



## Lessen vanuit de ketensamenwerking bij zorgmeldingen

### i.k.v. Leren van Praktijkervaringen in de Jeugdhulp

In het najaar van 2021 zijn twee leerbijeenkomsten gehouden, één met uitvoerend professionals en één met betrokken managers en beleidsmedewerkers, om gezamenlijk te reflecteren en inzicht te krijgen in wat goed gaat en wat beter kan in de samenwerking tussen partijen in de zorg voor jeugd in Friesland. In deze bijeenkomsten zijn de succes- en belemmerende factoren in het samenwerkingsproces, met een concrete casus als startpunt, in kaart gebracht. Vervolgens zijn concrete verbeterpunten in relatie tot het samenwerkings- en werkproces geformuleerd om sneller passende hulp voor kwetsbare gezinnen te kunnen organiseren.

#### Wat doen professionals goed in de samenwerking?

- Zijn *betrokken*; iedereen doet enorm zijn/haar best binnen de bestaande mogelijkheden;
- Zijn bereid tot *samenwerken*;
- Zorgen voor duidelijke *regie* en goede afstemming;
- Vinden elkaar in wat nodig is voor gezin en hebben de neuzen dezelfde kant op;
- Hebben goed contact en *korte lijnen*, waarbij zorgen over gezin snel op tafel komen;
- Hebben *proactieve houding* en zorgen ervoor dat ouders in contact blijven met hulpverlening;
- Overleggen *gezamenlijk* t.b.v. evaluatie en monitoring.

#### Wat hebben gemeente/organisaties goed geregeld?

- Er zijn schriftelijke *samenwerkingsafspraken* met gebiedsteams regionaal vastgelegd door SDF en deze gelden voor alle Friese gemeenten;
- *Regiefunctie* is duidelijk beschreven in samenwerkingsafspraken;
- *Regie* ligt in principe bij ouders, alleen als ouders zelf niet in staat zijn om regie te voeren op het hulpverleningstraject, wordt deze rol door een professional opgepakt;
- Door betrokkenheid van het gebiedsteam is een *brede kijk* op het sociaal domein geborgd;
- Er is sprake van *triage*, zodat urgente zaken met prioriteit worden opgepakt;
- Er is sprake van *'warme' overdracht* van gezinnen tussen de verschillende schakels, in een gezamenlijk gesprek met gezin/ouder(s), waarbij deze hun verhaal in eigen woorden kunnen vertellen;
- Er is sprake van regelmatig casus-overstijgend *overleg* tussen de verschillende schakels in de keten;
- Er zijn afspraken gemaakt met *huisartsen*, zodat deze rechtstreeks kunnen verwijzen via Zorgdomein.

#### Leeswijzer

Als een onderwerp zowel in een groen als in een rood blok voorkomt, kan dat duiden op een verschil in de genoemde factor in de specifieke casus en in het algemeen in andere casussen. Ook kan het betrekking hebben op verschillende fasen in hetzelfde hulpverleningstraject.

#### Wat kunnen professionals (nog) beter doen?

- *Afstemmen* met betrokken hulpverleners van verschillende organisaties over benodigde en in te zetten hulp;
- *Terugkoppelen* over afronding onderzoek/ondersteuning naar betrokken hulpverleners;
- Duidelijk afspreken en communiceren *wie, wat, wanneer* doet;
- Adequaate *overdragen* en *uitwisselen* van informatie tussen partijen (bij toestemming jeugdige/ouder(s));
- Benutten beschikbaarheid *Friese Verwijs Index*;
- Zorgen dat zij bekend zijn met bestaande *samenwerkingsafspraken* en ruimte/tijd nemen om de relevante documenten te bestuderen.

#### Wat kunnen gemeente/organisaties beter regelen?

- Verminderen aantal schakels in het proces rondom hulp bieden aan gezin en beperken van *overdrachtsmomenten*, zodat niet elke overdracht leidt tot extra wachttijd / nieuwe wachtlijst voor gezin;
- Zorgen voor heldere *rolverdeling* en duidelijkheid over positie en verantwoordelijkheid van betrokken partijen voor alle partijen in het veld: wat kan wanneer van wie worden verwacht?
- Duidelijkheid scheppen voor professionals over de definitie van regievoering (*1) monitoring van casussen, 2) zorgcoördinatie, 3) veiligheidscoördinatie*) en bijbehorende verwachtingen: moet regie (1, 2 of 3) over het hulpverleningstraject worden gevoerd of is bijvoorbeeld alleen contactpersoon vanuit wijk- of gebiedsteam nodig?
- *Regievoering* beleggen en 1<sup>e</sup> contactpersoon aanstellen voor gezin en andere betrokken hulpverleners;
- Verhelderen van terminologie zoals *'monitoring'*, zodat voor iedereen duidelijk is wat dit in de praktijk betekent;
- Zorgen voor *risico-inventarisatie* door wijkteam-medewerkers met affiniteit met en kennis van jeugd;
- Zorgen voor voldoende *aansluiting* van beleid op praktijk door kennis te delen over de inhoud van het werk;
- Zorgen voor lokale vertaalslag van regionaal opgestelde afspraken over samenwerking met gebiedsteams, passend bij de *lokale inrichting van gemeentelijke gebiedsteams*;
- Inzichtelijk maken van relevante onderdelen vanuit *samenwerkingsafspraken* voor andere partijen in het veld.



