niet bekwaam genoeg om dat gesprek mét ouders te doen.
4. Het is geen onwil, maar onvermogen. ET kan dit nog niet en wil zich eerst verder ontwikkelen.
5. Jeugdigen en ouders aan tafel is onderdeel van de randvoorwaarden.
6. We moeten eerst goed op elkaar afgestemd zijn en een team vormen.

Jeugdigen en ouders aan tafel vanaf de start van de inrichting van het expertteam.

1. Zonder jeugdigen/ouders geen overleg. Onderdeel van het proces.
2. We sluiten altijd aan bij wensen van ouders/jeugdigen. Dit is het startpunt/het vertrekpunt.
3. Het oprichten van een ET betekent direct jeugdigen en ouders betrekken en aan tafel vragen, ook als dat lastig is.
4. Niemand is vanaf de start bekwaam, dat worden we samen. Met jeugdigen en ouders erbij. Desnoods met hulp.
5. Jeugdigen en ouders aan tafel is een voorwaarde.
6. Een team is altijd in beweging. Jeugdigen en ouders zijn een vast gegeven.



2. Reflectie

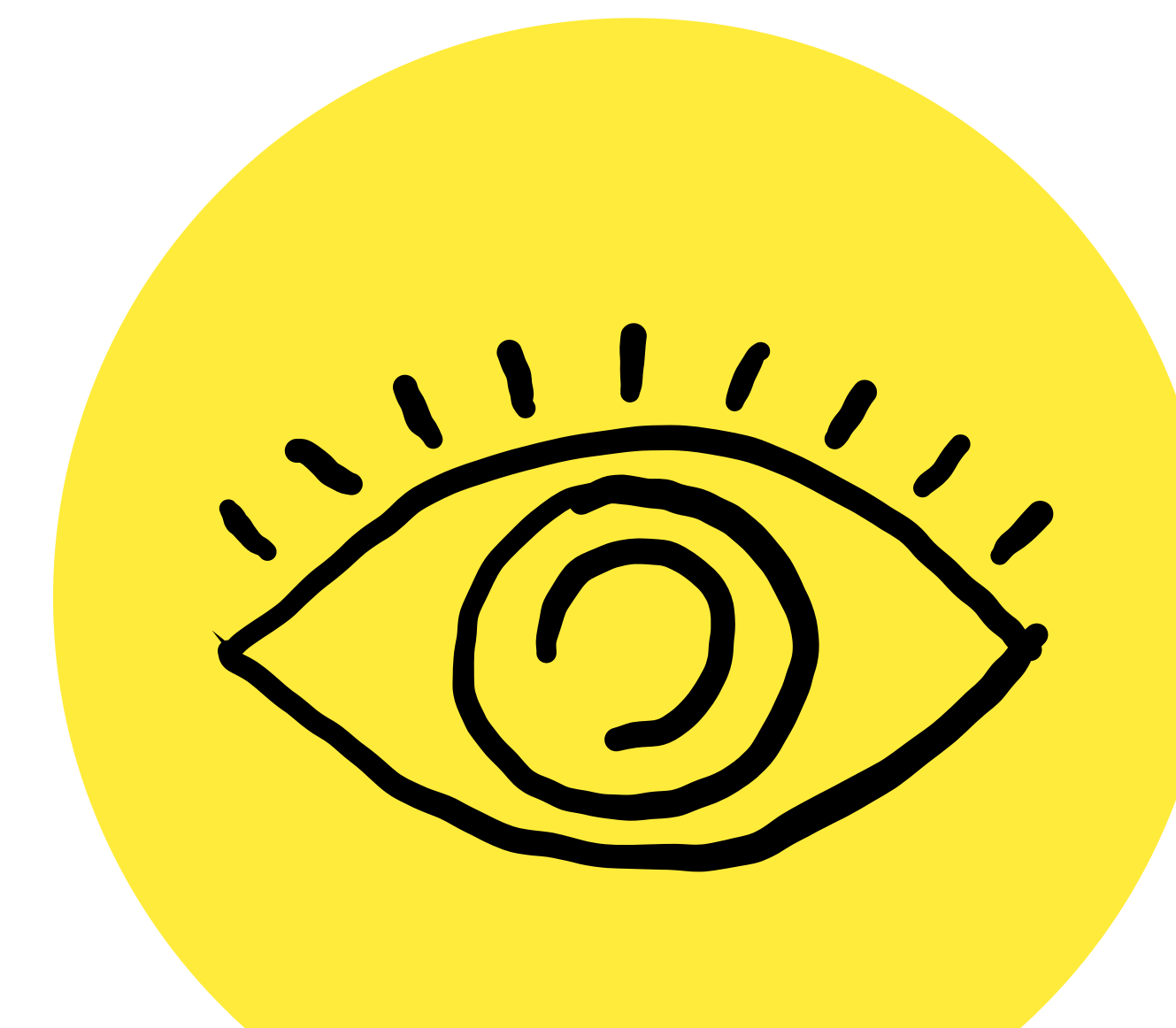
Door: Gieke Buur, Landelijk Ambassadeur Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek.

Het hoofdstuk jeugdigen en ouders aan tafel is het hoofdstuk wat gek genoeg het meeste discussie oproept. Niet omdat iemand er tegen is. Iedereen die we de afgelopen jaren spraken geeft namelijk volmondig toe dat jeugdhulp echt beter wordt wanneer dit vormt krijgt in afstemming met ouders en jeugdigen. En daarmee ook past bij datgene wat ouders en jeugdigen nodig hebben om zich verder te ontwikkelen.

De discussie zit hem ook niet echt in de manier waarop. Het is algemeen aanvaard dat een vorm van 'shared decision making', een prachtige term voor samen het erover eens zijn dat dit het beste antwoord is voor deze vraag, noodzaak is. En dat je het dus eens moet zijn over bijvoorbeeld een begeleidingsplan of behandelplan.

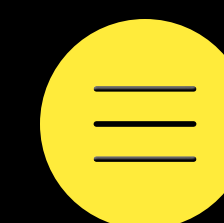
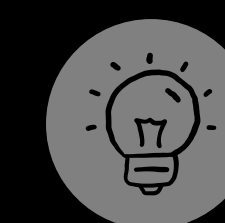
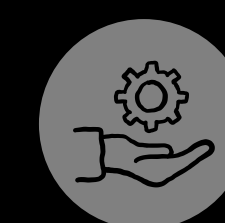
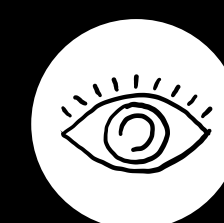
De discussie zit wel vaak in de weg daar naartoe: Wat doe je samen? Hoe voer je de discussie? Wie mogen er dan allemaal aan tafel zitten? En waarom en wanneer zijn jeugdigen en hun ouders beter niet aanwezig bij een gesprek? Omdat het hen belast? En wie beslist dat dan?

Allemaal legitieme vragen die volgens mij niet eens voortkomen uit iets niet willen. Maar wel uit een combinatie van het heel erg graag heel erg goed willen doen voor jezelf, voor collega's maar ook ouders en een jeugdige. En daarbij een definitie van goed hebben die de definitie is van die van een professional en niet altijd die van ouders of een jeugdige.



'Accepteer dat je niet alle antwoorden weet op vragen van een ouder en verdraag dat zichtbaar wordt dat ook jij als professional soms zoekt in samenwerking'

Om uit die spagaat te komen is mijn advies: ga het nou gewoon eens proberen. Accepteer dat je niet alle antwoorden weet op vragen van een ouder en verdraag dat zichtbaar wordt dat ook jij als professional soms zoekt in samenwerking. Met vallen, opstaan en transparantie kom je daardoor samen stukken verder. En dat is volgens mij helemaal volgens de bedoeling.



3. Tools

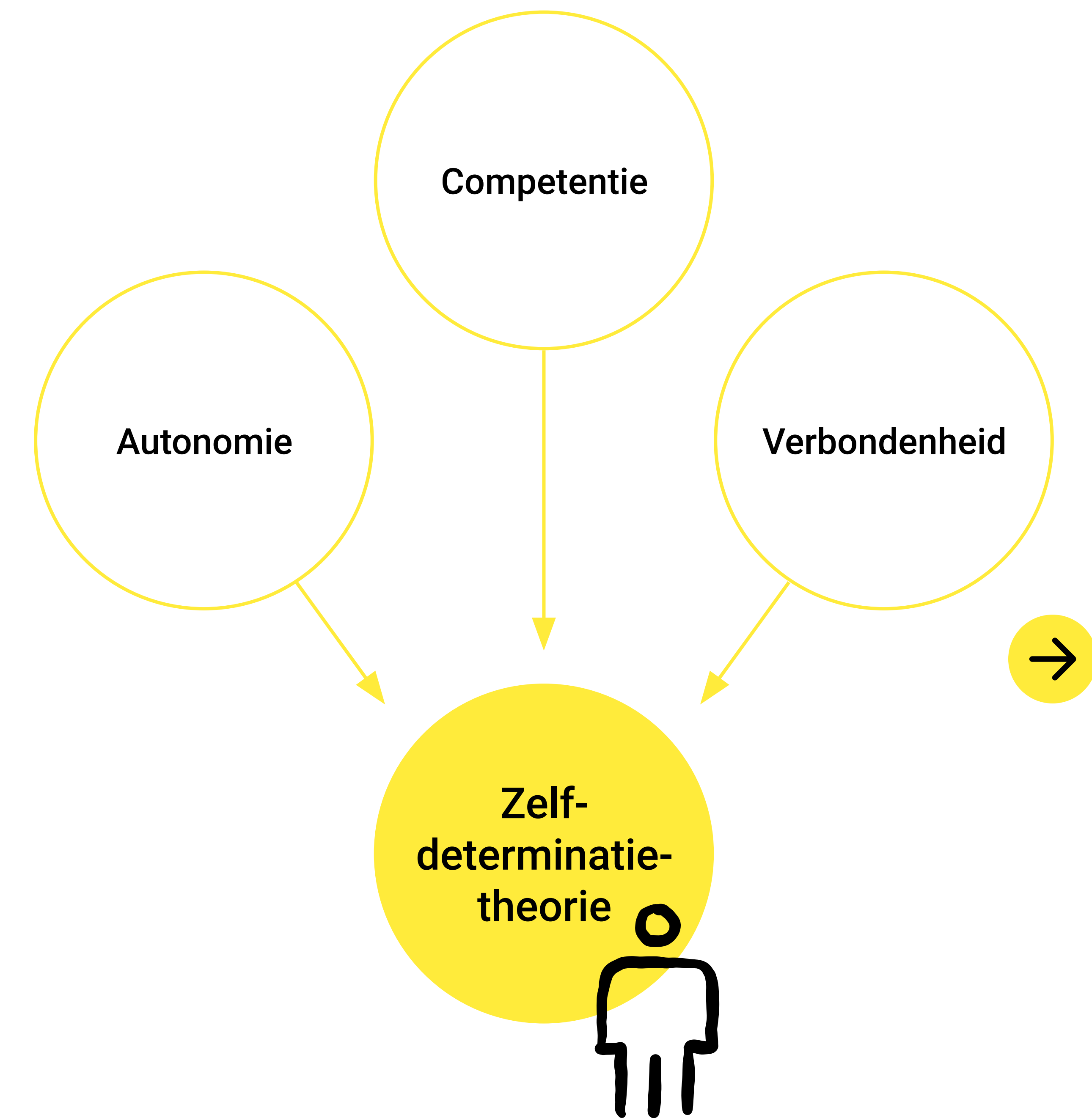
Dit hoofdstuk beginnen we nét een beetje anders We vinden het nodig dat we eerst kort ingaan op dat wat volgens jeugdigen, ouders, maar ook het tOLCC fundamenteel is in het maken van contact. We zijn allemaal mensen met bepaalde zelfde psychologische basisbehoeften, ook al zitten we vanuit verschillende rollen in een overleg. Deze realisatie en de aandacht daarvoor zijn cruciaal in al het contact dat we met elkaar hebben. En met z'n allen moeten we in het (jeugd)zorgveld (terug) naar deze basis. Vandaar dat we daar mee starten.

Samen terug naar de basis

Veel ouders en jeugdigen zijn er heel duidelijk over: Werk met ons samen! Zoals Irma het verwoordt: *'Het zit vaak in kleine dingen die niet in een dossier staan. Als we vanaf het begin samenwerken voorkom je heel veel ellende. Ik zeg wel eens: Ik ben de bijsluiter van mijn dochter.'* Uit gesprekken met ouders en jeugdigen blijkt dat wat zij belangrijk vinden in deze samenwerking nagenoeg één op één overeenkomt met de drie psychologische basisbehoeften uit de zelfdeterminatietheorie¹: autonomie, competentie en verbondenheid. De theorie stelt dat als de drie natuurlijke basisbehoeften bevredigd worden, dit optimale functionering, welbevinden en groei van een persoon toestaat. Wanneer deze basisbehoeften niet worden vervuld komen gevoelens van meedoen, ertoe doen en eigen regie onder spanning te staan. Dit geldt voor ieder mens: voor jou, voor mij, maar ook voor de ouders en

de jeugdigen waar wij mee werken. Wat blijkt nu? Dit zijn nu net de drie dingen waarvan ouders en jeugdigen aangeven dat ze die missen in de samenwerking met professionals. Peggy geeft aan: *'Ik voelde me vaak roepen in een woestijn. Zo erg zelfs dat ik op een gegeven moment ben gestopt met hulp inroepen. Ik werd niet gehoord. Als ouders zie je vaak al ver van tevoren aankomen wat er kan gaan gebeuren. Het is nodig dat dit serieus genomen wordt en dat er niet wordt gezegd, dat ze blij zijn met mijn mening, maar het zelf toch anders zien. Ook al begrijp ik mijn kind niet altijd, ik ken hem wel het beste van iedereen. Als je met mij samenwerkt, kom je veel meer te weten over mij en mijn kind.'*

In deze best practice zetten we deze basisbehoeften op een rij, geven aan wat ouders en jeugdigen hierover zeggen én wat je kan doen om hen in deze behoeften te voorzien. Wat kan jij hierin morgen al anders doen?



¹ Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2012). Self-determination theory. ISO 690

Autonomie

De behoefte aan autonomie gaat erom dat iemand zelf keuzes kan en mag maken, zonder hierbij afhankelijk te zijn van een ander. Hierbij gaat het niet zozeer over compleet onafhankelijk zijn, maar over wederzijdse afhankelijkheid: hulpverleners en ouders en jeugdigen zijn gelijkwaardig en afhankelijk van elkaar. Jeugdigen willen bijvoorbeeld zelf kunnen aangeven en bepalen wat zij willen met hun leven. Zoals Amon (18 jaar) aangeeft: *'Luister naar mij! Het gaat om mijn toekomst. Luister naar mijn wensen en doe dáár wat mee. Ik ben ook gewoon een mens. En als je echt in mij geïnteresseerd bent, zoek me dan op. Zoek contact met mij. Dan weet je wie ik ben. Je zou op z'n minst moeten weten hoe ik eruitzie.'*

Om ouders en jeugdigen te voorzien in hun behoefte aan autonomie kun je het volgende doen:

- Geef ruimte voor eigen initiatieven.
- Geef verantwoordelijkheden.
- Laat ze plannen zelf maken en (mee)schrijven.

Competentie

De tweede basisbehoefte, competentie, gaat over de mate waarin competenties herkend en erkend worden. De ruimte die iemand krijgt om het eigen kunnen verder te ontwikkelen. Carlijn (19 jaar): *'In de hulpverlening focusten ze vaak alleen maar heel erg op het negatieve en wat er zo slecht ging. Terwijl ik heel erg nodig had dat er gekeken werd naar wat mijn passies waren en talenten. Kijken naar wat mijn dromen zijn en waar ik goed in ben en hoe ik dat kan gaan aanpakken richting mijn toekomst, dat is voor mij heel erg belangrijk.'* Dit geldt voor de jeugdige, maar ook voor ouders. Zij willen ook herkend en erkend worden als het gaat om 'weten wat goed is voor hun kind'.

Om ouders en jeugdigen te voorzien in hun behoefte aan competentie kun je het volgende doen:

- Stimuleer en stuur op wat iemand zelf kan en zelf graag wil doen.
- Uit je vertrouwen in het kunnen van de jeugdige en zijn/haar ouders.
- Geef ruimte voor uitproberen.

Verbondenheid

Voor verbondenheid geldt dat het belangrijk is dat men vanuit vertrouwen en respect met elkaar omgaat, dat iemand zich gehoord en gezien voelt. Samenwerken vanuit verbinding. Zoals Stoffer verwoordt: *'Reik uit naar mij als ouder en maak contact met mij in plaats van gelijk in de reparatiereflex te schieten. Probeer mij niet te overtuigen, maar vraag mij om mijn mening en instemming. Dan werk je met mij. Ook als ik het zelf niet kan, doe het dan niet voor mij, maar met mij. Wat ik veel heb gemist is 'gehoord worden'. Het is belangrijk om eerst te investeren in de relatie en dan pas op de inhoud. Hoor mij en zie mij!'*

Om ouders en jeugdigen te voorzien in hun behoefte aan verbondenheid kun je het volgende doen:

- Luister (!)
- Sta naast elkaar en werk samen.
- Maak tijd om elkaar te leren kennen.

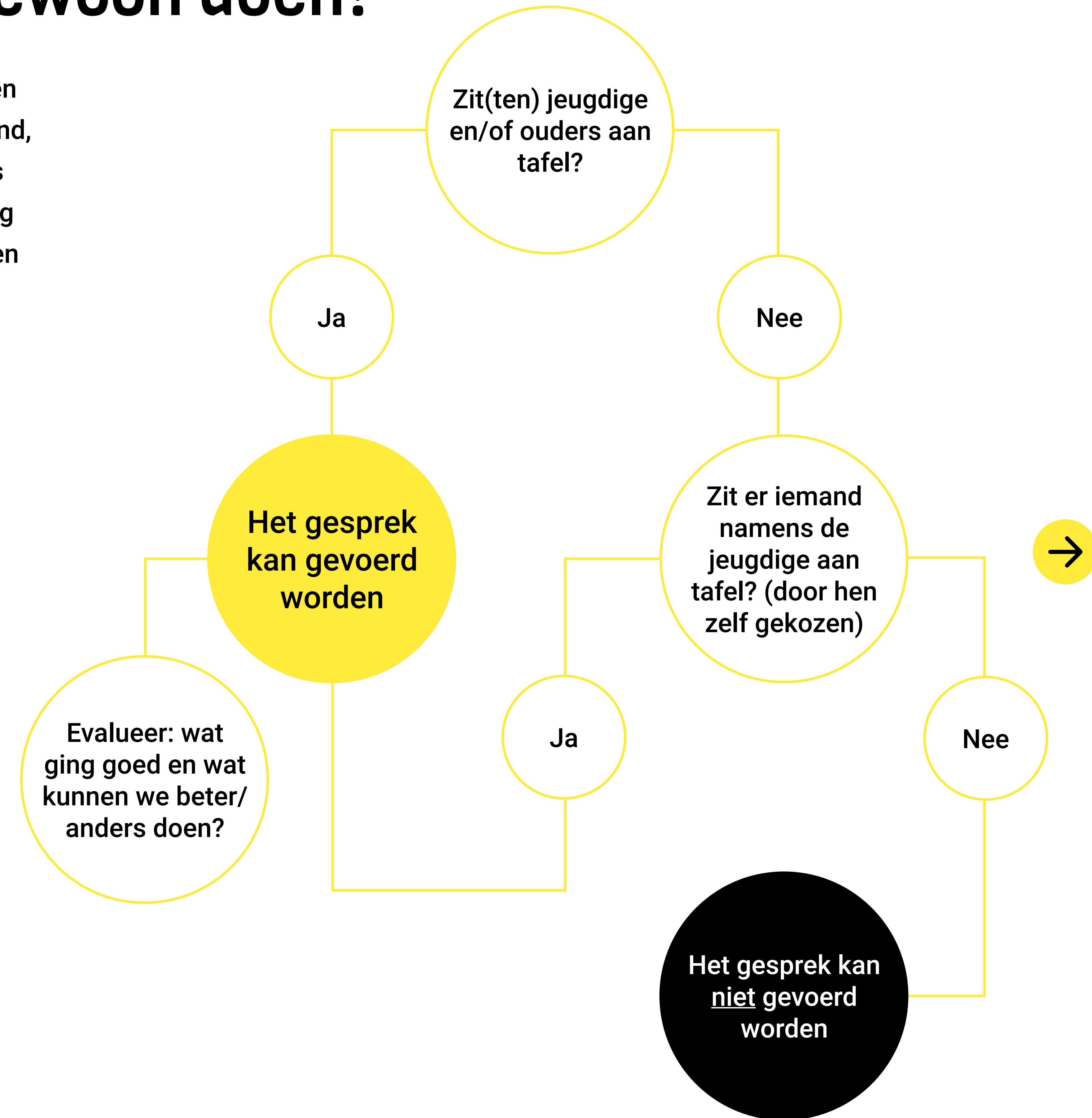
3.1 Jeugdigen en ouders aan tafel: gewoon doen!

De afbeelding hiernaast lijkt flauw, maar dit zou de beslisboom van ieder expertteam moeten zijn. Zonder jeugdige en/of ouders geen gesprek. Dit is niet altijd makkelijk en vaak spannend, maar in lijn met de psychologische basisbehoeften (zie terug naar de basis op pagina 29) is een gesprek zonder hen en daarmee samenwerking niet mogelijk. Hoe kan anders hun vraag verhelderd en zo goed mogelijk beantwoord worden? Contact maken en verbinden kan alleen als je samen bent.

Doen en evalueren

Hoe? Door te doen en daarvan samen te leren. Nodig jeugdigen en/of ouders uit en voer de gesprekken. Neem hiervoor de tijd, maak contact vanuit gelijkwaardigheid, wees oprecht, luister en sta open voor het standpunt van de ander.

En evalueer na afloop. Doe dit wederom samen. Evalueer hoe het proces van het gesprek gegaan is. Wat was helpend en werkte prettig? En waar zien de jeugdige en ouder(s), maar ook de betrokken professionals aan tafel, ruimte voor verbetering? Wat zouden we anders kunnen doen? Dit hoeft geen uitgebreide evaluatie te zijn, juist niet, maar een kort moment om even na te gaan hoe men het gesprek ervaren heeft. Op die manier haal je direct op wat goed gaat en wat verbeterd kan worden, zodat je dit de volgende keer al mee kan nemen.



3.2 Terug naar de bedoeling

Dit werkboek gaat over teruggaan naar de bedoeling van de jeugdhulp: het vinden van passende en samengedragen oplossingen voor ouders en jeugdigen met een vraag, iets waarin zij zijn vastgelopen. In dit werkboek vind je hiervoor verschillende tools. Praktische hulpmiddelen die kunnen helpen bij het uitvoeren van (terugkerende) taken.

In dit hoofdstuk willen wij je graag ook een ander soort tool aanreiken. Eéntje die je eraan herinnert om in touch te blijven met je zachte kant. Want taken zoals afspraken, besprekingen en verslaglegging zijn vaak nodig om vragen van ouders en jeugdigen te beantwoorden. En praktische tools kunnen hierin helpend zijn. Maar, één van de belangrijkste taken moet daarbij niet vergeten worden: voelen. En in de waan van de dag en de drukte van ons werk vergeten we nog wel eens te vertragen, stil te staan en 'naar binnen te kijken'. Dicht bij ons innerself te blijven.

Het boek: 'De jongen, het paard, de vos en mol' van Charlie Mackesy helpt je eraan herinneren hoe belangrijk het is dit te blijven doen. Wij vinden het een musthave. Het neemt je mee naar binnen. Naar de zachte kant van jou als mens. Die kant van ons waarmee we contact maken

en verbinden met anderen. En waarin we ons realiseren dat we allemaal mensen zijn, ook al zitten we vanuit verschillende rollen in een overleg.

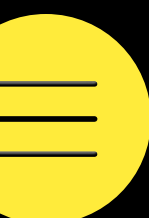
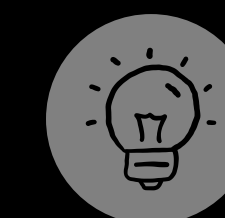
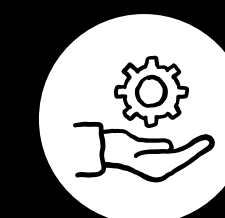
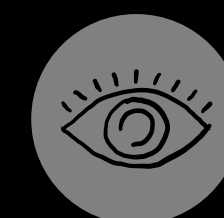
Zie het boek als een soort bijbel die je dagelijks, of zo vaak als jij wilt, kunt openslaan om een bladzijde of wat uit te lezen. Het gaat over 'de jongen, het paard, de vos en de mol' die elkaar ontmoeten op hun tochten en samen tijd doorbrengen. Ze zijn net als wij allemaal anders en ieder heeft zijn eigen zwaktes. De schrijver van het boek herkent zich in alle vier. Wij ook. En jij?

Wil je meer weten over het boek en de schrijver of het boek bestellen? Bezoek dan de [website van de uitgever](#).

'Wat is het moedigste dat je ooit hebt gezegd?' vroeg de jongen.



'Help,' antwoordde het paard.



3.3 Horen en zien vanuit verschillende perspectieven

In een Expertteam zitten mensen met verschillende rollen aan tafel. Iedereen denkt, kijkt en doet mee vanuit zijn of haar eigen perspectief. Zien en horen door de ogen en oren van een ander is ingewikkeld, zo niet onmogelijk. Gesprekken voeren met ouders en jongeren om te komen tot een passender oplossing voor de soms ingewikkelde vragen die zij stellen, vraagt soms juist hierom. Wanneer ouders en jongeren te maken krijgen met een expertteam hebben zij vaak al veel meegemaakt. Er spelen veel emoties mee. In de gesprekken met hen is het helpend wanneer je je goed kunt inleven in wat wordt gezegd, bedoeld en gevoeld. Dit versterkt het contact en het vertrouwen in elkaar. Het draagt bij aan het komen tot een passender oplossing.

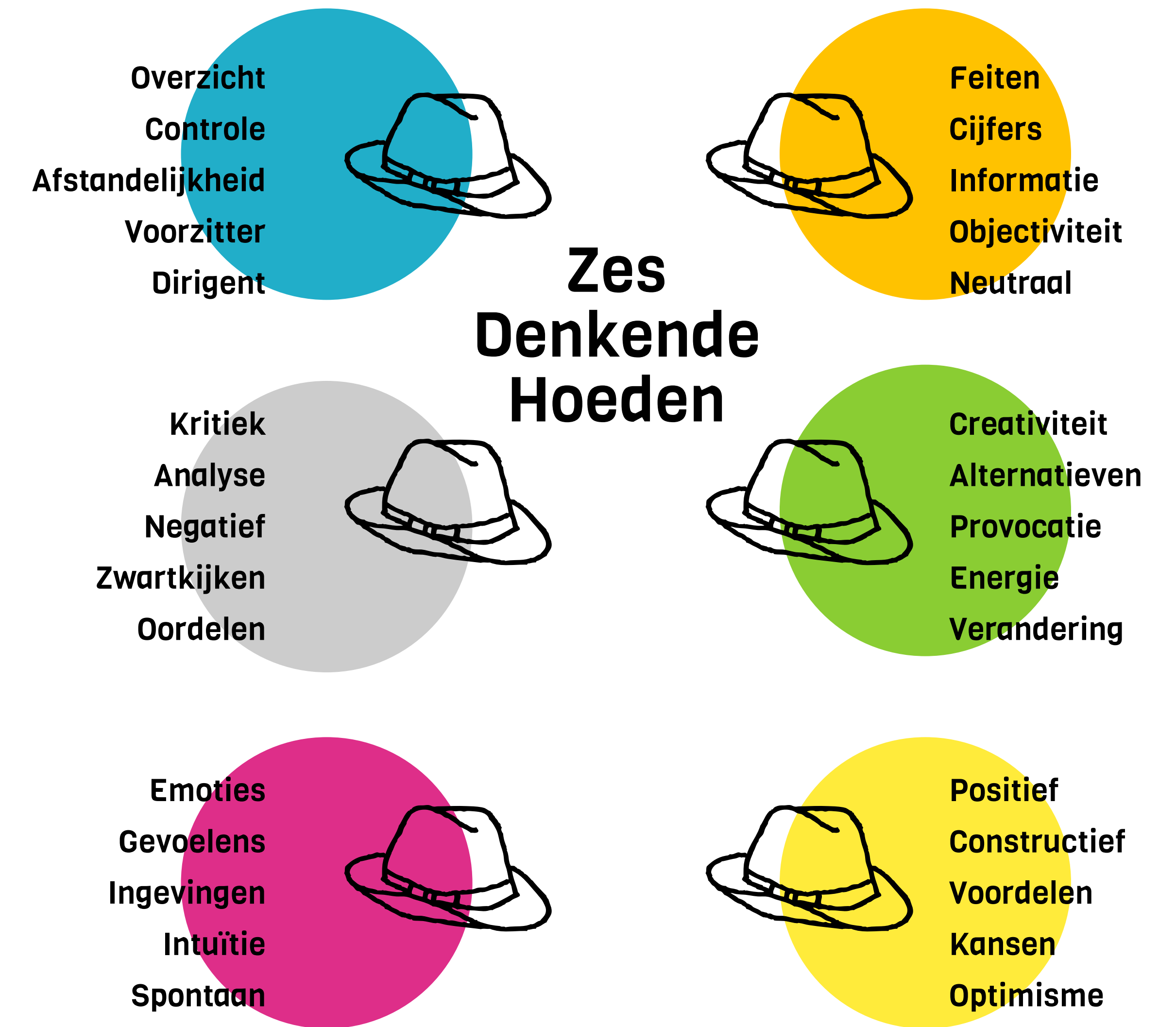
Een praktische oefening om inlevingsvermogen relatief eenvoudig en effectief te ontwikkelen is de methode van de 'Zes denkhoeden' van Edward Bono. Edward de Bono is een Brits arts, psycholoog en managementauteur. Met de 'Zes denkhoeden' reikt hij een manier van denken aan die helpt om vanuit verschillende perspectieven naar een vraagstelling of probleem te kijken. Het helpt je om je in te kunnen leven in en om te denken vanuit een ander perspectief dan dat van jezelf. En op die manier kom je doeltreffender tot nieuwe ideeën.

Kan jij een vraag van een jeugdige en/of ouder(s) vanuit verschillende perspectieven bekijken?

Kijk eens in een overleg met welke 'hoed' bepaalde deelnemers aan tafel zitten. Welke 'hoed' zet je zelf graag op? En welke 'hoed' ben je geneigd te pakken als het ingewikkeld wordt? Ga ermee aan de slag!

Movisie geeft in de handleiding zes denkhoeden meer informatie over de hoeden, inclusief verschillende oefeningen.

Ga naar de [website van Movisie](#) om aan de slag te gaan met de zes denkhoeden. Nog meer weten over de denkhoeden? Er is ook [een boek!](#)



Wist je dat, vanuit drijfveren, personen vaak een voorkeur hebben voor een bepaald perspectief? Lees meer hierover in het hoofdstuk [Een leven lang \(eva\)l\(u\)eren](#). Hier wordt ook doorverwezen naar verschillende testen.

4.1 Jeugdigen en ouders aan tafel

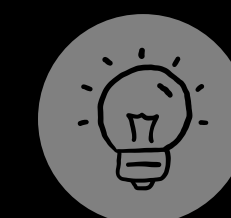
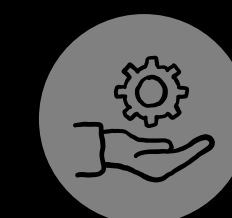
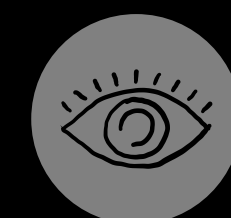
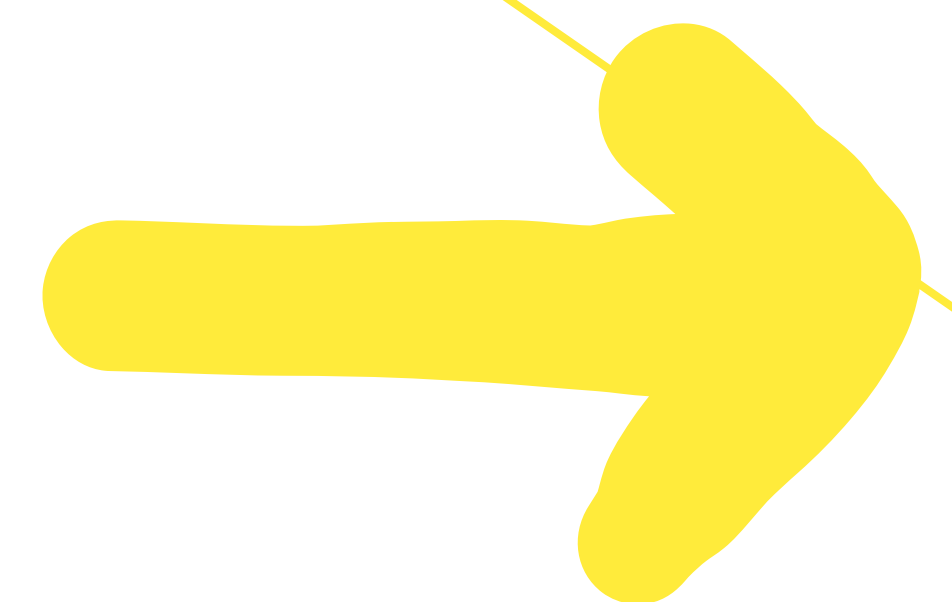
Op mijn vraag wat maakt dat bij het expertteam in Overijssel ouders en jeugdigen altijd aan tafel zitten begint Esther van de Broeke, voorzitter van het expertteam, met: 'Even voor de duidelijkheid: Ons RET is ook nog niet compleet en helemaal op orde en ingericht hè. Maar zonder ouders en jongeren gaan wij gewoon niet aan tafel.' Je leest hier hoe ze dit doen en wat dit oplevert.

De wens van de jongere als startpunt

'Voor ons is het heel duidelijk: als we niet beginnen met wat de jongere wil en hierop aansluiten dan komen we niet tot de juiste oplossing. Ook al hebben pubers wel eens wensen die niet haalbaar of realistisch lijken, dit is altijd ons uitgangspunt. De eerste 10 minuten van het overleg staan daarom ook in het teken van: 'Wat wil je?' en 'Waar loop je tegenaan?'. Voorafgaand aan dit overleg is er al een gesprek met de aanmelder om alle benodigde informatie te verzamelen. En we spreken met de ouders en de jongere. Zij zijn daardoor al op de hoogte van wie wat doet en hoe we te werk gaan. Soms is een jongere er niet bij. Bijvoorbeeld omdat hij of zij heel suïcidaal is en zich niet goed genoeg voelt om aan te sluiten. We zorgen er dan altijd voor dat de meest nabije persoon die de jongere vertrouwt optreedt als woordvoerder voor hem of haar. Deze persoon zorgt er dan ook voor dat hij of zij goed op de hoogte is van de wensen en ideeën van de jongere.'

Het startpunt 'ik wil nergens heen' leidt toch ergens heen

'Soms kan je zelfs starten bij 'ik wil nergens heen'. In één van de besprekingen zei een meisje dat al op 14 verschillende plekken had gezeten: 'Als ik ergens heen moet, loop ik weg.' Ondanks dat dit een voogdijzaak was, hebben we de wens van dit meisje wel als startpunt genomen. Ze wilde nergens heen behalve naar huis. Dit was in niemands ogen veilig, maar we zijn toch gestart met haar uitgangspunt 'ik wil nergens heen'. Door aan te sluiten en met haar samen te bekijken hoe ze naar huis terug kon keren kwam ze, na een lange weg, zelf tot de conclusie dat ze niet meer naar huis wilde. Dit hadden we nooit bereikt als we niet met volle overgave haar wens als startpunt hadden genomen.'



Wanneer je samen optrekt kan je aansluiten bij de situatie

‘Een moeder vertelde in een overleg over de suïcidepoging van haar zoon. En ze vertelde hoe ze zelf in paniek raakte van de angst die ze in zijn ogen zag. Het initiële idee was een uithuisplaatsing. Maar, door het zien van de paniek van deze moeder kon dit niet langer de insteek zijn. Het gesprek ging vervolgens over hoe we konden helpen. Eén behandelaar stelde haar voor om haar zoon voor een aantal dagen te observeren. Juist om de angst die er heerste niet nog groter te maken. Ook denkende aan de jongere. Stel ze waren er niet bij geweest, dan was het advies geweest: Uit huis en opnemen. Dan was het een boodschap geweest die we gebracht zouden hebben, zonder te zien welke angst er speelde. Daarom is het zo vreselijk belangrijk om samen, met elkaar, op te trekken.’

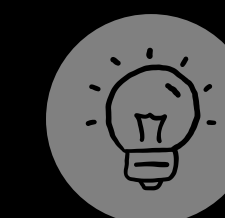
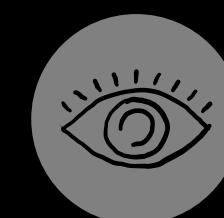
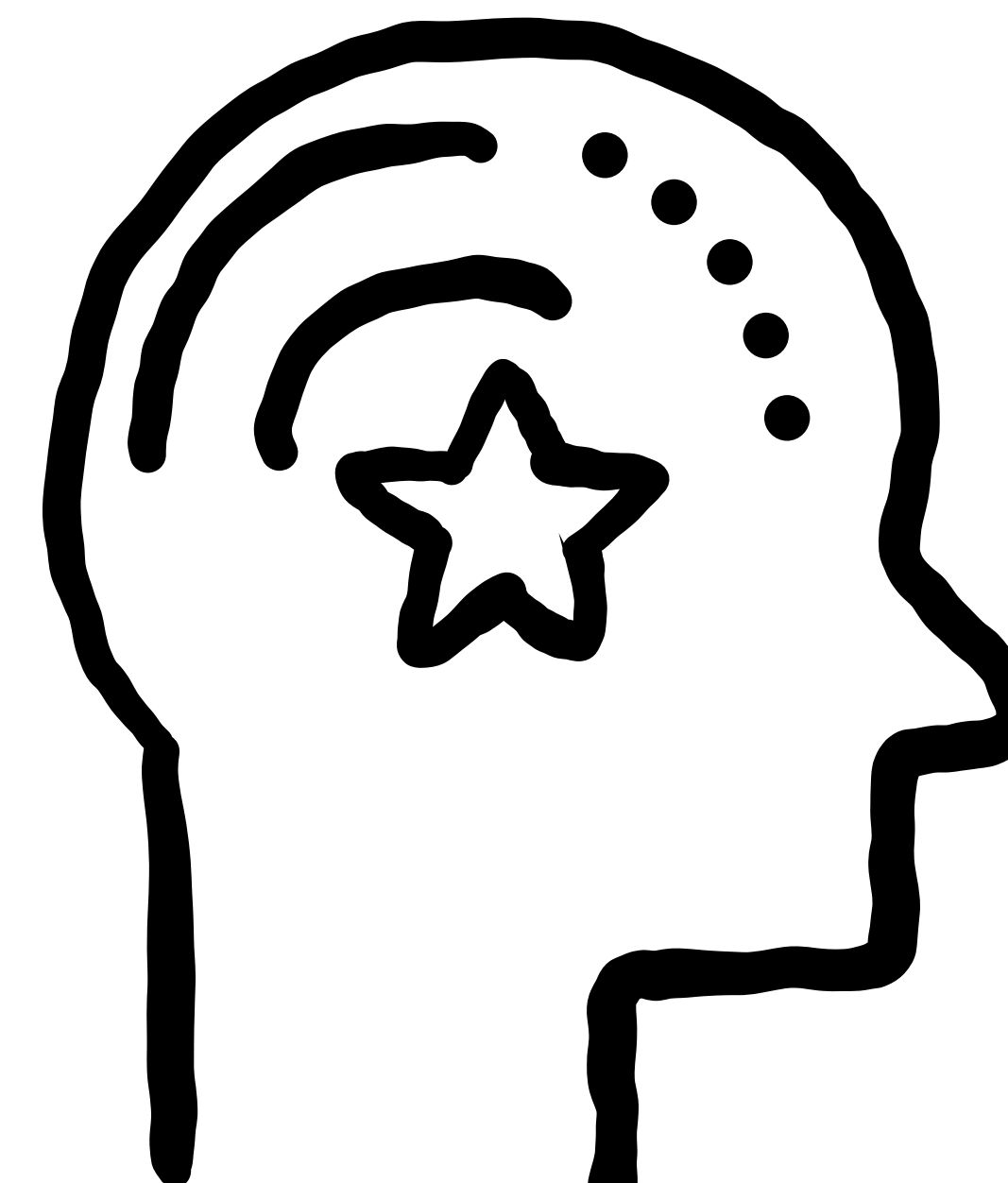
Altijd samen: als we praten met en over

‘Aansluiten doen we ook bij jongeren vanuit de JZ+. Iets wat aanbieders vaak hartstikke lastig vinden. Juist dat bespreken we samen, met elkaar, in het overleg: met aanbieders én jongere. Door te vragen waarom ze denken dat een aanbieder het lastig vindt om met hen te gaan werken pak je het samen op en neem je hen serieus. Je kunt dit soort dingen namelijk wel verzwijgen, maar jongeren weten dit allang. Sterker nog, ze weten heel goed te vertellen wat het lastig maakt. Je zult versteld staan van de antwoorden die ze geven. Vervolgens vragen we wat een aanbieder zou moeten doen om hen hierbij te helpen. En als deze dat niet kan, bespreken we direct hoe we dat kunnen oplossen. Met die aanbieder spreken we ook af dat een jongere 20x op z'n bek mag gaan. Die onvoorwaardelijkheid hebben die kids nodig.’

Samen betekent dat jongeren er ook bij mogen zijn als er over hen wordt gepraat: ‘Een psychiater zei onlangs in het overleg tegen een jongere: ‘Ik ga even met mijn collega wat bespreken over jou. Ik heb wat vragen.’ De jongere kon meeluisteren. Hij wist dat het over hem ging én hij was er gewoon bij. Mooi was dat.’ En samen betreft ook de ouders, die heel hard nodig zijn: ‘Jongeren zijn heel loyaal aan hun ouders. Ook als het niet goed gaat tussen ouders en jongeren. En ouders kennen hun kind het beste. Ook al weten ze niet goed hoe ze de problemen opgelost krijgen. Hen meenemen maakt dat de jongere niet ook nog eens in een loyaliteitsconflict komt te zitten.’

Niet gelukt? Dan doen we het opnieuw

De contra's hoeft Esther niet te horen: ‘Ook niet wat er allemaal niet kan. Als het overleg niet gebracht heeft wat we hoopten, moeten we het opnieuw doen.’



4.2 Communiceren met jeugdigen en ouders

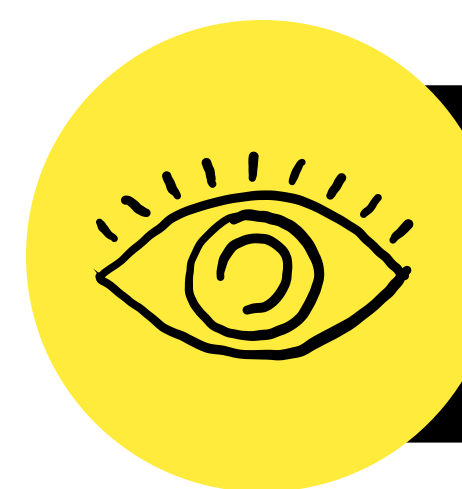
Communiceren is dé belangrijkste taak van een jeugdhulpverlener, om te komen tot passende oplossingen voor jeugdigen. Tegelijkertijd is communiceren ook één van de lastigste taken. Goede communicatie betreft namelijk zoveel facetten: het gaat om heel goed kunnen luisteren, vragen stellen om dingen duidelijker te krijgen, aansluiten bij je gesprekspartner (met een collega gebruik je andere taal dan wanneer je in gesprek gaat met een jeugdige), non-verbale communicatie, je eigen oordeel en ‘wat vind ik goed’ niet (altijd) leidend laten zijn en de juiste taal vinden om je uit te drukken. Dit gaat nog niet altijd goed, wat leidt tot frustratie en pijn bij zowel jeugdige en ouders als soms ook bij jou als hulpverlener. Lees meer hierover in het blog [‘Moeder zonder lidwoord’](#) of het [artikel Jeuklabels](#). Je manier van communiceren kan je niet van vandaag op morgen veranderen, maar door je bewust te zijn van hoe je communiceert en wat daarin wel en niet werkt kun je daarin wel stappen maken. Wij gingen met twee ouders en een onderzoeker in gesprek over wat wél werkt.

Tips van jeugdigen en (andere) ouders:

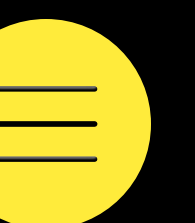
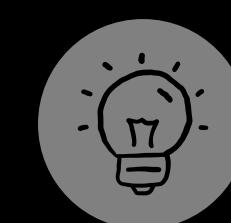
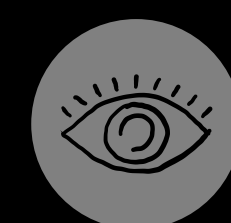
- Noem iedereen bij zijn of haar eigen naam. Geen jeugdige of (de) moeder/vader. Door ons gewoon bij onze naam te noemen is het gesprek direct gelijkwaardiger.
- Wees oprecht jezelf. Verschuil je niet achter je functie. Maak contact van mens tot mens. Eigenlijk kun je alleen maar oprecht zijn als je vanuit jezelf spreekt.
- Doe wat je zegt. Maak geen loze beloftes. Zeg ook wat je doet (het liefst in overleg), zodat wij niet voor onverwachte situaties komen te staan.
- Spreek normale taal en gebruik geen afkortingen. Vermijdt veralgemeniseerde taal en hulpverlenerstaal, zodat we elkaar goed begrijpen. Gebruik taal die recht doet aan de werkelijke situatie.

Liesbeth van Vliet doet onderzoek naar de invloed van empathische communicatie van artsen naar patiënten en de effecten hiervan op stress bij patiënten. ‘Denk hierbij aan het maken van oogcontact of zitten in plaats van staan, wat er onder andere voor zorgt dat patiënten een gesprek als meer positief ervaren en informatie beter onthouden. Empathie is ook iets heel simpels als zeggen ‘Ik ben er voor je en ik ga mijn best voor jou doen’.

Uit onderzoek blijkt dat zo’n uitspraak hoop kan geven aan vrouwen die geconfronteerd worden met ongeneeslijke borstkanker. Het kan het idee geven dat ze niet alleen gelaten worden. Experimentele studies laten dit ook zien: patiënten zijn na een opmerking als ‘we gaan goed voor je zorgen’, door een arts, minder angstig en onzeker, én onthouden meer informatie. Deze kleine empathische gedragingen zorgen ervoor dat patiënten zich beter voelen, psychisch, maar ook cognitief.’ Wat kunnen we hiervan leren met betrekking tot de jeugdhulp? Liesbeth ging hierover in gesprek met 2 ouders die de afgelopen 5 jaar op zoek zijn geweest naar de beste hulp voor hun dochter van inmiddels 19.



Klik hier om het gehele interview te lezen.



Tips van Liesbeth en de ouders naar aanleiding van het gesprek

Wat zoeken mensen in een professional?

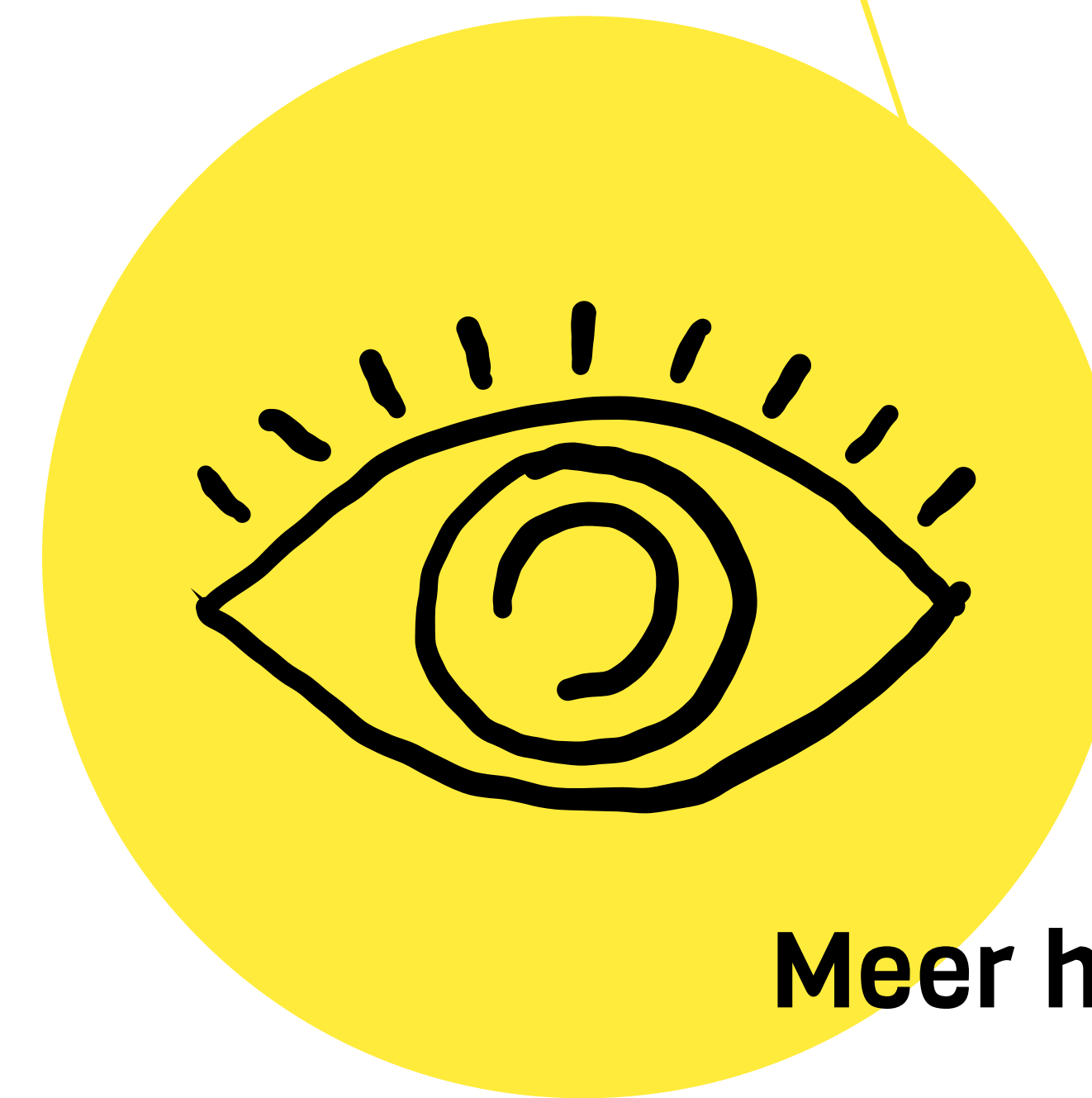
In de medische wetenschap wordt uitgegaan van twee communicatie-behoefte bij de patiënt:

- De need to know – behoefte aan informatie.
- De need to feel known – behoefte om gezien te worden als persoon.

Je kan het één niet zonder het ander zien. Beide zijn nodig om goede zorg te kunnen geven. Probeer aan beide te denken wanneer je met jeugdigen en ouders in gesprek gaat.

De need to feel known start bij iemand écht zien, bijvoorbeeld door het benoemen van zijn/haar naam of vragen hoe het met diegene is en wat er allemaal speelt. Daarnaast helpt normaliseren en te denken in mogelijkheden en kansen.

Wanneer het gaat om de need to know betekent dit dat je goede informatie geeft. Het betekent niet dat jij als professional alles hoeft te weten en kunnen, zolang je maar helder en daadkrachtig bent: geef aan dat je dit nog niet weet of kan, maar hen verder helpt. Je laat ze niet los. Dat is ook empathie, het – praktische – meedenken.



Meer hierover weten?

Lees één van de volgende artikelen of boeken met meer informatie over:

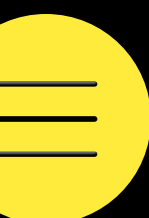
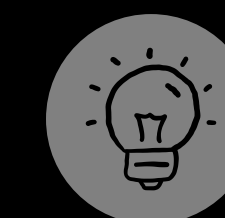
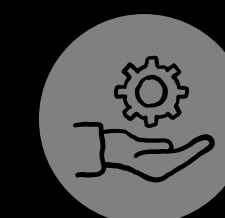
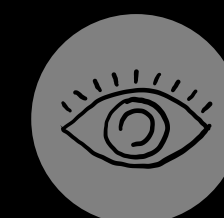
[De need to know en need to feel known, inclusief praktische tips.](#)

[Het effect van empathie op wat mensen aan informatie onthouden \(klinische setting\).](#)

[Het effect van mensen geruststellen.](#)

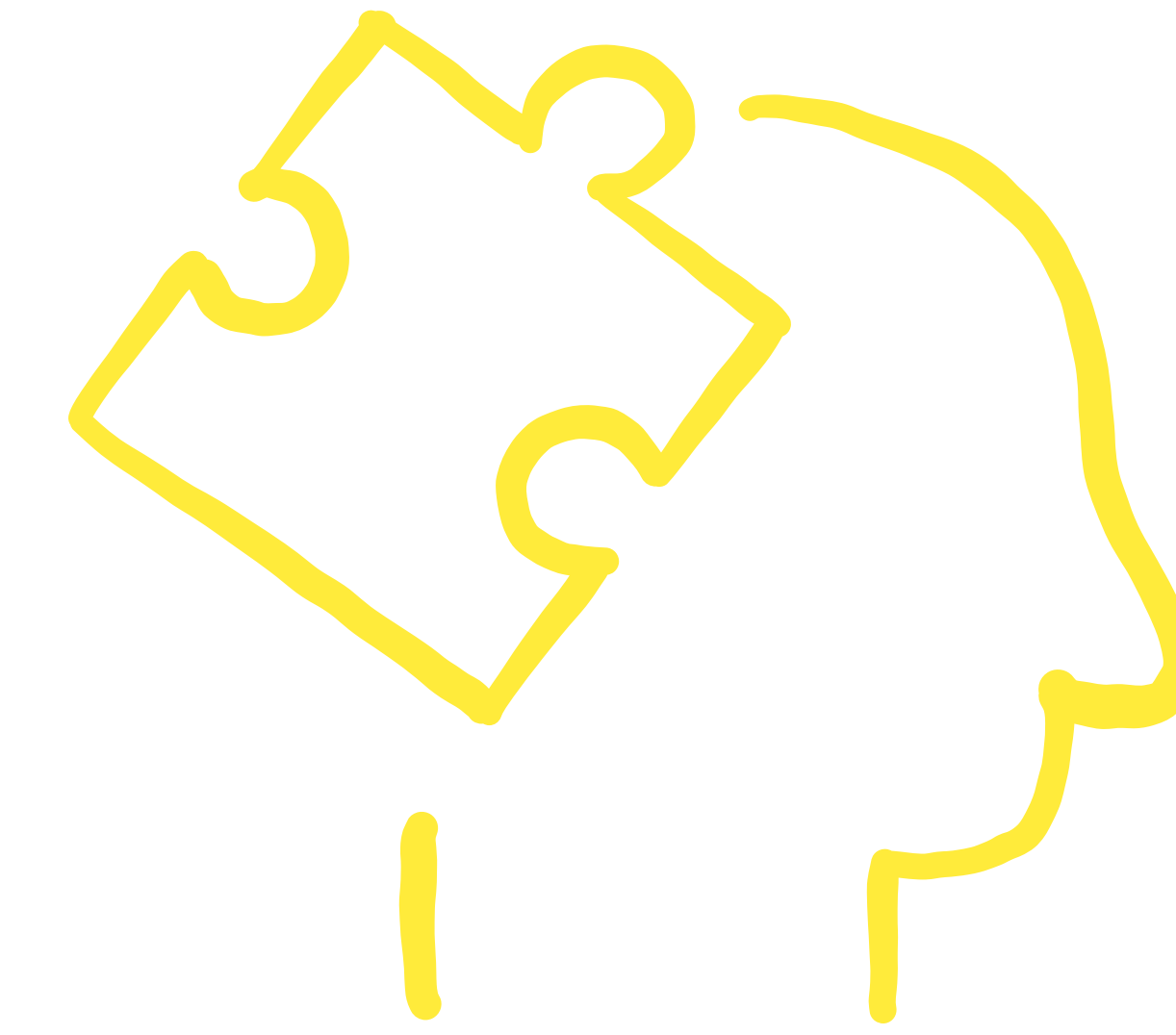
[Effect van empathie in de huisartsenzorg.](#)

[Geweldloze communicatie.](#)



4.3 Inzetten van ervaringsdeskundigheid

Naast wetenschappelijke en professionele kennis wordt over ervaringskennis gesproken als de derde kennisbron die nodig is voor goede zorg. Jeugdigen en ouders doen een eigen ervaring op in de jeugdhulpverlening. En deze ervaring kunnen ze inzetten om andere jeugdigen en ouders te helpen. Nely Sieffers, regioambassadeur OZJ, weet hier alles van en vertelt meer over wanneer iemand ervaringsdeskundige is, wat hun toegevoegde waarde kan zijn en waar je rekening mee moet houden wanneer je samen gaat werken.



