

Bijlagen

“Samen bouwen aan een werkwijze”

Inventariserend onderzoek naar de vraagstukken van de gezinscoaches van de gemeente Peel en Maas tijdens de uitvoering van de pilot ‘de gezinscoach’.



Marleen de Waal, Martine Kreeftenberg & Talitha van Wijk

Juni 2014

Inhoudsopgave

Inleiding	Blz. 4
Bijlage 1, Definiëren van begrippen	Blz. 5
Bijlage 2, Bronnummering	Blz. 7
Bijlage 3, Legenda van de inhoudsanalyse	Blz. 9
Bijlage 4, Uitgangspunten van de visie van de gemeente Peel en Maas	Blz. 10
Bijlage 5, Knelpunten overzicht per ondersteuningsfase	Blz. 27
Bijlage 6, Samenvatting van het overleg met de gezinscoaches 15-05-2014	Blz. 46
Bijlage 7, Werkwijzen van de moederorganisaties	Blz. 49
Bijlage 8, Good practices	Blz. 70
Bijlage 9, Vergelijkingsmodellen uit hoofdstuk 5	Blz. 80
Bijlage 10, De huidige vraagstukken van de gezinscoaches	Blz. 91
Bijlage 11, Samenvatting presentatie 24-04-2014	Blz. 107
Bijlage 12, Interviews gezinscoaches samengevoegd	Blz. 111
Bijlage 13, Interviews over de werkwijze van elke moederorganisatie	Blz. 118
Bijlage 14, Interview Marjan Zijderveld, projectleider, 14-04-2014	Blz. 123
Bijlage 15, Getranscribeerd interview Claudia Wijnhoven, adviseur van de gemeente Peel en Maas, 14-04-2014 & een samenvatting van het interview	Blz. 127
Bijlage 16, Interview Ruth Verhees, regisseur team Jeugd en Gezin, gemeente Peel en Maas, 14-04-2014	Blz. 139

Bijlage 17, Het toekomstmodel	Blz. 144
Bijlage 18, De DESTEP-analyse	Blz. 145
Bijlage 19, Indeling fasen gezinsbegeleiding volgens Bolt	Blz. 152

Inleiding

Dit document bevat de bijlagen, behorende bij het onderzoeksrapport “Samen bouwen aan een werkwijze”. In verband met de omvang van de bijlagen is er voor gekozen om hier een apart document van te maken. In de tekst van het onderzoeksrapport zijn verwijzingen naar deze bijlagen opgenomen.

In bijlage 4, 5, 7, 8 en 10 zijn (deels) letterlijk stukken tekst overgenomen uit documenten. In verband met de leesbaarheid is ervoor gekozen om deze citaten niet allemaal tussen aanhalingstekens te zetten, met de gehele bron erachter. Wel is overal het bronnummer genoteerd, de originele bronnen zijn terug te vinden in de bronnummering (zie bijlage 2). Alle gebruikte bronnen zijn opgenomen in de literatuurlijst van het onderzoeksrapport.

Bijlage 1, Definiëren van begrippen

‘Bijdrage leveren aan’

“aandeel, inbreng tot een gemeenschappelijk doel”, “bevorderlijk zijn voor iets”.

(Sterkenburg, 1996, p. 121) Wij beogen informatie in te brengen om zo een aandeel te hebben in het ontwikkelen van een nieuwe manier van werken volgens de visie van de gemeente Peel en Maas.

‘Gebrek aan inzicht’

Een gebrek aan: “Fout 16) Gemis van het hoognodige 17) Gemis 18) Handicap 19) Het is er niet maar je hebt er wel last van! (crypt.) 20)” (Nederlandse encyclopedie, z.d.).

Inzicht: “1) Berekening 2) Begrip 3) Benul 4) Besef 5) Bewustwording 6)” (Nederlandse encyclopedie, z.d.).

Iedere gezinscoach werkt momenteel met de werkwijze van de moederorganisatie. Voor de transitie moet er een nieuwe werkwijze komen. Om deze te ontwikkelen is er informatie nodig over welke vraagstukken een rol spelen.

‘Ideaalbeeld’

“1) Droombeeld 2) Droom 3) Opvatting omtrent iets als volmaakt 4) Wensdroom”

(Nederlandse encyclopedie, z.d.). De gemeente Peel en Maas heeft een visie ontwikkeld over de invulling van het nieuwe jeugdzorgstelsel. Deze visie en uitgangspunten worden gehanteerd als het ideaalbeeld.

‘Knelpunt’

“plaats waar in een gegeven situatie de moeilijkheid zit, punt waar knelling wordt uitgeoefend” (Sterkenburg, 1996, p. 498). Met knelpunt worden de kwesties bedoeld waar de gezinscoaches in hun dagelijkse werkzaamheden tegenaan lopen, zoals dilemma’s en onduidelijkheden.

‘Moederorganisatie’

Organisatie: “het georganiseerd zijn en de wijze waarop iets georganiseerd is, inrichting”

(Sterkenburg, 1996, p. 711). De gezinscoaches zijn allen parttime werkzaam voor de gemeente Peel en Maas en parttime werkzaam voor de hulpverleningsorganisatie waar zij reeds werkten voor aanvang van de pilot ‘de gezinscoach’. Deze moederorganisaties zijn Bureau Jeugdzorg, Rubicon Jeudzorg, Stichting MEE en Vorkmeer Maatschappelijk werk en hebben ieder een eigen werkwijze.

‘Onvoldoende verbinding’

“Syn.: beneden de maat ; gewogen en te licht bevonden ; ontoereikend Def.: te weinig voor

het beoogde doel” (Nederlandse encyclopedie, z.d.).

Verbinding: “1) Aansluiting 2) Associatie 3) Adderen 4) Aanhechting 5) Aaneenvoeging 6) Aaneensluiting” (Nederlandse encyclopedie, z.d.).

Bij onvoldoende verbinding wordt er vanuit gegaan dat er te weinig aansluiting is tussen de visie van de gemeente Peel en Maas en de manier waarop de gezinscoaches werken vanuit hun moederorganisatie.

‘Praktijkgerichte uitwerking’

“Praktijkgericht, pragmatisch, (rechtswetenschap) praktisch, doelgericht aangepakt” (Nederlandse encyclopedie, z.d.).

Uitwerking: “1) Bewerking 2) Die oplossing heeft effect (crypt.) 3) Effect 4)” (Nederlandse encyclopedie, z.d.). Bij praktijkgerichte uitwerking wordt uitgegaan van een doelgerichte werkwijze die ontwikkeld wordt met de bouwstenen die aangeleverd zullen worden tijdens dit onderzoek.

‘Vraagstuk’

“1) Dilemma 2) Kwestie 3) Opgaaf 4) Opgave 5) Probleem 6) Puzzel 7) Raadsel 8) Rekensom 9) Som 10) Zwaarte” (Nederlandse encyclopedie, z.d.).

Het begrip ‘vraagstuk’ wordt gebruikt als een vraag vanuit de organisatie waar nog geen antwoord op is. Uit de vergelijking van de knelpunten van de gezinscoaches met de visie van de gemeente Peel en Maas komt naar voren welke vraagstukken er nog liggen. Deze vraagstukken worden geïnventariseerd per ondersteuningsfase.

‘Wenselijke werkwijze’

“Handelingen die je achter elkaar uitvoert om iets te maken.” “De manier waarop men te werk gaat” (Nederlandse encyclopedie, z.d.). De werkwijze van een organisatie hangt samen met hun visie en missie. Een werkwijze bestaat uit protocollen en uitgangspunten die samen vertellen hoe ze aan hun visie en missie werken.

Wenselijk: “te wensen, gewenst” (Sterkenburg, 1996, p. 1170). Bij de meest wenselijke werkwijze wordt er uit gegaan van de visie van de gemeente Peel en Maas als wens en gekeken hoe dit concreet kan worden uitgewerkt, waarbij de haalbaarheid een voorwaarde is.

‘Toepasbaar’

“Toepasbare kennis is kennis die naar inhoud zowel als vorm op een praktisch niveau toepasbaar en bruikbaar is” (Migchelbrink, 2009, p.17).

Bijlage 2, Bronnummering

Nummer	Bron
1	Verhees, R., & Wijnhoven, C. (2013). <i>Projectplan decentralisatie Jeugdzorg Peel en Maas</i> . (z.p.): Gemeente Peel en Maas.
2	Gemeente Venray. (2013). <i>Pilot Generalisten Noord-Limburg. Kapstok ten behoeve van lokale uitwerking</i> . (z.p.): Gemeente Venray.
3	Wijnhoven, C., Verhees, R., & Zijderveld, M. (z.d.). <i>Pilotbeschrijving 'de gezinscoach'</i> . (z.p.): Gemeente Peel en Maas
4	Zijden, Q. van, & Diephuis, K. (2011). <i>Handleiding gezinsplan. Samenwerken volgens de principes van 1Gezin1Plan</i> . (z.p.): Partners in Jeugdbeleid.
5	Zijderveld, M. (2014). <i>Overzicht klanten waarvan begeleiding door gezinscoaches is beëindigd</i> . Panningen: (z.u.).
6	Zijderveld, M. (2014). <i>Overzicht huidige klanten team gezinscoaches</i> . Panningen: (z.u.).
7	Briaire, M. (2013). <i>Verslag van het overleg d.d. 29 mei 2013</i> . Panningen: (z.u.).
8	Briaire, M. (2013). <i>Verslag intake overleg 4 juli 2013</i> . Panningen: (z.u.).
9	Briaire, M. (2013). <i>Verslag intake overleg 11 juli 2013</i> . Panningen: (z.u.).
10	Briaire, M. (2013). <i>Verslag intake overleg 18 juli 2013</i> . Panningen: (z.u.).
11	Briaire, M. (2013). <i>Verslag intake overleg 25 juli 2013</i> . Panningen: (z.u.).
12	Briaire, M. (2013). <i>Verslag intake overleg 2 aug 2013</i> . Panningen: (z.u.).
13	Briaire, M. (2013). <i>Verslag intake overleg 8 aug 2013</i> . Panningen: (z.u.).
14	Briaire, M. (2013). <i>Verslag intake overleg 15 aug 2013</i> . Panningen: (z.u.).
15	Briaire, M. (2013). <i>Verslag intake overleg 29 aug 2013</i> . Panningen: (z.u.).
16	Briaire, M. (2013). <i>Verslag intake overleg 5 sept 2013</i> . Panningen: (z.u.).
17	Briaire, M. (2013). <i>Verslag intake overleg 12 sept 2013</i> . Panningen: (z.u.).
18	Briaire, M. (2013). <i>Verslag intake overleg 19 sept 2013</i> . Panningen: (z.u.).
19	Briaire, M. (2013). <i>Verslag intake overleg 26 sept 2013</i> . Panningen: (z.u.).
20	Briaire, M. (2013). <i>Verslag intake overleg 3 okt 2013</i> . Panningen: (z.u.).
21	Briaire, M. (2013). <i>Verslag intake overleg 10 okt 2013</i> . Panningen: (z.u.).
22	Briaire, M. (2013). <i>Verslag intake overleg 1 nov 2013</i> . Panningen: (z.u.).
23	Briaire, M. (2013). <i>Verslag intake overleg 12 dec 2013</i> . Panningen: (z.u.).
24	Briaire, M. (2013). <i>Verslag intake overleg 19 december 2013</i> . Panningen: (z.u.).
25	Wijk, T. van. (2014). <i>Notulen actieleerbijeenkomst 11 maart 2014</i> . Panningen: (z.u.)
26	Waal, M. de. (2014). <i>Notulen actieleerbijeenkomst 11 maart 2014</i> . Panningen: (z.u.)
27	Kreeftenberg, M. (2014). <i>Notulen actieleerbijeenkomst 11 maart 2014</i> . Panningen: (z.u.)
28	Wijk, T. van. (2014). <i>Notulen overleg team gezinscoaches 13 februari 2014</i> . Panningen: (z.u.)
29	Waal, M. de. (2014). <i>Notulen overleg team gezinscoaches 20 februari 2014</i> . Panningen: (z.u.)
30	Wijk, T. van. (2014). <i>Notulen overleg team gezinscoaches 13 maart 2014</i> . Panningen: (z.u.)
31	Kreeftenberg, M. (2014). <i>Notulen overleg team gezinscoaches 20 maart 2014</i> . Panningen: (z.u.)
32	Waal, M. de. (2014). <i>Notulen overleg team gezinscoaches 27 maart 2014</i> . Panningen: (z.u.)
33	Wijk, T. van. (2014). <i>Notulen overleg team gezinscoaches 03 april 2014</i> . Panningen: (z.u.)
34	Kreeftenberg, M. (2014). <i>Notulen overleg team gezinscoaches 10 april 2014</i> . Panningen: (z.u.)
35	Waal, M. de. (2014). <i>Notulen overleg team gezinscoaches 17 april 2014</i> . Panningen: (z.u.)

36	Zijderveld, M. (2014). <i>Evaluatieverslag eerste half jaar team gezinscoaches</i> . (z.p.): Gemeente Peel en Maas.
37	Interview met gezinscoach Bureau Jeugdzorg, op 10 april 2014 te Panningen.
38	Interview met gezinscoach Stichting MEE, op 10 april 2014 te Panningen.
39	Interview met gezinscoach Vorkmeer Maatschappelijk werk, op 10 april 2014 te Panningen.
40	Interview met gezinscoach Rubicon Jeugdzorg, op 10 april 2014 te Panningen.
41	Dijk, D. van. (2014). <i>Procesevaluatie Wijkteams Childrens Zone</i> . Rotterdam: Onderzoek en Business Intelligence. Gedownload op 12 april 2014, van: http://www.rotterdam.nl/Clusters/RSO/Document%202014/OBI/Publicaties/13-C-0121%20Procesevaluatie%20Wijkteams%20Childrens%20Zone.pdf
42	Gemeente Rotterdam. (2013). <i>Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel. Publieksversie A4</i> . Rotterdam: Gemeente Rotterdam. Gedownload op 12 april 2014, van: http://www.rotterdam.nl/Clusters/Maatschappelijke%20ontwikkeling/Document%202013/Jeugd%20en%20Onderwijs/RotterdamsJeugdstelsel/NRJ_publieksversie.pdf
43	Gemeente Almelo. (2011). <i>Profiel WAC deelnemer/gezinscoach Gemeente Almelo</i> . Almelo: Gemeente Almelo.
44	Boswinkel, I. (2013). <i>Gezinscoaching Almelo. Korte samenvatting</i> . Almelo: Gemeente Almelo.
45	Dankers, P. & Klokman, S. (2011). <i>Het versterken van de eigen kracht van gezinnen. Een werkmethode/interactie voor het contact maken en onderhouden binnen gezinscoaching</i> . Almelo: Gemeente Almelo
46	Leeuw, A. de (2013). <i>Dossier Transitie Jeugdzorg - Beschrijving praktijkvoorbeeld</i> , Nederlands Jeugdinstituut. Geraadpleegd op 15 april 2014, van: http://www.nji.nl/Beschrijving-praktijkvoorbeeld?itemcode=VSP_IPV_12321#tabs-1
47	Leeuw, A. de. (2013). <i>Samenwerken voor veiligheid, zorg voor jeugd in ontwikkeling</i> . Utrecht. Gedownload op 15 april 2014, van http://www.bizutrecht.nl/wp-content/uploads/2014/01/Brochure-SAVE.pdf
48	Interview met C. Wijnhoven, adviseur gemeente Peel en Maas, op 14 april 2014 te Panningen.
49	Interview met R. Verhees, adviseur gemeente Peel en Maas, op 14 april 2014 te Panningen.
50	Interview met M. Zijderveld, projectleider pilot, op 14 april 2014 te Panningen.
51	Stichting Vorkmeer. (2013). <i>Primaire procesbeschrijving Algemeen Maatschappelijk Werk</i> . (z.p.): Vorkmeer Maatschappelijk Werk.
52	Stichting MEE. (2014). <i>Clientroute algemeen v. 5</i> . (z.p.): Stichting MEE.
53	Bureau Jeugdzorg Limburg. (z.d.) <i>De Werkwijzer</i> . (z.p.): Bureau Jeugdzorg Limburg
54	Rubicon Jeugdzorg. (z.d.). <i>Toegang/verwijzing binnen Rubicon Jeugdzorg in het algemeen en in het bijzonder bij het Jongeren Begeleidings Team van Rubicon</i> . (z.p.): Rubicon Jeugdzorg.
55	Geanonimiseerd interview met vier gezinscoaches gemeente Peel en Maas, op 10 april 2014 te Panningen.
56	Presentatie eerste versie knelpuntenlijst, team gezinscoaches gemeente Peel en Maas, op 24 april 2014 te Panningen.
57	Presentatie resultaten, conclusies & aanbevelingen, team gezinscoaches gemeente Peel en Maas, op 15 mei 2014 te Panningen.

Bijlage 3, Legenda van de inhoudsanalyse

Hieronder volgt een overzicht van de labels die zijn gebruikt bij de inhoudsanalyse.

Fasen

Deze labels zijn tot stand gekomen vanuit de fasen in de gezinsbegeleiding volgens Bolt (zie bijlage 19).

- Aanmeldingsfase
- Inventarisatiefase
- Veranderingsfase
- Afbouwfase
- Alle fasen

Onderwerpen

Deze labels zijn tot stand gekomen vanuit het toekomstmodel van de gemeente Peel en Maas (zie bijlage 17).

- Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin
- Samenwerking tussen de specialisten en de gezinscoach
- Samenwerking tussen de basisvoorzieningen en de gezinscoach
- Faciliteiten vanuit de gemeente

Bij meerdere onderwerpen per knelpunt, is er gebruik gemaakt van meerdere kleuren.

Bijlage 4, Uitgangspunten van de visie van de gemeente Peel en Maas

A. Overzicht van de kern van de visie uit de beleidsdocumenten

Aanmeldingsfase

Ondersteuning in de eigen omgeving

- De gemeente biedt laagdrempelige en toegankelijke faciliteiten voor hulp bij opvoed- en opgroevragen. (1)
- De gemeente streeft ernaar dat ondersteuning bij het opvoeden en opgroeien voor iedereen dichtbij en eenvoudig beschikbaar is.(1)
- De gemeente wil voor ouders een situatie creëren waarin ouders hun vragen durven te stellen in hun eigen sociale context. (1)
- Wanneer ouders of jongeren uit de gemeente Peel en Maas ondersteuning nodig hebben, wordt dit tijdig en waar mogelijk, met voorkeur in de eigen omgeving aangeboden. (1) Kinderen, jongeren en gezinnen uit de gemeente Peel en Maas worden effectiever ondersteund in hun eigen leefomgeving. (1)
- Ouders en jongeren hoeven bij de gemeente Peel en Maas slechts één keer een hulpvraag te stellen. (1)

Vroegsignalering en preventie

- Professionals uit de gemeente Peel en Maas hebben de competenties en instrumenten om vroeg problemen te signaleren en daar naar te handelen.(1)
- In het nieuwe stelsel vragen we van alle basisvoorzieningen om hun preventieve inzet te tonen vanuit de visie van Jeugdstation.nl. (1)
- Op het moment dat medewerkers in een basisvoorziening pedagogische vragen hebben of zich zorgen maken over een kind kunnen zij terecht bij de gezinscoach (pijler 3). Op de eerste plaats voor consultatie en advies. Heeft een gezin hulp en begeleiding nodig die de reguliere werkzaamheden overstijgen dan kunnen ouders, al dan niet met hulp van de basisvoorziening, terecht bij de gezinscoach. (1)
- De huisarts, en ook de consultatiearts en zelfs de verloskundige, heeft een belangrijke functie bij vroegsignalering van bijvoorbeeld psychosociale problemen of ontwikkelingsachterstand bij het kind, en opvoed-, gezins- en familieproblemen. In de meeste huisartsenpraktijken, komen verschillende disciplines, betrokken bij de zorg voor de patiënt, bijeen. (2)
- Meteen kijken wat er nodig is en dat meteen inzetten, niet eerst iets preventievers proberen. De gezinscoaches, zitten als deskundige professionals aan de voorkant en kunnen meteen bepalen of er specialistische hulp nodig is en dit in gang zetten. (49)

Inventarisatiefase

Het gezinsplan

- Spreek met het gezin af wanneer en hoe er wordt geëvalueerd op het gezinsplan. (4)
- De gezinscoach neemt zelf het initiatief om met het gezinsplan te werken. (4)
- Gezinsleden dragen bij aan het opstellen van het gezinsplan. (4)
- Een eigenkracht conferentie of een familienetwerkberaad kan een manier zijn om tot een gezinsplan te komen. (4)
- De toestemming van het uitwisselen van informatie kan schriftelijk worden gegeven, maar ook mondeling. Dit moet worden vastgelegd in het dossier. (4)

Ouders in hun kracht zetten

- De gezinscoach bespreekt alles met het gezin. Er wordt samen gekeken welke van de betrokken hulpverleners er eventueel een rol zou kunnen spelen in het proces. (4)
- De gezinscoach gaat samen met het gezin na welke krachten in het sociale netwerk van de gezinsleden kunnen worden versterkt. (4)
- Indien er sprake is van jeugdreclassering, brengt de jeugdreclasseerder samen met de jongere en de ouders de problemen in kaart en stelt een plan op waarin staat hoe de problemen worden aangepakt. (4)

Rondetafelgesprekken

- Als het AMK concludeert dat er geen onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming nodig is, maar het gezin wel hulp nodig heeft, dan wordt er een rondetafelgesprek gevoerd met als doel een gezinsplan op te stellen en de zorgcoördinatie te beleggen. (4)
- Rondetafelgesprekken met gezinsleden en professionals leveren veel op. Met name duidelijkheid over de te volgen aanpak en het versterken van onderlinge betrokkenheid. (4)

Veranderingsfase

Preventief handelen

- Doordat de gezinscoaches meer preventief handelen, zal er minder beroep worden gedaan op dure specialistische zorg. De gemeente Peel en Maas heeft te maken met een forse bezuiniging op de jeugdzorgmiddelen. (1)
- Hulp wordt integraal en in aansluiting op preventie aangeboden. Er is sprake van '1Gezin1Plan'. Hiervoor is nauwe samenwerking tussen de partners in de jeugdzorg *rondom* het kind, de jongere en het gezin van belang. De organisatie van de

zorgstructuur is sterk vereenvoudigd, zodat bijvoorbeeld de zorgcoördinatie effectief werkt. (1)

Ouders in hun kracht zetten

- Ouders en jongeren regelen zoveel mogelijk zaken zelf, waar nodig met ondersteuning en zijn aanwezig bij afstemmingsoverleg tussen de betrokken professionals. (4)
- De zorgcoördinator, betrokken hulpverleners, dienstverleners en netwerkleden voeren samen met het gezin het gezinsplan uit. (4)

Het evalueren van het gezinsplan

- De zorgcoördinator zorgt er samen met het gezin voor dat het gezinsplan op afgesproken tijden wordt geëvalueerd. (4)
- Bij het evalueren van het gezinsplan houdt de hulpverlener de vraag vanuit het kind en gezin centraal. Er wordt gekeken naar de resultaten voor het kind en het gezin. (4)
- Bij het evalueren wordt er met ouder besproken in hoeverre professionele zorgcoördinatie nog gewenst is of dat ouders, dan wel leden uit hun netwerk, de regie weer op zich kunnen nemen. (4)

Samenwerking met de ketenpartners

- Herhaling van dezelfde zorgvraag van een gezin komt zo weinig mogelijk voor door effectieve ondersteuning en zorg, hiervoor is samenwerking tussen de ketenpartners in Peel en Maas nodig. (1)
- Er worden regionale samenwerkingsafspraken gemaakt tussen gemeenten over de uitvoering op regionaal niveau van de volgende taken:
 - jeugdbescherming
 - jeugdreclassering
 - Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (AMHK)
 - gesloten jeugdhulp (jeugdzorg-plus)
 - bepaalde vormen van gespecialiseerde zorg
 - kindertelefoon (1)
- Bij stagnatie van het samenstellen en uitvoeren van het gezinsplan moet er actie worden ondernomen door de zorgcoördinator en de uitvoerders van het gezinsplan, de coördinator CJG (die nog moet worden aangesteld) of andere leidinggevend/bestuurders van instellingen, of in het uiterste geval door de gemeente. (4)

Afbouwfase

Risico op terugval

- Het versterken van het sociale netwerk draagt bij aan het voorkomen van terugval na afronding van de zorg. (4)
- De hulpverlener draagt zorg voor een zorgvuldige afronding en overdracht. (4)
- Voordat een traject van zorgcoördinatie wordt afgesloten wordt door de zorgcoördinator een inschatting gemaakt van het risico op terugval. Het moet voor iedereen duidelijk zijn welke instelling de vinger aan de pols houdt. Wanneer een traject definitief wordt afgesloten wordt er teruggekoppeld naar de betrokken instellingen. (4)

Alle fasen

Het team gezinscoaches

- Kern van ons nieuwe stelsel en de organisatie zijn teams generalisten, de gezinscoaches genaamd. (1) We gaan er vanuit dat het team niet bestaat uit generalisten 'die alles kunnen'. Het team als totaal is generalistisch, maar bergt in zich hecht samenwerkende professionals met specifieke kennis op het gebied van de meest voorkomende opvoed- en opgroei problemen die kunnen worden veroorzaakt door gezinsomstandigheden, psychiatrische aandoeningen, lichamelijke en/of verstandelijke beperkingen. (1)
- De teams zijn zelfsturend. Om de kwaliteit van de hulp te waarborgen is er sprake van intensieve teamcoaching en intervisie onder begeleiding van een gekwalificeerde gedragswetenschapper. (1)
- Gezinscoaches werken volgens de visie van Jeugdstation.nl. (1)
- Een gezinscoach is professioneel; kan zijn handelen verantwoorden, communicatief vaardig, werkt vanuit doelen naar opbrengsten, goede kennis van de sociale kaart en instellingen, kennis van ontwikkelingspsychologie en -pathologie, kent grenzen van het eigen kunnen, kan out of de box denken en kan functioneren in een omgeving waarin niet alles vastligt. (2)
- Een gezinscoach geeft vertrouwen, werkt vanuit commitment, is dienstbaar, neemt niet over maar neemt een activerende houding aan, is een verbinder. (2)
- Een gezinscoach werkt signalerend: zien en benoemen van knelpunten, vragen en problemen en in het verlengde daarvan: ook de grens kunnen overzien van de vrijwilligheid van de hulp en de veiligheid van de jeugdige bewaken (zogenaamde kantelpunt). (2)
- De gezinscoaches zijn vrij toegankelijk voor ouders en jongeren. De begeleiding is zo kort als mogelijk en zo lang als nodig. (1)
- Ouders hebben te maken met één vast aanspreekpunt. (49)

- De nieuwe gezinscoach werkt integraal, neemt de zorg niet over van het gezin, maar zet het gezin in hun kracht. De gezinscoach stelt samen met het gezin een gezinsplan op, waarin de doelen van het gezin staan omschreven en wie welke rol heeft om de doelen te verwezenlijken. De gezinscoach is hierbij de spin in het web om de hulp voor elkaar te krijgen. Er wordt ook naar de omgeving gekeken wie er een rol kan gaan vervullen bij het behalen van de doelen. Dit kan een buurvrouw zijn, maar ook een leraar of een voetbaltrainer. De gezinscoach levert zelf hulp en als dit niet kan haalt de gezinscoach er specialistische hulp erbij. (48)
- De gezinscoaches werken ambulant, maar ze werken gebiedsgebonden. Ze zijn te vinden in de basisvoorzieningen en ze komen bij gezinnen thuis (1)
- De gezinscoaches verlenen zelf hulp, dit is belangrijk voor de vertrouwensband en zorgt ervoor dat het gezin met zo min mogelijk professionals te maken krijgt. (49)
- De hulpverlener zorgt voor continuïteit door te doen wat hij beloofd heeft, zijn aandeel op het juiste moment te leveren en anderen daar ook op aan te spreken. (4)
- Een goede werkrelatie tussen hulpverlener en cliënt is één van de belangrijkste werkzame factoren. Door een concrete bijdrage werkt de hulpverlener aan vertrouwen en gezag. (4)
- De hulpverlener werkt multisystemisch, zodat de problemen van de gezinsleden op de basale leefgebieden in hun samenhang kunnen worden gezien en aangepakt. (4)
- De hulpverlener legt zijn overwegingen vast in het dossier. Zowel je besluit om informatie uit te wisselen als wanneer je besluit om dat niet te doen. (4)
- De hulpverlener versterkt het sociale netwerk, dit vergroot de kans op herstel van het gewone leven en draagt bij aan het voorkomen van terugval na afronding van de zorg. (4)
- Gezinnen die meer hulp nodig hebben dan de basisvoorzieningen kunnen bieden, krijgen ambulante hulp van de gezinscoach.(1)

De generalist

- Als er hulp nodig is, helpt de generalist zoveel mogelijk zelf, eventueel met ondersteuning van een specialist. Samen met ouders kijkt hij of zij of er meer specifieke of intensievere zorg nodig is, signaleert meervoudige problemen en schakelt de buurt en/of familie in bij onvoldoende zelfredzaamheid. (2)
- De generalist luistert, gaat het gesprek aan en is in staat om de eigen kracht van ouders en jeugdigen en hun netwerk te activeren als dat nodig is. (2)
- De ouders en de jeugdige als vertrekpunt nemen. (2)
- Het activeren en versterken van de eigen kracht van een gezin en de sociale omgeving. (2)

