

Van ambitie naar actie

Goede voorbeelden van de toegang voor jongeren met een levenslange, levensbrede zorgvraag



Voorwoord

Met veel plezier delen we dit magazine dat we samen met de rapportage 'Definitie en doelgroep jeugdigen met een levenslange en levensbrede hulpvraag' (Significant, maart 2022) opleveren. 'Wat als we ambities kunnen omzetten in acties'? Deze vraag hebben wij onszelf en vele professionals in het land het afgelopen halfjaar gesteld. Geen herhaalde knelpuntenanalyse van waar de hulp voor deze doelgroep tekortschiet, maar kortcyclisch en iteratief in én met de praktijk aan de slag gaan bleek de sleutel tot succes. We haalden niet alleen goede voorbeelden voor verbeteringen in de toegang op, maar veranderden en ontwikkelden gelijktijdig door samen met professionals in Gouda en Etten-Leur te werken aan kleinschalige leertrajecten.

Je vindt in deze uitgave meer informatie over de aanpak en opbrengsten van de kleinschalige leertrajecten. Lees het verhaal van Wmo-consulenten Inge Roelands en Niek van Ginneken over de voelbare effecten die zij met hun actie bereiken bij jeugdigen, ouders en naasten of blader alvast naar het einde voor de reflectievragen die we professionals stelden om bewuster (en meer preventief) te kunnen handelen.

Amanda van Schijndel, werkzaam bij Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid, inspireert ons met haar creativiteit door met jeugdigen of ouders te praten met beelden. Leer hoe tekeningen en afbeeldingen anderen kunnen helpen om duidelijk te maken dat ze iets ingewikkeld of vervelend vinden of hoe je met de inzet van emoticons meer uit een gesprek haalt met een kind.

In lijn met de aanpak van de kleinschalige leertrajecten vertellen het Krimpens Sociaal Team en het GR-plusteam van de gemeenten Geldrop-Mierlo en Waalre over hoe zij doen wat nodig is om jeugdigen met aandoeningen, disposities of gebeurtenissen die levenslang en levensbreed van invloed zijn op hun levensloop te ondersteunen bij hun hulpvraag. Vergeet ten slotte niet een kijkje te nemen bij de interessante links die op het eind zijn toegevoegd met nog meer handelingsperspectieven en goede voorbeelden uit het land.

Een magazine vol inspiratie en tools om zelf in actie te komen. Dus, wat doe jij met je ambitie?

Annemarijn Onstenk, Danique Lauritsen, Vicky Drost en Maaïke Jongerius



Aanleiding

Sommige jeugdigen hebben te maken met aandoeningen of gebeurtenissen die levenslang en levensbreed van invloed zijn op hun levensloop. Het kader hiernaast bevat een exemplarisch voorbeeld van een situatie waar deze groep jeugdigen mee te maken heeft. In het document zijn een aantal van deze kaders met voorbeelden opgenomen.

In opdracht van het ministerie van VWS is door Significant Public onderzoek gedaan naar de kenmerken en omvang van deze groep. Zie hiervoor de rapportage ‘Doelgroep jeugdigen met een levenslange en levensbrede hulpvraag’ (Significant, maart 2022). De situaties van deze groep jongeren zijn namelijk vaak schrijnend.

Bij de hulp voor deze specifieke doelgroep wordt een aantal knelpunten ervaren, zo leert eerder uitgevoerd onderzoek. Te denken valt aan:

- ❖ Er is onvoldoende **erkenning en herkenning** van de problematiek van deze doelgroep;
- ❖ Op het **grensvlak** van verschillende **wetten** ontstaan overgangsvraagstukken;
- ❖ **Beroep op eigen kracht** is voor deze groep vaak niet passend;
- ❖ Het afgeven van **korte indicaties** scheidt bij een langdurige hulpvraag onrust;
- ❖ **Ouders** worden vaak **onvoldoende betrokken** in het toegangsproces.

Jongeren met een levenslange en levensbrede hulp- en ondersteuningsvraag: één van de vele voorbeelden van een situatie

Het gaat om een gezin met een dochter met downsyndroom. Moeder meldt dat zij en haar echtgenoot hun dochter met veel liefde en aandacht laten opgroeien waarbij ze zo veel mogelijk haar zelfstandigheid stimuleren. Ze gaat naar een reguliere basisschool waar ze erg goed op haar plek is; al liggen er wel de nodige uitdagingen die de school gelukkig graag met de ouders aan wil gaan. Hiervoor is onder andere zorg in de klas nodig. Verder willen de ouders graag thuisbegeleiding voor pedagogische ondersteuning en advisering, met aandacht voor de methode leespraat.

Helaas lopen de ouders bij de gemeente tegen een gigantische muur aan. Een paar voorbeelden: de thuisbegeleiding wordt niet meer verlengd. Zorg in de klas moet jaarlijks helemaal opnieuw onderbouwd worden aangevraagd. De ouders hebben al vier verschillende consulenten gehad. De laatste wil alleen doelgericht en zo kort mogelijk indiceren, terwijl dochter niet zonder zorg kan. Zonder enige kennis van hun dochter, vond deze consulent het beter dat er een Wlz- indicatie aangevraagd zou worden. Dit was het eerste waarover de consulent sprak toen ze belde over de indicatieaanvraag. Het zit de ouders hoog. Ze willen er wat aan doen. Maar wat?

Om deze knelpunten weg te kunnen nemen en de toegang voor de doelgroep te verbeteren, is in onderzoek door KPMG (Toegang voor jeugd met een levenslange en levensbrede hulpvraag; routes naar een integrale afweging; januari 2021) een aantal leidende principes geformuleerd:

- 1. De onderscheidende factoren van de doelgroep zijn breed bekend** (op landelijk en op lokaal niveau). Daarmee is er geen discussie over jeugdigen en gezinnen/systeem die bij de doelgroep kunnen horen. En de kennis over deze doelgroep is beschikbaar en toepasbaar in de toegang. Dit helpt bij ondersteuning op maat en draagt bij aan (h)erkenning.
- 2. 'Eigen kracht' inzetten vraagt om maatwerk.** Dat vraagt om een doorvertaling van het begrip eigen kracht naar wat je mag verwachten (in ondersteuning, werk, vrije tijd, wonen, et cetera.) en aandacht voor (de grenzen van) wat een gezin aan kan. Het 'opgebruiken' van de eigen kracht moet voorkomen worden.
- 3. Professionals krijgen en nemen voldoende ruimte om te doen wat nodig is.** Dat vraagt om een lokale visie op de groep jongeren met een chronische aandoening en vooral ook de wijze waarop die wordt doorvertaald naar de handelingsruimte voor professionals/randvoorwaarden in het toegangsproces (en de zorg en ondersteuning die eruit volgt). Het is belangrijk dat professionals de ruimte die er is ook goed benutten en die houding mag je verwachten.
- 4. De problematiek gaat niet over.** Dat vraagt om een steunstructuur (de samenhang van zorg en ondersteuning) die vooruit kijkt, blijvend kan zijn en meebeweegt met life events en andere gebeurtenissen gedurende de hele levensloop.

Jongeren met een chronische aandoening: één van de vele voorbeelden van een situatie

Peter en Esther hebben een dochter: Indy (5 jaar oud). Zij heeft een zeldzame chromosoomafwijking die zorgt voor epilepsie, ADHD, autisme en een ontwikkelingsachterstand. Ze geven keer op keer bij de gemeente aan dat ze op hun tandvlees lopen en meer hulp nodig hebben. Kijk [hier](#) naar het verhaal van Peter en Esther.

- 5. De problematiek treft niet alleen een individu, maar ook het systeem/gezin.** Dat vraagt om een integrale blik op alle levensdomeinen die de omgeving van de jeugdige binnen beschouwing neemt.
- 6. Een preventieve blik en levensloopplanning is nodig.** Het doel van zorg en ondersteuning is niet zozeer herstel of genezing, maar ontwikkeling en balans in het gezin/systeem en daar past aandacht voor preventie en levensloopplanning bij.

Voor verdieping van het eerste leidende principe verwijzen we naar de definitie van de doelgroep en bijbehorende subgroepen in het rapport 'Doelgroep jeugdigen met een levenslange en levensbrede hulpvraag' (Significant, maart 2022).

De andere vijf principes komen terug in dit document in de inspirerende ervaringen en interviews mét professionals. We verwijzen per ervaring of interview naar de principes die hierop van toepassing zijn.

Inleiding

Naast inzicht in de aard en omvang van de groep jeugdigen, heeft het ministerie van VWS behoefte aan inspirerende praktijksituaties hoe jeugdigen met een levensbrede en levenslange zorg- of hulpvraag (en hun gezinnen) goed worden geholpen in de toegang tot de jeugdhulp. Onder welke condities lukt het om deze knelpunten (deels) weg te nemen en daarmee te handelen naar de leidende principes zoals op voorgaande pagina weergegeven?

Om deze vraag te beantwoorden zijn we in en met de praktijk op een aantal plekken in het land gaan verkennen hoe professionals bepaalde knelpunten aan (kunnen) pakken en wat de sleutel achter de goede voorbeelden is. Oorspronkelijk was de insteek om op zes plekken in het land kleinschalige leertrajecten te starten om deze actiegerichte manier van onderzoek in te zetten. Zie pagina 9 voor de opzet van het leertraject.

Voor het opzetten van kleinschalige leertrajecten hebben we met meer dan 30 gemeenten contact opgenomen. Gemeenten zijn doorgaans enthousiast over het kleinschalige leertraject en onderstrepen het belang van een goed ingerichte toegang voor de doelgroep met een levenslange en levensbrede zorg- of hulpvraag. Ze geven echter ook aan dat voor de toegangsmedewerkers en (jeugd)zorgwerkers de werkdruk (mede door COVID-19) erg hoog is en zij kampen met personeelstekorten. Om deze reden zagen veel gemeenten uiteindelijk toch af van deelname aan het kleinschalige leertraject. In de gemeenten Etten-Leur en Gouda is wel een kleinschalig leertraject gestart.