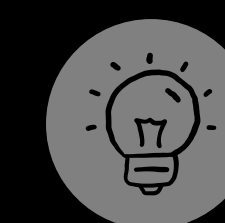
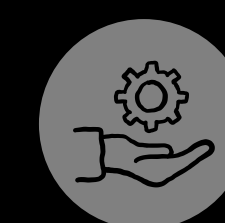
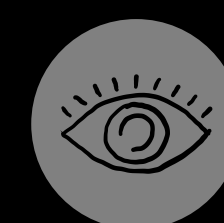
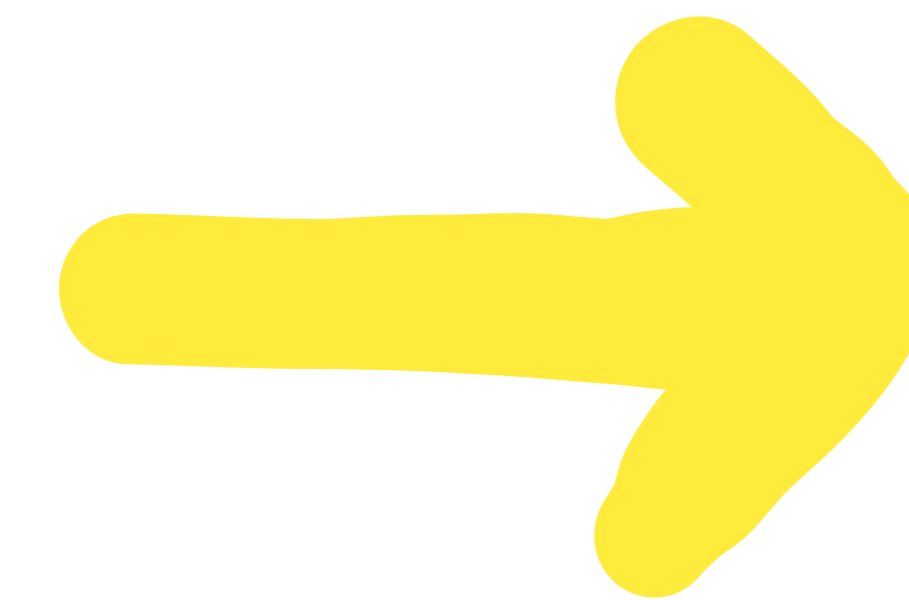
Wanneer is iemand ervaringsdeskundige

‘Niet iedereen die een eigen ervaring in de jeugdhulpverlening heeft is een ervaringsdeskundige die bijvoorbeeld aan kan sluiten bij het expertteam. Een ervaringsdeskundige heeft kennis van en kan reflecteren op de persoonlijke ervaring, maar heeft deze ook verrijkt met ervaringen van anderen en allerlei andere bronnen. Dit samen noemen we ervaringskennis. Wanneer iemand ervaringskennis heeft en vaardigheden aanleert om iets met deze kennis te doen, deze door te geven aan anderen, wordt het ervaringsdeskundigheid. Hoe ervaringsdeskundigen zich ontwikkelen is heel divers. Sommigen volgen een training, anderen volgen een mbo of hbo opleiding en er zijn ook natuurtalenten die leren in de praktijk door het te doen. In de doorontwikkeling van ervaringsdeskundigheid spreken we over talentontwikkeling want een ervaringsdeskundige heeft uiteraard ook eigen talenten.’

De toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigen

‘Ervaringsdeskundigen kunnen op veel verschillende manieren ingezet worden. De ene ervaringsdeskundige vindt het bijvoorbeeld fijn om een maatje te zijn voor een suïcidale jongere door een luisterend oor te bieden en met echte aandacht er te zijn. Hier is het mogelijk dat de ervaringsdeskundige ook z'n eigen ervaring deelt en iets laat zien van de last van het leven. Anderen denken liever mee over een jongere- of oudervriendelijke aanpak bij de expertteams, waardoor er beter aangesloten wordt bij wat zij nodig hebben om weer regie op hun eigen leven te voeren.’

Het zijn vaak vrije denkers die zich niet aan systemen houden. Ze denken vanuit het gewone leven en dat geeft nieuwe inzichten en oplossingsrichtingen. Er zijn verschillende verhalen van jongeren en ouders die door een diep dal zijn gegaan maar de positieve lijn weer gevonden hebben. Wat heeft daarin het verschil gemaakt in hun leven? Dit blijken vaak out of the box oplossingen te zijn met verrassend kleine zaken die het verschil maken. We denken soms te ingewikkeld over oplossingen voor complexe en vastgelopen situaties.



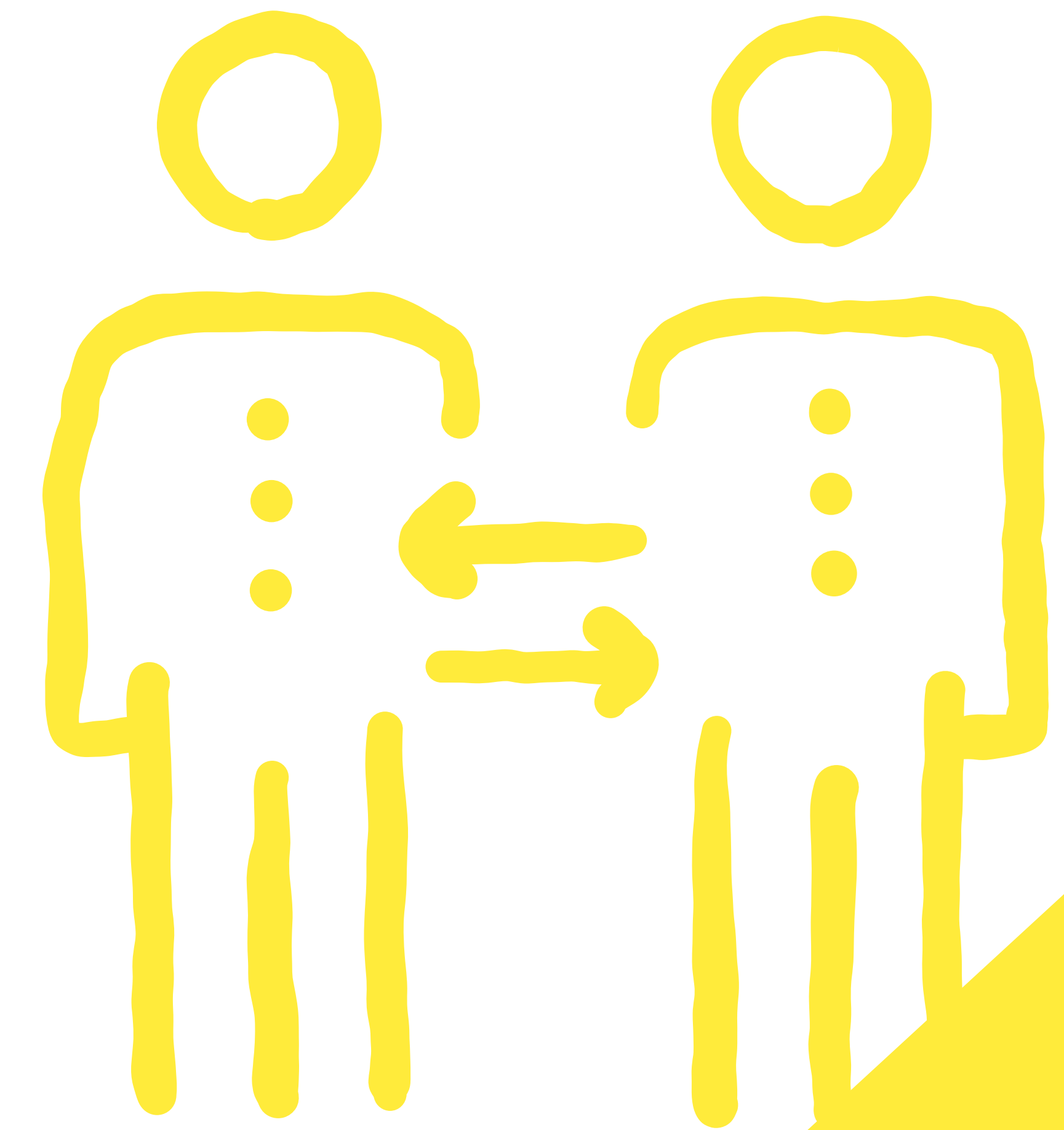
Kenmerkend voor veel ervaringsdeskundigen is daarnaast dat zij de juiste snaar weten te raken in het contact met ouders en jongeren. Met een half woord begrijpen ze elkaar vaak al en dat creëert verbinding en geeft hen het gevoel dat ze begrepen worden. Ervaringsdeskundigen worden daarom vaak bruggenbouwers genoemd. Het kan dus waardevol zijn voor ouders of jongeren dat een ervaringsdeskundige ondersteunt bij een gesprek. Dat zij een 'bondgenoot' hebben. Iemand die weet wat er gaat komen en kan helpen bij het duiden van de problemen. Maar ook iemand die ingrijpt als de professionals ingewikkeld taalgebruik gebruiken of de vraag van de jongere uit het oog verliezen.'

Belangrijk bij de inzet van ervaringsdeskundigen

Er zijn verschillende dingen van belang bij de inzet van ervaringsdeskundigen:

- Begin met een goede verkenning hoe ervaringsdeskundigheid ingezet kan worden met een organisatie die hierop actief is in de regio. Zij kunnen meedenken over de opdracht, een goede match maken en de ervaringsdeskundige begeleiden.

- Samenwerken met ervaringsdeskundigen is best spannend en het is goed om hiervoor aandacht te hebben in het team. Creëer duidelijkheid over rollen en samenwerking, waarbij er voldoende ruimte is voor de ervaringsdeskundige om iets vanuit zijn of haar unieke kennis toe te voegen.
- Bij steeds meer regionale expertise netwerken/centra wordt expertise opgebouwd op dit thema en een netwerk van ervaringsdeskundigen. Hierin kunnen slimme verbindingen gemaakt worden om de inzet van ervaringsdeskundigen concreet vorm te geven. (Zie ook de best practice op de volgende pagina.)
- Zorg dat ervaringsdeskundigen gevoed blijven worden met inspiratie en ervaringen van andere (ervaringsdeskundige) jongeren en -ouders.
- Denk na over een intervisie groep en coaching in de ontwikkeling.



4.4 Ervaringsdeskundigheid in de praktijk: Ervaringsdeskundigen aan tafel in Haaglanden en Midden-Holland

Helena Ruimschotel, voorzitter van het expertteam Haaglanden en Midden-Holland, is heel duidelijk: 'Wij willen aansluiten bij de veranderwens van ouders en jongeren om tot nieuwe oplossingen te komen juist daar waar het complex of moeilijk is. Om dat te kunnen doen maken we samen met jongere(n) en ouder(s) een plan met meerdere scenario's. Omdat dit plan het antwoord is op hun veranderwens kun je dit niet zonder hen maken. Ons uitgangspunt is daarom: ouders en jongeren zitten altijd aan de experttafel.' In het proces daaromheen wil het team ook nog beter aansluiten. Dit willen ze doen door (onder andere) het inzetten van ervaringsdeskundigheid. **Waarom? En waarvoor? Wij gingen erover met haar in gesprek.**

Ontbrekende perspectieven aan de experttafel

'Bij een experttafel wil je met alle kennis die er is zo goed en compleet mogelijk een sluitende analyse maken, zodat je naar die veranderwens kunt gaan toewerken. Die is meestal gezinsgericht. Bij deze analyse zijn vanuit verschillende perspectieven partners aanwezig. Nu zijn dat partners uit de Jeugdzorg en GGZ. Graag zouden we hier nog meer perspectieven aan toevoegen. Denk aan justitie, maar ook minder bekende partijen uit het sociale domeinen zoals de woningbouw. We zijn al gestart met de volwassen GGZ aan tafel te vragen, om te kijken of dit perspectief zich kan richten op eventuele problematiek van ouders. Wat ook nog ontbreekt is het cliëntperspectief. Voor zowel ouders als jongere. Om het hele beeld compleet te maken en om vanuit alle perspectieven met elkaar goed aan te kunnen sluiten

op de veranderwens van het gezin vinden wij dat cliënt/ jongere/ouderperspectief ook aan tafel moet zitten. Dat is het uitgangspunt. Het 'plaatje' compleet krijgen.'

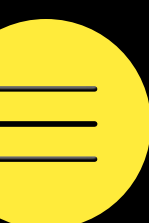
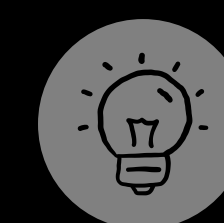
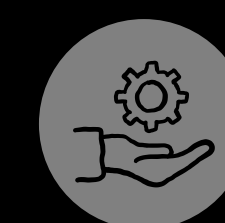
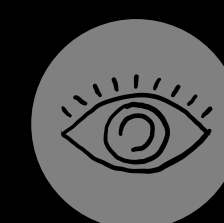
Reflectie van ervaringsdeskundigen

'Samenwerken met ervaringsdeskundigen is ook een meerwaarde voor ons als professionals. We hebben de opdracht out of the box te denken, flexibel te zijn en op maat te adviseren. Door dit te doen met mensen die vanuit het perspectief van de jongere of ouder kunnen vertrekken én weten wat wel en niet werkt (vanuit eigen ervaring) trek je dit breder. En kan je tot hele andere ideeën komen. Ik denk dat feedback op onze denkpatronen ook heel belangrijk is om te leren buiten onze kaders en buiten de gebaande paden aan het werk te gaan. Zet een groep hulpverleners bij elkaar en

je zult merken dat we al gauw weer de geitenpaadjes met elkaar bewandelen. Dat we die zelfs wel van elkaar herkennen. Terwijl het idee juist is dat we elkaar prikkelen om tot nieuwe oplossingen te komen. Ik zie het daarom ook als reflectie naar ons als professionals toe.'

Verbinding maken

'Daarnaast kunnen ervaringsdeskundigen een belangrijke rol spelen in het maken van contact in de voorbereiding op, tijdens, maar ook na de bespreking. In de aanloop naar een bespreking houden we bijvoorbeeld voorgesprekken om ouders en jongeren goed voor te bereiden op de bespreking en al zoveel mogelijk informatie te verzamelen. Zo gaan zowel zij als wij voorbereid het gesprek in. Nabesprekingen met een selecte groep of de jongere apart zijn ook regelmatig nodig. Er zijn allerlei redenen te bedenken waarom je ouders en jongeren apart wilt spreken voordat je tot een advies komt. Daar zou je dus ook een ervaringsdeskundige voor kunnen inzetten; die kan helpen de verbinding te maken. Bijvoorbeeld om een stukje wantrouwen weg te nemen, of om contact te maken wanneer het spannend is. Al is het soms alleen maar zodat een jongere al bekend en vertrouwd is met één van de gezichten die aan tafel gaan.'



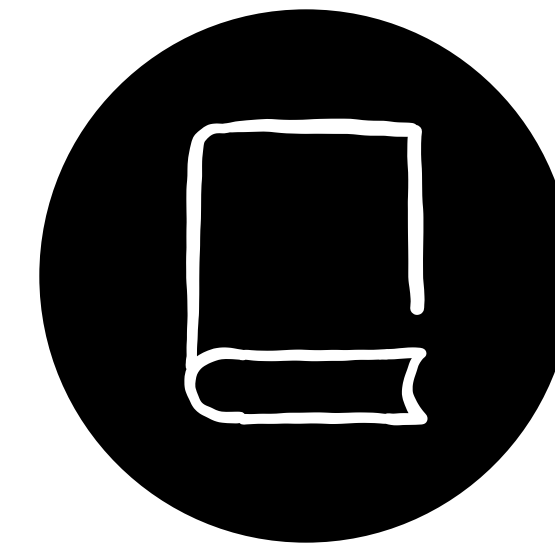
5. Inspiratie



Ouders en jeugdigen aan het woord

Ouders aan het woord: bevorderende & belemmerende factoren integraal werken met kwetsbare gezinnen

Moeder zonder lidwoord



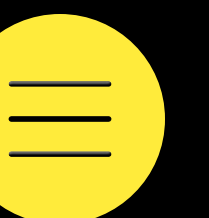
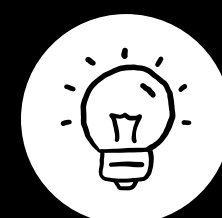
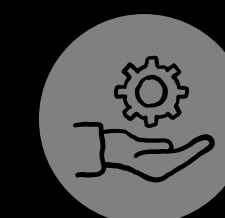
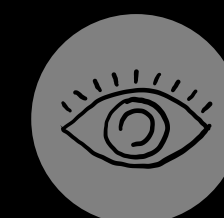
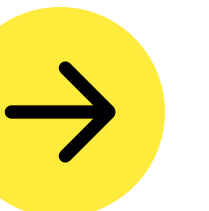
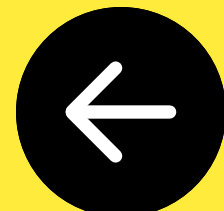
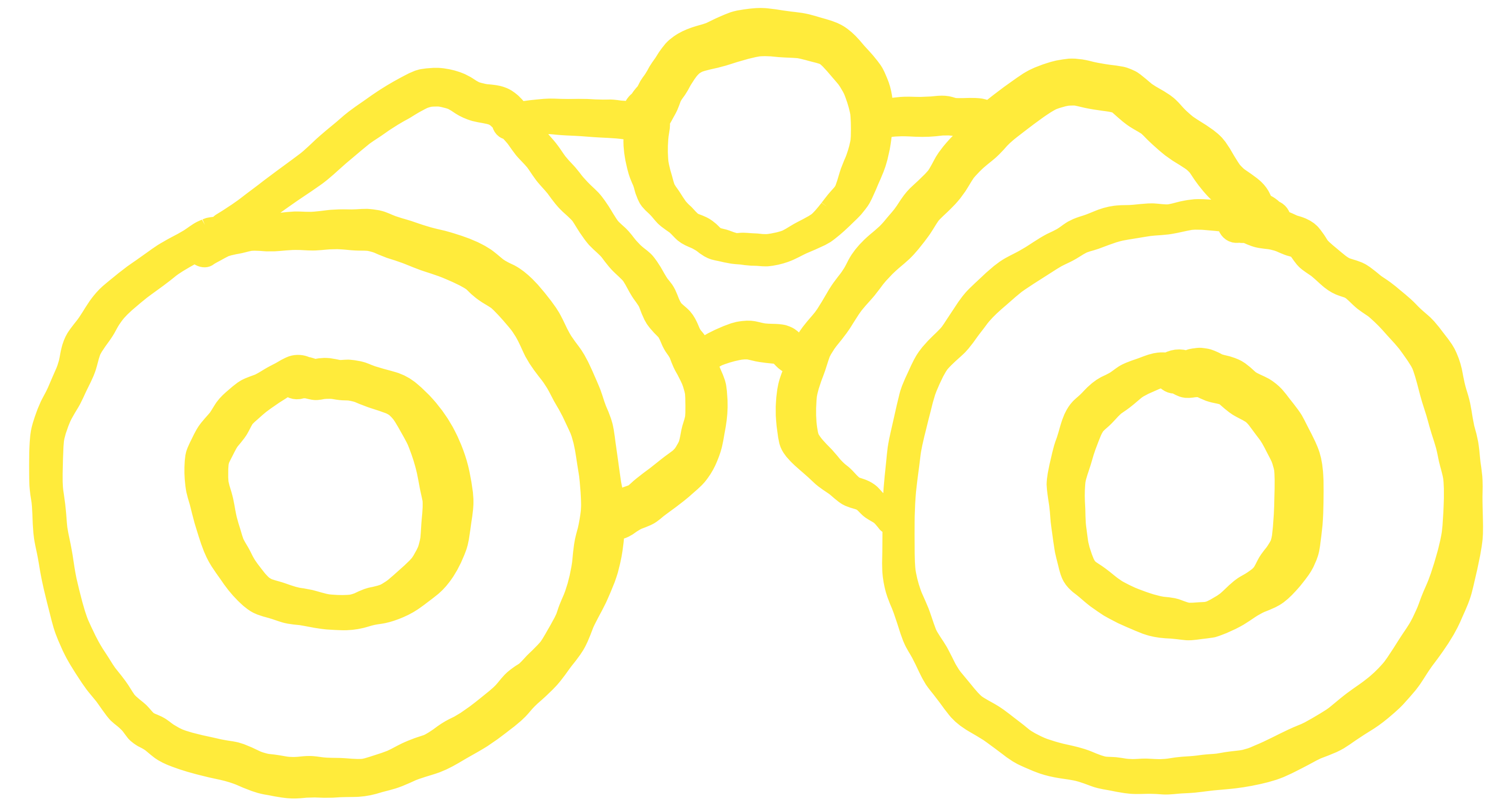
Boeken en artikelen

Jeuklabels

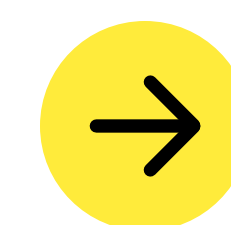
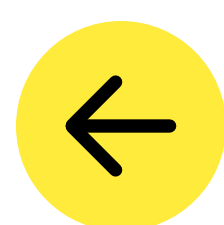
Geweldloze communicatie

Geweldloos verzet in gezinnen

De jongen, het paard, de vos en mol



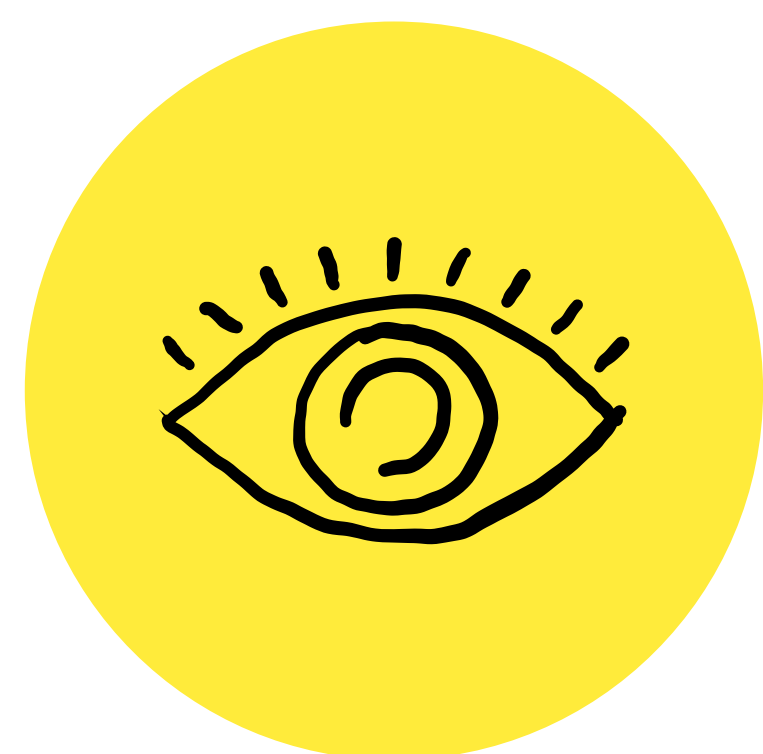
Een leven lang (eva)l(u)eren



Direct naar:



1. Woord vooraf



2. Reflectie



3. Tools



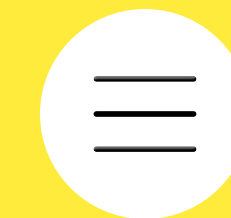
4. Best practices



5. Inspiratie

Onder-
steunings-
team

ZORG
SAMEN STEEDS BETER
**VOOR DE
JEUGD**



1. Woord vooraf

Maud Jonkhout, Zelfstandig ondernemer/coach/schrijver. Voor deze opdracht: adviseur OZJ in het team Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek.



Tips

1. Wees je bewust welke rollen je allemaal vervult en wat deze rollen van je vragen;
2. Gun jezelf een ontdekkingsstocht naar je talenten, overtuigingen en belemmeringen. Dit kan door middel van diverse tests (zoals Belbin, MBTI, etc), maar ook door coaching;
3. Neem dagelijks de tijd, ook al is het 5 minuten, om even terug te kijken op je dag; wat ging goed, wat vond ik vervelend, durf eens stil te zitten en te kijken wat er dan met je gebeurt;
4. Maak een lijstje met activiteiten die voor jou inspirerend zijn en reserveer hier tijd voor;
5. Daag jezelf uit om verbinding te maken met jezelf en anderen en om keuzes te maken die goed voor jezelf zijn en daarmee ook voor anderen.

Leren en ont-wikkelen is wat mij als mens drijft, zowel voor mezelf, als voor anderen. Ik gebruik bewust een koppelstreepje, omdat ik geloof dat je altijd als leerdoel mag hebben in je leven om jezelf zoveel mogelijk te ontdoen (en dus te ont-wikkelen) van alles wat niet bij je hoort, maar wat je in de loop van je leven in en om je heen hebt verzameld.

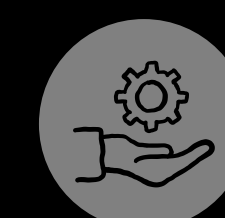
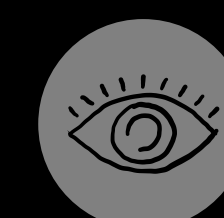
Samen met mijn collega Karin Maks mocht ik in 2020 en 2021 voor het thema 'Leren van casuïstiek' een hele berg casus evaluaties, proces evaluaties, kwalitatieve dialogen, workshops en werkateliers voor en met professionals binnen de jeugdhulp begeleiden. Bevlogen vertegenwoordigers vanuit gemeenten, zorgaanbieders, zorgkantoren, jeugdbescherming, expertteams, expertisenetwerken en daarnaast zeker ook ouders en jeugdigen wilden aanschuiven aan de online tafel. Om samen het goede gesprek te voeren over wat er in gezamenlijkheid mogelijk was om de jeugdhulp te verbeteren. De meeste gesprekken verliepen in goede harmonie, in sommige gesprekken schuurde het en in een paar gesprekken liepen de emoties hoog op. Maar altijd waren er opbrengsten en kwamen mensen, en daarmee organisaties, dichterbij elkaar.

Regelmatig heb ik een brok in mijn keel gehad door de kwetsbaarheid en openheid die sommige deelnemers durfden te laten zien. Vooral op die momenten realiseerde ik me hoe ontzettend belangrijk samen stilstaan, het gesprek aangaan, het verbinden met elkaar en het daarin durven ont-wikkelen is. Ook werd iedere keer bevestigd dat 'Leren van casuïstiek' hand in hand gaat met 'Leren en ont-wikkelen als mens en professional'. Omdat je jezelf niet 'uit' en je eigen rugzak niet 'af' kan zetten in het werk dat je doet. Als professional ben je vaak ook onderdeel van het proces dat vastloopt.

In lijn hiermee hebben we in dit hoofdstuk twee eerdere hoofdstukken samengevoegd. In de eerste versie van dit werkboek waren de hoofdstukken 'Een leven lang leren' en 'Evalueren' nog gescheiden. Maar naarmate het jaar vorderde hebben wij ons gerealiseerd dat ze bij elkaar horen en we hebben ze daarom samengevoegd in deze nieuwe editie. Past beter, voelt beter, klopt beter. Aan de inhoud die er al was is weinig veranderd, die stond al als een huis. Waar we dat belangrijk vonden hebben we onder de noemers **Leren en ont-wikkelen als mens en professional** en **Leren van casuïstiek** wat er al was, verder verrijkt

en aangevuld met wat ook wij in het afgelopen jaar geleerd en ont-wikkeld hebben. Om het voor jou iets overzichtelijker te maken geven we per tool en best practice wel aan onder welk 'label' het valt.

P.S. Voor wie wil weten wat precies de opbrengsten van 1,5 jaar Leren van casuïstiek zijn geweest, we hebben ze [hier](#) gebundeld.



2. Reflectie

Door: Gieke Buur, Landelijk Ambassadeur Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek.

Mijn vader keek me vroeger af en toe over zijn briljetje aan en bromde dan ‘ken uzelve’. Vooral eigenlijk wanneer ik weer eens vertelde over de moeite die ik had met een collega, een klant of een cliënt. Toentertijd vond ik die opmerking vooral razend irritant. Want het loste niets op de korte termijn op, vond ik. En hoezo lag de oplossing voor de irritatie bij mezelf en niet bij een ander?

Stapje voor stapje en met vallen en opstaan (x30) begon ik zijn opmerking beter te begrijpen. Ik begon reactiepatronen te zien in zowel mezelf als anderen. Ik leerde dat mijn eigen levenslijn te maken had met mijn valkuilen en irritaties. En ik leerde langzaam dat ik om echt effectief te zijn dondersgoed moest snappen hoe ik zelf in elkaar zat. En hoe ik ervoor kon zorgen dat dat me zou helpen in plaats van in de weg staan.

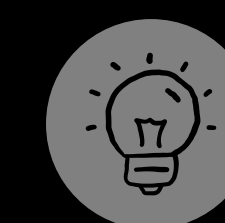
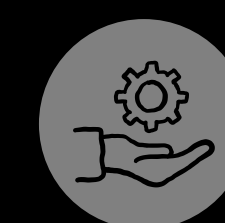
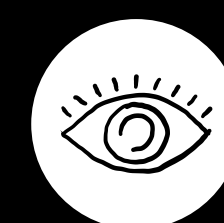
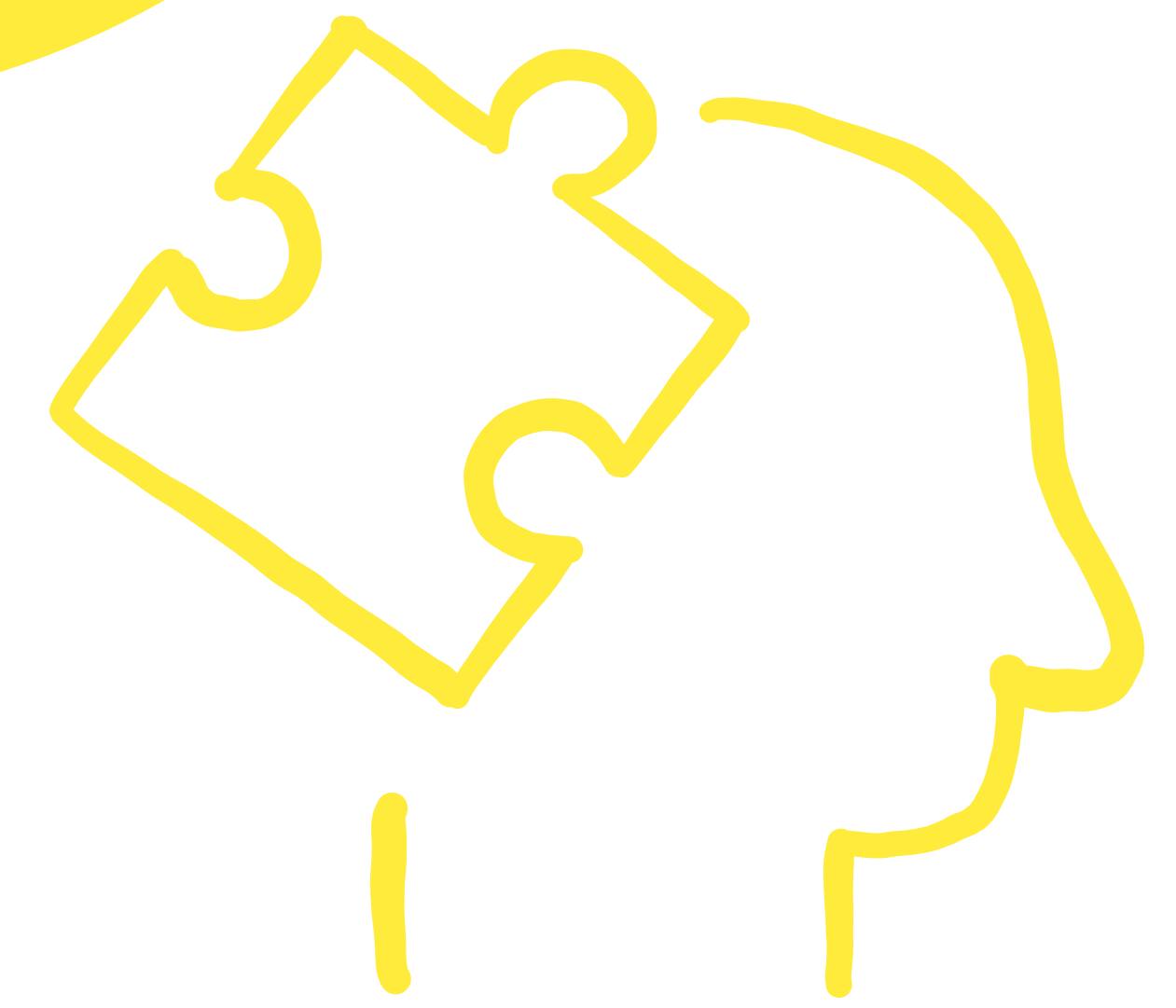
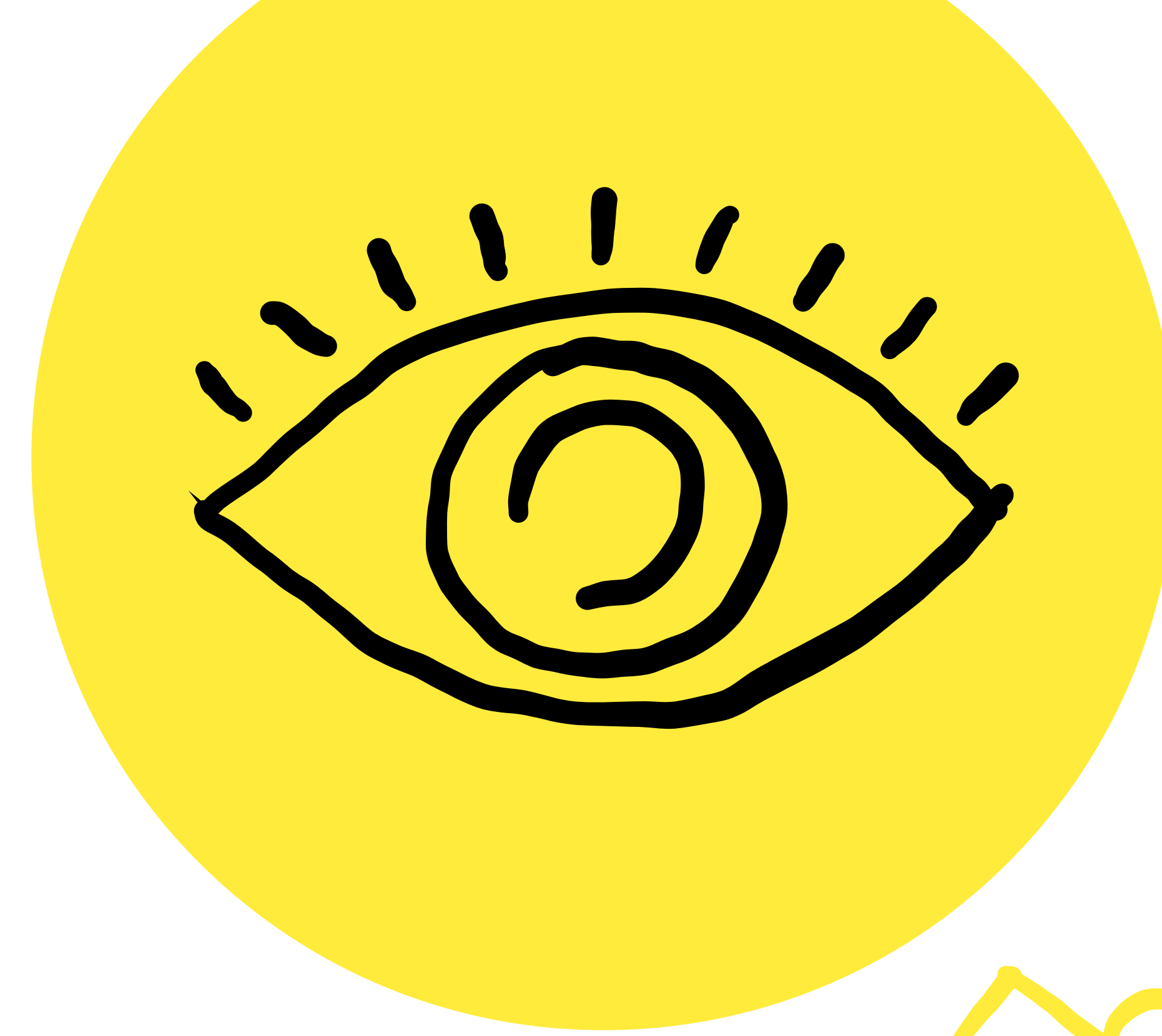
Ik leerde als professional dat ik vooral wakker lag van hele slimme en betrokken ouders waarbij ik het idee had dat ik nooit aan hun verwachtingen zou voldoen. En ik trainde mezelf dat direct op tafel te leggen bij een kennismaking. Dat was beter voor de kwaliteit van de hulpverlening en zeker ook voor mijn nachtrust.

Als leidinggevende leerde ik met hotsen en knotsen uiteindelijk dat mijn kracht echt zit in de grote lijnen, in de strategie en in creativiteit. Liever kon ik alles heel goed, maar dat was (en is)

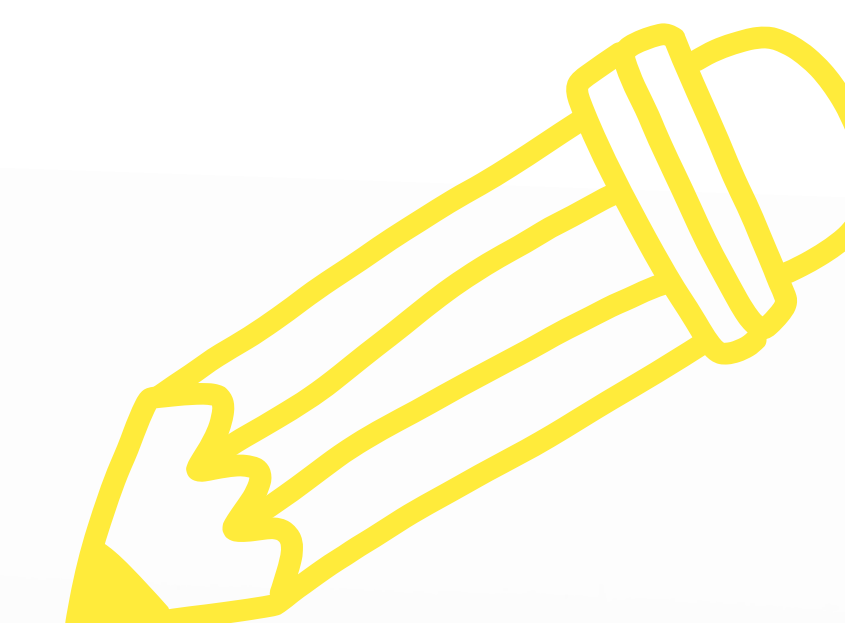
gewoon niet zo. Het operationeel maken van een strategie, dat is echt niet mijn grootste talent. Ik weet ondertussen dat ik daarom altijd samenwerking moet zoeken met mensen die daar nou net heel goed in zijn. Want ik weet ondertussen ook: er zijn dingen die ik niet of minder goed kan, waarvoor ik om hulp kan en mag vragen. Als we daar open over zijn en leren samen te werken met oog voor elkaars talenten, dan wordt werk leuker, je leven lichter en de kwaliteit stukken beter.

Dus mijn, geleende, advies: ken uzelve en vraag om hulp indien nodig. Reflecteer, leer, laat je coachen, gooi pretenties en ego aan de kant en groei in al je kracht én kwetsbaarheid steeds verder door.

‘Ik leerde dat mijn eigen levenslijn te maken had met mijn valkuilen en irritaties’



3.1 Handleiding evalueren



Ieder hulpverleningstraject kent zijn eigen tijdlijn met verschillende momenten. Momenten waarvan je kan leren, om samen te kijken hoe dit anders (bij knooppunten) of vaker (bij succesmomenten) georganiseerd kan worden. In deze handleiding word je stap voor stap meegenomen in hoe je een dergelijke evaluatie opzet.

Benieuwd naar wat precies de opbrengsten van 1,5 jaar Leren van casuïstiek zijn geweest? We hebben ze [hier](#) gebundeld.



Ga naar de Handleiding evalueren



Handleiding evalueren

Inleiding

Ieder hulpverleningstraject kent zijn eigen tijdlijn met verschillende momenten. **Succesmomenten** waarvan je denkt: 'als we dit vaker doen, zijn veel kinderen daarbij gebaat'. En **knooppunten** waarvan je achteraf denkt 'als we toen iets anders hadden gedaan, was de levensloop van dit kind mogelijk anders of beter verlopen'.

Met dit evaluatieformaat kunnen deelnemers aan de hand van deze succesmomenten en knooppunten in gesprek over (andere) manieren van werken en samenwerken. Met als doel: leren van deze succesmomenten en knooppunten en dit in de toekomst vaker toepassen of anders aanpakken. Afhankelijk van de focus kan dit gebaseerd zijn op één of meerdere casussen, met een algemeen of specifiek onderwerp.

In deze handleiding word je stap voor stap meegenomen in hoe je deze evaluatie opzet. De checklist op de volgende pagina kan je ter ondersteuning gebruiken wanneer je met het organiseren van een sessie aan de slag gaat.

Opzet in een notendop

Korte uitleg
Aan de hand van succesmomenten en knooppunten uit één of meerdere casussen gaan deelnemers in gesprek over (andere) manieren van werken en samenwerken. Met als doel: leren van deze succesmomenten en knooppunten en dit in de toekomst vaker toepassen of anders aanpakken.

Opzet

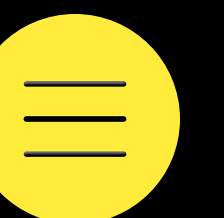
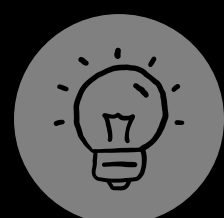
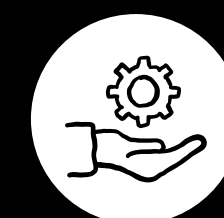
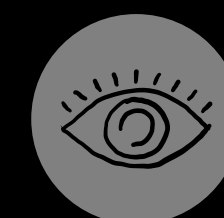
- Deelnemers vullen middels een voorbereidingsopdracht de succesmomenten en knooppunten in.
- De organisatie verzamelt deze opdrachten en zet de meest genoemde op een rij.
- Deze worden besproken tijdens de evaluatie vanuit een 'actie-perspectief':
 - Waarom is dit een knooppunt/succesmoment?
 - Welke elementen dragen hieraan bij?
 - Hoe kunnen we dit vaker realiseren?/Hoe kunnen we dit de volgende keer anders doen?
 - Wat/wie hebben we hiervoor nodig?
- Er worden concrete afspraken gemaakt over wie, wat op kan pakken.

Tijd voorbereiding deelnemers	20-30 min per casus
Tijd sessie	1 - 1,5 uur bij 1 casus 1,5 - 2 uur bij thema
Deelnemers	Afhankelijk van opzet: <ul style="list-style-type: none"> • Betrokkenen bij casus • Management • Beleidsadviseurs • Kinderen/ouders (in voorbereiding)
Aantal casussen	Afhankelijk van opzet: <ul style="list-style-type: none"> • 1 of meer

Opbrengsten

- Inzicht in de belangrijkste succesmomenten en knooppunten binnen de gemeente/regio (afhankelijk van gezelschap) met betrekking tot de gekozen casus(sen).
- Overzicht van oplossingen voor knooppunten en lessen van succesmomenten.
- Eerste acties voor het bewerkstelligen van deze oplossingen en gebruiken succesmomenten. (hoe en wie)

Ruimte voor notities

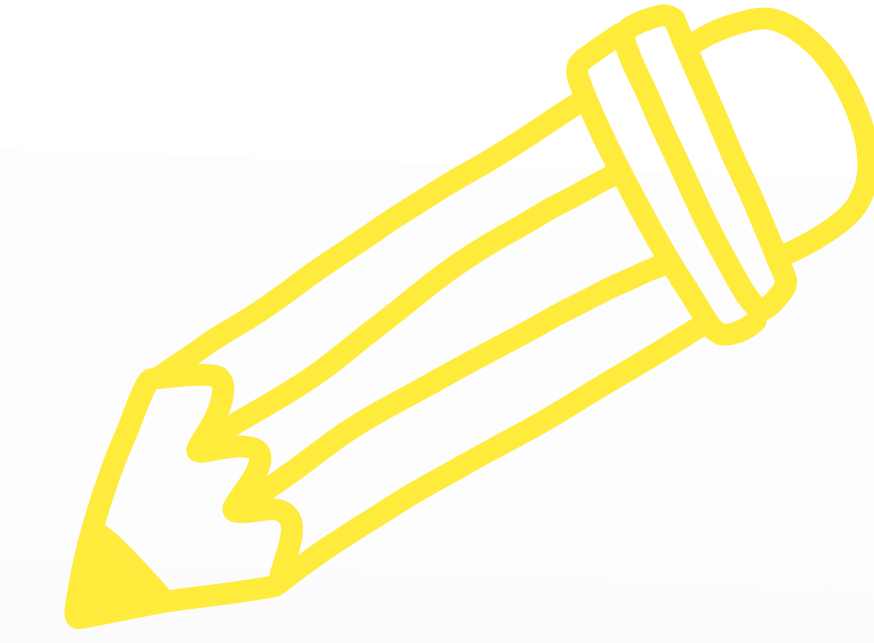


3.2 Leren van je levenslijn

De manier waarop je opgroeit, wat je meemaakt en je temperament, kleuren de bril waarmee jij naar jezelf, de ander en de wereld kijkt. Het is belangrijk om van jezelf te weten met welke bril jij kijkt en waarom. Als jeugdprofessional neem je jezelf als belangrijkste instrument mee in de contacten die je hebt. Zowel met andere professionals, maar vooral ook met jeugdigen en hun omgeving. En je zal merken dat hier soms hobbels op de weg zijn. In deze opdracht dagen we je uit meer zicht te krijgen op het vroegere ontstaan en daarmee het waarom van deze hobbels. Met deze opdracht kijk je naar de belangrijke momenten in je leven, waarom die ontstonden en welke keuzes je daardoor hebt gemaakt. Door het tekenen van een levenslijn in de stappen uit deze tool maak je jouw levensloop letterlijk zichtbaar.



Ga naar
Leren van je levenslijn



Ondersteunings-team
ZORG SAMEN STEEDS BETER VOOR DE JEUGD

Leren van je levenslijn

Teken je levenslijn aan de hand van onderstaande stappen. Ga, wanneer je dit op papier hebt staan, met behulp van de reflectievragen na: Wat laat dit zien? Wat kan ik hieruit meenemen? Wat wil ik veranderen? Je kunt misschien wel meer van jezelf en je leven(slijn) leren dan je denkt! Ps. Gebruik het format achter de stappen om alles in te vullen.

1 Haal herinneringen op

Neem een kwartier tot halfuur om je leven te overdenken: de hoogte- en dieptepunten, en ook de stabiele perioden. Schrijf, terwijl je denkt, alle belangrijke gebeurtenissen op die je tegenkomt. Wat heeft indruk gemaakt, welke momenten hebben je gevormd, de hoogte- en dieptepunten. Bundel ze in de volgende onderwerpen:

1. Relaties (rood)
2. Opleiding/werk (geel)
3. Emoties (groen)
4. Gezondheid (blauw)

2 Teken je levenslijn

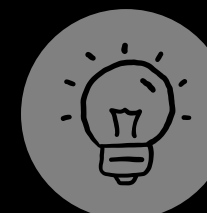
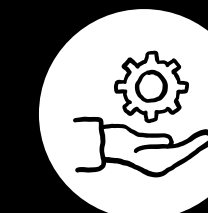
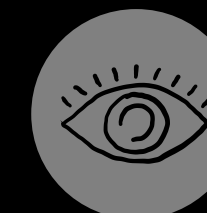
Zet voor de positieve gebeurtenissen een +, voor de negatieve een -. Stop die laatste niet weg: die vertellen je vaak nog meer dan de positieve. Zet je geboortjaar nu links van de horizontale lijn, het huidige jaar staat helemaal rechts. Zet, bij het juiste jaartal, een stip voor elke positieve gebeurtenis op gezondheidsvlak boven de lijn, en zet stippen voor negatieve gebeurtenissen onder de lijn. Met een blauwe stift kun je deze stippen verbinden. Zo ontstaat er een levenslijn voor je gezondheidstoestand. Doe nu hetzelfde met rood voor je relaties, geel voor studie en werk, en groen voor emoties. Daarmee ontstaan vier levenslijnen op papier.

3 Analyseer je levenslijn

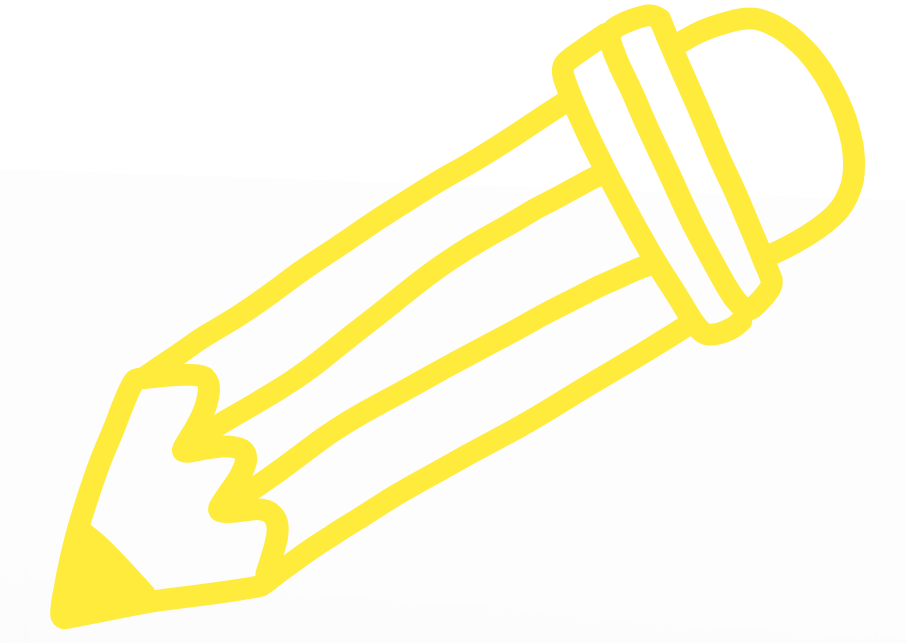
Analyseer je levenslijn aan de hand van de volgende vragen.

- Wat valt op? Zie ik patronen? Lijnen die samen op en neer gaan? Lijnen die juist uit elkaar lopen?

Ruimte voor notities



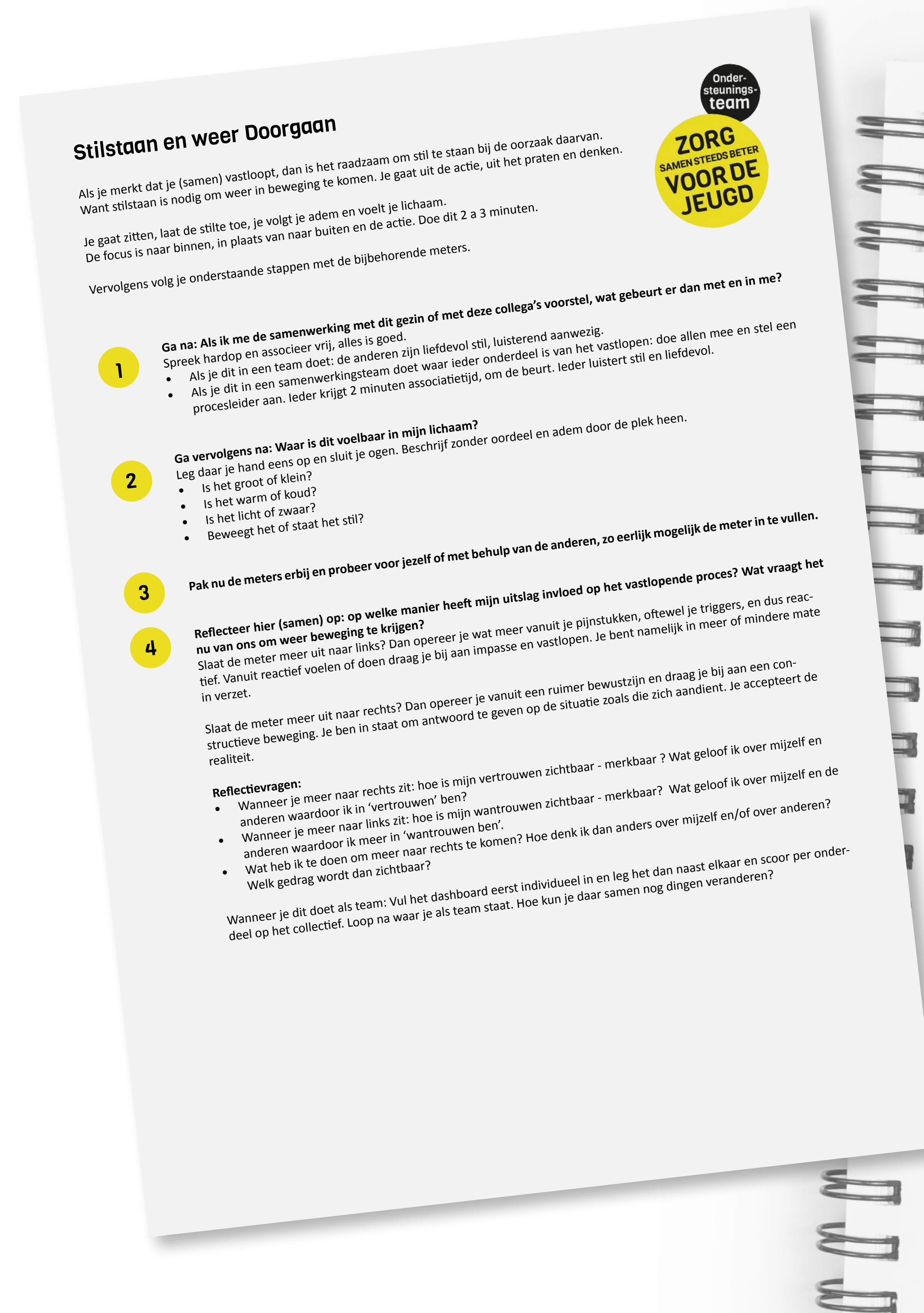
3.3 Stilstaan en weer Doorgaan



Soms moet je stilstaan om weer vooruit te komen. Bijvoorbeeld als je vastloopt in het hulpverleningsproces aan een gezin of in de samenwerking met elkaar. Je merkt dit doordat je misschien afspraken uitstelt, het proces veel energie vraagt of dat je ervan gaat mopperen of balen.

Wanneer je dit opmerkt, is dit een kans om individueel of met je team eens stil te staan en na te gaan waardoor dit komt. Zodat je vervolgens weer (samen) in beweging kunt komen. Doe dit bijvoorbeeld met behulp van de tool 'Stilstaan en weer Doorgaan'.

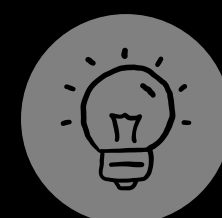
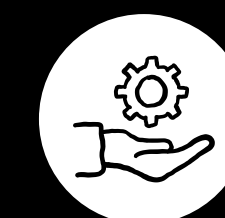
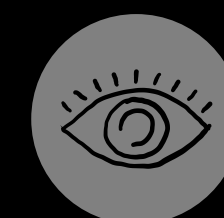
Stilstaan betekent gaan zitten, stilte toelaten, je adem volgen en op die manier even naar binnen keren.



Ruimte voor notities



Ga naar Stilstaan en
weer Doorgaan



4.1 Ketenbreed leren

Het leren van casuïstiek biedt een kans om inzicht te krijgen in de verbetermogelijkheden in de hulp die wordt geboden aan jeugdigen en gezinnen. Marjan de Lange weet hier, als projectleider van het project ketenbreed leren, alles van. Wat is van belang bij deze evaluaties? En wat zijn haar tips? Je leest ze hier.