- De hulpverlener gaat uit van de eigen kracht van de gezinsleden en richt zich op de versterking daarvan. De hulpverlener behoudt daarbij zijn verantwoordelijkheid wat betreft de ontwikkeling en de veiligheid van het kind. (4)
- Het uitgangspunt van de gemeente is dat de nadruk ligt op preventie en het versterken van de eigen kracht van het gezin en het opvoed- en opgroeiklimaat in de directe leefomgeving. (1)
- In alle casuïstiek waar de generalisten bemoeienis mee hebben is:
 - Er contact geweest met de kinderen,
 - Er een beeld van de protectieve factoren van het kind/van het gezin,
 - De eigen kracht en de talenten van kind en gezin in kaart gebracht
 - Er een veiligheidsplan beschikbaar (2)
- Meersporenaanpak betekent altijd een screening op terreinen:
 - huisvestingssituatie gezin
 - tijdsbesteding gezin (werk/vrije tijd)
 - schoolresultaten van de 0-23 jarigen
 - financiële problematiek/gezondheid (lichamelijk/geestelijk/verslaving)
 - politie/justitie contacten
 - sociale infrastructuur (netwerk/lid vereniging/onderlinge relatie) (2)

1Gezin1Plan

- Ouders, jongeren, leden uit het sociale netwerk en betrokken hulppartners (of dienstverleners), werken samen vanuit een integraal gezinsplan (1Gezin1Plan) om de doelen van het gezin te realiseren.(1) Kenmerkend voor de gezinscoaches is dat zij het aanspreekpunt voor het gezin zijn en dat zij zorgen voor een integrale aanpak met zo min mogelijk verschillende gezichten (instellingen) voor het gezin. (1) Er wordt gewerkt met integrale gezinsplannen, waarbij het perspectief van de ouder en de jongere het uitgangspunt zijn, evenals investeren in eigen kracht en de inzet van het sociale netwerk van het gezin. (1)
- Ouders en/of jeugdigen zijn partners in een traject en hebben hier ook een duidelijke eigen rol in. De generalist ondersteunt ouders en/of jeugdigen hierin volgens de methodiek van 1Gezin1Plan. (2)
- De gezinscoach en het gezin dragen beide zorg voor het gezinsplan. (4)
- Het gezinsplan is van de gezinsleden zelf, hun opgestelde doelen staan centraal. (4)
- De betrokkenen bij het gezinsplan kunnen informatie met elkaar uitwisselen, mits er de volgende toestemming is:
 - Van de ouders en jongeren, indien deze tussen de twaalf en de zestien jaar oud zijn

- Alleen van de jongere, indien ouder dan zestien en het alleen informatie over hem en niet de andere gezinsleden betreft. (4)
- Voor het werken met gezinsplannen lijkt uitwisseling per e-mail een goede keuze. Belangrijk voordeel is de volstrekte transparantie die daarmee ontstaat. (4)
- 1Gezin1Plan blijft bij alle interventies het uitgangspunt: de specialisten leveren een bijdrage aan het realiseren van de gezinsdoelen die in dat plan zijn geformuleerd.(1)
- 1Gezin1Plan is hiermee de verbindende schakel tussen alle elementen (ondersteuning van jeugdspecialisten) én tussen andere domeinen (zoals passend onderwijs, het veiligheidshuis , WMO, Werk en Inkomen, schuldhulpverlening, volwassenenzorg). (1)
- In samenwerking met specialisten vormt het werken volgens1Gezin1Plan ook daar de basis. (1)
- Het gezinsplan is geen vervanging van de zorgplannen van de specialisten, maar fungeert als een overkoepelend en verbindend overzicht. (4)
- Bij het opstellen, uitvoeren en evalueren van het gezinsplan werken alle betrokken hulpverleners en dienstverleners samen met elkaar, de gezinsleden en de belangrijke leden uit het netwerk. (4)
- Alle jeugdhulppartners werken volgens de basishouding van de methodiek 1Gezin1Plan (1)
- 1Gezin1Plan is hiermee de verbindende schakel tussen alle elementen (ondersteuning van jeugdspecialisten) én tussen andere domeinen (zoals passend onderwijs, het veiligheidshuis , WMO, Werk en Inkomen, schuldhulpverlening, volwassenenzorg). (1)
- Bij het opstellen, uitvoeren en evalueren van het gezinsplan werken alle betrokken hulpverleners en dienstverleners samen met elkaar, de gezinsleden en de belangrijke leden uit het netwerk. (4)

Het sociale netwerk van de cliënt

- Het netwerk rondom de cliënt wordt in kaart gebracht, inclusief de bijdrage(s) die vanuit het netwerk geleverd zijn om problematiek het hoofd te bieden. (2)
- Professionals en mensen uit het sociale netwerk die bij het gezin betrokken zijn vormen één team en werken samen, zodat de kinderen in het gezin zich (weer) zonder belemmering of bedreiging kunnen ontwikkelen. (4)

Veiligheid

- Wanneer de betrokkenen zich zorgen maken over de veiligheid of de ontwikkeling van de kinderen onderneemt de zorg coördinator de volgende stappen: inzet van motiverende interventies en/of de inzet van actieve outreachende hulpverlening, signaleren in de Verwijsindex risicojongeren, een zorgmelding bij BJz doen of een melding bij het AMK doen. (4)

- De gezinsvoogd is verantwoordelijk voor het beleggen van zorgcoördinatie en kan dit zelf uitvoeren of overdragen aan een andere betrokkene. (4)
- De gezinscoach werkt nauw samen met de gezinsvoogd. (1)
- Het inschakelen van het gedwongen kader via de Raad voor de Kinderbescherming en de samenwerking met (gezins)voogden, jeugdreclassering en gesloten jeugdzorg wordt ook beschouwd als het inschakelen van een specialistische voorziening. Er wordt opgeschaald naar de Raad voor de Kinderbescherming als dat nodig is (1)
- Wanneer er sprake is van een ondertoezichtstelling, blijft de gezinsvoogd eindverantwoordelijk voor de keuzes die er gemaakt worden over het kind bij het opstellen en uitvoeren van het gezinsplan.(4)
- Wanneer er sprake is van een jeugdbeschermingsmaatregel krijgt de samenwerking van de verschillende professionals als een team een extra dimensie, de (gezins-)voogd heeft een andere positie in het team. Dit vraagt om zorgvuldige communicatie over ieders positie binnen het gezin. Er worden duidelijke afspraken gemaakt over doelen, taken, termijnen en rolverdeling. (4)

Afstemming ketenpartners

- Onder basisvoorzieningen verstaan we alle voorzieningen waar vrijwel alle ouders en kinderen komen. Scholen, consultatiebureaus, peuterspeelzalen, kinderopvang, combinatiefunctionarissen, Jeugdstation.nl, huisartsen en andere 1e lijns voorzieningen. Ook welzijnswerk en de verenigingen vallen hieronder (1)
- De huisarts kan straks ook verwijzen naar jeugdhulp. (1)
- Indien meerdere hulpverleners en instanties betrokken zijn en de ouders de zorg zelf niet kunnen coördineren ondersteunt één van de betrokken professionals hen hierbij als tijdelijke zorgcoördinator. (4)
- De hulpverlener meldt zowel de start als het beëindigen van de zorgcoördinatie.(4)

Privacy cliënten

- Afspraken wat betreft de onderlinge afstemming en informatie-uitwisseling:
 - Ouders en jongeren geven zelf de benodigde informatie of dossiers door aan derden.
 - Ouders en jongeren zijn aanwezig bij afstemmingsgesprekken.
 - Ouders en jongeren moeten voor situaties waarbij zij niet aanwezig zijn toestemming geven voor informatie uitwisseling. (4)
- Het kan gebeuren dat ouders en jongeren geen toestemming verlenen om informatie met derden uit te wisselen. Indien een hulpverlener zich zorgen maakt over het welzijn van kinderen of jongeren en/of er (mogelijk) sprake is van kindermishandeling, dan kan deze besluiten toch informatie te delen (4)

- Er bestaan geen wettelijke regels over de wijze waarop informatie mag worden gedeeld. Omdat het over privacygevoelige informatie gaat is natuurlijk zorgvuldigheid geboden. (4)

Specialistische hulp

- De vierde pijler wordt gevormd door de specialisten. Het gaat hier om organisaties met specialistische expertise op het gebied van opgroeien en opvoeden in situaties waar sprake is van ernstige of complexe problemen ten gevolge van:
 - Problematische gezinssituaties
 - Psychiatrische stoornissen
 - Verslaving
 - Lichamelijke of verstandelijke beperkingen (1)
- Ouders en gezinscoaches kunnen bij de specialistische hulp terecht met vragen. Op de eerste plaats voor consultatie en advies. (1)
- Zo nodig schakelt de gezinscoach specialisten in. (1) De gezinscoaches worden verantwoordelijk voor de inzet van specialistische hulp of de inzet van hulp binnen andere domeinen (AWBZ/participatiewet). (1)
- Behandeling vindt in principe ambulant plaats, tenzij een tijdelijke plaatsing van de jeugdige in een setting van een specialist het meest passend is. Bij 24-uurs verblijf heeft een pleeggezin de uitdrukkelijke voorkeur. (1)
- De juiste hulp wordt geboden: een klein antwoord op een kleine vraag, maar ook meteen specialistische hulp inzetten als er meer nodig is. Matched care in plaats van stepped care. (49)
- De huisarts kan op basis van de nieuwe wet naar specialistische hulp doorverwijzen. (1)

B. Overzicht van de concretisering van de visie uit de interviews en evaluatieverslag

Aanmeldingsfase

Casussen van de gezinscoach

- Na de aanmelding van een gezin wordt de casus in het casusoverleg van het team gezinscoaches besproken. Na het oppakken vindt er binnen één week een huisbezoek plaats en indien dit niet mogelijk is, wordt er afgestemd met het gezin. (36)
- De gezinscoaches doen in de eerste helft van 2014 ervaring op met enkelvoudige en lichte vragen, zij worden geacht deze te kunnen beantwoorden. (36)
- De gezinscoaches pakken alle vragen van gezinnen met kinderen tot 23 jaar op, zowel enkelvoudige als meervoudige vragen en zowel lichte als zware vragen. (36)
- Om tot de nieuwe manier van werken te komen moeten de gezinscoaches ook antwoord weten te geven op de lichte vragen. De gezinscoach kan luisteren naar de ouder, samen sparren en ervoor zorgen dat de ouder weet waar hij terecht kan wanneer hij vastloopt. Ouders krijgen dan het gevoel dat ze ook geholpen kunnen worden als ze ergens twijfels over hebben, daar hoeven ze geen groot probleem voor te hebben. Een deel van de gezinscoaches is gewend om met zware problematiek te werken. Het vraagt niet altijd om het hele domein, alle levensfasen in kaart te brengen. Het is de kunst om het op bepaalde momenten wel te doen en op andere momenten is het niet nodig. Soms wordt er te beperkt gekeken en soms is het voldoende om iets te geven waarmee ze verder kunnen. (49)
- Aanmeldingen waarbij professionals het team gezinscoaches consulteren kunnen leiden tot een eenmalig huisbezoek of telefonisch contact met het cliëntsysteem. Soms stelt de gezinscoach vast dat er niets toe te voegen valt aan wat de professional al heeft gedaan. (36)
- De gemeente is er uit dat eigenlijk alle vragen bij een gezinscoach terecht zouden moeten kunnen. Zowel bij de basisvoorzieningen als bij de gezinscoach. Ze weten op dit moment nog niet of ze met een heldere afbakening te maken gaan hebben. Het verschil in kennisniveau van de verschillende gezinscoaches speelt hier een rol in. De adviseur van de gemeente Peel en Maas denkt dat we ergens een basis kennis niveau met elkaar moeten vastleggen voor de gezinscoach en dat er vanuit daaruit gekeken moet worden of het wel of niet tot de competentie van een gezinscoach behoort. (48)
- De gezinscoaches nemen vanaf juli 2013 de aanmeldingen van hun moederorganisaties mee naar het casusoverleg. (36)

- De gezinscoaches gaan nieuwe casussen als gezinscoach oppakken wanneer ze casussen uit de moederorganisatie afsluiten. Zo kunnen ze geleidelijk aan meer tijd als gezinscoach gaan besteden. (36)

Samenwerking ketenpartners

- Als de opvoed- en opgroevragen van een gezin zich richten op AWBZ-voorzieningen voor jeugdigen met psychiatrische problematiek, dan pakt het Schakelplein deze vragen zelf op. Andere vragen schakelt het Schakelplein door naar de gezinscoaches. (36)
- De adviseur van de gemeente Peel en Maas kan zich voorstellen dat het gezin zelf meer contact heeft met de basisvoorzieningen om te vertellen hoe het met ze gaat en welke koers het gezin gaat bewandelen. (48)
- De lichte opvoedvragen komen via de basisvoorzieningen binnen. Dit is de toegang: scholen, kinderopvang en jeugdgezondheidszorg. Als de professionals van de basisvoorzieningen deze vragen niet kunnen beantwoorden, kunnen ze samen met het gezin naar de gezinscoach gaan. Een andere mogelijkheid is dat de ouders zelf rechtstreeks de gezinscoach benaderen. Ouders kunnen dan zelf bepalen of ze met hun vraag naar de leerkracht gaan of naar de gezinscoach. De gezinscoaches zullen bereikbaarheidsdiensten krijgen per dag, zij zullen dan het telefoonnummer van Jeugdstation voor hun rekening nemen en er kunnen vragen via de email binnen komen. (49)
- De gemeente moet nog duidelijker communiceren over waar de gezinnen terecht kunnen als ze een vraag of probleem hebben (48)

Inventarisatiefase

Het gezinsplan

- Met behulp van het gezinsplan wordt duidelijk waar het gezin aan wil gaan werken en wat zij daar zelf aan kunnen bijdragen. Het gezin brengt samen, eventueel ondersteund door de gezinscoach, het netwerk in beeld en vraagt hen of ze een bijdrage willen leveren middels Sociale Netwerk Versterking. (36)
- Er wordt gekeken of de doelen zijn bereikt met de verleende ondersteuning/hulp. Als dit niet het geval is, kan er worden besloten om langer door te gaan met de gewenste vorm van ondersteuning of om de doelen bij te stellen en de ondersteuning hierop aan te passen. (36)

Verwachtingen van het gezin ten aanzien van de gezinscoach

- Er is voor de gezinscoach een grens aan het aansluiten op wat het gezin vraagt en nodig heeft wanneer de veiligheid van het kind in het geding is. De gezinscoach maakt dit vanaf het begin bij het gezin duidelijk, zodat het vertrouwen niet wordt geschaad. (36)

Nieuwe manier van werken

- In de nieuwe manier van werken wordt er uit gegaan van de behoeften van de ouders. Deze ouder heeft een vraag en de gezinscoach helpt hem verder om daarmee om te kunnen gaan. Het kan zijn dat de gezinscoach daar anders over denkt (hier is niets aan de hand, het komt wel goed, vindt de vraag er niet toe doen), dat zij dan zo. De gemeente wil graag dat ouders vroeg komen met hun vragen, zodat de gezinscoach samen met het gezin naar een antwoord kan zoeken. Het criterium is dan dat het gezin een vraag heeft en daarmee komt. (49)
- Om tot de nieuwe manier van werken te komen is het voor de gezinscoaches nodig dat zij vanuit de vraag van de gezinnen werken. Wat wil het gezin, waar hebben zij last van, waar willen zij een oplossing voor? De gezinscoach kan het gezin begeleiden om dit helder te krijgen, te spiegelen, maar kauwt dit niet voor (dit zou er moeten gebeuren). (49)

Specialistische hulp

- De gezinscoach bepaalt of er specialistische hulp ingeschakeld wordt en kan zelf lichte ondersteuning en hulp verlenen. (36)
- De gezinscoach biedt zelf lichte ondersteuning en hulp aan het gezin om zo te voorkomen dat een gezin naar een andere hulpverlener moet worden doorverwezen. (36)
- De gezinscoaches beslissen op grond van hun kennis en ervaring of er specialistische hulp nodig is en doen dit samen met het team gezinscoaches en/of de gedragsdeskundige. Wanneer er specialistische hulp wordt ingeschakeld, vraagt dit van de gezinscoach een heroverweging van zijn rol en taken. (36)
- Indien nodig, wordt er direct specialistische hulp ingeschakeld: het stellen van een diagnose, ondersteuning op het gebied van psychiatrische stoornissen en lichamelijke en verstandelijke beperkingen. (36)

Veranderingsfase

- De meeste hulpvragen van gezinnen betreffen concrete dienstverlening. Pas nadat deze zorgen zijn weggenomen is er ruimte om te werken aan vragen op het gebied van opvoeden en opgroeien. (36)

Afbouwfase

Evaluatie

- Een belangrijke graadmeter voor het nagaan of de ondersteuning het gewenste effect heeft gehad is de klanttevredenheid en het vaststellen of de gestelde doelen zijn behaald. (36)

- Criteria voor het beëindigen van de ondersteuning door de gezinscoach zijn in ieder geval SMART geformuleerde doelen die haalbaar zijn en klanttevredenheid. (36)

Alle fasen

Samenwerking tussen het gezin en de gezinscoach

- Het is belangrijk dat ouders duidelijk wordt gemaakt dat ze zelf verantwoordelijk zijn voor hun problemen en de oplossingen ervan. (36)
- Een goede relatie tussen de gezinscoach en het gezin betekent vanuit gelijkwaardigheid en vertrouwen het contact aangaan. Het aansluiten van de gezinscoach op wat het gezin vraagt en nodig heeft, staat centraal. (36)
- Een snelle en adequate hulpverlening aan gezinnen die aansluit op de vraag en die zonder veel tussenstappen tot stand komt. (36)
- De gezinscoaches leveren een bijdrage aan het versterken van de pedagogische leefomgeving. (36)
- Als het gaat om cliënten is het van belang dat er snel en adequate zorg en ondersteuning geboden wordt. Dit moet vraaggericht en praktisch zijn. (36)

Eigen regie van de gezinnen

- Gezinnen nemen zoveel mogelijk zelf de regie over hun eigen leven en waar aan de orde, stimuleert de gezinscoach hen hiertoe. (36)
- Wanneer het gezin het niet lukt om (op alle punten) zelf de regie te pakken, kijkt de gezinscoach samen met het gezin wat er nodig is om de eigen kracht van de ouders te versterken. Soms is het hiervoor van belang dat de ouders ontlast worden, het sociale netwerk kan daarin een bijdrage leveren. (36)
- Bij gezinnen die nooit zelf de regie kunnen pakken kan de gezinscoach middels Sociale Netwerk Versterking het gezin meer inzicht geven in hun situatie en hen wijzen op datgene dat goed gaat. Hun eigen kracht bestaat er dan uit dat ze weten tot welke hoogte ze zelf met een probleem kunnen omgaan en wanneer dit niet meer lukt. (36)

De gezinscoach

- De gezinscoach kijkt breed en neemt alle aspecten in ogenschouw. (36)
- De gezinscoach werkt laagdrempelig door het vaste aanspreekpunt te zijn voor het gezin. (36)
- De gezinscoach kan naar aanleiding van ergens een slecht gevoel over hebben, een risico-inventarisatielijst opstellen. Wanneer er sprake is van compenserende factoren kan mogelijk het netwerk ingezet worden om een bijdrage te leveren aan de gewenste

ondersteuning. Wanneer er sprake is van kindermishandeling of huiselijk geweld wordt er een zorgmelding opgesteld. (36)

- De gezinscoach biedt laagdrempelig en vrijwillige hulp, maar zal verdergaande maatregelen moeten nemen wanneer de zorgen groot zijn en de ouders onvoldoende meewerken om deze zorgen weg te nemen. (36)
- De gezinscoach is transparant vanaf het begin en betreft de ouders bij alles. Mocht er drang en dwang moeten worden ingezet, dan hebben de ouders deel uitgemaakt van het proces. (36)
- Een belangrijk uitgangspunt is dat de gezinscoaches zich richten op het gehele cliëntsysteem. (36)

Veiligheid

- Als er vanuit het gedwongen kader gewerkt moet worden dan blijft de gezinscoach in dit soort situaties het vaste aanspreekpunt voor de gezinnen. (36)
- Het is de bedoeling dat de gezinscoaches alleen ingrijpen als iets echt een risico is voor het gezin. (36)
- Als het gaat over de belangen van kinderen dan willen we dat er in het belang van het kind informatie wordt gedeeld. Er moet dan niet achter regels verscholen kunnen worden. De gezinscoach moet er natuurlijk wel zorgvuldig mee om gaan. Dat betekent, behalve in hele ernstige gevallen, dat aan ouders wordt verteld hoe het ervoor staat en dat de informatie gedeeld wordt. Het ligt eraan hoe ernstig een casus is. Als het een hele lichte casus is dan vindt de adviseur van de gemeente Peel en Maas dat ouders heel veel invloed moeten hebben over met wie de informatie van het gezin wordt gedeeld. Hier is de gemeente nog zoekende in. (48)

Rol van de gezinscoach

- Rol 1: Partnerschap
 - Gezinscoaches slagen er goed in om uitvoering te geven aan de basishouding, gericht op het activeren en versterken van de eigen kracht van het gezin en de sociale omgeving
 - Ouders regie over hun leven geven (ouders bepalen zelf de doelen waar ze aan willen werken)
 - De gezinscoach sluit (zoveel mogelijk) aan op deze doelen

Kortom: de gezinscoach levert maatwerk en zet het gezin en het sociale netwerk in hun kracht (36)

- Rol 2: eerste ondersteuner bij opvoed- en opgroevragen
 - De gezinscoach is de spil in het gezin: ondersteunt zelf het gezin, inzet is niet afgebakend en schakelt zelf desgewenst een specialist in

- Groot voordeel van de gezinscoach als eerste ondersteuner bij opvoed- en opgroevragen is dat het gezin met minder hulpverleners te maken heeft en niet steeds van de ene naar de andere hulpverlener wordt doorverwezen

- Gezinscoach pakt nu vooral meervoudige vragen op, omslag moet worden gemaakt naar ook lichte en enkelvoudige vragen

Kortom: cliënten waarderen de wijze waarop gezinscoaches hen ondersteunen, de stap naar voren moet verder worden gemaakt. (36)

- De rol van de gezinscoaches voor de basisvoorzieningen:

- Dienen als vraagbaak voor de medewerkers van de basisvoorzieningen

- Ondersteuning bieden bij het bepalen van het moment waarop een vraag naar de gezinscoach doorgezet moet worden. (36)

- Rol 3: Ondersteuner van pedagogische basisvoorzieningen

- Daar waar aan de orde biedt de gezinscoach ondersteuning aan professionals

- Verdere ervaring opdoen met fungeren als vast aanspreekpunt voor pedagogische basisvoorzieningen

- Nagaan hoe het contact tussen niet-professionele organisaties en gezinscoaches gelegd kan gaan worden

Kortom: in 2014 verder ervaring opdoen met deze rol en het meer aan de voorkant werken (= preventief werken) (36)

- Rol 4: inschakelen specialist als dat aan de orde is

- Specialist zijn nog niet allemaal op de hoogte van rol en positie van gezinscoach

- Specialist is ondersteunend aan gezinscoach

- Als er sprake is van drang of dwang, dan is specialist de casemanager en gezinscoach ondersteunend

Kortom: belangrijk om alle specialisten te informeren over de gezinscoach en voor iedereen die een bijdrage levert moet de rol en positie van de gezinscoach duidelijk zijn (36)

Nieuwe manier van denken

- Om tot de nieuwe manier van werken te komen mogen de gezinscoaches leren dat ze heel veel kunnen en mogen ze geloven in hun eigen deskundigheid: ik kan het gewoon inzetten. Het sparren met de gezinscoaches en het tijdig specialistische hulp inzetten, hoort hier uiteraard bij. Het is aftasten wanneer je het wel en niet doet, om daar feeling mee te krijgen. (49)

- Ook het werken met 1Gezin1Plan is wenselijk en kan de cliënt helpen. Nu wordt er nog vaak voor de cliënt gedacht. De ouders en de jongere kunnen goed zelf nadenken, aangeven wat een kwaliteit is of waar ze twijfels over hebben. Dit moet meer centraal worden gezet. De gezinscoaches vinden dit nog lastig: het moet een gezamenlijk plan

worden en moet vooral van de ouder komen. Er kan goed geëvalueerd worden: zitten we aan het juiste te werken met z'n allen? Het gezin kan zelf ook aan de bel trekken wanneer zij het gevoel hebben dat ze niet met het juiste bezig zijn. (49)

- De gemeente kan de gezinscoaches faciliteren in de nieuwe manier van werken door te bekijken welke competenties de gezinscoaches nodig hebben en te checken of het opgestelde profiel voor de gezinscoach kloppend is. Wanneer dit helder is, kan er gekeken worden hoe ervoor gezorgd gaat worden dat de gezinscoaches deze competenties en vaardigheden kunnen verbeteren of uitbreiden. Dit zal samen met de moederorganisaties worden bekeken en is afhankelijk van hoe het volgend jaar zal worden ingericht. (49)

Samenwerking met de ketenpartners

- Preventie moet een belangrijke positie krijgen, want anders schiet de gemeente haar doel voorbij. (48)
- Als een gezin geen vragen heeft, maar er wel signalen zijn, dan wordt er een gesprek aangegaan met het gezin om de signalen te bespreken. Bijvoorbeeld door een basisvoorziening die zorgen heeft. De professional van de basisvoorziening kan dan sparren met de gezinscoach, overleggen over hoe het gesprek aan te pakken en eventueel kan de professional ook samen met de gezinscoach het gesprek aangaan. De gemeente vindt het belangrijk om de ouders in hun regierol te laten en als deskundigen over hun kinderen te zien. Ouders hebben zelf de vrijheid om te kijken hoe ze hun kinderen willen opvoeden, mits het veilig gebeurt. De grens ligt waar de kinderen er last van krijgen, dan moet er worden ingegrepen. (49)
- In 2014 wordt er ervaring opgedaan met het aanstellen van een vaste gezinscoach als aanspreekpunt bij scholen. Leerkrachten kunnen dan de gezinscoach raadplegen als zij zorgen hebben. (36)
- Het uitgangspunt is dat de gezinscoaches als ondersteuner van de pedagogische basisvoorzieningen gaan fungeren. De gezinscoach wordt in een dorpskern ingedeeld en basisvoorzieningen kunnen vragen stellen aan de vaste gezinscoach. (36)
- Basisvoorzieningen krijgen een vaste gezinscoach toegewezen, als vast aanspreekpunt. (36)

Privacy cliënten

- Als het gaat over de belangen van kinderen dan willen we dat er in het belang van het kind informatie wordt gedeeld. Leidend bij het delen van informatie is dat dit wettelijk is vastgelegd. Er moet dan niet achter regels verscholen kunnen worden. De gezinscoach moet er natuurlijk wel zorgvuldig mee om gaan. Dat betekent, behalve als de veiligheid van het kind in het geding is, dat aan ouders wordt verteld hoe het ervoor staat en dat de

informatie gedeeld wordt. Het ligt eraan hoe ernstig een casus is. Als het een hele lichte casus is dan vindt de adviseur van de gemeente Peel en Maas dat ouders heel veel invloed moeten hebben op met welke personen de informatie van het gezin wordt gedeeld. Hier is de gemeente nog zoekende in. (48)

Deskundigheid gezinscoaches

- De moederorganisaties blijven zorg dragen voor het op peil houden van de deskundigheid van de medewerkers en de gezinscoaches blijven deelnemen aan het teamoverleg van de moederorganisatie. (36)

Specialistische hulp

- Vanaf 2015 bepaalt de gezinscoach wat er nodig is voor een gezin en worden de aanbieders geacht de gewenste ondersteuning te leveren en aan bepaalde prijs- en kwaliteitseisen te voldoen.