Naast de leertrajecten zijn interviews uitgevoerd met betrokkenen op plekken in het land die al mooie voorbeelden hebben van 'hoe het anders kan'. Dit zijn professionals die op een andere manier kijken en/of handelen en daarmee niet, of in ieder geval minder, te maken hebben met de knelpunten die de doelgroep veelal ervaart.

Het doel van voorliggend document

In voorliggend document zijn de geleerde lessen van de kleinschalige leertrajecten en de interviews opgenomen. Dit document heeft tot doel om de lezer te inspireren om 'anders te gaan kijken' naar de groep jongeren met een levenslange en levensbrede hulp- en ondersteuningsvraag: om de groep te (h)erkennen en vervolgens op een passende wijze de jongeren en hun naasten te benaderen en samen met hen te zoeken naar passend zorg- en ondersteuningsaanbod.

Jongeren met een chronische aandoening: één van de vele voorbeelden van een situatie

Moeder van een 17-jarige zoon met autisme, een normale intelligentie en complexe gedragsproblematiek: “Met autisme word je geboren, met complexe gedragsproblematiek niet. Het tweede is een gevolg van een heel moeizame schoolgang. Mijn zoon heeft meerdere scholen gehad, maar kreeg nergens de begeleiding die hij nodig had. Het escaleerde daardoor telkens op school. Na enkele gesprekken werd een therapeute ingezet om bij ons thuis te komen. Ambulante begeleiding voor mijn zoon. Mijn zoon was inmiddels zo boos en verdrietig dat school niet lukte, dat hij niet met de therapeute in gesprek kon. Het werd naar ons als ouders verschoven en wij kregen psycho-educatie.

Ondertussen kregen wij ambulante hulp aan huis vanuit een pgb en ging hij elke maand een weekend logeren zodat wij thuis weer even op adem konden komen en het allemaal weer even aankonden. Hierdoor hadden we ook even tijd om onze andere twee kinderen even aandacht te kunnen geven. De ambulante begeleiding sloot aan bij onze hulpvragen maar was alleen voor de thuissituatie bedoeld. Het liefst zagen we uitbreiding van deze begeleiding over verschillende levensgebieden heen.

Onze laatste hoop was laagdrempelig onderwijs voor kinderen met complexe problemen en autisme. Door escalaties op andere levensgebieden werd het voor de hulpverlener thuis ook steeds lastiger om de juiste ondersteuning te bieden. Zij had geen grip op wat elders plaatsvond omdat zij daar geen begeleiding mocht geven. Ondertussen werd er ook geen logeeropvang meer toegekend omdat men daar niet het nut van inzag en dit zou ook wel binnen de familie opgelost kunnen worden. De gemeente vond dat resultaten onvoldoende werden behaald en vond dat de ondersteuning vanuit een instelling moest komen. Hierdoor kreeg mijn zoon weer met een teleurstelling te maken: een hulpverlener waarop hij vertrouwde viel weg alsof zijn fundering wegviel.

Suïcidale pogingen volgden. Mijn zoon heeft in de anderhalf jaar die daarop volgde 13 instellingen gezien. Uiteindelijk ben ik via omwegen en heel veel zoeken, bellen en mailen terechtgekomen bij het interventieteam van het ministerie van VWS. Deze mensen hóorden onze noodkreet en hebben alles op alles gezet om mijn zoon ergens een veilige plaats te kunnen bieden. Helaas sloot deze plek na verloop van tijd waardoor we weer op zoek moesten naar een nieuwe plek.

Ons verhaal begon met een simpele aanvulling op de bestaande hulp vanuit een pgb en is een zeer complexe hulpvraag geworden omdat er niet werd geluisterd naar wat nodig was.”





*“We cannot solve our problems with the same thinking we used when we created them”
(Albert Einstein)*

Kleinschalige leertrajecten

Opzet van het kleinschalige leertraject

Doel kleinschalig leertraject

Kleine acties, maar met voelbare effecten. Voelbare effecten in de beleving van jongeren, ouders, naasten of van professionals zelf, met als centrale vraag: *onder welke condities kunnen jeugdigen met een levensbrede en levenslange zorg- of hulpvraag (en hun gezinnen) goed worden geholpen in de toegang tot de jeugdhulp?*

Dat was het doel van de kleinschalig leertrajecten die professionals uit de gemeente Etten-Leur en Gouda hebben doorlopen. Bij aanvang van het traject stonden we met de professionals stil bij de knelpunten die de groep jongeren met een chronische hulpvraag ervaart.

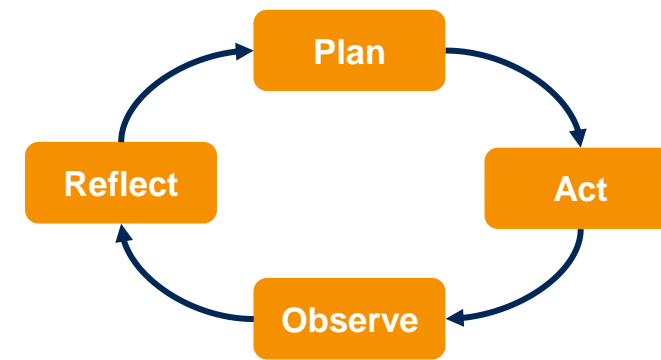
Aanpak kleinschalig leertraject

Aan de start van het traject hebben wij professionals meegenomen in de principes van actieonderzoek. Een methodiek waarin vraagstukken niet alleen worden geanalyseerd, maar tegelijkertijd ook worden opgelost. Het is een manier van leren en verbeteren door te doen. Als onderzoekers ontwikkelen en veranderen we niet voor, maar juist samen met professionals. Professionals leren (met kleine acties) bewuster én preventiever te handelen bij de groep jongeren met een chronische hulpvraag.

Het figuur hiernaast geeft de cyclus van actieonderzoek weer. De professionals gingen aan de slag met het formuleren van een actie, gericht op het oplossen van een knelpunt waar de doelgroep mee te maken heeft (**plan**).

De actie ligt binnen de eigen invloedssfeer van de professional én is haalbaar op de korte termijn. De actie houdt geen verandering in binnen beleid of systeem, maar richt zich op houding en gedrag van professionals. De professionals zijn met de acties aan de slag gegaan (**act**) en door middel van een reflectieboekje hebben zij diverse keren gereflecteerd op de actie die zij uitvoerden (**observe**).

De reflecties van de professionals zijn door ons geanalyseerd waarbij we aandacht hadden voor werkzame elementen in de toegang voor jeugdigen (en hun gezinnen) met een hulpvraag die levenslang en levensbreed is. In een bijeenkomst is onze overkoepelende analyse getoetst bij de professionals (**reflect**) en hebben wij samen met hen gekeken hoe de acties die zij hebben uitgevoerd, verduurzaamd kunnen worden. Wij nemen je graag mee in de belangrijkste bevindingen uit de kleinschalig leertrajecten in Etten-Leur en in Gouda.

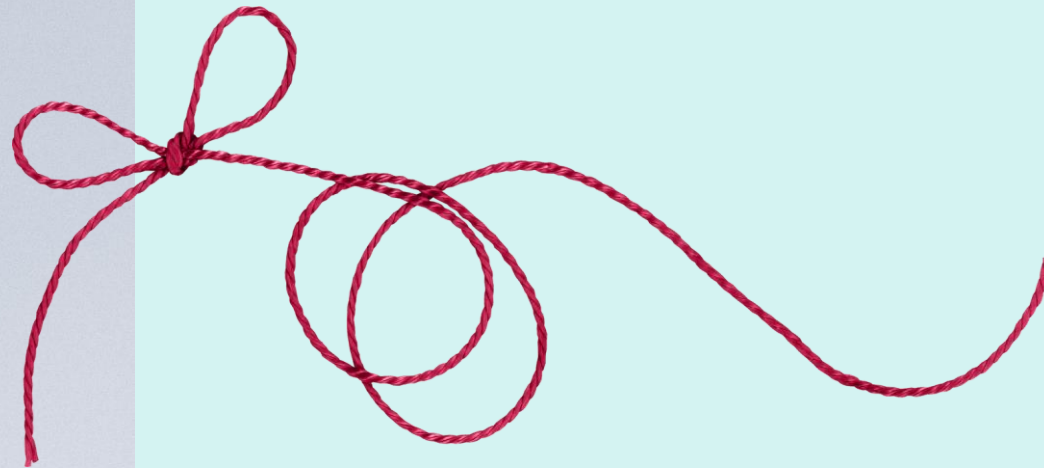




Kleinschalige leertrajecten Etten-Leur en Gouda

De rode draad

De rode draad die door de acties van de professionals in de gemeenten Etten-Leur en Gouda loopt, is het thema vertrouwen. De professionals uit beide gemeenten zijn allen individueel met een actie aan de gang gegaan, maar al deze acties waren gelinkt aan het creëren van vertrouwen, of dit nu over het vertrouwen van de jongere, naaste, ouder of professional gaat. Het vertrouwen dat gecreëerd wordt door de acties leidt tot rust en duidelijkheid voor de jongere, het gezin of het (al dan niet professionele) netwerk rondom een jongere. Maar hoe doen de professionals dat dan?



Een stukje regie teruggeven aan de jongere

Interview met Inge Roelands (Gemeente Etten-Leur)

“Ineens zie ik hem rechtop gaan zitten, in plaats van onderuit gezakt en met zijn armen om elkaar heen. Omdat het zijn eigen doel is om een andere leerwerkplek te gaan bekijken en niet het idee van zijn moeder. De energie en motivatie is terug, juist omdat het zijn eigen wens is.”

De regie teruggeven aan jongeren met een hulpvraag. Iets wat niet altijd gemakkelijk is, maar waardoor jongeren hun eigen sterke kanten kunnen benutten en er eigenaarschap ontstaat. Een jongere zijn eigen stem en ideeën (weer) laten horen. Inge Roelands, werkzaam als Wmo-consulent bij de gemeente Etten-Leur, is hiermee aan de slag gegaan. Hoe kan je een jongere zijn regie teruggeven?