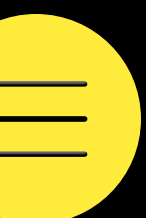
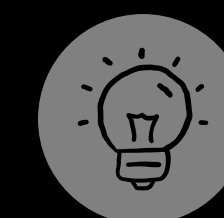
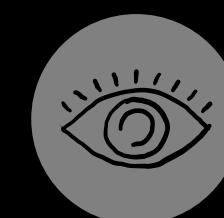
‘Van oudsher ligt de focus wat betreft het leren van casuïstiek meer op wetenschapskennis dan op ervaringskennis, maar actuele en betrouwbare kennis is meer dan de nieuwste wetenschappelijke inzichten. Naast wetenschappelijke kennis hebben we ook ervaringskennis van ouders en jongeren en praktijkkennis van professionals nodig om te kunnen leren. De kennis uit casuïsonderzoek draagt bij aan kennis uit deze drie kennisbronnen en daarmee aan evidence-based practice, om op die manier betere en meer passende hulp te kunnen bieden. Deze manier van leren biedt inzichten op verschillende niveaus: de betrokkenen leren en zien in hoe ze dingen anders of ook kunnen doen, en de betrokken onderzoeker kan lessen meenemen voor bijvoorbeeld het systeem. Onderstaande verhalen zijn hier voorbeelden van.’

Het verhaal van Cor

‘Ik interview Cor, een gescheiden vader met een licht verstandelijke beperking en forse agressieproblemen. In zijn kamer staat een grote tafel met daarop een computer en stapels papier. Hij probeert wanhopig overzicht te krijgen over zijn leven en dat van zijn gezin. In de afgelopen drie jaar zijn er drie verschillende gezinsvoogden betrokken geweest. De eerste gezinsvoogd wilde alleen met hem in gesprek op het politiebureau en de twee opvolgende gezinsvoogden hebben geen contact met hem gehad, hoewel hij dat heel graag wil. Tijdens de leersessie met beide (gescheiden) ouders, Kayleigh (hun dochter) en betrokken professionals nemen we het levensverhaal van Kayleigh door en raken in gesprek over positieve en minder positieve ervaringen met hulp. Het is een gelijkwaardig gesprek waarin alle betrokkenen de gelegenheid krijgen hun zegje te doen. Aan het einde zie ik de gezinsvoogd naar vader toe gaan, haar agenda trekken en zeggen ‘Zouden wij een afspraak kunnen maken?’.’

En van Melissa

‘We praten met Melissa (17) en haar ouders. Het gaat niet goed met Melissa en zij heeft in de afgelopen jaren meerdere keren hulp gehad en er zijn meerdere diagnoses gesteld. Tijdens de leersessie met Melissa, haar ouders en professionals lopen we langs een behangrol van 10 meter met daarop het levensverhaal van Melissa. We vragen alle deelnemers om op een plek langs deze behangrol te gaan staan, waarvan ze denken ‘dit was een cruciaal moment in het leven van Melissa’. Als we daar iets anders hadden gedaan, dan was een opname nu misschien niet nodig geweest. Moeder gaat bij de geboorte van Melissa (17) staan en geeft aan dat zij toen een postnatale depressie had, evenals bij de jongere broertjes van Melissa. Melissa heeft daardoor al van kleins af aan te veel moeten zorgen voor haar en broertjes. Moeder heeft hier nooit iets over gezegd op het consultatiebureau, omdat ze bang was dat haar kinderen zouden worden afgepakt. Vader gaat staan bij de periode dat Melissa in groep 4 zat. Ze werd

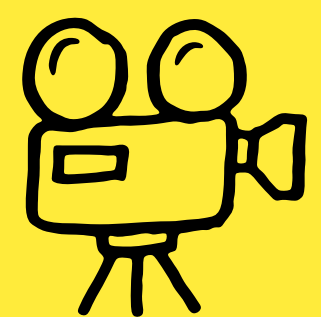


vanaf dat jaar veel gepest en had weinig aansluiting bij leeftijdgenoten. Vader geeft aan dat hij hier veel te weinig oog voor heeft gehad, omdat hij toen problemen op zijn werk had en ontslagen dreigde te worden. Voor Melissa zijn de reacties van ouders een belangrijke erkenning. Voor de betrokken professionals is het aanleiding om nog eens goed stil te staan bij het aanpassen van de verklarende analyse die ze gemaakt hebben. Voor de onderzoeker is een belangrijk rode draad uit dit verhaal om stroomop meer aandacht hebben voor ouderproblematiek en hier op een ontschuldigende manier aandacht aan besteden.'

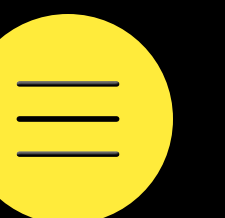
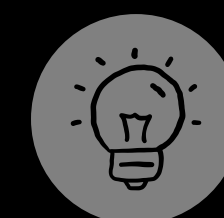
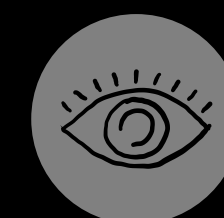
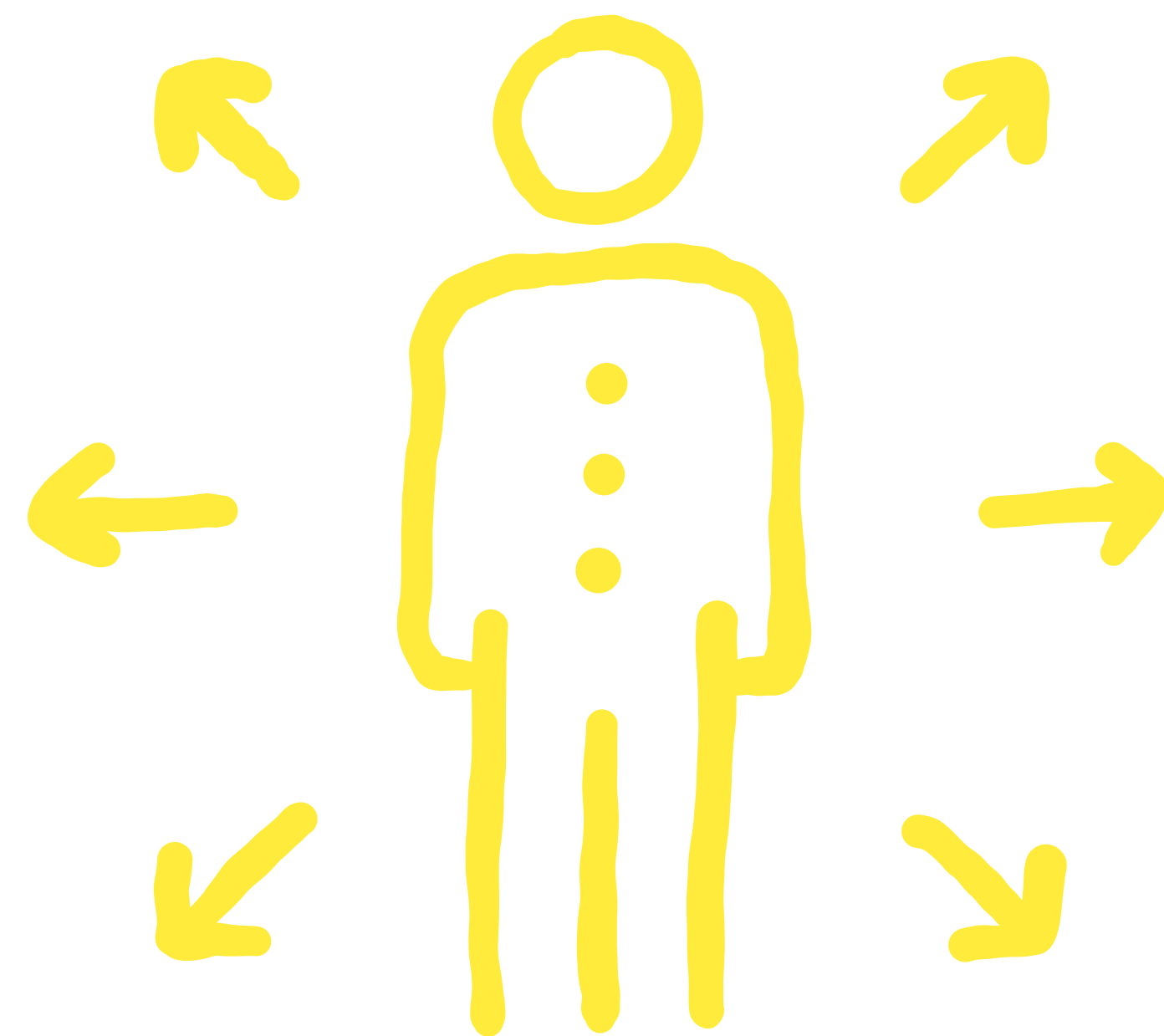
Ook aan de slag met leren van casuïstiek? Bekijk de evaluatietips van Marjan en lees in ['Leren van casuïstiek'](#) meer over het waarom, wat en hoe.

5 evaluatietips van Marjan

- Maak eerst helder met welk doel je wilt leren van casuïstiek, welke leervragen je hebt en hoe je na afronding de leeropbrengsten gaat benutten.
 - Leer altijd samen met ouders en kinderen. Praat niet over ouders en kinderen, maar met ouders en kinderen. Zij kennen hun eigen levensverhaal het beste en kunnen haarscherp aangeven wat hen wel helpt en wat niet heeft geholpen. Zij geven vaak zeer concreet aan wat nodig was geweest voor betere resultaten. Biedt vervolgens professionals met elkaar ruimte om hierop te reflecteren.
 - Leer niet alleen van casuïstiek waarbij het nog niet goed gelukt is om passende zorg te leveren, maar leer ook van casuïstiek die (redelijk) succesvol is verlopen.
- Mensen leren meer van horen wat ze goed doen, dan van wat ze niet goed doen. Bovendien geeft een casusonderzoek naar succesvolle hulp een enorme 'boost' aan betrokken ouders, kinderen en professionals.
- Interview naast kinderen en ouders ook professionals individueel voorafgaand aan een gezamenlijke sessie, wanneer een hulpverleningstraject voor verschillende betrokkenen pijnlijk is verlopen. Alle betrokkenen kunnen pas gezamenlijk leren, als er eerst erkenning en ruimte is voor ieders individuele visie, twijfels en eventuele schaamte/pijn.
 - Bewaak op elk moment de veiligheid van alle betrokkenen bij het casusonderzoek.



Meer weten over Ketenbreed leren? Bekijk de video



4.2 Evalueer bij aanvang

Annemarie de Beer (Expertteam Amsterdam) geeft in gesprek aan: 'In crisis moet je stilstaan'. Dit doen ze in Amsterdam onder andere door te leren en evalueren. Onderstaande manieren van evalueren en leren worden in Amsterdam ingezet.

Maak een tijdlijn en evalueer bij aanvang

'Regelmatig een tijdlijn maken van een jongere of gezin geeft inzicht. Daarom maken wij bij binnenkomst van een zeer complexe vraag en waarbij het betreffende gezin al een lange historie heeft in de hulpverlening, een tijdlijn met betrokken (ex-)hulpverleners. Hierin brengen we de feiten, zoals de ingezette hulp en ook de uitkomsten daarvan in kaart. Het helpt om in de crisisstand even stil te staan en domein overstijgend te kijken wat er al is gebeurd. Wanneer je dit niet doet zie je vaak dat historie verdwijnt wanneer een vraag gesteld wordt, mensen gaan direct met de vraag aan de slag. Het kan daardoor gebeuren dat eenzelfde organisatie drie keer wordt ingezet, terwijl deze blijkbaar niet het gewenste resultaat bereikt. Het maken van deze tijdlijn kost tijd (een dagdeel tot een dag), maar het maakt wel dat je nieuwe en betere keuzes kan maken.' Zie hiernaast op hoofdlijnen de te nemen stappen.

Tijdlijn tips

Stappen om te komen tot de tijdlijn

- Bekijk het dossier met alle informatie.
- Plan een dagbespreking over het gezin met alle (ex-)hulpverleners.
- Start met de hele groep en laat mensen 1 voor 1 de ruimte verlaten wanneer zij hun stukje (historie) hebben toegelicht, tot je overblijft met het team dat nu actief is rondom de jongere/het gezin.
- Maak op basis van de tijdlijn een plan van aanpak.

Aandachtspunten

- Laat, indien mogelijk, dit proces begeleiden door een externe procesbegeleider die ervoor zorgt dat iedereen aan het woord komt en een veilige omgeving creëert.
- Met de kennis van nu kijk je anders naar het verleden. Dit moet duidelijk zijn voor alle betrokkenen. Ga er vanuit dat met de kennis van toen de best mogelijke beslissingen zijn gemaakt. Deze bijeenkomst is niet om elkaar daarop te bekritisieren.
- Doe dit met hulpverleners/betrokkenen uit alle leefgebieden, om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen.
- Regel alles omtrent privacy goed, zodat je informatie kan uitwisselen. Breng bijvoorbeeld het gezin op de hoogte en leg uit waarom dit gedaan wordt.

'In crisis moet je stilstaan'



4.3 Van evalueren naar acties

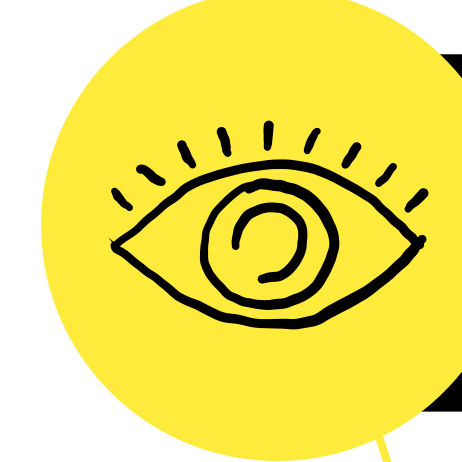
Transformatie vraagt om voortdurend leren en verbeteren. Evaluaties spelen daarbij een belangrijke rol. Eind oktober was het OZJ betrokken bij een evaluatie van een casus, waarbij o.a. ook Otwin van Dijk (Burgemeester Oude IJsselstreek) en Bija Westerhof-Hop (directeur 's Heeren Loo Groot Emaus) aanwezig waren. Maar wat verandert er daardoor in de praktijk? Wij gingen hierover met hen in gesprek.

Essentieel is dat evaluatie leidt tot leren en verbeteren. Hoe pakken organisaties dat op? Volgens Bija wordt na een evaluatie gekeken wat er opgehaald is en wat de ervaringen zijn. 'We geven er betekenis aan en organiseren een leercyclus waarbij we voortdurend afspreken wat we op welk niveau leren. Zo pragmatisch is het. De context is hierbij van belang, we moeten onafhankelijk kunnen leren maar moeten het ook in verbinding doen. Kortom, we hebben een leercyclus met 'wat leren we', 'wat zijn verbeteracties' en 'hoe gaan we deze uitvoeren'. Dat gebeurt niet alleen, ook partners worden daarbij betrokken. Ik vind zelf dat ik als zorgaanbieder daar een verantwoordelijkheid in heb, maar ik ben soms van anderen afhankelijk om de leercyclus rond te maken, ook in de dingen die we afspreken.'

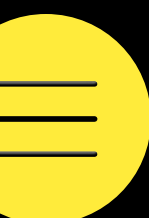
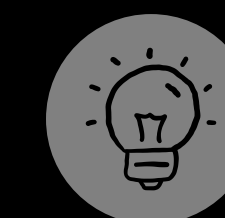
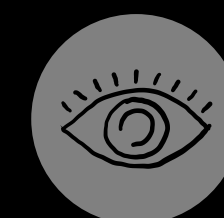
Otwin vult aan: 'Wanneer iedereen zich terugtrekt in zijn schuttersputje, denkt dat hij/zij het wel goed gecontracteerd heeft en vervolgens de vragen over de schutting gooit bij de aanbieder, komen we er niet. We moeten willen leren. En dat vraagt kwetsbaarheid, waarbij mensen kritisch reflecteren op hun eigen rol en dingen die niet goed zijn gegaan.'

'Wanneer iedereen zich terugtrekt in zijn schuttersputje komen we er niet.'

Wil je het hele interview lezen?
Ga dan naar Hart voor de Jeugd



Lees het
interview



4.4 Het evalueren van de evaluatie

In Utrecht stad zijn (proces)evaluaties al lang onderdeel van de manier van werken binnen de jeugdhulp. Lisa Huibers (gemeente Utrecht) deelt twee practices die voor hen helpend zijn (geweest) bij evalueren.

Evalueer de evaluatie of bespreking zelf

‘Met de focus op blijven (door)ontwikkelen heeft het voor ons gewerkt om bij maatwerktafels na een uur casusbespreking nog een half uur te gebruiken voor het evalueren van het proces. Het gaat dan niet zozeer over het evalueren van het proces in de casus, alswel van de casusbespreking zelf. Op deze manier hebben we veel en snel geleerd van de manier waarop we casuïstiek het beste kunnen bespreken en dat kunnen we direct weer toepassen. Dit is wel echt een aanrader om te kunnen blijven leren in het proces dat je met elkaar doorloopt.’

Gebruik je uitgangspunten als meetlat

‘Wanneer je als (expert)team een visie of uitgangspunten op papier hebt gezet, kan je deze als een soort meetlat gebruiken bij de evaluatie. De processen en acties kunnen hiernaast gelegd worden, zodat je na kan gaan of deze ook in lijn zijn met de visie: wordt er daadwerkelijk gedaan wat er wordt gezegd? Zo loop je niet alleen het proces langs, maar is er ook een gedeeld kader om het gesprek te concretiseren. Hiervoor is het van belang dat

deze uitgangspunten in ieder geval bij iedereen bekend zijn. Het werkt nog beter wanneer de uitgangspunten gezamenlijk zijn vastgesteld en daarmee ook echt gedeelde uitgangspunten zijn, waar iedereen zich in kan vinden.’

Hoe geef je dit vorm? Het voorbeeld hiernaast geeft uitgangspunten in een bollenschema weer. Bij een evaluatie kan je specifieke bollen nalopen bij een knooppunt of succesmoment, om bijvoorbeeld na te gaan: hebben we in dit geval het uitgangspunt ‘groeit op in de buurt’ leidend laten zijn? (bol 1) En is er gekozen voor een plan met lange termijn perspectief? (bol 2)

Werkboektip

In combinatie met het evaluatieformat uit dit werkboek kan je de uitgangspunten ook als focus gebruiken voor een thema-evaluatie. Ga bijvoorbeeld op basis van meerdere casussen na hoe ‘goed en doorlopend onderwijs’ (bol 3) wordt ingevuld.



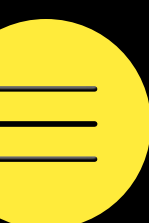
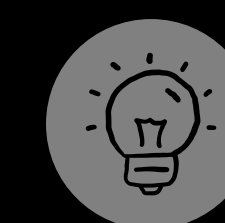
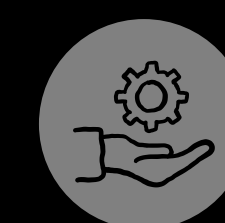
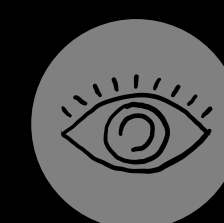
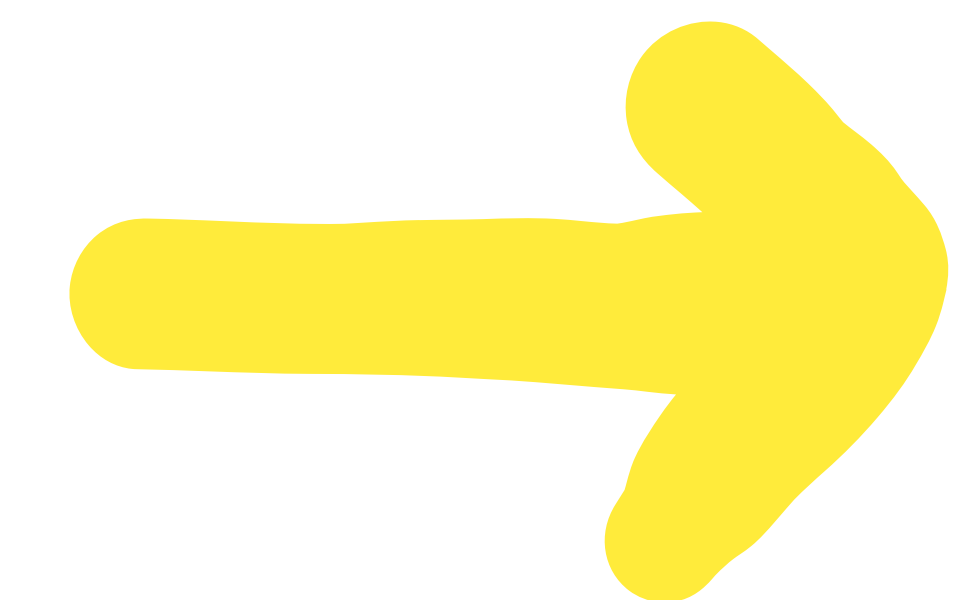
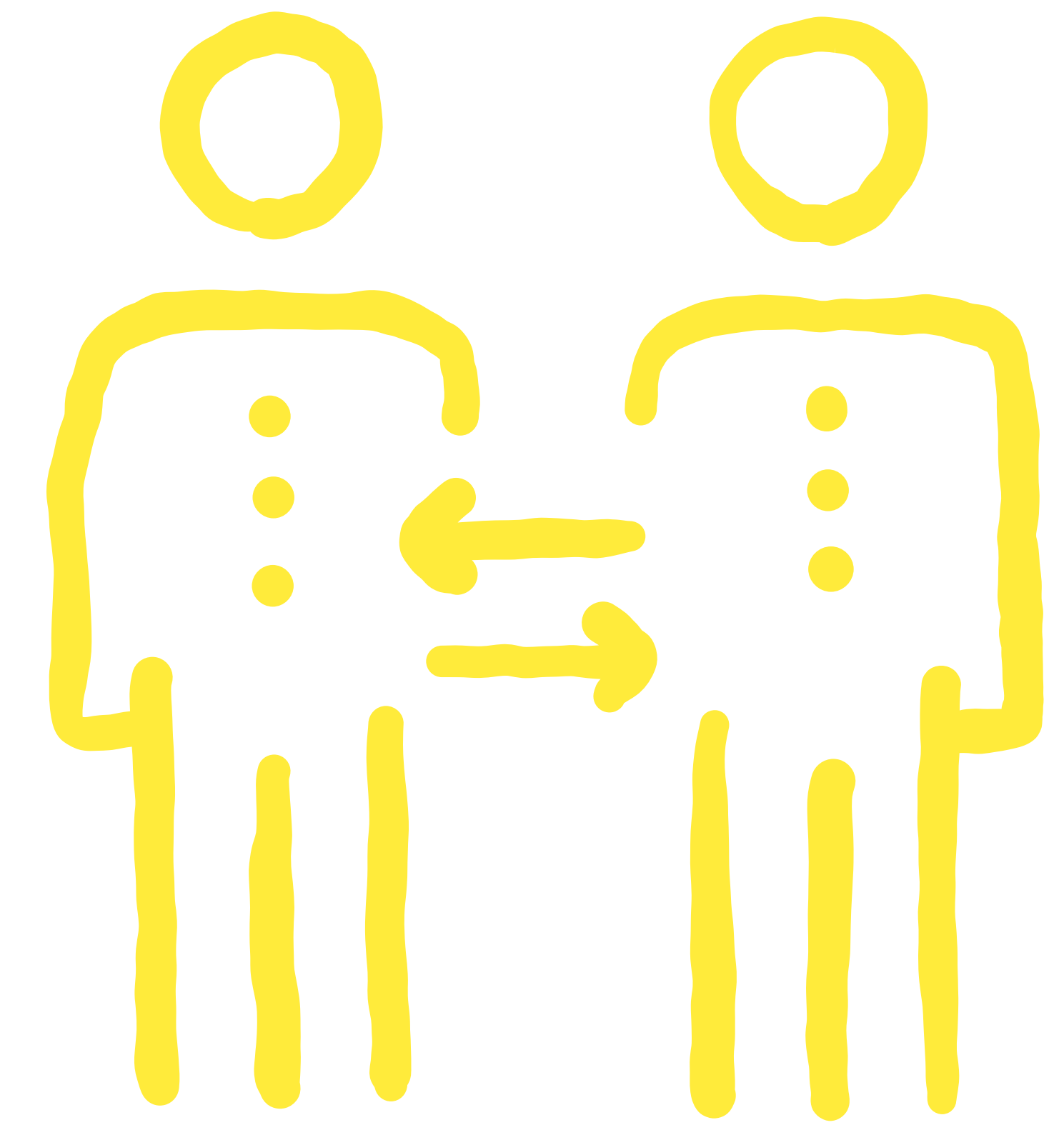
4.5 Drie leerbijeenkomsten rondom Martin

Martin is 16 jaar, en heeft in zijn leven al (te) veel zorginstellingen van binnen gezien. Toen in 2021 opnieuw bleek dat hij op zijn toenmalige woonplek niet kon blijven, werd het regionaal expertteam in Zuid-Limburg ingeschakeld om te helpen zoeken naar een passende oplossing die hem recht zou doen. Door inspanningen van het expertteam en Jos Wolfs van stichting Astara, die Martin al lang kende en met wie hij een goed contact had, en er wederzijds vertrouwen was, werd er een team van professionals om Martin heen geformeerd. Dat team, onder leiding van Jos, met haar totaal andere aanpak die helemaal gericht was op Martin, bleek een gouden greep.

Want het gaat, bijna een jaar later en met het nodige vallen en opstaan, goed met Martin. Deze jongen, waarover werd geschreven dat het maar de vraag was of er enige vorm van groei mogelijk was, is zich aan het ontwikkelen, en is gelukkig(er). Om deze maatwerk zorg te kunnen bestendigen, was veel organisatie nodig. Het expertteam schakelde hiervoor op haar beurt de hulp van het bovenregionaal expertisenetwerk, en het OZJ in.

Om van Martin, het team om hem heen, en het proces van organiseren te kunnen leren, begeleidden Nicoline den Ouden en Maud Jonkhout van OZJ drie leerbijeenkomsten

op locatie in Zuid-Limburg. Ze keken met de deelnemers in de eerste bijeenkomst terug naar het verleden van Martin en de start van het team, stonden in de tweede sessie stil bij de actuele situatie en wat iedereen daarin zelf tegenkwam en nodig had, en keken in de laatste sessie naar de toekomst en de mogelijkheden en wensen voor Martin, en wat ervoor nodig is om die te verwezenlijken. Resultaat: vanuit de deelnemers, waaronder Martin zelf, een schat aan opbrengsten over wat werkt (en wat niet) in de ondersteuning van een jongere zoals hij, en wat er nodig is om, als hij volwassen is, een zo goed mogelijk leven te laten leiden.

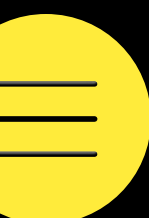
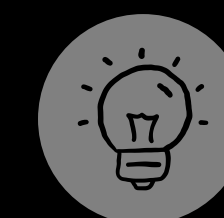
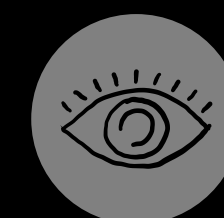


De belangrijkste succesfactoren:

- Elk teamlid gaat heel open en onvoorwaardelijk het contact aan met Martin, zowel hij, als zij zelf mogen zijn wie ze zijn, vanuit de combinatie vriendschap-familie-hulpverlening. Ze zijn er voor hem, zijn zich bewust van zijn gevoeligheid voor spanning en neiging tot overprikkeling en zijn manier van kijken naar het leven. De gevoelens die zijn gedrag bij hen oproept, maken dat ze vooral bewust, en positief kritisch kijken naar zichzelf. Natuurlijk ook naar Martin, maar hij is niet de enige die steeds wat te klussen heeft. Ze leren daarin van elkaar. Af en toe zijn dat pittige processen waarin de teamleden goed naar elkaar omkijken en elkaar ondersteunen.
- Cruciaal in die processen is een werkomgeving waar ruimte is voor het open gesprek, en voor onzekerheid bij, en fouten maken door de professionals. Dit vraagt leiderschap op elk niveau. In het geval van Jos Wolfs geeft hij zelf het goede voorbeeld: hij zit er dicht bovenop, stelt voortdurend Martin centraal, stelt zichzelf kwetsbaar op en is transparant naar de buitenwereld, ook als het even minder goed gaat.
- Het team is zich ervan bewust dat de eigen opvoeding, normen en waarden, verwachtingen, en hoe elk lid in de wereld staat, meegenomen wordt in het contact met Martin. Martins opvoeding en normen en waarden kunnen heel anders zijn, en het is belangrijk te realiseren welke normen en waarden over en weer geprojecteerd worden en wat dat doet.
- Ieder mens, en zo ook Martin, heeft een veilige haven nodig waar hij altijd naar toe kan en waar hij bepaalt wie er op welk moment binnen mag komen.
- Naast het verlenen van professionele hulp en ondersteuning vanuit jeugdzorg perspectief, hebben de begeleiders binnen het team ieder een achtergrond die past bij een deel van de ontwikkeling van Martin zoals hij die zelf graag wil ontdekken. Hij heeft daardoor in een jaar tijd ook geleerd wat de dagelijkse gang van zaken is op een boerderij, en bij het schapenhoeden, hij ontwikkelt (leiderschaps-)competenties in diverse sporten zoals kickboksen, basketbal en fitness, en hij leert de fijne kneepjes op multi media gebied door het maken van zijn eigen film. Sporten/bewegen, en de focus op creativiteit lijken om diverse redenen heel positief te zijn o.a. voor Martins sensorische informatieverwerking.

'Cruciaal in die processen is een werkomgeving waar ruimte is voor het open gesprek'

- We gunnen Martin allemaal een droomtoekomst waarin hij vrolijk en gelukkig is, zijn talenten kan benutten, en waarin hij een veilige thuishaven heeft die hij kan behouden doordat hij de competenties heeft die daarvoor nodig zijn. Elk teamlid heeft vanuit eigen expertise/perspectief beschreven wat ervoor nodig is om die droom werkelijkheid te laten worden, en op basis van die input worden er concrete korte-, middellange-, en lange termijn doelen gemaakt waarop het team zelf kan sturen, en over kan rapporteren.



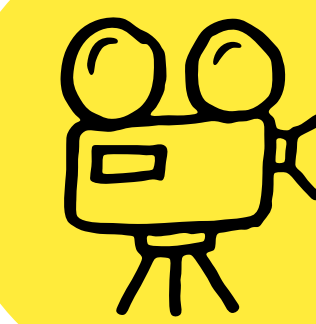
De belangrijkste uitdagingen:

- Een team dat zo anders werkt als 'gebruikelijk', loopt tegen uitdagingen en onbegrip aan in de (systeem-) wereld om haar heen, die bol staat van protocollen, SKJ registraties, VOG's en geaccepteerde normen en waarden. De kwaliteit en professionaliteit van wat het team doet is moeilijk te meten in een situatie die werkt voor de jongere, maar wel heel nieuw is. Dit leidt tot wantrouwen en afwijzing bij de betrokken partijen om het team heen, en daardoor defensief gedrag bij het team. Het is belangrijk om hier, samen met die betrokken partijen, een goede weg in te vinden. De houding en het leiderschap van Jos hierin, samen met voldoende input van gedragswetenschappers en andere expertise vanuit buitenaf, is hierbij belangrijk.

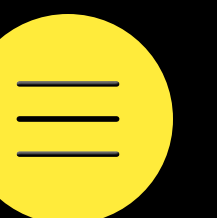
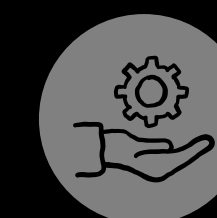
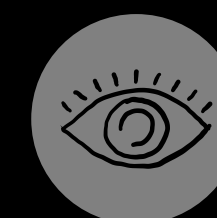
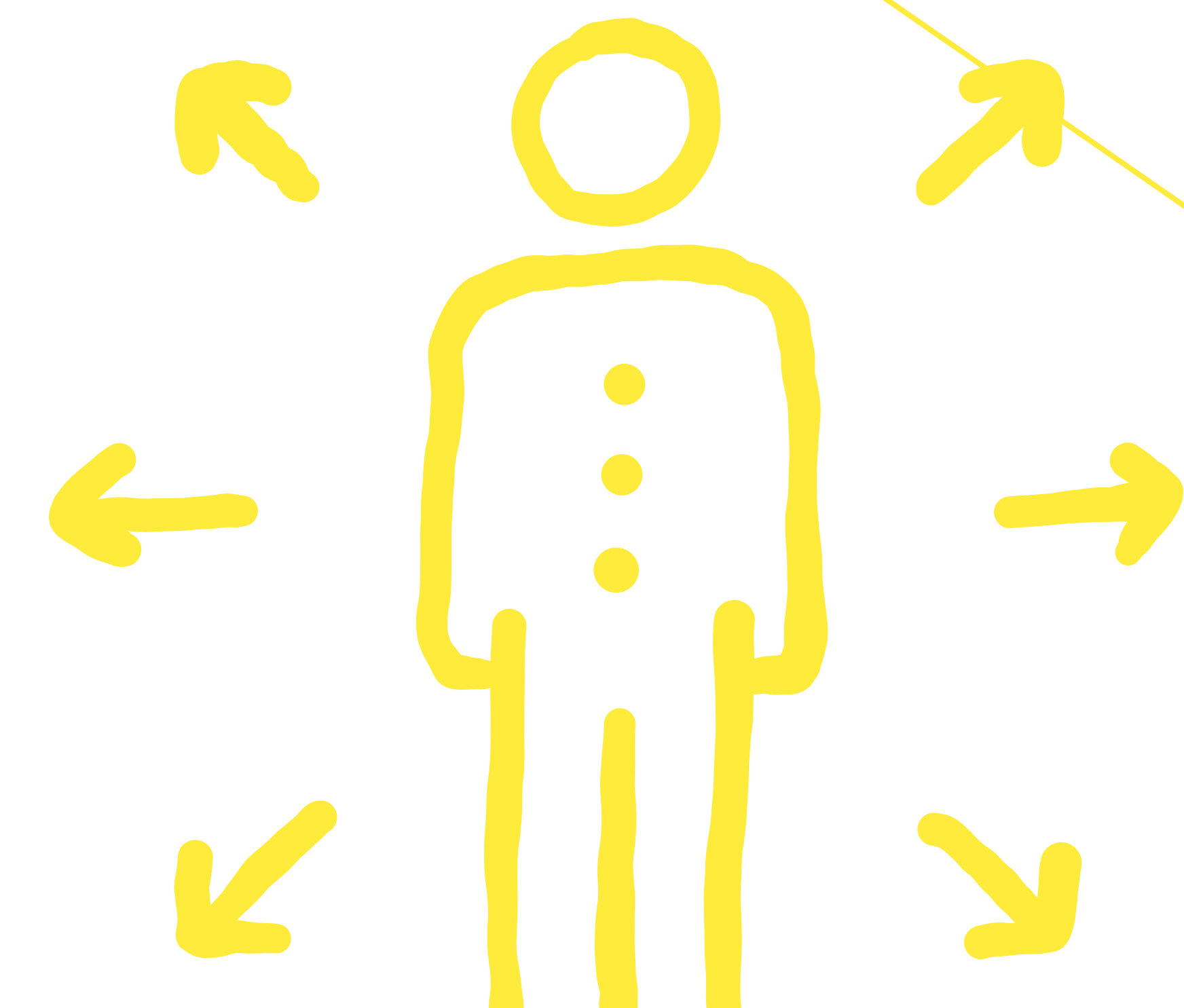
Een casus als deze heeft laten zien dat het goede leiderschap, een nauw contact met het team, zelfreflectie, leersessies met externe begeleiders, en vertrouwen en lef van een betrokken expertteam om achter de innovatieve oplossing te blijven staan die ze gekozen hebben, net zo goed kan werken als kwaliteitscriteria, HKZ en borging in de systeemwereld.

- We vinden als 'maatschappij/jeugdzorgveld' dat zorgvragen van jongeren die in het systeem ingewikkeld in te passen zijn, niet als rondje door een vierkantje hoeven te passen. In het verlengde daarvan ligt de vraag hoe we dan om kunnen gaan met de organisaties die die passende hulp wel durven bieden, en daardoor als rondje niet in het vierkantje van de systeemwereld passen. Hoeveel ruimte is er mogelijk om hen hun werk te kunnen laten doen en hen te vertrouwen?
- We zien in casuïstiek gelukkig steeds vaker de beweging naar het zoveel mogelijk betrekken van het gezin en de omgeving van de jongere. Alleen, daarin kan vanuit alle goede intenties, een gezin/omgeving ook overvraagd worden. In het geval van Martin komt hij uit een gezin waarin meer leden een zorg- en/of ondersteuningsvraag hebben, waardoor ze niet altijd kunnen voldoen aan de behoefte van het team/van Martin. Dat kan botsen, en een team moet hier alert op zijn en ruimte in bieden.

Over, en met Martin wordt er door stichting Astara ook een film gemaakt. De trailer van deze film kun je hier bekijken.



Bekijk deze video



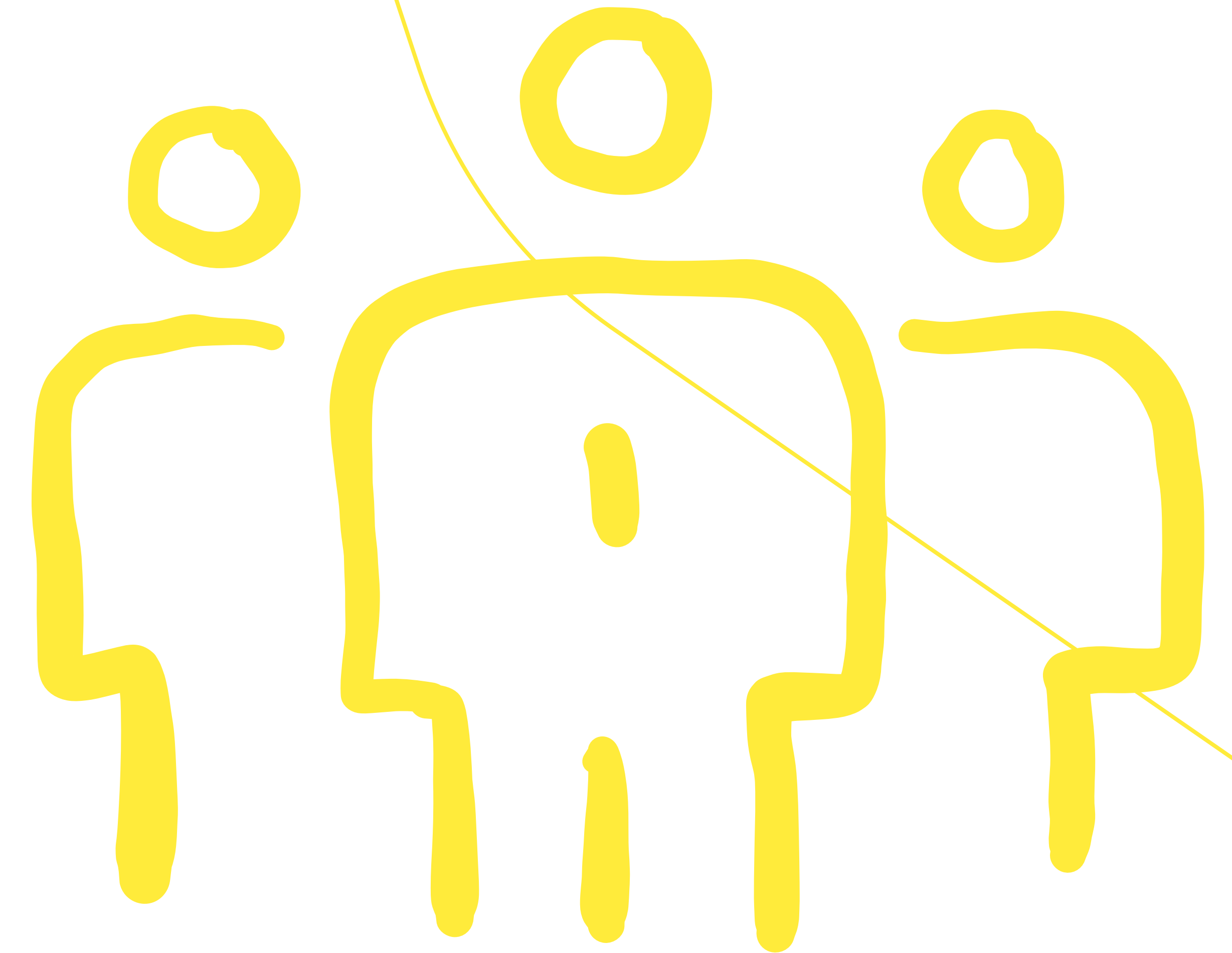
4.6 Kan jij aansluiten bij jouw gesprekspartner(s)?

Hoe kan het dat iedereen verschillend reageert op dezelfde situatie? En waarom is het met sommige mensen heel lastig om samen te werken en loopt het met anderen juist op rolletjes? De antwoorden op deze vragen liggen vaak in een verschil in drijfveren. Wanneer je deze drijfveren herkent en erop aansluit bevordert dit vaak een gesprek of samenwerking. Dit geldt in gesprek met jeugdigen en ouders, maar zeker ook in samenwerking met collega's. Zo maak je bij die ene collega verbinding door te vragen naar zijn of haar weekend en kinderen gaat, terwijl dit bij de ander niet werkt omdat hij of zij liever doelgericht aan het werk is.

In hoeverre kan je dit inschatten? Wat kan dit brengen in gesprek met zowel jeugdigen en ouders als collega's? En weet je waar je zelf, als mens en jeugdprofessional, behoefte aan hebt? Hierbij kunnen 'kleurentesten' helpen. Dit zijn testen die inzicht geven in jouw eigen drijfveren of persoonlijkheidsstijl en die van anderen. Ze geven inzicht in hoe mensen met een bepaald profiel

van nature handelen, reageren en communiceren. Daarnaast geeft het vaak inzicht in wat energie geeft en wat energie kost.

Wanneer je inzicht hebt in je eigen drijfveren weet je daarmee ook beter welke manier van communiceren jij hebt en hoe dit wel of niet aansluit op andere stijlen. Inzicht in de andere kleuren biedt je de mogelijkheid om in te schatten welke kleur bij een ander waarschijnlijk overweegt en welke communicatiestijl dat van jou vraagt. Iemand die behoefte heeft aan een hand op de schouder en het erkennen van bepaalde emoties, of iemand die juist verder wil op de inhoudelijke details zonder te lang in emoties te blijven hangen. Er zijn verschillende testen op dit gebied, denk aan: Realdrives, DISC, managementdrives en Belbin (deze is meer op teams gericht). Doe deze tests en ga na welke kleuren bij jouw overwegen. En kun je ook nagaan welke kleurprofielen jouw collega's en/of jeugdigen en ouders waarmee je gesprekken hebt hebben? Probeer daar eens op aan te sluiten.



Realdrives

RealDrives biedt aan de hand van drijfveren en een bijbehorende kleurentaal inzicht in wat mensen drijft. Het instrument meet wat mensen drijft, hoe ze hun context zien en beleven en hoe zij zich gedragen. Drijfveren, gedrag en context vertonen een fascinerend samenspel, dat voor iedere persoon anders is. Dit instrument gebruikt een taal met zes kleuren: geel, groen, oranje, blauw, rood, paars. Lees meer over [Realdrives](#) op hun website. Daarnaast hebben zij gericht op de zorg specifiek onderzoek gedaan, lees in [dit document](#) hoe de kleuren zich laten zien binnen de zorg of doe een [gratis test](#).

DISC

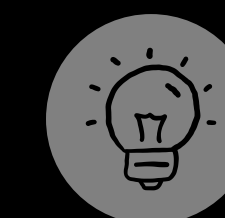
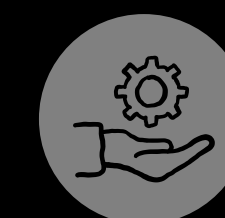
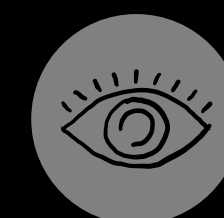
DISC is een persoonlijkheidsanalyse die mensen inzicht geeft in hun eigen persoonlijkheidsstijl en die van anderen. Volgens de onderzoeken aansluitend bij dit instrument kunnen gedragskenmerken gegroepeerd worden in vier persoonlijkheidsstijlen: Dominant (rood), Invloedrijk (geel), Stabiel (groen) en Consciëntieus (blauw). Lees meer over [DISC](#) of doe een [gratis test](#).

Management drives

Management Drives maakt inzichtelijk wat een team of een persoon motiveert. Het biedt daarmee een gemeenschappelijke taal om gedrag bespreekbaar te maken en gebruik te maken van de kracht van het team en ieder individu. Dit instrument gebruikt een taal met zes kleuren: geel, groen, oranje, blauw, rood, paars. Lees meer over [Management Drives](#) of doe een [gratis test](#).

Belbin

Belbin is meer gericht op het team. Volgens de theorie zijn er negen teamrollen te identificeren. Daarbij kun je onderscheid maken tussen een functionele, organisatorische en persoonlijke rol. Afhankelijk van wat je wilt bereiken met een team, heeft ieder team een ideale samenstelling. Lees meer over [Belbin](#) of doe een [gratis test](#).



4.7 De dramadriehoek

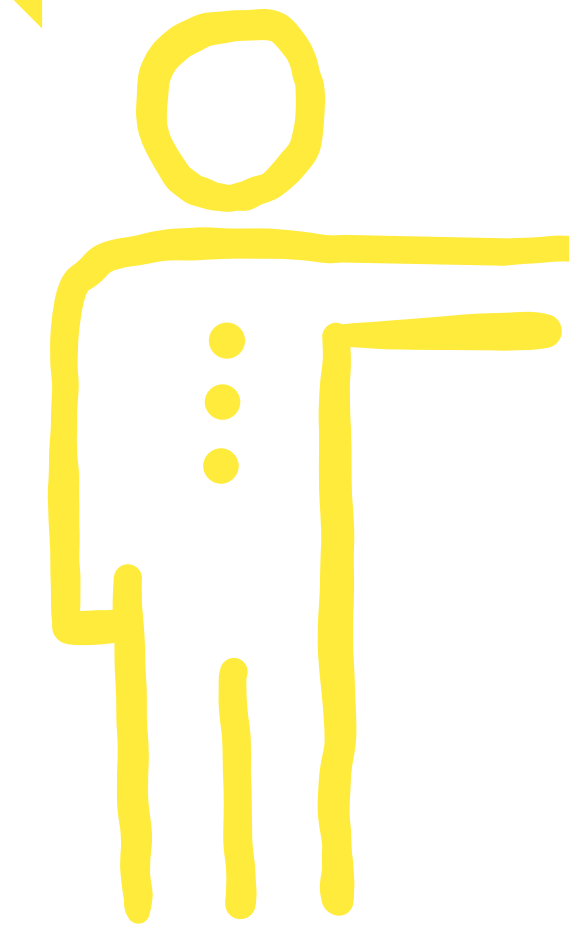
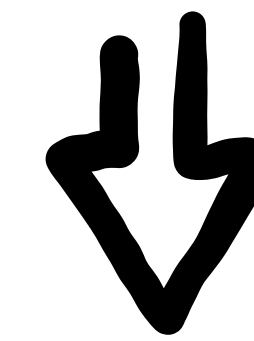
Als adviseurs van het team Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek (tOLCC), worden we net als de expertteams bij vragen betrokken waarbij veel ingewikkeldheden zitten. Zowel op inhoud als in de samenwerking is het vaak een uitdaging om tot goeie gezamenlijke maatwerkoplossingen te komen. Ondanks alle bereidheid en goede bedoelingen verloopt de samenwerking soms moeizaam. Om te duiden waarom samenwerking moeizaam is, zodat we de samenwerking vlot kunnen trekken en onze eigen rol hierin zuiver te houden kunnen we gebruik maken van de dramadriehoek van Karpman.

De dramadriehoek

De Dramadriehoek is een eenvoudig model voor communicatie en samenwerking dat snel inzicht kan geven als er problemen in de samenwerking zijn. Het centrale idee is dat er in de dramadriehoek drie niet-gelijkwaardige rollen zijn van waaruit de verschillende partijen in de samenwerking aanwezig zijn: het slachtoffer, de redder en de aanklager. Het slachtoffer in de Dramadriehoek voelt zich hulpeloos en reageert vanuit onmacht. De redder biedt graag veel en vaak ongevraagd hulp. De aanklager is gefocust op de zwakheden en fouten van de ander. De rollen binnen de Dramadriehoek zijn complementair en (kunnen) wisselen tussen de verschillende betrokkenen. Op bewust niveau zijn de bedoelingen vrijwel altijd positief, op onbewust niveau spelen angst, onzekerheid of gebrek aan gelijkwaardigheid vaak een rol. Interacties vanuit de dramadriehoek leiden vaak tot discussies, meningsverschillen en energieverlies.

Jij snapt er echt niets van hè?

Aanklager



Doorbreken?

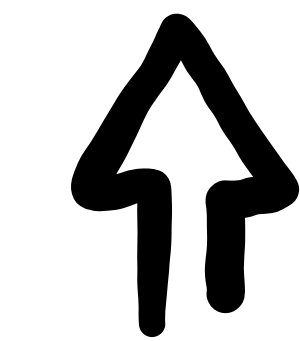
Wees assertief:

- Geef grenzen aan.
- Zegt wat je 'echt' denkt: ik vind.., ik voel.., zonder de ander te kwetsen

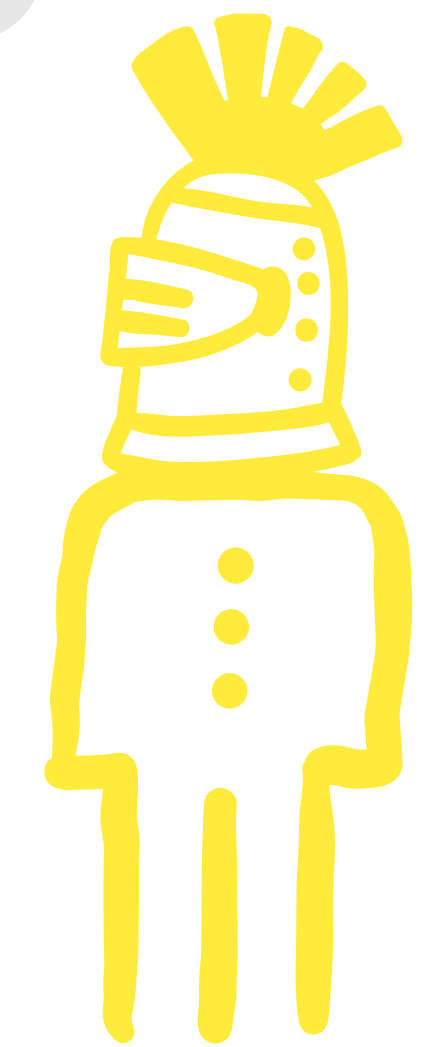
Doorbreken?

Stel je behulpzaam op:

- Help, indien nodig.
- Vraag: kan ik iets voor je doen?



Redder

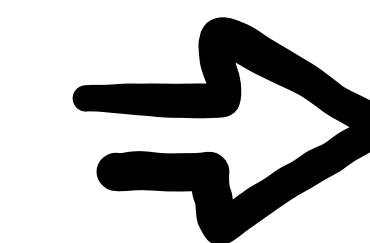


**Drama-
driehoek
van Karpman**

Laat mij je
maar helpen!

Ze moeten ook
altijd mij hebben.

Slachtoffer



Doorbreken?

Stel je kwetsbaar op:

- Niet klagen, maar vragen.
- Neem verantwoordelijkheid voor eigen gevoelens en gedrag. Vraag: Wil je me even helpen?

Een voorbeeld uit de praktijk

Een jeugdige wil niet meer eten. De betrokken partijen en ouders voelen zich machteloos en onthand omdat de gezondheid ernstig in gevaar is (slachtofferpositie), ouders zijn zo teleurgesteld en boos over de hulpverlening dat zij niet meer verder willen met de betrokken personen of instanties (aanklagerspositie), de gezinsvoogd besluit om allerlei dwang en drangmiddelen in te zetten om te voorkomen dat een jeugdige zichzelf beschadigt of onvoldoende voeding binnenkrijgt (redderpositie). Onderling maken organisaties ruzie over het juiste plan en aanpak (aanklagerspositie), het ingezette expertteam en/of de adviseurs van het tOLCC trekken alles naar zich toe (redderspositie) en ga zo maar door...

Hoe kunnen we de dramadriehoek doorbreken?

Door bewust te worden van het 'drama' in de communicatie en de patronen die hierin spelen, kunnen partijen uit deze patronen stappen ten behoeve van een meer effectieve communicatie en een gelijkwaardige samenwerking. In gelijkwaardige samenwerking kan dan vervolgens sprake zijn van kwetsbaarheid in plaats van slachtofferschap, constructieve hulp

in plaats van betutteling en assertiviteit om problemen aan de orde te stellen. Zo kom je samen tot de winnaarsdriehoek. Een geslaagde inzet van het tOLCC en/of het expertteam betreft daarom het herkennen van en voorkomen van interacties uit de Dramadriehoek om te komen tot een gelijkwaardige samenwerking met open communicatie. Hierbij is een open houding naar alle partijen belangrijk, waarbij de regie zoveel mogelijk ligt bij de cliënt en bij de partijen die betrokken zijn. In onze afspraken zijn we transparant, voorspelbaar en betrouwbaar naar alle betrokkenen en bevragen we hen ook op de afspraken die we samen hebben gemaakt. We letten hierbij goed op afstand en nabijheid en zijn helder over grenzen, kaders en verwachtingen. We hebben compassie voor loyaliteitsconflicten en zien kwetsbaarheid als een kracht. We proberen, met respect voor ieders perspectief, te komen tot een maatwerkoplossing waarbij de jeugdige weer regie krijgt over zijn of haar leven, ouders weer gewoon ouders kunnen zijn, hulpverleners hun werk goed doen en organiserende instanties hun faciliterende en ondersteunende taken weer kunnen oppakken.



4.8 Al lerend komen tot een oplossingsperspectief

In 2021 is Sonja Hopmans, namens het OZJ, o.a. bij het project Doorbraak10 betrokken geweest. En heeft zij inspiratiesessies met betrekking tot vechtscheidingen gegeven. Haar kracht ligt in het veilig zichtbaar maken van schuring in de samenwerking, om vervolgens weer vanuit een gedeelde visie door te kunnen gaan. Willen jullie hier ook mee aan de slag? Lees dan verder.

Elke dag samen kiezen om onze basisovertuiging 'te ZIJN'

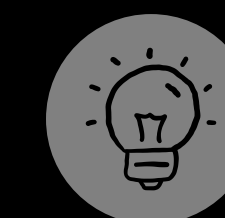
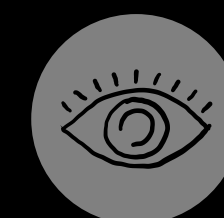
'Om te komen tot een oplossingsperspectief moet je er individueel en samen voor kiezen om te zijn waar je in gelooft en je vervolgens regelmatig afvragen: Ben ik ook vandaag congruent? Ervaar ik mijn rust en menselijke betrokkenheid in de samenwerking? Durf ik bij te stellen als ik afgedwaald ben van onze basisovertuiging? Het stellen van deze vragen aan elkaar en onszelf maakt dat het niet enkel blijft bij mooie woorden en uitgangspunten op papier. We kunnen dan handelen naar wat we geloven. Deze eerlijkheid geeft bij tijd en wijlen ook spanning in de samenwerking, maar dat geeft niet. Met de juiste intentie kom je altijd weer bij elkaar. Een voorbeeld hiervan is het project doorbraak10. Onze basisovertuiging (zie venster) was een gezamenlijk besluit en maakte ons een geoliede machine. En dat ging uiteraard niet zonder slag of stoot.'

Erkenning

'De realiteit is dat we niet onfeilbaar zijn: ondanks dat we samen een punt op de horizon zetten mét een pad daar naartoe, glijpen we ook uit de bocht. En daarmee bedoel ik dat er irritaties kunnen zijn en dat we ons gelijk willen halen. Door dit op te merken en te benoemen kunnen we in veiligheid contact maken. Ook in het project Doorbraak10 gebeurde dit. Eerlijke feedback naar elkaar gaf een verdiepende beweging en bracht ons steeds terug in samenwerking. We ontmoetten in dit project warme harten en elan bij elkaar naast cynisme, vingers wijzen, hardnekkige overtuigingen en defensiemechanismen. Het lukte ons om daarmee te zijn, onze verschillen te omarmen en weer door te gaan. Onze basisovertuiging was hierin ondersteunend. Wanneer je dit samen kunt doen ben je volgens mij SUPER lerend bezig.'