De gemeente Peel en Maas

- De pilot wordt gestart zonder een gedegen plan van aanpak en zonder er veel ruchtbaarheid aan te geven, om ervaring op te doen als gezinscoach met de casussen die zich bij de moederorganisaties aandienen. (36)
- De belangen van de gemeente zijn: het leveren van goede zorg, de kwaliteit van de zorg is goed en het zoveel mogelijk bereiken met het beschikbare geld. (36)
- Er is een caseload van 10 casussen die 1fte gezinscoach op hetzelfde moment in de portefeuille heeft. (36)
- Naast de bereikbaarheid, een vaste werkplek en dergelijke is het de taak van de gemeente om intervisie te regelen voor de gezinscoaches. De gezinscoaches kunnen zo samen de nieuwe werkwijze ervaren, eigen maken en verder vooruit brengen. (49)
- Vanuit het oogpunt van de cliënt is eigen regie wenselijk. De gemeente is bezig met blogboek, een digitaal systeem voor het bijhouden van afspraken, informatie en hoe het met het kind gaat. Het is vooral geschikt voor langdurige zorg of ondersteuning waarbij verschillende partners betrokken zijn, niet voor opvoedvragen. De ouder heeft de regie door te bepalen welke mensen hij erbij wil en welke mensen hij wil informeren. De ouder is op de hoogte van alle afspraken en neemt hier het voortouw in. Er wordt nu onderzocht of blogboek de ouder iets brengt. (49)

Bijlage 5, Knelpunten overzicht per ondersteuningsfase

Aanmeldingsfase

<i>Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin</i>
--

Multi-problem en enkelvoudige vragen van cliënten aan de gezinscoach

- De gezinscoaches moeten met alle soorten aanmeldingen ervaring opdoen, maar doen nog geen ervaring op met 'lichte' vragen, omdat dit soort aanmeldingen niet binnenkomt. (33)
- Tijdens het eerste half jaar van de pilot hebben de gezinscoaches zich vooral bezig gehouden met multi-problem casussen omdat dit de nieuwe aanmeldingen betrof vanuit hun moederorganisatie. (36)

Rol en regie van de gezinscoach

- Welke rol neem je in als gezinscoach als er een zorgmelding is gedaan? (19)
- Welke taken nemen de ouders op zich en wat doet de gezinscoach met betrekking tot het uitvoeren van 1Gezin1Plan? (27)
- Wat is de taak van de Wegwijzer en wat is de taak van de gezinscoach? (33)
- Wanneer er al eerder één van de gezinscoaches bij het gezin betrokken is geweest en dit gezin (opnieuw) wordt aangemeld, wordt er dan aan de ouders gevraagd of zij een vertrouwd gezicht willen of juist een frisse blik? (33)
- Moet er een zorgmelding worden gedaan wanneer het eerst via de vrijwillige route als gezinscoach is geprobeerd, maar de ouder de problemen niet ziet en geen hulp wil? (33)
- Moet de gezinscoach of het gezin de verwijzer die de casussen aandraagt aan de gezinscoaches op de hoogte houden van het proces en van welke gezinscoach de casus oppakt? (34)

Caseload en de wachtlijst van de gezinscoach

- Welke casussen laat je voor gaan als de caseload van de gezinscoaches vol zit? (28)
- Hoe zijn de gezinscoaches bereikbaar voor de gezinnen die op de wachtlijst staan? (28)
- Welke hulp kun je een gezin bieden als gezinscoach als de caseload vol zit en ouders niet naar een opvoedcursus willen? (30)
- Als de caseload van de gezinscoaches vol zit, hoe worden de keuzes gemaakt over welke casus er wel opgepakt wordt en welke casus er op de wachtlijst komt te staan? (31)
- Welke hulp kan een gezinscoach bieden aan een gezin die op de wachtlijst staat? (31)
- Hoe worden keuzes gemaakt over het wel of niet oppakken van een casus nu er een wachtlijst is bij het team gezinscoaches? (31)

- Op welke wijze wordt er prioriteiten aangebracht bij de nieuwe aanmeldingen? (33)
- De gezinscoaches hebben niet de mogelijkheid om alle casussen op te pakken. Welke casussen gaan via de nieuwe werkwijze en welke casussen moeten de gezinscoaches niet oppakken? (33)
- Hoe gaan we om met nieuwe aanmeldingen wanneer de caseload van het team gezinscoaches vol is? Komt er een wachtlijst? (35)
- Hoe worden er prioriteiten gesteld aan de wachtlijst? (55)

Verwachtingen van het gezin en de ketenpartners over de gezinscoach

- De verwachtingen van een gezin met betrekking tot de gezinscoach is onduidelijk. (27)
- De naam 'gezinscoach' zorgt nog wel eens voor verwarring. Vooral als er een duidelijke hulpvraag is over één van de kinderen. (55)

Intake methode

- Moet er tijdens de intake gebruik gemaakt worden van een soort richtinggevende vragenset? (25)
- Laat je een cliënt zijn voorgeschiedenis vertellen bij de intake? (27)
- Ga je tijdens de intake praktische zaken doornemen met de klant? (27)
- Hoe leg je het intakegesprek vast? Leg je het intakegesprek vast? (27)
- Wie legt verslag van de gesprekken die er tussen het gezin en de gezinscoach plaatsvinden? De ouders zelf of de gezinscoach? (27)
- Gezinscoaches zijn het oneens over het voeren van individuele gesprekken met 1 ouder voordat er 1 gezamenlijk gesprek met beide ouders plaatsvindt. (32)

Bereikbaarheid van de gezinscoaches

- Moet er in de vakanties altijd een gezinscoach aanwezig of te bereiken zijn voor ouders? (15) + (16)
- Hoe kunnen ouders de gezinscoach bereiken voor een aanmelding? (30)

Zorgmeldingen

- Kondig je vooraf aan dat je op huisbezoek komt na een zorgmelding? (19)

Kaders

- Een verbeterpunt is dat de cliënt niet zo vaak zijn/haar verhaal hoeft te vertellen, de gezinscoaches moeten een uniform traject plan hebben. (55)
- Verwijst de gezinscoach een gezin door bij een langdurig begeleidingstraject of doet de gezinscoach dit zelf? (25)

- De casussen vanuit MEE zijn erg specifiek, moet de gezinscoach dit dan wel oppakken? Gaan de gezinscoaches vanuit MEE deze specifieke kennis overdragen aan de andere gezinscoaches of wordt de casus terug gegeven aan MEE? (33)
- Wanneer maken de gezinscoaches de keuze om meer de verwijzer te zijn als gezinscoach? (34)
- Moet de gezinscoach of het gezin de verwijzer die de casussen aandraagt aan de gezinscoaches op de hoogte houden van het proces en van welke gezinscoach de casus oppakt? (34)

Overige knelpunten

- Waar begin je als gezinscoach als een gezin alleen maar brede vragen heeft? (30)
- Wat doe je als gezinscoach als de ouder een hulpvraag heeft voor de jongere, maar de jongere zelf niet? (30)

<i>Samenwerking tussen de basisvoorzieningen en de gezinscoach</i>
--

Multi-problem en enkelvoudige vragen

- Wanneer de partners van Jeugdstation een enkelvoudige of lichte vraag van een ouder krijgen, moeten ze deze zelf beantwoorden. (36)

Rol en regie van de gezinscoach

- Weten de voorliggende voorzieningen (kinderopvang, scholen, JGZ, politie) wat de rol van de gezinscoaches is? (29)
- Er is een omslag nodig bij de basisvoorzieningen voordat er lichte, eenvoudige problemen (meer) aan de voorkant komen, zodat de gezinscoaches ermee aan de slag kunnen. (33)

Verwachtingen

- Weten de voorliggende voorzieningen (kinderopvang, scholen, JGZ, politie) welke casussen ze door moeten spelen naar de gezinscoaches? (22)
- Hoe kan de gezinscoach ervoor zorgen dat de samenwerking tussen de basisvoorzieningen beter wordt, zodat de basisvoorzieningen eerder een gezinscoach inschakelen als het minder goed gaat met een gezin? (34)

Kaders

- Wat is de taak van de Wegwijzer en wat is de taak van de gezinscoach? (33)
- Gaan alle casussen onder 18 jaar via het arrangement van het Schakelplein of via BJJ (spoedeisende hulp)? (33)

- Wanneer is een casus voor de gezinscoach en wanneer voor het schakelplein? (34)

<i>Samenwerking tussen de specialisten en de gezinscoach</i>
--

Multi-problem en enkelvoudige vragen

- Tijdens het eerste half jaar van de pilot hebben de gezinscoaches zich vooral bezig gehouden met multi-probleem casussen omdat dit de nieuwe aanmelding betrof vanuit hun moederorganisatie. (36)

Verwachtingen

- Er zijn meer mogelijkheden nodig in de mate waarin de zorgaanbieders signaleren dat er hulp voor de kinderen nodig kan zijn, bijvoorbeeld als ouders ondersteuning krijgen bij hun psychische problemen. (55)

Kaders

- De casussen vanuit MEE zijn erg specifiek, moet de gezinscoach dit dan wel oppakken? Gaan de gezinscoaches vanuit MEE deze specifieke kennis overdragen aan de andere gezinscoaches of wordt de casus terug gegeven aan MEE? (33)
- Waar ligt de grens tussen de eigen inzet van de gezinscoach en specialistische hulp? Is de gezinscoach in staat dit te bepalen? (36)

<i>Faciliteiten vanuit de gemeente</i>
--

Gemeente grenzen

- Gaat de gezinscoach een casus oppakken als het om gezinnen gaat waarvan de kinderen op school zitten in de gemeente Peel en Maas, maar buiten de gemeente Peel en Maas wonen? (22)
- Als gescheiden ouders allebei in een andere gemeente wonen, wie pakt dan de casus op en worden beide ouders dan betrokken in het proces? (30)

Multi-problem en enkelvoudige vragen

- Wat valt er onder 'lichte hulpverlening' en wat onder specialistische zorg? (36)
- De realiteit is weerbarstiger dan de gemeente denkt, er is allemaal multi-problem problematiek. De gemeente heeft niet in de gaten dat het vaak al zo hoog opgelopen is, voordat mensen hulp vragen. De voordeur moet zo laagdrempelig mogelijk zijn. (55)
- Lichte opvoedvragen komen niet terecht bij de gezinscoaches. Hier binnen de gemeente Peel en Maas zijn andere middelen voor lichte opvoedvragen, zoals het jeugdstation en pedagogisch spreekuur van de gezondheidszorg waar ouders naar toe kunnen. (55)

Caseload en wachtlijst

- Waar ligt de verantwoordelijkheid, wanneer een gezin op de wachtlijst staat? (35)

Bereikbaarheid

- Hoe kan de gemeente ervoor zorgen dat het team gezinscoaches snel te bereiken is voor ouders, zodat ze niet eerst langs het schakelplein moeten met hun vraag? (14)

Inventarisatiefase

<i>Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin</i>
--

Rol en regie

- Wat doet de gezinscoach wanneer ouders een 'lichte' opvoedvraag hebben, maar er sprake is van kindermishandeling? (25)
- Wanneer neemt een gezinscoach welke rol aan en waarom wordt daarvoor gekozen? (55)

Registratie/verslaglegging

- Hoe moet het format van verslaglegging eruit zien? (25)
- Eén of twee plannen bij gescheiden ouders? In verband met persoonlijke gegevens. (25)

1Gezin1Plan

- Hoe gebruik je 1G1P wanneer er niet alleen doelen zijn van het gezin, maar ook 'gedwongen' andere doelen bij komen (jeugdreclassering, voogdij) en het gezin het niet eens is met deze doelen? (25)

Verwachtingen

- Ouders denken nog wel eens dat de gezinscoaches een toverstafje hebben, en hun puber gedrag kunnen aanleren, wat ouders wenselijk achten. Wanneer de gezinscoach uitlegt dat hij/zij ouders daar bij nodig heb, vinden ouders dat lastig. (55)

Kaders

- Aan welke criteria moet de casus voldoen, om als gezinscoach zelf de intensieve opvoedingsondersteuning te bieden? (55)

Overig

- Als de opvoedingsvraag vanuit één van de ouders komt, dat zich afspeelt bij die ouder thuis, betrek je dan de andere ouder (gescheiden ouders) bij dit proces? (22)
- Welke perspectief neemt de generalist eerst in, die van het kind of van de ouder? (26)

Samenwerking tussen de basisvoorzieningen en de gezinscoach

Kanteling

- Vanuit de moederorganisatie kent de gezinscoach alleen de sociale kaart vanuit de moederorganisatie. Als gezinscoach ben je generalist, dus moet de gezinscoach een bredere sociale kaart leren kennen. (55)

Rol en regie

- Als er onenigheid is tussen school en het gezin, welke rol neemt de gezinscoach dan in? (29)

Belangen

- Er is een verschil in belangen met de ketenpartners (29)

Kaders

- Waar houdt het (speciaal) onderwijs op en waar begint de zorg/hulpverlening? (33)

Faciliteiten vanuit de gemeente

Registratie/verslaglegging/1Gezin1Plan

- De gezinscoaches werken niet met 1Gezin1Plan, omdat er geen digitale versie beschikbaar is. (11)

Veranderingsfase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

Rol en regie

- Wat doet de gezinscoach wanneer het gezin geen contact wil met de gezinscoach? (30)
- Hoe functioneert de gezinscoach tegelijkertijd als casemanager en verleent hulp in het gezin als gezinscoach? (36)

Afbouwfase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

Evaluatie

- Op welke wijze gaan de effecten van de inzet van de gezinscoach geëvalueerd worden met de gezinnen? (11)
- Hoe wordt de inzet van de gezinscoach geëvalueerd met de cliënt? (13)

Afsluiten

- Is de gezinscoach in staat om te bepalen wanneer het gezin niet langer door de

gezinscoach ondersteund hoeft te worden? (36)

- Hoe geeft de gezinscoach aandacht aan de afsluiting van de begeleiding? (11)

Rol en regie

- Hoe wordt er terug gekoppeld naar melders of doorverwijzers bij het afsluiten van de hulpverlening? Is dit de taak van ouders of de gezinscoach? (30)

<i>Faciliteiten vanuit de gemeente</i>
--

Overige knelpunten

- Welke criteria worden er gehanteerd voor het beëindigen van de ondersteuning van de gezinscoach? De gezinscoach mag het gezin niet te vroeg loslaten, aan de andere kant moet de gezinscoach ook niet langer doorgaan dan nodig. Er is duidelijkheid nodig over wanneer de gezinscoach zijn taak kan beëindigen. (36)

Alle fasen

<i>Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin</i>
--

De rol van de gezinscoach

- Is de rol van gezinscoach en die van jeugdbeschermer of jeugdreclasseerder in één persoon te verenigen? (11)
- Welke rol heeft de gezinscoach in een gezin als de gezinscoach er in het vrijwillige kader in is gekomen, maar dit overgaat tot het gedwongen kader? (34)
- Wanneer heeft de gezinscoach de mogelijkheid om in te grijpen in een gezin? (30)
- Hoort het aansluiten bij een RTO bij het profiel van de gezinscoach en welke rol neemt de gezinscoach hierbij in? (31)
- Welke rol heeft de gezinscoach na het aflopen van een OTS in het gezin? (31)
- Welke rollen nemen de gezinscoaches aan? (32)
- Er is geen mandaat om door te pakken bij de gezinscoaches. Bureau Jeugdzorg pakt dit nu op. (32)
- Wanneer pakt de gezinscoach een casus op vanuit zijn positie als gezinscoach en wanneer vanuit zijn oorspronkelijke functie bij de moederorganisatie? (33)
- Wanneer en waar wordt er een grens getrokken bij wat de gezinscoach niet doet? (33)
- Als de gezinscoach weet dat er in het gezin heftige problemen zijn, maar er geen meldingen zijn vanuit de school of de buurt en de ouders geen hulp willen, wat kun je dan als gezinscoach doen? (34)
- Waar ligt de verantwoordelijkheid voor de zorgmeldingen en welke rol hebben de gezinscoaches hierin? (28)
- Maken de gezinscoaches zorgmeldingen? (34)

- Pakt de gezinscoach een zorgmelding op? Zo ja, kan de gezinscoach dan nog laagdrempelig en vrijwillig zijn? Of moet het toepassen van drang en dwangmaatregelen buiten het team gezinscoach ondergebracht worden? (36)

1Gezin1Plan

- Welke zaken moeten worden aangepast in de digitale versie van de te registreren gegevens (in het kader van de pilot)? (13)
- In welke gezinnen werkt het werken met 1Gezin1Plan? In welke gezinnen niet en wat moet er voor hen worden aangepast? (22)
- 1Gezin1Plan wordt wisselend ingezet door de moederorganisaties. (22)
- Er is bij de gezinscoaches onduidelijkheid over het gebruik van 1Gezin1Plan. De gezinscoaches vinden het gezinsplan alleen nuttig bij multi-problem gezinnen. (34)

Overleggen tussen de gezinscoaches

- Het aansluiten bij het overleg over de probleemjeugd kost de gezinscoaches veel tijd en is het de vraag wat het oplevert. (13)
- Alle overleggen van de gezinscoaches kosten veel tijd, waarin zij niet bij de cliënten kunnen zijn. (55)
- De casus overleggen duren lang, kan het casus overleg anders worden ingericht? (17) Het wekelijkse casusoverleg vraagt veel tijd van de gezinscoaches en zorgt voor tijdsdruk, maar er moet ook tijd genomen worden om de omslag te maken naar een vernieuwde werkwijze. (22) De gezinscoaches vinden dat de discussies lang doorgaan en dat er onderwerpen besproken worden die niet op de agenda staan (32) De gezinscoaches kunnen daar met z'n alle zorgvuldiger in zijn. (55)
- De gezinscoach vindt dat zij nog te weinig toekomen aan casusinhoudelijk met elkaar bespreken. Sinds kort doen ze intervisie, maar de gezinscoach denkt dat daar nog veel meer aandacht voor moet zijn. Er is behoefte om meer te bespreken waar het gezinscoach zijn begint en eindigt, wanneer sluit je af, wanneer is iets specialistische zorg of pak je het zelf op? (55)

Samenwerking en expertise binnen het team gezinscoaches

- Op welke manier kunnen de gezinscoaches de gedragswetenschapper consulteren? (22)
- Hoe kan de expertise binnen het team gezinscoaches meer worden ingezet? (28) De gezinscoaches vinden het uitvoeren erg ieder voor zich en vinden dat het zonde is dat niet alle belangrijke ervaring wordt gedeeld. (32) Hoe kunnen de gezinscoaches zo goed en efficiënt mogelijk van elkaars expertise gebruik maken zonder dat hiermee aanspraak wordt gedaan op de cliëntgebonden tijd? (36)

- Gezien de wachtlijst en gezinnen die dan blijven liggen, is er momenteel geen mogelijkheid voor de gezinscoaches om samen op pad te gaan en elkaar te coachen, kennis over te dragen. (33)
- De gezinscoaches hebben behoefte om met elkaar af te stemmen op de inhoud van de ondersteuning aan gezinnen. (35) Binnen het team zouden de gezinscoaches meer terug kunnen koppelen naar elkaar, meedenken over het omgaan met een casus en delen van de last. (33)
- Als gezinscoach heb je te maken met een breed aanbod van doelgroepen. Waar de gezinscoach tegenaan loopt, zijn met name de nieuwe doelgroepen, die nieuwe hulpvragen met zich mee brengen op het gebied waar de gezinscoach niet in geschoold is en geen werkervaring mee heeft opgedaan. (55)
- De gezinscoach vertelt dat hij deskundigheidsbevordering van gezinscoach aan gezinscoach nodig heeft, meer inzicht in wat de andere gezinscoaches specifiek doen binnen hun moederorganisaties. Welke kanten heeft dat, hoe pak je het aan? Wat is het extra hoe zij het doen? (55)
- De gezinscoaches hebben het gevoel dat ze niet meer toe komen aan het samen ontwikkelen van een nieuwe werkwijze. (30)
- Er ontbreekt een duidelijk overzicht van de gezinnen, hierdoor zijn de gezinscoaches niet op de hoogte van elkaars zaken en kunnen ze moeilijk voor elkaar waarnemen. (30)
- De gezinscoaches ervaren een groot verschil in de steun en het terug kunnen vallen op het team, tussen hun moederorganisatie en de gemeente. Hoe gaat de gemeente deze back-up faciliteren? (30)
- Hoe gaat het team gezinscoaches om met 's avonds werken, zowel qua huisbezoeken als cursussen geven? (33)

Omgang met de privacy van cliënten

- Hoe gaan de gezinscoaches om met het wel of niet toestemming vragen aan een cliënt voor overleg met netwerkpartners? (23)
- Bij het werken met 1Gezin1Plan ligt de verantwoordelijkheid voor wie inzage heeft in het gezinsplan bij het gezin zelf, zij moeten iedereen om toestemming vragen. (25)
- Hoe gaat de gezinscoach te werk met 1Gezin1Plan wanneer de veiligheid in het geding is? (25)
- Wat doet de gezinscoach als ouders geen afstemming willen tussen de ex-partner en hen? (27)
- Hoe gaat de gezinscoach te werk met 1Gezin1Plan wanneer niet alle informatie van de ene ouder zichtbaar mag zijn voor de andere ouder? Komen er twee gezinsplannen? (27)

Registratie systeem

- Er wordt zowel geregistreerd in het systeem van de moederorganisatie, als volgens 1Gezin1Plan. Kan er in één systeem geregistreerd worden? (25)
- Per moederorganisatie is er een eigen registratiesysteem, er wordt nog weinig gewerkt met 1Gezin1Plan. (28)
- Het registreren op vier verschillende plaatsen zorgt voor frustratie bij de gezinscoaches en kost veel tijd. (30)
- In welke gezinnen werkt het werken met blogboek? In welke gezinnen niet en wat moet er voor hen worden aangepast? (30)
- Er is behoefte bij de gezinscoaches om op het soort casus te registreren. (33)
- De gezinscoaches hebben een document nodig dat makkelijk wisselbaar is tussen gezinscoaches. Logisch plan, hoe vaak er geëvalueerd wordt en elkaar bevragen op wanneer je gaat afsluiten. Als de gezinscoaches hun eigen traject duidelijk hebben, komt dit ten goede van de cliënt. De gezinscoach vindt dat zij als team dit heel goed zelf kunnen. De gezinscoaches moeten tot overeenstemming komen en het op dezelfde manier aanpakken. (55)

Verwachtingen over de gezinscoach vanuit het gezin

- Wanneer vertelt de gezinscoach wat deze wel en niet kan aan de cliënt? (26)
- Er moet worden vastgelegd wat de gezinscoach is en wat de gezinscoach doet. (28)
- De verwachting van het gezin ten aanzien van de gezinscoach is te hoog. (34)
- Op dit moment is er nog weinig meerwaarde voor de cliënt bij het toegewezen krijgen van een gezinscoach, ten opzichte van een maatschappelijk werker. (55)

Verwachting over de gezinscoach vanuit de gemeente Peel en Maas

- Kan er van de gezinscoach gevraagd worden om alle vragen van gezinnen met kinderen tot 23 jaar op te pakken? (36)
- Is de gezinscoach in staat om alle typen vragen zelf te beantwoorden? (36)
- Moeten alle gezinscoaches met alle type gezinnen kunnen omgaan of is het mogelijk dat de gezinscoaches aan de slag gaan met die gezinnen waar ze de meeste affiniteit mee of kennis van hebben? (36)
- De gezinscoaches vinden het geen aantrekkelijk idee dat zij de financiële eindverantwoordelijkheid dragen voor een gezin. (36)

Verwachting over de gezinscoach vanuit de ketenpartners

- Er is ergernis bij de gezinscoaches over de samenwerking met de ketenpartners, omdat de ketenpartners andere verwachtingen van de gezinscoaches hebben. (30)

Verschil per gezinscoach vanuit de moederorganisatie

- Op sommige momenten is het merkbaar dat de medewerkers met verschillende organisatiestructuren te maken hebben. (36)
- De gezinscoach hanteert nog steeds de werkvorm die ze al jaren hanteert bij de moederorganisatie en in deze fase van de pilot werkt dat ook voor haar. (55)
- De cliënt is afhankelijk vanuit welke moederorganisatie de gezinscoach terecht komt, voor welke benadering hij krijgt. Bureau Jeugdzorg, MEE, AMW en Rubicon gebruiken andere methodieken en gespreksstijlen. (55)
- Je merkt dat de gezinscoaches moeten kantelen met zijn allen. Daarin hebben veel organisaties en instanties hun eigen tempo. De ene organisatie is verder in de kantelingsgedachte dan de andere. Dat levert soms in de samenwerking tussen de gezinscoaches of met de gemeente wrijving op. (55)

Kaders

- Wat zijn de kaders van de gezinscoaches? (32)
- De gezinscoaches zijn aan het experimenteren, veel staat nog niet op papier. Zij kunnen daar zelf invulling aan geven. Bijvoorbeeld met 'zo lang als moet', anders krijgen de gezinscoaches de cliënten via de achterdeur weer binnen. (55)
- De gezinscoaches missen een profiel van de gezinscoach en een werkwijze van de gezinscoach. (31)
- Hoe ga je als gezinscoach om met ouders die blijvend geen hulp accepteren? (34)
- Hoe ga je als gezinscoach om met gezinnen waar de ene ouder wel hulp wil, maar de andere ouder alles weigert? (34)

Overige punten

- Hoe gaat het team gezinscoaches om met 24-uurs bereikbaarheid of bereikbaarheid in het weekend? (29)
- De nieuwe functie als gezinscoach kan handelingsverlegenheid met zich mee brengen nu medewerkers niet meer op de automatische piloot kunnen werken of vanuit hun specifieke kennis. (33)
- Soms gaan andere gezinscoaches meteen voorzieningen aanvragen, terwijl het probleem door het gezin zelf opgelost kan worden. De cliënt moet ook kantelen in de manier van denken. (55)

Verwachtingen van de ketenpartners over de gezinscoaches

- Er worden hoge verwachtingen bij de ketenpartners gecreëerd, er moet een meer realistisch beeld van de gezinscoaches naar buiten toe gecommuniceerd worden. (23)
- De gezinscoaches zijn gefrustreerd over de beeldvorming over de gezinscoaches bij de ketenpartners. De ketenpartners vinden het onduidelijker geworden, hebben een ander beeld bij de gezinscoaches en hebben hoge verwachtingen van de gezinscoaches. (28)
- Hoewel de samenwerking met de ketenpartners noodzakelijk is voor het draagvlak, is het ook lastig omdat de verwachtingen van de ketenpartners niet overeen komen en vaak niet kloppend zijn. (28)
- Er is ergernis bij de gezinscoaches over de samenwerking met de ketenpartners, omdat de ketenpartners andere verwachtingen van de gezinscoaches hebben. (30)
- Ketenpartners gaan ervan uit dat als een gezinscoach in een gezin actief is, de gezinscoach de problemen wel op lost. (34)
- Ketenpartners gaan ervan uit dat de gezinscoach een casus weer oppakt als het weer mis gaat met het gezin, ook al is de casus afgesloten. (34)
- Partners zijn van mening dat de taak van 'casemanagement' een rol is voor de gezinscoaches. (36)
- De samenwerking met de ketenpartners is wisselend. Als ketenpartners niet weten wie de gezinscoaches zijn of waar ze de gezinscoaches voor in kunnen zetten dan gaan de ketenpartners toch soms zelf invullen wat gezinscoaches doen. Hierdoor kunnen hele verkeerde verwachtingen ontstaan. (55)

Informeren van de ketenpartners over de gezinscoaches

- Netwerkpartners hebben te weinig informatie over de gezinscoaches. (21)
- Er is weerstand bij de ketenpartners wegens een gebrek aan informatie over de gezinscoaches, dit bemoeilijkt de samenwerking. (29)
- Hoe profileert het team gezinscoaches zich naar buiten toe? (28)
- Er moet duidelijker naar ketenpartners worden neergezet wat de gezinscoach doet, anders wordt er een verkeerd beeld gevormd en verwachtingen geschept die niet kloppend zijn. (33)
- Er is onvoldoende bekendheid bij de basisvoorzieningen ten aanzien van de gezinscoaches. (34)
- De ketenpartners, zoals scholen en huisartsenposten, kunnen de gezinscoaches niet vinden in de gemeenschap. (55)

Samenwerking tussen de ketenpartners en de gezinscoaches

- Hoe kunnen de gezinscoaches en het zorgnetwerk aan elkaar verbonden worden? (23)
- Er is verschil in de werkwijze van de ketenpartners, er wordt zowel aanbodgericht als vraaggericht gewerkt. Dit bemoeilijkt de samenwerking vanuit de visie van het team gezinscoaches. (29)
- De ketenpartners spreken ieder een eigen taal doordat ze anders werken, ze spreken elkaars taal niet. (26)
- De gezinscoach ligt niet op een lijn met de aanpak zoals de ketenpartners dit willen. (34)

Overige knelpunten

- De verschillende petten van de BJZ medewerkers, de ene keer als BJZ-medewerker en de andere keer als gezinscoach, geven verwarring. (22)
- De gezinscoaches doen nog geen ervaring op met de adviesfunctie naar de basisvoorzieningen. (29)
- Op welke wijze kunnen de ambulant begeleider vanuit het onderwijs en de gezinscoach elkaar meer consulteren, zodat dit het kind ten goede komt? (33)
- Moet het Zorg Advies Team blijven bestaan met de komst van de gezinscoaches? (36)
- Soms klikt het niet of botsen sommige belangen. Als je als gezinscoach te maken hebt met justitie of politie dan hebben zij soms een bepaald belang voor de hele gemeenschap en de gezinscoach probeert het belang van de ene individu na te streven en dat botst soms. Daar moet je samen uit komen met elkaar. (55)
- Wat er op papier staat over de gezinscoach is zo algemeen, dat je er dusdanig alle kanten mee op kunt. De visie is te open. De netwerkpartners zien de gezinscoaches aankomen als 'deos ex machina' (een reddende engel). (55)

<i>Samenwerking tussen de specialisten en de gezinscoach</i>
--

Specialistische zorg

- Kan de gezinscoach voorkomen dat er specialistische zorg nodig is? (12)
- Kan de specialistische zorg naar voren worden gehaald naar het team gezinscoaches? (12) Welke specialistische inbreng mag de gezinscoach leveren? Levert de gezinscoach alleen laagdrempelige ondersteuning of mag het ook zwaarder zijn? (36)
- Mogen er specialistische verschillen bestaan tussen de gezinscoaches of wordt voor alle gezinscoaches dezelfde grens gehanteerd met betrekking tot het moment waarop een specialist wordt ingeschakeld? (36)
- Wat pak je als gezinscoach op het gebied van lichte ondersteuning en hulp in het gezin zelf op en wanneer schakel je een specialist in? (36)