Het dilemma over langdurige indicaties

Bij jongeren waarvan je weet dat ze langdurig begeleiding nodig hebben, zoals jongeren met een licht verstandelijke beperking (lvb), zouden Wmo-consulenten het liefst een langdurige indicatie willen afgeven. De vraag naar hulp en ondersteuning is constant aanwezig en de jongeren zijn gebaat bij een langdurige indicatie, zodat er meer rust ontstaat rond indicaties. Maar, hoe zorg je ervoor dat een jongere zich blijft ontwikkelen, ondanks het afgeven van een langdurige indicatie?

Het is Inge gelukt. Ze heeft deze jongen zijn regie teruggegeven. Inge vertelt over de jongen van begin 20 van niet-Nederlandse komaf met lvb en autisme. Via de meedenkcoach (een vorm van cliëntondersteuning) is de jongen bij de Wmo terechtgekomen. Inge ging het gesprek met de jongen en zijn moeder aan. Ze kwam erachter dat er veel aan de hand was.

Mede door de taalbarrière lukte het de jongen niet goed om zich uit te spreken en vooral om zijn gevoel te benoemen. Hij voelde zich gestrest, eenzaam, boos en had moeite om zich te concentreren. Wanneer hij van werk thuiskwam, trok hij zich meteen terug in zijn kamer en wilde hij niet praten, vertelde zijn moeder. Zijn moeder wist ondertussen ook niet meer wat ze kon doen om haar zoon te helpen.

De jongen gaat vier dagen in de week naar een leerwerkplek, waardoor hij structuur in zijn dagelijks leven heeft. Maar daarnaast leek hij de regie over zijn leven wat kwijtgeraakt te zijn. Na hier het gesprek over te voeren en door te vragen, ontdekte Inge dat de jongen weinig zelfstandig was. Zijn ouders kookten, zorgden voor het huishouden en namen zijn post en financiën voor hun rekening. Ook was het sociaal netwerk van de jongen klein. Nadat hij een tijdje had gesport, maar daar niet de aansluiting vond, is hij daarmee gestopt. De stap om ernaartoe te gaan, bleek te groot te zijn geworden. Eenzaam, zo voelde de jongen zich regelmatig.

Maar wat wil jij zelf?

Dat is de vraag die Inge stelde aan de jongen. Zelfstandig wonen, dat was hoe de jongen zijn toekomst voor zich zag. Maar dit doel leek voor de jongen ver weg. En hoe hij daar moest komen, was nog een groter raadsel. Inge merkte dat ze het heel klein moest maken. Wanneer ze ‘grote’ open vragen stelde, zag ze dat de jongen terugdeinsde en daar weinig mee kon. Uiteindelijk werd duidelijk dat ambulante begeleiding en ondersteuning een oplossing zou kunnen zijn. Inge ging samen met de jongen op zoek naar wat er voor elk leefdomein nodig was.

Een belangrijk onderdeel bij de zoektocht binnen elk leefdomein was een goede, vertrouwelijke band met zijn begeleider opbouwen. Hierdoor zou hij na een tijdje gedachten en gevoelens kunnen en durven delen. Waarom ben je boos? Waarom voel je je eenzaam? Hoe ga je daarmee om? Het opbouwen van een sociaal netwerk was ook een belangrijk thema voor de jongen. Hij zou graag een vriend hebben met wie hij iets samen kan gaan doen. Er werden doelen gesteld om stapje voor stapje zelfstandiger te worden, zoals leren koken en leren zelf een stukje administratie op te pakken. Inge legt uit dat ze daarbij onderscheid maakten tussen kortetermijndoelen en langetermijndoelen:

“We hebben de doelen op papier gezet. Daarbij hebben we afgesproken om na een halfjaar samen, ook met zijn begeleider, te kijken waar we staan en welke volgende stappen er gezet kunnen worden om naar zelfstandig wonen toe te werken.”

Een andere houding

Volgens Inge gaat het erom dat je als Wmo-consulent of toegangsmedewerker jeugd het soms net even anders aanpakt. Niet met de eigen ideeën over indicaties en behandelingen starten, maar starten met de vraag wat het kind of de jongere zelf graag wil en waar hij of zij het meest mee geholpen is. Het kind, de jongere en ouders actief betrekken bij de oplossing en hen hiermee prikkelen, kan vertrouwen en eigenaarschap opwekken.



Wat bij de een werkt, is geen garantie voor de ander

Een belangrijk punt, volgens Inge, is het besef dat niet ieder succesverhaal zomaar gekopieerd kan worden naar een andere jongere. Als Wmo-consulent moet je blijven zoeken naar manieren die aansluiten bij jongeren. Iedere jongere is verschillend.

“Ik was tegelijkertijd ook met een andere casus bezig. Beide jongeren hadden een lvb en psychische problemen. Op papier leken de casussen op elkaar, dus je zou misschien denken dat dezelfde aanpak zou kunnen werken. Maar niets is minder waar. Wat bij de een werkt, werkt voor de ander absoluut niet. Ondanks de overeenkomsten, moet je naar de specifieke situatie kijken. Het blijft maatwerk.”

Inge besepte zich ook dat het (terug)pakken van de regie voor jongeren geen makkelijke opgave is.

“Het is soms helemaal nieuw voor ze. Ze zijn vaak gewend om regie te leggen bij de gemeente of Wmo en te zeggen: bepaal jij het maar, ik weet het niet.”

Maar, ook ziet ze dat de aanpak meteen zijn vruchten afwerpt.

“In een casus met een meisje vroeg ik haar in het eerste gesprek wat ze zelf graag zou willen, maar dat wist ze niet en kon er geen antwoord op geven. Toen ik haar de tweede keer sprak en haar opnieuw vroeg wat ze zelf wilde, noemde ze dat ze het er met haar begeleiding over had gehad. Toen ik haar zei dat ze het de vorige keer een vervelende vraag vond, lachte ze trots.”

Wil jij ook aan de slag met de regie teruggeven aan het kind, de jongere of ouders?

Stel vragen! Wees nieuwsgierig naar wat iemand wil, naar zijn of haar wensen en behoeften. Stimuleer de jongere en/of het gezin om zelf na te denken. Betrek de jongere (en ouders) actief bij de oplossing. De vraag zet de jongeren en ouders aan het denken - met kleine behapbare vragen - en het kan vertrouwen en eigenaarschap opwekken. Vanuit gelijkwaardigheid vind je dan de meest passende route naar het hoogste doel.

Leidende principes die zijn uitgelicht in dit interview:

- Oprecht luisteren, inzicht in de vraag en behoefte
- Eigen kracht inzetten vraagt om maatwerk
- Nemen van professionele ruimte om te doen wat nodig is
- Levensloopplanning

Kennismaken, houd het laagdrempelig

Interview met Niek van Ginneken (Gemeente Etten-Leur)

“Voor de jongere zou het sowieso al een spannend gesprek zijn. Door haar autismespectrumstoornis (ASS) is communiceren niet altijd makkelijk en vaak spannend. En dan zou ze ineens haar levensverhaal moeten vertellen tegen iemand van de gemeente die ze niet kent. En dat ook nog terwijl ze heeft gemerkt dat haar ouders niet altijd blij zijn met de gemeente”.

Voor een Wmo-toegangsmedewerker is het eerste gesprek met een jongere of cliënt van groot belang. Dit vormt de basis voor het contact en het inzetten van de juiste hulp. Maar hoe vlieg je dit nou aan, juist wanneer je weet dat zo'n gesprek moeilijk is voor iemand en iemand terughoudend of wantrouwend is tegenover het ontvangen van hulp of ondersteuning?

Niek van Ginneken, werkzaam als Wmo-consulent bij de gemeente Etten-Leur, komt dit tegen in zijn werk. Hij erkent het belang van een goedlopend eerste gesprek. Hij ziet het eerste gesprek met een jongere dan ook als een kennismakingsgesprek in plaats van een indicatiegesprek. In het gesprek leert hij de jongere kennen, zonder dat hij een oordeel velt over de situatie van de jongere. Het gesprek draait echt om de jongere en niet over indicaties of passende zorg die ingezet zou kunnen of moeten worden. Niek investeert in het opbouwen van een relatie met de jongere én zijn of haar familie en netwerk.

Op één lijn komen

Niek vertelt over een casus waarin een jongere met ASS al haar hele leven wordt begeleid door haar familie en netwerk. De ouders en het netwerk gebruikten hiervoor het persoonsgebonden budget (pgb) vanuit de Jeugdwet. Omdat de jongere 'over ging naar de Wmo', zou er het een en ander veranderen waaronder voor het pgb.

“Met de overgang naar Wmo kregen de ouders het gevoel dat zij niet werden gehoord in hun wensen, of dat er in ieder geval anders naar gekeken werd. Er werd namelijk vanuit de Wmo gekort op het budget dat zij vanuit de Jeugdwet kregen. Dit leidde tot frustratie en onbegrip. Dit gevoel van onbegrip en frustratie drukte op het contact met de jongere, familie en het netwerk. Ik besepte hoe belangrijk het was om een goed kennismakingsgesprek te voeren om ervoor te zorgen dat we op één lijn zouden komen”.

Niek ging met alle betrokkenen aan tafel, met als doel kennis te maken. Hij wilde achterhalen wat er precies speelt, wat de reden achter het aanvragen van de pgb-uren is en hoe ze de zorg voor de jongere inregelden toen ze nog binnen de Jeugdwet viel. Maar belangrijker nog, wie is de jongere? Wat vindt ze leuk? Wat zijn haar hobby's en hoe voert ze deze hobby's uit?

“Het is mensenwerk. Je moet niet naar een nummertje kijken, maar naar de persoon. Dit vraagt om een inspanning aan de kant van de gemeente. Het is misschien iets meer werk aan de voorkant, omdat je meerdere gesprekken nodig hebt om elkaar te leren kennen. Maar dit zorgt voor vertrouwen, bij de jongere maar ook bij de familie en het netwerk. Ik ben ervan overtuigd dat dit zich uitbetaalt aan de achterkant. Omdat je met z'n allen op één lijn zit, heb je minder te maken met bezwaren, belletjes of conflicten”.