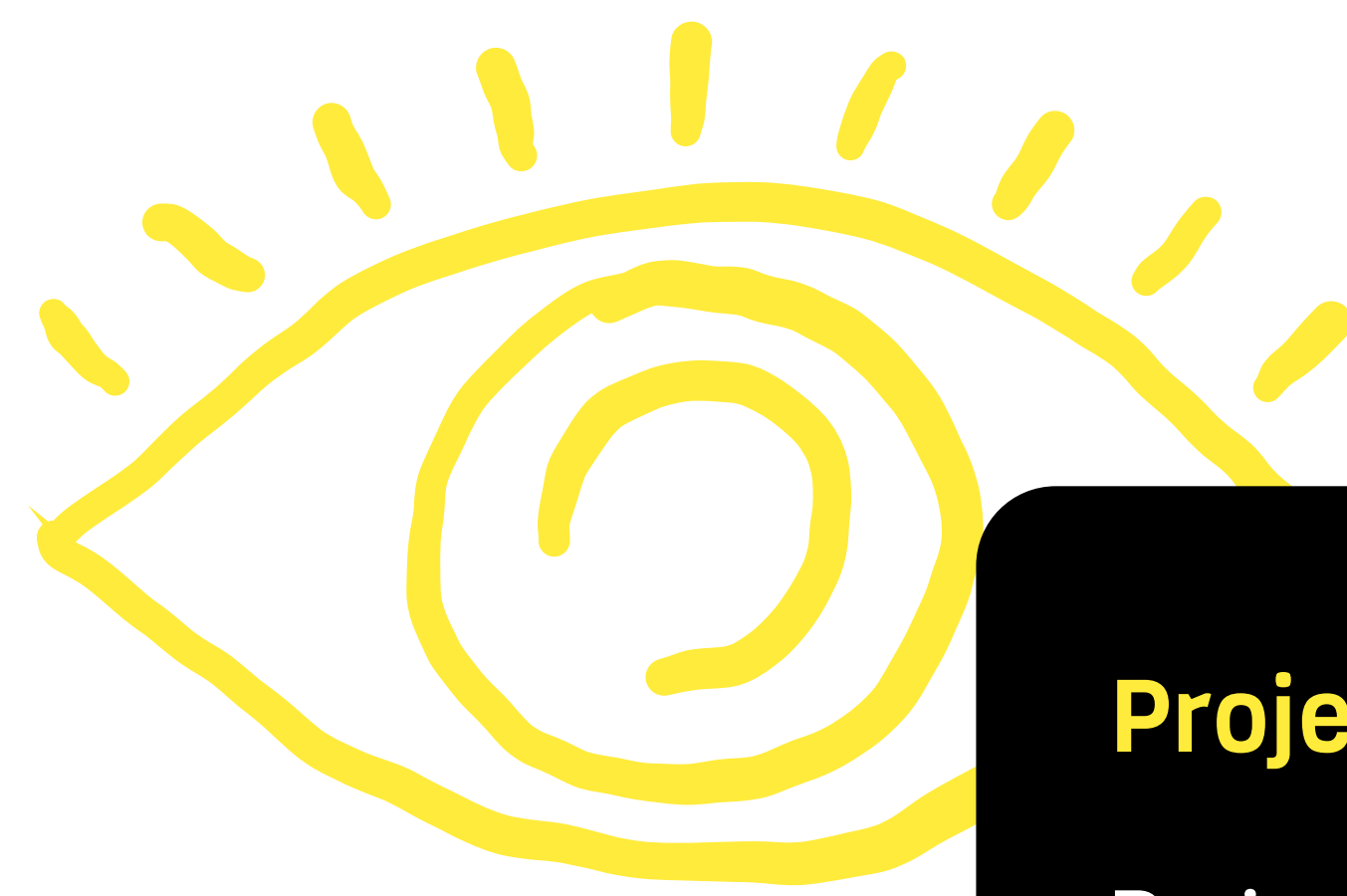
Inspiratiesessies vechtscheidingen

'De dynamiek van gescheiden ouders die de strijdbijl niet kunnen begraven, is er één van macht en onmacht, verdeel- en heers en communicatie vanuit existentiële angst, verlies- en pijnstukken. Het ligt op de loer om meegezogen te worden in de dramadriehoek en zo onderdeel te worden van de strijd. Contact met deze ouders doet namelijk direct een emotioneel beroep op hulpverleners en hoe harder we willen oplossen, hoe sterker de dynamiek zich manifesteert. We willen ouders bijvoorbeeld overtuigen hoe hun gedrag hun kinderen schaadt. Maar, doen daarmee ongewild een beroep op hun onvermogen, waardoor de kans op weerstand en versterking van het vechten toenemen. Vaak loopt daarom zowel de samenwerking met de ouders, als de onderlinge samenwerking vast. Het werken met deze ouders vraagt dan ook echt om een andere werkwijze.'



De inspiratiesessies van afgelopen jaar hadden als bedoeling om door stilstaan een ander, breder perspectief te krijgen op de realiteit van het gezin en het vastlopen daarin van de hulpverlening. Dat gaf ruimte voor een nieuwe gezamenlijke blik, koers en beweging. Betrokkenen vormden een team van 'consequente ouders' voor de ouders van dit kind door duidelijk en met menselijke warmte een gewoontekader te plaatsen: 'Dit is hoe we samenwerken aan een manier van ouderschap die rust geeft voor het kind en zo gaan we met elkaar om'. Hiermee vonden ze een balans van zakelijkheid en empathie, en namen heel duidelijk leiding zonder het warme contact te verliezen. Ze reflecteerden voortdurend op hun eigen gedrag en werkten nauw en afgestemd met ouders en partijen samen. Met een snelle toename van rust voor het kind en meer energie in de samenwerking als resultaat.'

Wil jullie team hier ook mee aan de slag? In de vorm van een inspiratiesessie of in een traject? Neem contact met ons op, dan kunnen we dit oppakken in het eerste halfjaar van 2022.



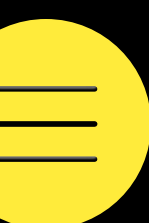
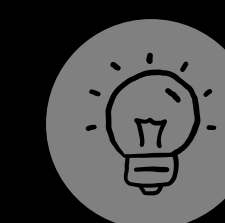
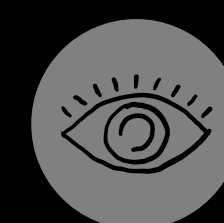
Project Doorbraak10

Project Doorbraak10 was een vruchtbare samenwerking met Jeugdbescherming west, Leger des Heils, William Schrikker en Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid met als doel: lerend komen tot een oplossingsperspectief voor 10 jongeren die langer dan 3 maanden wachtten op passende hulp die niet direct beschikbaar was. Geen gemakkelijke opgave. En zoals je hiernaast leest, een project van vallen, leren en samen weer opstaan. De basisovertuiging van het team was:

'We werken vanaf de start SAMEN en stellen de vraag van het kind en de ouders centraal. We staan om hen heen. We spreken met hen. We werken comfortabel en oncomfortabel samen en dat is okay. Zolang we in gezamenlijkheid de koers en het perspectief dragen. We blijven bewegen totdat er een passend antwoord is.'

Uiteindelijk heeft dit op lange termijn ook positieve impact gehad: 'Gisteren sprak ik nog één van de projectleden. Zij gaf aan dat het project niet alleen iets opgeleverd heeft voor de 10 specifieke cases, maar voor het vertrouwen in de samenwerking tussen partners in het algemeen. Betrokkenen weten elkaar door dit project beter te vinden. Expertteam, GI en gemeente weten van elkaar wie ze zijn, wat ze doen en welke knelpunten ze ervaren. Gesprekken worden nu vanuit openheid en vertrouwen gevoerd. Volgens mij kan dit alleen maar bijdragen aan meer doorbraken, en dat is waar we het voor doen.'

Meer weten over het project, de opbrengsten en de aanbevelingen van de betrokkenen? Bekijk het [rapport Doorbraak 10](#).



5. Inspiratie



Testen

[Belbin rollen](#)

[DISC/MDI](#)

[Managementdrives](#)

[Realdrives](#)



Podcasts

[De schoenveterclub](#)

[Stroomop – voor veilig op-
groeien
bestaat geen recept](#)

[Meer informatie over Ke-
tenbreed leren](#)

[CCE podium](#)

[Webinar OZJ: leren van
complexe
casuïstiek](#)



Artikelen

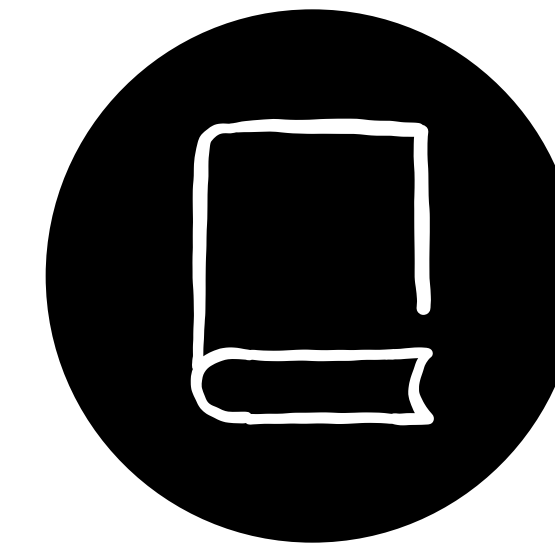
[Paul Verhaeghe,
hoogleraar psychologie:
'We kweken
psychiatrische patiënten
bij de vleet'](#)

[Houding en gedrag
volgens kwaliteitscriteria
gezinshuizen](#)

[Luisteren zonder oordelen](#)

[NJI: Leren van casuïstiek](#)

[Leren van casuïstiek in het
Utrechtse Jeugdstelsel](#)



Boeken voor persoonlijke en professionele ontwikkeling

[Tem de krokodil](#)

[De Keuze](#)

[In mijn hart... uit mijn han-
den](#)

[De onbevreesde organisa-
tie](#)

[De Jeugdzorgprofessional](#)

[Geweldloze communicatie](#)

[Hoe bedoelt u?](#)

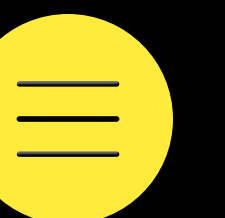
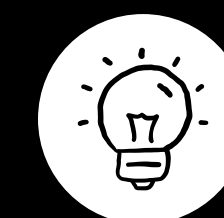
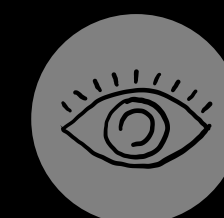
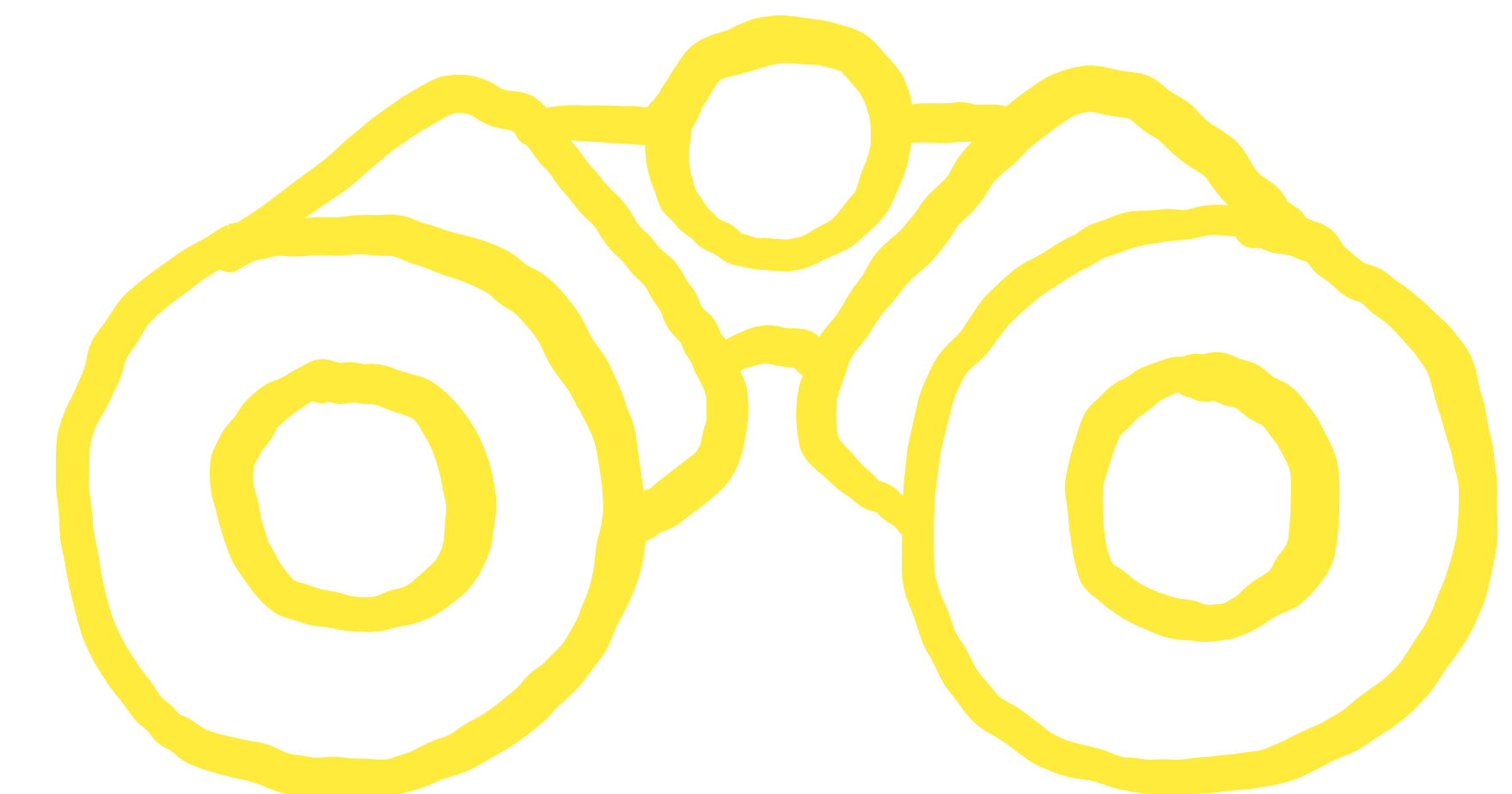


Websites

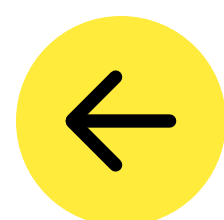
[CCE: leren van casussen](#)

[Kennis en databanken NJI](#)

[Actieonderzoeken van
OPaZ](#)



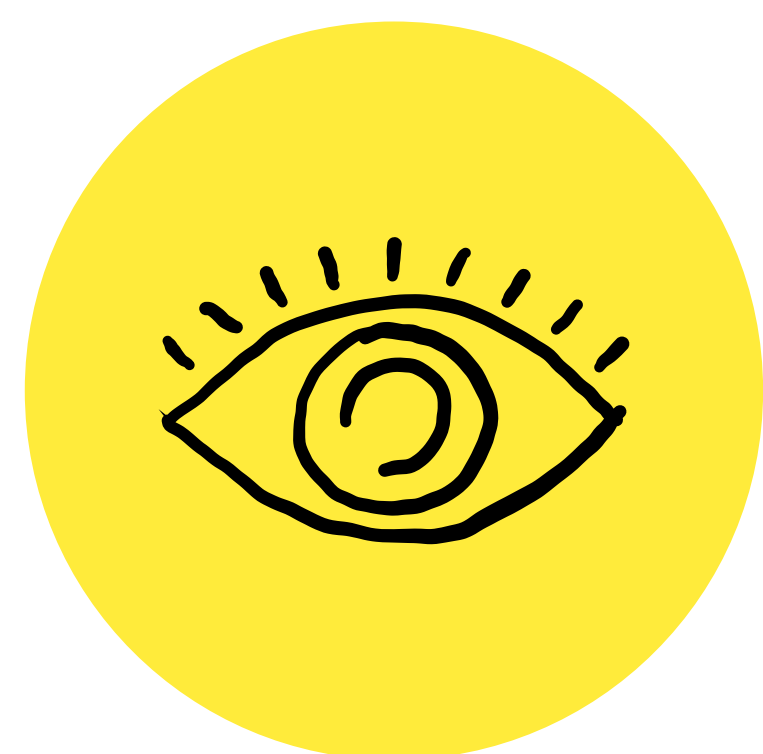
Consultatie en advies



Direct naar:



1. Woord vooraf



2. Reflectie



3. Tools



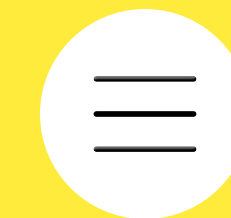
4. Best practices



5. Inspiratie

Onder-
steunings-
team

ZORG
SAMEN STEEDS BETER
VOOR DE
JEUGD



1. Woord vooraf

Door: Dorothe van Kempen, Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE).

Consultatie en advies starten wanneer zorgprofessionals specifieke expertise nodig hebben als een situatie met een jongere met probleemgedrag dreigt vast te lopen. Het gaat om aanhoudende complexe problematiek waar veel in is geïnvesteerd maar nog niet heeft geleid tot ontwikkeling bij de jongere. Consultatie is een proces waarin de gezamenlijke zoektocht centraal staat. Het kan eindigen met een verslag van bevindingen door een CCE-consulent of na een implementatietraject waarbij een CCE casemanager de professionals coacht.

Dit proces kost tijd. Het start met het verkennen van de vraag met alle betrokkenen: hoe wordt het probleemgedrag van de jongere ervaren, welke betekenis geven betrokkenen hieraan? Welke belangen spelen er? Op basis hiervan kan de precieze vraag worden geformuleerd. Belangrijk is om te kijken naar wat er al gedaan is, wat heeft gewerkt en welke expertise is betrokken. Van daaruit kan je kijken wat aanvullend nodig is. Bij probleemgedrag zie je vaak dat men hetzelfde blijft doen, de kunst is om dit te doorbreken. Door een brede integratieve beeldvorming kun je de jongere beter gaan begrijpen en aansluiten bij wat hij nodig heeft.

CCE en expertteams kunnen elkaar versterken en van elkaar leren. Bij complexe casuïstiek kan CCE de expertteams ondersteunen door een consultatie uit te voeren. Hierin kan snelheid tegenover een goede analyse weleens schuren. Expertteams zoeken vaak direct een passende oplossing, terwijl het CCE-consultatieproces tijd vraagt. We proberen hier aan tegemoet te komen door bijvoorbeeld bij jeugdigen die in een instelling verblijven de consultatie zoveel mogelijk op één dag te laten plaatsvinden. Vaak kan zo een eerste focus gelegd worden op hoe het handelingsperspectief kan verbeteren.

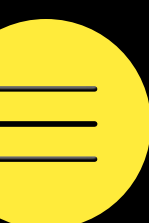
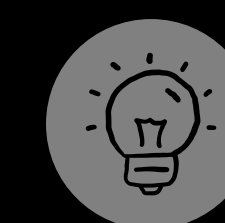
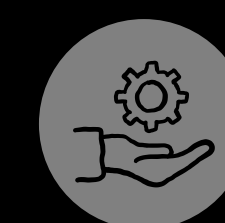
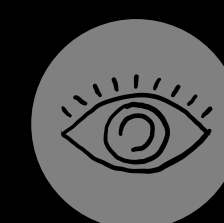


Heb je 5 tips betreffende consultatie en advies die je de expertteams mee zou willen geven?

- Luister goed naar de jongere zelf en zijn 'belangrijke andere', zorg dat ze aan tafel zitten.
- Zie het gedrag van de jongere niet als zijn kenmerk, maar als een signaal van een onderliggend probleem. Probleemgedrag wordt vaak in stand gehouden door de interactie met de omgeving.
- Maak gebruik van elkaars kennis, diverse disciplines, vanuit diverse sectoren, wees aanvullend op elkaar.
- Adviseer levensbreed: niet alleen de jongere zelf maar ook thuis, op school, vrije tijd, dagbesteding, betrokken hulpverlening, etc.
- Houd als expertteam regie. De grote hoeveelheid spelers is vaak lastig en het is zo belangrijk dat er 1 iemand is die overzicht houdt. Totdat je weet dat het weer belegd is en de vraagsteller weer verder kan.



Meer weten over het CCE? [Bekijk de website](#)



2. Reflectie

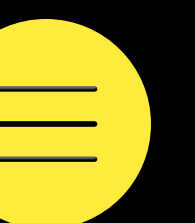
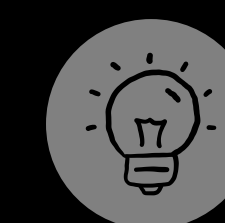
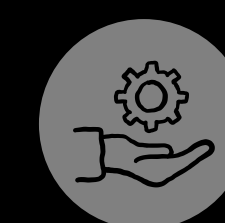
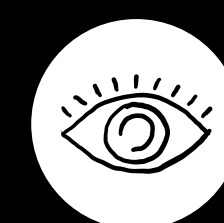
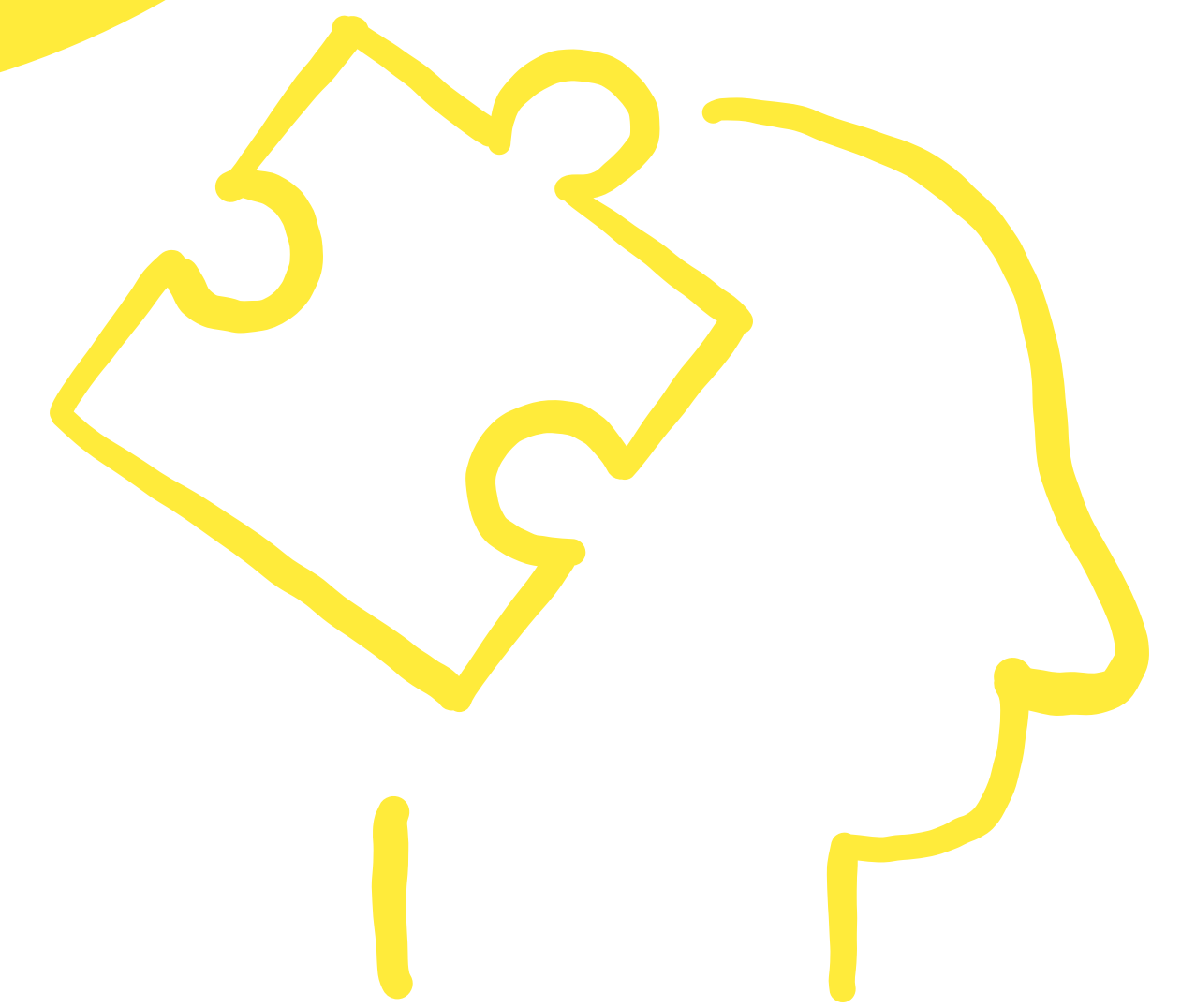
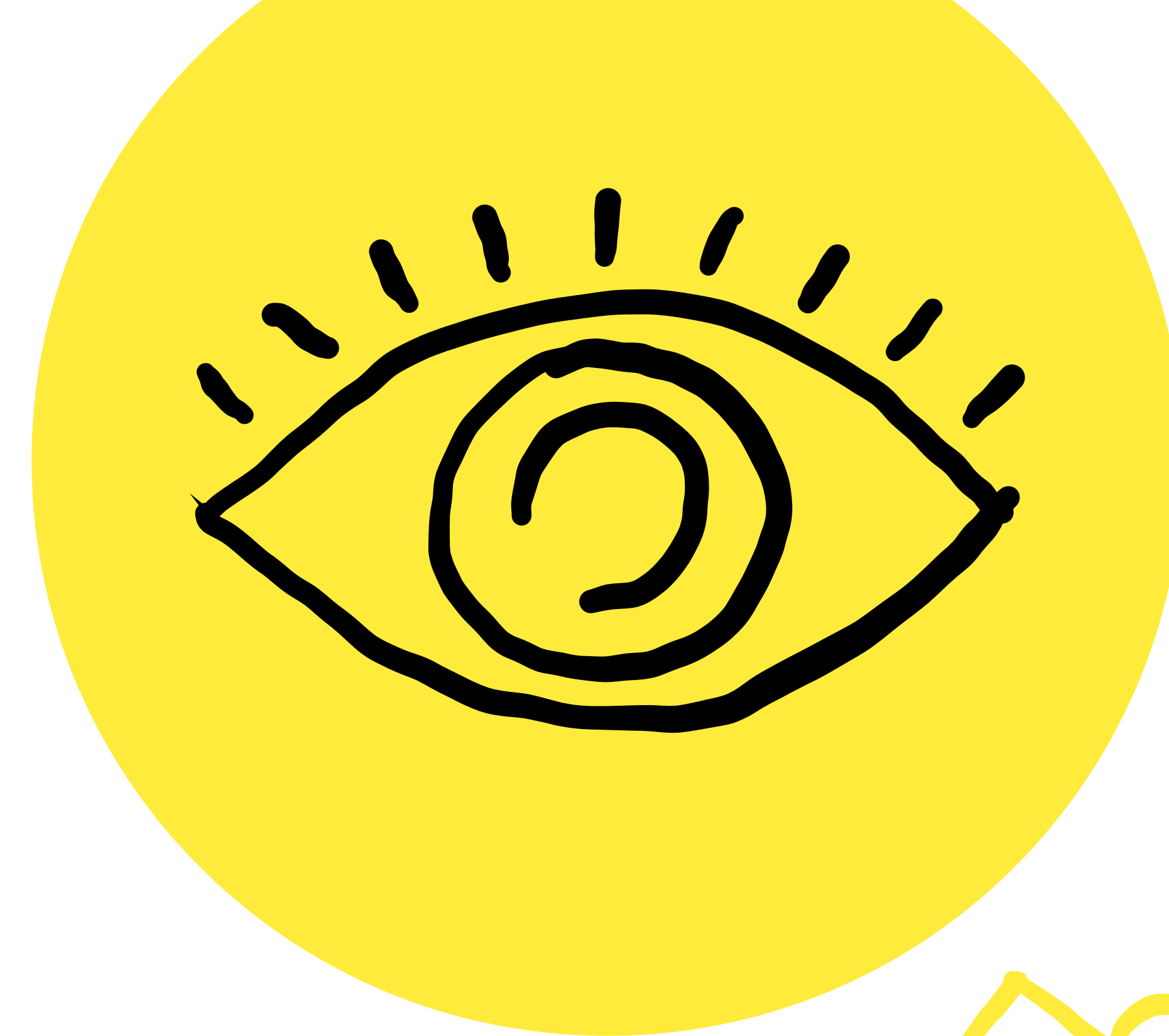
Door: Gieke Buur, Landelijk Ambassadeur Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek.

We stellen de hele dag vragen aan elkaar, waar je soms direct op kan antwoorden en soms op moet doorvragen. Dat geldt ook voor zorgvragen die binnenkomen voor consultatie en advies. Dit zijn twee verschillende dingen, consultatie betreft vaak een heel traject waarvan een advies de laatste stap kan zijn. Terwijl een advies ook een eenmalige actie kan zijn, naar aanleiding van een vraag. Ga na of iets een advies of consultatie is en handel in lijn daarmee, stem dit ook goed met de vrager af.

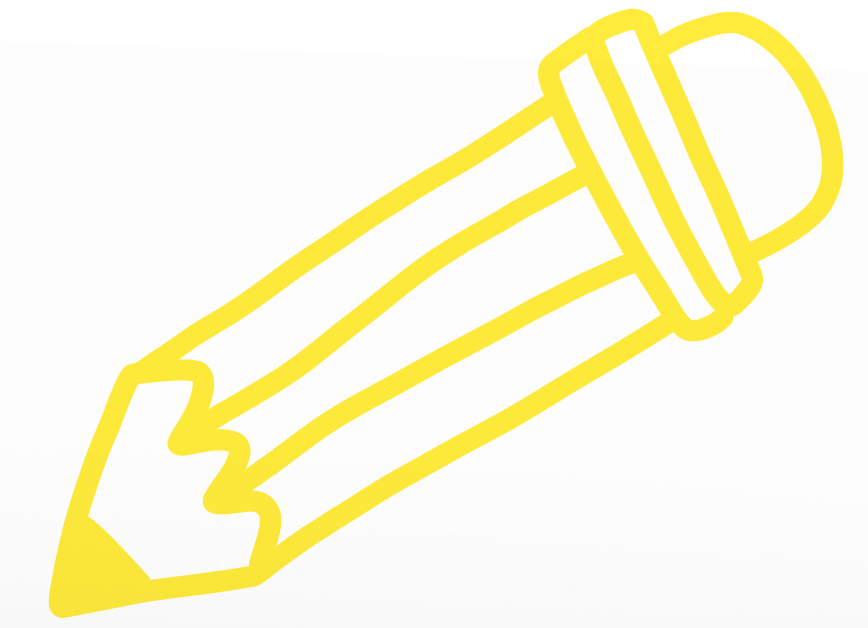
In dit hoofdstuk wordt vooral aandacht besteed aan hoe je consultatie in kan richten. Omdat dit echt een proces is met een start- en doorloofase en als product een advies. Zo'n proces kan je op verschillende manieren inrichten er is niet één manier. Zo kan het zijn dat er een consultatievraag wordt gesteld, waarbij er ook een urgent 'probleem' is dat snel opgelost moet worden. In dit geval kan je er bewust voor kiezen om een snel traject te lopen, met een tussentijdse oplossing, waarna je alsnog de tijd neemt voor het gehele consultatieproces. In andere geval is er wel direct de ruimte om het consultatieproces te doorlopen. Zoals terugkomt in dit hoofdstuk weet en doet het CCE veel op het gebied van consultatie en advies. Zij voeren geen procesregie en kunnen juist daarom een mooie partij zijn waarmee je als expertteam een tandem kan maken. Zo kunnen we elkaar versterken.

Ten slotte, omdat dé consultatie niet bestaat, schetsen wij deze ook niet in dit hoofdstuk. Wat we wel hebben geprobeerd is om behulpzame tools in dit proces met jou te delen. Daarnaast geven we bij de voorbeelden aandachtspunten vanuit verschillende perspectieven met betrekking tot de inrichting van je consultatieproces. Bijvoorbeeld de rol van jeugdige en ouders hierin. Wat doe je als team al op dat gebied: wordt het perspectief als uitgangspunt genomen? Durf je het dossier opzij te leggen en uit te gaan van wat de jeugdige wil en waar zijn/haar talenten liggen? Gebruik de voorbeelden ter inspiratie en voer op basis hiervan intern het gesprek over hoe jullie je consultatieproces inrichten en wat je daarin belangrijk vindt.

'Durf je het dossier opzij te leggen en uit te gaan van wat de jeugdige wil en waar zijn/haar talenten liggen?'



3.1 Onderdelen van een consultatie- en adviestraject



Hét consultatietraject kunnen en zullen wij niet schetsen, omdat deze niet bestaat. Afhankelijk van de context waarin je werkt past het ene beter dan het andere. Echter, vaak zijn de onderdelen van zo'n traject wel op hoofdlijnen hetzelfde, het is de invulling ervan die per context passend gemaakt kan worden. In deze tool geven we daarom weer welke onderdelen een rol kunnen spelen binnen het consultatietraject, gelinkt aan verschillende tools die ook in dit werkboek terugkomen.

Hoe geven jullie invulling aan deze verschillende onderdelen binnen het consultatie- en adviestraject?



Onderdelen van een consultatie- & adviestraject

Hét consultatietraject bestaat niet, omdat er afhankelijk van de context waarin je werkt passende keuzes gemaakt worden. Deze zullen wij daarom ook niet schetsen. Wel kunnen we aangeven welke onderdelen een rol kunnen spelen binnen het consultatietraject, gelinkt aan verschillende tools die ook in dit werkboek terugkomen. Zie hieronder onderdelen die van belang kunnen zijn.

Ondersteunings-team
ZORG SAMEN STEEDS BETER VOOR DE JEUGD

Team-samenstelling
 De samenstelling van het expertteam is de basis voor het consultatie- en adviestraject. Kijk naar de mogelijkheden van een expertteam om qua samenstelling meer aan te sluiten bij de inhoud van de individuele casus, bijvoorbeeld door te wisselen met betrokken zorgverleners en extern betrokkenen.

De vraag komt binnen bij het expertteam

Perspectief
 Het kan niet vaak genoeg gezegd worden, het is van belang dat het perspectief van de jongere en/of ouders leidend is. Het gaat immers om hem of haar. Ga na hoe je er samen voor zorgt dat je dit perspectief leidend maakt en houdt.

Korte termijn oplossing! In een situatie waar snelle ondersteuning nodig is, is het soms beter om het gewenste zorgaanbod voor een beperkte duur direct in te zetten, bijvoorbeeld voor een periode van drie maanden. In deze periode heb je de tijd om met elkaar het juiste consultatieproces te doorlopen om te komen tot een duurzame oplossing.

Analyse
 Je kan de vraag op verschillende manieren analyseren: dossieranalyse; het maken van een tijdlijn; gesprekken met jongeren, ouders, hulpverleners, andere mensen uit het netwerk; maar ook met behulp van een instrument als [de verklarende analyse](#). Ga na wat voor jullie werkt en wat je inzet.

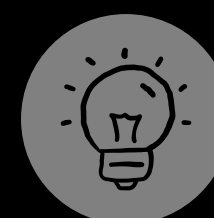
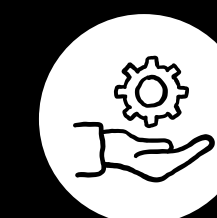
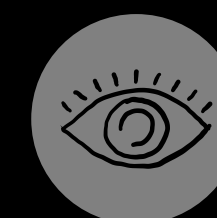
Leren & signaleren! Wanneer je verschillende vragen binnenkrijgt, kan je daar rode draden uithalen. Vragen die vaker binnenkomen, of dingen waar mensen vaak tegenaan lopen. Leer hiervan en signaleer wanneer je rode draden ziet die opgepakt zouden kunnen worden. Kijk hiervoor ook naar de hoofdstukken monitoren en signaleren.

Dilemma! Iedereen loopt wel eens aan tegen een moreel of ethisch dilemma: Wat geven we prioriteit? Kunnen we dit of dat wel doen? Bespreek dit met collega's. Bijvoorbeeld met behulp van [het stappenplan aanpak moreel dilemma](#).

(lange termijn) Advies
 Uit de analyse volgt het (lange termijn) advies, dat aansluit bij het perspectief dat bij aanvang gedefinieerd is. Je kun ervoor kiezen om met je stakeholders af te spreken dat het advies van het expertteam bindend is.

Toelichting advies
 Wanneer een partij aangeeft dat het advies niet helder is kan het advies nog aan de partij nader toegelicht worden. Denk hierover na bij het inrichten van je consultatie- en adviestraject.

Ruimte voor notities



3.2 De verklarende analyse

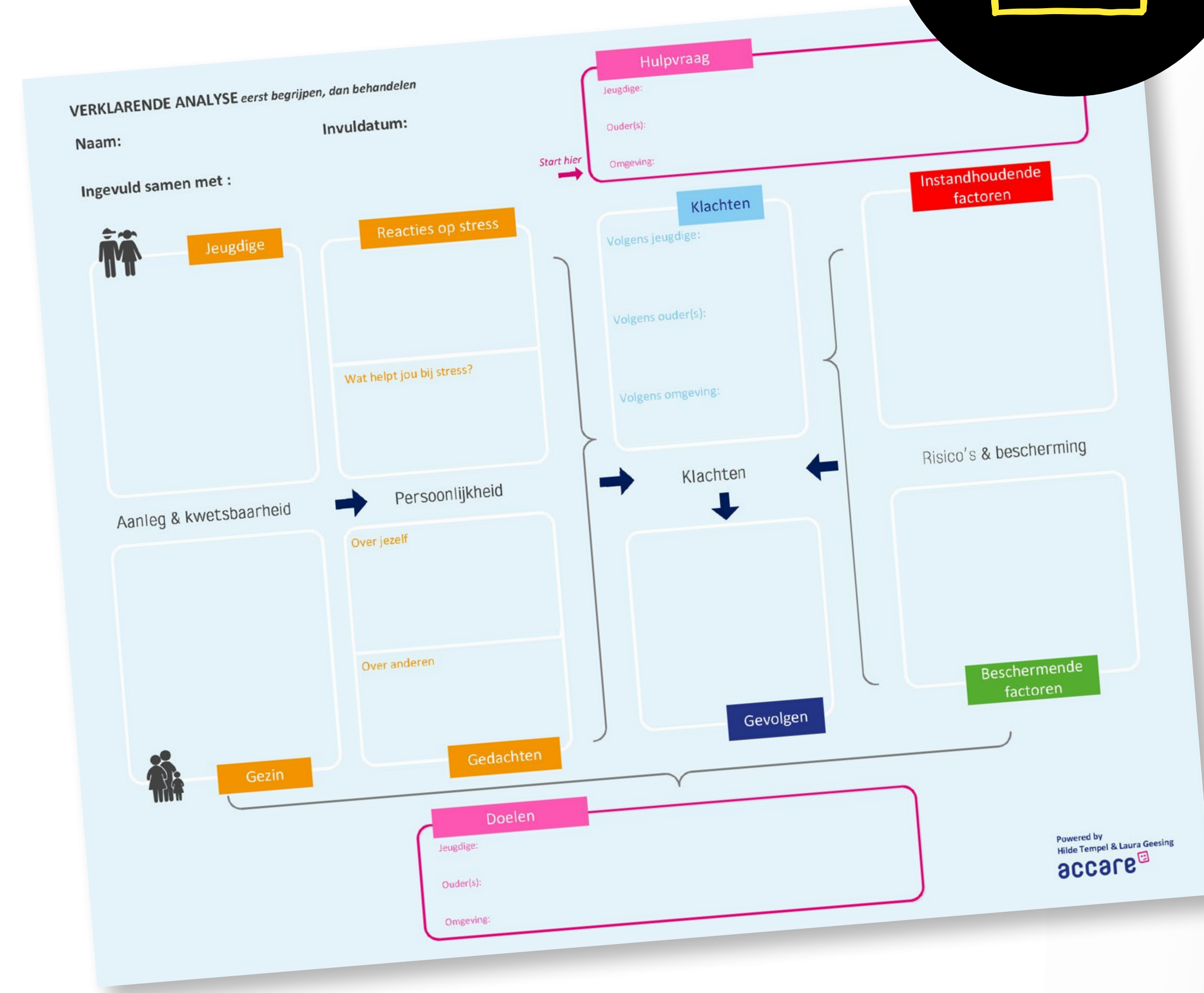
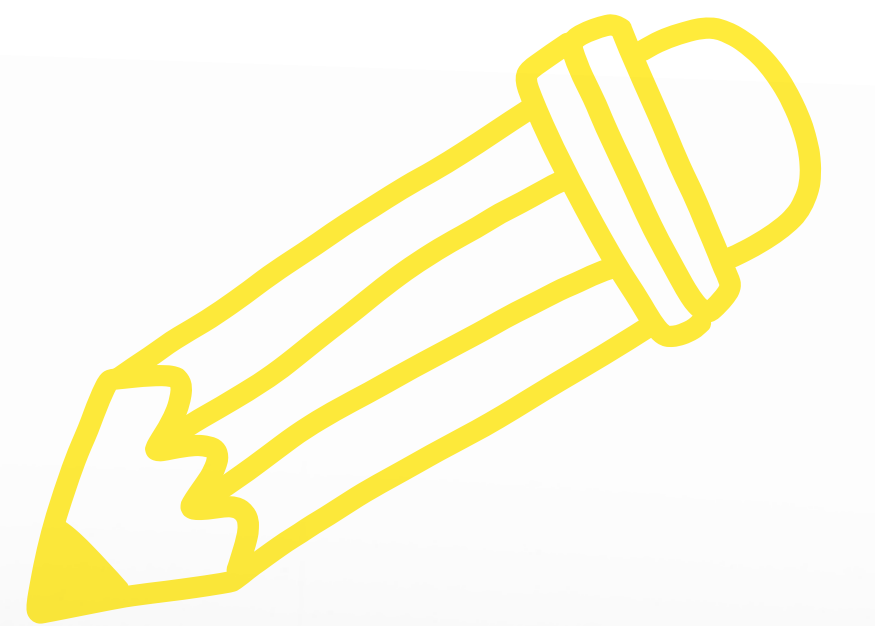
Wil je passende hulp bieden aan jeugdigen? Dan wil je eerst begrijpen hoe het gedrag ontstaat dat hij/zij laat zien en welke factoren het gedrag laten voortbestaan. Pas wanneer je dit in kaart hebt, kan je samen bekijken en bepalen wat nodig is om deze jeugdige te helpen.

Hilde Tempel (Accare) heeft hiervoor de verklarende analyse ontwikkeld. Deze analyse ondersteunt jou bij het in kaart brengen hiervan. Het is een manier van denken en redeneren over de klachten van de jeugdige, waarin je verbanden legt tussen het ontstaan van deze klachten, factoren die van invloed zijn op de klachten en factoren die van invloed zijn op het voortbestaan van de klachten.

Met behulp van deze analyse en de bijbehorende tool orden je de betekenis van deze klachten en symptomen. En je kijkt naar de achterliggende problematiek, als mogelijke verklaring voor de klachten en symptomen. Het helpt je om de redenering uit te werken en op papier te zetten, zodat je een overzichtelijk geheel hebt dat je met de jeugdige kan bekijken. Op basis hiervan kan je samen bepalen wat er nodig is.



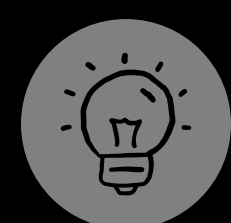
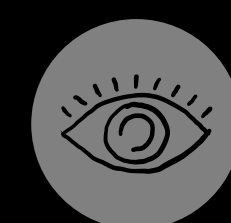
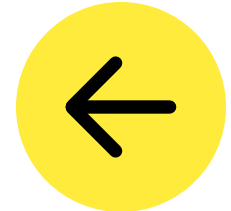
Ga naar de Verklarende analyse →



Ruimte voor notities

Meer weten over de verklarende analyse en het ontstaan ervan?

- Lees het artikel [‘Een gat tussen wetenschap en praktijk’](#).
- [Bekijk de video](#) waarin Hilde Tempel het belang van de verklarende analyse toelicht.
- [Bekijk de video](#) waarin Hilde Tempel meer uitlegt over de verklarende analyse.



3.3 Stappenplan: aanpak moreel dilemma

Hoe ga je om met een zorgvraag van een jeugdige die een euthanasiewens heeft? Of wat heeft op dit moment meer prioriteit: het lichamelijke of geestelijke herstel?

Voor iedere jeugdhulpmedewerker rijzen er in de praktijk dagelijks ethische vragen. De Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG) heeft hiervoor een ethische toolkit ontwikkeld, met daarin o.a. een stappenplan dat je helpt bij het analyseren van morele dilemma's, om vervolgens te komen tot een goede afweging. Bekijk het stappenplan hiernaast, of ga naar de [website van het KNMG](#) om deze te downloaden. Hier is ook extra uitleg per stap te vinden.

Meer weten over morele dilemma en ethische vraagstukken?

In de [online ethische toolkit](#) vind je nog veel meer online naslagwerk op het gebied van ethiek. Denk aan columns en artikelen, maar ook 'ethisch kijkvoer' en diverse relevante ethische theorieën.



4.1 Kies voor een zuiver en volledig advies

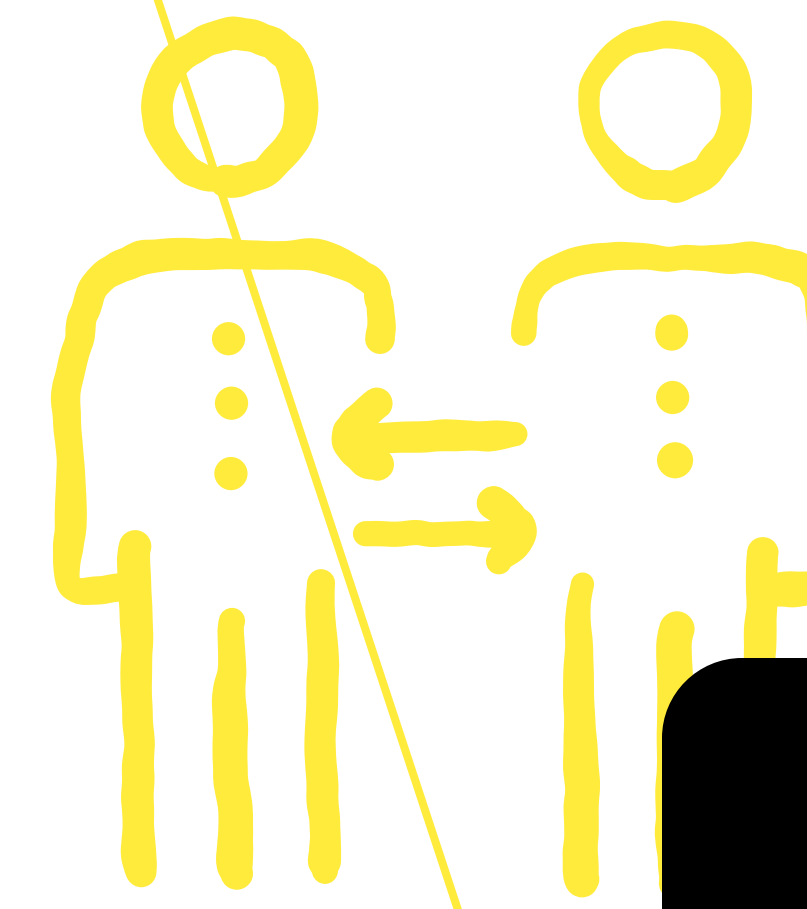
In het REX, het expertteam van Friesland, is er gekozen voor een heel stevige aanpak op het gebied van Consultatie en Advies. Rolien Tolsma is sinds de oprichting van het REX in februari 2019 voorzitter. Daarvoor bouwde ze zowel als uitvoerende en leidinggevende een schat aan ervaring op in achtereenvolgens de Jeugdzorg, het Advies en Meldpunt Kindermishandeling, Veilig Thuis, Jeugdbescherming en MDA++. Zij deelt hieronder haar succesfactoren voor de totstandkoming van een goed advies waarmee een jeugdige echt verder kan worden geholpen.

Bouw het advies zorgvuldig op en maak het bindend

'Als wij een zorgvraag van een jongere op tafel krijgen, zorgen we er allereerst voor dat er een complete tijdlijn wordt gemaakt, zodat we kunnen zien waar een kind al is geweest en wat er al aan hulp en zorg is verleend. Daarna gaan we in gesprek met alle betrokkenen; de aanmelder, de betrokken hulpverleners, de ouders, de voogd, de jongere zelf, etc. Als team kijken we gezamenlijk naar de uitkomsten en voeren daarna indien nodig vervolggesprekken om een volledig beeld te krijgen van de situatie en de wensen. Daarna stellen we een advies op. Dat advies is bindend, dat hebben we zo afgesproken met de wethouders en zorgaanbieders in Friesland. Zo weet iedereen dat dat wat wij adviseren, opgevolgd moet worden. Mocht er op basis van het advies toch nog iets niet duidelijk zijn bij een betrokken partij, dan gaan we graag nog een keer in gesprek om ons advies te verhelderen.'

Maak onderscheid tussen de verschillende petten die mensen op hebben

'In ons expertteam zitten mensen met inhoudelijke expertise op het gebied van verslaving, autisme, trauma, licht verstandelijke beperking, Jeugdbescherming/ Jeugdreclassering, speciaal onderwijs en jeugdhulp, en ook op gebied van psychodiagnostiek en (neuro) psychologie. Gedurende het traject kan het gebeuren dat er onderwerpen voorbij komen waarbij een duidelijke rolscheiding nodig is, bijvoorbeeld als blijkt dat een jongere geplaatst kan worden in een zorginstelling, waarvoor een expertteam lid werkzaam is. Het is heel belangrijk om de rol als expertteamlid, en de rol van werknemer bij de eigen organisatie, strikt gescheiden te houden, zodat er ook geen belangenverstremeling kan ontstaan en we als REX zuiver naar de daadwerkelijke hulpvraag van het kind en zijn systeem kunnen blijven kijken.'



Consultatie-traject REX



4.2 Door stil te staan kom je verder, ook in een adviestraject dat snel moet worden doorlopen

Geke Klapwijk is senior onderzoeker bij het lectoraat residentiële jeugdzorg van de Hogeschool Leiden. In opdracht van de jeugdregio Drenthe voerde ze recent een veldonderzoek uit op het gebied van kleinschalige voorzieningen voor jongeren die uit de gesloten jeugdzorg komen. Naast haar rol als onderzoeker, is ze ook verbonden aan het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) als consulent.

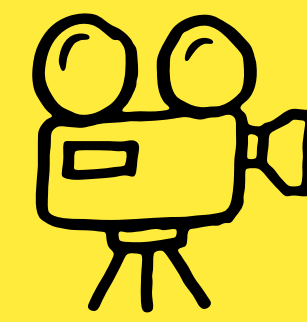
Stil staan, ook als dat eigenlijk niet kan

‘Een casus komt vaak pas bij een expertteam op tafel, als er al van alles is geprobeerd en/of een crisis situatie dreigt, of al aan de orde is. Iedereen doet dan ontzettend z'n best om snel een oplossing te vinden. Logisch en begrijpelijk, maar ik wil toch een lans breken door ook in zo'n situatie gezamenlijk stil te staan en de tijd te nemen voor wat nodig is. Op de korte termijn voelt dit spannend en onmogelijk.

Voor de jongere is het op de langere termijn echter beter, omdat zo de kans groter is dat een passende oplossing voor de lange termijn gevonden wordt en een jongere niet meer geconfronteerd hoeft te worden met afwijzingen en overplaatsingen. Juist dat laatste is traumatiserend voor een jongere en verergert de problematiek die we samen zo graag willen oplossen. Natuurlijk is het soms nodig om een snelle overbrugging te regelen voor een jongere, maar wees daar dan ook heel helder over en neem de jongere en zijn omgeving goed mee in de keuzes die gemaakt worden.

Tijdens het stilstaan is het vervolgens vooral belangrijk om je te verdiepen in het dossier, en deze waar nodig aan te vullen met kennis over de omgeving van een jongere, het gewenste perspectief, en relevante informatie uit andere betrokken domeinen zoals onderwijs. Het volledige beeld is noodzakelijk om uiteindelijk tot de best passende oplossing te komen.’

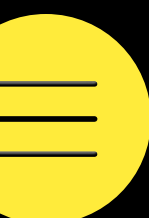
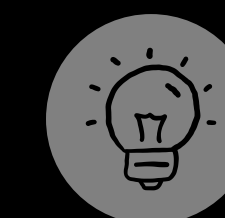
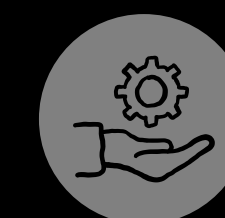
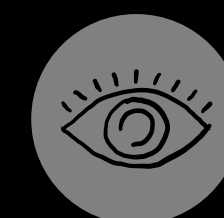
Meer weten over Geke haar visie op Consultatie en Advies?