Informeren en verwachtingen van de ketenpartners

- Netwerkpartners hebben te weinig informatie over de gezinscoaches. (21) Er is weerstand bij de ketenpartners wegens een gebrek aan informatie over de gezinscoaches, dit bemoeilijkt de samenwerking. (29) Er moet duidelijker naar ketenpartners worden neergezet wat de gezinscoach doet, anders wordt er een verkeerd beeld gevormd en verwachtingen geschept die niet kloppend zijn. (33)
- Er worden hoge verwachtingen bij de ketenpartners gecreëerd, er moet een meer realistisch beeld van de gezinscoaches naar buiten toe gecommuniceerd worden. (23) Hoe profileert het team gezinscoaches zich naar buiten toe? (28)
- Hoewel de samenwerking met de ketenpartners noodzakelijk is voor het draagvlak, is het ook lastig omdat de verwachtingen van de ketenpartners niet overeen komen en vaak niet kloppend zijn. (28) De gezinscoaches zijn gefrustreerd over de beeldvorming van de gezinscoaches bij de ketenpartners. De ketenpartners vinden het onduidelijker geworden, hebben een ander beeld bij de gezinscoaches en hebben hoge verwachtingen van de gezinscoaches. (28) (30) De gezinscoach vindt de verwachtingen vanuit de ketenpartners een verbeterpunt, "als er een gezinscoach in zit dan kunnen wij het los laten en wordt het wel geregeld". (55)
- Partners zijn van mening dat de taak van 'casemanagment' een rol is voor de gezinscoaches. (36)
- Het is niet helder hoe de gezinscoaches zich verhouden naar de collega's van de jeugdreclassering en de jeugdbeschermers. Is een gezinscoach nog nodig als er een gezinsvoogd in zit? (55)
- Wat er op papier staat over de gezinscoach is zo algemeen, dat je er dusdanig alle kanten mee op kunt. De visie is te open. De netwerkpartners zien de gezinscoaches aankomen als 'deos ex machina' (een reddende engel). (55)

Rol van de gezinscoach

- Als er een mediator betrokken is bij het gezin, wat is dan de rol van de gezinscoach? (25)
- Zijn de rollen van gezinscoach en die van gezinsvoogd in dezelfde persoon te verenigen? Hoe zit het met de relatie tussen de gezinscoach en het gezin? (36)
- In hoeverre is het verantwoord dat een gezinscoach op eigen initiatief melding maakt bij het AMK, alleen op huisbezoek gaat, de politie in seint of alleen een specialist in schakelt? (36)
- Pakt de gezinscoach een zorgmelding op? Zo ja, kan de gezinscoach dan nog laagdrempelig en vrijwillig zijn? Of moet het toepassen van drang en dwangmaatregelen buiten het team gezinscoaches ondergebracht worden? (36)
- De gezinscoach heeft behoefte aan meer toespitsing of richtlijnen voor wanneer iets voor de gezinscoaches is en wanneer niet. (55)

- Als er een specialist in het gezin wordt ingezet, blijft een gezinscoach dan nog betrokken? (29)
- Gaat de gezinscoach of de specialist doorpakken als de veiligheid van het kind in het geding is? (31)

Samenwerking met de ketenpartners

- De ketenpartners spreken ieder een eigen taal doordat ze anders werken, ze spreken elkaars taal niet. (26)
- Er is verschil in de werkwijze van de ketenpartners, er word zowel aanbodgericht als vraaggericht gewerkt. Dit bemoeilijkt de samenwerking vanuit de visie van het team gezinscoaches. (29)
- Er mag meer aandacht zijn voor de samenwerking met de specialistische zorg, het verschilt nog wel eens. De gezinscoaches kunnen niet altijd de samenwerking vinden, omdat de zorgaanbieder zich formeel opstelt en uit privacy redenen geen informatie wil delen. (55)

Kaders

- Wanneer is een casus te 'groot' voor de gezinscoaches en moet de casus doorverwezen worden naar een specialist? (28)
- Wat pak je als gezinscoach op het gebied van lichte ondersteuning en hulp in het gezin zelf op en wanneer schakel je een specialist in? (36)
- Vanuit de cliënt gezien vindt de gezinscoach dat als iets niet voor de gezinscoach is, maar voor de specialist, de cliënt deze zorg ook moet krijgen ongeacht wat de gemeente vertelt over de financiën. (55)
- Hoe ver/diep ga je als gezinscoach en wanneer is het inzetten van een specialist beter? (35)

Overige knelpunten

- Er is geen eenduidige vorm voor de verwijzindex van de gezinscoaches. (34)
- Hoe kunnen de gezinscoaches en het zorgnetwerk aan elkaar verbonden worden? (23)

<i>Faciliteiten vanuit de gemeente</i>
--

Organisatorische randvoorwaarden team gezinscoaches

- Wat wordt de vaste werkplek van de gezinscoaches, die is er niet. (8) (9) (55) De gezinscoaches vinden het belangrijk dat ze met elkaar op één werkkamer komen te zitten.(36) Er moet een toegangsadres, fysieke werkruimte komen waar we met z'n achten kunnen werken. (55)

- Er is een registratiesysteem voor de gezinscoaches nodig, voor in geval van ziekte of vakantie van een collega. (12) (55) Hoe gaan de gezinscoaches registreren? Is het afgeschermd deel van het registratiesysteem van BJZ een tijdelijke optie? (18) Er wordt regionaal aan het registratiesysteem gewerkt. Een tijdelijk systeem zou bij BJZ kunnen, maar de prijsopgave duurt erg lang. Misschien kan het bij MEE, gemeente Weert heeft zijn tijdelijke registratiesysteem bij MEE. Een tijdelijk systeem is nodig, omdat de gezinscoaches niet voor elkaar kunnen invallen, want ze kunnen de informatie van het gezin niet zien. (32)
- Er is een eigen telefoonnummer nodig voor het team gezinscoaches in verband met telefonische bereikbaarheid. (13) (36) (55) (55) Hoe wordt een eigen telefoonnummer voor het team gezinscoaches geregeld, mogelijk met een duo simkaart? (14)
- Zolang er nog geen systeem bij de gemeente is met een centraal telefoonnummer, moet er een eigen email adres voor de gezinscoaches komen zodat de ketenpartners kunnen overleggen met de gezinscoaches. (22) (36) (55) (55)
- De gezinscoaches ervaren een groot verschil in de steun en het terug kunnen vallen op het team, tussen hun moederorganisatie en de gemeente. Hoe gaat de gemeente deze back-up faciliteren? (30) Er is bij de gemeente nog geen 'rugdekking' ingebouwd, de gezinscoaches vragen zich af wie er wordt aangesproken wanneer er iets mis gaat. (33) Hoe gaat de emotionele ondersteuning voor de gezinscoaches eruit zien? (55)
- Wie is er eindverantwoordelijk voor de casussen? (34)
- Hoe groot kan de caseload van een gezinscoach zijn en uit hoeveel fte dient het team gezinscoaches te bestaan? Hoeveel casussen kan een gezinscoach op jaarbasis oppakken? (36)

Trainingen en cursussen team gezinscoaches

- Moet er een training plaatsvinden over het hanteren van het 1Gezin1Plan voor de gezinscoaches, omdat dit nog onvoldoende leeft? (9)
- Voor de productie meting en de financiële toestanden wil de gezinscoach een extra cursus voor volgen, maar is van mening dat de manager daar vooral verstand van moet hebben en niet de gezinscoaches zelf. (55)

Externe communicatie

- Er worden hoge verwachtingen bij de ketenpartners gecreëerd, er moet een meer realistisch beeld van de gezinscoaches naar buiten toe gecommuniceerd worden. (23)
- Wat als de gezinscoaches door de media benaderd worden, hoe is dat de communicatie lijn, wie doet PR? (35)

Concretisering visie, kaders, verwachtingen gemeente

- Wat is de leeftijdsgrens van jongeren waar de gezinscoaches ondersteuning aan mogen bieden? (11)
- Wanneer heeft de gezinscoach de mogelijkheid om in te grijpen in een gezin? (30) De gezinscoaches missen mandaat; wie doet wat? (31)
- De gezinscoach mist duidelijke beleidskaders en visie & de discussie over het mandaat gaat nog steeds voort. De gezinscoach ervaart het als een groot nadeel dat er zo wit begonnen is en dat ze er met elkaar na drie kwart jaar nog steeds niet in slagen om dat witte om te zetten in kleur. (55) Er moeten kaders komen: mandaat keuzes, methodiek keuzes, een werkdocument met daarin een werkvisie en werkdoelen (55)
- Bij de opdrachtgever moet de realisatie komen dat duidelijke kaders nodig zijn, dan zou er wat duidelijker richting gegeven kunnen worden aan de functieomschrijving van de gezinscoach. (55)
- De gezinscoach heeft een nadere specificering nodig van de invulling van de visie. Het hoeft niet allemaal afgetimmerd te worden, maar er moeten duidelijke onderzoeksvragen komen met een termijn eraan gekoppeld. (55)
- Creativiteit en het ontwikkelen van nieuwe dingen komen niet los zonder dat er een verwachting is uitgesproken. (55)
- De pilot is vanuit de gemeente geïnitieerd. Zij zijn geen hulpverleners en gezinscoaches wel. Dat wringt nog wel eens. Dat de gemeente dingen verwacht, bijvoorbeeld dat wij sneller doorpakken. De gezinscoaches weten dat we ons juist laagdrempelig moeten opstellen om bij de gezinnen binnen te komen. Dat is iets wat nog niet altijd goed werkt. (55)
- De gezinscoach zoekt nog naar wanneer iets bij de gezinscoach hoort of bij het schakelplein. Door de gemeente worden dingen bij de gezinscoach gelegd, waarvan de gezinscoach weet dat het niet altijd bij de gezinscoach hoort. (55)
- De gezinscoach heeft behoefte aan een eerste kader. Wanneer de gezinscoaches zelf een proces bedenken, zijn de eerste kaders gezet. De gezinscoach wil met alle gezinscoaches bij elkaar gaan zitten en de kaders gaan invullen. Hoe denken de gezinscoaches erover? De gezinscoach vindt dat het team daar heel veel zelf in zou kunnen, als ze daar de tijd voor krijgen. Het is mooi werk, laten het werk samen gaan doen. (55)

Samenwerking team gezinscoaches

- Hoe komt er AWBZ-expertise binnen het team gezinscoaches om zorg te kunnen indiceren? (13)
- Je kunt als gezinscoach meer energie steken in hoe we nu eigenlijk met elkaar gaan werken. Nu is het vooral een beetje overleven en komt een gezinscoach een andere

gezinscoach toevallig ergens tegen dan kunnen de gezinscoaches elkaar een vraag stellen, maar verder moet de gezinscoach het uitzoeken. (55)

- Dat een gezinscoach vastloopt en niemand weet dat het gebeurt. Dit komt doordat de gezinscoaches elkaar niet zien en daardoor denken dat ze het maar alleen moeten doen. Een plek hebben waar je elkaar geregeld ziet, zal helpen. Dan kun je elkaar helpen. De gezinscoaches zijn gebaat om met elkaar te sparren en het aanhoren van elkaar. Of iets van werkbegeleiding invoeren, waarin we elkaar coaches op gelijkwaardig niveau. (55) (6) (1)

Visie gemeente

- Er is een verschil in het beeld dat de beleidsmedewerkers van de gemeente Peel en Maas hebben en het beeld dat de gezinscoaches zelf hebben bij 'de gezinscoach'. (30)
- De gezinscoaches missen visie; waar de gezinscoaches voor zijn. (31)
- De visie is zo breed dat de gezinscoaches daar wel onder passen, maar het is tegelijkertijd ook zo breed dat een heleboel werkvormen daaronder zouden passen. (55)
- De beleidsmedewerkers van de gemeente hebben een ideaalbeeld van wat de gezinscoach zou moeten doen, maar dit staat ver af van de realiteit van alledag. (55)

Bereikbaarheid

- Hoe gaat het team gezinscoaches om met 24-uurs bereikbaarheid of bereikbaarheid in het weekend? (29) Hoe gaat de gemeente de telefonische 24-uurs bereikbaarheid organiseren? (30) Wie doet de crisisdienst? (35) De gezinscoach denkt dat de bereikbaarheid een punt is waar de cliënt behoefte aan heeft. Cliënten willen graag weten waar ze in een acute situatie na kantoor uren terecht kunnen. (55)
- De gezinscoaches hebben ook nog niet afgesproken hoe zij bureaudienst gaan draaien. Wanneer er een crisissituatie is in een gezin en de gezinscoach niet aanwezig is. (55)
- Bureau Jeugdzorg doet nu nog veel dingen, zoals de spoedeisende hulp en zoals de zorgmeldingen. Hier moet de gemeente een antwoord op vinden. Hoe gaat de gemeente dat inrichten? (55)

Uitvoering pilot

- De gezinscoach vindt de uitvoering van de pilot heel erg rommelig, het is niet gekaderd. (55)
- Er is heel mager ingezet op de begeleiding van de pilot. De projectleider heeft zoveel taken dat dingen onvoldoende kunnen worden opgepakt en goed worden weggezet. (55)

Samenwerking gemeente en team gezinscoaches

- De dialoog met de beleidsmedewerkers moet worden aangegaan: het verschil tussen wat zij denken dat de gezinscoaches aan het doen zijn en wat de gezinscoaches werkelijk aan het doen zijn. (55)
- De gemeente zit soms nog te vast in hun eigen ambtelijke wet- en regelgeving cultuur. Als het niet voldoet aan de normen en regels, dan wordt het gelijk afgekeurd. Dit belemmert het hulpverleningsproces. (55)

Overige knelpunten

- Aan welke voorwaarden moeten de aanbieders voldoen in 2015? (11)
- Hoe zit het met het juridische kader van dwang en drang? (25) Wat zijn de criteria voor dwang en drang? (28)
- Wat gebeurt er vanaf 2015 met de zorgmeldingen, wie gaat dit uitvoeren? (33)
- Er is geen eenduidige vorm voor de verwijzindex van de gezinscoaches.(34)
- Hoe gaat de gezinscoach te werk bij een gezin dat financiële problemen heeft bij de gemeente, maar zelf ook werkzaam is in opdracht van de gemeente en dus zo tussen het gezin en de gemeente in komt te staan? (31)

Bijlage 6, Samenvatting van het overleg met de gezinscoaches 15-05-2014

Vooraf zijn via email door twee gezinscoaches die niet aanwezig konden zijn bij het overleg vraagstukken aangedragen waar tijdens de tweede helft van 2014 aan gewerkt moet worden. De volgende punten werden genoemd als belangrijkste vraagstukken:

Gezinscoach A

- Het juridisch geruggensteund worden door Peel en Maas, hoe wordt dit vorm gegeven, wie is eindverantwoordelijk? Wie gaat dwars voor ons liggen waar nodig? Zoals nu een staf van BJZ een directie van Rubicon, MEE? Vorkmeer? Hiervoor is wel casuïstiek met een gedragswetenschapper nodig, ter verantwoording en volgen van je inhoudelijk werk.
- Hoe ziet de gemeente Peel en Maas haar rol in acute/extreme situaties waarbij ook een gezinscoach is betrokken. Wat betekent dit dan voor de gezinscoach, hoe zit het dan met verantwoordelijkheden?
- Ik ga ervan uit dat B&W zich voldoende bewust is van hun verantwoordelijkheden met betrekking tot de jeugdzorg, maar hoe kunnen wij dit als gezinscoach zien, waarin uit zich dat zodat we hier over gerust kunnen zijn, erop te kunnen terug vallen?
- Verslaglegging, verantwoording voor inhoudelijk werk. Zijn voorwaarde scheppende zaken voldoende geregeld?

Gezinscoach B

- Voorbereiden op juridische en methodische werkwijze bij zorgmeldingen.
- Uniforme verslaglegging. Ik vind het format 1G1P te mager. Hierin kun je wel je plan van aanpak kwijt maar er is geen ruimte voor achtergrondinformatie en anamnese vanuit de vraagverduidelijkingsfase.
- Het globaal opstellen van een taakbeschrijving van de gezinscoach waarin keuzes zijn gemaakt over begrenzing van wat die doet en wanneer die overdraagt naar specialist. Dan ontstaat duidelijkheid over wat de gezinscoach zelf doet en waar hij/zij overdraagt. Dit bepaalt mede de omvang van het gezinscoaches-team en wachtlijstproblematiek.
- Ik ben voorstander van het samenvoegen c.q. samenwerken van schakelplein en gezinscoaches. Zou hier aandacht voor willen vanuit gemeente.
- Uitkristalliseren van paradox van de *ondersteunende* versus de *ingrijpende* rol van de gezinscoach. (denk aan artikel over gezinscoaches vanuit de gemeente)
- Voortzetting van de introductie naar ketenpartners
- Regelen van de facilitaire ondersteuning

De gezinscoaches hebben tijdens het overleg het volgende aangegeven:

- Ze blijven hangen in het feit dat het een pilot is, het zou fijn zijn als er gewoon eens

- gezegd kon worden: zo gaan we het doen. Ook wanneer niet het hele team het daarmee eens is, maar dan is er in ieder geval een beslissing. De gezinscoaches willen weten waar ze over mee mogen denken (om er dan ook energie in te steken) en waar ze niet over mee mogen denken (dat is dan ook prima).
- Er moet ruimte voor diversiteit blijven. In grote lijnen moeten de gezinscoaches allemaal dezelfde aanpak hanteren, maar ze hoeven niet allemaal precies op dezelfde wijze te werken/hulp te verlenen.
- Het probleem zit niet direct in het komen tot een beslissing als team, daar zijn wel vormen voor. Het punt is dat de gezinscoaches wel wat kunnen zeggen, maar dat de beslissing dan niet wordt gemaakt. Zij hebben het mandaat niet. De 'zegen' over een beslissing van de gezinscoaches moet worden gegeven, om iets zo te mogen doen. Wie moet die 'klap' dan geven? De regisseur van het team Jeugd en Gezin moet het er dan eigenlijk mee eens zijn met wat er besloten wordt. Wellicht kan dat gedelegeerd worden aan de projectleider? De gezinscoaches vinden de communicatielijnen alleen moeilijk verlopen. Ze hebben dan soms het idee dat ze ergens over kunnen beslissen, terwijl dan later toch blijkt dat het bij de gemeente ligt. De gezinscoaches willen weten waar ze invloed op uit kunnen oefenen. Wat is hun bewegingsvrijheid? De vraagstukken die de gezinscoaches gaan bespreken moeten aspecten zijn waar ze ook iets over mogen zeggen.
- Zaken worden niet goed gecommuniceerd van bovenaf, daardoor gaan de gezinscoaches speculeren over zaken. Er worden dus wel beslissingen genomen over nieuwe medewerkers die erbij komen, maar waar?
- Er is behoefte aan duidelijkheid van de gemeente over als iets door omstandigheden nog niet besloten kan worden. De gezinscoaches hoeven zich er dan ook niet meer druk over te maken. Ze horen dus liever 'reken daar maar niet op'. Het is goed om te weten waar de gezinscoaches géén invloed op uit kunnen oefenen. Kortom, het moet duidelijk zijn als iets nog onduidelijk is, dan kunnen de gezinscoaches het vraagstuk loslaten. De gemeente moet dan bijvoorbeeld communiceren dat ze daarin afhankelijk zijn van de andere gemeenten in de regio.
- Er moet een directe lijn komen met de gemeente over goedkeuring na het nemen van beslissingen. De regisseur van het team Jeugd en Gezin zou bij de bijeenkomsten aanwezig kunnen zijn. De gezinscoaches kunnen dan punten met haar doornemen waar zij het als team over eens zijn en voorleggen ter goedkeuring. De gezinscoaches vragen zich wel af welk mandaat de regisseur precies heeft.
- De gezinscoaches missen de afstemming tussen het team en de gemeente. Ze vragen zich af of de adviseur en regisseur precies weten waar de gezinscoaches mee bezig zijn.

- Met betrekking tot de besluitvorming tijdens de bijeenkomsten vinden de gezinscoaches dat niet tot democratische consensus hoeven te komen. Op dit moment komen ze tot geen enkele keuze, ze willen graag tot voorlopige stellingen komen. Het moet een groeidocument worden. De gezinscoaches vragen zich af hoe de besluitvorming dan gaat, in combinatie met de projectleider van de pilot, de adviseur en regisseur? De projectleider zou volgens hen de tussenrol moeten hebben tussen de gemeente en de gezinscoaches.
- Astrid Kemper van het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief zet de eerste versie van de werkwijze op papier. De gezinscoaches vinden dat zij met wat meer afstand er naar kan kijken en erboven kan hangen. Zij kan de gezinscoaches ook bevragen op waar ze naartoe willen. De gezinscoaches verwachten ook dat zij advies kan geven en met de gemeente in gesprek gaat.
- De gezinscoaches vragen zich af wat de precieze verwachtingen van de gemeente zijn met betrekking tot de pilot en het team gezinscoaches. Worden er dingen verwacht die niet kloppend zijn?
- De regisseur van het team Jeugd en Gezin is twee keer aangesloten bij het overleg van het team gezinscoaches en zou dat vaker kunnen doen. Andersom kunnen de gezinscoaches haar ook gericht benaderen. Ze is verantwoordelijk voor deze pilot, ook voor de inhoudelijke zaken.
- Er zijn al werkvormen bij andere delen van de gemeente, bijvoorbeeld het Schakelplein, die zo gebruikt zouden kunnen worden door de gezinscoaches. Er zijn al dingen ontwikkeld en het is zonde van de tijd en het geld als ieder weer zelf het wiel uit moet vinden. Er bevinden zich schotten binnen de gemeente.
- Veel thema's vallen samen, de vraagstukken hangen met elkaar samen.
- Er is alleen een visie en nog geen kaders, straks komen er waarschijnlijk nieuwe gezinscoaches (tweedelijs) bij en die vinden er ook weer iets van. Dan wordt het logger, nog moeilijker om de kaders vast te leggen. De visie en kaders moeten duidelijk zijn voor er nieuwe medewerkers bij komen.
- De invulling van de uren is onduidelijk voor de gezinscoaches, is er een maximum aantal gezinnen? Wat gebeurt er dan met de rest van de gezinnen? Er zou eigenlijk geen wachtlijst mogen zijn. De gezinscoaches besteden nu teveel tijd aan de cliënten, waardoor er geen tijd en ruimte meer over is voor de pilot en allerlei overleggen waarbij ze aanwezig moeten zijn. De rest van de cliënten zou bijvoorbeeld naar Vorkmeer terug kunnen.
- De gezinscoaches hebben de meeste zorgen over de rugdekking, dit hebben ze het hardste nodig in het werk. De gezinscoaches zijn geregistreerd, kunnen er persoonlijk op aan worden gesproken via het tuchtrecht.

Bijlage 7, Werkwijzen van de moederorganisaties

1. Werkwijze Rubicon, Jongeren Begeleidings Team

Aanmeldingsfase

Uit het document

- Aanmelden algemeen kan door:
 - Nu nog in het vrijwillig kader via BJZ. Na 1 januari 2015 alleen nog in het gedwongen kader als bescherming als ook jeugdreclassering.
 - Jongeren of gezin zelf ook hiervoor geldt al dan niet indicatiebesluit of “tussenkost” BJZ
 - Gemeenten
 - UWV
 - Ketenpartners. Ook ter overheveling van cliënten
 - CJG's
 - Schoolarts
 - GGZ/Riagg's
 - Huisarts (54)

Zonder indicatiebesluit en beneden 18 jaar:

- Oriëntatiegesprek ter oriëntering van de diverse hulpvormen binnen Jongeren Begeleidings Team (54)
- Info gesprek (54)
- Tussenkost BJZ in vrijwillig kader (54)
- Indicatiebesluit voor OTS/Jeugdreclassering (54)

Zonder indicatiebesluit boven 18 jaar:

- Oriëntatiegesprek ter oriëntering van de diverse hulpvormen binnen Jongeren Begeleidings Team (54)
- Info gesprek (54)
- Aanmeldformulier via Coördinatie opname en doorstroming (CODO) (verwijzing via huisarts CJG School GGZ) (54)

Interview met de gezinscoach van Rubicon:

- Een cliënt kan zichzelf aanmelden of komt binnen via Bureau Jeugdzorg met een indicatiebesluit. (55)
- Wanneer een cliënt zichzelf aanmeld kan dit via de website of via de telefonist. Je hebt ook het indicatiebesluit, vanuit Bureau Jeugdzorg. (55)

- In het geval van een indicatiestelling heeft Bureau Jeugdzorg de hulpvorm al vastgesteld. Rubicon filtert uit of de hulpvorm klopt. De aanmelding via het indicatiebesluit kan op vrijwillige basis of wanneer er sprake is van een onder toezichtstelling. (55)
- In het geval dat de cliënt zichzelf aanmeld, wordt de cliënt doorgeschakeld naar de coördinator opname, doorloop en beëindiging. Hier wordt een eerste filtering van de hulpvraag gemaakt. In overleg met de cliënt wordt er gekeken welke hulpvorm de cliënt het meeste bij gebaat zou zijn. (55)

Inventarisatiefase

Uit het document

Zonder indicatiebesluit en beneden 18 jaar:

- Intake met “toegang” Rubicon-Jeugdzorg (gedragswetenschapper aanwezig voor verduidelijking hulpvraag en toewijzing passende hulpvorm) (54)
- Plaatsing op wachtlijst (max. 9 weken). (54)
- Startgesprek algemeen met netwerk. (54)
- Startgesprek bij hulpvorm Zelfstandigheid Training, met bij voorkeur gezagsbevoegd netwerk (duur drie uur). (54)

Zonder indicatiebesluit boven 18 jaar:

- Intake met toegang Rubicon-Jeugdzorg (54)
- Plaatsing op wachtlijst (max. 9 weken). (54)
- Afstemmingsgesprek en start. (54)

Interview met de gezinscoach van Rubicon:

- De gegevens worden doorgegeven aan de intaker. De intaker gaat in gesprek met de cliënt om doelen vast te stellen voor in de hulpverleningsovereenkomst. Van daar uit wordt de hulp uitgezet binnen de hulpvorm bij een collega. Het is afhankelijk van die vraag welke hulpverlener het oppakt. (55)
- De hulpverlener die plek heeft neemt binnen 1 week contact op met de cliënt en maakt de eerste afspraken met de cliënt. (55)
- Tijdens het eerste huisbezoek, stemt de hulpverlener af met het gezin. Er wordt gekeken of de vragen in de hulpverleningsovereenkomst nog kloppen. (55)
- Jongeren die oud genoeg zijn worden altijd betrokken in het eerste gesprek. (55)

Veranderingsfase

Uit het document

- Start van het gekozen traject. (54)

- Duur is afhankelijk van de gekozen hulpvorm. Vertrek Training ligt vast maar algemeen geldt: “zo kort als mogelijk en zolang als nodig”. (54)
- Indicatiebesluit heeft geen geldigheidsduur meer, de hulpverlening kan doorlopen tot 23 jaar. (54)
- Elk half jaar een evaluatie, bespreken van het procesverslag. (54)
- Procesverslag loopt door tot aan einde hulp bij Rubicon. (54)
- Bij gestapelde zorg gaat men uit van een procesverslag, echter een jongere boven de 16 jaar kan kiezen voor een eigen procesverslag. (54)
- Risico Inventarisatie & Evaluatie aan het begin en daarna elk half jaar bij de evaluatie doornemen/opschonen. (54)

Interview met de gezinscoach van Rubicon:

(Intensieve ambulante gezinsbegeleiding)

- Na drie huisbezoeken wordt er geëvalueerd. De hulpverleningsovereenkomst is de leidraad tijdens de evaluaties. (55)
- Na zes weken wordt er een procesverslag geschreven, waarin de overeenkomst wordt getoetst. De cliënt toetst de antwoorden op de vragen zelf in op de computer. (55)
- Elke drie à vier maanden wordt het procesverslag getoetst en om de zes maanden een bijgesteld verslag gemaakt. (55)

Afbouwfase

Uit het document

- Eindgesprek en einde procesverslag doornemen. (54)
- Bij einde alle hulp van Rubicon-Jeugdzorg, volgt een exit-lijst (beoordeling hulp), doorgemaild aan cliënt(en). (54)

Interview met de gezinscoach van Rubicon:

- Op het moment dat de doelen zijn behaald en de hulpverlener vertrouwen heeft dat het ook beklift, wordt er afgesloten. (55)
- Cliënten krijgen een strippenkaart waarmee ze nog 5 keer contact mogen opnemen. (55)

Alle Fasen

Interview met de gezinscoach van Rubicon:

IAG gaat altijd naar de mensen toe, in de tijd dat de cliënten kunnen dus ook na werk tijd. (55)