Niek heeft geprobeerd om op een laagdrempelige manier in contact te komen met het netwerk. Het eerste gesprek voerde hij alleen met het netwerk en in het tweede gesprek sloot de jongere ook aan. *“Wat je zag gebeuren was dat de kloof tussen de familie en de gemeente kleiner werd. Aan de voorkant hebben we de regels over het pgb goed afgesproken, waardoor dit voor iedereen duidelijk was. Doordat de ouders merkten dat zij gehoord werden en het helder en duidelijk aan de voorkant was, waren alle partijen uiteindelijk tevreden en kreeg het meisje de zorg die ze nodig heeft”.*

Niek benoemt dat de overgang van de Jeugdwet naar de Wmo lastig is. Wanneer de ouders van tevoren beter waren ingelicht over hoe het zou zijn als hun dochter naar de Wmo zou gaan, was het netwerk beter voorbereid en was de kloof tussen de gemeente en de ouders mogelijk kleiner geweest. Het is belangrijk om iedereen goed te informeren over wat er gaat veranderen.



Niek zag dit ook in een andere casus. Een jongen van 17 jaar had al verschillende trajecten binnen de jeugdzorg doorlopen. *“Er waren verschillende partijen betrokken, die allemaal werkten aan hetzelfde doel, namelijk aansluiten bij de zorgvraag. Maar het liefst wel allemaal op hun eigen eilandje.”*

“We hebben gekeken of we de jongen al eerder vanuit de Wmo konden gaan ondersteunen, omdat er al veel was geprobeerd vanuit de Jeugdwet. De jongen is bekend met autisme en een hechtingsstoornis. Ik zag het risico dat wanneer we hulp zouden opzetten vanuit de Jeugdwet, hij waarschijnlijk niet gewend was en vertrouwen had gekregen in zijn hulpverleners, hij over zou moeten naar de Wmo. Uiteindelijk hebben we een plek gevonden waar zowel begeleiding vanuit de Jeugdwet als vanuit de Wmo mogelijk was. Zo zou hij niet opnieuw hoeven op te starten wanneer hij 18 wordt en kan de zorg gewoon doorlopen”.

In deze casus is de samenwerking tussen de Jeugdwet en de Wmo vroegtijdig opgezocht. Dit is zowel wenselijk voor de jongen, zodat hij zich vertrouwd voelt, als ook voor de professionals. Zij kunnen dan gezamenlijk een plan maken dat voor een langere periode kan doorlopen zonder veel veranderingen voor de jongere.

Leidende principes die zijn uitgelicht in dit interview:

- Oprecht luisteren naar behoefte en vragen die spelen
- Nemen van professionele ruimte om te doen wat nodig is
- De problematiek treft het systeem/gezin
- Levensloopplanning

Een spiegel voorhouden

Interview met Ilona Brand, gemeente Gouda

Een spiegel voorhouden, dat is hoe Ilona Brand, woon- en zorgcoördinator bij de gemeente Gouda, de regie bij jongeren neer weet te leggen. Ilona begeleidde een jongere die van mening was dat een wisseling van zorgaanbieder, woonplek of begeleider zijn problemen zou oplossen, omdat hij zelf niet tevreden was over de begeleiding.

Op het moment van het leertraject waren er al zo'n 30 contactmomenten geweest tussen Ilona en de jongere. Binnen de gemeente Gouda worden complexe vragen daarom ook belegd bij de woon- en zorgcoördinator, omdat deze, waar nodig, meer tijd kan besteden aan een casus. Door deze functie heeft Ilona het mandaat om meer tijd te besteden aan een casus, wat meer ruimte in haar werk geeft. *“Soms besteed ik veel tijd aan een casus, maar zo kan je er wel alles aan doen om eruit te halen wat erin zit.”*

Wettelijke termijnen

Toch kan de benodigde tijd en ruimte botsen met wettelijke termijnen. *“En dat is zoeken, want je wilt het beste voor iedereen”*, geeft Ilona aan. In dit leertraject is Ilona op zoek gegaan naar die balans en tot de conclusie gekomen dat er ook een grote verantwoordelijkheid en regie bij de jongere zelf ligt. *“Vroeger spraken we vooral met ouders, maar nu praten we ook met de jongere zelf en horen we wat hun behoeften zijn. Dat is een mooie ontwikkeling.”*

Soms blijkt echter dat de jongere de verwachting heeft dat de gemeente de situatie wel oplost. Juist daarom besloot Ilona de vraag bij de jongere terug te leggen. Op die manier deed Ilona een stapje terug in plaats van gelijk in de actie te schieten. *“Ik heb de jongere gevraagd wat hij in deze situatie zelf zou kunnen doen. We zijn gewend om altijd meteen hard te gaan rennen en meteen naar oplossingen te sturen. Terwijl als je soms even een stapje terug doet, een jongere sneller zelf met een oplossing komt.”* Door vragen te spiegelen geef je de regie in handen van de jongere zelf. *“Ik merkte dat de jongere erachter kwam dat hij beter in staat was zijn eigen vraag op te pakken en op te lossen dan hij in eerste instantie had verwacht.”*

Doordat de jongere zelf de regie in handen kreeg, werd hij gemotiveerd en was hij bereid om zelf aan de slag te gaan. In deze casus kwam de jongere tot de conclusie dat een andere zorgaanbieder of woning niet de oplossing zou zijn. Uiteindelijk is hij zelf met zijn begeleiding gaan zoeken naar de daginvulling waar hij zich in kon vinden. In het vervolg stelt Ilona dat ze niet gelijk naar oplossingen zal zoeken, maar eerst vraagt aan de jongere of hij/zij zelf een oplossing voor het probleem kunnen vinden.



Wie ben jij?

Interview met Lucia Spijkerman, gemeente Gouda

“Vertel eens, wie ben jij en wat vind jij leuk?” Deze vragen stonden centraal in het kennismakingsgesprek dat Lucia Spijkerman, jongerencoach bij de gemeente Gouda, voerde met een jongere met diverse problematiek. Net zoals Niek van Ginneken uit de gemeente Etten-Leur ging Lucia aan de slag met de actie niet uitgaan van de diagnose, maar eerst persoonlijk kennismaken.

Lucia beaamde, net zoals Niek, dat je als gemeentemedewerker de neiging kan hebben om uit te gaan van een diagnose: *Wat is er aan de hand? Wat is het problematische gedrag? Wat is er al geconstateerd?* Tegelijkertijd merkte Lucia dat ze eigenlijk veel onbevooroordeelder in een gesprek wilde gaan. Dit deed Lucia in dit eerste kennismakingsgesprek waarin ze de jongere leert kennen. *“Ik ben heel open het gesprek ingegaan en heb de jongere gevraagd eerst eens iets over zichzelf te vertellen”* vertelt Lucia. Zo hield ze niet vast aan een voorbedacht plan, maar liet ze het gesprek op een natuurlijke wijze verlopen. Daarbij benadrukte Lucia dat dit gesprek echt een eerste kennismaking was om elkaar beter te leren kennen. Op die manier probeert Lucia een ontspannen sfeer te creëren. *“Door oprechte interesse te tonen en de persoon en diagnose of indicatie los van elkaar te zien, wordt dat vertrouwen vergroot.”*

Toch blijkt het opbouwen van vertrouwen en persoonlijk contact lastig. De jongere gaf veel korte antwoorden op de vragen en Lucia had het gevoel dat ze weinig te weten kreeg over de jongere. Ook bij vervolgvragen antwoordde de jongeren meestal met ‘ja’ of ‘nee’ en op de open vragen die Lucia stelde, antwoorde de jongere kort en beknopt.

Maar, dit betekent niet dat het gesprek voor Lucia niet zinvol is geweest of dat ze deze werkwijze niet gaat voortzetten. Lucia stelt dat er voor een volgend gesprek een stukje vertrouwen is opgebouwd, mede doordat ze ervoor heeft gekozen het eerste gesprek niet om een indicatie of diagnose te laten draaien. Lucia is ervan overtuigd dat het nemen van meer tijd voor een jongere aan de voorkant, uiteindelijk meer informatie over de jongere gaat opleveren.

Het kan moeilijk zijn om persoonlijk contact op te bouwen, maar uiteindelijk zal de jongere wel meer over zichzelf gaan vertellen. *“Ik ben mij ervan bewust dat ik soms langer de tijd nodig heb om vertrouwen te winnen”* concludeert Lucia. Lucia gaf de jongere ook aandachtspunten mee voor het volgende gesprek, waardoor de jongere wist wat hij kon verwachten.

Lucia heeft ook nog enkele tips voor professionals die het vertrouwen met cliënten willen vergroten. *“Bouw in een gesprek langere momenten van rust in voordat je een nieuwe vraag stelt. Neem daarbij ook niet te snel genoegen met de informatie die je krijgt, maar vraag door.”* Daarbij is het wel belangrijk om geduld te hebben en niets te forceren. Soms is het beter om de situatie even te laten zoals die is en een andere keer het gesprek weer op te pakken.

Wat is het doel van het opbouwen van een persoonlijke band?

Het is belangrijk om het doel scherp te hebben en deze goed voor ogen te houden. In Gouda hebben ze hier aandacht voor, omdat het opbouwen van een persoonlijke band ook averechts kan werken. Wanneer een consulent een korte tijd betrokken is, maar wel intensief investeert in het opbouwen van een vertrouwensband, kan dit ervoor zorgen dat een jongere zich later mogelijk in de steek gelaten voelt wanneer de consulent uit beeld gaat.