Bekijk deze video

De ingrediënten van de 'magische cocktail' voor een goed consultatie- en adviestraject:

- Stevige procesregie
- Veel aandacht voor consultatie van jongeren en hun ouders/omgeving
- Een uitgebreide dossieranalyse
- Een multidisciplinaire samenstelling van het expertteam
- Helderheid in de samenhang van de verschillende invalshoeken binnen een casus.
- Het kunnen onderscheiden van relevante, en minder relevante informatie
- Het kunnen duiden van de vraag achter de vraag



5. Inspiratie



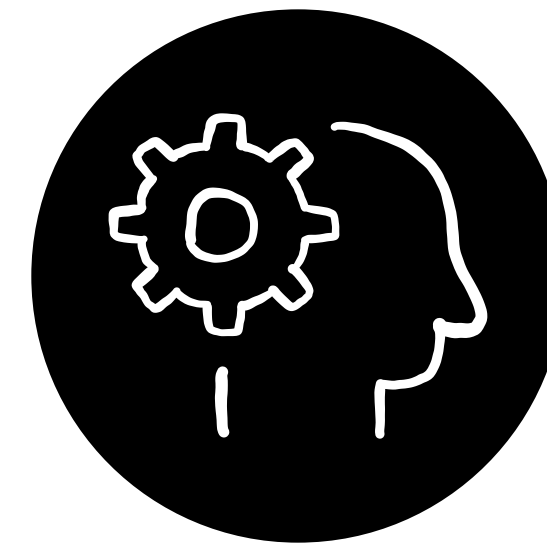
Verklarende analyse

[Hilde Tempel: Belang van de verklarende analyse](#)

[Hilde Tempel: Uitleg verklarende analyse](#)

[Jeugd expertisenetwerk Noord-Nederland: factsheet verklarende analyse](#)

[Jeugd expertisenetwerk Noord-Nederland: Werkkaart verklarende analyse](#)



Opleidingen

[Adviseren met impact](#)

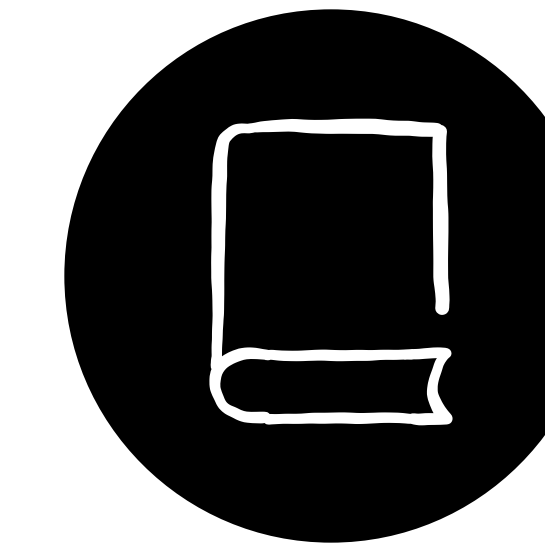
[Advies & consultancy](#)



Websites

[Online ethische toolkit \(KNMG\)](#)

[CCE](#)



Boeken en artikelen

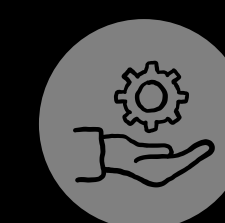
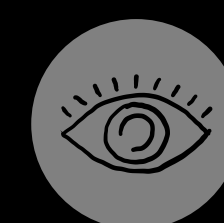
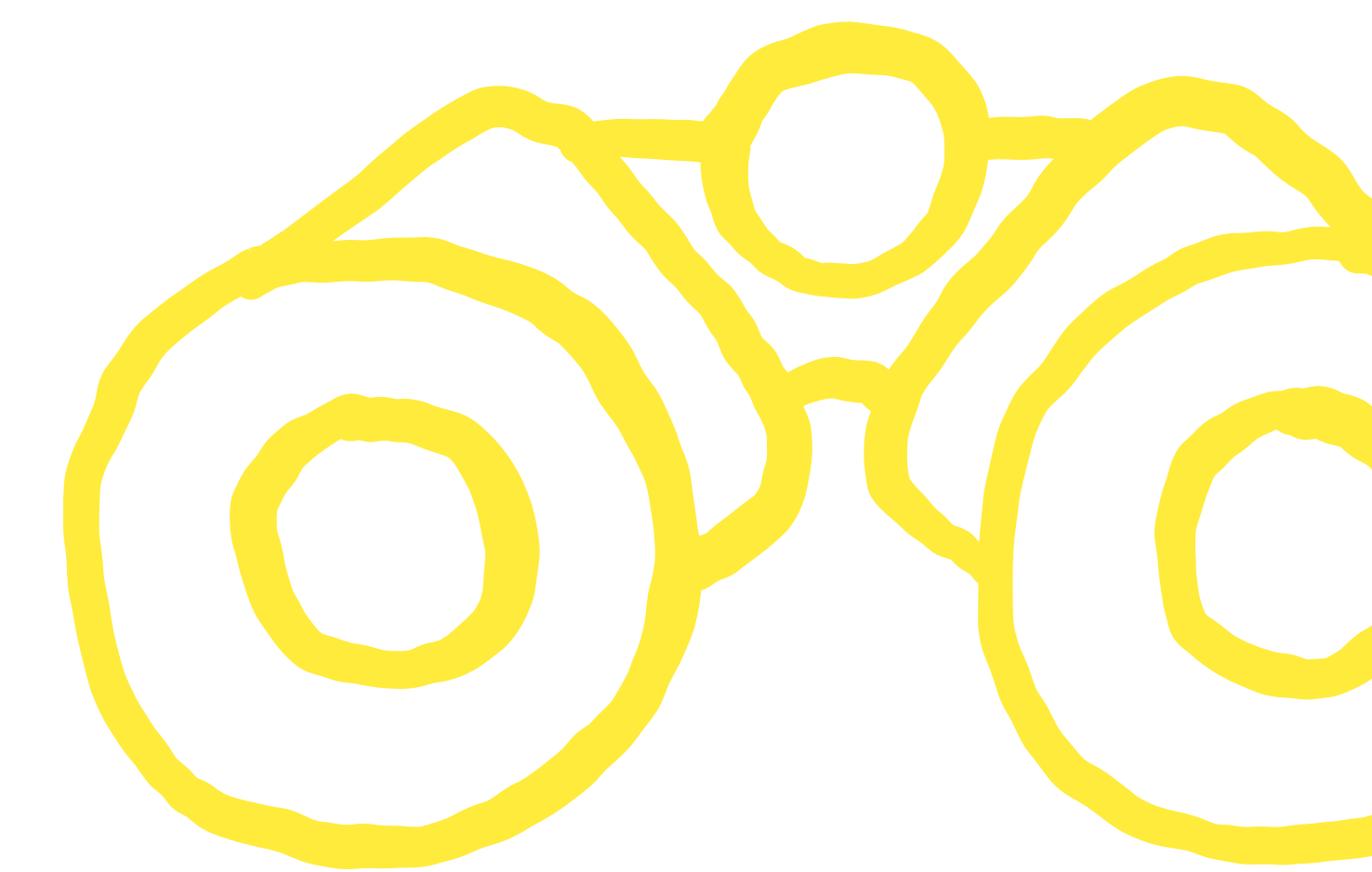
[Feilloos adviseren](#)

[Adviseren als tweede beroep](#)

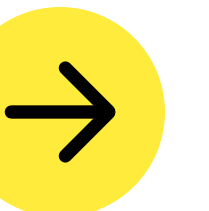
[Bewegen bij probleemgedrag](#)

[Door stil te staan kom je verder](#)

[Artikel 'Een gat tussen wetenschap en praktijk'](#)



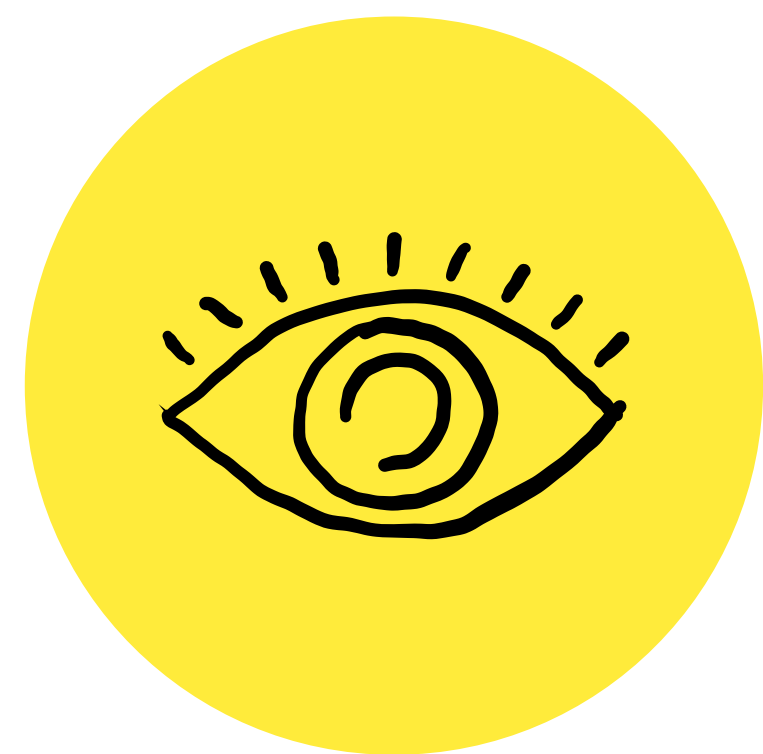
Procesregie



Direct naar:



1. Woord vooraf



2. Reflectie



3. Tools



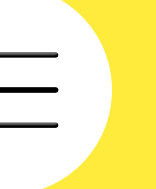
4. Best practices



5. Inspiratie

Onder-
steunings-
team

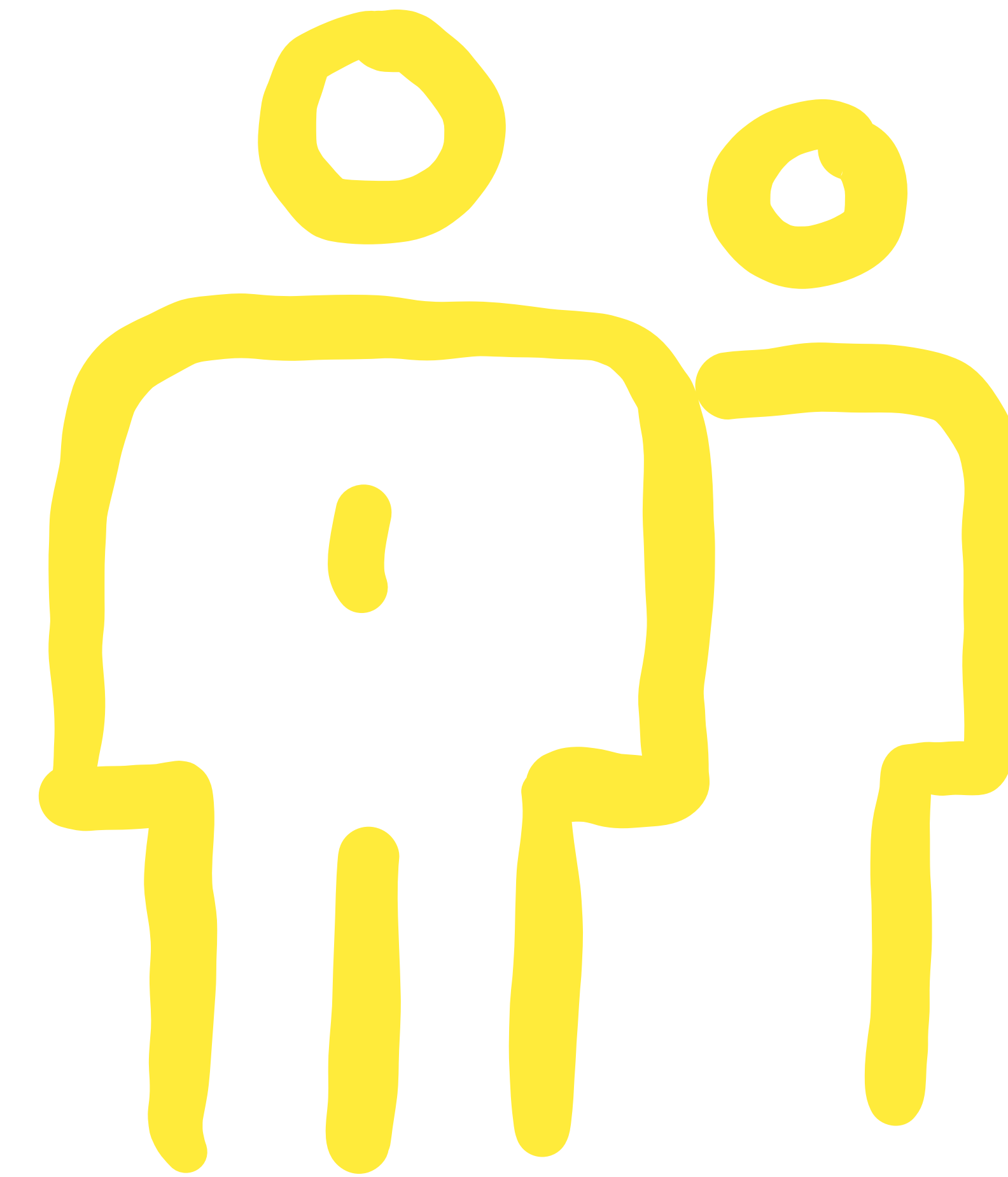
ZORG
SAMEN STEEDS BETER
VOOR DE
JEUGD



1. Woord vooraf

Door: Rob de Munck, adviseur OZJ in het team Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek.

Iedere jeugdige heeft recht op goede hulp, maar om verschillende redenen is het soms moeilijk om de juiste lijn vast te houden. Een lijn met zo min mogelijk overplaatsingen, als een jeugdige niet thuis woont, en waarbij een jeugdige zo gewoon mogelijk kan opgroeien. En een lijn waarin er vastgehouden wordt aan het zoeken van oplossingen die aansluiten bij de behoeftes van jeugdigen en ouders, en die het gewone leven versterken zodat ze daarna zelf verder kunnen.

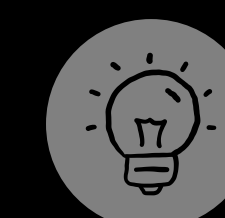
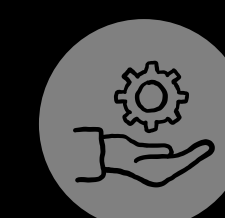
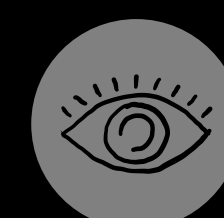


Als meerdere organisaties betrokken zijn zien we dat deze lijn soms niet vastgehouden wordt. Er wordt langs elkaar gewerkt en interventies sluiten onvoldoende op elkaar aan, met als gevolg dat ouders en jeugdigen zich alleen en verloren voelen. Dit kan je voorkomen, door iemand aan te stellen die niet bij de inhoud betrokken is maar bij het gehele proces: een procesregisseur. Iemand die ouders, jeugdigen en hulpverleners houvast geeft.

Als adviseurs van het team Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek (tOLCC) nemen we, net als expertteams, met regelmaat deze rol op ons. We helpen jeugdigen, ouders en professioneel betrokkenen dan op gestructureerde wijze verder in een proces waarin op inhoud keuzen en afwegingen worden gemaakt in de totstandkoming van de best passende hulp. We hebben wel eens teruggekregen: 'We liepen met elkaar in een doolhof en konden elkaar niet meer zien, ook de jeugdige niet meer. Laat staan dat we de uitgang nog konden vinden. De procesregisseur kon ons boven de gangen van het doolhof tillen waardoor we elkaar weer konden vinden, de jeugdige weer konden zien en de uitgang (het perspectief) weer konden vinden'.

De rol van de procesregisseur is hierin belangrijk en niet altijd makkelijk. In het belang van de inhoud vraagt de rol een zekere afstand. Een meer zakelijke benadering, om het proces zorgvuldig te kunnen bewandelen met elkaar. Anderzijds moet hij of zij juist de mensen in dit proces centraal stellen: jeugdige en ouders zijn leidend in het perspectief en professioneel betrokkenen wil je met elkaar verbinden om samen het verschil te kunnen maken.

Deze zakelijke kant aan de rol maakt dat we een zoektocht hebben gehad in de wijze waarop we dit hoofdstuk wilden beschrijven. In tegenstelling tot de andere hoofdstukken zal je merken dat dit hoofdstuk wat zakelijker en daarmee meer feitelijk is omschreven. In de kern genomen is dat ook precies wat deze rol met zich meebrengt: een aanpak om passende hulp voor jeugdigen voor elkaar te krijgen door de belangen van verschillende partijen met elkaar te verbinden en te blijven vertrekken vanuit de perspectiefvraag. Deze aanpak is vooral geschikt voor complexe vraagstukken met meerdere partijen met verschillende belangen, waarbij samenwerken in een breed gedragen oplossing niet vanzelfsprekend is.



2. Reflectie

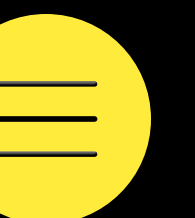
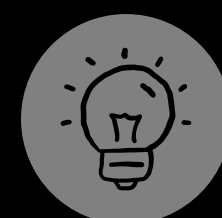
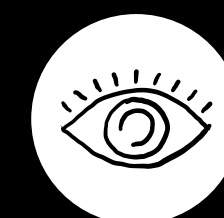
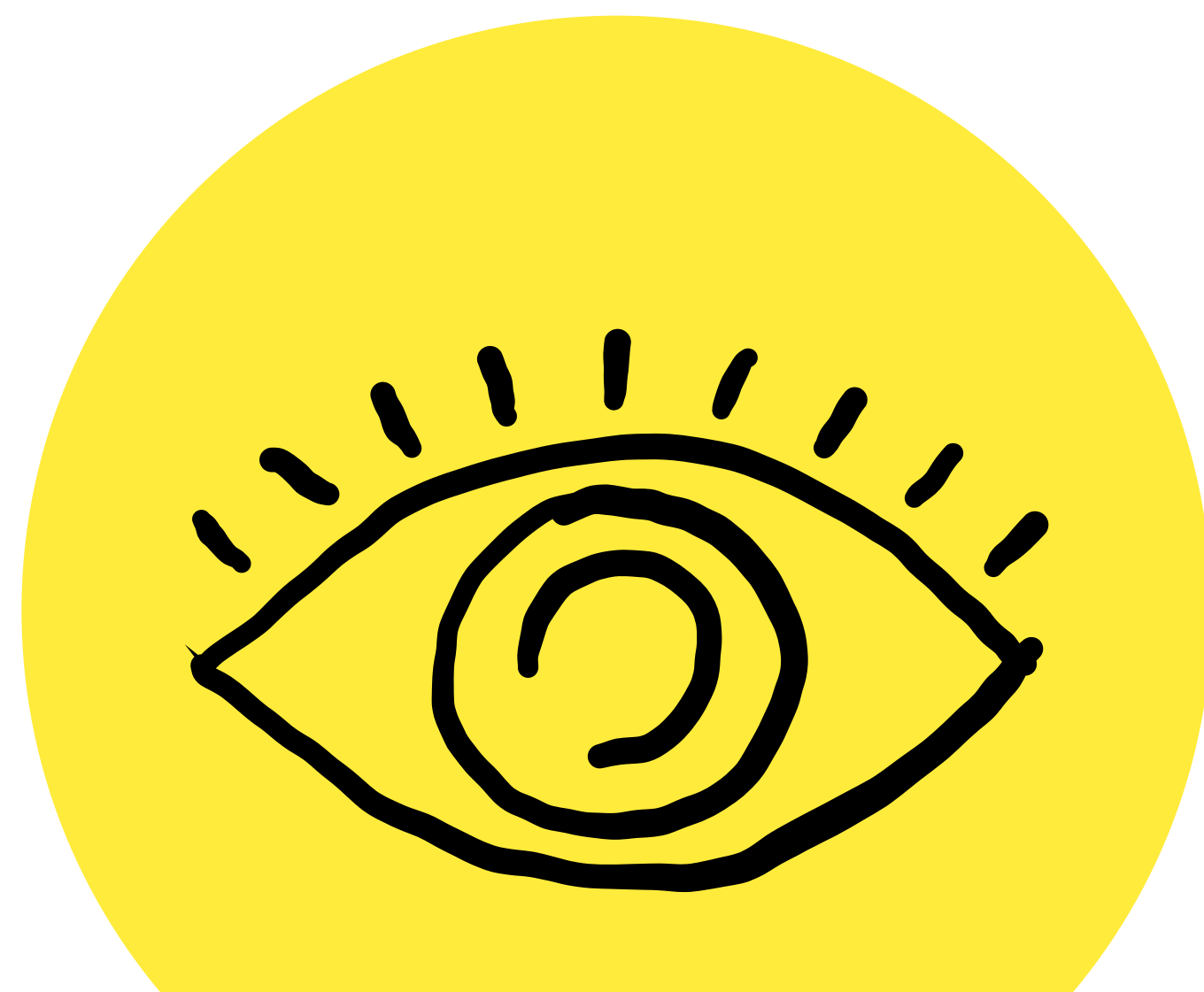
Door: Gieke Buur, Landelijk Ambassadeur Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek.

Pas toen ik niet meer direct in de zorg werkte als professional, begon ik te snappen dat er een verschil is tussen procesregie en casusregie. Ik begon te begrijpen dat er een verschil is tussen een vraag van een jeugdige inhoudelijk tot een goed einde brengen en er ook daadwerkelijk voor zorgen dat dat goede einde ook goed georganiseerd wordt.

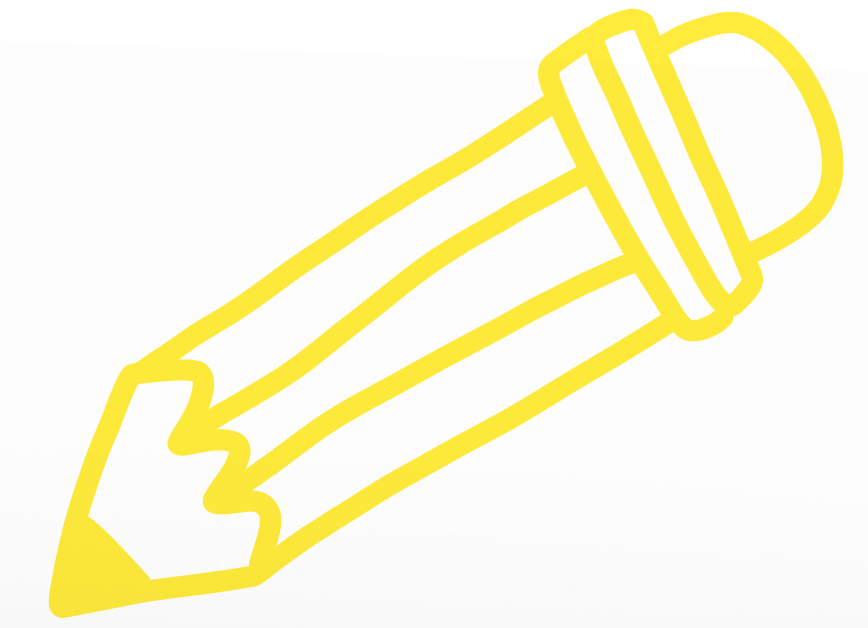
Dat eerste is casusregie, dat tweede procesregie. Voor het eerste heb je inhoudelijke kennis en betrokkenheid nodig. Voor het tweede afstand en betrokkenheid. Dit laatste lijkt een tegenstelling maar is dat niet. Afstand en betrokkenheid leiden tot het redeneren vanuit de wensen van een jeugdige en los van organisatie of professional komen tot een oplossing. En pas dan los te laten wanneer die oplossing er ook écht is. Procesregie is daarmee bij uitstek de taak waar vanuit je ook ánders naar een vraag van een jeugdige kan kijken. Vanuit de wens van de jeugdige, zonder direct gehinderd te worden door alle obstakels waar je als professional in het primaire proces last van kan hebben.

‘Afstand en betrokkenheid leiden tot het redeneren vanuit de wensen van een jeugdige en los van organisatie of professional komen tot een oplossing’

Eerlijk is eerlijk. Ik weet niet of ik als professional die procesregisseur juichend zou hebben ingezet wanneer ik zou merken dat een vraag van een jeugdige vastloopt. Ik denk dat ik vooral heel lang zelf zou hebben geprobeerd op te lossen. Ik weet ook niet of ik procesregie door iemand anders dan ikzelf niet als brevet van onvermogen zou hebben gevoeld. Ik denk dat dat voor meer professionals geldt. Toch weet ik met de kennis van nu dat het me wel verder had geholpen. Zonder te willen wensdenken, denk ik dat het bij minstens één meisje het verder vastlopen van de vraag, en daardoor meer ellende, had voorkomen.



3. Stappenplan procesregie



Eén van de functies van het expertteam is het vervullen van de rol van procesregisseur. Procesregie kan op verschillende manieren vorm en inhoud krijgen, zolang het een belangrijke bijdrage levert aan het goed beantwoorden van een complexe zorgvraag van een jeugdige. Andere organisaties gebruiken de term procesregie ook. Het is daarom belangrijk helder te zijn over wat procesregie vanuit het expertteam inhoudt. Het stappenplan procesregie kan helpen bij het concreet invullen van deze rol.

Vul het stappenplan aan/in met je eigen criteria, partners etc. zodat je er direct mee aan de slag kunt.



Ga naar het Stappenplan →

Stappenplan procesregie
 Regie is een brede term, waaronder weer verschillende vormen hangen zoals procesregie en casusregie. Dit zijn verschillende dingen. Met dit stappenplan houd je scherp wat jouw rol is als procesregisseur en welke stappen je kunt nemen.

0 Vooraf: aandachtspunten
 Check onderstaande punten, om (weer) even scherp te hebben welke rol je als procesregisseur vervult. En welk dingen daarbij van belang zijn.

Procesregie versus casusregie
 Er zijn verschillende regisseurs, het helpt voor iedereen wanneer helder is wat het verschil is en wie wat doet.

Procesregie
 De procesregisseur heeft de regie op de totstandkoming van het plan van aanpak. Hij/zij doet dit op verzoek van de casusregisseur als de situatie hierom vraagt. Hierbij zorgt de procesregisseur ervoor dat er een gedeelde analyse wordt opgesteld, dat samen doelen worden bepaald en dat een gezamenlijk plan van aanpak wordt opgesteld. De uitvoering van dit plan volg (monitor) je als procesregisseur op afstand en bij afronding zorg je dat er een evaluatie plaatsvindt. Je bent daarmee een facilitator voor de betrokken partijen.

Casusregie
 De casusregisseur heeft de regie op de uitvoering van het plan van aanpak. Hij/zij organiseert de operationele samenwerking rond een zorgvraag van een jongere of een gezin. Dit doet de casusregisseur door met alle betrokken professionals die daadwerkelijk contact met een jongere/gezin hebben samen het opgestelde plan uit te voeren. De casusregisseur kan opschalen naar jou, de procesregisseur, als hij/zij vastloopt in de uitvoering.

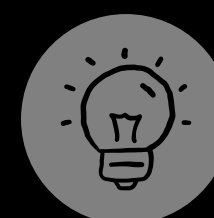
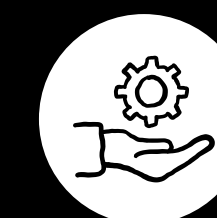
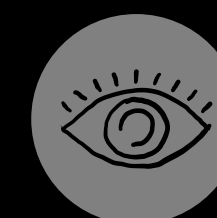
Focus op het proces
 In lijn met je rol als procesregisseur is het van belang dat je het proces centraal zet en blijft zetten. Kom je uit het veld? Voorkom dan de valkuil om zelf inhoudelijk het voortouw te nemen in het formuleren van een plan. Als procesregisseur word je erbij gevraagd omdat partijen die (inhoudelijk) verantwoordelijk zijn niet tot een gezamenlijk plan zijn gekomen. Laat de inhoud bij hen en kijk wat er moet gebeuren op het niveau van proces, onderlinge relaties en individuele belemmeringen.

AVG
 AVG lijkt een showstopper te zijn voor een goed gesprek over procesregie. Alleen het woord al is genoeg om de energie in de groep te laten dalen. Toch wordt een professionele gezamenlijke aanpak juist mogelijk door een goede omgang met privacy en kennis van regels en voorzorgsmaatregelen. Hiervoor is bijvoorbeeld toestemming van de jongere en/of wettelijk vertegenwoordiger nodig. Zorg dat je op de hoogte bent van relevante wetgeving, maak passende afspraken en werk zorgvuldig met betrekking tot gegevensdeling.

Meer weten?
 Bekijk de AVG pagina in het werkboek.

Ondersteunings-team
ZORG SAMEN STEEDS BETTER VOOR DE JEUGD

Ruimte voor notities



4.1 Ken je netwerk

In Hoorn, Medemblik, Opmeer en de SED gemeenten (gemeenten Stedebroec, Enkhuizen en Drechteland) heeft Ronald Vos (procesregisseur expertteam West-Friesland) als procesregisseur een oprechte drive om jeugdigen en ouders te willen helpen, het verschil te willen maken: 'Ik heb compassie met de jongeren en hun ouders en zoek en pak de ruimte en mijn eigen weg binnen de kaders waarin ik moet werken. Ik realiseer mij dat ik een passant ben, maar dat weerhoudt mij niet om er alles aan te doen om de problemen die gezinnen hebben samen met hen en alle betrokkenen op te lossen. Het is niet alleen maar een baan.'

Ken je netwerk

'In mijn rol als procesregisseur bij complexe zorgvragen van jongeren heb ik enorm voordeel van het feit dat ik jarenlange ervaring heb in de hulpverlening, onderwijs en bij de Jeugdbescherming. Het meer onpartijdig optreden is iets wat ik bijv. ook al deed bij de Jeugdbescherming. En omdat ik veel inhoudelijk kennis heb, schiet ik niet snel in de stress. Door van afstand het proces te volgen en op de juiste moment een interventie in te zetten en koers houden, komt er altijd een oplossing. Daarnaast heb ik in die jaren een enorm netwerk opgebouwd. Dit is van grote, zo niet onmisbare, waarde. Je moet goed weten welke mensen en organisaties iets voor je kunnen betekenen. Die contacten moet je ook warmhouden. In mijn hoofd zit eigenlijk een soort rolodex met namen en telefoonnummers. Bij het organiseren van een passend zorgaanbod nodig ik altijd personen uit waarvan ik denk dat zij kunnen bijdragen aan de oplossing. Dit maakt

dat ik soms werk met aanbieders waar gemeenten en ik maatwerk constructen opstellen, om goed aan te sluiten bij de zorgvraag van jeugdigen en ouders. Daarnaast investeer ik ook in de relaties tussen organisaties, dit maakt samenwerking in maatwerk mogelijk.'

'Volgens mijn zou ik mijn rol nog beter in kunnen vervullen als ik meer connecties of een betere toegang heb tot landelijke aanbieders. Om gebruik te maken van elkaars expertise en soms ook te sparren. Verder zou er een opleiding/training moeten komen voor gemeentelijke procesregisseurs. Het zou mooi zijn als OZJ dat netwerk kan ontsluiten en een faciliteerde rol heeft in een opleiding/of training.'

Inzet van de aanpak ter voorkoming van escalatie

In West-Friesland zijn we bezig om de AVE (aanpak ter voorkoming van escalatie) in het sociaal domein

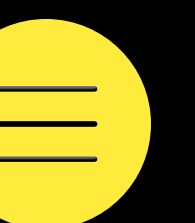
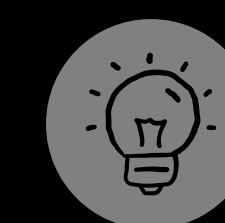
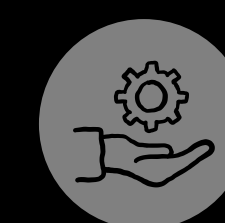
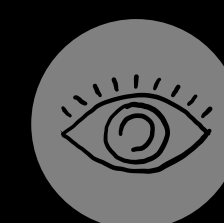
te implementeren. Dit helpt enorm om helderheid te krijgen in rollen en verantwoordelijkheden. We doen dat met leerateliers aan de hand van concrete casuïstiek. Alle rollen en verantwoordelijkheden zijn hierbij vertegenwoordigd. We zitten nog midden in dat proces, maar kan het iedereen aanraden.'

Belangrijk aandachtspunt

'Ik heb inmiddels ervaren dat het enorm helpend is om als procesregisseur meer onpartijdigheid te kunnen garanderen. Het oog hebben voor alle partijen en uitstralen dat je interesse hebt in hun (on)mogelijkheden is waardevol voor de samenwerking.'

Meer weten over de AVE?

- Lees er meer over op de [website van de VNG](#).
- Bekijk het [document](#) waarin de gemeente Leeuwarden de aanpak verder heeft uitgewerkt.



4.2 Gluren bij de buren

Procesregisseurs spelen een rol in verschillende velden, niet enkel de jeugdhulp. Bijvoorbeeld binnen de zorg- en veiligheidshuizen in Nederland. Ondanks het verschil in context is de invulling van de rol vaak hetzelfde. De zorg- en veiligheidshuizen hebben daarin al een heel proces gelopen en het één en ander geleerd. Lessen die voor de jeugdhulp ook waardevol kunnen zijn. Daarom gingen wij even gluren bij de buren: Michel van Drunen, procesregisseur Zorg- en Veiligheidshuis Brabant Noordoost¹, vertelde ons meer over procesregie binnen zijn context.

‘Soms lukt het partijen niet (meer) om gezamenlijk tot een oplossing (of überhaupt in gezamenlijkheid bij elkaar te komen met het gewenste niveau) te komen bij een (zorg)vraag, of zijn er zo veel problemen dat niet duidelijk is wie bij het oplossen ervan betrokken moeten worden. Procesregie kan dan uitkomst bieden. In plaats van midden in het bos staan en een partij inschakelen om het bos te zien.

Onafhankelijkheid, of in ieder geval boven de partijen kunnen staan om een oplossing te realiseren, is een belangrijk uitgangspunt voor procesregie. De procesregisseurs van het Zorg- en Veiligheidshuis werken onafhankelijk van deze partijen. Deze onafhankelijkheid betekent:

- dat je niet één van de partners bent die de inhoudelijke oplossing kan bieden, er is ook geen wettelijk mandaat.
- dat je niet het belang dient van één (of meer) van de partijen.
- dat je andere vragen mag stellen, omdat je dat niet doet vanuit het bekritisieren van de acties/ verantwoordelijkheden maar vanuit het zoeken naar een oplossing en wat hiervoor nodig is.
- je de spil bent tussen partijen.

We merken wel dat de term procesregisseur door verschillende organisaties gebruikt wordt, terwijl dan niet noodzakelijkerwijs hetzelfde wordt bedoeld. Dit betekent dat we hier alert op moeten zijn en moeten (blijven) uitleggen wat we doen als procesregisseur van het Zorg- en Veiligheidshuis.

5 tips

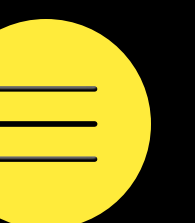
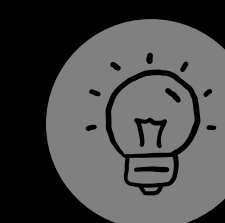
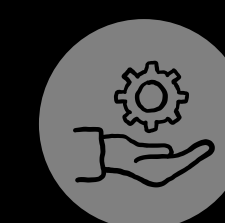
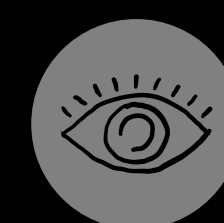
- Werk met z'n tweeën: een voorzitter en een verslaglegger. Zo kan je elkaar scherp houden.
- Ga niet te dicht op de uitvoering/inhoud zitten.
- Spreek af welke casussen je wilt blijven monitoren en waarom.
- Maak verbinding met alle betrokken personen.
- Zorg dat er voortdurend aandacht is voor de verschillende invalshoeken en achtergronden.

En wat is dat dan? Wij werken volgens een aantal stappen, namelijk:

- het beoordelen van de aanmelding;
- het compleet maken van de informatie die we hebben ontvangen;
- het voeren van een (casus)overleg : zorgen dat er een gezamenlijk plan van aanpak komt en dat de acties die daarbij horen verdeeld worden;
- het volgen van de uitvoering van het plan van aanpak, waarbij we pas loslaten op het moment dat wij niets meer toe te voegen hebben.

Het zou mooi zijn als we als procesregisseurs van elkaar kunnen leren. Dat kan in concrete casussen waar we samen betrokken zijn, maar ook door onze ervaringen te delen in leer- en evaluatiesessies.’

¹ Het Zorg- en Veiligheidshuis Brabant Noordoost is een samenwerkingsverband tussen zestien gemeenten en een aantal (landelijk opererende) ketenpartners (zoals, politie, OM, reclassering, Veilig thuis).



4.3 Het belang van de brede blik

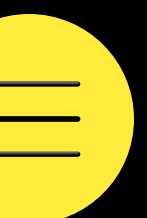
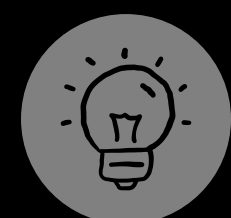
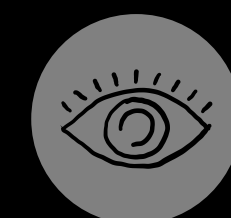
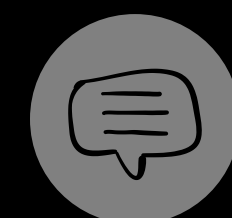
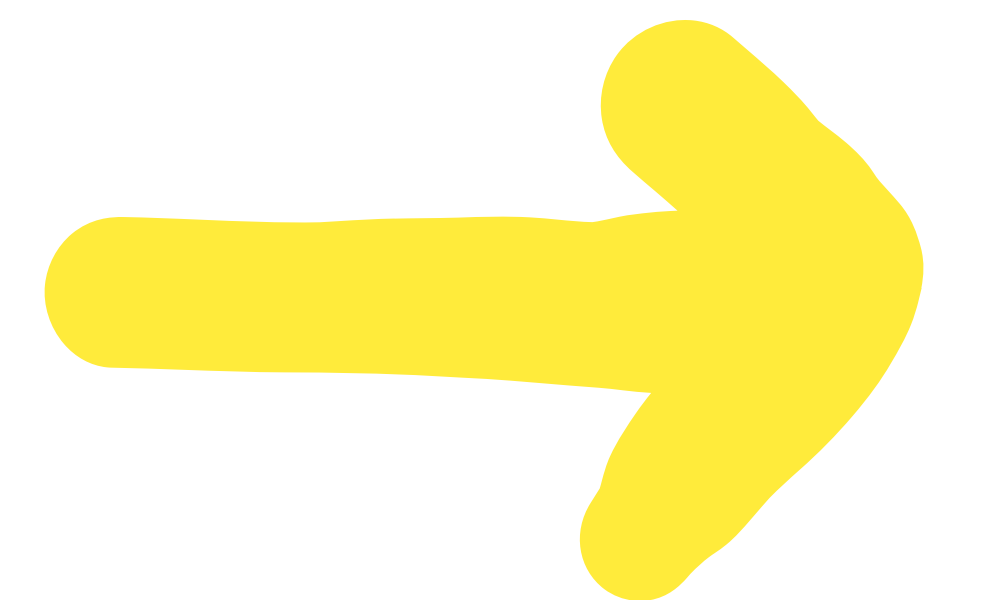
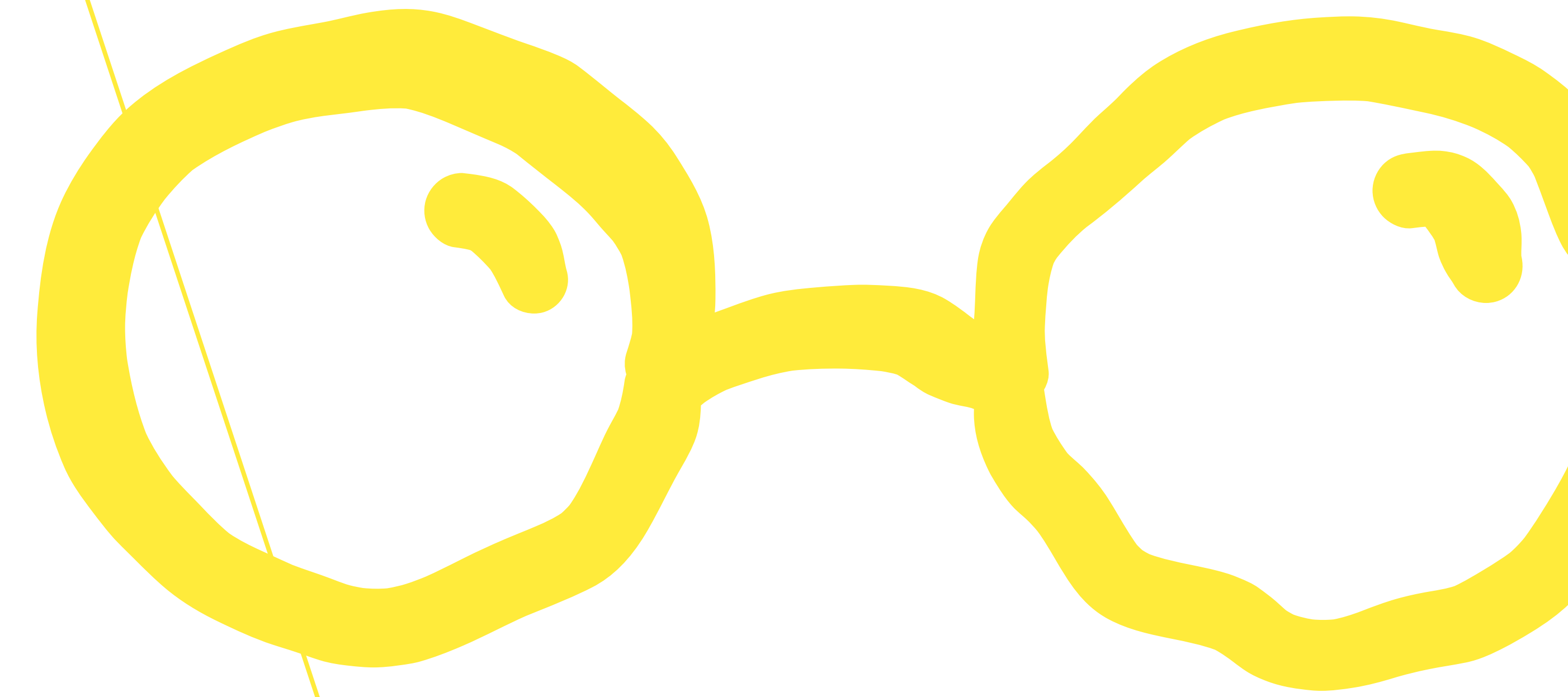
Sandra Klokman draait al heel wat jaren mee in de sector jeugd. Onder andere als projectleider maatwerk en triage voor de transformatie Utrecht West en als fellow bij Instituut voor Publieke Waarden (IPW). Met veel ervaring in procesregie en het organiseren van maatwerk waren wij benieuwd: wat zijn volgens haar belangrijke aandachtspunten voor een procesregisseur? We gingen erover in gesprek.

Kijk sociaal domein overstijgend wie mee kunnen denken en helpen

‘Einstein zei al: ‘We kunnen een probleem niet oplossen met de denkwijze die het heeft veroorzaakt.’ Dit geldt ook voor jeugd. Vaak los je de problemen binnen jeugdzorg niet op met extra jeugdhulp, je zult een andere bril op moeten zetten. Wanneer het gaat om kinderen, ouders en opvoeding kan je denken aan onderwijs, schulphulpverlening, volwassen geestelijke gezondheidszorg (GGZ), wonen, etc. Wanneer dit niet meegenomen wordt blijft het in vele gevallen een vraag die niet opgelost kan worden en wéér naar een andere tafel gaat. Deze kennis hoef je niet zelf te hebben, maar kun je als procesregisseur wel aan laten sluiten. Kijk daarom welke andere disciplines, in aanvulling op jeugd, aan moeten schuiven voor een overleg. En, zorg dat er financiële mensen om tafel zitten, die mee kunnen denken over waar welke financiering geregeld kan worden.’

Volg het perspectief van de jongere en/of het gezin

‘Wanneer je de juiste mensen betrokken hebt moet je vervolgens, in mijn overtuiging, echt aansluiten bij wat jongere en/of ouders zelf willen, door te vragen: ‘waar kunnen wij je mee helpen en waar wil je mee beginnen?’. Het is misschien een andere toon en een andere vraag dan je als procesregisseur nu gewend bent om te stellen. En het antwoord is waarschijnlijk ook niet altijd datgeen wat hulpverleners bedacht of gehoopt hadden, maar het gaat om de jongere en die moet leidend zijn. Als team moet je het er samen over eens worden dat je het perspectief leidend laat zijn, om van daaruit te kijken wie gaat wat doen. Daar moet je duidelijke afspraken over maken. Zodat je samen concrete stappen kan zetten op hier te komen. Hierin houd je elkaar vast en zorg je er samen voor dat iedereen doet wat er gedaan moet worden. Richting het gezin speelt in dit geval de casusregisseur een belangrijke rol in het contact met het gezin en ervoor zorgen dat de stappen die zijn afgesproken ook nagekomen worden, dat die duidelijk zijn.’

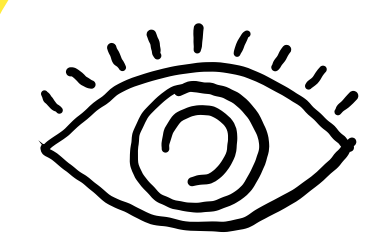


Wat kan er wél, vanuit wetten en verantwoordelijkheden

‘Wat ik vaak zie en hoor is dat op het antwoord van de jongere op de perspectiefvraag wordt gereageerd met ‘ja maar, dat kan niet’. Naast dat dit niet helpend is als reactie, is het ook vaak niet waar. Want heel veel kan wel. Wees daarom als procesregisseur juist gefocust op wat er wél kan, waar mogelijkheden liggen: bijvoorbeeld vanuit de woonwet, jeugdwet, participatiewet, maatschappelijke ondersteuning, etc. Maar ook naar de verantwoordelijkheden van de overheid, gemeente en zorginstellingen om voor de burgers te zorgen. Er zijn allemaal afspraken gemaakt en er zijn allemaal wetten. Als je een ingewikkelde casus hebt en je legt dat naast elkaar en kijkt naar het perspectief van de jongere en/of ouders, dan kan je daar kijken wat je leidend laat zijn en wat daarbinnen mogelijk is. Hier geldt wederom: je hoeft zelf deze kennis niet te hebben, maar kan wel de juiste mensen met deze kennis aan laten sluiten én als procesregisseur mensen wijzen op hun plichten en verantwoordelijkheden. Durf samen te kijken naar wat er wel kan en legitimeer dit in een plan, bijvoorbeeld met behulp van de waardendriehoek of de doorbraakmethode.

Samen leren

‘Het klinkt zo simpel, partijen samenbrengen en het perspectief leidend laten zijn, maar dat is het niet omdat het vaak niet past binnen het systeem dat we hebben gebouwd. Je steekt als het ware een satéprikker dwars door alle leefdomeinen. En juist daarom is het is het goed om bij deze manier van werken altijd de leercomponent als procesregisseur scherp te houden: Hoe vaak ik dit type vraag binnen? Wat zegt dit over inkoop? Hoe wordt dit ervaren door inkoop, wijkteams en zorgaanbieders? Kunnen we hier iets in verbeteren? Wie moeten we hierin meeneemen? Zodat je niet alleen binnen de uitvoering, maar ook op beleid en bestuurlijk niveau gaat leren en stap voor stap het systeem wel samen aanpast’

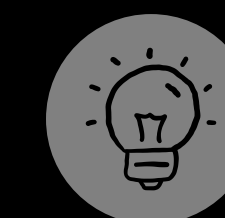
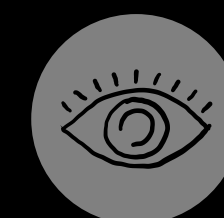


Lees in de **bijlagen:**
wet- en regelgeving
meer over wetten.



Meer weten over Sandra of IPW

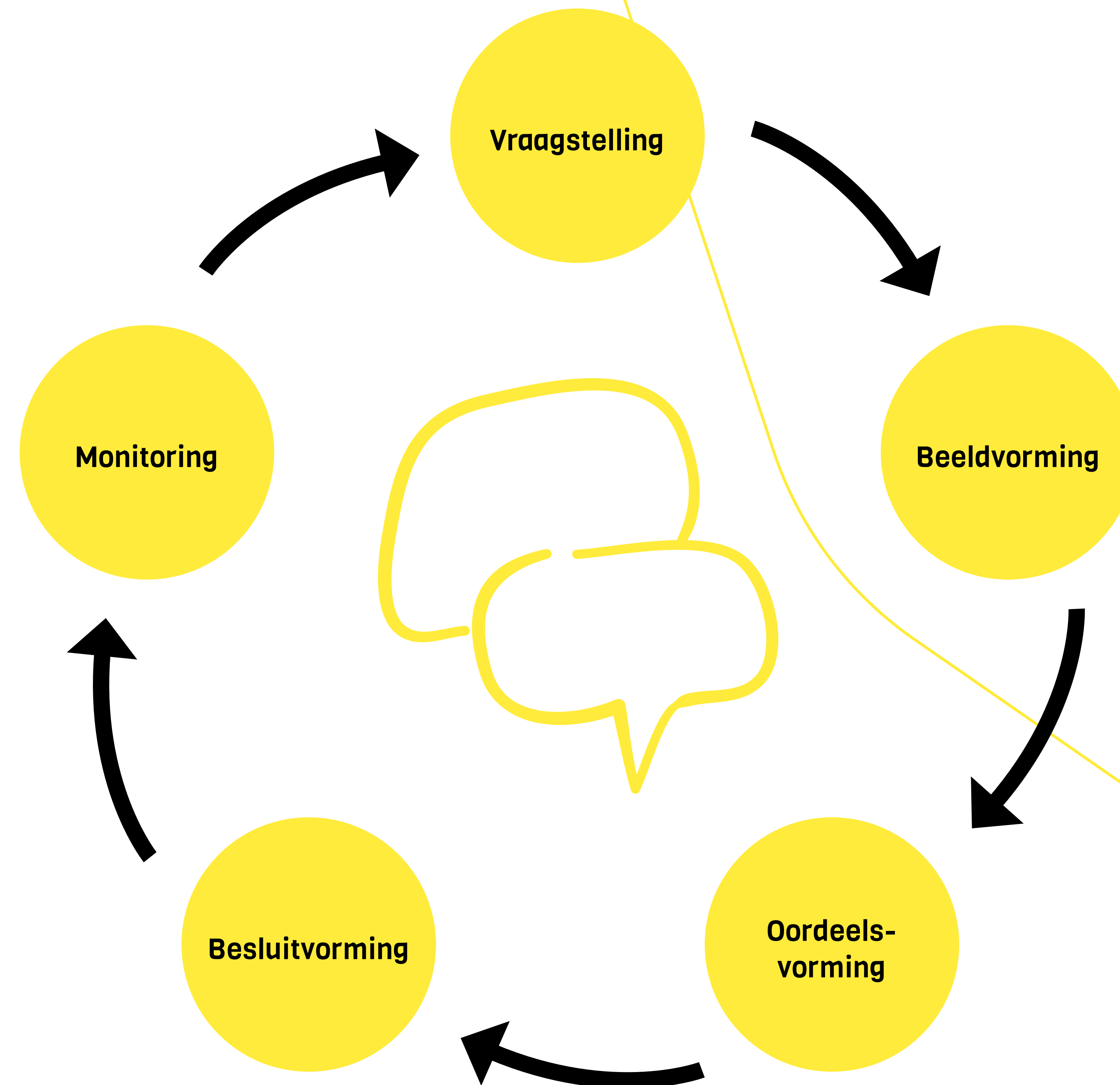
- Benieuwd naar Sandra haar visie op maatwerk en triage? Bekijk **deze video**.
- Sandra werkt volgens de doorbraakmethode, lees meer hierover in **het grote doorbraakboek**.



4.4 Een gestructureerd casusoverleg

Op het [platform procesregie](#) vind je informatie over de verschillende aspecten van procesregie, waar het voeren van een gestructureerd casusoverleg onderdeel van is. In zo'n overleg sluiten vaak professionals vanuit meerdere disciplines en/of organisaties aan. Dit maakt dat je niet alleen aandacht moet besteden aan de vraag en oplossingsrichtingen, maar ook aan wie er allemaal aan tafel zitten en welke informatie zij al hebben. In het stappenplan wordt aandacht besteed aan hoe je als procesregisseur informatie van tevoren verzamelt, de juiste partijen uitnodigt en welke onderdelen van belang zijn om te komen tot een plan van aanpak.

Aansluitend hierop worden op het platform procesregie aanvullende handvatten gegeven om dit casusoverleg gestructureerd te laten verlopen, volgens de V-BOB methodiek. Een methodiek die bestaat uit 5 stappen, je ziet ze in het figuur hiernaast. Door voor een duidelijke structuur zoals deze te kiezen vaak je ervoor dat alle benodigde onderwerpen in de juiste volgorde worden besproken.



Bron: [platform procesregie](#)

5. Inspiratie



Video's

[Video gestructureerd casusoverleg](#)

[Video over de AVE aanpak](#)



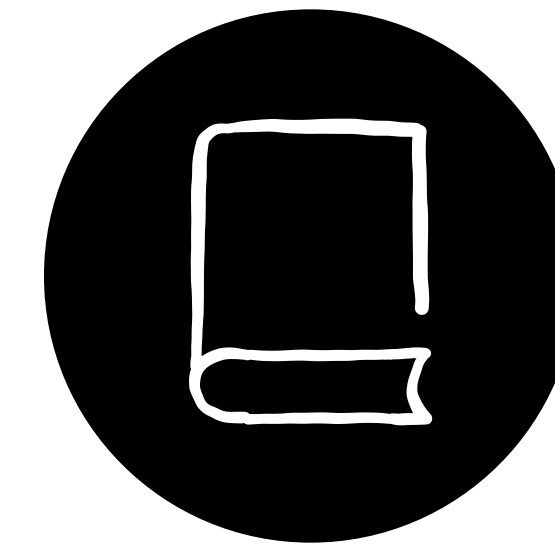
Websites

[Platform procesregie](#)

[AVE aanpak – meer informatie op de website van de VNG.](#)

[AVE aanpak - Uitwerking van aanpak door de gemeente Leeuwarden.](#)

[Rijksoverheid - Actorenanalyse](#)



Boeken die handvatten geven mbt procesoptimalisatie of samen werken volgens de bedoeling

[Verdraaide organisaties](#)

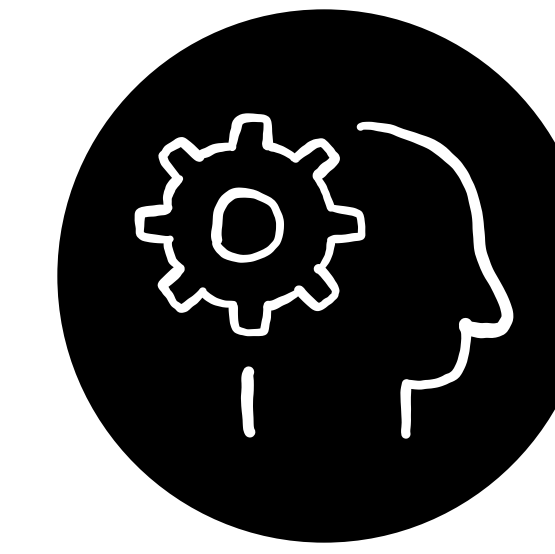
[Anders vasthouden](#)

[De weg van de minste weerstand](#)

[Procesregie als vak](#)

[Het doel](#)

[Lean thinking](#)



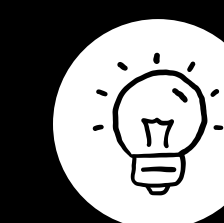
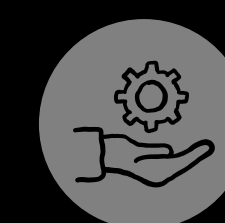
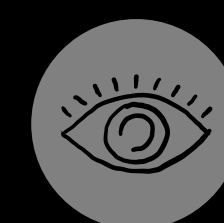
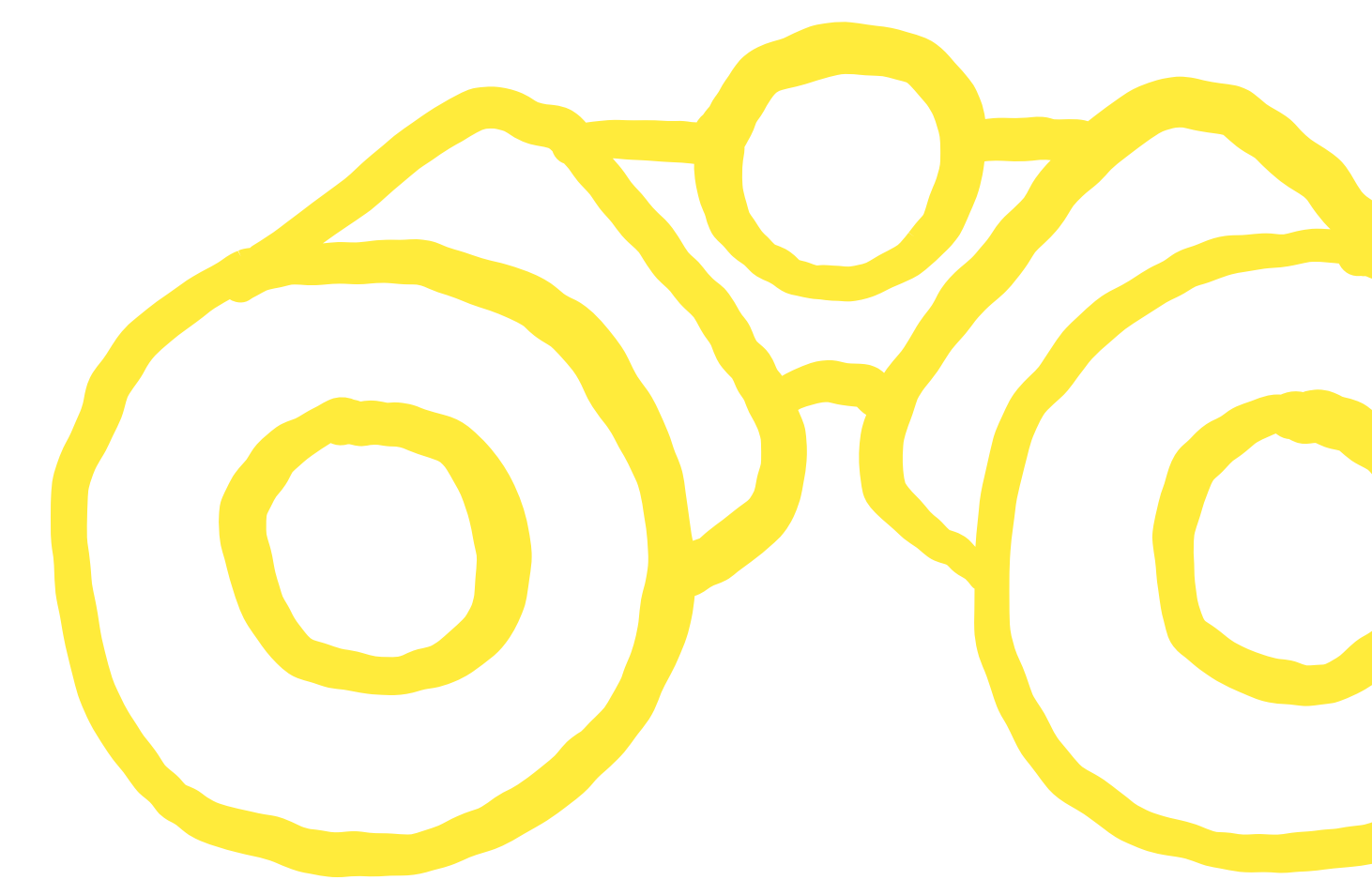
Trainingen procesregie

[Bendergroep: regiefunctie sociaal domein](#)

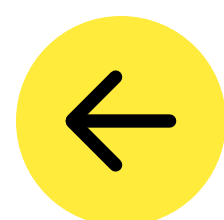
[SBO: Opleiding Sluitende aanpak personen met verward gedrag](#)

[RONT: Casus- en procesregie op het grensvlak van gemeente, zorg en veiligheid](#)

[School voor publieke waarden](#)



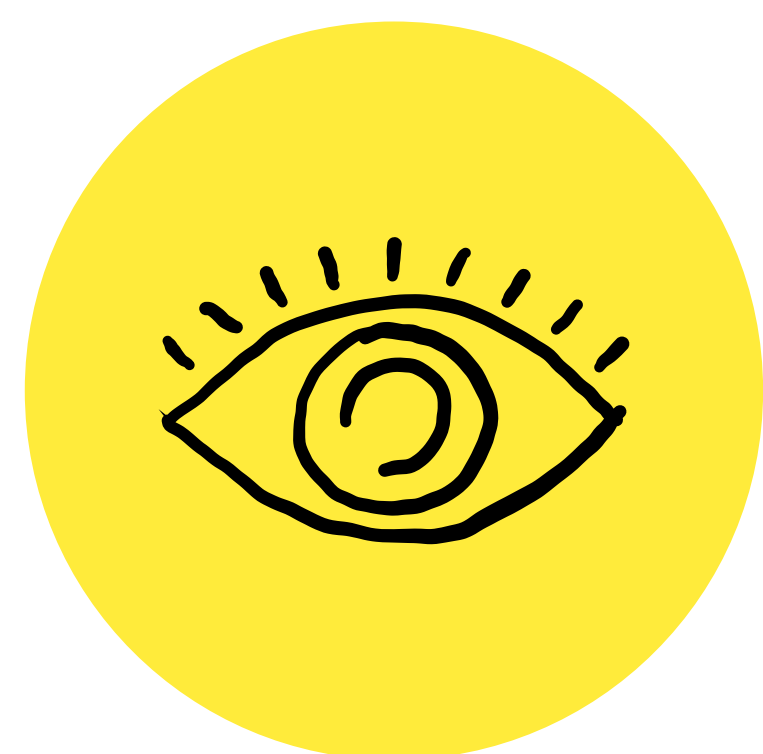
Organiseren van maatwerkoplossingen



Direct naar:



1. Woord vooraf



2. Reflectie



3. Tools



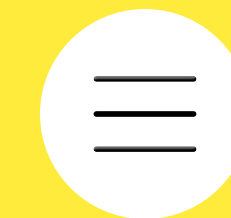
4. Best practices



5. Inspiratie

Onder-
steunings-
team

ZORG
SAMEN STEEDS BETER
VOOR DE
JEUGD



1. Wat vraagt een maatwerkoplossing?

Door: Sander Merlijn, Solution Support.