## Welke systeemproblemen vragen een oplossing?

- Groot *verloop* onder professionals in de sector en regelmatige *wisseling* van betrokken hulpverleners binnen gezinnen;
- Onvoldoende ervaren en gekwalificeerd *personeel* beschikbaar;
- (Lange) *wachttijden* bij veel van de betrokken partijen in de zorg voor jeugd. Daardoor vindt er bijvoorbeeld geen overdracht plaats terwijl dit wel zou moeten of er wordt wel overgedragen, maar wordt geen of beperkte regie gevoerd;
- *Financieringstekort/gebrek aan structurele financiering* leidt o.a. tot personeelstekorten en wachtlijsten;
- Door *directe verwijzing* van kinderen door Integrale Vroeghulp of huisarts naar zorgaanbieders, zijn deze gezinnen niet in beeld bij het wijk- of gebiedsteam, waardoor deze de rol van *regievoerder* en *indicatiesteller* voor jeugdhulp niet kan waarmaken. Bij deze directe verwijzingen ligt de regie officieel bij ouders, maar deze zijn hier niet altijd toe in staat.

## Aanbevelingen

### om het toekomstige werkproces en de samenwerking tussen partijen in de zorg voor jeugd te verbeteren:

#### Voor professionals:

- Wees *proactief*: zoek in concrete casussen altijd de samenwerking en ga in gesprek met andere betrokken partijen;
- Zorg voor adequate *(informatie)overdracht*;
- Benut elkaars rol/positie en *expertise* en versterk elkaar daarin;
- Wees *alert* dat alle relevante betrokken partijen worden uitgenodigd voor afstemmings- en evaluatieoverleg;

#### Voor gemeenten en organisaties:

- Zet *gezin centraal* i.p.v. systeem/proces, zodat ouders niet verschillende keren hun verhaal opnieuw moeten vertellen;
- Werk volgens principe *1 gezin, 1 plan, 1 regisseur* en stimuleer medewerkers dit ook te doen;
- Communiceer helder over *regievoering* naar medewerkers en ketenpartners, zodat afspraken die op papier staan ook bekend zijn bij partijen en helder is wie wat kan verwachten van wie;
- Zorg voor adequate *risico-aanduiding van het gezin* en duidelijke communicatie hierover naar betrokkenen, zodat ook bij gebruik van verschillende risicotaxatie-instrumenten door betrokken partijen, de daaruit volgende conclusie voor iedereen helder is;
- Schep duidelijkheid over *rol en taken* van de verschillende schakels in het proces, waaronder de regiehouder:  
→ In de basis is er een bepaalde rolverdeling, maar dit is niet helder voor alle betrokkenen en vraagt een duidelijker en scherpere uitwerking en communicatie hierover;
- Verkort de *doorlooptijden*, bijvoorbeeld door beperking van stappen / *overdrachtmomenten*;
- Zorg voor betere *aansluiting* van beleid bij de inhoud van de praktijk;
- Zorg voor *verbinding* en trek meer gezamenlijk op als partijen in de zorg voor jeugd in deze kwetsbare gezinnen. Overleg regelmatig over onderlinge *samenwerking* en werkprocessen. Blijf investeren in de onderlinge relatie en in het elkaar vinden. Er bestaan verschillende verwachtingen en het is belangrijk om helderheid hierover te scheppen;
- Breng bestaande *afspraken* opnieuw onder de aandacht van medewerkers in eigen organisatie.

#### Voor bestuurders:

- Handel naar de *kernwaarde*, dat jeugdige en gezin centraal staan in de jeugdhulp en dat budgetten en systemen hierin niet leidend zijn;
- Neem de *signalen* uit de praktijk cq. vanuit de werkvloer serieus en erken de *urgentie* hiervan.

## MEER WETEN?

Deze leerbijeenkomsten zijn gehouden i.h.k.v. het deelproject '*Leren van praktijkervaringen*'.  
Voor meer informatie over onze activiteiten en opbrengsten, klik [hier](#).