De leefwereld centraal

De leefwereld centraal

In gesprek met het Gemeenschappelijke Regeling Plusteam (Gemeente Geldrop-Mierlo en Waalre)

Kijken vanuit de leefwereld naar wat er nodig is. Het Plusteam doet dit door vaak bij gezinnen langs te gaan. *“We moeten minimaal één keer per maand een voet tussen de deur zetten, gewenst of ongewenst.”*

In de gemeenten Geldrop-Mierlo en Waalre wordt het GR-Plusteam ingeschakeld door het Centrum voor Maatschappelijke Deelname (CMD) wanneer specialistische of langdurige zorg nodig is. Het GR-Plusteam bestaat uit professionele hulpverleners met verschillende specialisaties die kwetsbare inwoners van alle leeftijden ondersteunen.

In de gezinnen waar het GR-Plusteam betrokken is, is er, naar eigen zeggen, vaak een bepaalde mate van basisonderhoud aan zorg en begeleiding nodig. Door regelmatig langs te komen, blijft het contact laagdrempelig en blijft de hulpverlening een goed beeld houden van de situatie. Het team kan inschatten of een gezin de benodigde ondersteuning aanneemt.

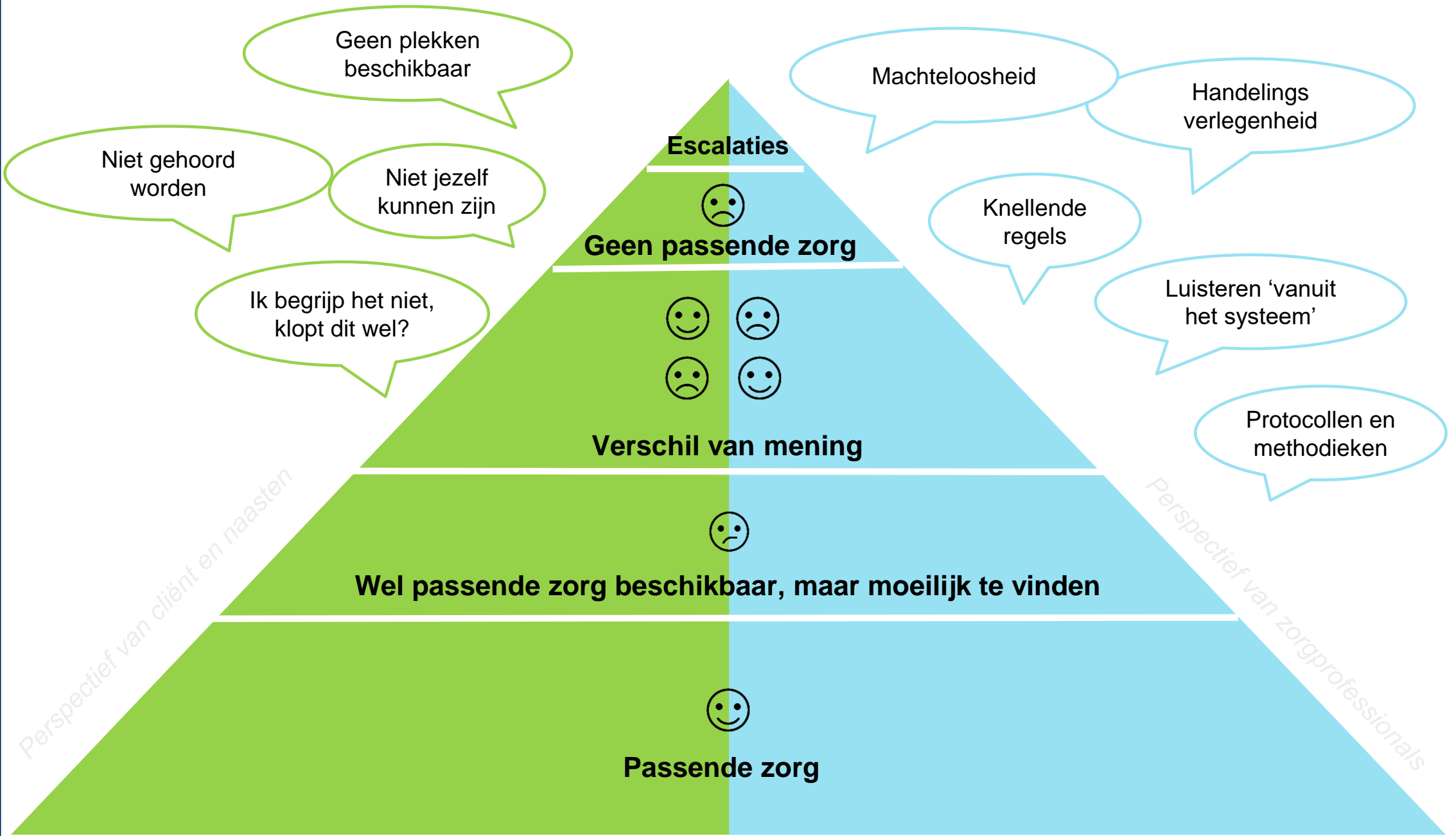
Wanneer het GR-Plusteam maandelijks een bezoekje brengt aan de gezinnen, kunnen zij meteen kijken of er andere dingen spelen en of de vraag of behoefte van de jongere en/of het gezin verandert.

“We checken meteen even of het briefje voor de uitkering wel is ingevuld en peilen of er bijvoorbeeld relationele problemen spelen.”

Door letterlijk in de leefwereld van het gezin te stappen, kan er een analyse worden gemaakt van de thuissituatie. Vanuit de leefwereld kan gekeken worden naar wat er nodig is en wat goed aansluit. Op deze manier kan tijdig een analyse gemaakt worden wat nodig is om erger te voorkomen.

Leidende principes die zijn uitgelicht in dit gesprek:

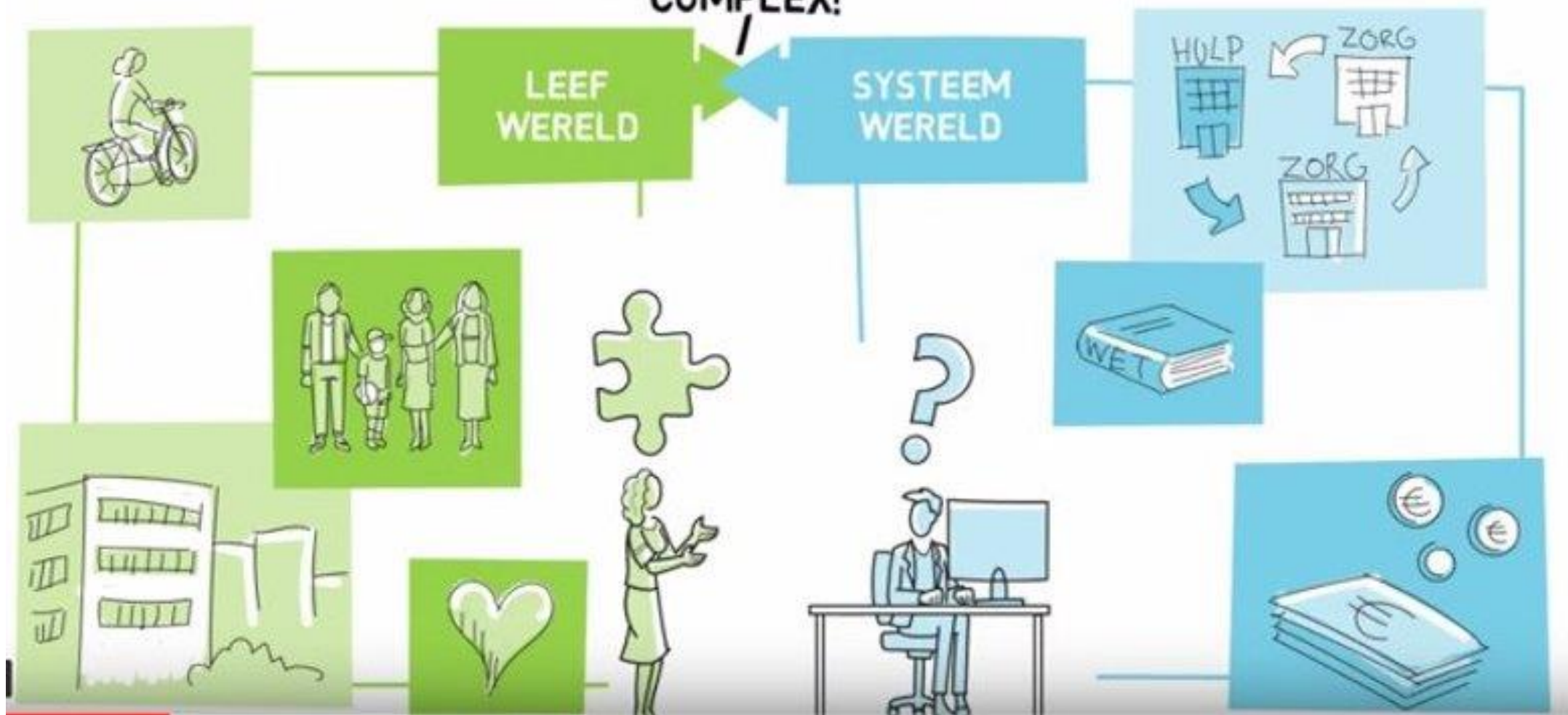
- Nemen van professionele ruimte om te doen wat nodig is
- De problematiek gaat niet over: steunstructuur
- De problematiek treft het systeem/gezin
- Preventieve blik kan erger voorkomen



MAAR IN DE KOPPELING TUSSEN
DE **LEEFWERELD**

...EN DE **SYSTEMWERELD** VAN
VAN ZORGVERLENER EN FINANCIER

COMPLEX!



Het ondersteunen van 0 tot 100

Krimpens Sociaal Team ondersteunt mensen van 0 tot 100 jaar in de toegang tot zorg

Interview met Pauline van der Ent en Marij Hage (gemeente Krimpen aan den IJssel)

Het Krimpens Sociaal Team (KST) ondersteunt cliënten naar de toegang tot zorg. Zij ontvangen hulpvragen binnen het wijkteam die binnen komen via de netwerkpartners, bijvoorbeeld de huisarts of school. Bij iedere hulpvraag wordt eerst gekeken naar wat voor soort vraag het is en welke medewerker van het KST de hulpvraag gaat oppakken, zodat de benodigde expertise aanwezig is. Pauline van der Ent en Marije Hage zijn twee van deze collega's die zich al jaren vol enthousiasme inzetten voor de inwoners van Krimpen aan den IJssel.