Een maatwerkoplossing organiseren kan ingewikkeld zijn. Meestal niet door de jongere en zijn/haar vraag, maar door het grote aantal betrokken partijen die (in)direct met elkaar moeten samenwerken om de vraag te beantwoorden. Zij kunnen uiteenlopende (financiële) belangen en verantwoordelijkheden hebben.

Het belangrijkste is dat je bij aanvang ziet dat er veel betrokken partijen zijn en dat binnen dit spectrum de focus ligt op de jongere: Wat wil hij/zij? Wat heeft eerder goed voor hem/haar gewerkt? Daarnaast moet er geluisterd worden naar de betrokken partijen, omdat zij de randvoorwaarden creëren. Op basis van de wens en eerdere ervaringen van de jongere, en de randvoorwaarden van de betrokken partijen, kan je samen terug naar de tekentafel. Vervolgens bestaat het gehele proces van het ontwerpen en realiseren van een maatwerkoplossing uit schakelen en samenwerking. Niemand heeft hierbij alle wijsheid in pacht, maar je kunt de wijsheid wel om je heen verzamelen. Goede

regievoering is hierin essentieel. Bij voorkeur is dit een neutrale partij die zonder (financieel) belang vanuit de jongere kan spreken en partijen scherp kan houden. Een goede procesregisseur is goud waard.

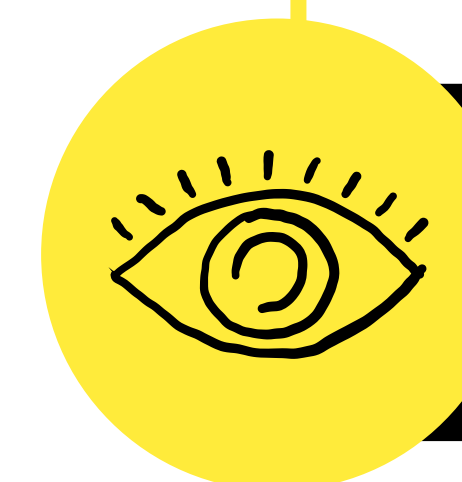
Na betrokkenheid bij verschillende maatwerkoplossingen durf ik te zeggen: veel is te organiseren wanneer de betrokken partijen het samen durven en willen oppakken. Belangrijke componenten hierin zijn de jongere blijven betrekken, kijken naar mogelijkheden binnen het eigen netwerk, creatief denken en doen, samenwerken en neutrale procesregie.



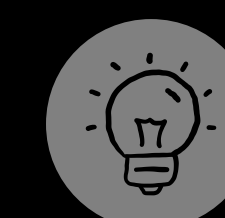
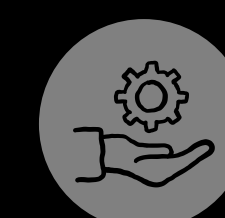
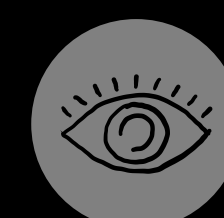
5 tips voor het organiseren van een maatwerkoplossing:

- De jongere blijven betrekken; wat wil hij/zij en wat heeft eerder goed gewerkt?
- Kijken naar de mogelijkheden in het eigen netwerk.
- Creatief denken en doen.
- Samenwerken en luisteren naar de betrokken partijen.
- Neutrale procesregie.

Benieuwd naar de kijk van de Landelijk Ambassadeur Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek hierop?



Lees de reflectie



2. Reflectie

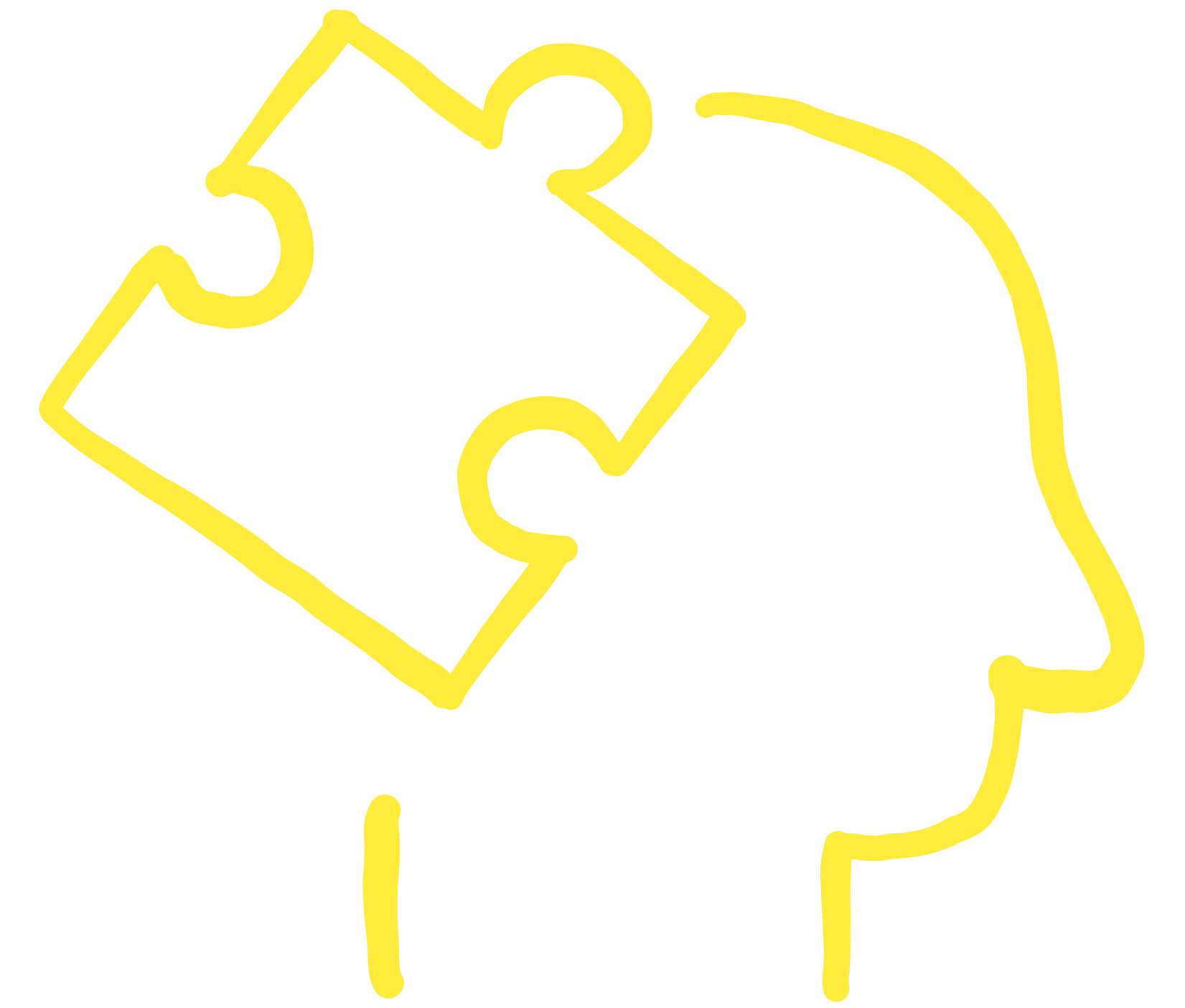
Door: Gieke Buur, Landelijk Ambassadeur Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek.

Weinig mensen zijn tegen maatwerk voor een jeugdige met een vraag om hulp. Dat kan eigenlijk ook niet als je bij maatwerk het uitgangspunt hanteert dat hiermee een combinatie ontstaat van de wensen van een jeugdige en (meestal) zijn ouders en kennis van professionals over datgene wat het beste past bij die wensen.

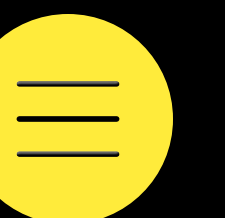
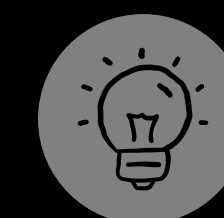
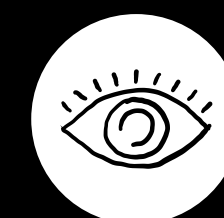
Natuurlijk horen we ook regelmatig terug dat 'ieder kind maatwerk verdient'. Zeker is dat zo. We denken dat maatwerk in algemene zin (ook) te maken heeft met die professional die nét een stapje harder loopt of die net een iets betere klik heeft met een jeugdige. Dat maatwerk is relevant voor iedere jeugdige en wordt op heel veel plekken al gerealiseerd. Het geeft de kleur aan de hulp voor jeugdigen.

De maatwerkoplossingen waar wij het in dit hoofdstuk over hebben gaan net iets verder omdat deze heel vaak ook om organisatorische finetuning vragen. Finetuning door het rondom één jeugdige leren samenwerken tussen organisaties, door het combineren van financieringsstromen of door het moeten werken met soms tegenstrijdige belangen.

Door ook dit soort onderwerpen bij de start te bespreken en ook direct al te weten wat op deze onderwerpen wel of ook niet mogelijk is, krijgt maatwerk ruimte. Onze ervaring is dat dit het tempo en de kwaliteit van het resultaat in de brede zin van het woord ten goede komt.



Ga naar Best Practices



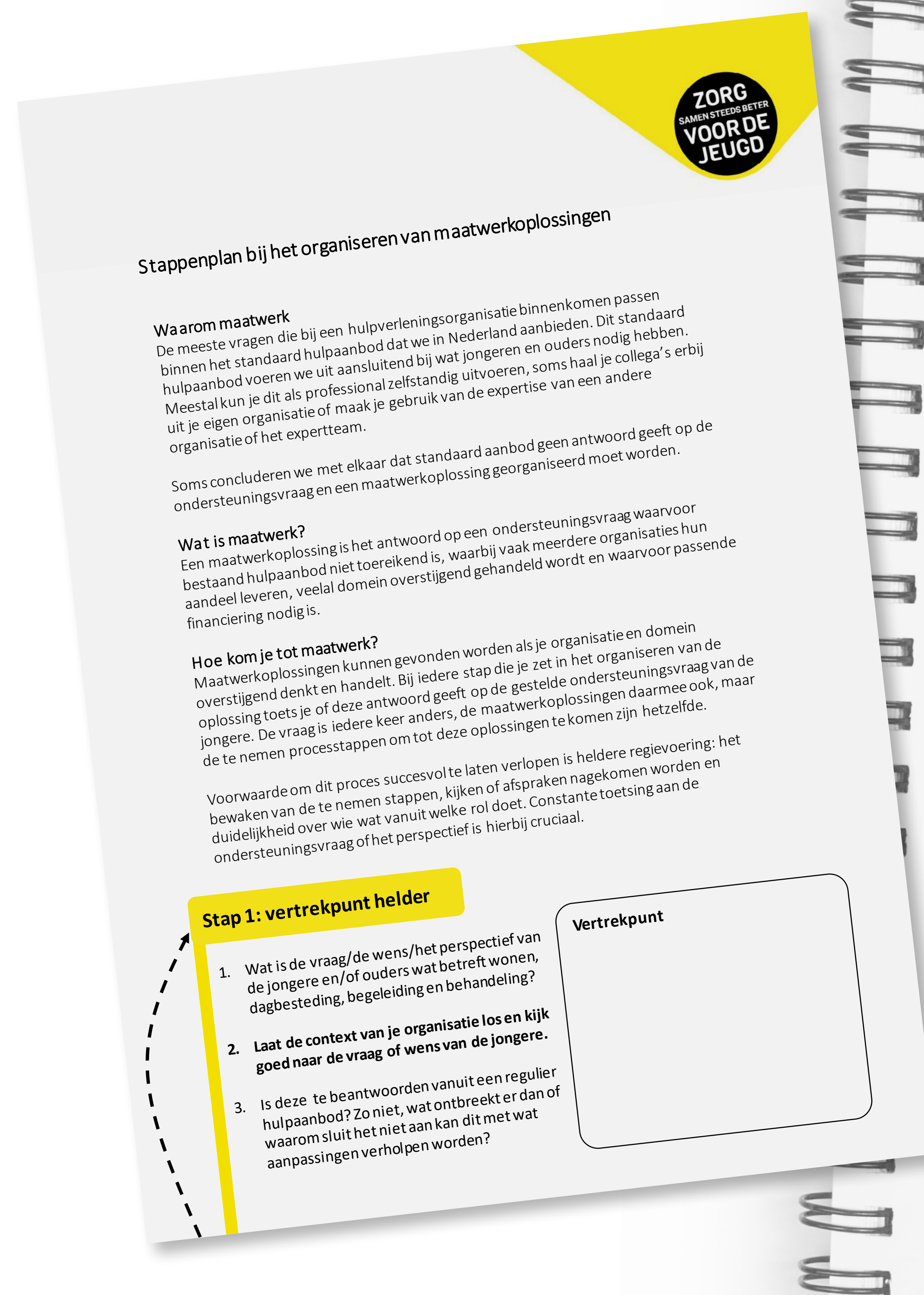
3.1 Stappenplan

Bij het organiseren van maatwerkoplossingen

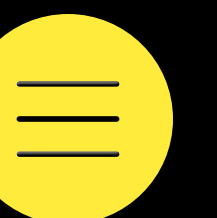
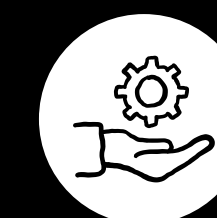
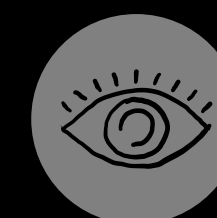
Soms concluderen we met elkaar dat standaard aanbod geen antwoord geeft op de ondersteuningsvraag en dat een maatwerkoplossing georganiseerd moet worden. De vraag is iedere keer anders, de maatwerkoplossing daarmee ook, maar de te nemen processtappen om tot deze oplossingen te komen zijn vaak hetzelfde. In het stappenplan 'Organiseren van maatwerkoplossingen' worden de verschillende fases in dit proces, met bijbehorende vragen, uiteengezet. Wij hebben gemerkt dat met de beantwoording van een aantal vaste vragen je makkelijker tot een succesvolle maatwerkoplossing kan komen.



Ga naar het stappenplan 'Maatwerkoplossingen'



Ruimte voor notities



3.2 Checklist

Door- en uitstroom jeugdzorgplus bij 16^{plus}

Zodra een jeugdige wordt geplaatst in gesloten jeugdhulp ben je alweer bezig met de volgende plek waar hij of zij (tijdelijk) gaat wonen. Het uitgangspunt van gesloten jeugdhulp is immers zo kort als mogelijk en zo lang als nodig. De checklist door- en uitstroom jeugdzorg^{plus} bij 16^{plus} kan helpen bij de uitvoering van deze belangrijke taak. Vul hem aan met eigen checks, zodat hij ook voor jou kan werken.



Ga naar de checklist



Ruimte voor notities

Checklist door- en uitstroom jeugdzorg^{plus} bij 16^{plus}

Het uitgangspunt bij gesloten plaatsing is zo kort als mogelijk, zo lang als nodig. Zodra een jongere wordt geplaatst in een gesloten jeugdhulpinstelling staat daarom naast behandeling de uit- en doorstroom centraal. Vanaf de leeftijd van 16,5 zou iedere jongere een toekomstplan moeten hebben. Niet enkel omdat er een plan moet zijn, maar een toekomstplan omdat het belangrijk is dat de toekomst van deze jongeren een plek krijgt in de uitvoering van het ondersteuningstraject. In het toekomstplan staat beschreven wat hij of zij wil bereiken op de verschillende leefdoelgebieden en welke ondersteuning van wie hiervoor nodig is. Onderstaande checklist houdt je scherp bij het organiseren van door- en uitstroom.

ZORG SAMEN STEEDS BETER VOOR DE JEUGD

"Hoe voorkomen we dat jongeren die 18 worden twee weken voor hun verjaardag over de schutting worden gegooid?"

Casusregie check

Casusregisseur
De plaatsende instantie heeft altijd de casusregie. Bij een juridisch kader voor kinderen onder de 18 jaar is de GI casusregisseur. Het gaat in dit geval om een OTS of voorgedij kinderbeschermingsmaatregel. Voor kinderen boven de 18 jaar is casusregisseur de bewindvoerder of mentor, tenzij er sprake is van verlengde jeugdhulp. Dan blijft de GI casusregisseur. In het vrijwillig kader is zowel voor 18- als 18+ de gemeente (CJG/wijkteam) casusregisseur.

Vormgeven van casusregie
De casusregisseur is verantwoordelijk voor de totstandkoming van het toekomstplan en de vervolgplossing. Het perspectief van de jongere is hierin leidend. Met hem of haar en de betrokken ouder(s) wordt als eerste gesproken. Hierna sluiten professionals vanuit verschillende leefgebieden aan om mee te denken. Op basis van deze gesprekken wordt het juiste begeleidingsteam samengesteld en het plan gemaakt dat op het (duurzame) perspectief aansluit. Wanneer de casusregisseur vastloopt kan hij/zij het expertteam inschakelen om mee te denken of als procesregisseur het proces vlot te trekken. De casusregisseur blijft verantwoordelijk voor het toekomstplan en de uitvoering.

Toekomstplan check

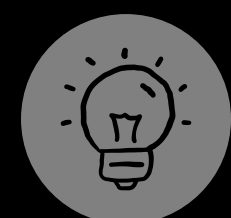
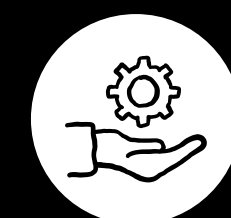
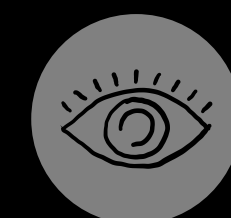
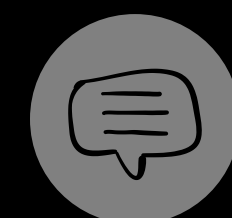
De casusregisseur en relevante betrokkenen ondersteunen de jongere bij het formuleren van zijn/haar toekomstplan. Meer weten over het toekomstplan?
[Vind hier uitleg over de bouwstenen van een toekomstplan, inclusief voorbeelden.](#)

Checkdubbelcheck

Doe na het formuleren van het toekomstplan een dubbelcheck:

- Is het plan daadwerkelijk van de jongere en sluit het aan bij zijn/haar dromen of is het meer een behandelplan*?
- Welke stappen richting de droom van de jongere kun je nu al zetten om daar te komen? Denk aan het aansluiten bij hobby's, talenten en interesses.
- Kan de uitvoering van deze stappen ook al (deels) buiten de geslotenheid plaatsvinden en wat is daarvoor nodig?
- Hoe houden we de geslotenheid zo kort mogelijk? En hoe zien we dit terug in de afspraken die gemaakt zijn?

* In dit stuk maken we onderscheid tussen het behandelplan en het toekomstplan. Zij zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Geef ze apart aandacht, maar zorg dat ze verbonden zijn.



4.1 Een maatwerkoplossing organiseren op basis van dat wat al werkt

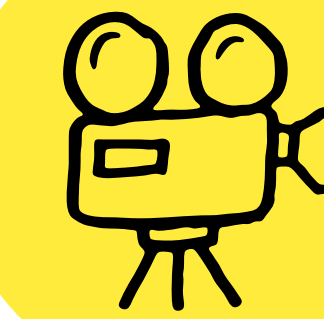
Nicoline den Ouden (voormalig expertteam Midden-Holland, huidig adviseur OZJ in het team Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek) en Helena Ruimschotel (expertteam Haaglanden) benadrukken dat de oplossing in veel gevallen zit in het netwerk en dat wat al werkt in de huidige situatie. 'Mensen hebben vaak al wel nagedacht over wat voor hun werkt' geeft Helena aan. 'De kracht zit hem in het goed luisteren naar de mensen die expert zijn over zichzelf. Vervolgens moet je het samen aandurven en moedig zijn. Hierbij weet je: misschien wordt het niks maar we gaan het toch proberen. En daarin creatief innoveren.'

'De kracht zit hem in het goed luisteren naar de mensen, die expert zijn over zichzelf.'

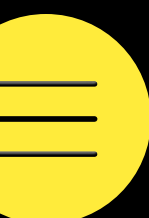
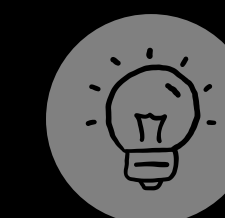
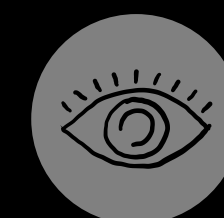
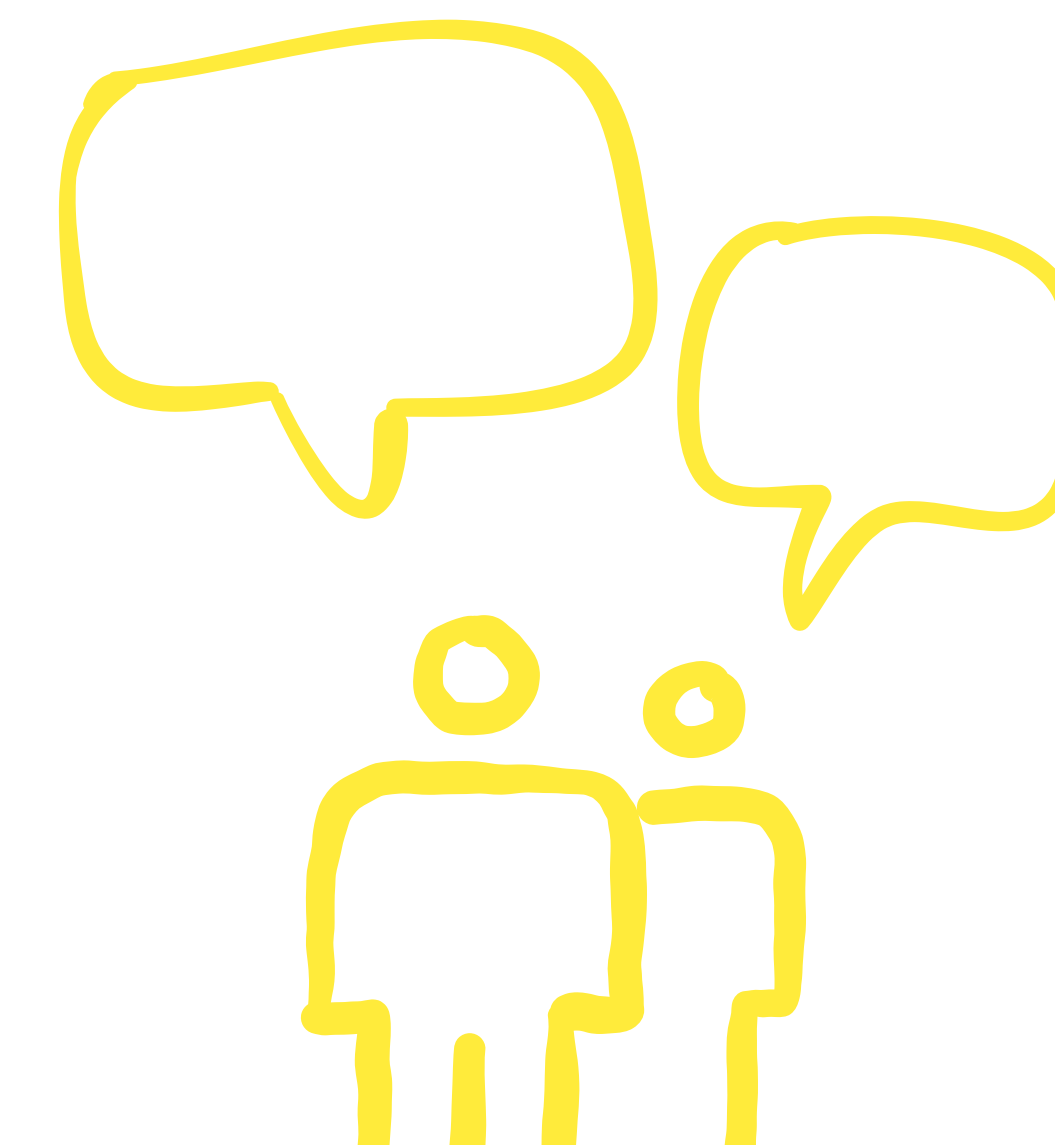
Nicoline schetst hierbij een voorbeeld van een meisje dat al twee jaar in de gesloten jeugdzorg zat. 'Iedereen wilde dat ze naar een lichtere vorm ging, inclusief het meisje zelf. Maar, wanneer dit onderwerp überhaupt ter sprake kwam, ging zij weer gedrag vertonen wat suggereerde dat het niet kon.' Op een gegeven moment hebben Nicoline en de betrokken professionals besloten: als dit is wat het meisje wil dan gaan we het doen, welk gedrag ze ook laat zien vanaf nu.' Het uitgangspunt hierbij was kijken naar wat er al werkte binnen de gesloten jeugdhulp. Wat was op dit moment wel prettig? Dit was haar muziektherapie, voor deze therapie kwam ze haar bed uit.

Deze therapeut was zelfstandige en na wat telefoontjes bleek dat hij ook ingehuurd kon worden bij een andere instelling. De gemeente bleek hiervoor nog geen contract te hebben, maar heeft dit wel geregeld. 'Zo haal je naar een nieuwe plek, die spannend is om alle redenen, iets veilig. Iets waar een jongere rustiger van wordt.'

Meer weten over het organiseren van maatwerkoplossingen in Haaglanden en Midden-Holland?



Bekijk het hele video interview met Nicoline en Helena.



4.2 Een maatwerkoplossing voor een heel gezin voorkomt uithuisplaatsing

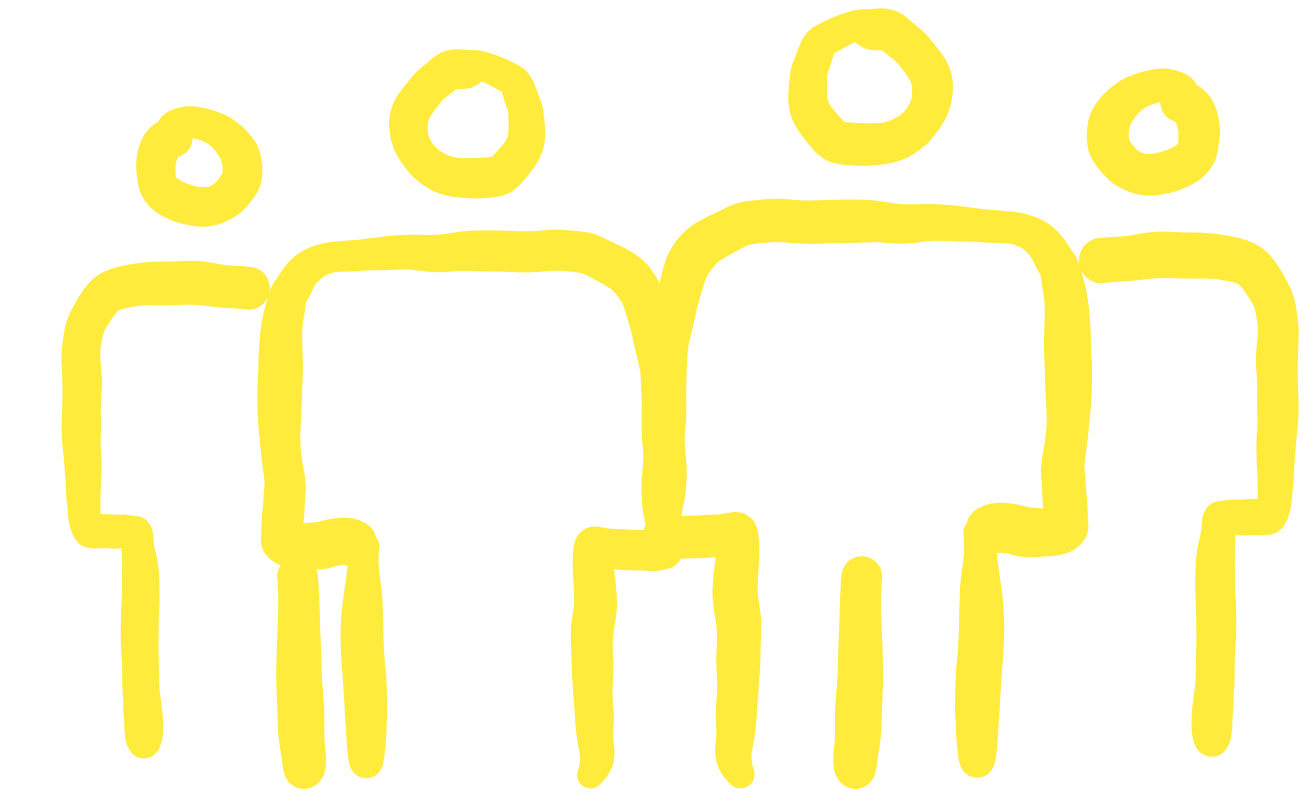
Hoe voorkom je uithuisplaatsing? In Nijkerk proberen ze dit te doen door zo goed mogelijk te achterhalen wat de echte hulpvraag van een jeugdige of gezin is, en om op basis daarvan te kijken wat er nodig is. Hieronder een voorbeeld van een familie die door de maatwerkoplossing bij elkaar kon blijven wonen.

Familie

De familie bestaat uit vader, moeder en meerdere kinderen met verschillende zorgvragen: syndroom van down, dreigende hechtingsproblematiek, leukemie, een kind met een verstandelijke beperking. Het huis van de familie is al aangepast voor alle kinderen. Maar, door alle zorgvragen lijkt het gezin om te vallen. Vader moet werken voor inkomen en moeder lijkt de zorg niet aan te kunnen. Een plan dat eerder ingebracht en besproken is door professionals is om in ieder geval twee kinderen uit huis te halen en één kind naar de logeeropvang te laten gaan.

Maatwerkoplossing voor deze familie

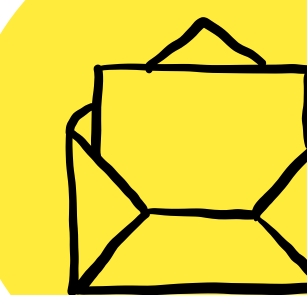
Met als uitgangspunten de familie bij elkaar houden en de kinderen thuis laten opgroeien is ervoor gekozen om met de betrokken partijen de benodigde hulp thuis te organiseren. Zo is er o.a. hulp in het huishouden ingezet en is het sociaal netwerk ingezet voor bijvoorbeeld koken en oppassen. In de spitsuren na schooltijd is er twee uur per dag een professional aanwezig, die moeder ondersteunt. En om het weekend is er 48 uur begeleiding, zodat beide ouders tijd voor zichzelf hebben of individueel iets met één van de kinderen kunnen doen. Deze maatwerkoplossingen hebben ervoor gezorgd dat uithuisplaatsingen van één of meerdere kinderen niet nodig was en dat zij in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven.



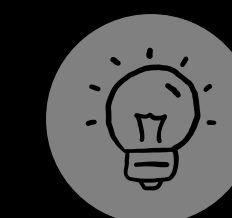
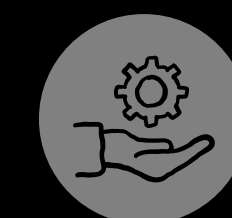
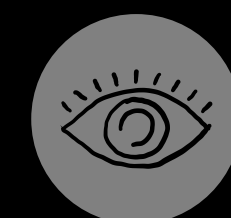
Meer over maatwerkoplossingen uit Nijkerk en de jeugdregio Food Valley lezen of horen?



Luister de podcast



Bekijk de nieuwsbrief



4.3 Een maatwerkoplossing die herstellen in het gewone leven mogelijk maakt

Het OZJ is bij verschillende maatwerkoplossingen direct of vanaf de zijlijn betrokken geweest. Zo ook die van Agnes, zij wilde geholpen worden in haar eigen omgeving.

Agnes

Agnes heeft een langgerekte lijst van tientallen klinische opnames en behandelingen in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ). Agnes is een jonge vrouw met veel talenten en interesses, maar heeft naast haar vermoedelijke autisme spectrum stoornis, meerdere trauma's en een eetstoornis. Het laatste heeft geleid tot diverse (gedwongen) ziekenhuisopnames. Er bleek landelijk gezien geen passende voorziening te zijn die Agnes een plek kon bieden vanwege de (meervoudige) complexiteit.

Maatwerkoplossing voor Agnes

Samen met Agnes, haar ouders en de betrokken professional(s) is een maatwerkoplossing gecreëerd die vertrekt vanuit de vraag van Agnes: 'help mij in mijn eigen omgeving te herstellen in het gewone leven'.

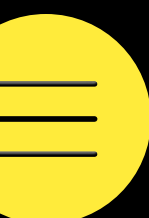
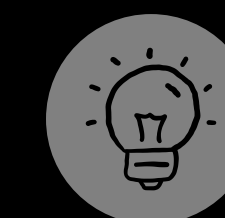
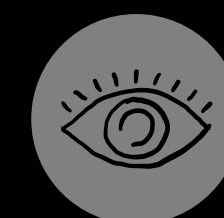
In een appartement vlakbij haar ouders, midden in een dorp, woont Agnes nu. Ze wordt ondersteund door een ambulante maatwerkteam met professionals die hier specifiek op zijn toegerust. De behandelverantwoordelijke GGZ-instelling blijft aangesloten door coaching van de medewerkers en ondersteuning op maat voor Agnes wanneer nodig.

Er is sprake van herstel, maar soms zijn er nog momenten van terugval en is (gedwongen) sondevoeding op maat nodig. In deze besluitvorming is Agnes zelf actief betrokken en worden medische handelingen verricht door de wijkverpleegkundige. Ook het ziekenhuis is en blijft betrokken in coaching en advies rondom voeding en verantwoord gewicht.

Agnes leest voor op de basisschool waar ze zelf ooit op heeft gezeten. Een dorp en een school die als community Agnes helpen in haar herstel van het gewone leven.

Benieuwd naar meer voorbeelden van maatwerkoplossingen?

Bekijk ze hier



5. Inspiratie



Video's en podcasts

[Voorbeelden van maatwerkoplossingen uit Haaglanden en Midden-Holland](#)

[Filmtip: Hors normes](#)

[Hulp op maat geef je samen](#)

[De omgekeerde toets](#)

[Doorbraakmethode](#)



Websites

[Mooi maatwerk](#)

[StroomOp](#)

[NJI over best passende zorg](#)

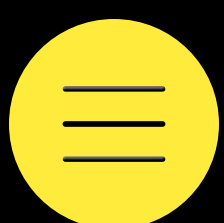
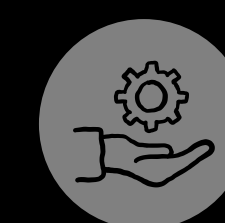
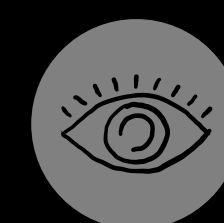
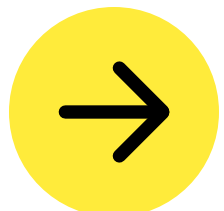
[Hart voor de Jeugd](#)



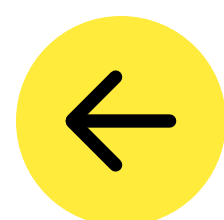
Interviews en artikelen

[Artikel - Ben ik nou gek? door Peter Paul J. Doodkorte](#)

[Voorbeelden van maatwerk](#)



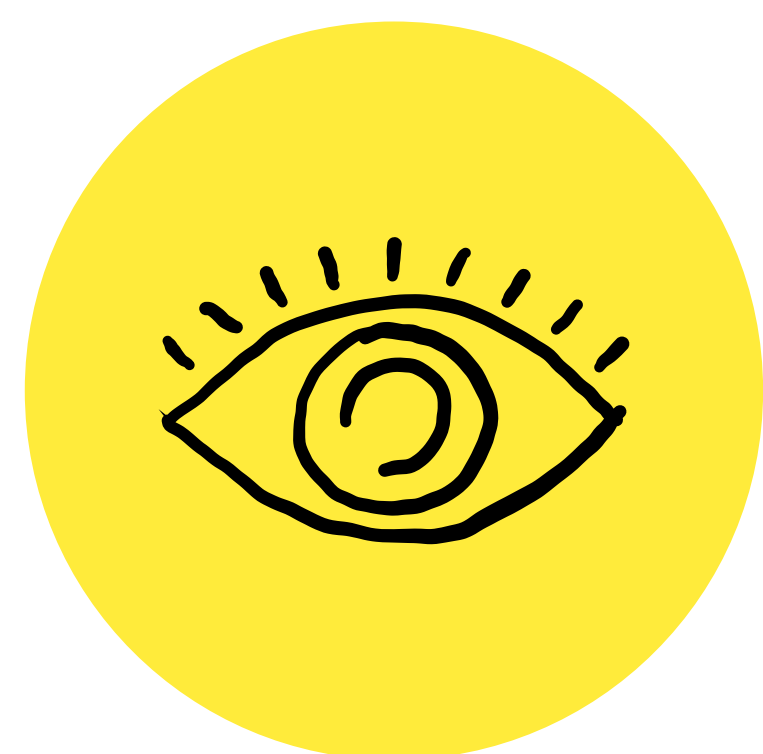
Monitoren



Direct naar:



1. Woord vooraf



2. Reflectie



3. Tools

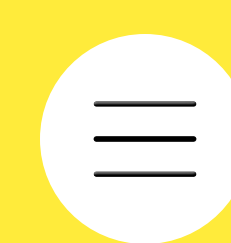


4. Best practices



5. Inspiratie

Ondersteunings-
team
ZORG
SAMEN STEEDS BETER
VOOR DE
JEUGD



1. Woord vooraf

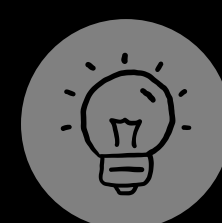
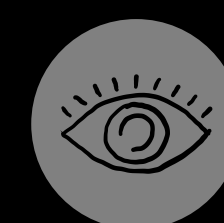
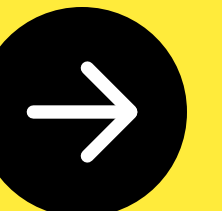
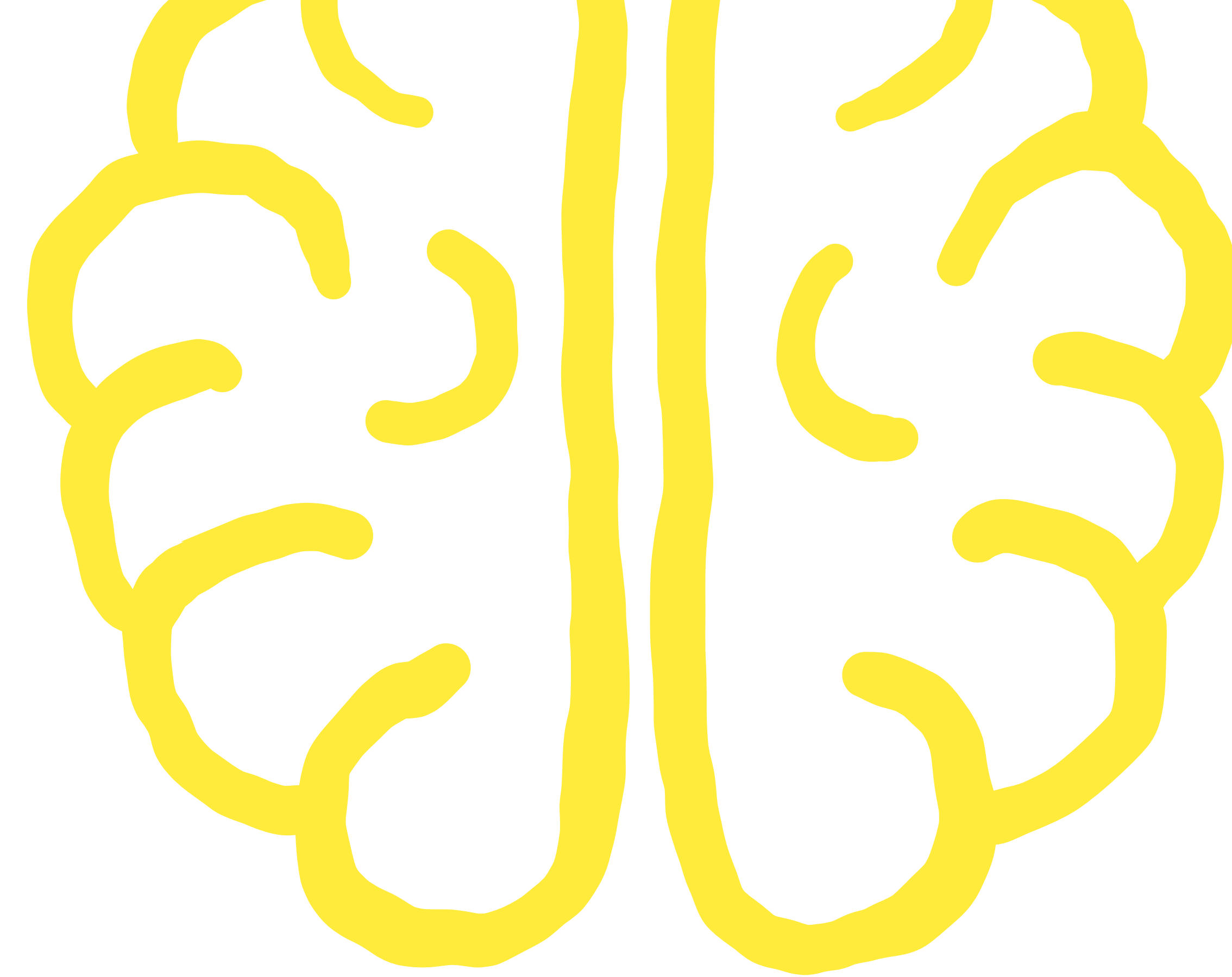
Door: Maarten Batterink, Significant.

Monitoring kan een nuttige bijdrage leveren aan het leerproces van teams die complexe zorgvragen oppakken. Naast de mogelijkheden die je als team hebt voor het leren op basis van individuele casussen, kun je als team inzetten op monitoring waarmee je 'over meerdere casussen heen' kan leren.

Zo kan monitoring helpen inzicht te geven in wat belangrijke trends zijn in het type casussen die worden aangemeld en wat de rode draden zijn voor wat betreft de achterliggende problematiek en de knelpunten in het (regionale) stelsel. Naast dat monitoring nuttig is voor het leerproces, kan monitoring ook belangrijke management- en verantwoordingsinformatie opleveren. Mits de monitoring goed is opgezet en goed wordt uitgevoerd.

Bezwaren die veel genoemd worden bij monitoring is dat het moeilijk is om het goed op te zetten en dat het veel tijd kost om gegevens over de casussen bij te houden. Het team Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek heeft de afgelopen 1,5 jaar een monitor ontwikkeld en

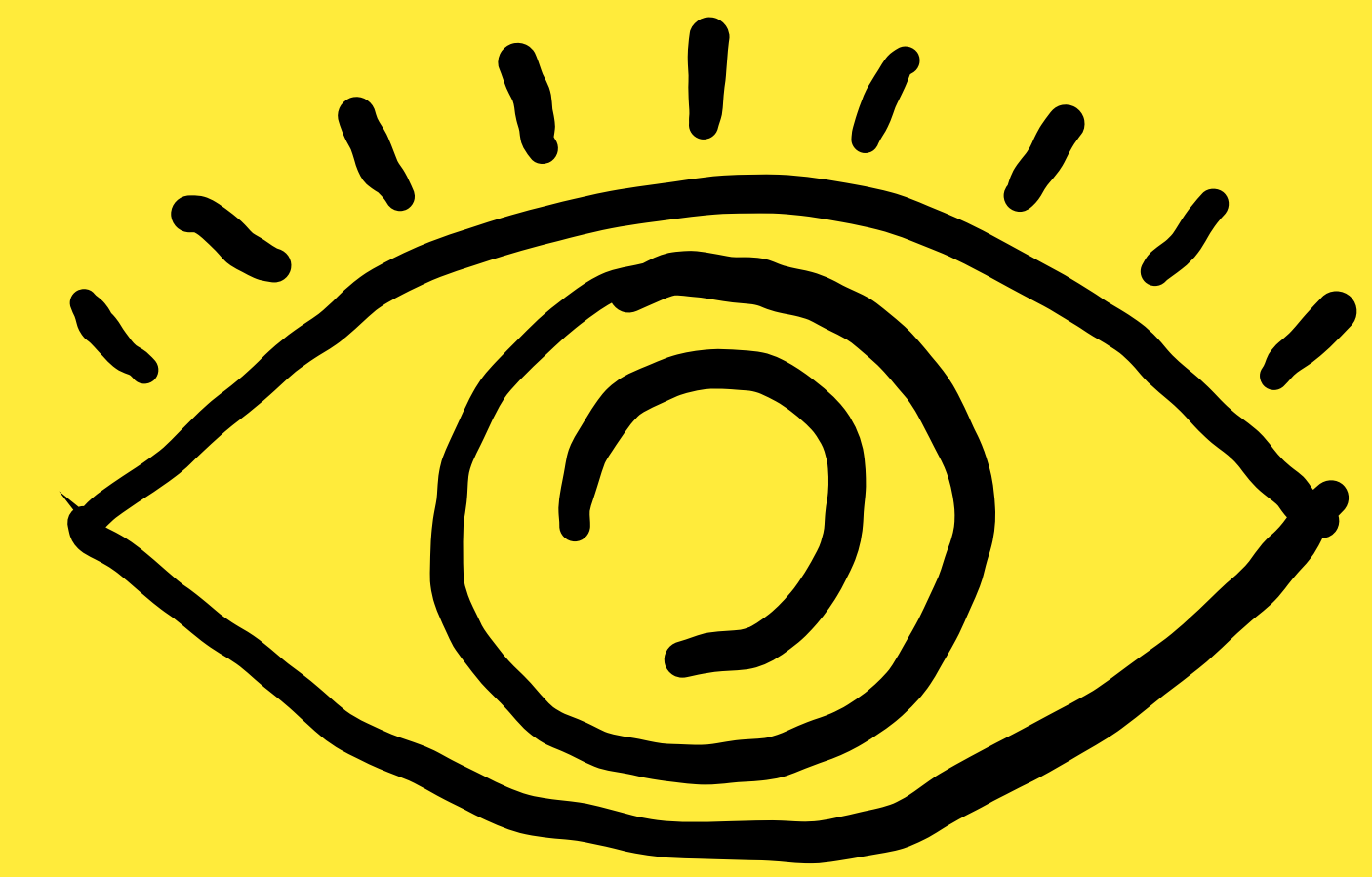
heeft hier inmiddels ruime ervaringen mee opgedaan. Een belangrijke ervaring is dat het slechts weinig tijd (10-15 minuten per casus) kost om de essentiële gegevens vast te leggen (dat valt dus erg meel!). En er is al goed nagedacht over welke gegevens handig zijn om te weten en wat je dan precies moet vastleggen om uiteindelijk tot een betekenisvolle monitor te komen. Daarmee is een belangrijke basis van een monitor over complexe zorgvragen al gelegd. Teams die monitoring willen oppakken hoeven dus niet zelf het wiel uit te vinden.



2. Reflectie

Door: Gieke Buur, Landelijk Ambassadeur Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek.

Overvolle agenda's, een hoge administratieve last, AVG-perikelen, en enorme wachtlijsten. Dit is de realiteit van vele zorgprofessionals zowel in de jeugdhulp als in de zorg voor volwassenen. Een belangrijke factor ook in de weerstand die veelal aanwezig is als het gaat om weer een nieuwe monitor.



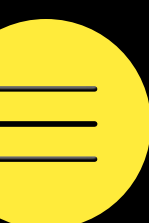
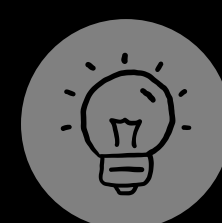
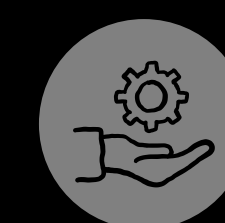
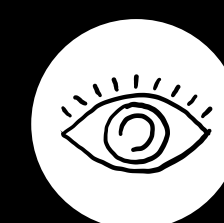
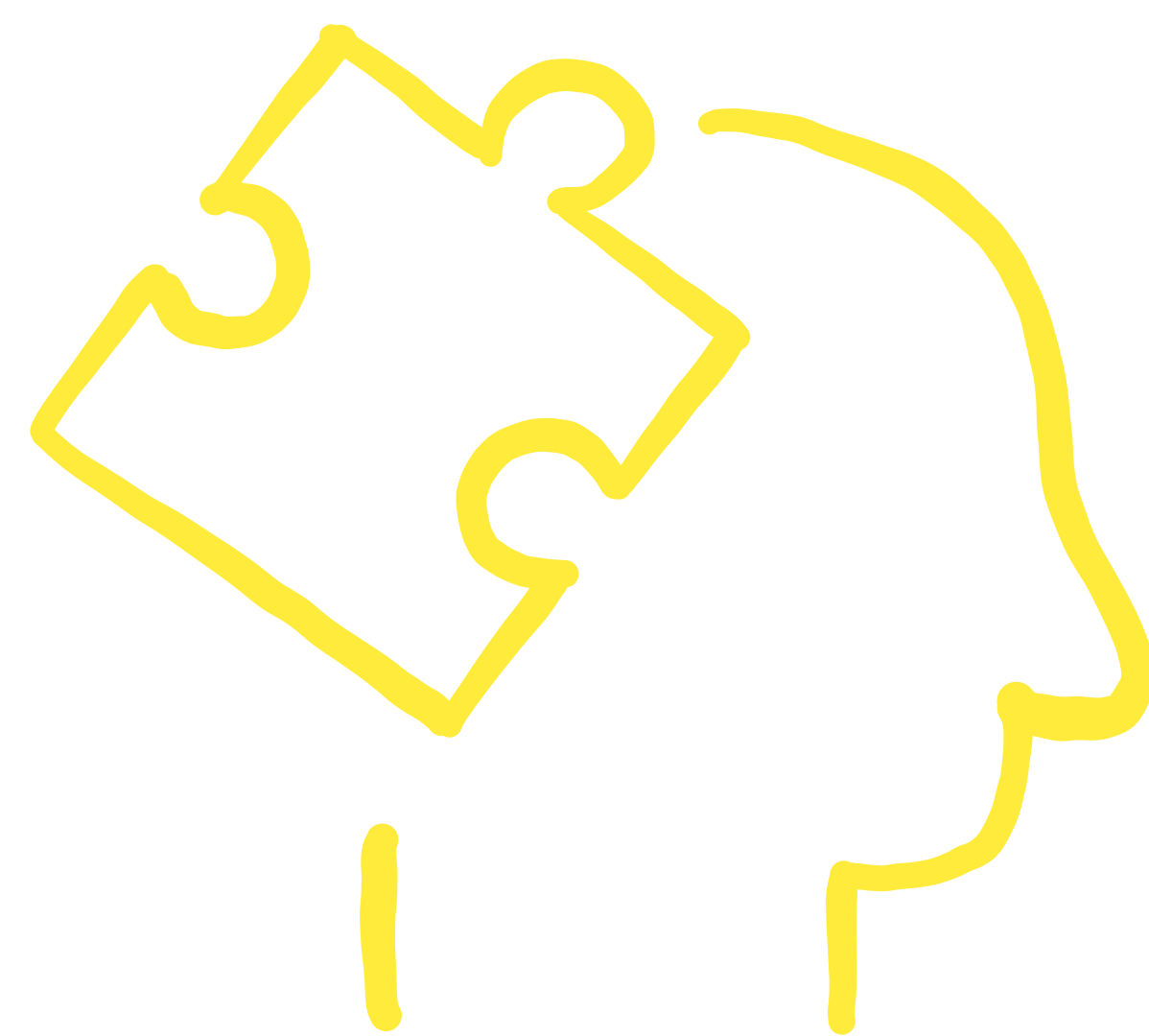
'Het helpt ons om samen met jeugdigen en ouders vooruit te kijken, en eigenaar te worden en blijven van veranderingen'

De ervaring is nog steeds te vaak dat dit enkel dient als manier om te laten zien dat we voldoen aan de gestelde eisen en dus de nodige euro's krijgen. Begrijpelijk gezien eerdere ervaringen en de al hoge werkdruk die er is.

Maar, een monitor opgezet vanuit het juiste gesprek met jeugdigen en ouders én met een gezamenlijke doelstelling zal een hulpmiddel zijn om gezamenlijk te reflecteren en leren. Het helpt ons om samen met jeugdigen en ouders vooruit te kijken, en eigenaar te worden en blijven van veranderingen. Om landelijk belangrijke factoren en rode draden in kaart te brengen waarop we ons verder moeten ontwikkelen. En nee, we leren niet enkel van de kwantitatieve data maar combineren deze altijd met kwalitatieve data

uit bijvoorbeeld evaluaties. De input van kwalitatief onderzoek vertalen we in indicatoren voor onze monitor en zo laten we de urgentie zien waar nodig, wordt duidelijk waar het pijn doet, en waar we niet langer omheen kunnen. Alle jeugdigen verdienen de kans om, samen met hun ouder(s), zo optimaal mogelijk op te kunnen groeien en zich te ontwikkelen.

Als een monitor daaraan kan bijdragen zal geen enkele professional dit nog zien als een administratieve last. Onze belangrijkste tip: start klein en begin maar gewoon. Het is niet perfect en dat hoeft ook niet. Je leert en stap voor stap stel je bij!



