



Doorontwikkeling maatwerk aanpak gezinnen met meervoudige en complexe problemen in Heerenveen

Om gezinnen met meervoudige en complexe problemen echt te ondersteunen en hen een duurzaam perspectief te bieden is het toepassen van maatwerk noodzakelijk. Maatwerk lukt alleen door samen met gezin en partners in het veld te werken aan concrete oplossingen. Daarom organiseerde gemeente Heerenveen op 15 september jl. een reflectiesessie: samen met zowel deelnemers vanuit gemeente als hulpverleners, gedragswetenschappers en managers vanuit betrokken zorgaanbieders is stil gestaan bij de tot nog toe opgedane ervaringen binnen experiment Doorbraak! en het vervolg.

De meeste gezinnen hebben voldoende aan de ondersteuning vanuit het reguliere beschikbare aanbod. 3-5% van de gezinnen loopt echter vast in de hulpverlening en heeft een maatwerkoplossing nodig. Voor deze gezinnen is Doorbraak! opgezet: in plaats dat het gezin in een vast zorgstramien terecht komt, wordt echt naar het gezin geluisterd en samen met bij het gezin betrokken organisaties een maatwerkoplossing uitgevoerd.

Onderscheidende elementen in Doorbraak!:

- ▶ Uitgebreide informatieverzameling en systematische, grondige problemen- en krachtenanalyse aan het begin van traject;
- ▶ Toegevoegde expertise van deskundigen: bestaande actuele kennis en inzichten daadwerkelijk toepassen in de praktijk;
- ▶ Inzichten vanuit probleem- en krachtenanalyse benutten voor het opstellen van gedragen plan van aanpak en prioritering van acties in dialoog met gezin en betrokken professionals;
- ▶ Gezin wordt op geen enkel moment losgelaten of doorgeschoven: bij elke nieuwe hobbel en crisis wordt steeds naar het gezin geluisterd en gezamenlijk gezocht naar een passende maatwerkoplossing.

Transformeren naar betere jeugdhulp, routines doorbreken en veranderingen doorvoeren, is een taai en uitdagend proces dat draagvlak binnen en betrokkenheid van organisaties in het veld vraagt, als ook ruimte voor het leveren van maatwerk en de bijbehorende oplossingsrichtingen.

Na een toelichting op het met het eerste gezin doorlopen proces en de uitdagingen hierin, werd de deelnemers gevraagd:

- ▶ Gezien de geschetste ervaringen, hoe zou jij willen dat we de maatwerk aanpak gezamenlijk verder vormgeven?
- ▶ Wat is nodig voor een intensiever vervolg, waarbij meerdere gezinnen tegelijkertijd worden ondersteund?

Door de deelnemers genoemde aandachtspunten:

- ▶ Overzichtelijkheid voor gezin bewaken, voorkomen van overbelasting en overvraging van het gezin;
- ▶ Voldoende aandacht voor betrekken netwerk gezin (o.a. JIM);
- ▶ Gedeelde visie, draagvlak en daadkracht nodig (*commitment*) en voldoen aan randvoorwaarden, zodat ook daadwerkelijk verandering van denken en doen kan plaatsvinden;
- ▶ Adequate verbinding met andere domeinen (en organisaties);
- ▶ Voldoende mandaat voor hulpverlener om te doen wat nodig is;
- ▶ Adequate onderlinge afstemming en inzicht in de voortgang van traject voor alle betrokken hulpverleners;
- ▶ Ruimte maken voor intervisie en reflectie;
- ▶ Zorg dat uitgebreide informatieverzameling vooraf niet in de weg staat om het gezin zonder vooroordelen en open tegemoet te treden.

Vragen om verder over na te denken:

- ▶ Voor welke gezinnen is Doorbraak! het meest geschikt? Wat zijn de kenmerken van deze gezinnen?
- ▶ Wie heeft de regie in het traject en hoe is die regierol ingevuld? Kan per casus verschillen wie de regierol op zich neemt? Heeft het gezin invloed op wie casusregisseur wordt?
- ▶ Wie is het vaste aanspreekpunt voor het gezin? Eén aanspreekpunt is kwetsbaar: is het mogelijk om een achterwacht te realiseren of te kiezen voor een shared caseload?
- ▶ Hoe zorgen we ervoor dat professionals voldoende tijd en ruimte hebben om te doen wat nodig is?
- ▶ Welke rol heeft preventie in deze gezinnen en in het vormgeven van maatwerkoplossingen?
- ▶ Hoe zorgen we voor vinger aan de pols en steun gedurende en na afloop van het traject?
- ▶ Hoe zorgen we dat we de maatwerk aanpak samen dragen?

Conclusies t.a.v. het vervolg

- ▶ Vraag een aantal organisaties in het veld om casuïstiek aan te dragen waarbij reguliere hulp stagneert;
- ▶ Vraag 'moeder'organisaties voldoende ruimte en tijd beschikbaar te stellen voor de direct bij deze gezinnen betrokken professionals om maatwerk te kunnen leveren;
- ▶ Ga aan de slag en leer al doende van de gekozen oplossingsrichtingen: wat zijn de werkzame elementen, de bepalende succes- en belemmerende factoren en het 'waarom' achter de in gang gezette stappen (onderbouwing veranderproces).

LERENDE PRAKTIJK RONDOM MAATWERK AANPAK

Bestaande, actuele kennis wordt nog onvoldoende benut in de dagelijkse praktijk. Binnen de lerende praktijk verbinden we ervaringskennis, professionele kennis en wetenschappelijke kennis. De bij de gezinnen met meervoudige en complexe problemen betrokken professionals, zowel in uitvoering, beleid, bestuur en systeem, leren samen van door hen zelf bedachte en ingezette maatwerkoplossingen.

Dit doen we door ontwerpgericht werken en actieleren: met elkaar in een zich herhalend en stapsgewijs proces ontwerpen, in de praktijk uittesten (ervaren / doen), systematisch evalueren en reflecteren, leren, verbeteren, optillen van geleerde lessen.

Kritische reflectie en leren van ervaringen vraagt om gedeeld eigenaarschap en verantwoordelijkheid, vertrouwen, commitment, motivatie en gezamenlijke actie. De lerende praktijk stimuleert en faciliteert om gebruik te maken van bestaande kennis en expertise van de verschillende betrokkenen en om knelpunten bottom-up aan te pakken.

DOE JE MEE?