Hoe ondersteunen jullie jeugdigen bij hun hulpvraag?

Voor de doelgroep jeugdigen met een levenslange en levensbrede hulpvraag is het wenselijk om langere indicaties af te geven. Zo vertelt Marije over hoe ze een moeder met een licht verstandelijke beperking ondersteunt: *"We bespreken met ouders wat er nodig is. We beschikken voor korte tijd om vervolgens te kijken tijdens een evaluatie of de zorg passend en helpend is. Omdat een beschikkingsduur en hoogte soms moeilijk vooraf in te schatten is, kijken we telkens opnieuw wat de zorgvraag is en voor hoelang we een beschikking kunnen afgeven".*

Marije geeft aan dat ze het liefst een beschikking van vijf jaar zou afgeven omdat deze doelgroep langdurige zorg nodig heeft. Kortdurende beschikkingen en korte betrokkenheid werken niet voor deze doelgroep, geeft Pauline aan. Marije vult dit aan: *"liever houd ik een casus op een lage frequentie in plaats van dat ik deze afsluit. Onze ervaring is namelijk dat als een casus bij deze doelgroep wordt afgesloten, deze vaak na enkele maanden weer terugkomt en je het proces weer opnieuw moet beginnen. Dat is tijdrovend."*

De toegang naar de Wlz voor jeugdigen is lastig, vaak is dit alleen mogelijk voor ernstig meervoudig of verstandelijk gehandicapte kinderen. Voor andere doelgroepen is deze toegang een stuk complexer. Een cliënt met ggz-problematiek bijvoorbeeld, mag pas op zijn 18de de Wlz in. Toch hebben deze jeugdigen wel langdurige zorg nodig.

Wat is belangrijk in jullie werk?

Om cliënten goed te kunnen ondersteunen, zorgen Pauline en Marije ervoor dat ze nauw betrokken blijven bij hun cliënten. Ze monitoren cliënten, denken mee bij hulpvragen, gaan op huisbezoek en houden de casusregie. Zo krijgen ze vertrouwen van cliënten en ouders. Door hun kennis van wetten en de mogelijkheden en de goede onderbouwing van wat er nodig is krijgen ze ook het vertrouwen van gemeenten en zorgaanbieders.

Dit vertrouwen is cruciaal in het werk stellen Pauline en Marije. Het vertrouwen ontstaat door de betrokkenheid en persoonlijke aandacht die ze geven aan hun cliënten. Hierdoor weten ze goed wat de cliënt en wat ouders nodig hebben. Soms zijn ouders bijvoorbeeld boos, maar het is dan belangrijk om begrip te tonen. Zo stelt Marije: *"Ik stel me altijd voor, wat als ik deze ouder was? Wat zou ik dan willen?"* Het gaat erom dat je de reden achter de vraag of de woede vindt. Ze vult aan: *"Ga gewoon langs de cliënt of ouder. Ga er letterlijk naast zitten, zeker bij iemand met een lvb. Niet mailen of appen want dat komt de communicatie niet ten goede".* Pauline lacht: *"Je moet de tijd nemen en eerst de trouwfoto's en beeldjes in de kast gaan bekijken."* Hierdoor bouw je een band op.

Wel wijst Marije op het gevaar dat hierin zit: *“Je moet niet té betrokken raken.”* Ze vertelt over een casus waarin zij zo betrokken was dat ze deze niet meer scherp had: *“Soms heb ik bij een gezin genoeg aan een half woord, maar de vraag is of ik dan nog wel kritisch ben. In deze gevallen is het ook belangrijk dat je afstand kan nemen. In dit uitzonderlijke geval heeft een collega de casus overgenomen. Als professional moet je je werk niet naar huis nemen.”*

Hoe zorgen jullie ervoor dat jullie deze balans in het werk vinden?

Deze en andere dilemma's worden bij het KST besproken in intervisiegroepen, bestaande uit multidisciplinaire teams. Omdat collega's gevarieerde kennis en kunde inbrengen, worden vraagstukken vanaf verschillende invalshoeken belicht. Naast dat er wordt stilgestaan bij problemen, worden er ook complimenten aan elkaar gegeven. *“Je wil deze intervisiegroepen met een positief gevoel verlaten”* betoogt Pauline. Zij en Marije zetten vooral hun ervaring in om jonge collega's te ondersteunen. Pauline benadrukt het belang van diepgang. *“Het wordt snel oppervlakkig”* stelt ze. *“Daarom is het belangrijk om verschillende methodieken te gebruiken om de diepgang op te zoeken. Je bent daar gezamenlijk verantwoordelijk voor.”*

Wat hebben jullie nog nodig om de toegang tot zorg te vergemakkelijken?

Samenwerking is de sleutel tot succes. Het zorglandschap is ingewikkeld en het kan lastig zijn om de juiste zorg te vinden. Zo hebben cliënten te maken met verschillende wetten en zijn er tussen gemeenten ook variaties. *“Ik heb anderen nodig”* stelt Marije. Deze samenwerking wordt gevonden in andere collega's, de huisartsen, die in hetzelfde gebouw zijn gevestigd en met scholen. De samenwerking met scholen werkt tweeledig. Enerzijds ondersteunt het KST scholen doordat ze steeds vaker aan tafel zitten bij scholen.

“Doordat je aan tafel zit, denk je mee” vertelt Pauline. Zo leren scholen wat er mogelijk is op het gebied van zorg, en wordt de toegang tot zorg voor jeugdigen makkelijker te vinden. Pauline geeft een mooi voorbeeld van zo'n samenwerking en inclusief onderwijs. Samen met een reguliere basisschool en extra begeleiding vanuit de jeugdwet, hebben ze het mogelijk gemaakt om zes kinderen met het downsyndroom regulier onderwijs te laten volgen. De inzet vanuit de Jeugdwet is dan fors, maar deze daalt naarmate het kind ouder en zelfstandiger wordt. Daarnaast wordt de deskundigheid van de school op het gebied van het downsyndroom vergroot.

Anderzijds zorgt de samenwerking ook voor meer naamsbekendheid van het KST. De gevolgen van deze samenwerkingsverbanden worden steeds zichtbaarder; de aanmeldingen vanuit de netwerkpartners, zoals bijvoorbeeld scholen en huisartsen, naar het KST stijgen. Toch stelt Pauline dat de naamsbekendheid nog wel vergroot kan worden. *“Het blijft een uitdaging om elkaar te ontmoeten en te vinden in de samenwerking en informatie uit te wisselen. We zoeken samen naar een oplossing.”*

Leidende principes die zijn uitgelicht in dit interview:

- Luisteren naar de vraag en behoefte
- Nemen van professionele ruimte om te doen wat nodig is
- De problematiek gaat niet over: langdurige indicaties
- Preventieve blik en levensloopplanning: monitoring en betrokken blijven

Praten met beelden

Praten met beelden

Interview met Amanda van Schijndel

'A picture is worth a thousand words'. Er is bijna geen taal die het spreekwoord 'een beeld zegt meer dan duizend woorden' niet kent. Ook in het werk van jeugdprofessional Amanda van Schijndel (werkzaam bij Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid) hebben beelden dagelijks een belangrijke rol. Beelden om samen met jongeren en hun naasten de puzzel te kunnen leggen. Om grip te krijgen op de situatie waarin iemand zich bevindt en de daarbij behorende behoeften en wensen. Om zo niet alleen beter passende zorg en ondersteuning te organiseren, maar ook een stukje regie terug te kunnen leggen bij de jongere zelf en zijn of haar omgeving.

Verbinding

Al meer dan 15 jaar is Amanda werkzaam in de jeugdzorg. Eén van de thema's die haar bezighoudt is het organiseren van een goede verbinding met collega-professionals. Juist voor de doelgroep die levenslang en levensbreed zorg en ondersteuning nodig heeft en vaak te maken heeft met een veelvoud aan contactpersonen. "Het besef dat er altijd zorg is geweest en dat het altijd zo zal blijven, is onverbiddelijk. Het vraagt van ons allen om het proces zo vorm te geven dat het zo min mogelijk bezwaarlijk is voor ouders en kind. Elke nieuwe betrokkene brengt extra stress met zich mee. Het is belangrijk dat ouders niet steeds opnieuw hun verhaal moeten doen. Bij ons sociaal wijkteam in Dordrecht doen wij dit bijvoorbeeld door dossiers met externen te delen, AVG-proof uiteraard en met toestemming van betrokkenen".

Deskundig op inhoud én proces

Wanneer ouders hun verhaal doen, is het als professional overigens niet altijd makkelijk om te bepalen waar 'de crux' zit. Amanda: "Een intake vraagt om een gedegen onderzoek. Je moet deskundig zijn op inhoud, maar ook op proces. Op inhoud is het interessant om te achterhalen wat er nodig is. Het eerste gesprek gaat wat mij betreft over de hoofdlijnen en het creëren van lucht en ruimte. Dat doe ik door aan te geven dat ik iemand graag goed wil leren kennen. Hoe voel je je? Hoe gaat het met je welbevinden? Wat doe je in het dagelijks leven om ervoor te zorgen dat het lichamelijk en sociaal goed met je gaat? Soms heeft dat drie gesprekken nodig. Uiteindelijk is het streven om tot een veelzijdig beeld te komen. Op proces maak ik inzichtelijk wie er allemaal al betrokken is en met welk doel. Ons motto binnen het wijkteam is: de poule van betrokkenen zo klein en effectief mogelijk maken. Zo min mogelijk contactpersonen voor de ouders, maar wel met een goed werkend communicatie- en samenwerkingsproces om de jongere en ouders heen."