2. Werkwijze Vorkmeer

Aanmeldingsfase

Uit het document

- De cliënt meldt zich aan met een vraag c.q. probleem. Bij de aanmelding worden de persoonlijke data al ingevuld in het aanmeldingsformulier van Stratech. Elke aanmelding/intake wordt bij drukte op een wachtlijst geplaatst. (51)
- Elke klant kan binnenkomen bij de administratie of bij de WegWijZer. (51)
- Komt de klant binnen bij de administratie; lijfelijk dan wel telefonisch, dan wordt hij/zij doorverwezen naar de bureaudienst van het maatschappelijk werk: twee maal per week van 9.00 – 12.00 uur. (51)
- Bij de WegWijZer worden vragen voor informatie en advies en ook concrete diensten en bemiddelingsactiviteiten direct ingevuld, beantwoord. Ingeval van vragen voor maatschappelijk werk, psychosociale hulp wordt door de WegWijZer ter plekke verwezen naar de bureaudienst van het maatschappelijk werk. Indien er op dat moment geen bureaudienst is, worden aanmeldgegevens op de email gezet voor de AMW bureaudienst. De maatschappelijk werker die vervolgens bureaudienst heeft kan later in de week contact opnemen met de cliënt. (51)
- Als er sprake is van een crisis wordt direct een maatschappelijk werker geraadpleegd. Hiervoor bestaat een protocol crisisinterventie. (51)
- Als tijdens de (voor-) aanmelding blijkt dat sprake is van een crisis, dan wordt een cliënt direct door een maatschappelijk werker te woord gestaan. De cliënt ontvangt zo snel als mogelijk of redelijke informatie over de werkwijze van het maatschappelijk werk. Er is een apart protocol crisisinterventie waaraan werkers houvast kunnen hebben. Elke vorm van huiselijk geweld wordt beschouwd en behandeld als een crisis en krijgt dus voorrang op andere (aangemelde) casussen. In geval er een wachtlijst wordt gehanteerd voor aangemelde problemen zullen zij niet op de wachtlijst komen maar direct opgepakt worden. Sinds medio 2009 is de wet op het huisverbod van kracht. In geval van een huisverbod zal een maatschappelijk werker binnen 48 uur op verzoek van de casemanagerhuisverbod contact opnemen met het gezinssysteem en schriftelijk verslag doen van de bevindingen. (51)
- Het doel van een aanmeldingsgesprek is het maken van een eerste afweging tussen vraag en aanbod. Tijdens dit eerste gesprek maakt de cliënt kennis met onze instelling. (51)
- Minimaal de volgende activiteiten worden ondernomen:
 - (hulp)vraag/wens benoemen;
 - (hulp)vraag/wens beoordelen in het licht van de functie AMW;
 - informatie verstrekken aan de klant over de werkwijze van de instelling;
 - informatie vragen van de klant over:

- initiatief/verwijzing;
- naam- en adresgegevens;
- aanmeldingsformulier invullen;
- in geval van een kort contact, afronden van de dienstverlening (51)
- Elke aanmelding wordt genoteerd op de wachtlijst van de betreffende gemeente (is een extra controle zodat een aangemelde cliënt niet zoek kan raken of vergeten kan worden). (51)

Interview met de gezinscoach van Vorkmeer:

- Cliënten kunnen zich op eigen initiatief zich aanmelden, ze worden dan vaak getipt door mensen uit het sociale netwerk die ervaring hebben met het maatschappelijk werk. (55)
- Een tweede mogelijkheid is dat ze worden verwezen door de huisarts, mensen van de gemeente of mensen van school (de eerstelijns basisvoorzieningen voor burgers). Er kan ook terug worden verwezen vanuit de tweedelijnszorg, bijvoorbeeld de psychiatrie. Dit is mogelijk wanneer er psychosociale aspecten ondersteuning behoeven die niet in een psychotherapeutische setting zitten. (55)
- Een derde manier van aanmelding is door de outreachende werkwijze van het AMW. Als er mensen zijn waarbij de situatie richting zorgmijndend gedrag gaat, kan het AMW telefonisch contact opnemen met betrekking tot de zorgen die er zijn en de mogelijkheid noemen om een keer langs te komen. Als dat niet werkt, kunnen maatschappelijk werkers ook zonder afspraak langsgaan en aanbellen, dit wordt vaak begeleid door een medewerker vanuit Bemoeizorg GGZ. Het doel is dan vooral binnenkomen, contact maken en op narratieve wijze een bondje proberen te krijgen met de cliënt. (55)
- Het aanmelden kan via de kantoor dienst op dinsdag en donderdag ochtend, via de mail of via het spreekuur van de Wegwijzer (informatie - en adviespunt). Hier wordt dan de eerste uitvraag gedaan en wanneer het een klant voor het AMW is, wordt dit per mail doorgezet of komt de klant zelf naar het spreekuur van het AMW. (55)

Inventarisatiefase

Uit het document

- Na de aanmelding volgt een nadere exploratie van de vraag van de cliënt. Dit wordt de intake genoemd. (51)
- Cliënten worden tijdens de intakefase geïnformeerd over onze uitgangspunten: de visie van Vorkmeer, over de bereikbaarheid van Vorkmeer in het algemeen en de bereikbaarheid van de werker in het bijzonder. Verder worden ze geïnformeerd over

onze klachtenprocedure en ons privacyreglement middels een folder en over onze intakeprocedure en onze cliëntbesprekingen. (51)

- Tijdens de intake moet systematisch in kaart worden gebracht wat de huidige en de gewenste situatie is. Naast een verheldering van de problematiek moet de hulpvraag c.q. hulpwens duidelijk worden. Ook wordt gekeken naar de persoon van de klant, de mogelijkheden en beperkingen en (indien nodig) de achtergrond van de problematiek. Op grond hiervan wordt vervolgens een plan van aanpak geformuleerd. (51)
- Het intakeformulier wordt ingevuld met de informatie die de maatschappelijk werker heeft op basis van het intakegesprek. (51)
- Indien het voor de verdere hulpverlening gewenst, dan wel noodzakelijk is om met derden te overleggen of derden te consulteren, wordt de cliënt tevens hiervoor om toestemming gevraagd middels een extra handtekening op het intake formulier. (51)
- Na de fase onderzoek en analyse volgt het opstellen van het hulpverleningsplan. Het hulpverleningsplan wordt ook wel plan van aanpak genoemd. Het plan van aanpak kan worden gedefinieerd als een plan met betrekking tot de uitvoering van de hulpverlening. Hierin worden doelen, werkwijze en (voorlopige) tijdsplanning vastgelegd. (51)
- Op basis van het intakeverslag wordt in overleg met de cliënt een plan van aanpak beschreven. Daarin wordt aangegeven: aan welke concrete doelen wordt gewerkt middels welke taken en op welke termijn deze taken en doelen bereikt moeten zijn, wat het geschatte aantal contacten en de frequentie van de gesprekken zal zijn. Ook wordt aangegeven wanneer een evaluatie plaatsvindt. (51)
- Alle cliënten die zijn aangemeld maar nog niet in behandeling zijn genomen staan op een wachtlijst. (51)
- Iedere cliënt die zich aanmeldt wordt verwezen naar de bureaudienst. Indien diegene om gegronde redenen niet naar de bureaudienst kan komen wordt er een aparte intake gepland. Streven is deze intake binnen 14 dagen te laten plaatsvinden. (51)
- Soms kan na de intake al verwezen worden. Als dat kan gebeurt dat, ook als er een wachtlijst is. (51)
- De nieuwe intakes worden wekelijks besproken. Dan wordt er een urgentiecijfer aan de intake toegekend (oplopend 1-6: 1 is niet urgent en 6 is zeer urgent). (51)
- Wekelijks krijgt iedere intake een extra punt erbij. Het streven is dat aanmeldingen binnen 6 weken worden opgepakt voor hulpverlening. (51)
- In het intakeoverleg wordt de probleemanalyse en het hulpverleningsplan kort besproken. (51)
- Als de cliënt langer dan enkele weken moet wachten, krijgt de cliënt een brief waarin staat aangegeven dat in verband met drukte, de wachtlijst deze cliënt een zekere tijd zal moeten wachten. (51)

- De cliënt weet dat hij/zij altijd contact op kan nemen met de persoon die het intakegesprek heeft gevoerd zolang hij op de wachtlijst staat. (51)

Interview met de gezinscoach van Vorkmeer:

- Bij aanmelding tijdens spreekuren van het AMW wordt er direct een intake gedaan op kantoor, dit is een brede uitvraag op alle levensgebieden. (55)
- Bij spoed kan er telefonisch een voorlopige intake gedaan worden of er wordt een afspraak gemaakt buiten kantoortijden om, op kantoor of op een huisbezoek. (55)
- In andere situaties dan aanmelding via het spreekuur AMW volgt de intake doorgaans binnen een week, tenzij dit niet mogelijk is vanwege werk of andere omstandigheden van de cliënt. (55)
- Er zijn geen wachtlijsten. Bij drukte wordt er bepaald welke casus het eerst moet worden opgepakt. (55)
- De rapportage bij de intake bestaat uit een probleemanalyse en een bepaalde richting waarop in wordt gezet. (55)
- In principe doen alle maatschappelijk werkers de intakes. Soms zijn er echter intakers die duidelijk lijken op huiselijk geweld, het zwaartepunt hebben liggen bij financiële problemen of gezinsproblemen. Dan wordt er bij de aanmelding besloten dat het wordt opgepakt door de medewerker die zich daarin gespecialiseerd heeft. (55)
- In het intakeoverleg worden de intakes besproken en doorgelicht binnen het team AMW. De medewerkers bevragen elkaar op wat er is opgeschreven, wat de intaker is opgevallen, proberen de gegevens met elkaar in verband te brengen en kennis die er al voorhanden is over het systeem wordt uitgewisseld. Er wordt met elkaar besproken waar erop in wordt gezet en dit wordt mondeling gedeeld met de cliënt. Uit het intake gesprek kan naar voren komen dat er eerst overleg zal plaats vinden met de tweedelijns professionals. (55)
- Er wordt naar de deskundigheden en affiniteit van de medewerkers gekeken om te bepalen bij welke medewerker de casus het beste zou passen. Het liefste is de intaker ook de hulpverlener, maar er kunnen redenen zijn om dat niet te doen. (55)
- Er is geen gedragsdeskundige die de richting aangeeft, er is een structuur van team consensus. Er zijn wel senior medewerkers, wiens inbreng en advies wat zwaarder wegen. (55)
- Er worden geen hulpverleningsplannen op papier opgesteld, maar er worden wel doelen geformuleerd naar aanleiding van de hulpvraag van de cliënt. Dit is in verband met tijdsnood, de cliënt wordt voorop gesteld en niet de papierwinkel van de medewerker. (55)
- De medewerker helpt bij het in stukjes hakken van de grote doelen, zodat het kleinere, haalbare subdoelen worden. (55)

- De afspraken met de cliënt worden mondeling gemaakt en komen wel terug in de rapportage, in de vorm van verslagen van de gesprekken. (55)
- Alleen bij hoge uitzondering wordt er een hulpverleningsplan of overeenkomst ondertekend, wanneer er verwacht wordt dat de cliënt allerlei bewegingen gaat maken die moeilijk te controleren zijn. (55)

Veranderingsfase

Uit het document

- Het beroepsprofiel van de Maatschappelijk Werker onderscheidt vier kerntaken. Deze kerntaken vormen de basis voor het hulp- en dienstverleningsaanbod van het Handboek Kwaliteitszorg Maatschappelijk Werk Vorkmeer:
 - Psychosociale hulpverlening
 - Concrete en informatieve hulpverlening
 - Onderzoek en rapportage
 - Signalering, belangenbehartiging en preventie (51)
- Zo nodig wordt in overleg met de cliënt de werkwijze waarop de doelstelling wordt gerealiseerd bijgesteld. Dat kan door middel van een tussentijdse evaluatie. (51)
- Doel van een evaluatie halverwege een hulpverleningsproces is om een pas op de plaats te maken, een check om te bezien of men op de goede weg is, of de doelen nog passend zijn, toetsing van het plan van aanpak en mogelijk bijstellen van zowel doelen als plan. Aanpassingen worden vastgelegd in het cliëntdossier. (51)
- De veiligheid van de medewerkers wordt gewaarborgd door gesprekken waarbij agressie (verbaal of lichamelijk) vermoed wordt, worden directe collega's op de hoogte gesteld. Dit kan leiden tot het samen voeren van een gesprek of er zal ter controle een collega langs de ruimte gaan zitten waar het gesprek wordt gevoerd. Als een maatschappelijk werker op huisbezoek gaat, zal hij in verband met veiligheid, de aanwezig collega's op de hoogte stellen waar hij op bezoek gaat en hoe laat hij terug is. Als de maatschappelijk werker aansluitend aan een huisbezoek naar huis gaat of om andere redenen niet meer terug komt op kantoor, zal hij een collega informeren via telefoon of sms. (51)
- Gegevens van de cliënten worden steeds geregistreerd in ons cliëntendossier. Momenteel gebruiken we Stratech. Het systeem is opgebouwd volgens de richtlijnen van het NIZW en ook de laatste bepalingen van de wet op de persoonsregistratie zijn in het systeem opgenomen. (51)
- Elke cliënt ontvangt de hulp volgens richtlijnen die geformuleerd zijn in de beroepscode voor het maatschappelijk werk en het beroepsprofiel. Verder wordt er gewerkt volgens afspraken binnen de organisatie; zoals hier en ook in de visie van Vorkmeer is vastgelegd. (51)

- De maatschappelijk werker evalueert de hulpverlening met de cliënt met een vooraf vastgestelde frequentie. E.e.a. wordt in het dossier vastgelegd. Zo nodig wordt de hulpverlening bijgesteld. (51)
- De waardering van de ketenpartners over de samenwerking wordt regelmatig geëvalueerd. (51)

Interview met de gezinscoach van Vorkmeer:

- De medewerker belt de mensen, komt bij hen binnen en stelt zich voor. (55)
- Er wordt gebruik gemaakt van de narratieve methodiek, motiverende en oplossingsgerichte gesprekstechnieken, de systeemtheorie en de contextuele theorie. (55)
- Het gaat erom mensen weer grip te geven op hun leven en hun situatie. (55)
- Bij knelpunten of twijfels neemt de medewerker dit mee naar het team, dit kan in het wekelijkse intakeoverleg of tijdens een extra overleg met collega's op kantoor. Dit is om te kijken of de medewerkers nog de goede kant uitgaan, soms kan er ook geholpen worden als de medewerker weinig inspiratie heeft. (55)
- Er wordt tussentijds geëvalueerd met de collega's onderling en bij iedere afspraak. 'Vorige week hebben we het hier over gehad, is dat gelukt? Zo niet: wat heb je nodig om het nog te laten lukken? Zo wel: hoe komt het dat het gelukt is en deze succeservaring benadrukken. Het evalueren is dus een cyclisch proces om steeds even te checken hoe het gaat. (55)
- Soms vindt er wel na een aantal gesprekken een evaluatiegesprek plaats om even met de cliënt terug te kijken naar het moment van binnenkomst, naar hoe het nu gaat en vooruit te kijken naar waar de cliënt naar toe wil. Dit evaluatiegesprek vindt vooral plaats wanneer er heel veel of juist heel weinig gebeurt in het hulpverleningsproces. (55)
- Het blijft ook vrijwillige hulpverlening dus de cliënt heeft meestal de regie over zijn eigen hulpverlening. De hulpverlener kan niet zeggen dat de cliënt iets moet en/of dit gaan controleren of hij dat zo uitgevoerd heeft. (55)

Afbouwfase

Uit het document

- De eindfase van de hulpverlening wordt bereikt als de hulpverlener of de cliënt de inschatting maakt dat de doelen die men zich gesteld heeft bereikt zijn of dat de hulpverlening niet meer kan opleveren dan tot dusver is bereikt. (51)
- De beëindiging van het hulpverleningsproces gebeurt bij voorkeur in overleg tussen maatschappelijk werker en cliënt. (51)

- Een belangrijk onderdeel van de beëindiging van de hulpverlening is de evaluatie van de hulpverlening. (51)
- Zo nodig wordt nazorg georganiseerd. (51)
- Wanneer de maatschappelijk werker en de cliënt het hulpverleningscontact hebben geëvalueerd en afgesloten, wordt het dossier eveneens afgerond. De instelling draagt er zorg voor dat het dossier op een juiste wijze wordt opgeborgen en bewaard conform de wettelijke termijn die hiervoor in acht dient te worden genomen. De landelijke richtlijn voor bewaren is twee jaar. (51)
- Met de cliënt wordt overlegd welke gegevens worden overgedragen aan de ketenpartner. (51)
- De cliënt ontvangt informatie over de organisatie waarnaar hij verwezen wordt. (51)

Interview met de gezinscoach van Vorkmeer:

- Er zijn richtlijnen voor het gemiddelde aantal gesprekken, bij een enkelvoudige vraag gaat dit om vijf á zes gesprekken en bij meervoudige vragen of vragen die multi-problem casuïstiek bevatten ongeveer twaalf gesprekken. Dit gaat om de directe contacten met de cliënt, dus contact met ketenpartners is niet mee gerekend. (55)
- De gesprekken kunnen eerst in een intensievere vorm plaats vinden en uiteindelijk met een aantal maanden er tussen. (55)
- Er wordt geëvalueerd door aan te sturen op het vragen aan de cliënt of hij het zo genoeg vindt geweest, of hij eruit heeft gehaald wat hij eruit wilde halen en of het voor de cliënt nog meerwaarde heeft om de gesprekken voort te zetten. (55)
- Op een bepaald punt heeft de hulpverlener genoeg gedaan zodat de cliënt weer op eigen kracht verder kan. (55)
- Er zijn cliënten die dat zelf ook aanvoelen en de hulpverlener vragen om hem weer los te laten, andere cliënten houden de hulpverlener meer vast en moeten door de hulpverlener dwingender van zich af worden geduwd. (55)
- Wanneer cliënten het moeilijk vinden om los te laten is dit vaak ook een signaal dat er nog dingen liggen en moet de hulpverlener goed checken of er niets is overgeslagen. (55)
- Uiteindelijk bepaalt zowel de cliënt als de hulpverlener dat er afgesloten wordt, dit is meestal een samenspel. (55)
- De hulpverlening wordt afgebouwd door de afspraken verder uit elkaar te plannen, over te gaan op belmomenten en op een bepaald moment helemaal af te sluiten. (55)
- Cliënten hebben altijd de ruimte om terug te komen als het ze toch niet lukt of als ze achteraf vragen hebben. (55)

Alle fasen

Uit het document

- Toetsing professioneel handelen maatschappelijk werk (werkwijzen die de kwaliteit borgen) d.m.v. intakebespreking. In het professionele team wordt de kwaliteit van de hulpverlening op verschillende momenten in het proces getoetst. Professionals toetsen elkaars werk aan professionele inzichten. Intern overleg over cliënten vindt bij de sectie AMW van Vorkmeer plaats door het bespreken van alle aanmeldingen en intakes. Aanmeldingsformulieren worden in de wekelijkse intakebespreking ingebracht. De intakebespreking is het eerste toetsingsmoment in het proces van hulpverlening. Elke 6 weken vinden cliëntbesprekingen plaats in de intervisie. Het doel is de competenties van de maatschappelijk werker aan te scherpen om de effectiviteit van de hulpverlening te vergroten. Om beurten brengt een lid van het intervisiegroepje een casus in. De casus wordt besproken volgens de Balind-methode: De bevindingen worden genoteerd en naar de clustermanager gestuurd. (51)
- Toetsing professioneel handelen maatschappelijk werk (werkwijzen die de kwaliteit borgen) d.m.v. caseloadbesprekingen. Elke 8 weken nemen twee maatschappelijk werkers hun caseloads over en weer door. Gekeken wordt naar de voortgang, de looptijd, de samenstelling van de caseload. Bevindingen worden kort samengevat per mail doorgestuurd naar de clustermanager. (51)
- Voortgangstoetsing: verslagleggen en dossier bijhouden. Een korte beschrijving van wat er tijdens de gesprekken binnen het hulpverleningsproces aan de orde is geweest is verplicht. (51)
- Evaluatie van caseload heeft geleid tot de volgende verbeterpunten:
 - meer aandacht voor eerlijke verdeling van zware casussen;
 - aanpassen puntensysteem wachtlijst;
 - aandacht voor casuïstiek in relatie tot privé-situatie medewerkers. (51)
- Bij interne samenwerking binnen Vorkmeer wordt afgesproken wie welke verantwoordelijkheid heeft. (51)
- In de praktijk wordt veel samengewerkt met derden: Voorbeelden daarvan zijn:
 - Samenwerking in hometeams met huisartsen en andere eerstelijns hulpverleners.
 - Samenwerking in netwerk hulpverlening Helden - Maasbree.
 - Samenwerking met middelbare scholen betreffende problematische leerlingen en hun systemen.Voor deze samenwerkingsvormen zijn recent samenwerkingsprotocollen opgesteld. (51)
- Vorkmeer is van maandag t/m donderdag bereikbaar van 8.30 uur tot 16.30 uur. Op vrijdag is Vorkmeer bereikbaar van 8.30 uur tot 12.30 uur. (51)

- Er is geen crisisdienst van toepassing binnen onze organisatie. (51)
- Elke cliënt wordt benaderd volgens een gedragscode. Het betreft hier de beroepscode voor het maatschappelijk werk. Verder gelden algemene regels van fatsoen. (51)
- Binnen de in stelling zijn afspraken dat het management medewerkers kan en zal aanspreken als de kleding van medewerkers aanstootgevend is. (51)
- Gegevens van cliënten worden behandeld conform het privacyreglement van Vorkmeer, conform de wet. (51)
- In geval van calamiteiten of fouten of bijna fouten worden, zo mogelijk, preventieve maatregelen getroffen. Deze maatregelen worden geregistreerd. In geval van organisatiegebonden calamiteit, fout of bijna fout wordt de directie op de hoogte gesteld. (51)
- Vorkmeer heeft (in samenwerking met andere instellingen) een klachtprocedure, een klachtreglement, een klachtencommissie. Vorkmeer voldoet daarmee aan alle voorwaarden betreffende de klachtopvang. (51)

Het primaire proces c.q. hulpverleningsproces is het proces vanaf het eerste contact met de cliënt tot en met de afsluiting van de hulpverlening en alles wat daarbinnen gebeurt (weergegeven in het werkstroomschema: schema 2). De cliënt meldt zich aan met een vraag c.q. probleem. Bij de aanmelding worden de persoonlijke data al ingevuld in het aanmeldingsformulier van Stratech. Elke aanmelding/intake wordt bij drukte op een wachtlijst geplaatst.

Tijdens het intakegesprek(ken) worden de huidige en gewenste situatie onderzocht en vertaald in een plan van aanpak. Op basis van dit plan werken cliënt en maatschappelijk werker aan de realisatie van de gewenste situatie. Zo nodig worden de doelen bijgesteld en wordt de hulpverlening vervolgd. Is het plan van aanpak gerealiseerd, dan wordt het proces afgesloten. In de praktijk kan bijvoorbeeld ook het proces eenzijdig door de hulpverlener of de cliënt worden afgesloten. (51)

3. Werkwijze organisatie MEE

Aanmeldingsfase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

Interview met de gezinscoach van MEE

- Cliënt meldt zich over het algemeen telefonisch. Dit kan ook via de mail of via een persoonlijk bezoek.
- Door de MEE entree medewerker vindt er dan kort een vraagverduidelijking plaats die eerst een aantal zaken checkt. MEE is een organisatie voor mensen met een verstandelijke beperking. De persoon van MEE entree checkt of de persoon een vraag heeft die een relatie heeft tot de beperking. Op het moment dat dit zo is wordt er gevraagd wat de cliënt zelf met het probleem kan, wat de cliënt al aan het probleem heeft gedaan en of MEE de cliënt met advies en informatie van dienst kan zijn.
- Bij het eerste gesprek zeggen we altijd al tegen de cliënt dat ze iemand mee moeten nemen als ze dit fijn vinden. MEE vindt dit belangrijk om van daaruit heel erg de nadruk te leggen op het sterker maken van de cliënt en dat ze het zelf kunnen doen met je eigen netwerk. Dat is op dit moment de maatschappelijke wind.
- Als de medewerker van MEE entree het idee heeft dat iemand een bredere vraagverduidelijking nodig heeft dan komt de cliënt in het MEE traject. De cliënt wordt doorgeleid naar de back office, de consulente.(38)

Uit het document

Stap 1 in de werkwijze:

Het eerste contact

De receptioniste/telefoniste heeft het eerste contact met de cliënt. Zij verbindt de cliënt door met MEE Entree.(52)

Inventarisatiefase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

Interview met de gezinscoach van MEE:

- De consulente begint altijd met een brede vraagverduidelijking. Dat houdt in dat de medewerker breed in gaat zoomen op het punt waar iemand op dat moment last van heeft en probeert eroverheen erachter op andere leefgebieden te kijken hoe dingen daar lopen. Wat wij belangrijk vinden daarin is dat we de cliënt empoweren en in eigen kracht zetten. We kijken naar wat een cliënt vooral zelf kan doen. We nemen het niet over van de cliënt.
- Wat wij ook vanaf het eerste gesprek doen is het netwerk in kaart brengen. We gaan kijken wie en wat iemand om zich heen heeft, wie zijn belangrijke mensen, die eventueel betrokken kunnen worden bij het ondersteuningstraject.

- Als de medewerker de brede vraagverduidelijking heeft gedaan en er is in kaart gebracht wat er op de verschillende levensgebieden is, dan komt hier een hulpvraag uit. Vanuit de hulpvraag stel je een ondersteuningplan op en in dat plan betrek je al het netwerk.
- Er wordt dan een traject uitgezet. Dit kan juridisch zijn, leren omgaan met financiën, het accepteren van de beperking of met het aanvragen van geïndiceerde zorg. Dan kom je bij alle producten uit van MEE.
- Wij maken dat plan en zetten dit op papier.
- Het plan is van de cliënt, niet van ons. (38)

Uit het document:

Stap 2 in de werkwijze:

De intake consulent MEE Entree.

De cliënt komt bij een consulent van MEE Entree terecht. Zij heeft telefonisch contact met de cliënt en voert de intake uit conform de procesbeschrijving van MEE Entree. (52)

Stap 3 in de werkwijze:

De consulent bespreekt met de cliënt tijdens het eerste face-to-face contact de algemene voorwaarden en laat de cliënt de dienstverleningsovereenkomsten tekenen. De consulent voert de dienstverlening uit aan de hand van de procesbeschrijvingen A t/m E. (52)

Stap 4 in de werkwijze:

De consulent beoordeelt op basis van de intensiteit en de duur van de dienstverlening op welke wijze evaluatie plaatsvindt (telefonisch of face-to-face). (52)

Veranderingsfase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

Interview met de gezinscoach van MEE:

- Het plan houd je tussentijds bij. Zitten we nog op koers? Moeten we het plan bij stellen? Verandert er iets in de situatie? (38)

Afbouwfase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

Interview met de gezinscoach van MEE:

- Als uiteindelijk de doelen zijn gerealiseerd dan vindt er een eindevaluatie plaats en krijgt de cliënt een traject evaluatie thuis gestuurd. Dan beëindigen we de casus.