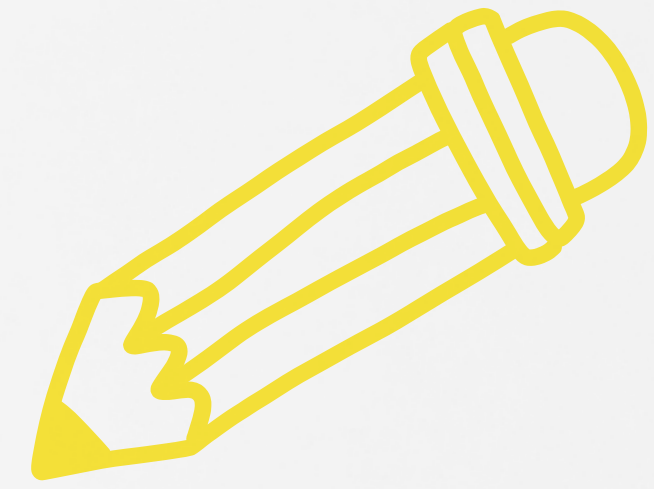
3.1 Routewijzer monitoring

Idealiter zien wij een toekomstige landelijke monitor Jeugdhulp met een basisset indicatoren. Deze monitor geeft aanknopingspunten om de jeugdhulp te verbeteren en draagt zo bij aan een zo optimaal mogelijke ontwikkeling van jeugdigen.

Landelijk is onze wens omdat alleen door hierin samen te werken de achtergrond van complexe zorgvragen goed in kaart kan kunnen worden gebracht en ook gebiedsfactoren zichtbaar worden gemaakt. Als expertteam en jeugdregio heb je altijd de mogelijkheid om deze basisset indicatoren uit te breiden en op die manier couleur l'ocale aan te brengen. Deze routewijzer monitoring helpt je om met elkaar in kaart te brengen hoe je je monitor wenst in te vullen en waarom. Het is hierbij belangrijk om je te blijven realiseren dat monitoring voornamelijk kwantitatieve inzichten geeft en alleen niet voldoende is om te leren. Voor een optimale leerervaring wordt dit gecombineerd met kwalitatieve inzichten voortkomend uit bijvoorbeeld evaluaties. Bekijk in de signaleercyclus hoe je, aan de hand van deze gezamenlijke inzichten, tot een leer- en signaleercyclus kan komen.

De uitgangspunten voor monitoring zijn om deze laagdrempelig te maken en klein te beginnen. Het is bedoeld ter ondersteuning van het eigen en gezamenlijke leerproces, en waardevol in het signaleren en agenderen op verschillende niveaus. De landelijke basisset is tevens met behulp van deze stappen tot stand gekomen. Deze routewijzer is gemaakt in samenwerking met Significant.

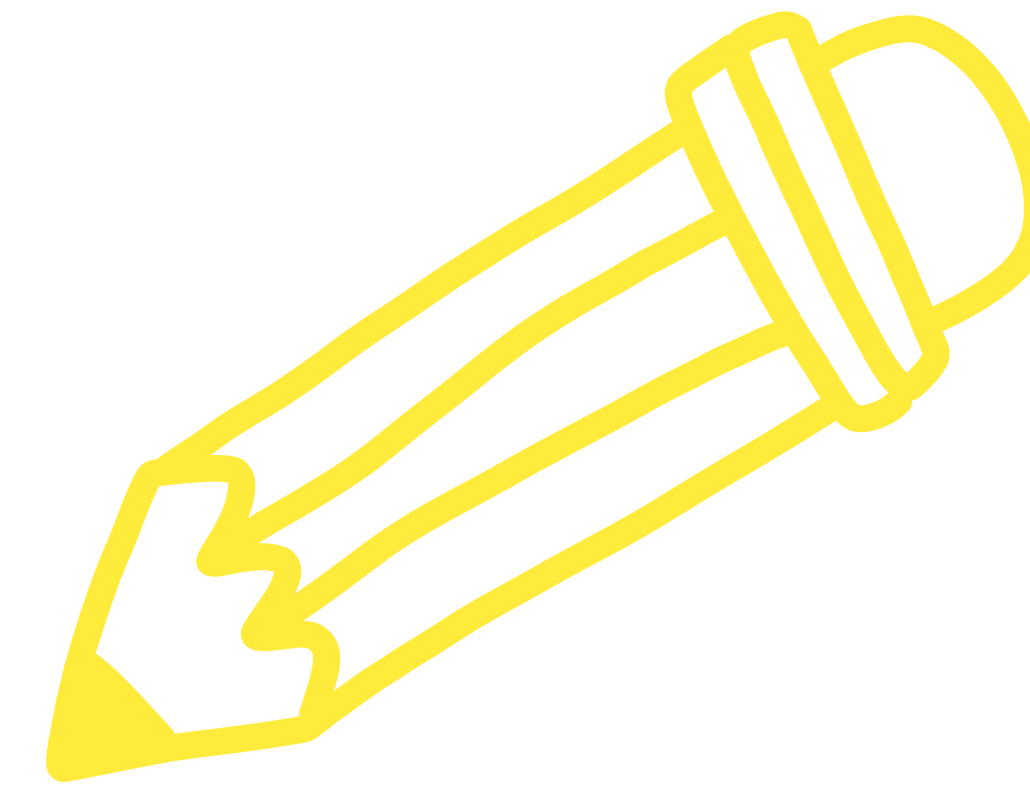
Ruimte voor notities



3.2 Canvas monitoring

Ga je naar aanleiding van de routewijzer aan de slag? Gebruik dan dit canvas om de onderdelen stap voor stap in te vullen. Dit canvas kan vervolgens een leidraad zijn om met elkaar het juiste gesprek te voeren.

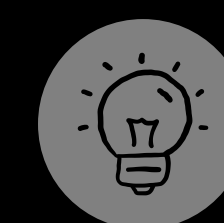
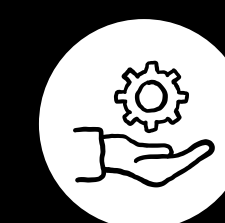
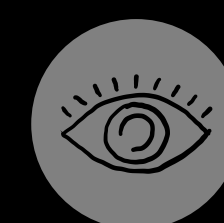
Als team Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek hebben we bij het vaststellen van de basis set indicatoren ook gebruikt gemaakt van het canvas en deze zo meteen kunnen toetsen. [Bekijk hier het door ons ingevulde canvas.](#)



Ruimte voor notities



Ga naar het canvas monitoring



4.1 Vaak gestelde monitoringsvragen: waarom en hoe?

Wanneer we het hebben over monitoring roept dit veel vragen op; waarom, hoe, wanneer, met wie, etc.? Je kunt dit thema vanuit verschillende routes aanvliegen maar het is vooral van belang om het juiste gesprek met elkaar te voeren, zie routewijzer monitoring.

Veel voorkomende vragen hebben we voorgelegd aan Alex van Roomen (Expertteam Rijk van Nijmegen), Annemarie de Beer (Expertteam Amsterdam) en Leo Raets (Expertteam Zuid Limburg). Zij nemen ons mee in hun overwegingen en geven daarmee een kijkje in de eigen keuken op het gebied van monitoring. Bij sommigen van hen staat monitoring nog in de kinderschoenen, terwijl dit bij de ander al verder uitgewerkt is.

organisatie (zoals de organisatie van passende, integrale jeugdhulp) zijn we daarbij niet uit het oog verloren. We focussen ons daarom op het advies dat wordt gegeven, dit advies willen we volgen. Een voorbeeld: We weten uit de praktijk dat het lastig is om te komen tot integrale jeugdhulp als dit maatwerk van zorgaanbieders J&O, LVG en jGGZ vereist. We wilden daarom graag weten wat de reden is dat de casus is aangemeld. Hierdoor weten we dat het relatief vaak voorkomt dat een verwijzer vastloopt door wachtlijsten, en in onze systeemwereld met alle wetten en financieringsafspraken. Hier kunnen we dan zo goed mogelijk op inspelen.'



Waarom zet je een monitor op?

Om uitkomsten te kunnen volgen

Alex: 'We willen kinderen die besproken worden in ons expertteam kunnen volgen. Heeft ons advies geholpen? Is uithuisplaatsing voorkomen? Is uitstroom uit zwaarder verblijf gelukt? Etc. Verder willen we als regio leren van de ingebrachte, complexe casuïstiek om vervolgens ons beleid aan te passen en te verbeteren.'

Input voor de jaarrapportage

Leo en Annemarie: 'De monitoring geeft ons input voor de jaarrapportage richting opdrachtgever.'

Hoe komen jullie tot indicatoren?

Ga na welke vragen je beantwoord wilt hebben

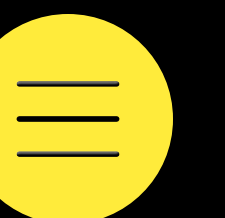
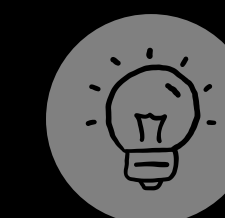
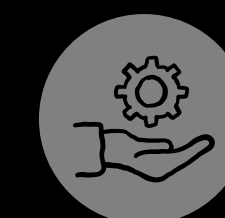
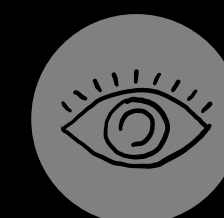
Leo: 'De indicatoren zijn bepaald op basis van de meest verwachte vragen vanuit de Programma- en Stuurgroep.'

Alex: 'We hebben uitgebreid nagedacht over de verschillende vragen waar de monitor antwoord op moet geven. De kern is dat je bij iedere indicator bepaalt: wat wil ik weten, waarom wil ik dit weten en hoe gaan we dit achterhalen. Zo voorkomen we dat er te veel indicatoren worden bedacht omdat alles interessant is om te weten. Ons doel van het expertteam (=het



Wij wilden inzicht in onze verwijzers en aanmelders, alsook de problematiek

Annemarie: 'We wilden een beeld krijgen van de verwijzers/aanmelders alsook van de voorkomende problematiek waar men ondersteuning bij nodig heeft. Daarnaast monitoren we ook uit welk stadsdeel de gezinnen komen. Deze indicatoren zijn gesteld om te zien of en zo ja waar we in het systeem verbeteringen/aanpassingen/aanvullend aanbod in gang moeten zetten. Ook monitoren we wat onze eigen doorlooptijd is t.b.v. reflectie op ons eigen proces.'



Vaak gestelde monitoringsvragen: verantwoording en leren

Hoe gebruik je de monitoring in de verantwoording naar je opdrachtgever?

Jaarrapportage

Leo en Annemarie: 'Deze wordt meegenomen in de verantwoording naar de bestuurlijk opdrachtgever (jaarrapportage).'

Periode terugkoppeling aan wethouders als bestuurlijk opdrachtgever

Alex: 'De monitoring geeft ons data die we periodiek gebruiken om terug te koppelen aan onze wethouders als bestuurlijke opdrachtgever. We kunnen laten zien hoeveel kinderen in het Overleg Passende Hulp besproken zijn, hoeveel kinderen uithuisgeplaatst zijn, hoeveel kinderen in gezinsvormen verblijven etc. We kunnen dus een koppeling maken naar onze transformatiedoelen.

We willen ook graag toelichten bij welke casuïstiek verwijzers vastlopen en wat daarbij de achterliggende reden is. Vandaar dat we de indicator 'reden aanmelding' hebben toegevoegd. Hetzelfde geldt voor type casus (leeftijd, soort problematiek). Dit alles geeft ons een

beeld wat we beleidsmatig dienen te verbeteren om ervoor te zorgen dat ook deze kinderen de juiste passende hulp ontvangen.'

Hoe helpt monitoring jullie om te blijven leren?

Data om te koppelen aan transformatiedoelen en op te reflecteren

Alex: 'We willen periodiek onze data uit de monitoring koppelen aan de transformatiedoelen.'

Annemarie: 'Het helpt ons op zowel systeemniveau (om daar knelpunten te signaleren en aanpakken) als om te kunnen reflecteren op onze eigen werkwijze.'

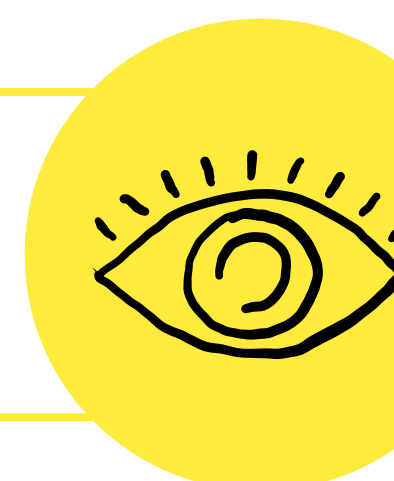
Leo: 'Nog te beperkt, we zouden graag meer tijd en energie hebben voor het verder volgen van de casuïstiek. Nu geven we alleen een advies en vragen na twee maanden wat de stand van zaken is. We zouden graag veel dichter op de uitvoering willen zitten door casuïstiek directer te volgen, waarbij we de deskundigheid van de experts beter kunnen inzetten.'

Hoe borg je de AVG richtlijnen in je monitoring?

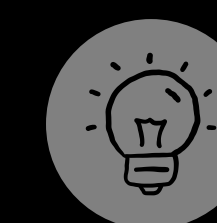
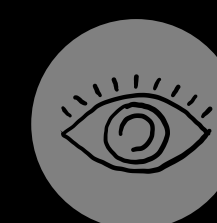
Alex: 'We hebben met onze juristen van de gemeente Nijmegen veel tijd gestoken in het maken van een samenwerkingsovereenkomst en privacy protocol. Naast het uitwisselen van informatie op casusniveau is ook de monitoring in deze stukken vermeld. De samenwerkingsovereenkomst en privacy protocol is in alle colleges van de regio Rijk van Nijmegen vastgesteld waarbij Nijmegen is gemandateerd om te tekenen. Vervolgens hebben alle vaste deelnemers dit document ook ondertekend op bestuurlijk niveau.'

Annemarie: 'Ook in Amsterdam is de monitoring opgenomen in het samenwerkingsconvenant en privacy protocol. Het convenant en privacy protocol is door de burgemeester ondertekend voor alle gemeentelijke diensten. Vervolgens hebben alle convenantpartners dit document ook ondertekend op bestuurlijk niveau. Leo: We anonimiseren de gegevens maar voor een verwerking van de gegevens is er meer nodig om te voldoen aan de AVG richtlijnen.'

Wil je meer weten over AVG?



Bekijk de
AVG pagina



Vaak gestelde monitoringsvragen: tips



Wat zijn je drie belangrijkste tips?

Durf snel te starten

Alex:

- Je kunt eindeloos aan indicatoren blijven schaven, maar onze tip is om snel te starten. Je kunt indicatoren later altijd nog bijstellen. De regionale expertteams kun je namelijk zien als thermometer van het getransformeerde, regionale zorglandschap. Dit betekent dat het van belang is om gegevens per regio bij te houden.
- Hou je set van indicatoren beperkt. Bedenk goed waarom je iets wilt weten, welke vraag wil je dat de indicator gaat beantwoorden.
- Leg de monitoring vast in een samenwerkingsovereenkomst en privacy protocol.

Zorg voor tijd en ruimte

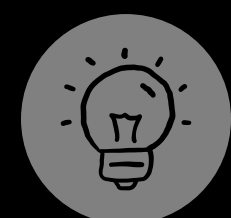
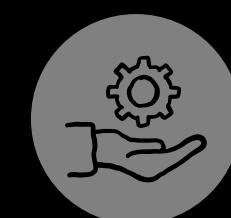
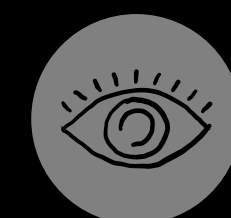
Leo:

- Zorg voor voldoende tijd/ruimte zodat de experts hun opdracht breed kunnen uitvoeren.
- Zorg voor mandaat.
- Investeer in het vertrouwen binnen het Expertteam.

Investeer in deskundigheid

Annemarie:

- Investeer in brede deskundigheid van het expertteam.
- Investeer in voldoende tijd voor de deelnemers om ook aan de slag te kunnen met leren t.b.v. het systeem.
- Regel mandaat



4.2 Twentse Ketenmonitor Jeugdbeschermingsketen

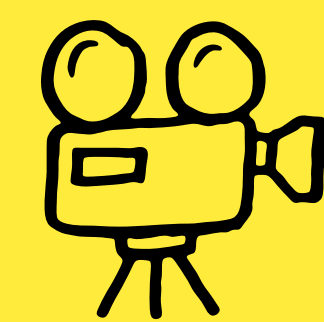
In Twente wordt er, vanuit het Kennispunt Twente, gewerkt met verschillende regionale monitoren. Wat zij doen en hoe zij dit doen wordt o.a. uitgelegd in de video 'Twente Ketenmonitor Jeugdbeschermingsketen'. Lees de tekst, bekijk de video en ga na: wat kunnen wij hieruit meenemen?

Vanuit de drie grootste Twentse gemeenten en hun gemeentelijke onderzoeksagenda's is Kennispunt Twente opgericht. Hier wordt onderzoek gedaan naar verschillende domeinen, waaronder het sociaal domein. Er zijn verschillende regionale monitoren ontwikkeld, bijvoorbeeld over Jeugdhulp en Wmo, Jeugdhulp en onderwijs, en recent de jeugdbeschermingsketen. De gemeenten zijn officieel opdrachtgever.

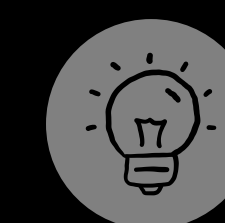
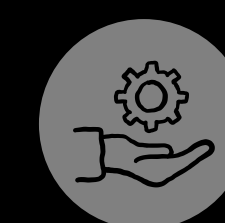
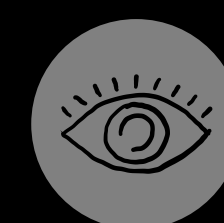
De video 'Twentse Ketenmonitor Jeugdbeschermingsketen' (20 minuten) is een opname van een presentatie over de Twentse Monitor Jeugdbeschermingsketen, die gegeven is op de Voor de Jeugd Dag in 2020. Waarom heeft Twente deze monitor opgezet (op basis van welke signalen en wensen), welke informatie geeft de ketenmonitor en wat doen de betrokkenen hiermee? Hoe kun je met behulp van een ketenmonitor ook daadwerkelijk als keten gaan sturen? De ketenpartners

hebben met elkaar overleg over de output van de ketenmonitor; wat zegt deze informatie hen en welke verbeterplannen horen hierbij?

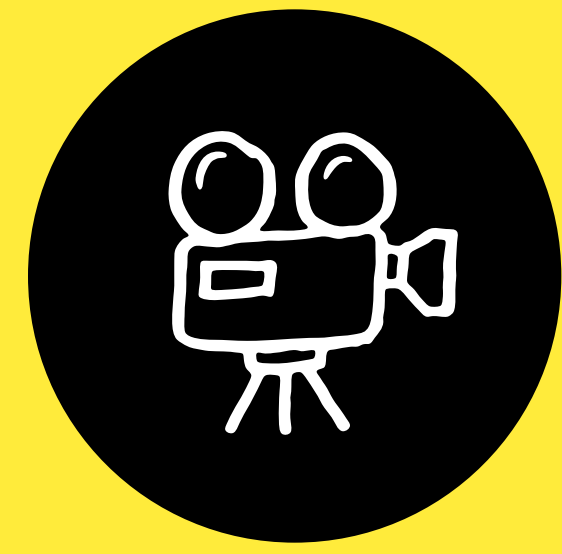
Ook is er aandacht voor het proces om tot een ketenmonitor te komen; een nauwkeurige verkenning is de eerste fase waarna het juridisch proces volgt en tenslotte de implementatie. Wat is de uiteindelijke output van je ketenmonitor en hoe kun je deze visueel maken? Afsluitend wordt ingegaan op de toekomstwensen als het gaat over ketenmonitoring.



Bekijk de video 'Twentse ketenmonitor Jeugdbeschermingsketen'

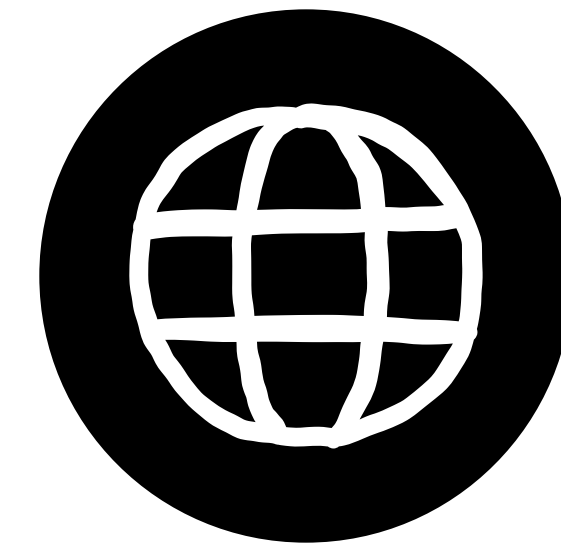


5. Inspiratie



Video

[Webinar over leren summerschool!](#)



Websites

[NJI over monitoring](#)

[Jeugdmonitor CBS](#)

[Cijfers en statistieken van gemeenten](#)

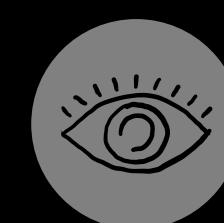
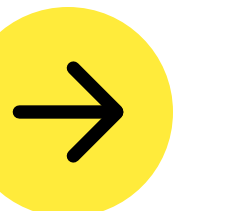
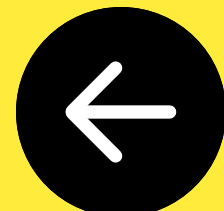
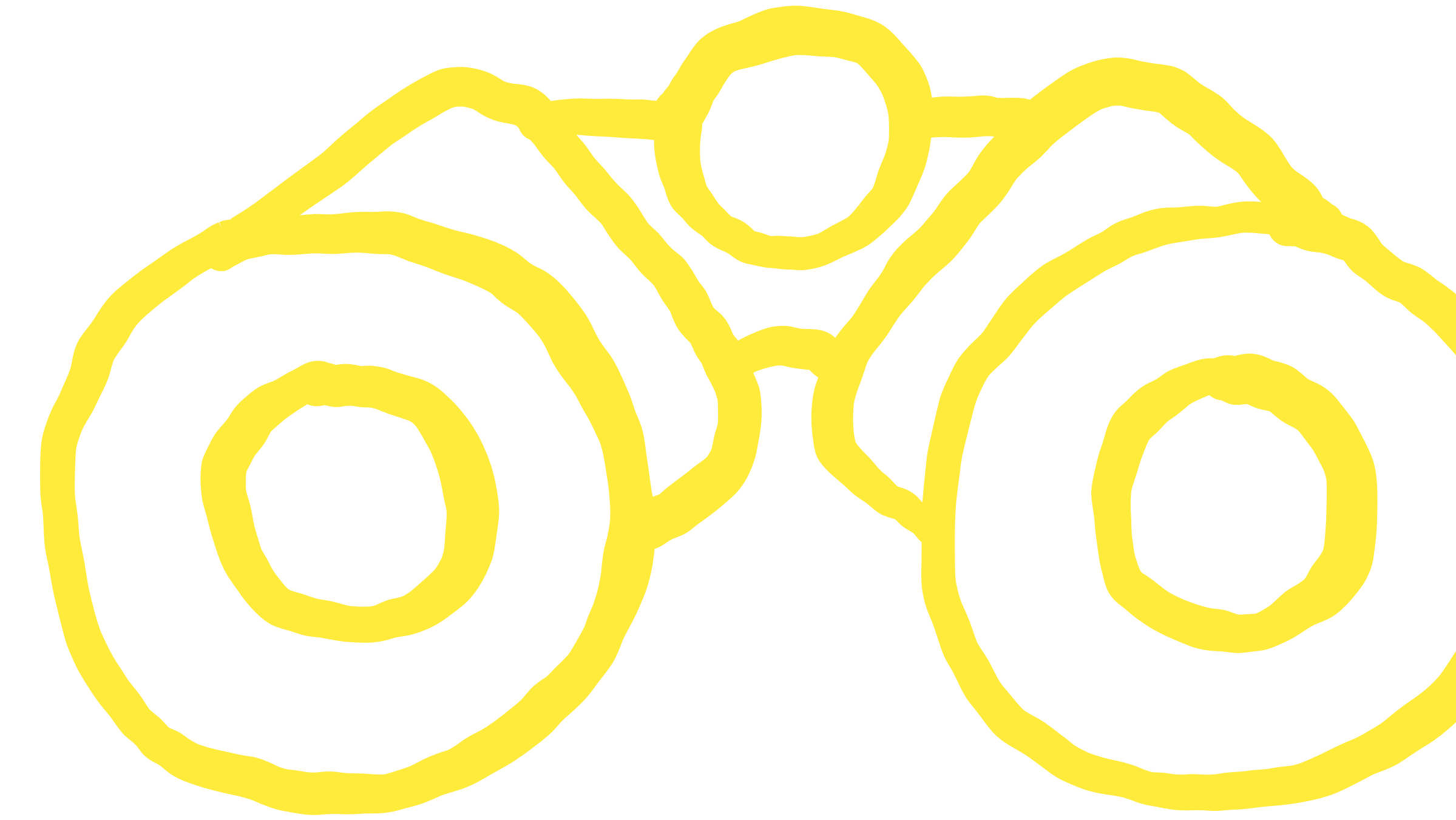
[Monitor Aansluiting Onderwijs Jeugdhulp](#)

[Benchmark Jeugdzorg \(cbs\)](#)

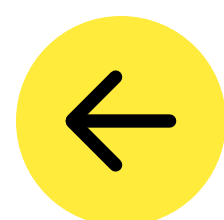
[Regionaal dashboard jeugdzorg \(cbs\)](#)

[Cijfers over terugkeer van jongeren in de jeugdbescherming en/of jeugdreclassering](#)

[StatLine - Datasets via thema \(cbs\)](#)



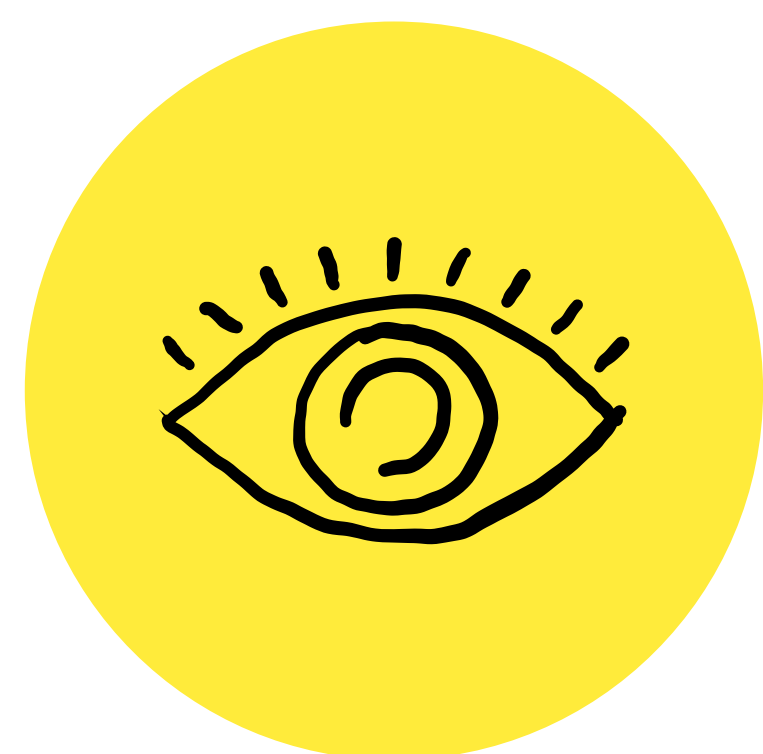
Signaleren



Direct naar:



1. Woord vooraf



2. Reflectie



3. Tools



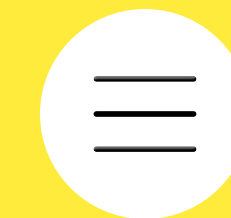
4. Best practices



5. Inspiratie

Onder-
steunings-
team

ZORG
SAMEN STEEDS BETER
VOOR DE
JEUGD



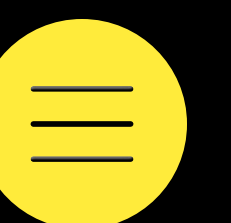
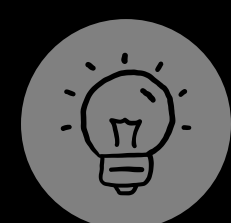
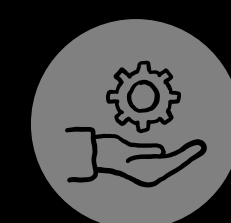
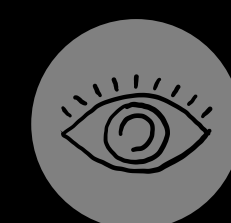
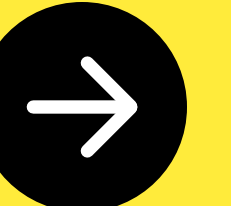
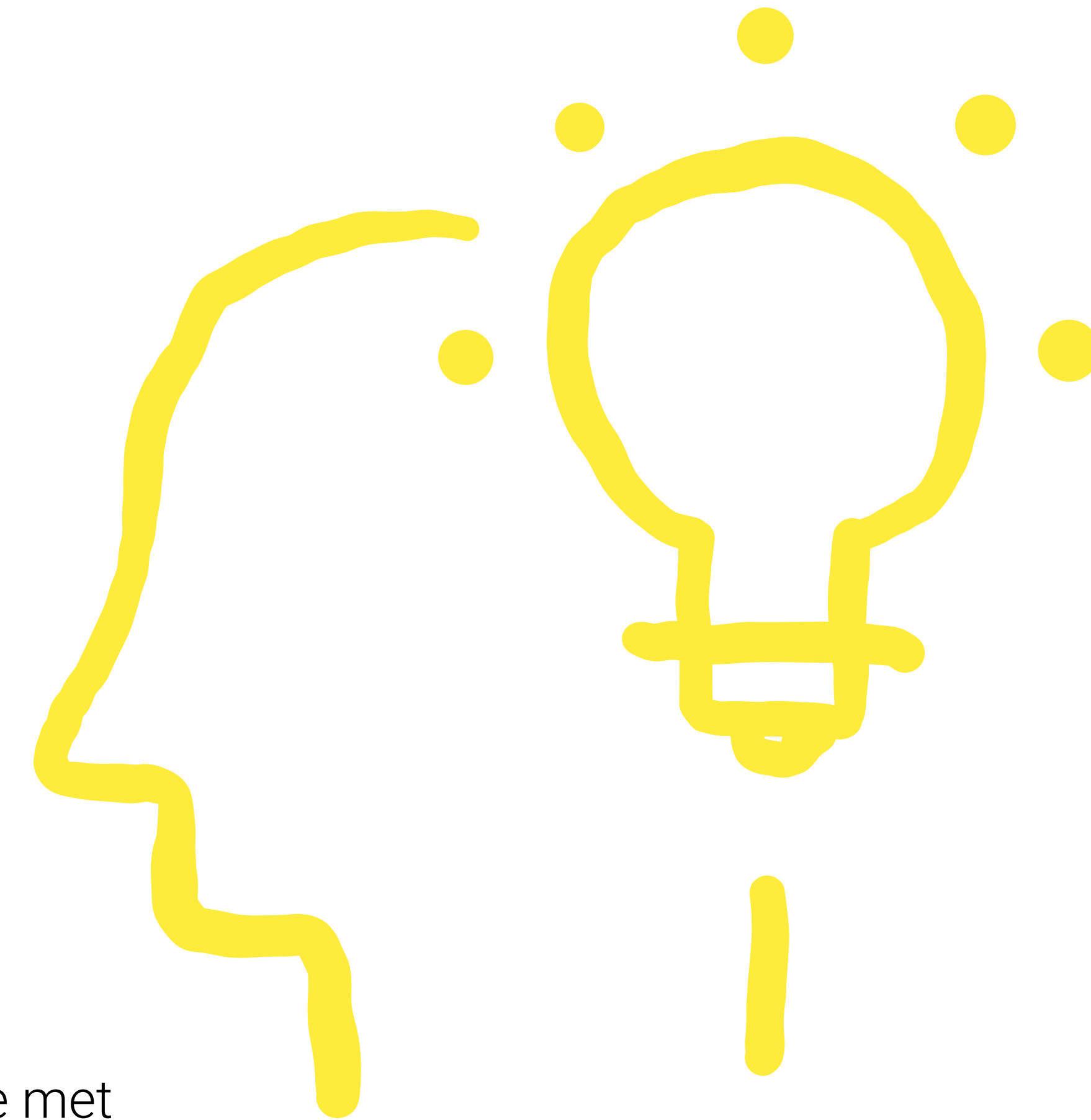
1. Woord vooraf

Door: Annegien Lange, Senior Beleidsadviseur Jeugd, Nijmegen.

Ik werk met heel veel plezier al jarenlang op het snijvlak van zorg en beleid. Wat mij blijft fascineren is het dat het ons nog steeds niet goed lukt om deze werelden goed met elkaar te verbinden. Het lukt ons als beleidsmakers onvoldoende om kaders mee te geven die dekkend zijn voor het gehele zorglandschap. Het lukt professionals niet om concreet aan te geven wat zij nodig hebben van de opdrachtgever om de goede zorg en hulp in te zetten.

In gesprekken die ik vanuit mijn rol als beleidsadviseur bij de gemeente Nijmegen met managers van zorgaanbieders heb, gaat het te vaak om algemene kwesties. Ik mis in die gesprekken specifieke aanknopingspunten om écht goed beleid te kunnen verbeteren. Het is daarom zo belangrijk om met elkaar goed te monitoren, goed te rapporteren en uit die rapportages belangrijke signalen op te vangen. Om hoeveel kinderen gaat het en welke kinderen worden geplaatst via het wijkteam of via de GI (Gecertificeerde Instelling)? Om hoeveel uithuisplaatsingen gaat het? Hoe vaak hebben we kinderen met een crisisplaatsing ondergebracht? Wat zien we over leeftijden en wat kunnen we concluderen over de problematiek?

Zeer waardevolle informatie die je signaleert, als je met elkaar goed rapporteert. Deze informatie en de gesprekken die ik heb met experts van het OPH (ons expertteam in Rijk van Nijmegen) benutten mijn collega-beleidsadviseurs en ik om het beleid aan te scherpen en bestuurders goed te adviseren. En zo ontstaat een kwaliteitscirkel waarin we iedere dag een beetje beter kunnen werken.



2. Reflectie

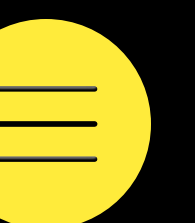
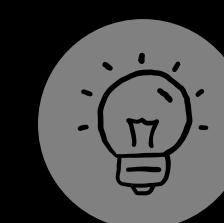
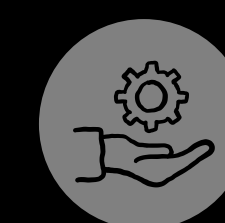
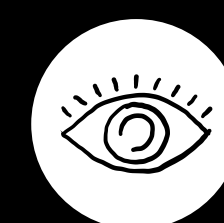
Door: Gieke Buur, Landelijk Ambassadeur Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek.

Al vrij snel nadat we zijn gestart met het helpen beantwoorden van vastgelopen vragen van ouders en jongeren kwamen we tot de conclusie dat we, als we niet uitkeken, ons eigen werk in stand zouden houden en zelfs nog verder zouden moeten uitbreiden. Voor dit risico bestonden er twee oorzaken: Ten eerste was het voor met name ouders en jongeren niet altijd duidelijk waar in de eigen regio aan te kloppen met een vastgelopen vraag. Daarnaast meenden we ten tweede terugkerende (regionale) patronen te zien in de vragen die aan ons werden gesteld.

Op punt één, het vraagstuk rondom routing, komen we elders in dit werkboek terug. Het tweede vraagstuk geeft de noodzaak van dit hoofdstuk direct weer. We moesten om in plaats van keer op keer eenzelfde vastgelopen vraag te beantwoorden, de onderliggende oorzaken ervan gaan signaleren. Iets wat makkelijker gezegd dan gedaan is. Het heeft ertoe geleid dat we met vallen en opstaan uiteindelijk tot een signaleercyclus zijn gekomen die we nu nog regelmatig blijven bijstellen.

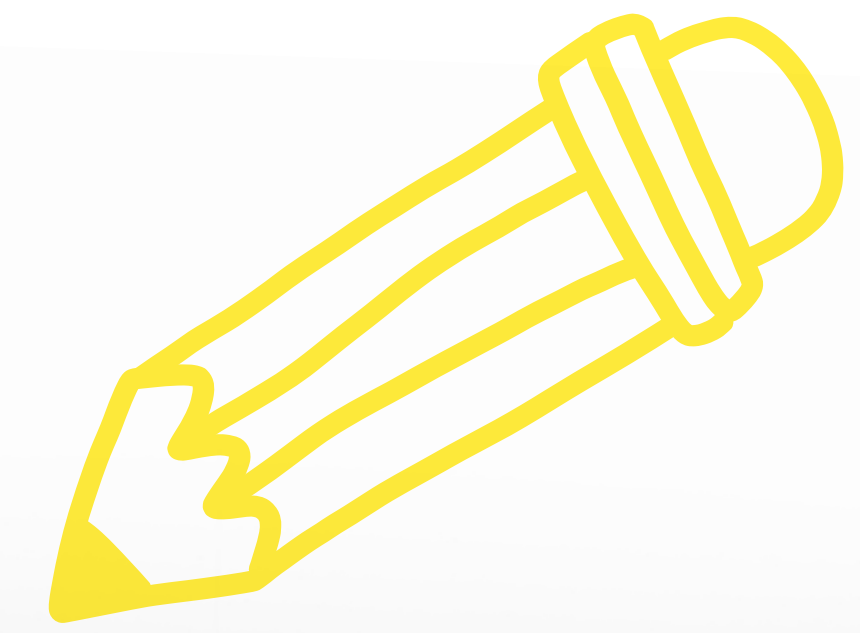
De rode draden uit de vastgelopen vragen destilleren is daarbij steeds een eerste signaleringsstap. In een zeer belangrijke tweede stap wordt de noodzaak van samenwerken aan de oplossingen prachtig zichtbaar. Want hoe kom je anders van signaal naar het daadwerkelijk voorkomen van vastgelopen vragen? Daarvoor heb je partnership nodig. Met beleidsmakers, inkooporganisaties, zorgorganisaties en professionals. En laten we daarbij niet vergeten ouders en jongeren zoveel als mogelijk te betrekken.

'Met vallen en opstaan zijn we uiteindelijk tot een signaleercyclus gekomen die we nu nog regelmatig blijven bijstellen'

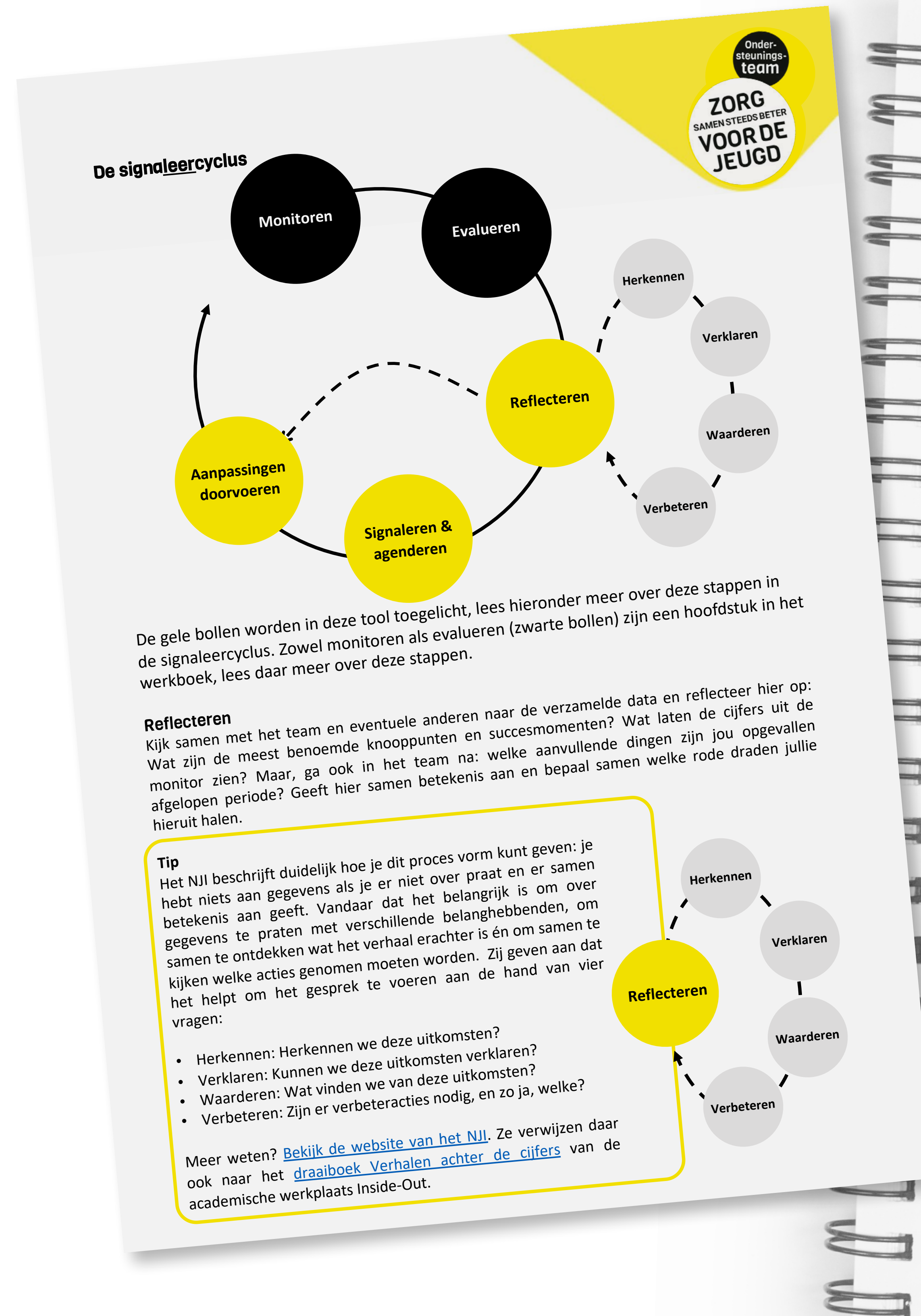


3.1 Signaleercyclus

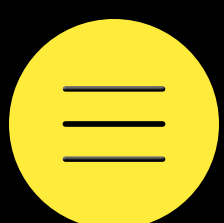
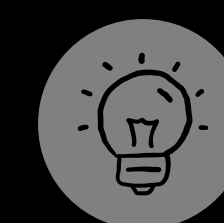
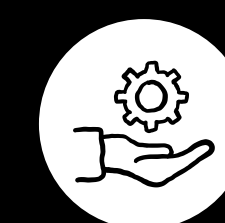
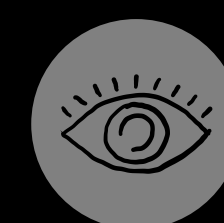
Wanneer je, door middel van evalueren en monitoren gegevens verzamelt, kun je hier rode draden uithalen. Bijvoorbeeld organisatorische knelpunten, of een beschrijving van een groep jongeren waarvoor structureel aanbod ontbreekt. Deze punten wil je signaleren en bij de juiste mensen agenderen. Doorloop hiervoor periodiek de signaleercyclus, die start bij de verzamelde data. Reflecteer als team op de monitoring- en evaluatiedata, om scherp te krijgen wat de belangrijkste constatering en rode draden zijn. Op basis van dit gesprek kunnen conclusies getrokken worden over: welke rode draden je wilt signaleren, bij wie en in welke vorm. Ook kan dit gesprek aanleiding zijn voor verbeteringen in de systematiek van het monitoren en/of evalueren, maar ook de samenwerking en manier van werken in het team. Kijk hier samen kritisch naar.



Ga naar de Signaleercyclus →



Ruimte voor notities



3.2 Bouwstenen rapportage

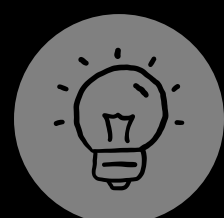
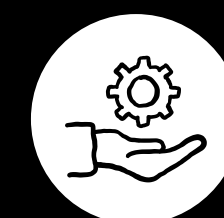
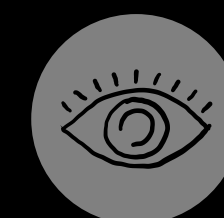
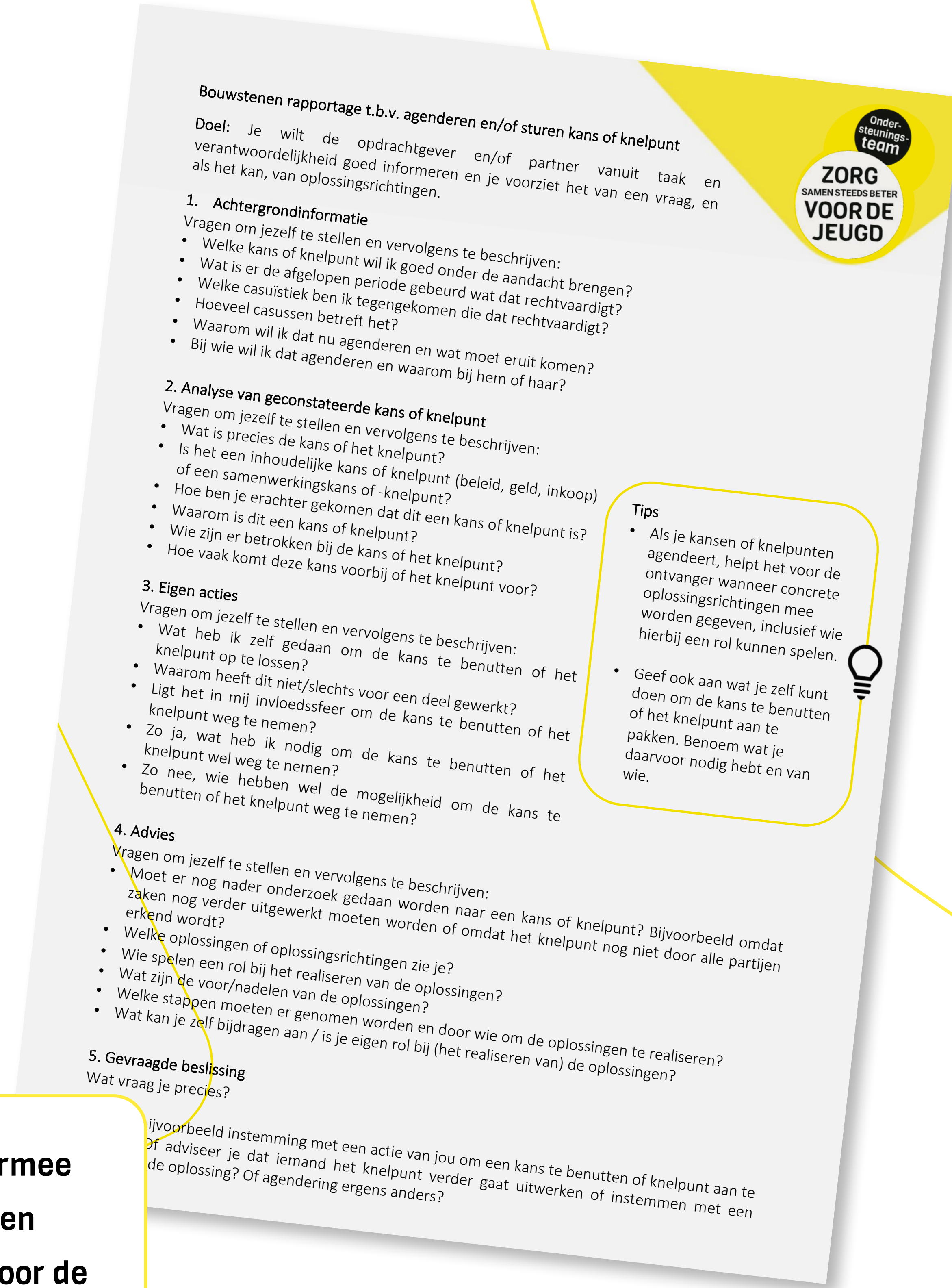
Er zijn tal van soorten rapportages die we in ons werkveld kunnen maken. De meest gangbare in het werk als expertteam zijn:

- **Vergaderrapportages;** hierin worden afspraken vastgelegd over de aanpak van casuïstiek middels verslaglegging of notulen.
- **Verantwoordingsrapportages;** hierin geef je als expertteam aan waar aan gewerkt is en waartoe dit heeft geleid.
- **Adviesrapportages;** hierin geef je als expertteam aan wat je ziet gebeuren in de casuïstiek, werkproces, ontwikkeling in het werkveld in relatie tot de eigen ontwikkeling als expertteam. Welke knelpunten zien we? Welke kansen zien we? Welk advies geven we daarom?
- **Combinatie van bovenstaande.** Het is vaak efficiënt en gewenst dat je de verantwoordingsrapportage aan een opdrachtgever voorziet van een analyse en advies. Met een goede rapportage kan je mede sturing geven aan ontwikkeling en verandering.

Verschillende rapportages met verschillende doelen. In lijn hiermee zijn ze ook verschillend opgebouwd. Gebruik de tool 'bouwstenen rapportage' om na te gaan welke bouwstenen van belang zijn voor de rapportage die jij gaat schrijven.

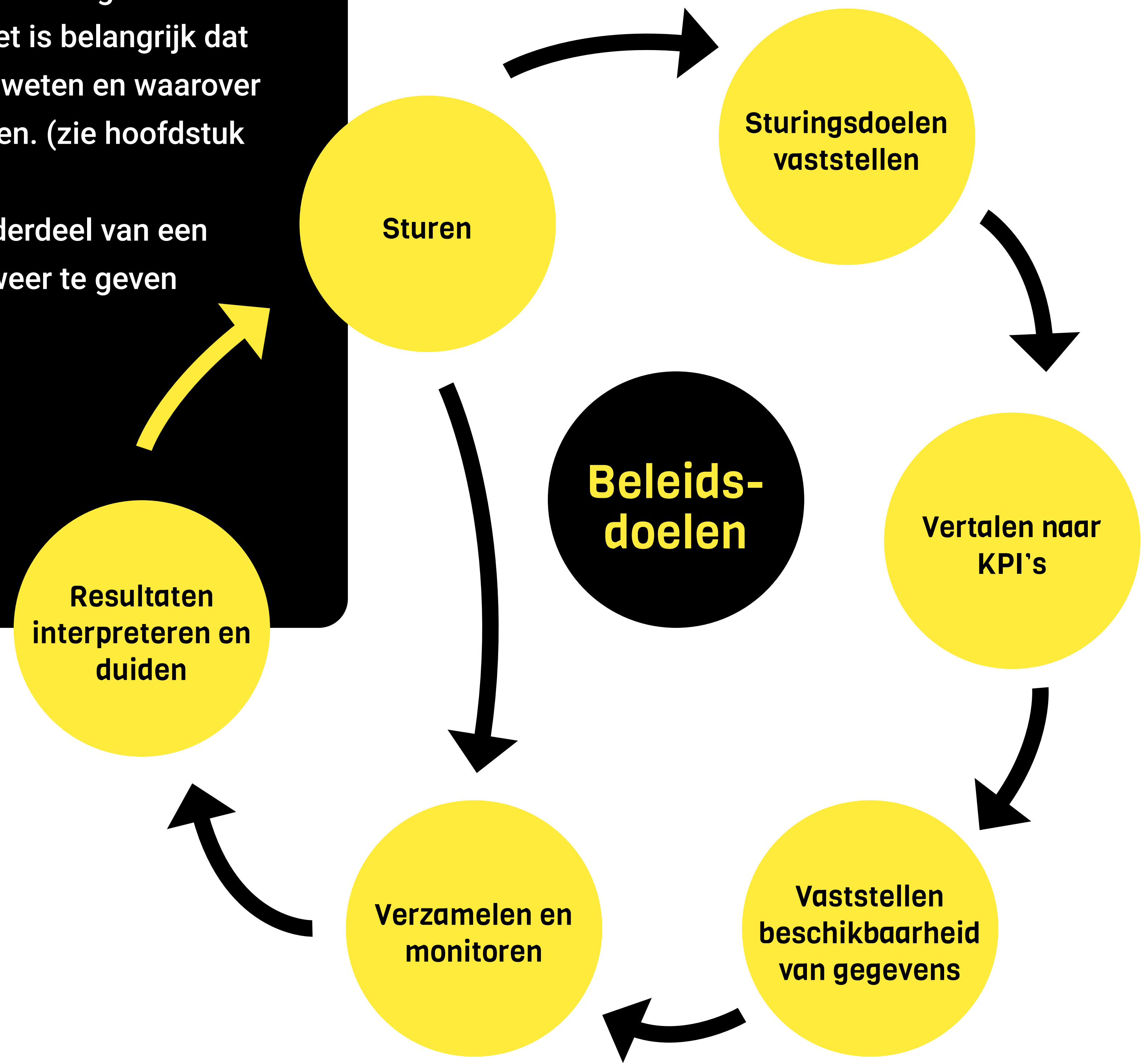


Ga naar de **Bouwstenen rapportage**



Enkele algemene tips bij het schrijven van een rapportage:

- Wees concreet. Voorkom zoveel mogelijk dat hetgeen je rapporteert op verschillende manieren uitgelegd kan worden.
- Zorg ervoor dat de schrijftaal in de rapportage in overeenstemming is met het doel van de rapportage en afgestemd is op je ontvanger. Een rapportage waarin je jeugdigen en ouders vertelt wat je gedaan hebt, ziet er anders uit dan een rapportage voor de wethouder die erop gericht is om beslissingen te nemen.
- Beschrijf zoveel mogelijk feiten en als je meningen deelt, bijvoorbeeld bij een adviesrapport, maak dan duidelijk dat dit een mening is.
- Als je wilt rapporteren over de vragen die je binnenkrijgt en hoe je daarmee om gaat dan zul je die moeten registreren. Het is belangrijk dat je samen bepaalt wat je wilt weten en waarover je iets wilt kunnen rapporteren. (zie hoofdstuk Monitoring).
- Rapporteren is altijd een onderdeel van een cyclus. Zo'n cyclus is goed weer te geven in onderstaande illustratie (Bron: **significant**).



4.1 Voorbeelden van rapportages

Behoeftte aan inspiratie of voorbeelden van rapportages? Neem eens een kijkje bij één van de volgende rapportages.

Voorbeeld/inspiratie rapportage stand van zaken (expert)team inzake casuïstiek

Expertiseteam Complexe Zorg, Jeugdbescherming West

Jaarverslag Zorg- en Veiligheidshuis Brabant Noordoost

Halfjaarrapportage team Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek

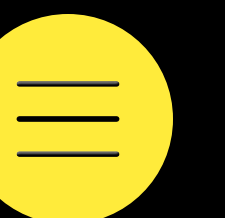
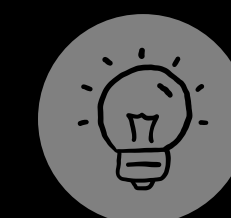
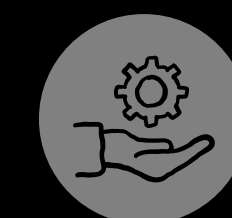
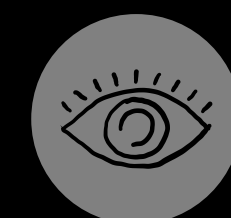
Voorbeeld/inspiratie rapportage stand van zaken inrichting en organisatie (expert)team

Doe een tussentijdse evaluatie met behulp van het evaluatieformat.

Opzet tussentijdse evaluatie regionale Experttafel Jeugd Flevoland

Voorbeeld/inspiratie rapportage stand van zaken voortgang opdracht

Voortgangsrapportages Ondersteuningsteam Zorg voor de Jeugd



4.2 Signaleren

Een gezamenlijke verantwoordelijkheid die om verbinding en gesprekken vraagt

Je signaleert en rapporteert omdat je knelpunten wilt (laten) oplossen. Bijvoorbeeld bij gemeente en zorginstellingen. Dit doe je niet door 'even' een wensenlijstje aan hen voor te leggen, op basis waarvan het één en ander wordt aangepast. Dit is een samenwerking. Maar hoe geef je dit vorm? En welke informatie is voor hen belangrijk? Wij gingen in gesprek met Paulien Sikking (beleidsmedewerker Oude IJsselstreek) en Saskia Peerenboom (beleidsmedewerker 's Heeren Loo), die benadrukken dat signaleren en veranderingen in gang zetten niet gaan om uitgebreide analyses en rapporten. Maar om contact en een goed gesprek, op basis van minimale informatie. Om vervolgens samen tot oplossingen te komen.

Wat signaleren: én korte lijnen versus én overstijgende analyses.