De tekenpen

Tijdens een (intake)gesprek pakt Amanda geregeld de tekenpen erbij. In het bijzonder wanneer ze merkt dat iemand het moeilijk vindt om zijn of haar stem te laten horen. "Dat herken ik aan simpel woordgebruik of de worsteling om op woorden te komen". Zonder een specifieke methodiek te volgen gaat Amanda vanuit eigen creativiteit aan de slag. "Enige tijd geleden sprak ik een jongen en zijn moeder, beiden met een laag IQ, over het opzetten van een weekprogramma waarbij verschillende componenten van zorg komen kijken. Om te kijken wat de jongen zelf wilt, hebben we zijn week beeldend gemaakt (zie afbeelding). Met foto's, tekeningen en sleutelwoorden. De foto's en afbeeldingen zijn plekken waar de jongen zich bevindt (school en het logeerhuis), maar ook van zaken waar hij zich mee bezighoudt (geld). Door dit creatieve proces samen te doorlopen, wordt zijn weekritme iets van ons samen. En niet iets wat ik, of anderen voor hem bepalen."



Deze beeldende manier van werken heeft naast een inkijkje in de belevingswereld van de jongen en zijn moeder en het ontwerpen van een gezamenlijk plan nog een ander, verrassend resultaat. "In een volgend gesprek stond hij ineens op en begon zelf te tekenen. Over wat hij allemaal nog meer doet en hoe het ging per onderdeel op de plaat. Het tekenconcept begon hij dus te gebruiken in de overleggen met ons, maar ook op school en op stage. Tekenend helpt hem om zichzelf duidelijk te kunnen maken en geeft hem de regie terug om te vertellen wat zijn verhaal is."

Amanda pakt de tekenpen er ook regelmatig bij in gesprekken met ouders. "Soms laat ik hen terugblikken op een periode en laat ze daarbij de ups en downs tekenen, die letterlijk als pieken en dalen tot uiting komen in de tekening. Vervolgens vraag ik een cijfer aan de afgebeelde periode te geven. Het is weleens voorgekomen dat vader en moeder twee totaal uiteenlopende lijnen tekenden en het niet eens werden over het cijfer dat zij gaven aan de desbetreffende periode. Dat was een mooi gespreksonderwerp. Juist door het zo beeldend neer te zetten, werd heel duidelijk dat er een verschil in mening was. En dat het ook oké is dat de ervaringen niet hetzelfde zijn".

Sprekende emoties

Om de sterke kanten en ontwikkel- en zorgbehoeften van jeugdigen in beeld te brengen maakt het Sociaal Wijkteam Dordrecht van Amanda gebruik van de [GIZ-methodiek](#). Aan deze methodiek voegt Amanda een beeldend element aan toe, namelijk emoticons. Dezelfde emoticons die jij en ik te pas en te onpas gebruiken in whatsappgesprekken. “Een van de thema’s uit de GIZ-methodiek is gezondheid. Ik vraag dan bijvoorbeeld eerst naar eten en laat de jongere een emoji uitzoeken die daarbij past en vraag daarop door. Een verdrietige emoji bij eten kan bijvoorbeeld betekenen dat de jongere voor het eten pillen moet slikken. Hierdoor is het bruggetje naar medicatie snel gemaakt en kan aan dit thema ook weer een emoji gehangen worden. Het gesprek krijgt op deze manier steeds een nieuwe wending waardoor een divers beeld ontstaat, zonder dit te forceren.”



Onder de waterlijn

Het grootste gedeelte van gedrag zit ‘onder water’ en zie je niet. De uitdrukking is bekend van het ijsbergmodel voor gedragsverandering van David McClelland. Het topje van de ijsberg is het zichtbare gedrag, maar daarachter zitten (onbewuste) overtuigingen, motieven, normen en waarden. Amanda streeft ernaar om in het contact met jongeren en hun ouders oog te hebben voor het on gezegde. “Soms spelen er gevoelens op de achtergrond, die onuitgesproken blijven. Afbeeldingen kunnen mensen dan helpen om duidelijk te maken dat ze iets ingewikkeld of vervelend vinden. Het ervaren van een ongewenste hiërarchie is een van de onderwerpen die vaak onuitgesproken blijft in gesprekken met ouders. Voorafgaand aan het gesprek laat ik ouders daarom kennis maken met afbeelding X. Op het moment dat zij een hiërarchie ervaren die ze niet prettig vinden, dan leggen ze de afbeelding op tafel.

Impact op de langere termijn

Amanda merkt dat het goed is om jongeren al op jonge leeftijd een stem te geven, in dit geval met behulp van beelden. “Wanneer jongeren ouder worden is het niet meer altijd de realiteit dat wij alles overnemen. Door ze op jonge leeftijd al dit stukje regie te geven, werkt dit door in hun latere leven. Ze leren zichzelf uitdrukken waardoor ze kunnen groeien en volwaardig mee kunnen doen in de maatschappij.”

Nu jij!

Aan het eind van het gesprek vragen wij Amanda of collega's haar beeldende manier van werken over zijn gaan nemen. “Collega's die affiniteit met tekenen hebben, gebruiken het wel. Maar zeker niet iedereen. Veel collega's zijn onzeker over hun visuele kunde, terwijl het helemaal niet gaat over hoe 'mooi' je tekeningen zijn. Beter eigenlijk van niet, dat verlaagt namelijk de drempel voor de ander om zich ook visueel te uiten.” Als tip wil Amanda daarom meegeven, ga eens experimenteren met tekeningen, afbeeldingen, emoticons en wees daarbij niet te streng voor jezelf. Daarnaast wijst ze op het belang van de presentietheorie van Andries Baart, in het bijzonder voor de doelgroep jeugdigen met een levenslange en levensbrede hulp- en ondersteuningsvraag. “Deze theorie gaat over bij iemand zijn. Zonder oordeel. Daar zijn, in het moment zijn en aansluiten bij wat de persoon tegenover je zegt. Maar ook kijken naar iemands blik en houding. En dit ook bespreekbaar maken. Jezelf buiten spel zetten en bewust je eigen ideeën en vooroordelen uitschakelen.”

Persoonlijke tips van Amanda

Qvist-Sorensen, O., & Baastrup, L. (2020). Visueel Samenwerken.

Amsterdam: Management Impact.

Training Teken je Boodschap en Proces in Beeld van Dagmar Vriends



Leidende principes die zijn uitgelicht in dit interview:

- Oprecht luisteren, inzicht in de vraag en behoefte
- Eigen kracht inzetten vraagt om maatwerk
- Nemen van professionele ruimte om te doen wat nodig is

Verbetertraject toegang

Uitgangspunten voor een merkbaar verbeterde toegang

Het is belangrijk dat inwoners toegang hebben tot de juiste en passende zorg en ondersteuning. Gemeenten zijn sinds 2015 verantwoordelijk voor de omvangrijke taken op het gebied van de ondersteuning en zorg aan inwoners thuis. Er gaat al veel goed, toch ervaren inwoners dat de uitvoering op onderdelen beter kan. De VNG, cliëntorganisaties, het ministerie van VWS en Movisie namen daarom het initiatief om gemeenten te ondersteunen bij het verbeteren van hun toegang sociaal domein. Het Verbetertraject beoogt een structurele verbetering van de kwaliteit van de uitvoering en het aanpakken van de knelpunten in de deelnemende gemeenten. Dit doen ze door lokaal te leren en te verbeteren. Gemeenten formuleren eigen verbeteropgaven en gaan daarmee aan de slag. Samen met inwoners, professionals en vanuit beleid.

VNG, Movisie en cliëntorganisaties hebben nagedacht over de vraag wanneer inwoners tevreden zijn. Dit heeft geleid tot zeven uitgangspunten voor een merkbaar verbeterde toegang. Deze zijn hier weergegeven, met per uitgangspunt een link naar ervaringsverhalen uit gemeenten en kennisdossiers.

Uitgangspunt 1: De ondersteuning in het ondersteuningsplan is passend en samenhangend, afgestemd op alle relevante leefgebieden

Veel gemeenten zijn bezig met de doorontwikkeling van wijkteams. Zo ook de gemeente Hollands Kroon. Lees hier meer over de vraag: Hoe krijgt het integraal werken in gemeente Hollands Kroon vorm?

Uitgangspunt 2: De ondersteuning in het ondersteuningsplan is toekomst- en levensloopbestendig

Benieuwd naar tips voor het levensbreed aanbieden van cliëntondersteuning? Lees hier meer over hoe de gemeente Veldhoven zorgt voor geschikte cliëntondersteuning voor alle inwoners die dat nodig hebben, op elk moment in hun leven wanneer dit nodig is.

Uitgangspunt 3: Inwoners hebben regie en zeggenschap

Hoe begrijp je echt welke 'reis' een inwoner maakt? Lees hier meer over de klantreis sociaal domein voor een verbeterde toegang van gemeente Eindhoven.

Uitgangspunt 4: Toegangsmedewerkers zijn deskundig

Bij toegang tot zorg en ondersteuning is voortdurend de afweging: wat is er en wat is er nodig? Carien Huizing, programmamanager transformatie sociaal domein, vertelt op bevlogen wijze over de verbetering van de toegang in gemeente Altena.

Uitgangspunt 5: Toegangsmedewerkers hebben handelingsruimte om te doen wat nodig is

Klik hier voor het kennisdossier over meer ruimte en mandaat voor toegangsmedewerkers. Zijn zij in staat een passende oplossing te realiseren? Kunnen zij laveren tussen wetgeving, financieringsstromen en de vraag van inwoners? Hoe weten zij creatieve oplossingen te realiseren?

Uitgangspunt 6: Het toegangsproces is transparant en eenvoudig

Gemeente Stein is de meest toegankelijke gemeente van 2021. Lees hier meer over hoe zij vormgeven aan het motto: "In Stein moet iedereen kunnen meedoen".

Uitgangspunt 7: Voorkomen en tijdig signaleren van problemen. Er wordt gewerkt aan factoren in de context die het functioneren van de toegang beïnvloeden

Sinds 2017 werken onafhankelijke cliëntondersteuning en hulp en ondersteuning vanuit de algemene voorziening in het sociaal domein in gemeente Amersfoort samen. Lees hier meer over de samenwerking.