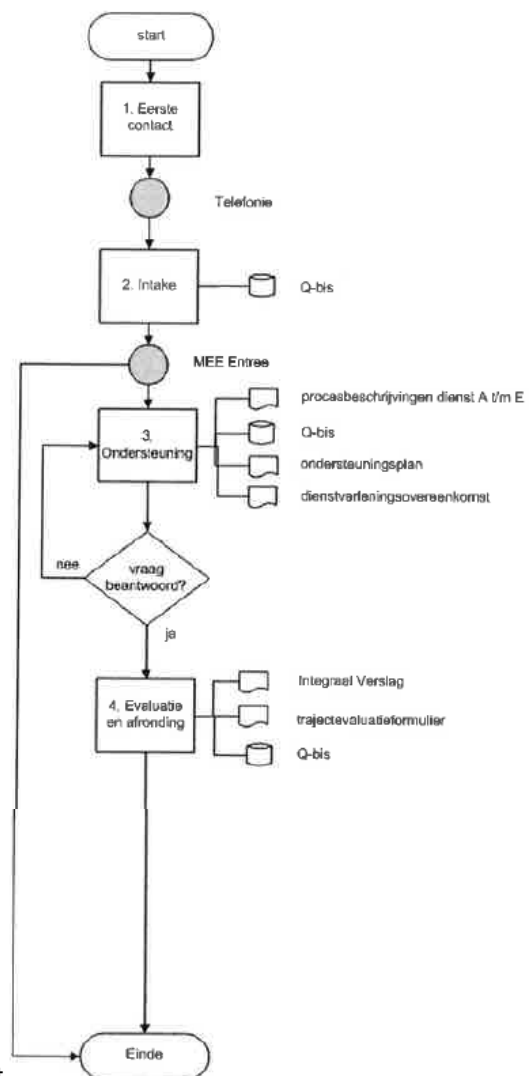
- In sommige gevallen zeg je dat je over 3 maanden nog een keer terug komt om te kijken of datgene wat we met elkaar hebben afgesproken of bereikt of dit over 3 maanden ook nog steeds zo is. Dan kan het zijn dat we daar ook 2 gesprekken aan weiden om te kijken hoe het loopt en of er eventueel iets nog nodig is. (38)

Uit het document:

Stap 4 in de werkwijze:

- Ze evalueert met de cliënt hoe de cliënt het proces heeft ervaren en of de gestelde doelen zijn gehaald. Ook bespreekt ze met de cliënt dat de dienstverlening en daarmee ook het contact met de consulent wordt beëindigd.
- Bij nieuwe vragen wordt altijd contact opgenomen met de collega's van MEE Entree.
- De consulent moet eventuele uitingen van ontevredenheid via het meldingsformulier op intranet melden.
- De gegevens uit de evaluatie worden verwerkt in het ondersteuningsplan.
- Bij de afsluiting van het traject vult de consulent de trajectkaart in over de behaalde resultaten van de dienstverlening. De consulent moet aan de cliënt vragen of hij in de toekomst nog informatie van MEE wil ontvangen.
- Er wordt een trajectevaluatieformulier aangemaakt door de consulent. Deze legt ze in het postboek. De secretaresse stuurt het trajectevaluatieformulier en de vragenlijst van einde dienstverlening op naar de cliënt en informeert de consulent hierover.
- De consultant sluit het ondersteuningsplan en eventuele interacties af en schoont het dossier op. (52)

Werkwijze



4. Werkwijze organisatie Bureau Jeugdzorg

Aanmeldingsfase

Uit het document

- Aanmelding door jeugdigen en/of ouders.
- Systeemeisen
- Ouders en jeugdige worden geholpen door een medewerker van BJz uit het eigen gebiedgebonden team. (53)
- Besluit over acceptatie binnen 24 uur. (53)
- Eerste face tot face contact binnen 5 dagen. (53)
- Gemiddelde tijdsbesteding 15 minuten. (53)
- Voordat er informatie wordt ingewonnen bij of verstrekt aan derden, dient er een overeenkomst hierover getekend te zijn. De cliënt wordt aangemeld in de verwijzindex risico jongeren. (53)
- Indien de aanmelder aan het juiste adres is:
- Is de jeugdige correct aangemeld in het systeem als geaccepteerde cliënt.(53)
- Is een eerste inschatting gemaakt van de aard van de problematiek en de urgentie. (53)
- Hebben jeugdigen en/of ouders een afspraak voor een eerste face tot face contact binnen maximaal 5 werkdagen. (In acute situaties zal het gesprek eerder plaats vinden, bij voorkeur nog dezelfde dag.) (53)
- Hebben ouders en jeugdigen (boven de 12), in niet acute situaties, een activerende vragenlijst ontvangen en ingevuld ter voorbereiding op het eerste face tot face gesprek. Daarnaast hebben ze informatiefolders ontvangen, of weten zij waar ze die digitaal kunnen vinden. (53)
- Indien de aanmelder niet aan het juiste adres is:
- Is de vraag van de aanmelder correct vastgelegd in IJ. (53)
- Weet de aanmelder hoe hij/zij zelfstandig verder kan met de vraag of
- Weet hij/zij bij welke instantie hij/zij terecht kan met de vraag. (53)

Interview met de gezinscoach van Bureau Jeugdzorg:

- Als een cliënt zichzelf aanmeldt bij BJz zal de medewerker van de bureaudienst van BJZ telefonisch de hulpvraag proberen te definiëren. Deze vraag wordt dan meteen doorgespeeld naar de gezinscoaches van de betreffende regio. Zij brengen de vraag in hun wekelijkse gezinscoach overleg en hier wordt besproken of dit een gezinscoach casus is. Wanneer dit het geval is wordt er afgesproken wie deze casus gaat oppakken. Dit is zoals het nu in onze (Peel en Maas) pilot verloopt. Er zijn echter ook nog werkgebieden van BJz Venlo waar nog niet gestart is met

gezinscoaches/generalisten en de aanmeldingen als volgt plaatsvinden: Als een cliënt zichzelf aanmeld bij BJz zal de medewerker van de bureaudienst van BJZ telefonisch de hulpvraag proberen te definiëren. Wanneer het een vraag voor BJZ is volgt een aanmelding, persoonsgegevens worden genoteerd en krijgt de cliënt te horen dat er z.s.m. contact wordt opgenomen voor een vervolgspraak. Hiermee start het analysetraject. Afhankelijk van de hulpvraag en de leeftijd van de kinderen spreken we tijdens de vervolgspraak (of afspraken) ook de jongere / de kinderen zelf.

Uitgangspunt is het kind en zijn/haar gezinssysteem. (37)

- De cliënt komt binnen doordat ze zichzelf kunnen melden, door te bellen of soms staan ze fysiek in het gebouw. Of door een zorgmelding: derden melden hun zorgen, het liefste samen met ouders. (school, consultatiebureau, politie) (37)

Uit het document:

Zorgmeldingen

Melding door niet-professional:

- Bij niet-professionals kan gedacht worden aan familieleden, buren, kennissen, etc.
- De niet-professionele melder wordt door de toegangsmedewerker van BJz te woord gestaan en zo snel mogelijk met het AMK in contact gebracht. Het AMK zal in deze gevallen de zorgmelding oppakken. (53)

Melding door professional:

- Iedere regio van BJz heeft een bureaudienst waar zorgmeldingen binnenkomen. Hoe deze georganiseerd is kan per locatie verschillend zijn. (53)
- Een melding kan slechts een zorgmelding zijn als het betreffende kind niet reeds in begeleiding is bij BJz (reeds aangemeld is bij BJz). Als je jeugdige reeds bekend is bij BJz wordt de melding doorgeleid naar de betrokken hulpverlener van BJz. Deze is verantwoordelijk voor de opvolging. (53)

Aanmelding binnen kantoor uren

- Zorgmeldingen komen altijd binnen bij het lokale team. Daar wordt een eerste inventarisatie en beoordeling gemaakt. (53)
- De lokale werker kan na overleg met het middenkader en met toestemming contact opnemen met de SEH, zowel ter consultatie met als de vraag actief te worden. De contactpersoon binnen BJz informeert de cliënt over de werkwijze van de SEH. (53)
- In zaken waar reeds door BJz een indicatie is afgegeven, kan door het lokale team rechtstreeks contact worden gelegd met de zorgaanbieder en hoeft de SEH overdag niet betrokken te worden. (53)

Aanmelding buiten kantoor uren

- Via de telefoonbandjes op de verschillende locaties wordt de melder geïnformeerd over het telefoonnummer van de Telefonische Hulpdienst (THD) Sensor. De dienstdoende medewerker van de SEH wordt door de THD ingeseind en start altijd met een telefonisch contact. Sensor ontvangt hiertoe een rooster m.b.t. de diensdoende SEH-medewerkers van de administratie BJz (locatie Weert). (53)
- De SEH-medewerker informeert de cliënt over de werkwijze van de SEH. (53)

Resultaat eisen:

- De melder voelt zich gehoord. (53)
- De melder bespreekt zijn/haar zorgen met de betreffende ouder(s)/verzorger(s) en/of jeugdige. (53)
- Het kind is altijd gehoord/gezien. (53)
- De ouder(s)/verzorger(s) voelen zich gehoord en worden, indien mogelijk, geactiveerd tot het ondernemen van acties om de zorgen weg te nemen, bijvoorbeeld door het accepteren van hulp. (53)
- De relevante informanten zijn gehoord. (53)
- De veiligheid van het kind is getoetst. (53)
- De (veiligheids)maatregelen zijn, indien noodzakelijk, genomen. (53)
- Er is teruggerapporteerd aan de melder en eventueel nazorg geregeld. (53)
- Doorlooptijd is 6 weken. (53)
- Sleuteltijd is 18 uur. (53)
- Binnen 1 dag wordt het besluit zorgmelding genomen. (53)
- Binnen 5 dagen is het eerste contact met ouders en/of jeugdige gelegd. (53)
- Indien nodig wordt de jeugdige versneld besproken in het casusoverleg Beter Beschermd. (53)
- Cliënt is geïnformeerd over de visie, werkwijze en procedures van Bureau Jeugdzorg Limburg (doorverwijzing naar website/folders). (53)

Inventarisatiefase

Uit het document:

Vraagverheldering en activering

- *Doelen:*
- Op klantvriendelijke, activerende wijze samen met de jeugdige en/of ouders onderzoeken welk oplossingsgerichte interventies ingezet worden om een antwoord te kunnen geven op de veranderwens van de jeugdige en/of ouders. (53)
- Jeugdige en/of ouders voelen zich gehoord en gesteund. (53)

- Jeugdige en/of ouders worden geactiveerd en aangespoord om zelf oplossingen aan te dragen. (53)
- Jeugdige en/of ouders zijn gemotiveerd om direct aan de slag te gaan met de oplossingsgerichte interventies. (53)
- Er is een inschatting gemaakt van de aard en ernst van de problematiek en hoe die door de jeugdige en/of ouders wordt beleefd. (53)
- Er is een inschatting gemaakt over de veiligheid van de jeugdige. Indien de veiligheid van de jeugdige in het gedrang is, bepalen ouders, jeugdigen en BJz medewerker wat de jeugdige nodig heeft om de bedreigde ontwikkeling op te heffen. (53)
- De jeugdige wordt aangemeld in de verwijsindex. (53)
- De steunbronnen van het gezin zijn in kaart gebracht. (53)
- Aan de hand van de meegebrachte identiteitskaart, worden de identiteit van de jeugdige en ouders geverifieerd en de personalia in IJ vastgelegd. (53)

Systeemeisen:

- Start binnen vijf werkdagen na datum aanmelding. (53)
- Vervolgbesluit binnen 24 uur na aanmelding, besluit genomen in start TRJ, teruggekoppeld aan jeugdige en/of ouders en vastgelegd in IJ. (53)
- De folders voor cliënten, ouders en opvoeders van BJz zijn (digitaal) verstrekt en de hulpverlener checkt of de verstrekte informatie begrepen is. Indien gewenst worden ook andere mensen uit het netwerk van de cliënt bij de informatievoorziening betrokken. (53)
- Gemiddelde tijdsbesteding 60 minuten. (53)

Interview met de gezinscoach van Bureau Jeugdzorg:

- In het analysetraject, analyseren wij de hulpvraag van de cliënt. Wij kijken naar wat er precies aan de hand is en wat er nodig is. In een overleg doe je dit samen met de gedragswetenschapper / teamleider van BJz en er volgt een besluit. Ambulante hulp, verwijzing naar GGZ (onderzoek of behandeling), afsluiten als het voldoende is geweest (een aantal gesprekken of sociale netwerk strategie), geïndiceerde zorg (bijv. opvoedingsondersteuning of een jongerenbegeleidingstraject).
- BJz Venlo heeft 2 gedragswetenschappers in dienst die ook psychologisch onderzoek kunnen uitvoeren.
- De tijdslimiet waarbinnen je een besluit moet nemen is fijn.
- Het besluit welke hulp je gaat bieden maak je niet alleen, dit gaat samen met de leidinggevende en de gedragsdeskundige. Soms kun je ook een externe deskundige erbij halen die betrokken is bij het gezin. Het is heel goed dat een ander met je mee

kijkt en zij hebben ook andere deskundigheid in huis en dat voegt iets toe aan die van mij. Op deze manier is het niet alleen mijn besluit.

Veiligheidscheck netwerkpleegzorg

Uit het document:

- Het schematisch protocol netwerkpleegzorg schrijft voor dat BJz een eerste beoordeling van de netwerksituatie geeft en een kernbeslissing neemt betreffende voorlopig akkoord met de plaatsing. BJz Limburg doet dit, in afstemming met Xonar en Rubicon doormiddel van de inzet van de 'veiligheidscheck netwerkpleegzorg'. (53)
- Middels de veiligheidscheck netwerkpleegzorg kijkt BJz naar een aantal primaire veiligheidsaspecten die betrekking hebben op het verblijf van jeugdige binnen het netwerkgezin. (53)
- Binnen de jeugdhulpverlening wordt de veiligheidscheck ingezet wanneer BJz een melding krijgt van een jeugdige die al binnen zijn of haar netwerk verblijft. Hiertoe dient BJz binnen één week na melding een eerste beoordeling van de netwerksituatie te geven en een kernbeslissing te nemen betreffende voorlopig akkoord met de plaatsing. Door het afleggen van een huisbezoek en het invullen en bespreken van de veiligheidscheck in het TRJ, wordt een eerste beoordeling van de netwerksituatie gegeven. (53)

Afbouwfase

Uit het document:

- Op het moment dat je hebt doorverwezen en/of een indicatie voor jeugdhulpverlening hebt gemaakt, sluit je af.
- Een verbeterpunt zou zijn dat je wat langer actief zou kunnen blijven volgen. Nu ligt het bij de zorgaanbieder om problemen te signaleren.
- Het zorgmatchingsgesprek vindt uiterlijk 5 dagen na het TRJ besluit zorgmatching plaats. (53)
- Voorafgaand aan de zorgmatching wordt de STEP ingevuld. (53)
- De zorgaanbieder ontvangt uiterlijk 3 dagen voorafgaand aan het zorgmatchingsgesprek alle relevante informatie over de cliënt (verslag VV&A-fase, diagnostisch beeld met daarin de door BJz ingezette interventies en de resultaten daarvan, rapportage van derden indien aanwezig, ingevulde STEP, formulier personalia) zodat de zorgaanbieder zich goed kan voorbereiden op het gesprek. (53)
- De afspraken gemaakt in het zorgmatchingsgesprek worden aan het einde van het gesprek door de medewerker van BJz vastgelegd in een afsprakenkader. Het afsprakenkader wordt daarna door BJz administratief verwerkt en uiterlijk 2 dagen na het zorgmatchingsgesprek naar Xonar gezonden. (53)

- Sleuteltijd 3 uur (inclusief reistijd). (53)
- Er wordt minimaal 1 evaluatie moment vastgelegd in het afsprakenkader. (53)
- Start zorg bij de zorgaanbieder is uiterlijk 10 dagen na het zorgmatchingsgesprek. (53)

Interview met de gezinscoach van Bureau Jeugdzorg:

- De jeugdhulpverlener is nog wel aanwezig bij het zorgmatchingsgesprek tussen de ouders, de jeugdige en de zorgaanbieder. De doelen worden daar opgesteld, de jeugdhulpverlener maakt het indicatiebesluit in orde en sluit af.
- Als de zorgaanbieder achteraf zorgen heeft, neemt ze contact op met BJz om te bespreken of er nog iets anders nodig is.

Alle fasen

Interview met de gezinscoach van Bureau Jeugdzorg:

- Bij bureau Jeugdzorg kun je na kantoor uren het algemeen nummer bellen en kom je bij de spoedeisende hulp terecht. (37)
- De hulpverleners van Bureau Jeugdzorg draaien bureau diensten, om urgente vragen van cliënten te beantwoorden, wanneer hun 'eigen' jeugdhulpverlener niet op kantoor is. (37)
- Vanuit BJz hebben wij altijd heel strikt de scheidslijn aangeven wanneer iets bij de GZ hoort en wanneer bij BJz. (37)

Bijlage 8, Good practices

Good practice SAVE Utrecht

Aanmeldingsfase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

- Als het de lokale zorg is die bij SAVE aanklopt, neemt SAVE de zaak niet over. Allereerst wordt nagegaan of het CJG, buurt- of wijkteam met alleen advies of consult voldoende geholpen is. Daarbij kan ook participierend consult worden gegeven: SAVE gaat dan daadwerkelijk mee naar het gezin en coacht de lokale collega zodanig dat deze zelf verder kan. Pas als dat niet genoeg is, voegt SAVE oplossingsgericht in als nieuwe partner in het bestaande gezinsplan. SAVE wordt dan tijdelijk een onderdeel van de hulp die rond het gezin wordt geboden. En andersom: Als bij SAVE een beschikking van de rechter binnenkomt om een maatregel uit te voeren, dan wordt de lokale zorg daar zo spoedig mogelijk bij betrokken. (47)
- Informatieverlies en dubbel werk worden voorkomen doordat de hulp aan het gezin niet wordt overgedragen van de ene naar de andere instantie. Ouders en kinderen hoeven hun verhaal niet telkens opnieuw te vertellen. (47)

Samenwerking tussen de basisvoorzieningen en de gezinscoach

- Als het de lokale zorg is die bij SAVE aanklopt, neemt SAVE de zaak niet over. Allereerst wordt nagegaan of het CJG, buurt- of wijkteam met alleen advies of consult voldoende geholpen is. Daarbij kan ook participierend consult worden gegeven: SAVE gaat dan daadwerkelijk mee naar het gezin en coacht de lokale collega zodanig dat deze zelf verder kan. Pas als dat niet genoeg is, voegt SAVE oplossingsgericht in als nieuwe partner in het bestaande gezinsplan. SAVE wordt dan tijdelijk een onderdeel van de hulp die rond het gezin wordt geboden. En andersom: Als bij SAVE een beschikking van de rechter binnenkomt om een maatregel uit te voeren, dan wordt de lokale zorg daar zo spoedig mogelijk bij betrokken. (47)

Inventarisatiefase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin +

Samenwerking tussen de basisvoorzieningen en de gezinscoach

- SAVE stelt duidelijke voorwaarden om de veiligheid van het kind te waarborgen en om criminaliteit te voorkomen. Daarmee bepaalt SAVE het 'wat'. SAVE werkt oplossingsgericht. Het 'hoe' wordt zoveel mogelijk aan de gezinsleden gelaten. De lokale zorg kan het gezin daarbij ondersteunen. Samen met de lokale zorg activeert SAVE de gezinsleden en hun sociale netwerk in het nemen van regie en

verantwoordelijkheid. Zo ontstaat er een gezinsplan dat duurzaam is omdat het de eigen kracht centraal stelt en omdat er een netwerk is dat blijft als de professionals stoppen. (47)

Afbouwfase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

Het SAVE-team treedt weer terug zodra gezin, netwerk en lokale zorg de voorwaarden voor veiligheid en resocialisatie weer geheel zelf kunnen realiseren. Hoe eerder hoe beter. Zo wordt hulp op maat geboden, nooit zwaarder of intensiever dan nodig is. Op die manier kunnen uithuisplaatsingen en jeugdbeschermingsmaatregelen vaker voorkomen worden of korter duren dan tot nu toe het geval is. (46)

Alle fasen

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

- Het is de bedoeling om een praktijk te vestigen waarin het hulpverleningsproces niet de optelsom van de processen van de organisaties is, maar waarbij de organisaties het proces van het gezin als uitgangspunt nemen en volgen. (47)
- In de hulpverlening gaat men zich meer richten op versterking van de eigen kracht van jeugdigen en opvoeders en hun sociale netwerk, in plaats van op het overnemen van verantwoordelijkheid. Probleemgerichte methoden maken plaats voor oplossingsgerichte. (47)
- Uitgangspunten van SAVE zijn:
 - Staan voor veiligheid en keren van criminele carrières
 - Invoegen in plaats van overnemen
 - Regie en besluitvorming bij jeugdige, gezin en netwerk
 - Doen wat nodig is, met zo min mogelijk professionals (47)
- Raadsmedewerkers brengen hun expertise in ten behoeve van situaties waarin wordt overwogen in te grijpen in het ouderlijk gezag. Daarbij blijft het uitgangspunt dat de Raad haar wettelijk onafhankelijke positie behoudt. Elk team heeft een eigen teammanager; gedragswetenschappers en een vertrouwensarts van Bureau Jeugdzorg ondersteunen de praktijk van de teams. (47)
- Het SAVE-team krijgt de ruimte om met zoveel mogelijk professionele vrijheid, al doende, uit te zoeken wat nodig is om de regie zoveel mogelijk bij jeugdige, gezin, netwerk te houden en daarbij veiligheid te managen. (47)
- SAVE biedt expertise op het gebied van drang en dwang; de jeugdbescherming in de breedste zin van het woord. Breed geschoolde, gecertificeerde medewerkers en gedragsdeskundige ondersteuning in één team dicht bij het gezin. SAVE biedt

consultatie en voegt in naast de lokale zorg waar nodig. En trekt zich weer terug zodra het kan. (47)

- De expertise die nodig is in het omgaan met kinderen en ouders met een licht verstandelijke beperking is in het team geborgd. Eén medewerker kan vanuit SAVE dus alle voorkomende beschermingsfuncties uitvoeren die voor de verschillende kinderen in een gezin nodig zijn. Overdracht van een zaak van de ene beschermingsmedewerker naar de andere gebeurt alleen als dat voor het gezin wenselijk is. Dit biedt gezinnen de continuïteit die voor hen én voor het gewenste resultaat zo belangrijk is. (47)
- Als vanuit SAVE een onderzoek door het Advies Meldpunt Kindermishandeling of de Raad voor de Kinderbescherming wordt uitgevoerd betekent dit geen periode van stilstand. Het lokale veld blijft samen met de SAVE-medewerker het gezin activeren om, met het onderzoek als hefboom, de juiste stappen te zetten. Personen die vanuit het netwerk van het gezin betrokken worden bij het onderzoek, kunnen tegelijkertijd worden gevraagd het gezin te steunen. Met SAVE kan onnodig dubbel onderzoek worden vermeden. In de huidige situatie kan het zijn dat eerst een AMK-onderzoek en daarna – als de noodzaak daartoe is – een onderzoek van de Raad voor de Kinderbescherming plaatsvindt. (47)
- Daar waar toch een uithuisplaatsing nodig is, wordt dit vaker binnen het sociale netwerk van de gezinnen gedaan. Daarnaast staat bij SAVE de eigen kracht en mogelijkheden van de jeugdige, het gezin en netwerk voorop. Regie en besluitvorming liggen bij hen of keren zo snel mogelijk bij hen terug. (47)
- Save staat voor veiligheid en het keren van criminele carrières (47)
- Save staat voor eigen kracht van jeugdige, gezin en netwerk staan voorop: regie en besluitvorming ligt bij het gezin (47)
- SAVE neemt niet over. SAVE voegt in. SAVE vult aan. (47)
- Onderzoek betekent geen stilstand: het gezin wordt gemotiveerd en geactiveerd (47)
- Save praat met het gezin en de jeugdige in plaats van over hen (47)
- Save wil gedwongen maatregelen zoveel mogelijk voorkomen en verkorten. (47)

Samenwerking tussen de specialisten en de gezinscoach

- Bij SAVE werken de beschermingsorganisaties Bureau Jeugdzorg, William Schrikker Groep, Raad voor de Kinderbescherming Midden Nederland samen vanuit interdisciplinair gebiedsgerichte teams. Zo wordt expertise gedeeld en kan in de meeste gevallen één en dezelfde SAVE-(beschermings)werker de contactpersoon blijven voor het betreffende gezin, ongeacht de vorm van hulp die het gezin nodig heeft en ongeacht of er sprake is van een juridische maatregel of niet. (47)

- Door interdisciplinair, gebiedsgericht en inhoudelijk op een nieuwe wijze samen te werken willen de organisaties de bescherming van jeugdigen ontschotten;
 - 1 door samen te werken binnen één team expertise delen;
 - 2 parallel samenwerken om het gezin heen in plaats van na elkaar;
 - 3 zoveel mogelijk één vaste allround SAVE-medewerker aan het gezin verbinden in plaats van meerdere specialisten. (47)
- Als vanuit SAVE een onderzoek door het Adviezen Meldpunt Kindermishandeling of de Raad voor de Kinderbescherming wordt uitgevoerd betekent dit geen periode van stiltand. Het lokale veld blijft samen met de SAVE-medewerker het gezin activeren om, met het onderzoek als hefboom, de juiste stappen te zetten. Personen die vanuit het netwerk van het gezin betrokken worden bij het onderzoek, kunnen tegelijkertijd worden gevraagd het gezin te steunen. Met SAVE kan onnodig dubbel onderzoek worden vermeden. In de huidige situatie kan het zijn dat eerst een AMK-onderzoek en daarna – als de noodzaak daartoe is – een onderzoek van de Raad voor de Kinderbescherming plaatsvindt. (47)
- Doordat er ook vaste medewerkers van de Raad voor de Kinderbescherming aan elk SAVE-team gekoppeld zijn, hoeft de lokale zorg in die situaties niet af te wegen of ook een melding bij de Raad noodzakelijk is. Eén melding bij SAVE volstaat. Steeds is het uitgangspunt dat de Raad haar wettelijk onafhankelijke positie ook binnen SAVE behoudt. In de SAVE-teams werken allround beschermingsmedewerkers. In SAVE is de expertise op het gebied van onderzoek naar de bedreigde ontwikkeling van kinderen en kindermishandeling, crisisinterventie, jeugdbescherming en jeugdreclassering in één team verenigt voor één specifiek gebied. (47)

Samenwerking tussen de basisvoorzieningen en de gezinscoach

- Om collectief te kunnen leren van deze ervaringen worden er om de twee weken oplossingsgerichte methodische leerbijeenkomsten gehouden. Daarin reflecteren de SAVE-werkers met de samenwerkingspartners intensief en gestructureerd op de nieuwe praktijk en op de voorwaarden die daar (in de toekomst) binnen BJU of in de samenwerking voor nodig zijn. (47)
- Omdat het SAVE-team gebiedsgericht werkt, kennen de lokale werkers van CJG en buurt- of wijkteam in een regio of gemeente hun collega's van het SAVE-team persoonlijk. SAVE sluit aan op het moment dat de veiligheid van een kind bedreigd wordt of als jongeren dreigen af te glijden in de criminaliteit. (47)
- Bureau Jeugdzorg wil daarnaast zorg dragen voor een centraal meldpunt waar burgers en organisaties - zoals ziekenhuizen, politie, GGZ, verslavingszorg en dergelijke terecht kunnen voor advies. (47)

De lokale zorg pakt alle vragen van of over gezinnen zo breed mogelijk op. Zij kunnen SAVE betrekken wanneer de grens van wat nog met vrijwillige hulp kan worden bereikt, overschreden dreigt te worden. (47)

- Save staat voor lokale zorg en SAVE werken samen: één oplossingsgericht plan (47)
- Samenwerken in de buurt: doen wat nodig is met zo min mogelijk professionals (47)

Analyse gemeente Almelo

Afbouwfase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

- Bij de gezinnen waarvan de gezinscoaches aangaven dat de coaching niet succesvol was verlopen, geven de gezinscoaches het volgende aan:
 - Er was geen klik/geen goed contact;
 - Er was niet het gevoel dat ik iets kan bereiken
 - Het gezin deed weinig of niets met de tips of adviezen. (45)

Alle fasen

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

- Binnen de 'wraparound care' worden multiprobleem gezinnen begeleid. De kern hiervan is de combinatie van gezinscoaching, casemanagement en hulpverlening door één werker in én met het gezin. (43)
- De gezinswerker vervult meerdere rollen, te weten aannemer, regisseur en coach. Er zit zeker overlap in de verschillende rollen, ze zijn niet strikt te scheiden maar wel te onderscheiden. (43)
- De belangrijkste aandachtsgebieden van de gezinswerker binnen de pilot zijn dus:
 - praktische hulp bieden (aannemer);
 - coördineren van alle hulp en diensten (regisseur);
 - relationele en pedagogische competenties versterken (coach); (43)
- Het kenmerkende van de gezinswerker is het feit dat deze zo veelomvattend (meerdere rollen tegelijk) én intensief (soms meerdere dagen per week) te werk gaat en breder inzetbaar is dan andere hulpverleners (alle leefgebieden van het gezin). (43)
- Het project 'Eigen Kracht en Gezinscoaching' wil de eigen kracht van gezinnen in Almelo versterken door hen intensief te coachen. Voor het project is een specifieke aanpak ontwikkeld met als belangrijkste kenmerken:
 - een outreachende benadering van gezinnen
 - doen wat nodig is

- een positieve werkrelatie tussen coach en gezin creëren, die gebaseerd is op vertrouwen tussen het gezin en de gezinscoach en de eigen kracht van gezin. (44)
- De werkmethode voor gezinscoaching is beschreven aan de hand van gesprekken met gezinnen, coaches en netwerkpartners uit de pilot Gezinscoaching. De methode wordt in de komende tijd verder aangevuld met specifieke werkwijzen die de gezinscoaches gebruiken. Denk bijvoorbeeld aan een Eigen Kracht Conferentie, Oplossings- en systeemgericht werken of Signs of Safety. (44)
- “De kwaliteit van het contact tussen het gezin en de gezinscoach is het meest bepalend voor het succes van de gezinscoaching.” (45)

In gedaan onderzoek komt wel naar voren dat de goede samenwerking tussen cliënt en hulpverlener essentieel is. De bijgevoegde publicatie van Dr. Huub Pijnenburg, Intreerede: Zorgen dat het werkt van 25 maart 2010, is daar heel duidelijk over. Hierin wordt gesproken over de werkalliantie (gelijkwaardige samenwerking tussen cliënt en hulpverlener), die voor 60% het resultaat bepaalt in de effectiviteit van de hulp. Het vertrouwen van de hulpverlener in de interventie bepaalt 30% en de interventie zelf bepaalt 10% in het succes van de hulp. (45)