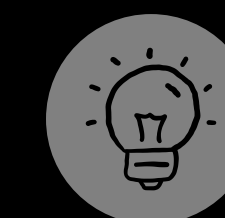
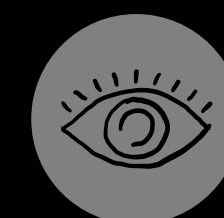
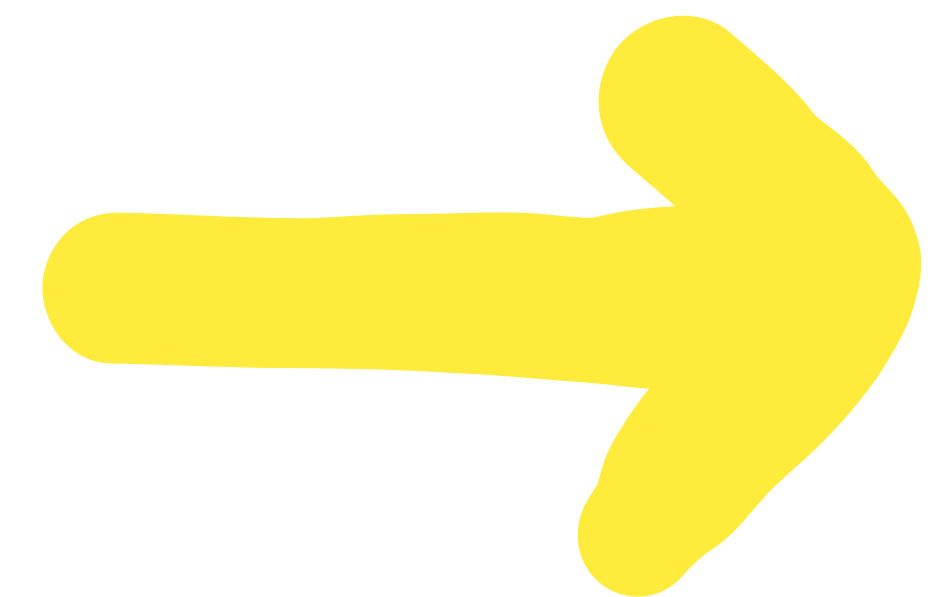
'Wanneer je zelf vertegenwoordigd bent in het expertteam, heb je een soort hotline.' Geeft Saskia aan. 'Dit geeft inzicht in wat er op tafel komt en wat ermee gedaan wordt. Ik vind het belangrijk dat deze korte lijnen er zijn en dat je echt met elkaar in gesprek bent over: wat zien we? waar lopen we tegenaan? En dat er directe feedback is op samenwerking. Misschien is dit nog wel belangrijker dan die overstijgende analyses en rapportages. Hierin wordt vaak een bepaalde groep of thema uitgelicht, wat helpend is en inzicht geeft. Maar,

de valkuil is dat het een soort wereld op zich wordt. Dat mensen het enkel nog over deze groepen of thema's hebben. Terwijl de individuele casuïstiek van het moment van een hele andere orde kan zijn. Het helpt volgens mij niet om het zo ver te versmallen dat het alleen hierover gaat, omdat er ook verschillende andere dingen spelen. Het heeft niet altijd een voorspellende waarde voor wat er de rest van het jaar op tafel komt.'

Paulien reageert: 'Ik denk dat, in ieder geval gekoppeld aan de gemeentelijke politiek, je én, én zou willen hebben. De overstijgende analyses, waarin over een

langere termijn en beschouwend wordt gekeken: wat hebben we gezien, waar lopen we tegenaan en wat betekent dat in de breedte voor ons beleid? En kort erop zitten om te kijken: wat gaat er goed en minder goed in onze samenwerking, wat kunnen we daarin verbeteren en hoe kunnen we dit direct anders doen? Je hebt beide nodig om het geheel te overzien. Mijn ervaring is dat, wanneer je in een samenwerkingsverband zoals een expertteam, in een opstartende fase zit dat Saskia zeker gelijk heeft dat je van die individuele casuïstiek nog heel veel mee kan nemen in je beleid.

Deze individuele casussen geven juist veel informatie over het proces, maar ook over de achterkant: hoe we de zorg inkopen, wat voor financiering we daaraan hangen en welke vragen we stellen aan de aanbieders in het vormgeven van de zorg. Daar leer ik nu al heel veel van op casusniveau.'



'Precies.' Geeft Saskia aan. 'In de praktijk gaat het regionaal toch meer om de korte lijnen en hoe je het praktisch met elkaar regelt. De overstijgende analyse geeft in ons geval meer informatie over onze rol als zorgaanbieder in het landschap. Dat is een ander gesprek.'

Hoe signaleren: een gezamenlijke verantwoordelijkheid waarvoor geen uitgebreide rapportages, maar goede gesprekken nodig zijn.

'Daarnaast denk ik dat, los van of het over individuele of overstijgende signalen gaat, één van de belangrijkste dingen is dat signaleren een gesprek is tussen partijen. En dat zo'n (overstijgende) rapportage zoals Saskia beschrijft, niet het belangrijkste onderdeel is,' reageert Paulien. 'Als gemeente wil ik weten waar je tegenaan loopt mbt tot beleid, waar je naartoe wilt, hoe dat eruit ziet en wat er dan anders zou moeten gaan ten opzichte van nu. Hiervoor is een analyse of rapportage het startpunt, waar je samen over in gesprek gaat. Voor mij hoeft deze rapportage dan ook niet helemaal uitgewerkt te zijn, want daar ga ik vast nog allemaal vragen over stellen. In dit gesprek kunnen we met elkaar verkennen wat zij als oplossing zien en wat ik vanuit beleid aan mogelijkheden zie, om zo samen tot een optimale oplossing te komen. Het zijn twee werelden die bij elkaar moeten komen.'

Belangrijkste signaleertip

Paulien:

- **Verdiep je als samenwerkingspartners in elkaar. Probeer als zorg de gemeente te leren kennen en vice versa. Kom erachter hoe het daar werkt en bij wie je moet zijn. Zodat je elkaar beter begrijpt, maar ook weet hoe en waar je het verschil kunt maken.**

Saskia onderschrijft dit. 'Het maken van een document dwingt je om even stil te staan en te reflecteren op wat je bevindingen en rode draden zijn. Het steunt je in die zin om te komen tot een goede analyse. Wanneer je enkel een afspraak inplant, kom je vaak niet op dit niveau. Maar, ik denk ook dat je dit document niet te gelikt en gedetailleerd moet willen maken. Wat ik vaak merk is dat je als zorgaanbieder, en waarschijnlijk ook als expertteam, de belangrijkste knelpunten waar je tegenaan loopt zó in een rapport onder elkaar zet. Maar, dan vindt men het vaak nog een beetje ongenueanceerd of niet compleet genoeg en voor je het weet maak je er weer een wollig document van, met een kop en een staart en beleidstaal. Die slag hoeft helemaal niet, want daar wordt niemand persé gelukkig van. De uitdaging is soms juist om het recht voor z'n raap in een korte PowerPoint te zetten, in plaats van een genuanceerde analyse. Het kost je én heel veel tijd én verhult soms de kernboodschap: de vinger op die zere plek.'

Paulien vult aan: 'En het voorkomt dat het daarmee een document wordt met een wensenlijstje naar de gemeente toe, dat 'even' wordt voorgelegd. Ik zie daar een gezamenlijke opdracht aan ons als gemeente met aanbieders om samen die oplossing te verkennen en op te pakken. Daarvoor moet je gesprekken voeren met elkaar.'

Signaleren organiseren: niet te veel institutionaliseren versus wel podium pakken.

Paulien geeft aan: 'Volgens mij moet de organisatie hiervan in lijn zijn met het gezamenlijke doel. Je wilt aan de voorkant goed afbakenen: wat willen we met elkaar bereiken? Om op basis daarvan periodiek met

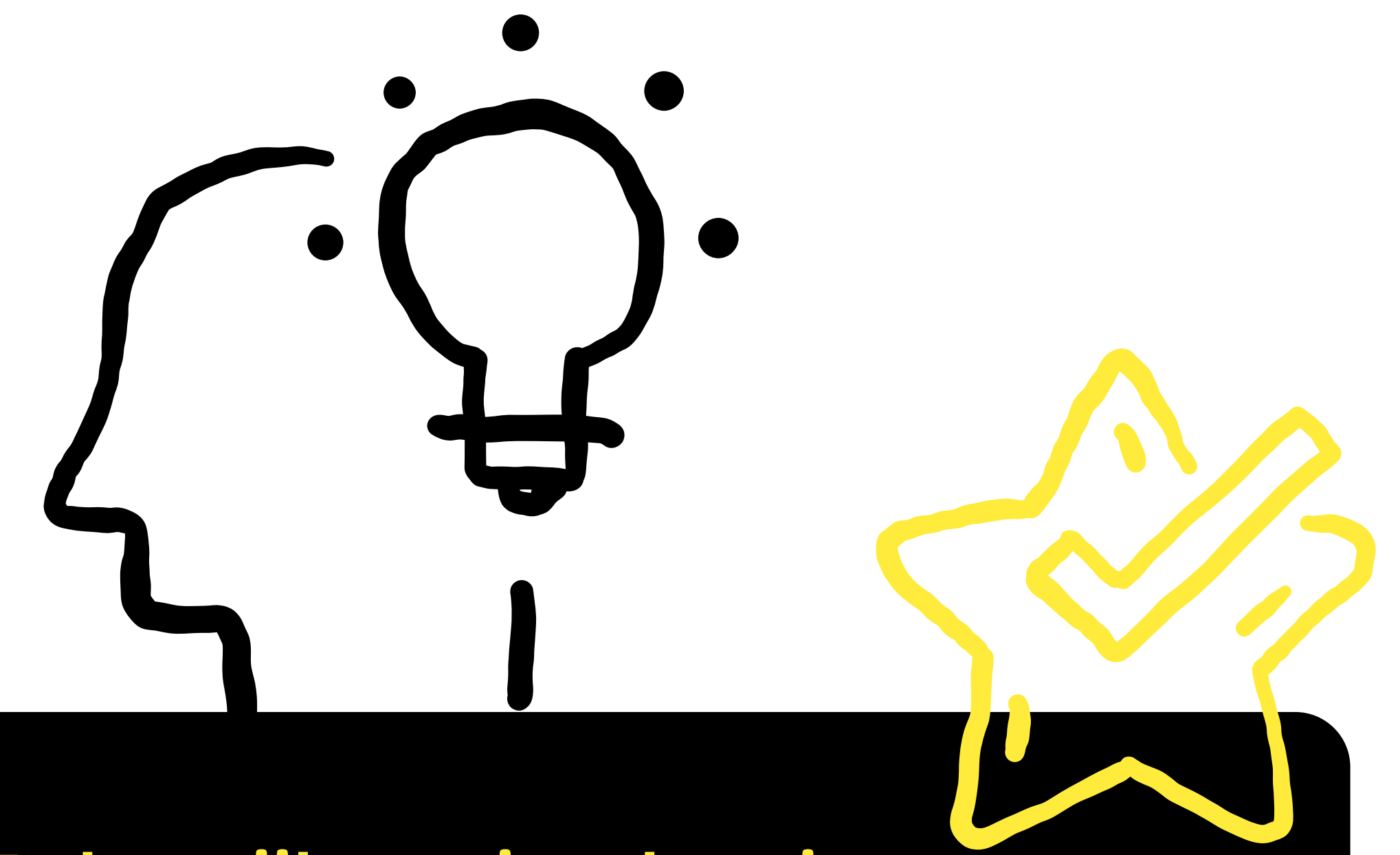
elkaar het gesprek aan te gaan en te monitoren: welke stappen hebben we gezet om verder te komen, wat knelt er op dit moment, wat kunnen we daarin doen samen. Niet 'zomaar' periodiek bij elkaar komen om het lijstje te bespreken, maar daar invulling aan geven in lijn met het doel. Wij hebben gemerkt dat een gezamenlijke verantwoordelijkheid hierin voelen écht belangrijk is. We hebben nu ook verschillende samenwerkingsafspraken op papier staan en waar we naartoe willen, maar dat betekent niet automatisch dat er ook wat gebeurt. Je moet het gaan voelen om ook samen stappen te kunnen maken'

Saskia herkent dit. 'Volgens mij is dit af en toe ook een beetje een informatie overload, over elk dingetje is wel een uitgangspunt, covenant, samenwerkingsafpraak, jaarplan, protocol, etcetera. Documenten waar je vaak niet meer naar kijkt. Je moet het veel meer hebben van relaties en het feit dat je eensgezind bent over de visie en de uitgangspunten. Dat je in die geest elke keer handelt en elkaar daarop aanspreekt. Niet omdat je het op papier hebt afgesproken, maar omdat vanuit die visie samengewerkt wordt. Je moet echt in verbinding blijven.' Saskia vertegenwoordigt ook het samenwerkingsverband Yeph, die onder andere maandelijks sturings- en ontwikkelgesprekken voeren. 'Dat zijn mooie gesprekken, maar die kunnen makkelijk gedomineerd worden door bedrijfsvoerings-

vraagstukken, de regelingen, waardoor je het uiteindelijk helemaal niet meer (goed) hebt over de zaken die je op het hart had. Zoals je interne hei-ochtenden hebt, een bezinningsmoment, dat zou je ook als samenwerkingsverbanden moeten doen. Gericht op de samenwerking en op inhoud. Dat je het ophangt aan je regionale kapstok: wat is de gezamenlijke visie, de principes, ambities en de opgaven waarvoor je getekend hebt.

En in hoeverre lukt het nou om daar trouw aan te blijven en de beoogde doelstelling te behalen? Ik denk dat je het niet teveel moet institutionaliseren met 'we moeten van alles bijhouden' en 'dat moeten we maandelijks bespreken met altijd dezelfde agenda', maar durf samen het gesprek te voeren over hoe gaat het nu echt. Waar loop je tegenaan? En waar heb jij je de afgelopen periode over verbaasd? Ik denk dat die gesprekken ervoor zorgen dat je je, ook als expertteam, meer gaat verhouden tot elkaar als collega's en je gezamenlijke opdracht.' 'Je wilt het niet te veel institutionaliseren, maar je wilt wel dat signalen podium krijgen en besproken worden. Volgens mij bepaal je met elkaar wat hiervoor nodig is en wat gedaan kan worden vanuit de verschillende kanten. Binnen onze gemeente willen wij bijvoorbeeld de shift maken van heel veel registeren naar tellen en vertellen.' Geeft Paulien aan. 'Aan de hand van een korte rapportage of PowerPoint met enkele cijfers gaan wij

in gesprek over wat er is binnengekomen en opgelost, maar vooral wat is het verhaal achter deze cijfers: Hoe ging dit? Wat heeft het opgeleverd? Wat is de evaluatie van de cliënt? Om gezamenlijk een beeld te krijgen van wat de verschillende partijen doen. Je kan bijvoorbeeld afspreken dat je dit een x aantal keer per jaar doet.'



Belangrijkste signaleertip

Saskia:

- **Schrijf ergens op waar je je over frustreert en verbaast en wat dat met je doet, en met de mate waarin je slaagt in het vinden van de beste oplossing. Dit hoeft geen standaard format te zijn. Maar zorg dat je dit scherp hebt wanneer je periodiek bij elkaar zit. Omdat je dit in de waan van de dag makkelijk kan vergeten.**

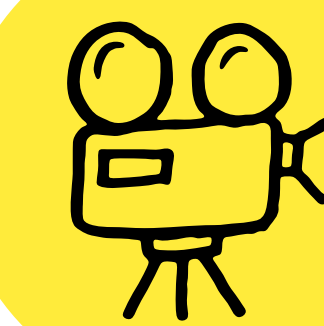
4.3 Inrichting signaleren en rapporteren in Zuid-Limburg

Als expert(team) zie en ervaar je veel binnen de jeugdzorg. Dingen die goed gaan, maar ook verschillende dingen die verbeterd kunnen worden. Denk aan beleid of procedures binnen de regio. Wanneer je dit niet signaleert en/of rapporteert blijf je hier tegenaan lopen en tijdelijke omwegen of oplossingen verzinnen. In Zuid-Limburg probeert het expertteam dit zoveel mogelijk te voorkomen, door signaleren en rapporteren onderdeel te maken van het reguliere programma. Maar, hoe richt je dit in? En waarover rapporteer je? Wij gingen hierover in gesprek met Leo Raets.

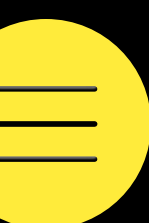
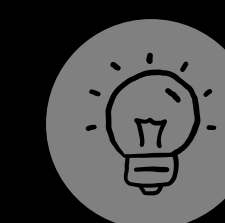
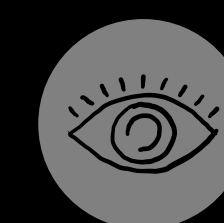
‘Signaleren en rapporteren is binnen het Expertteam onderdeel van het reguliere programma. Er worden niet herleidbare gegevens vastgelegd over alle meldingen. Gegevens worden gerelateerd aan de aanmelder geregistreerd. Signaleren gaat primair via de aangemelde casuïstiek. Daarnaast is er overleg tussen de voorzitter van het Expertteam en afgevaardigden van de deelnemende zorgaanbieders en de GI. Tijdens dit overleg worden signalen en ontwikkelingen besproken die van invloed zijn op de hulp aan de meest complexe casuïstiek.’

‘Op basis hiervan rapporteert het Expertteam gevraagd en ongevraagd aan de programmagroep (het ambtelijk kernoverleg Zuid-Limburg). Namens het Expertteam maakt de voorzitter de rapportage op en draagt zorg voor doorgeleiding naar Programmagroep en Stuurgroep. Na toelichting in de Programmagroep wordt de rapportage besproken in het bestuurlijk overleg; de Stuurgroep Jeugdhulp Zuid Limburg. Afhankelijk van de beoordeling door de programmagroep en stuurgroep worden vervolgacties ingezet.’

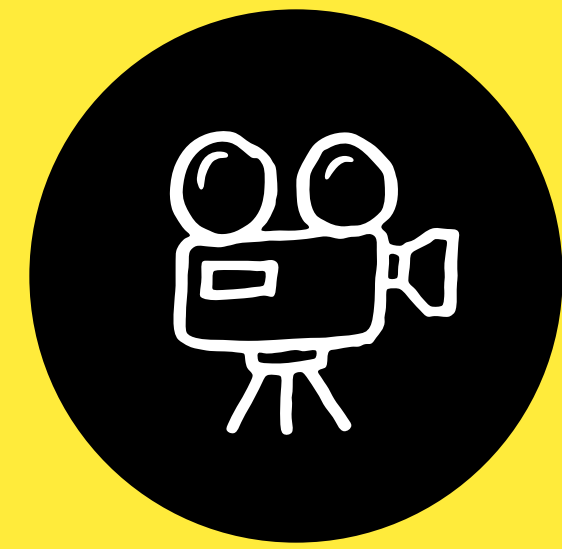
Wil je weten hoe dit proces is ingericht of welke tips Leo heeft?



Bekijk het hele video interview met Leo



5. Inspiratie

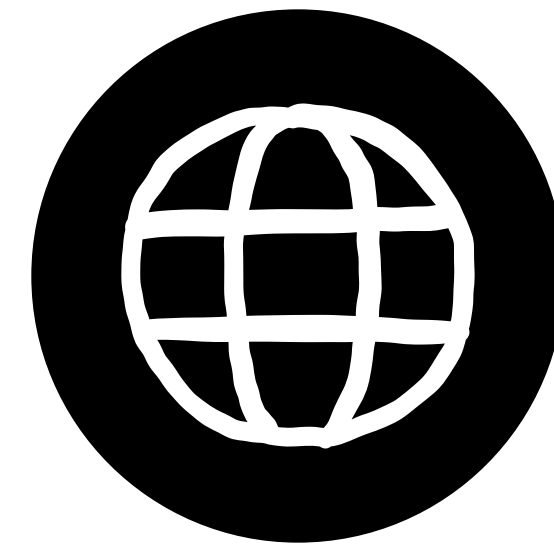


Video's

Ben Tiggelaar: Veranderen, begin met ridicuul kleine stapjes.

Ben Tiggelaar: Hoe creëer je een gevoel van urgentie?

PDCA-cyclus

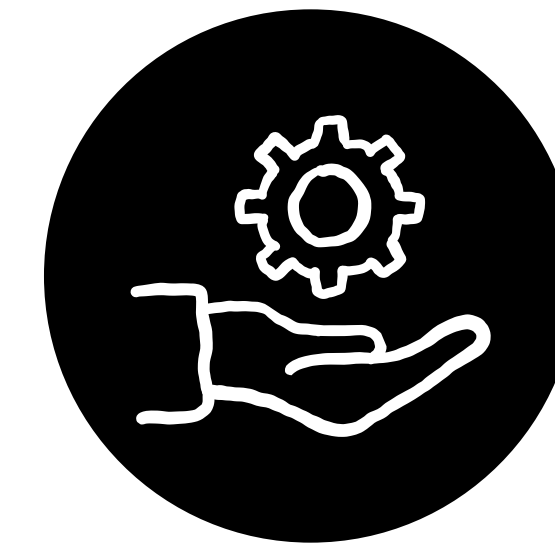


Websites

Beleidscyclus: van agendavorming tot beleidsevaluatie

De gemeentelijke beleidscyclus

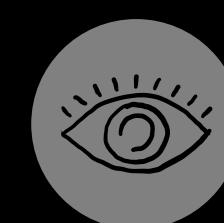
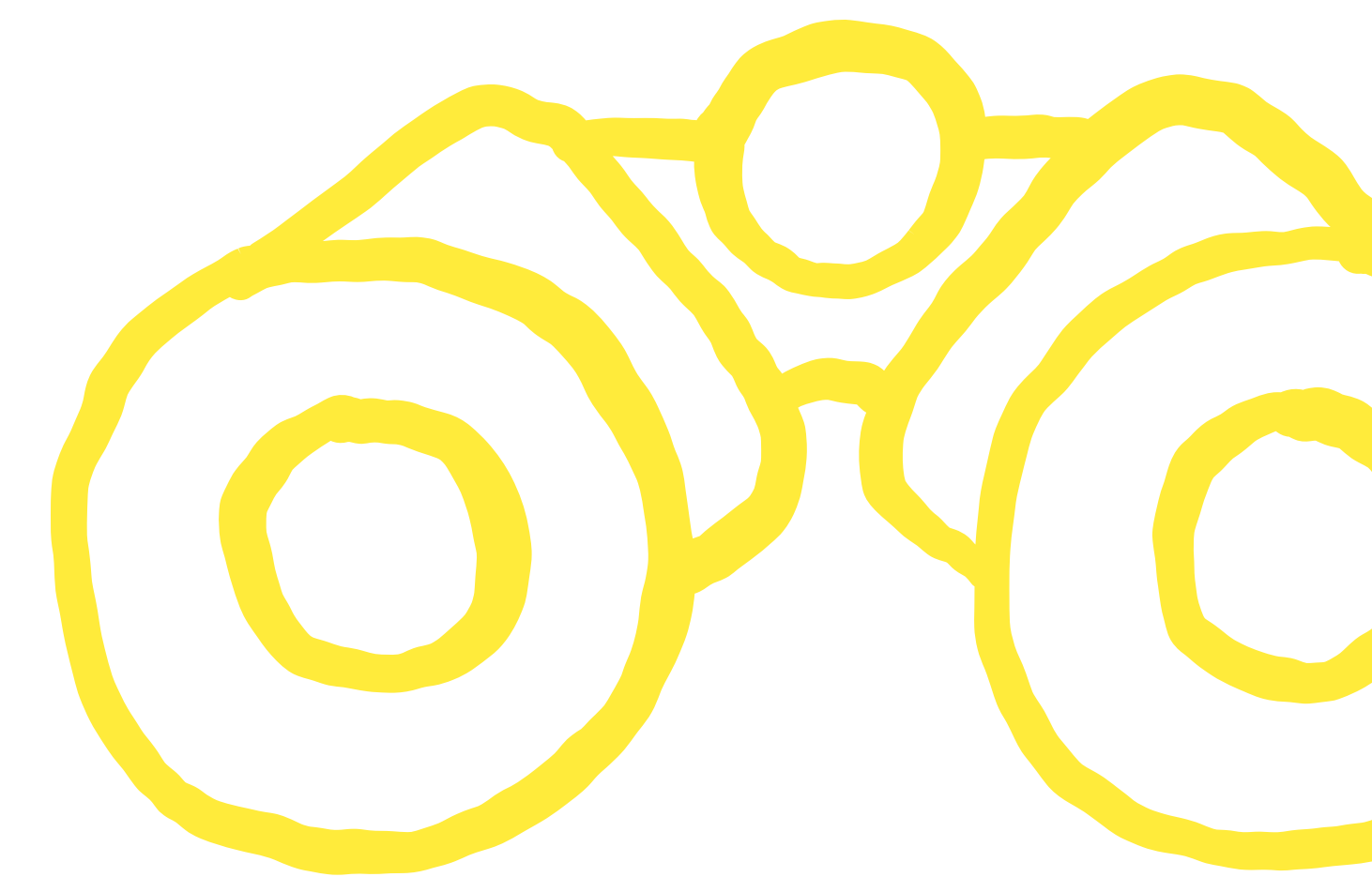
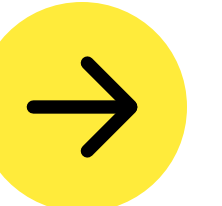
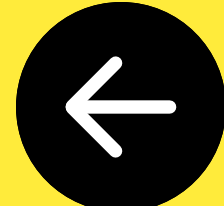
NJI: praat regelmatig over gegevens



Tools

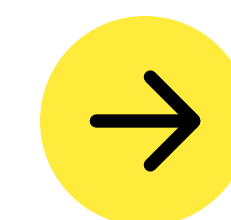
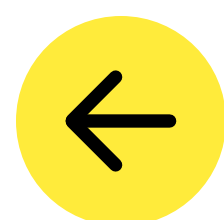
Actoren in kaart brengen

Ringen van invloed bepalen

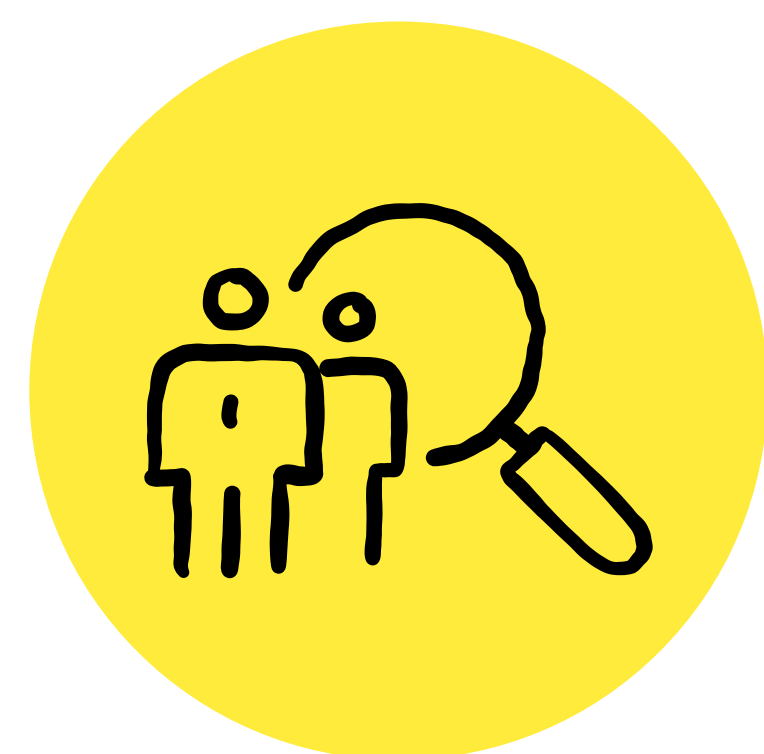


Bijlagen: Wet- en regelgeving

Verschillende wet- en regelgeving spelen een rol bij het organiseren én leren van jeugdhulp. In deze bijlagen geven we meer informatie over de wetten en regels die aansluiten bij informatie die we geven in de hoofdstukken. Je wordt hier vanuit de hoofdstukken naartoe verwezen en kan vanuit hier ook weer terug naar deze desbetreffende hoofdstukken.



Direct naar:



1. AVG



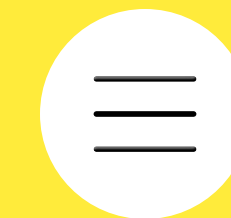
2. Overgang
Jeugdwet Wvz



3. Dwang
en drang

Onder-
steunings-
team

ZORG
SAMEN STEEDS BETER
VOOR DE
JEUGD



1. Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

In de jeugdhulp speelt privacy en AVG-conform werken een belangrijke rol. Hierbij gaat het om de borging van privacy bij het verwerken van persoonsgegevens binnen de eigen organisatie en bij het uitwisselen hiervan met andere partijen. Bepaalde persoonsgegevens mogen verwerkt worden, wanneer je hier een grondslag voor hebt én wanneer je helder maakt wat je op welke manier en voor hoe lang verwerkt. Op de [website van de autoriteit persoonsgegevens](#) vind je alles over AVG en privacy, ze hebben ook een [speciale pagina voor de jeugdhulp](#). In dit werkboek geven wij specifiek informatie over een toestemmingsformulier en het in kaart brengen van de gegevensverwerking.



Maak inzichtelijk welke persoonsgegevens je verwerkt

Wanneer de verwerking van persoonsgegevens naar alle waarschijnlijkheid een hoog privacy risico opleveren, moet een Data Protection Impact Analyse (DPIA) worden uitgevoerd. Hierin breng je in kaart welke gegevens je verwerkt, welke privacy risico's dit met zich meebrengt en welke maatregelen je neemt om de risico's aan te pakken. Bepaal aan de hand van de vragen hiernaast of een DPIA nodig is.

Er zijn verschillende methodes om dit uit te voeren, zolang deze maar aan de basisvereisten voldoen zoals in de AVG beschreven staat. Lees op de [website van de autoriteit persoonsgegevens](#) meer over hoe je deze DPIA

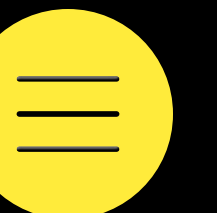
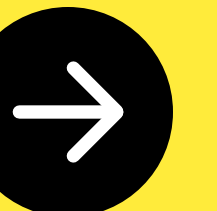
uit kan voeren. Het is aan te raden om hier een privacy officer vanuit je organisatie bij te betrekken. Daarnaast gelden er binnen de jeugdhulp enkele wetten vanuit de jeugdwet, lees in [hoofdstuk 7 van de jeugdwet](#) meer over gegevensverwerking, privacy en toestemming. Het kost tijd om dit op papier te zetten en te regelen, maar je wilt dit goed geregeld hebben om zo de persoonsgegevens van je cliënten te beschermen. Wanneer het geregeld is, kan je vervolgens ook met een gerust hart externe partijen vragen mee te denken in het beantwoorden van een zorgvraag. Maar ook bij het verzamelen van data in het kader van een monitoring is dit van groot belang.

Is een DPIA nodig?

Als twee van onderstaande vragen met 'ja' worden beantwoord, dan moet er een DPIA gedaan worden op het proces.

Is er sprake van:

- Scoretoekenning / profilering / voorspelling / bijzondere persoonsgegevens;
- geautomatiseerde besluitvorming;
- stelselmatige monitoring;
- gevoelige gegevens;
- op grote schaal verwerkte gegevens;
- matching of samenvoeging van datasets;
- kwetsbare betrokkenen;
- innovatieve toepassing van nieuwe technologische of organisatorische oplossing;
- blokkering van een recht, dienst of contract



Uitwisseling tussen partijen

Voor de verwerking en uitwisseling van gegevens tussen organisaties is toestemming nodig van de jeugdige en/of ouders, afhankelijk van de leeftijd van de jeugdige:

- ouders, als de jeugdige jonger is dan 12 jaar;
- ouders en jeugdige, als de jeugdige tussen 12 en 16 jaar is;
- de jeugdige, als die 16 jaar of ouder is. Het is essentieel ook dan met de ouders af te stemmen.

Monitoring

Vanuit de wens een lerend jeugdstelsel te zijn en blijven, helpt monitoring ons om te kunnen reflecteren, vooruit te kijken, en veranderingen in te zetten. Monitoring leert ons trends te zien en factoren in kaart te brengen die bijdragen aan het optimaal kunnen opgroeien

van jeugdigen. Het verzamelen van gegevens in een monitoring vraagt om toestemming van betreffende jeugdige/ouder(s). Deze toestemming kun je samenvakken in een toestemmingsverklaring waarin ook het uitwisselen van informatie terug komt. Bij een monitoring zal de uitvoering van een DPIA nodig zijn omdat er sowieso sprake is van stelselmatige monitoring van gevoelige gegevens.

Toestemmingsformulier

Het toestemmingsformulier hiernaast wordt gebruikt door het OZJ om onder andere toestemming te krijgen voor het invullen van gegevens in het monitoringbestand en het uitwisselen van gegevens met (betrokken) partijen. Je kunt het ter inspiratie gebruiken.

Toestemmingsverklaring

Ondersteunings-team
ZORG SAMEN STEEDS BETER VOOR DE JEUGD

Hierbij geeft ondergetekende¹:

Naam:	Ouder/vertegenwoordiger	Jongere
Geboortedatum:	_____	_____
Adres:	_____	_____
Postcode & woonplaats:	_____	_____

Toestemming aan het Ondersteuningsteam Zorg voor de Jeugd (OZJ), afdeling Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek, om informatie in te winnen c.q. te verstrekken aan (betrokken) partijen wanneer dit nodig is voor overleg en/of bemiddeling in complexe zorgvragen. Deze toestemming is geldig gedurende actieve betrokkenheid van het OZJ en heeft als doel te komen tot een passende oplossing voor ouder en kind/jongere. De door OZJ geregistreerde gegevens voor het oppakken van de casus worden 6 maanden na afsluiting van de casus verwijderd.

Daarnaast gaat u ermee akkoord dat uw gegevens, ook na actieve betrokkenheid van het OZJ, geanonimiseerd kunnen worden gebruikt voor kwalitatief onderzoek ten behoeve van de verdere ontwikkeling van de Jeugdzorg in Nederland. Dit gebeurt door medewerkers die contractueel verplicht zijn tot geheimhouding.

Plaats en datum _____ Handtekening Ouder/Vertegenwoordiger _____

_____ Handtekening Jongere _____

¹ Voor de uitwisseling van gegevens is toestemming nodig van:

- ouders, als het kind jonger is dan 12 jaar;
- ouders en kind, als het kind tussen 12 en 16 jaar is;
- het kind, als het 16 jaar of ouder is. Het is essentieel ook dan met de ouders af te stemmen.

Tips

- Gebruik de **privacy app jeugd**.
- Bekijk **deze video** over de nieuwe privacywet van A tot Z.
- Ga naar de **website van de autoriteit persoonsgegevens**.
- Benieuwd hoeveel er online over mensen te vinden is? Bekijk **de video** van Dave.

← Terug naar Monitoren

2. Overgang van de Jeugdwet naar Wet langdurige zorg (Wlz)

De jeugdwet en Wlz hebben verschillende karakters. Waar voor de jeugdwet de gemeenten verantwoordelijk zijn voor hun inwoners, ligt deze verantwoordelijkheid voor de Wlz bij de rijksoverheid. Onder andere doordat dit bij verschillende partijen belegd is, kan de overgang van de Jeugdwet naar de Wlz een vastloper zijn in een casus. Dit is niet wenselijk. Om dit te voorkomen en ervoor te zorgen dat jeugdigen geruisloos de overgang van de jeugdwet naar de Wlz maken is het belangrijk dat de partijen die een verantwoordelijkheid hebben in de jeugdwet en in de Wlz met elkaar in verbinding zijn. Daarom heeft het tOLCC afgelopen jaar verbindingssessies georganiseerd. Je leest hier meer over de opbrengsten van deze verbindingssessies, hoe jij hiermee aan de slag kan en welke kennis en informatie wij hierover tot nog toe hebben verzameld.

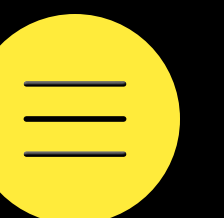
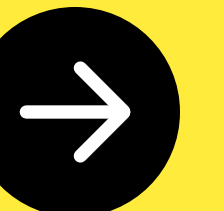
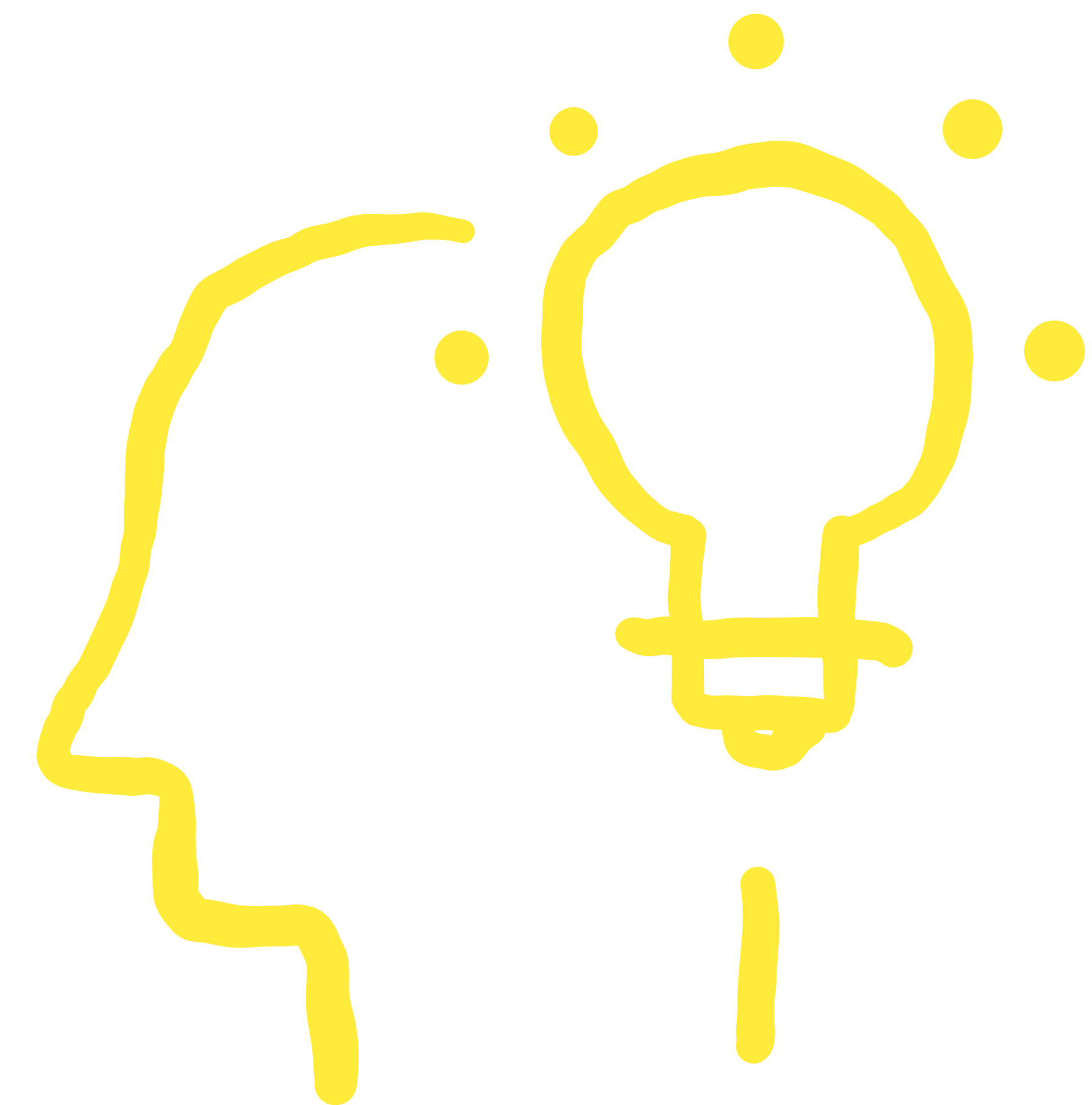


De verbinding tussen de partijen die een verantwoordelijkheid hebben in de jeugdwet en in de Wlz moet in veel regio's nog georganiseerd worden. In 2021 zijn daarom in regio's verbindingssessies georganiseerd door het team oppakken en leren van complexe casuïstiek. Hierin faciliteerden wij de kennismaking tussen de regionale partijen in de Jeugdwet en de Wlz én maakten wij op maat een verdieping. In deze verdieping kwamen we met elkaar tot een goede verbinding en een routeplan: hoe lopen de processen voor complexe vraagstukken waarbij de overgang van de Jeugdwet en de Wlz wellicht gaat spelen of al aan de orde is.

Wat leveren deze verbindingssessies op?

Door deze partijen met elkaar te laten kennismaken en de verbinding te maken:

- werk je aan een sterker regionaal netwerk in de overgang van de jeugdwet naar de Wlz.
- vang je tijdig de regionale signalen op.
- kun je anticiperen op trends en ontwikkelingen in zorgvragen.
- werk je samen bij complexe vragen voor passende zorg waar de overgang Jeugdwet – Wlz kan spelen.
- creëer je samen voor jeugdigen een zo duurzaam mogelijk perspectief met zo min mogelijk verplaatsingen.



Hoe kunnen jullie hier morgen mee aan de slag?

Willen jullie hier ook mee aan de slag? Dat kan. Hieronder beschrijven we kort drie manieren waarop je het gesprek met de partners in de regio aan kan gaan in (een) sessie(s).

1: Aan de hand van de signaleercyclus

Je kunt de stappen uit de signaleercyclus doorlopen met je ketenpartner(s) aan de hand van een knelpunt of succeservaring. In de verbindingssessies hebben wij het gesprek van hieruit gevoerd. We startten bij reflecteren, waarbij we samen de stappen herkennen, verklaren, waarderen en verbeteren doorliepen. Om vandaaruit de stap naar het signaleren en agenderen te maken. We kwamen tot antwoorden op vragen als:

Hoe doen we dat met elkaar? Welk belang hebben we om onze ervaringen met complexe zorg in de jeugdwet en de Wlz met elkaar te delen?

2: Leer elkaar kennen door eerdere kruispunten te evalueren

Je kunt elkaar beter leren kennen door aan de hand van een casus samen kruispunten te evalueren waarvoor je hebt gestaan. Deze vragen kunnen helpen om dit gesprek met elkaar te voeren. Door dit te doen krijg je antwoorden op vragen als: Waarvoor kunnen we elkaar benaderen? Waar kunnen we elkaar bij helpen? Wat verwachten we van elkaar op het moment dat we elkaar nodig hebben? En welke afspraken maken we daar met elkaar over?

3: Leer elkaars perspectief kennen

Dezelfde vragen lenen zich ook goed voor een gesprek met elkaar vanuit de verschillende perspectieven. Nodig het zorgkantoor, een Jeugdwet-Zorgaanbieder, een Wlz-Zorgaanbieder en een jeugdbeschermer eens uit om met elkaar te verkennen hoe deze verschillende perspectieven helpend kunnen zijn in het komen tot een passende oplossing voor een complexe vraag. Ga samen na: Hoe loopt dit proces? Welke kruispunten zijn hierin helpend? En welke voelen als een belemmering? Welke mogelijkheden heb je zelf om een belangrijke factor te zijn tot een succes? En wat heb je van een ander nodig?

Veelgestelde vragen

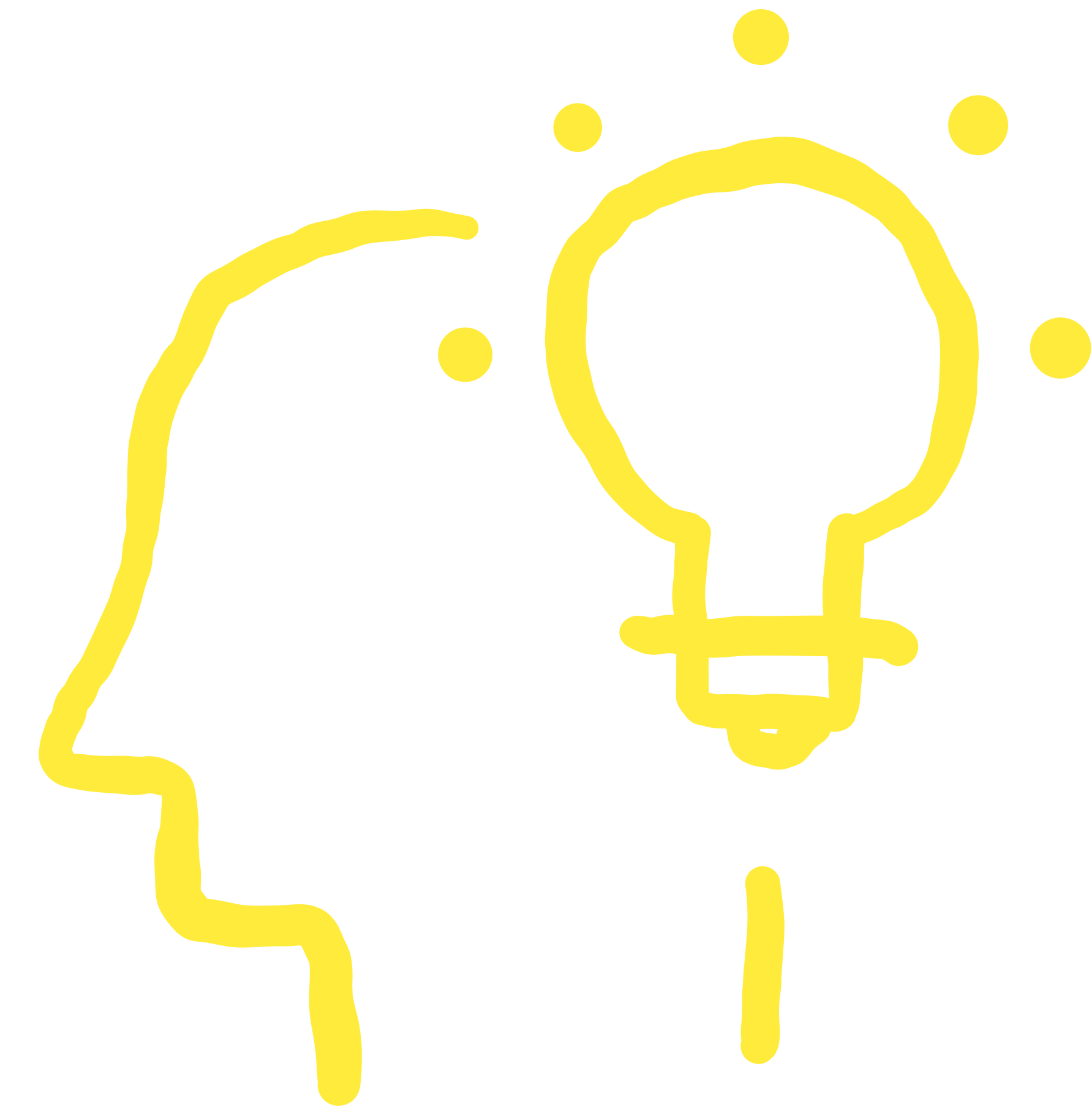
In de verbindingssessies kwamen regelmatig dezelfde knelpunten en vragen naar voren. Deze veel gestelde vragen, met antwoorden, hebben we gebundeld, zodat jullie met betrekking tot deze punten niet meer vastlopen.

Wil je ondersteuning bij het organiseren van een verbindingssessie? Of heb je een vraag? Neem contact op met Ellen en Susan, zij kunnen je hierbij helpen.



3. Dwang en drang

Bij voorkeur komt deelname aan een hulpverleningstraject vrijwillig tot stand. Maar, in bepaalde gevallen is een gedwongen kader nodig om hulp in te zetten. Bijvoorbeeld wanneer er grote zorgen bestaan over de veiligheid en/of ontwikkeling van een jeugdige. Deze niet vrijwillige maatregelen kunnen opgelegd worden, op grond van verschillende wetten. Wat zijn deze wetten? Voor wie gelden ze? En wanneer kan welke hoe ingezet worden? In het document dwang en drang zetten we dit uiteen. De wetten die we (deels) toelichten zijn:



De gedwongen maatregelen binnen de Jeugdwet

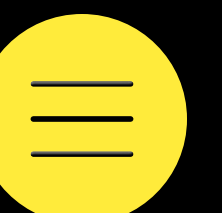
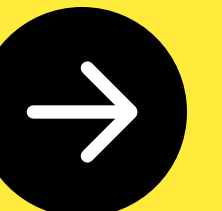
De Jeugdwet regelt bijna alle zorg en ondersteuning voor in Nederland verblijvende kinderen en jongeren onder de 18 jaar. Dit kunnen ook kinderen zijn met een (licht) verstandelijke beperking. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de jeugdwet. Het document gaat in op de niet vrijwillige maatregelen en is dus geen uitputtende beschrijving van alle onderwerpen die door de Jeugdwet geregeld worden.

De Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg

De Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) regelt de rechten van mensen die te maken hebben met verplichte zorg vanwege een psychische aandoening. De wet is erop gericht om verplichte zorg zo veel mogelijk te voorkomen. Als verplichte zorg echt noodzakelijk is, moeten de minst ingrijpende vorm worden ingezet en de dwang zo snel mogelijk worden afgebouwd.

De Wet Zorg en Dwang

De wet Zorg en Dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van personen met een verstandelijke beperking en personen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). Het uitgangspunt van de wet Zorg en Dwang is dat onvrijwillige zorg niet wordt toegepast, tenzij het niet anders kan om ernstig nadeel te voorkomen.



Nawoord

Door: Gieke Buur, Landelijk Ambassadeur Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek.

De afgelopen jaren waren wij als team Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek bij allerlei vragen van jeugdigen, ouders en hulpverleners betrokken. Hierin hebben we veel van en met hen geleerd. Deze geleerde lessen waren zo waardevol dat we ze in 2021 aanboden in de vorm van de eerste versie van het werkboek jeugdhulp. Tegelijkertijd deden we de belofte dat we, bij de afronding van ons team, nog een geüpdatet versie zouden aanbieden met daarin meer aandacht voor enkele onderwerpen.

Dit betreft deze versie. In deze versie vind je meer informatie over wet- en regelgeving en over het gelijkwaardig betrekken van ouders en jeugdigen. Twee onderwerpen die beide, op hun eigen manier, veel invloed hebben op vastgelopen vragen van jeugdigen en ouders. We hopen dat we met deze toevoegingen een steentje bij kunnen dragen hieraan.

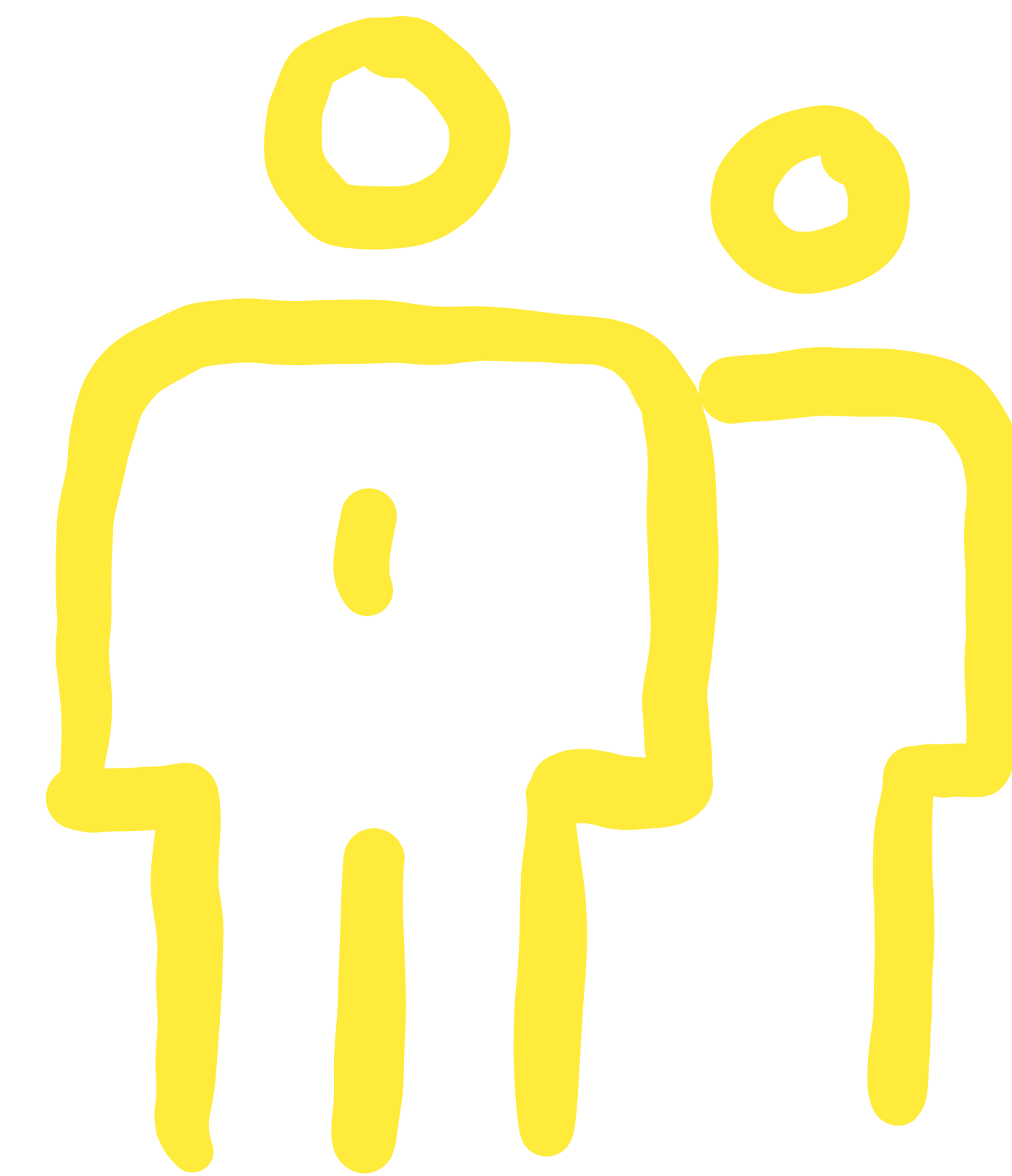
Dit werkboek had natuurlijk niet tot stand kunnen komen zonder de hulp van expertteams, expertisenetwerken, jeugdhulpverleners, ouders, jeugdigen en alle andere mensen die een bijdrage hebben geleverd. Via deze weg willen wij jullie allemaal hartelijk danken!

We hopen dat het werkboek voorbeelden en inspiratie geeft waar je als jeugdhulpprofessional direct mee verder kan. En we hopen dat ouders en jeugdigen samen met de professionals, daar elke dag de vruchten van zullen gaan plukken. Alleen samen kunnen we de jeugdhulp steeds beter laten worden. Niet ik tegenover jij, maar wij. Dat blijft van alle partijen lef, creativiteit en bevlogenheid vragen.

Als team is dit de laatste update die we maken van het werkboek. We hebben dit met heel veel liefde en plezier gedaan en hopen dat andere partijen door zullen gaan met leren op basis van praktijkervaringen.

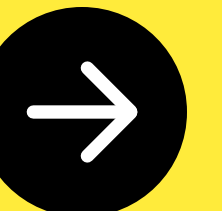
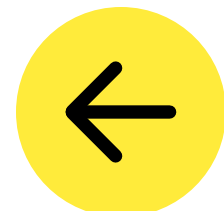
Namens het hele team,

Dank voor het lezen en doe er je voordeel mee.



Andere gerelateerde producten:

[Handleiding Eigen Stek, Eigen Toekomst.](#)
[Magazine Zorg voor de Jeugd: Tot hier en nu verder](#)
[De ongewone reisgids voor het gewone leven](#)



Onder-
steunings-
team

ZORG
SAMEN STEEDS BETER
**VOOR DE
JEUGD**

Colofon

Tekst

Malanca, Amon, Irma, Peggy, Carlijn, Stoffer, Reinier Lagerwerf, Paul Blokhuis, Eelco Eerenberg, Marc Goossen, Rolien Tolsma, Marjolein Duin, Helena Ruimschotel, Miranda Fredriks, Twan van Dijck, Liesbeth van Vliet, Ineke & Guus, Dorothé van Kempen, Hilde Tempel, Geke Klapwijk, Ronald Vos, Michel van Drunen, Sandra Klokman, Sander Merlijn, Marjan de Lange, Lisa Huibers, Annemarie de Beer, Otwin van Dijk, Bija Westerhof-Hop, Maarten Batterink, Alex van Roomen, Leo Raets, Annegien Lange, Paulien Sikking en Saskia Peerenboom.

Redactie

Team Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek.

Ontwerp

Hollands Lof, Haarlem

voordejeugd.nl