Zelf aan de slag

ZET

Zicht op toegang naar en samenhang in zorg en ondersteuning

De Zorg en ondersteuning EvaluatieTool (de ZET) brengt de knelpunten in de toegang naar en de samenhang in zorg en ondersteuning in kaart. Met de inzet van de ZET wordt een leerproces in gang gezet, dat jouw gemeente helpt om de toegang en samenhang voor de doelgroep stapsgewijs en structureel te verbeteren.

De tool is een laagdrempelig instrument, dat een gemeente zonder ondersteuning zelf kan gebruiken. De ontwikkelaars (Integraal Werken in de Wijk en Toezicht Sociaal Domein) bieden indien gewenst proces-ondersteuning aan, zodat je soepel van start kan gaan.

Inwoner uitgangspunt

De vraag van de inwoner is altijd uitgangspunt. Met de ZET kijk je naar de route die inwoners hebben doorlopen en of die goed is afgestemd. Waar liggen drempels en hebben inwoners het gevoel dat ze goed zijn geholpen? De tool helpt je de juiste vragen te stellen, een analyse te maken en tot concrete verbeteracties te komen.

Flexibel

De ZET is flexibel in te zetten voor de vraag die in jouw gemeente speelt. Naast het beoordelen van de complete toegang en samenhang in zorg en ondersteuning in het sociaal domein, is het ook mogelijk om de evaluatie voor een specifieke doelgroep zoals jongeren met een chronische aandoening in te zetten. Ook voor specifieke knelpunten zoals het afstemmen van hulp of veiligheid kan de ZET worden gebruikt.

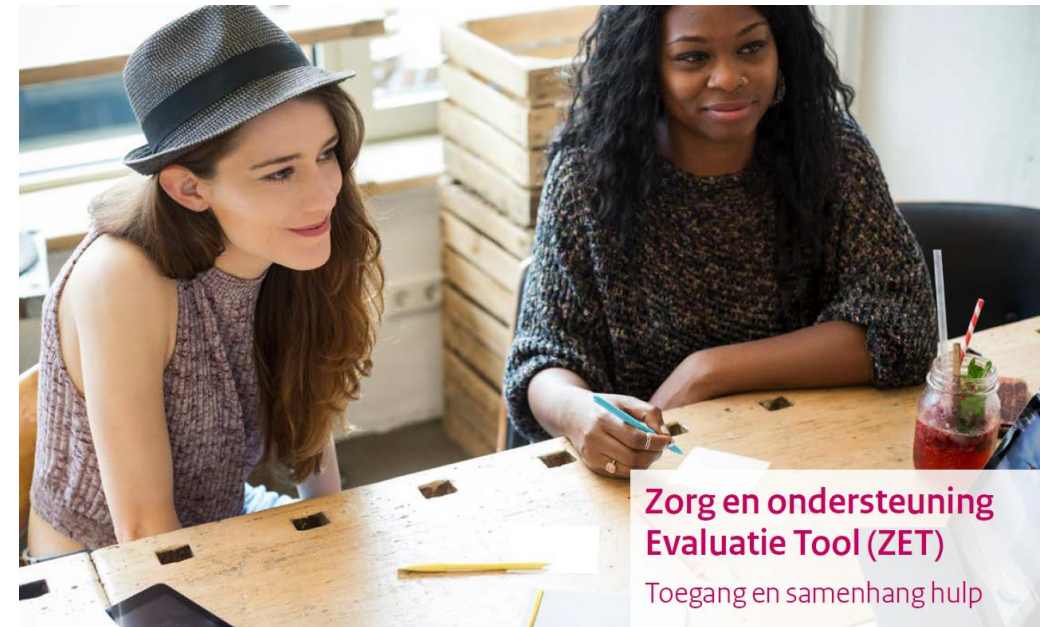
Voor meer informatie over de ZET kun je contact opnemen met Herma Ooms (h.ooms@nji.nl) of Rosanne Bobeldijk (rtr.bobeldijk@sociaaldomein.nl). Of kijk op [Zorg en ondersteuning Evaluatie Tool](#) | [Rapport](#) | [Toezicht Sociaal Domein](#)

Samen leren en verbeteren

Met het doorlopen van de ZET ontstaat een compleet beeld van wat er goed gaat, wat er beter kan én hoe het beter kan. Met de ZET kun je samen leren en tot verbeteracties komen. Zo wordt de organisatie van hulp voor de doelgroep steeds beter.

De ZET bestaat uit de volgende stappen:

- ❖ Dialoog met inwoners en professionals.
- ❖ Bekijken van dossiers.
- ❖ Analyse van resultaten.
- ❖ Bespreken van verbeterpunten met betrokken partijen.



Zorg en ondersteuning
Evaluatie Tool (ZET)

Toegang en samenhang hulp

Reflectievragen

Ben je geïnspireerd geraakt door de mooie voorbeelden in dit magazine? Wil je ook aan de slag met acties gericht op de groep jongeren met een chronische hulpvraag? Vergeet dan niet om tussentijds goed te reflecteren op je acties. Start een eigen leertraject op, gericht op het bewuster (en meer preventief) handelen op deze groep. Wanneer je bewust reflecteert op je dagelijks handelen en hierover bijvoorbeeld met collega's over in gesprek gaat, wordt praktijkkennis expliciet gemaakt. Onderstaande reflectievragen helpen je om stil te staan bij het effect van je actie en zo, al lerend, verder te komen.

Feitelijke beschrijving van de situatie

Met welke actie ben ik aan de slag gegaan?

.....
.....
.....

Wie waren er naast mij nog meer betrokken in de situatie?

.....
.....
.....

Geef een beschrijving van de situatie:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Reflectie op de situatie

Hoe heb ik het uitvoeren van de actie ervaren?

.....
.....
.....

Wat heeft mijn handelen opgeleverd?

.....
.....
.....

Wat heeft dit van mij gevraagd of wat heb ik hiervoor nodig gehad?

.....
.....
.....

Doe ik het de volgende keer op dezelfde manier of pak ik het dan anders aan? (Licht ook toe waarom en wat je eventueel anders zou doen)

.....
.....

Nog meer inspiratie

Interessante links

Beweging Brede Blik

De Beweging Brede Blik wil het gewone leven van kinderen, jongeren en gezinnen herstellen en versterken om te bouwen aan een samenleving waar iedereen kan meedoen en een plek heeft. Beweging Brede Blik wil een beweging op gang brengen met professionals, vrijwilligers, mensen met ervaring in de jeugdzorg, jongeren en ouders en gemeenten, die elkaar scherp houden en inspireren. Om samen te kijken hoe het beste gehandeld kan worden om het gewone leven te versterken. Iedereen moet mee kunnen doen in de samenleving, ook als mensen pech onderweg hebben of in hun leven zijn vastgelopen.

De 'Ongewone Reisgids voor het Gewone Leven' is een goed gevulde en kleurrijke gids speciaal geschreven voor alle professionals en ondersteuners die met jonge mensen en hun hechte kring van mensen werken. Het is geen gewone reisgids, die je de weg wijst in een vreemd gebied of onbekend land, maar het is 'ongewoon' omdat het je juist de weg helpt te vinden op je eigen terrein. In het bekende gebied van je gewone, dagelijkse leven. Ben je om welke reden dan ook vastgelopen, dan is er een risico dat het gewone leven uit beeld raakt. De Ongewone Reisgids wil helpen dát te voorkomen.



www.voordejeugd.nl

Leven met lef

Petra heeft een progressieve spierziekte en beschrijft in haar boek hoe zij hiermee haar best doet om deel te nemen aan de samenleving. Ze komt hierbij flink wat hobbels tegen. Exemplarisch voor de groep met lichamelijke beperkingen die levenslang en levensbreed zorg en ondersteuning nodig hebben om deel te kunnen nemen aan de samenleving.

[Leven met lef – Droomvallei Uitgeverij](#)

Leven met lef



Petra Baks

Interessante links

Pilot Levensloopbegeleider Vanuit Autisme Bekeken

Wat is 'goede' levensloopbegeleiding voor mensen met autisme en hun naasten? En hoe zet je de leefwereld van mensen met autisme daarbij centraal? Uit onderzoek naar de pilot

Levensloopbegeleiding Vanuit Autisme Bekeken (VAB) blijkt dat de Levensloopbegeleiding werkt: deelnemers, naasten en levensloopbegeleiders zijn erg positief over deze aanpak.

Uit het onderzoek blijkt dat de deelnemers aan de pilot meer richting ervaren in hun leven, beter kunnen omgaan met hun kwetsbaarheden en meer structuur ervaren. De deelnemers voelen zich autonomer en zijn beter in staat om zelf problemen op te lossen. Ze leveren een grotere bijdrage aan de maatschappij, worden beter begrepen en geaccepteerd door hun omgeving en ze begrijpen op hun beurt hun omgeving beter.

De pilot Levensloopbegeleiding VAB laat zien dat laagdrempelige en flexibel beschikbare levensloopbegeleiding leidt tot stappen in de ontwikkeling van de deelnemers. Door aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de deelnemer is groei mogelijk. Wanneer de deelnemer vertrouwen heeft in de levensloopbegeleider, kan de levensloopbegeleider in relatief weinig uren de ontwikkeling sterk bevorderen. In tijden van problemen is intensieve ondersteuning mogelijk en in rustige tijden volstaat waakvlamcontact. Deze ondersteuning voorkomt op een later moment zwaardere zorg, schooluitval, werkverzuim, bijstand en/of schuldenproblematiek.

Deze link bevat een filmpje over de pilot:

<https://www.vanuitautismebekeken.nl/levensloopwandelings-film-over-de-pilot-levensloopbegeleiding-vab>



De Aanpakkers en De Verschilmakers

Magazines met verhalen van verschilmakers en aanpakkers. Over succesfactoren en oplossingen. Mensen die hun nek uitsteken en de zorg écht regelen maken vaak het verschil.

[Wat is OPaZ? | Programma Ondersteuning passend zorgaanbod | Regelhulp - Ministerie van VWS](#)