Er werden een aantal factoren zichtbaar: Het ontbreken van een goede klik, een onvoldoende effectieve werkrelatie of onvoldoende “stroom” in het contact. Deze elementen hebben geen positief effect. (45)
- De gezinscoaches geven ook grenzen aan, vaak zo dat zij aangeven wat consequenties van gedrag zijn. Bijvoorbeeld: “Je hebt drie grote honden in huis, als je er twee wegdoet, heb je meer te eten”. Of “Als je niet stopt met je drankmisbruik, gaan je kinderen de deur uit”. De gezinscoaches gaan goed om met het thema drang en dwang. Dit type opmerkingen kan worden gemaakt omdat de werkrelatie tussen cliënt en gezinswerker vaak erg goed is” (45)
- De vraag: “Hoe zit je er als hulpverlener zelf in?” is daarin belangrijk. De “mindset” van de gezinscoach, ofwel: wat denk je op het moment dat je in een gezin aanwezig bent, is zeer belangrijk. Daarom worden in de werkmethode ook elementen aangegeven die met deze “mindset” van de hulpverlener te maken hebben. (45)
- Organisatorische succesfactoren:
 - Dat de gezinscoach steeds dezelfde persoon is. Vooral de gezinnen stellen dat erg op prijs; niemand zit te wachten op veel hulpverleners in huis;
 - Bereikbaarheid, een gezinscoach kun je bij wijze van spreken 24/7 bellen, waardoor er snel wordt gehandeld; Dit punt wordt door alle gezinnen genoemd;
 - De gezinscoach moet over alle leefdomeinen kunnen werken, de domeinen dienen ook aangesloten te zijn

- Ruimte in tijd, gemiddeld 4 tot 6 uur per gezin per week en met een looptijd van 6 tot 8 maanden gemiddeld; Dan is er opbouw van vertrouwen en kan er structureel aan verandering worden gewerkt.
- Intervisie met de gezinscoaches kan plaatsvinden op basis van casuïstiek, wat is de voortgang in de gezinnen en hoe het zelf gaat met de hulpverlener in het gezin. Vragen daarbij zijn: “hoe zit je er in als hulpverlener” of “wat doet dit gezin met jou”? Hierin zit ook de inhoudelijke ontwikkeling als gezinscoach.
- Mandaat en eventueel doorzettingsmacht van de gezinscoaches. Het mandaat en doorzettingsmacht dat is afgesproken in het Convenant voor de coördinatie van Zorg, Armoedeaanpak en Veiligheid in Almelo (aanpak multiproblematiek).
- Het sterker maken van de eigen kracht van het gezin met het bijbehorende sociale netwerk, eventueel door een eigenkracht centrale, is ook een belangrijke factor. Hoewel niet apart onderzocht wordt deze factor in de toekomst steeds belangrijker. Daarom wordt deze factor hier benoemd. (45)

Samenwerking tussen de basisvoorzieningen en de gezinscoach

- Succesfactoren in het netwerk van de gezinscoach:
 - Investeer tijd in het werkproces, werkmethodieken, wetgeving van de partner van de zorgstructuur. Dit gaat verder dan weten dat BJZ voogdij regelt of de Stadsbank er voor het geld is. Het gaat om diepgaande kennis hoe het systeem werkt bij de partner van de zorgstructuur.
 - Blijf investeren in de relatie, blijf op de hoogte van veranderingen.
 - Laat zien dat je naar alle leefdomeinen kunt kijken, dat vergroot de zeggingskracht van de gezinscoach.
 - Bij de begeleiding van de multiprobleem gezinnen wordt er soms drang en dwang uitgeoefend. Tussen de partner van de zorgstructuur en de gezinscoach kan een rolverdeling, good guy/bad guy, afgesproken worden. Dit kan een effectieve aanpak zijn.
 - De basis van het “zachte” mandaat is, dat als er een gezinscoach informatie verschaft de partner van de zorgstructuur weet dat de informatie klopt. Er wordt niet getwijfeld aan elkaars informatie. De gemeenschappelijke noemer is dat je voor dezelfde situatie werkt.
 - Als een lid van het netwerk aangeeft dat iets niet kan, dus op een vraag wordt “nee” geantwoord. Dan is dat in principe geen antwoord. Er wordt altijd gezocht naar een oplossing. (45)
- Om succesvol als gezinscoach te opereren zijn veel partners nodig van de zorgstructuur. Het zogenoemde integraal werken. (45)

- De praktijk leert dat onderhandelen, doorzetten, overtuigen (door de gezinscoach) en de bereidheid van alle partijen om mee te werken soms nodig is om bepaalde casuïstiek op te lossen. (45)

Samenwerking tussen de specialisten en de gezinscoach

- De gezinscoaches geven ook grenzen aan, vaak zo dat zij aangeven wat consequenties van gedrag zijn. Bijvoorbeeld: “Je hebt drie grote honden in huis, als je er twee wegdoet, heb je meer te eten”. Of “Als je niet stopt met je drankmisbruik, gaan je kinderen de deur uit”. De gezinscoaches gaan goed om met het thema drang en dwang. Dit type opmerkingen kan worden gemaakt omdat de werkrelatie tussen cliënt en gezinswerker vaak erg goed is” (45)
- Succesfactoren in het netwerk van de gezinscoach:
 - Investeer tijd in het werkproces, werkmethodieken, wetgeving van de partner van de zorgstructuur. Dit gaat verder dan weten dat BJZ voorgedij regelt of de Stadsbank er voor het geld is. Het gaat om diepgaande kennis hoe het systeem werkt bij de partner van de zorgstructuur.
 - Blijf investeren in de relatie, blijf op de hoogte van veranderingen.
 - Laat zien dat je naar alle leefdomeinen kunt kijken, dat vergroot de zeggingskracht van de gezinscoach.
 - Bij de begeleiding van de multiprobleem gezinnen wordt er soms drang en dwang uitgeoefend. Tussen de partner van de zorgstructuur en de gezinscoach kan een rolverdeling, good guy/bad guy, afgesproken worden. Dit kan een effectieve aanpak zijn.
 - De basis van het “zachte” mandaat is, dat als er een gezinscoach informatie verschaft de partner van de zorgstructuur weet dat de informatie klopt. Er wordt niet getwijfeld aan elkaars informatie. De gemeenschappelijke noemer is dat je voor dezelfde situatie werkt.
 - Als een lid van het netwerk aangeeft dat iets niet kan, dus op een vraag wordt “nee” geantwoord. Dan is dat in principe geen antwoord. Er wordt altijd gezocht naar een oplossing. (45)
- Om succesvol als gezinscoach te opereren zijn veel partners nodig van de zorgstructuur. Het zogenoemde integraal werken. (45)
- De praktijk leert dat onderhandelen, doorzetten, overtuigen (door de gezinscoach) en de bereidheid van alle partijen om mee te werken soms nodig is om bepaalde casuïstiek op te lossen. (45)

Faciliteiten vanuit de gemeente

- Bij het verkrijgen van mandaat en doorzettingsmacht is regie van de gemeente belangrijk. Als mandaat goed wordt ingevuld in de praktijk, wordt doorzettingsmacht zo min mogelijk gebruikt. (45)

Analyse gemeente Rotterdam

Aanmeldingsfase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

Visie

- Centrum voor Jeugd en Gezin voor Rotterdammers de eerste ingang voor jeugdgezondheidszorg, opvoedondersteuning- en advies. Het CJG organiseert en beheert ook het wijkteam. (42)
- De medewerkers van het wijkteam benaderen ook zelf het gezin. (42)

Verbeterpunten

- Een korte oriëntatie periode in plaats van één keukentafelgesprek. (41)
- De zwaarte van de casus moet geregistreerd worden. (41)

Samenwerking tussen de basisvoorzieningen en de gezinscoach

- De wijkteams werken nauw samen met scholen. School heeft een belangrijke signaal functie, zij noemen dit de vindplaats. Op iedere school zit één vast wijkteamcontactpersoon. (42)

Inventarisatiefase

Samenwerking tussen de specialisten en de gezinscoach

Visie

- Eén organisatie voor jeugdbescherming, jeugdreclassering en het Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (AMHK). Deze is verbonden met de wijkteams in Rotterdam. (42)
- Voor sommige gezinnen zet het wijkteam meer specialistische jeugdhulp in. Zoals pleegzorg, speciale dagbehandeling, crisisopvang of gedwongen hulp. (42)

Veranderingsfase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

Visie

- Ze geven zelf kortdurende hulp en voeren, als de verschillende hulptrajecten bij een gezin onderling afgestemd moeten worden, de casusregie. (42)

Alle fasen

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

Visie

- Het wijkteam moet gaan werken volgens de Frontlijn methode. Eigen kracht, vroegtijdig signaleren en generalistisch werken zijn hierin de uitgangspunten. (41)
- Elk wijkteam heeft een leidinggevende en een aantal studententeams. De studenten worden voor lichte opvoedvragen ingezet. (41)
- De wijkteams bestaan uit medewerkers van jeugdhulpinstellingen, welzijnsorganisaties, CJG en schoolmaatschappelijk werk. (42)

Verbeterpunten

- Er moet een eenduidige werkwijze komen. (41)
- Volgens de procesbegeleiders is het in 2014 de bedoeling dat de Wijkteams aandacht gaan besteden aan deskundigheidsbevordering, aan eenduidige instrumenten, een registratiesysteem en aan functieprofielen. (41)

Bijlage 9, Vergelijkingsmodellen uit hoofdstuk 5

Knelpunten	
Aanmeldingsfase	
	Utrecht SAVE
• Welke rol neem je in als gezinscoach als er een zorgmelding is gedaan? (19) • Wanneer maken de gezinscoaches de keuze om meer de verwijzer te zijn als gezinscoach? (34) • Moet de gezinscoach of het gezin de verwijzer die de casussen aandraagt aan de gezinscoaches op de hoogte houden van het proces en wie van de gezinscoach de casus oppakt? (34)	• Als het de lokale zorg is die bij SAVE aanklopt, neemt SAVE de zaak niet over. Allereerst wordt nagegaan of het CJG, buurt- of wijkteam met alleen advies of consult voldoende geholpen is. Daarbij kan ook participierend consult worden gegeven: SAVE gaat dan daadwerkelijk mee naar het gezin en coacht de lokale collega zodanig dat deze zelf verder kan. Pas als dat niet genoeg is, voegt SAVE oplossingsgericht in als nieuwe partner in het bestaande gezinsplan. SAVE wordt dan tijdelijk een onderdeel van de hulp die rond het gezin wordt geboden. En andersom: Als bij SAVE een beschikking van de rechter binnenkomt om een maatregel uit te voeren, dan wordt de lokale zorg daar zo spoedig mogelijk bij betrokken. (46)
	Rotterdam
• De gezinscoaches moeten met alle soorten aanmeldingen ervaring opdoen, maar doen nog geen ervaring op met 'lichte' vragen omdat dit soort aanmeldingen niet binnen komen. (33)	• Centrum voor Jeugd en Gezin is voor Rotterdammers de eerste ingang voor jeugdgezondheidszorg, opvoedondersteuning- en advies. Het CJG organiseert en beheert ook het wijkteam. (42) • De medewerkers van het wijkteam benaderen ook zelf het gezin. (42)
Veranderingsfase	
	Almelo
• Hoe functioneert de gezinscoach tegelijkertijd als casemanager en verleent hulp in het gezin als gezinscoach? (36)	• Binnen de 'wraparound care' worden multiprobleem gezinnen begeleid. De kern hiervan is de combinatie van gezinscoaching, casemanagement en hulpverlening door één werker in én met het gezin. (43) • Het kenmerkende van de gezinswerker is het feit dat deze zo veelomvattend (meerdere rollen tegelijk) én intensief (soms meerdere dagen per week) te werk gaat en breder inzetbaar is dan andere hulpverleners (alle leefgebieden van het gezin). (43)
Afbouwfase	
	Utrecht SAVE
• Hoe kan de gezinscoach ervoor zorgen dat de samenwerking tussen de basisvoorzieningen beter wordt, zodat de basisvoorzieningen eerder een gezinscoach inschakelt als het minder goed gaat met een gezin? (34)	• De wijkteams werken nauw samen met scholen. School heeft een belangrijke signaal functie, zij noemen dit de vindplaats. Op iedere school zit één vast wijkteamcontactpersoon. (46)
• Is de gezinscoach in staat om te bepalen wanneer het gezin niet langer door de gezinscoach ondersteund hoeft te worden? (36)	• Het SAVE-team treedt weer terug zodra gezin, netwerk en lokale zorg de voorwaarden voor veiligheid en resocialisatie weer geheel zelf kunnen realiseren. Hoe eerder hoe beter. Zo wordt hulp op maat geboden, nooit zwaarder of intensiever dan nodig is. Op die manier kunnen uithuisplaatsingen en jeugdbeschermingsmaatregelen vaker voorkomen worden of korter duren dan tot nu toe het geval is. (47)

Alle fasen	
	Utrecht SAVE
- Een verbeterpunt is dat de cliënt niet zo vaak zijn/haar verhaal hoeft te vertellen, de gezinscoaches moeten een uniform traject plan hebben. (55) - Welke rol heeft de gezinscoach in een gezin als de gezinscoach er in het vrijwillige kader in is gekomen, maar dit overgaat tot het gedwongen kader? (34) - Waar ligt de verantwoordelijkheid voor de zorgmeldingen en welke rol hebben de gezinscoaches hierin? (28) - Pakt de gezinscoach een zorgmelding op? Zo ja, kan de gezinscoach dan nog laagdrempelig en vrijwillig zijn? Of moet het toepassen van drang en dwangmaatregelen buiten het team gezinscoach ondergebracht worden? (36) - Er is weerstand bij de ketenpartners wegens een gebrek aan informatie over de gezinscoaches, dit bemoeilijkt de samenwerking. (29)	- Bij SAVE werken de beschermingsorganisaties Bureau Jeugdzorg, William Schrikker Groep, Raad voor de Kinderbescherming Midden Nederland samen vanuit interdisciplinair gebiedsgerichte teams. Zo wordt expertise gedeeld en kan in de meeste gevallen één en dezelfde SAVE-(beschermings)werker de contactpersoon blijven voor het betreffende gezin, ongeacht de vorm van hulp die het gezin nodig heeft en ongeacht of er sprake is van een juridische maatregel of niet. (47) - Door interdisciplinair, gebiedsgericht en inhoudelijk op een nieuwe wijze samen te werken willen de organisaties de bescherming van jeugdigen ontschotten; 1 door samen te werken binnen één team expertise delen; 2 parallel samenwerken om het gezin heen in plaats van na elkaar. 3 zoveel mogelijk één vaste allround SAVE-medewerker aan het gezin verbinden in plaats van meerdere specialisten. (47) - Informatieverlies en dubbel werk wordt voorkomen doordat de hulp aan het gezin niet wordt overgedragen van de ene naar de andere instantie. Ouders en kinderen hoeven hun verhaal niet telkens opnieuw te vertellen. (46) - SAVE biedt expertise op het gebied van drang en dwang; de jeugdbescherming in de breedste zin van het woord. Breed geschoolde, gecertificeerde medewerkers en gedragsdeskundige ondersteuning in één team dicht bij het gezin. SAVE biedt consultatie en voegt in naast de lokale zorg waar nodig. En trekt zich weer terug zodra het kan. De lokale zorg pakt alle vragen van of over gezinnen zo breed mogelijk op. Zij kunnen SAVE betrekken wanneer de grens van wat nog met vrijwillige hulp kan worden bereikt, overschreden dreigt te worden. (46) - Doordat er ook vaste medewerkers van de Raad voor de Kinderbescherming aan elk SAVE-team gekoppeld zijn, hoeft de lokale zorg in die situaties niet af te wegen of ook een melding bij de Raad noodzakelijk is. Eén melding bij SAVE volstaat. Steeds is het uitgangspunt dat de Raad haar wettelijk onafhankelijke positie ook binnen SAVE behoudt. In de SAVE-teams werken allround beschermingsmedewerkers. In SAVE is de expertise op het gebied van onderzoek naar de bedreigde ontwikkeling van kinderen en kindermishandeling, crisisinterventie, jeugdbescherming en jeugdreclassering in één team verenigt voor één specifiek gebied. Ook de expertise die nodig is in het omgaan met kinderen en ouders met een licht verstandelijke beperking is in het team geborgd. Eén medewerker kan vanuit SAVE dus alle voorkomende beschermingsfuncties uitvoeren die voor de verschillende kinderen in een gezin nodig zijn. Overdracht van een zaak van de ene beschermingsmedewerker naar de andere gebeurt alleen als dat voor het gezin wenselijk is. Dit biedt gezinnen de continuïteit die voor hen én voor het gewenste resultaat zo belangrijk is. (46)

	Omdat het SAVE-team gebiedsgericht werkt, kennen de lokale werkers van CJG en buurt- of wijkteam in een regio of gemeente hun collega's van het SAVE-team persoonlijk. SAVE sluit aan op het moment dat de veiligheid van een kind bedreigd wordt of als jongeren dreigen af te glijden in de criminaliteit. (46)
	Rotterdam
Vanuit de cliënt gezien vindt de gezinscoach dat als iets niet voor de gezinscoach is, maar voor de specialist, de cliënt deze zorg ook moet krijgen ongeacht wat de gemeente vertelt over de financiën. (55)	- Ze geven zelf kortdurende hulp. (42) - Voor sommige gezinnen zet het wijkteam meer specialistische jeugdhulp in. Zoals pleegzorg, speciale dagbehandeling, crisisopvang of gedwongen hulp. (42)
	Almelo
- Er is geen mandaat om door te pakken bij de gezinscoaches. Bureau Jeugdzorg pakt dit nu op. (32) - Wanneer heeft de gezinscoach de mogelijkheid om in te grijpen in een gezin? (30) De gezinscoaches missen mandaat; wie doet wat? (31) - De gezinscoach mist duidelijke beleidskaders, visie en de discussie over het mandaat gaat nog steeds voort. De gezinscoach ervaart het als een groot nadeel dat er zo wit begonnen is en dat ze er met elkaar na drie kwart jaar nog steeds niet in slagen om dat witte om te zetten in kleur. (55) Er moeten kaders komen: mandaat keuzes, methodiek keuzes, een werkdocument met daarin een werkvisie en werkdoelen (55)	- Bij het verkrijgen van mandaat en doorzettingsmacht is regie van de gemeente belangrijk. Als mandaat goed wordt ingevuld in de praktijk, wordt doorzettingsmacht zo min mogelijk gebruikt. (45) - Bij de begeleiding van de multiprobleem gezinnen wordt er soms drang en dwang uitgeoefend. Tussen de partner van de zorgstructuur en de gezinscoach kan een rolverdeling, good guy/bad guy, afgesproken worden. Dit kan een effectieve aanpak zijn. (45) - De basis van het "zachte" mandaat is, dat als er een gezinscoach informatie verschaft de partner van de zorgstructuur weet dat de informatie klopt. Er wordt niet getwijfeld aan elkaars informatie. De gemeenschappelijke noemer is dat je voor dezelfde situatie werkt. (45) - Laat zien dat je naar alle leefdomenien kunt kijken, dat vergroot de zeggingskracht van de gezinscoach. (45) - Mandaat en eventueel doorzettingsmacht van de gezinscoaches. Het mandaat en doorzettingsmacht dat is afgesproken in het Convenant voor de coördinatie van Zorg, Armoedeaanpak en Veiligheid in Almelo (aanpak multiproblematiek). (45)
Hoe gaat het team gezinscoaches om met 24-uurs bereikbaarheid of bereikbaarheid in het weekend? (29) Hoe gaat de gemeente de telefonische 24-uurs bereikbaarheid organiseren? (30) Wie doet de crisisdienst? (35) De gezinscoach denkt dat de bereikbaarheid een punt is waar de cliënt behoefte aan heeft. Cliënten willen graag weten waar ze in een acute situatie na kantoor uren terecht kunnen. (55)	Bereikbaarheid, een gezinscoach kun bij wijze van spreke 24/7 bellen, waardoor er snel wordt gehandeld.
- Hoe kunnen de gezinscoaches en het zorgnetwerk aan elkaar verbonden worden? (23) - De ketenpartners spreken ieder een eigen taal doordat ze anders werken, ze spreken elkaars taal niet. (26)	- Investeer tijd in het werkproces, werkmethodieken, wetgeving van de partner van de zorgstructuur. Dit gaat verder dan weten dat BJz voogdij regelt of de Stadsbank er voor het geld is. Het gaat om diepgaande kennis hoe het systeem werkt bij de partner van de zorgstructuur. (45) - Blijf investeren in de relatie, blijf op de hoogte van veranderingen. (45)

Partners zijn van mening dat de taak van 'casemanagement' een rol is voor de gezinscoaches. (36)	- Binnen de 'wraparound care' worden multiprobleem gezinnen begeleid. De kern hiervan is de combinatie van gezinscoaching, casemanagement en hulpverlening door één werker in én met het gezin. (43) - Het kenmerkende van de gezinswerker is het feit dat deze zo veelomvattend (meerdere rollen tegelijk) én intensief (soms meerdere dagen per week) te werk gaat en breder inzetbaar is dan andere hulpverleners (alle leefgebieden van het gezin). (43)
- Pakt de gezinscoach een zorgmelding op? Zo ja, kan de gezinscoach dan nog laagdrempelig en vrijwillig zijn? Of moet het toepassen van drang en dwangmaatregelen buiten het team gezinscoaches ondergebracht worden? (36) - Hoe zit het met het juridische kader van dwang en drang? (25) Wat zijn de criteria voor dwang en drang? (28)	De gezinscoaches geven ook grenzen aan, vaak zo dat zij aangeven wat consequenties van gedrag zijn. Bijvoorbeeld: "Je hebt drie grote honden in huis, als je er twee wegdoet, heb je meer te eten". Of "Als je niet stopt met je drankmisbruik, gaan je kinderen de deur uit". De gezinscoaches gaan goed om met het thema drang en dwang. Dit type opmerkingen kunnen worden gemaakt, omdat de werkrelatie tussen cliënt en gezinswerker vaak erg goed is" (45)

Aanmeldingsfase	
	Bureau Jeugdzorg
• Welke rol neem je in als gezinscoach als er een zorgmelding is gedaan? (19) • Waar ligt de verantwoordelijkheid voor de zorgmeldingen en welke rol hebben de gezinscoaches hierin? (28)	Zorgmeldingen komen altijd binnen bij het lokale team. Daar wordt een eerste inventarisatie en beoordeling gemaakt. (53) De lokale werker kan na overleg met het middenkader en met toestemming contact opnemen met de SEH, zowel ter consultatie met als de vraag actief te worden. De contactpersoon binnen BJz informeert de cliënt over de werkwijze van de SEH. (53) In zaken waar reeds door BJz een indicatie is afgegeven, kan door het lokale team rechtstreeks contact worden gelegd met de zorgaanbieder en hoeft de SEH overdag niet betrokken te worden. (53) <i>Resultaat eisen:</i> • De melder voelt zich gehoord. (53) • De melder bespreekt zijn/haar zorgen met de betreffende ouder(s)/verzorger(s) en/of jeugdige. (53) • Het kind is altijd gehoord/gezien. (53) • De ouder(s)/verzorger(s) voelen zich gehoord en worden, indien mogelijk, geactiveerd tot het ondernemen van acties om de zorgen weg te nemen, bijvoorbeeld door het accepteren van hulp. (53) • De relevante informanten zijn gehoord. (53) • De veiligheid van het kind is getoetst. (53) • De (veiligheids)maatregelen zijn, indien noodzakelijk, genomen. (53) • Er is teruggerapporteerd aan de melder en eventueel nazorg geregeld. (53) • Doorlooptijd is 6 weken. (53) • Sleuteltijd is 18 uur. (53) • Binnen 1 dag wordt het besluit zorgmelding genomen. (53) • Binnen 5 dagen is het eerste contact met ouders en/of jeugdige gelegd. (53) • Indien nodig wordt de jeugdige versneld besproken in het casusoverleg Beter Beschermd. (53) • Cliënt is geïnformeerd over de visie, werkwijze en procedures van Bureau Jeugdzorg Limburg (doorverwijzing naar website/folders). (53)
• Moet er een zorgmelding worden gedaan wanneer het eerst via de vrijwillige route als gezinscoach is geprobeerd, maar de ouder de problemen niet ziet en geen hulp wil? (33) • Maken de gezinscoaches zorgmeldingen? (34)	Een melding kan slechts een zorgmelding zijn als het betreffende kind niet reeds in begeleiding is bij BJz (reeds aangemeld is bij BJz). Als je jeugdige reeds bekend is bij BJz wordt de melding doorgeleid naar de betrokken hulpverlener van BJz. Deze is verantwoordelijk voor de opvolging. (53)

• Moet er in de vakanties altijd een gezinscoach aanwezig of te bereiken zijn voor ouders? (15) + (16) • De gezinscoaches hebben ook nog niet afgesproken hoe zij bureaudienst gaan draaien. Wanneer er een crisissituatie is in een gezin en de gezinscoach is niet aanwezig. (55)	Iedere regio van BJz heeft een bureaudienst waar zorgmeldingen binnenkomen. Hoe deze georganiseerd is kan per locatie verschillend zijn. (53) De hulpverleners van Bureau Jeugdzorg draaien bureau diensten, om urgente vragen van cliënten te beantwoorden, wanneer hun 'eigen' jeugdhulpverlener niet op kantoor is. (37)
• Moet de gezinscoach of het gezin de verwijzer die de casussen aandraagt aan de gezinscoaches op de hoogte houden van het proces en wie van de gezinscoach de casus oppakt? (34)	Er is teruggerapporteerd aan de melder en eventueel nazorg geregeld. (53)
• Kondig je vooraf aan dat je op huisbezoek komt na een zorgmelding? (19) • Moet er tijdens de intake gebruik gemaakt worden van een soort richtinggevende vragenlijst? (25)	Indien de aanmelder aan het juiste adres is: - Is de jeugdige correct aangemeld in het systeem als geaccepteerde cliënt.(53) - Is een eerste inschatting gemaakt van de aard van de problematiek en de urgentie. (53) - Hebben jeugdigen en/of ouders een afspraak voor een eerste face tot face contact binnen maximaal 5 werkdagen. (In acute situaties zal het gesprek eerder plaats vinden, bij voorkeur nog dezelfde dag.) (53) - Hebben ouders en jeugdigen (boven de 12), in niet acute situaties, een activerende vragenlijst ontvangen en ingevuld ter voorbereiding op het eerste face tot face gesprek. Daarnaast hebben ze informatiefolders ontvangen, of weten zij waar ze die digitaal kunnen vinden. (53)
	Vorkmeer maatschappelijk werk
• Wat is de taak van de Wegwijzer en wat is de taak van de gezinscoach? (33)	Bij de WegWijZer worden vragen voor informatie en advies en ook concrete diensten en bemiddelingsactiviteiten direct ingevuld, beantwoord. In geval van vragen voor maatschappelijk werk, psychosociale hulp wordt door de WegWijZer ter plekke verwezen naar de bureaudienst van het maatschappelijk werk. Indien er op dat moment geen bureaudienst is, worden aanmeldgegevens op de email gezet voor de AMW bureaudienst. De maatschappelijk werker die vervolgens bureaudienst heeft kan later in de week contact opnemen met de cliënt. (51) Het aanmelden kan via de kantoordienst op dinsdag en donderdag ochtend, via de mail of via het spreekuur van de Wegwijzer (informatie - en adviespunt). Hier wordt dan de eerste aanvraag gedaan en wanneer het een klant voor het AMW is, wordt dit per mail doorgezet of komt de klant zelf naar het spreekuur van het AMW. (55)
• Welke casussen laat je voor gaan als de caseload van de gezinscoaches vol zit? (28) • Als de caseload van de gezinscoaches vol zit, hoe	Als tijdens de (voor-) aanmelding blijkt dat sprake is van een crisis, dan wordt een cliënt direct door een maatschappelijk werker te woord gestaan. De cliënt

worden de keuzes gemaakt welke casus er wel opgepakt wordt en welke casus er op de wachtlijst komt te staan? (31) Hoe worden keuzes gemaakt over het wel of niet oppakken van een casus nu er een wachtlijst is bij het team gezinscoaches? (31)	ontvangt zo snel als mogelijk of redelijke informatie over de werkwijze van het maatschappelijk werk. Er is een apart protocol crisisinterventie waaraan werkers houvast kunnen hebben. Elke vorm van huiselijk geweld wordt beschouwd en behandeld als een crisis en krijgt dus voorrang op andere (aangemelde) casussen. In geval er een wachtlijst wordt gehanteerd voor aangemelde problemen zullen zij niet op de wachtlijst komen maar direct opgepakt worden. Sinds medio 2009 is de wet op het huisverbod van kracht. In geval van een huisverbod zal een maatschappelijk werker binnen 48 uur op verzoek van de casemanager contact opnemen met het gezinssysteem en schriftelijk verslag doen van de bevindingen. (51)
Hoe gaan we om met nieuwe aanmeldingen wanneer de caseload van het team gezinscoaches vol is? Komt er een wachtlijst? (35)	Alle cliënten die zijn aangemeld maar nog niet in behandeling zijn genomen staan op een wachtlijst. (51) Soms kan na de intake al verwezen worden. Als dat kan gebeurt dat, ook als er een wachtlijst is. (51) De nieuwe intakes worden wekelijks besproken. Dan wordt er een urgentiecijfer aan de intake toegekend (oplopend 1-6: 1 is niet urgent en 6 is zeer urgent). (51) Wekelijks krijgt iedere intake een extra punt erbij. Het streven is dat aanmeldingen binnen 6 weken worden opgepakt voor hulpverlening. (51) Als de cliënt langer dan enkele weken moet wachten, krijgt de cliënt een brief waarin staat aangegeven dat in verband met de drukte / de wachtlijst deze cliënt een zekere tijd zal moeten wachten. (51) De cliënt weet dat hij/zij altijd contact op kan nemen met de persoon die het intakegesprek heeft gevoerd zolang hij op de wachtlijst staat. (51) Er zijn geen wachtlijsten. Bij drukte wordt er besloten welke casus het eerst moet worden opgepakt. (55)
Moet er in de vakanties altijd een gezinscoach aanwezig of te bereiken zijn voor ouders? (15) + (16)	Er is geen crisisdienst van toepassing binnen onze organisatie. (51) Komt de klant binnen bij de administratie; liefelijk dan wel telefonisch, dan wordt hij/zij doorverwezen naar de bureaudienst van het maatschappelijk werk: twee maal per week van 9.00 – 12.00 uur. (51) Vorkmeer is van maandag t/m donderdag bereikbaar van 8.30 uur tot 16.30 uur. Op vrijdag is Vorkmeer bereikbaar van 8.30 uur tot 12.30 uur. (51)
	Stichting MEE
Waar begin je als gezinscoach als een gezin alleen maar brede vragen heeft? (30)	Door de MEE entree medewerker vindt er dan kort een vraagverduidelijking plaats die eerst een aantal

	zaken checkt. MEE is een organisatie voor mensen met een verstandelijke beperking. De persoon van MEE entree checkt of de persoon een vraag heeft die een relatie heeft tot de beperking. Op het moment dat dit zo is wordt er gevraagd wat de cliënt zelf met het probleem kan, wat de cliënt al aan het probleem heeft gedaan en of MEE de cliënt met advies en informatie van dienst kan zijn. Als de medewerker van MEE entree het idee heeft dat iemand een bredere vraagverduidelijking nodig heeft dan komt de cliënt in het MEE traject. De cliënt wordt doorgeleid naar de back office, de consulente.(38) De consulente begint altijd met een brede vraagverduidelijking. Dat houdt in dat de medewerker breed in gaat zoomen op het punt waar iemand op dat moment last van heeft en probeert eroverheen erachter op andere leefgebieden te kijken hoe dingen daar lopen. Wat wij belangrijk vinden daarin is dat we de cliënt empoweren en in eigen kracht zetten. We kijken naar wat een cliënt vooral zelf kan doen. We nemen het niet over van de cliënt.
Afbouwfase	
	Vorkmeer Maatschappelijk werk
Is de gezinscoach in staat om te bepalen wanneer het gezin niet langer door de gezinscoach ondersteund hoeft te worden? (36)	Het blijft ook vrijwillige hulpverlening dus de cliënt heeft meestal de regie over zijn eigen hulpverlening. De hulpverlener kan niet zeggen dat de cliënt iets moet en/of dit gaan controleren of hij dat zo uitgevoerd heeft. (55) De eindfase van de hulpverlening wordt bereikt als de hulpverlener of de cliënt de inschatting maakt dat de doelen die men zich gesteld heeft bereikt zijn of dat de hulpverlening niet meer kan opleveren dan tot dusver is bereikt. (51) De beëindiging van het hulpverleningsproces gebeurt bij voorkeur in overleg tussen maatschappelijk werker en cliënt. (51) Er wordt geëvalueerd door aan te sturen op het vragen aan de cliënt of hij het zo genoeg vindt geweest, of hij eruit heeft gehaald wat hij eruit wilde halen en of het voor de cliënt nog meerwaarde heeft om de gesprekken voort te zetten. (55) Op een bepaald punt heeft de hulpverlener genoeg gedaan zodat de cliënt weer op eigen kracht verder kan. (55) Uiteindelijk bepaalt zowel de cliënt als de hulpverlener dat er afgesloten wordt, dit is meestal een samenspel. (55)

	Is het plan van aanpak gerealiseerd, dan wordt het proces afgesloten. In de praktijk kan bijvoorbeeld ook het proces eenzijdig door de hulpverlener of de cliënt worden afgesloten. (51)
	Stichting MEE
Is de gezinscoach in staat om te bepalen wanneer het gezin niet langer door de gezinscoach ondersteund hoeft te worden? (36)	In sommige gevallen zeg je dat je over 3 maanden nog een keer terug komt om te kijken of datgene wat we met elkaar hebben afgesproken of bereikt of dit over 3 maanden ook nog steeds zo is. Dan kan het zijn dat we daar ook 2 gesprekken aan weiden om te kijken hoe het loopt en of er eventueel iets nog nodig is. (38)
Hoe wordt de inzet van de gezinscoach geëvalueerd met de cliënt? (13)	Ze evalueert met de cliënt hoe de cliënt het proces heeft ervaren en of de gestelde doelen zijn gehaald. Ook bespreekt ze met de cliënt dat de dienstverlening en daarmee ook het contact met de consulent wordt beëindigd. De consulent moet eventuele uitingen van ontevredenheid via het meldingsformulier op intranet melden. (38)
	Rubicon Jeugdzorg
Op welke wijze gaan de effecten van de inzet van de gezinscoach geëvalueerd worden met de gezinnen? (11)	Na drie huisbezoeken wordt er geëvalueerd. De hulpverleningsovereenkomst is de leidraad tijdens de evaluaties. (55) Na zes weken wordt er een procesverslag geschreven, waarin de overeenkomst wordt getoetst. De cliënt tikt de antwoorden op de vragen zelf in op de computer. (55) Elke drie à vier maanden wordt het procesverslag getoetst en om de zes maanden een bijgesteld verslag gemaakt. (55)
Alle fasen	
	Bureau Jeugdzorg
- De gezinscoaches ervaren een groot verschil in de steun en het terug kunnen vallen op het team, tussen hun moederorganisatie en de gemeente. Hoe gaat de gemeente deze back-up faciliteren? (30) Er is bij de gemeente nog geen 'rugdekking' ingebouwd, de gezinscoaches vragen zich af wie er wordt aangesproken wanneer er iets mis gaat. (33) Hoe gaat de emotionele ondersteuning voor de gezinscoaches eruit zien? (55) - Wie is er eindverantwoordelijk voor de casussen? (34)	Het besluit welke hulp je gaat bieden maak je niet alleen, dit gaat samen met de leidinggevende en de gedragsdeskundige. Soms kun je ook een externe deskundige erbij halen die betrokken is bij het gezin. Het is heel goed dat een ander met je mee kijkt en zij hebben ook andere deskundigheid in huis en dat voegt iets toe aan die van mij. Op deze manier is het niet alleen mijn besluit. (37)
Hoe gaat het team gezinscoaches om met 24-uurs bereikbaarheid of bereikbaarheid in het weekend? (29) Hoe gaat de gemeente de telefonische 24-uurs bereikbaarheid organiseren? (30) Wie doet de crisisdienst? (35) De gezinscoach denkt dat de bereikbaarheid een punt is waar de cliënt behoefte aan heeft. Cliënten	Via de telefoonbandjes op de verschillende locaties wordt de melder geïnformeerd over het telefoonnummer van de Telefonische Hulpdienst (THD) Sensor. De dienstdoende medewerker van de SEH wordt door de THD ingeseind en start altijd met een telefonisch contact. Sensor ontvangt hiertoe een rooster m.b.t. de diensdoende SEH-medewerkers van

willen graag weten waar ze in een acute situatie na kantoor uren terecht kunnen. (55)	de administratie BJz (locatie Weert). (53) Bij bureau Jeugdzorg kun je na kantoor uren het algemeen nummer bellen en kom je bij de spoedeisende hulp terecht. (37)
	Vorkmeer Maatschappelijk werk
De gezinscoaches ervaren een groot verschil in de steun en het terug kunnen vallen op het team, tussen hun moederorganisatie en de gemeente. Hoe gaat de gemeente deze back-up faciliteren? (30) Er is bij de gemeente nog geen 'rugdekking' ingebouwd, de gezinscoaches vragen zich af wie er wordt aangesproken wanneer er iets mis gaat. (33) Hoe gaat de emotionele ondersteuning voor de gezinscoaches eruit zien? (55)	Bij knelpunten of twijfels neemt de medewerker dit mee naar het team, dit kan in het wekelijkse intakeoverleg of tijdens een extra overleg met collega's op kantoor. Dit is om te kijken of de medewerkers nog de goede kant uitgaan, soms kan er ook geholpen worden als de medewerker weinig inspiratie heeft. (55) Toetsing professioneel handelen maatschappelijk werk (werkwijzen die de kwaliteit borgen) d.m.v. intakebespreking. In het professionele team wordt de kwaliteit van de hulpverlening op verschillende momenten in het proces getoetst. Professionals toetsen elkaars werk aan professionele inzichten. Intern overleg over cliënten vindt bij de sectie AMW van Vorkmeer plaats door het bespreken van alle aanmeldingen en intakes. Aanmeldingsformulieren worden in de wekelijkse intakebespreking ingebracht. De intakebespreking is het eerste toetsingsmoment in het proces van hulpverlening. Elke 6 weken vinden cliëntbesprekingen plaats in de intervisie. Het doel is de competenties van de maatschappelijk werker aan te scherpen om de effectiviteit van de hulpverlening te vergroten. Om beurten brengt een lid van het intervisiegroepje een casus in. De casus wordt besproken volgens de Balind-methode: De bevindingen worden genoteerd en naar de clustermanager gestuurd. (51) Toetsing professioneel handelen maatschappelijk werk (werkwijzen die de kwaliteit borgen) d.m.v. caseloadbesprekingen. Elke 8 weken nemen twee maatschappelijk werkers hun caseloads over en weer door. Gekeken wordt naar de voortgang, de looptijd, de samenstelling van de caseload. Bevindingen worden, kort samengevat per mail doorgestuurd naar de clustermanager. (51)
- Hoe gaat het team gezinscoaches om met 24-uurs bereikbaarheid of bereikbaarheid in het weekend? (29) - Hoe gaat het team gezinscoaches om met 24-uurs bereikbaarheid of bereikbaarheid in het weekend? (29) Hoe gaat de gemeente de telefonische 24-uurs bereikbaarheid organiseren? (30) Wie doet de crisisdienst? (35) De gezinscoach denkt dat de bereikbaarheid een punt is waar de cliënt behoefte aan heeft. Cliënten willen graag weten waar ze in een acute situatie na kantoor uren terecht kunnen. (55)	Er is geen crisisdienst van toepassing binnen onze organisatie. (51) Komt de klant binnen bij de administratie; liefelijk dan wel telefonisch, dan wordt hij/zij doorverwezen naar de bureaudienst van het maatschappelijk werk: twee maal per week van 9.00 – 12.00 uur. (51) Vorkmeer is van maandag t/m donderdag bereikbaar van 8.30 uur tot 16.30 uur. Op vrijdag is Vorkmeer bereikbaar van 8.30 uur tot 12.30 uur. (51)

• Hoewel de samenwerking met de ketenpartners noodzakelijk is voor het draagvlak, is het ook lastig omdat de verwachtingen van de ketenpartners niet overeen komen en vaak niet kloppend zijn. (28) • Er is ergernis bij de gezinscoaches over de samenwerking met de ketenpartners, omdat de ketenpartners andere verwachtingen van de gezinscoaches hebben. (30) • Er is weerstand bij de ketenpartners wegens een gebrek aan informatie over de gezinscoaches, dit bemoeilijkt de samenwerking. (29)	In de praktijk wordt veel samengewerkt met derden. Voorbeelden daarvan zijn: □ Samenwerking in hometeams met huisartsen en andere eerstelijns hulpverleners. □ Samenwerking in netwerk hulpverlening Helden - Maasbree. □ Samenwerking met middelbare scholen betreffende problematische leerlingen en hun systemen. Voor deze samenwerkingsvormen zijn recent samenwerkings- protocollen opgesteld. (51)
	Rubicon Jeugdzorg
• Hoe gaat het team gezinscoaches om met 's avonds werken, zowel qua huisbezoeken als cursussen geven? (33)	IAG gaat altijd naar de mensen toe, in de tijd dat de cliënten kunnen dus ook na werk tijd. (55)

Bijlage 10, De huidige vraagstukken van de gezinscoaches

Aanmeldingsfase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

Multi-problem en enkelvoudige vragen van cliënten aan de gezinscoach

- De gezinscoaches moeten met alle soorten aanmeldingen ervaring opdoen, maar doen minder ervaring op met 'lichte' vragen omdat dit soort aanmeldingen minder binnen komen. (33)

Rol en regie van de gezinscoach

- Welke rol neem je in als gezinscoach als er een zorgmelding is gedaan? (19)
- Welke taken nemen de ouders op zich en wat doet de gezinscoach met betrekking tot het uitvoeren van 1Gezin1Plan? (27)
- Wat is de taak van de Wegwijzer en wat is de taak van de gezinscoach? (33)
- Wanneer er al eerder één van de gezinscoaches bij het gezin betrokken is geweest en dit gezin (opnieuw) wordt aangemeld, wordt er dan aan de ouders gevraagd of zij een vertrouwd gezicht willen of juist een frisse blik? (33)
- Moet er een zorgmelding worden gedaan wanneer het eerst via de vrijwillige route als gezinscoach is geprobeerd, maar de ouder de problemen niet ziet en geen hulp wil? (33)
- Moet de gezinscoach of het gezin de verwijzer die de casussen aandraagt aan de gezinscoaches op de hoogte houden van het proces en wie van de gezinscoach de casus oppakt? (34)

Caseload en de wachtlijst van de gezinscoach

- Welke casussen laat je voor gaan als de caseload van de gezinscoaches vol zit? (28)
- Welke hulp kun je een gezin bieden als gezinscoach als de caseload vol zit? (30)
- Als de caseload van de gezinscoaches vol zit, hoe worden de keuzes gemaakt welke casus er wel opgepakt wordt en welke casus er op de wachtlijst komt te staan? (31)
- Welke hulp kan een gezinscoach bieden aan een gezin die op de wachtlijst staat? (31)
- Hoe worden keuzes gemaakt over het wel of niet oppakken van een casus nu er een wachtlijst is bij het team gezinscoaches? (31)
- Op welke wijze wordt er prioriteiten aangebracht bij de nieuwe aanmeldingen? (33)
- De gezinscoaches hebben niet de mogelijkheid om alle casussen op te pakken. Welke casussen gaan via de nieuwe werkwijze en welke casussen moeten de gezinscoaches niet oppakken? (33)
- Hoe gaan we om met nieuwe aanmeldingen wanneer de caseload van het team gezinscoaches vol is? Komt er een wachtlijst? (35)

- Hoe worden er prioriteiten gesteld aan de wachtlijst? (55)

Verwachtingen van het gezin en de ketenpartners over de gezinscoach

- De verwachtingen van een gezin met betrekking tot de gezinscoach is onduidelijk. (27)
- De naam 'gezinscoach' zorgt af en toe ook nog wel eens voor verwarring. Vooral als er een duidelijke vraag is over één van de kinderen. (55)

Intake methode

- Moet er tijdens de intake gebruik gemaakt worden van een soort richtinggevende vragenset? (25)
- Laat je een cliënt zijn voorgeschiedenis vertellen bij de intake? (27)
- Ga je tijdens de intake praktische zaken doornemen met de klant? (27)
- Hoe leg je het intakegesprek vast? Leg je het intakegesprek vast? (27)
- Wie legt verslag van de gesprekken die er tussen het gezin en de gezinscoach plaatsvinden? De ouders zelf of de gezinscoach? (27)
- Gezinscoaches zijn het oneens over het voeren van individuele gesprekken met 1 ouder voordat er 1 gezamenlijk gesprek met beide ouders plaatsvindt. (32)

Kaders

- Een verbeterpunt is dat de cliënt niet zo vaak zijn/haar verhaal hoeft te vertellen, de gezinscoaches moeten een uniform traject plan hebben. (55)
- Verwijst de gezinscoach een gezin door bij een langdurig begeleidingstraject of doet de gezinscoach dit zelf? (25)
- De casussen vanuit de verschillende moederorganisaties zijn erg specifiek, moet de gezinscoach dit dan wel oppakken? Gaan de gezinscoaches vanuit de moederorganisatie deze specifieke kennis overdragen aan de andere gezinscoaches of wordt de casus terug gegeven aan de moederorganisatie? (33) Wanneer maken de gezinscoaches de keuze om meer de verwijzer te zijn als gezinscoach? (34)
- Moet de gezinscoach of het gezin de verwijzer die de casussen aandraagt aan de gezinscoaches op de hoogte houden van het proces en wie van de gezinscoach de casus oppakt? (34)

Overige knelpunten

- Kondig je vooraf aan dat je op huisbezoek komt na een zorgmelding? (19)
- Moet er in de vakanties altijd een gezinscoach aanwezig of te bereiken zijn voor ouders? (15) + (16)
- Wat doe je als gezinscoach wanneer de ouder een hulpvraag heeft voor de jongere,

maar de jongere zelf niet? (30)

Samenwerking tussen de basisvoorzieningen en de gezinscoach

Rol en regie van de gezinscoach

- Weten de voorliggende voorzieningen (kinderopvang, scholen, JGZ, politie) wat de rol van de gezinscoaches is?
- Er is een omslag nodig bij de basisvoorzieningen voordat er lichte, eenvoudige problemen (meer) aan de voorkant komen, zodat de gezinscoaches ermee aan de slag kunnen. (33)

Verwachtingen

- Weten de voorliggende voorzieningen (kinderopvang, scholen, JGZ, politie) welke casussen ze door moeten spelen naar de gezinscoaches? (22)
- Hoe kan de gezinscoach ervoor zorgen dat de samenwerking tussen de basisvoorzieningen beter wordt, zodat de basisvoorzieningen eerder een gezinscoach inschakelt als het minder goed gaat met een gezin? (34)

Kaders

- Wat is de taak van de Wegwijzer en wat is de taak van de gezinscoach? (33)

Samenwerking tussen de specialisten en de gezinscoach

Kaders

- Waar ligt de grens tussen de eigen inzet van de gezinscoach en specialistische hulp?(36)

Faciliteiten vanuit de gemeente

Gemeente grenzen

- Gaat de gezinscoach een casus oppakken als het om gezinnen gaat waarvan de kinderen op school zitten in de gemeente Peel en Maas, maar buiten de gemeente Peel en Maas wonen? (22)
- Als gescheiden ouders allebei in een andere gemeente wonen, wie pakt dan de casus op en worden beide ouders dan betrokken in het proces? (30)

Multi-problem en eenvoudige vragen

- Wat valt er onder 'lichte hulpverlening' en wat onder specialistische zorg? (36)
- De realiteit is weerbarstiger dan de gemeente denkt, er is allemaal multi-problem problematiek. De gemeente heeft niet in de gaten dat het vaak al zo hoog opgelopen is, voordat mensen hulp vragen. De voordeur moet zo laagdrempelig mogelijk zijn. (55)

Caseload en wachtlijst

- Waar ligt de verantwoordelijkheid, wanneer een gezin op de wachtlijst staat? (35)

Inventarisatiefase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

Registratie/verslaglegging

- Hoe moet het format van verslaglegging eruit zien? (25)
- Eén of twee gezinsplannen bij gescheiden ouders? I.v.m. persoonlijke gegevens. (25)

Overig

- Hoe gebruik je 1G1P wanneer er niet alleen doelen zijn van het gezin, maar ook 'gedwongen' andere doelen bij komen (jeugdreclassering, voogdij) en het gezin het niet eens is met deze doelen? (25)
- Wanneer neemt een gezinscoach welke rol aan en waarom wordt daarvoor gekozen? (55)
- Aan welke criteria moet de casus voldoen, om als gezinscoach zelf de intensieve opvoedingsondersteuning te bieden? (55)
- Als de opvoedingsvraag vanuit een van de ouders komt dat zich afspeelt bij die ouder thuis, betrek je dan de andere ouder (gescheiden ouders) bij dit proces? (22)

Samenwerking tussen de basisvoorzieningen en de gezinscoach

Overige punten

- Als er onenigheid is tussen school en het gezin, welke rol neemt de gezinscoach dan in? (29)
- Er is een verschil in belangen met de ketenpartners (29)
- Waar houdt het (speciaal) onderwijs op en waar begint de zorg/hulpverlening? (33)
- Vanuit de moederorganisatie kent de gezinscoach alleen de sociale kaart vanuit de moederorganisatie. Als gezinscoach ben je generalist, dus moet de gezinscoach een bredere sociale kaart leren kennen. (55)

Faciliteiten vanuit de gemeente

Registratie/verslaglegging/1Gezin1Plan

- De gezinscoaches werken niet met 1Gezin1Plan, omdat er geen digitale versie beschikbaar is. 1G1P is maar een gereedschap, één van vele en mag geen doel op zich zijn. (11)

Veranderingsfase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

Rol en regie

- Wat doet de gezinscoach wanneer het gezin geen contact wil met de gezinscoach? (30)
- Hoe functioneert de gezinscoach tegelijkertijd als casemanager en verleent hulp in het gezin als gezinscoach? (36)

Afbouwfase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

Evaluatie

- Op welke wijze gaan de effecten van de inzet van de gezinscoach geëvalueerd worden met de gezinnen? (11)
- Hoe wordt de inzet van de gezinscoach geëvalueerd met de cliënt? (13)

Overige punten

- Is de gezinscoach in staat om te bepalen wanneer het gezin niet langer door de gezinscoach ondersteund hoeft te worden? (36)

Faciliteiten vanuit de gemeente

Overige knelpunten

- Welke criteria worden er gehanteerd voor het beëindigen van de ondersteuning van de gezinscoach? De gezinscoach mag het gezin niet te vroeg loslaten, aan de andere kant moet de gezinscoach ook niet langer doorgaan dan nodig. Er is duidelijkheid nodig over wanneer de gezinscoach zijn taak kan beëindigen. (36)

Alle fasen

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

De rol van de gezinscoach

- Welke rol heeft de gezinscoach in een gezin als de gezinscoach er in het vrijwillige kader in is gekomen, maar dit overgaat tot het gedwongen kader? (34)
- Hoort het aansluiten bij alle overleggen van school bij het profiel van de gezinscoach en welke rol neemt de gezinscoach hierbij in? (31)
- Welke rol heeft de gezinscoach na het aflopen van een OTS in het gezin? (31)
- Er is geen mandaat om door te pakken bij de gezinscoaches. Bureau Jeugdzorg pakt dit nu op. (32)
- Wanneer pakt de gezinscoach een casus op vanuit zijn positie als gezinscoach en wanneer vanuit zijn oorspronkelijke functie bij de moederorganisatie? (33)

- Wanneer en waar wordt er een grens getrokken bij wat de gezinscoach niet doet? (33)
- Waar ligt de verantwoordelijkheid voor de zorgmeldingen en welke rol hebben de gezinscoaches hierin? (28)
- Maken de gezinscoaches zorgmeldingen? (34)
- Pakt de gezinscoach een zorgmelding op? Zo ja, kan de gezinscoach dan nog laagdrempelig en vrijwillig zijn? Of moet het toepassen van drang en dwangmaatregelen buiten het team gezinscoach ondergebracht worden? (36)

1Gezin1Plan

- Welke zaken moeten worden aangepast in de digitale versie van de te registreren gegevens (in het kader van de pilot)? (13)
- In welke gezinnen werkt het werken met 1Gezin1Plan? In welke gezinnen niet en wat moet er voor hen worden aangepast?
- Er is bij de gezinscoaches onduidelijkheid over het gebruik van 1Gezin1Plan. De gezinscoaches vinden het gezinsplan alleen nuttig bij Multiproblem gezinnen. (34)

Overleggen tussen de gezinscoaches

- Het aansluiten bij het overleg over de probleemjeugd kost de gezinscoaches veel tijd en is het de vraag wat het oplevert. (13)
- Alle overleggen van de gezinscoaches kosten veel tijd, die zij niet bij de cliënten kunnen zijn. (55)
- De casus overleggen duren lang, kan het casus overleg anders worden ingericht? (17)
Het wekelijkse casusoverleg vraagt veel tijd van de gezinscoaches en zorgt voor tijdsdruk, maar er moet ook tijd genomen worden om de omslag te maken naar een vernieuwde werkwijze. (22) De gezinscoaches vinden dat de discussies lang doorgaan en dat er onderwerpen besproken worden die niet op de agenda staan (32) De gezinscoaches kunnen daar met zijn alle zorgvuldiger in zijn. (55)
- De gezinscoach vindt dat zij nog te weinig toekomen aan casusinhoudelijk met elkaar bespreken. Sinds kort doen ze intervisie, maar de gezinscoach denkt dat daar nog veel meer aandacht voor moet zijn. Er is behoefte om meer te bespreken waar het gezinscoach zijn begint en eindigt, wanneer sluit je af, wanneer is iets specialistische zorg of pak je het zelf op? (55)

Samenwerking binnen het team gezinscoaches / expertise binnen het team gezinscoaches

- Hoe kan de expertise binnen het team gezinscoaches meer worden ingezet? (28) De gezinscoaches vinden het uitvoeren erg ieder voor zich en dat het zonde is dat niet alle belangrijke ervaring wordt gedeeld. (32) Hoe kunnen de gezinscoaches zo goed en

efficiënt mogelijk van elkaars expertise gebruik maken zonder dat hiermee aanspraak wordt gedaan op de cliëntgebonden tijd? (36)

- Gezien de wachtlijst en gezinnen die dan blijven liggen, is er momenteel geen mogelijkheid voor de gezinscoaches om samen op pad te gaan en elkaar te coachen, kennis over te dragen. (33)
- De gezinscoaches hebben behoefte om met elkaar af te stemmen op inhoud van de ondersteuning aan gezinnen. (35) Binnen het team zouden de gezinscoaches meer terug kunnen koppelen naar elkaar, meedenken over het omgaan met een casus en het delen van de last. (33)
- De gezinscoach vertelt dat hij deskundigheidsbevordering van gezinscoach aan gezinscoach nodig heeft, meer inzicht in wat de andere gezinscoaches specifiek doen binnen hun moederorganisaties. Welke kanten heeft dat, hoe pak je het aan? Wat is het extra hoe zij het doen? (55)
- De gezinscoaches hebben het gevoel dat ze niet meer toe komen aan het samen ontwikkelen van een nieuwe werkwijze. (30)
- Er ontbreekt een duidelijk overzicht van de gezinnen, hierdoor zijn de gezinscoaches niet op de hoogte van elkaars zaken en kunnen ze moeilijk voor elkaar waarnemen. (30)
- De gezinscoaches ervaren een groot verschil in de steun en het terug kunnen vallen op het team, tussen hun moederorganisatie en de gemeente. Hoe gaat de gemeente deze back-up faciliteren? (30)
- Hoe gaat het team gezinscoaches om met 's avonds werken, zowel qua huisbezoeken als cursussen geven? (33)

Omgang met de privacy van cliënten

- Hoe gaat de gezinscoach te werk met 1Gezin1Plan wanneer de veiligheid in het geding is? (25)
- Wat doet de gezinscoach als ouders geen afstemming willen tussen de ex-partner en hen? (27)
- Hoe gaat de gezinscoach te werk met 1Gezin1Plan wanneer niet alle informatie van de ene ouder zichtbaar mag zijn voor de andere ouder? Komen er twee gezinsplannen? (27)

Registratie systeem

- Er wordt zowel geregistreerd in het systeem van de moederorganisatie, als volgens 1Gezin1Plan. Kan er in één systeem geregistreerd worden? (25)
- Per moederorganisatie is er een eigen registratiesysteem, er wordt nog weinig gewerkt met 1Gezin1Plan. (28)
- Het registreren op vier verschillende plaatsen zorgt voor frustratie bij de gezinscoaches en kost veel tijd. (30)

- In welke gezinnen werkt het werken met blogboek? In welke gezinnen niet en wat moet er voor hen worden aangepast?
- Er is behoefte bij de gezinscoaches om op het soort casus te registreren. (33)
- De gezinscoaches hebben een document nodig dat gemakkelijk wisselbaar is tussen gezinscoaches. Logisch plan, hoe vaak er geëvalueerd wordt en elkaar bevragen wanneer je gaat afsluiten. Als de gezinscoaches hun eigen traject duidelijk hebben, komt dit ten goede van de cliënt. De gezinscoach vindt dat zij als team dit heel goed zelf kunnen. De gezinscoaches moeten in overeenstemming moeten komen en het op dezelfde manier aanpakken. (55)

Verwachtingen over de gezinscoach vanuit het gezin

- Wanneer vertelt de gezinscoach wat deze wel en niet kan aan de cliënt? (26)
- Er moet worden vastgelegd wat de gezinscoach is en wat de gezinscoach doet. (28)
- De verwachting van het gezin ten aanzien van de gezinscoach is te hoog. (34)
- Op dit moment is er nog weinig meerwaarde voor de cliënt bij het toegewezen krijgen van een gezinscoach, ten opzichte van een maatschappelijk werker of medewerker BJZ, MEE of Rubicon: ieder werkt nog uit eigen organisatie.

Verwachting over de gezinscoach vanuit de gemeente Peel en Maas

- Kan er van de gezinscoach gevraagd worden om alle vragen van gezinnen met kinderen tot 23 jaar op te pakken? (36)
- Is de gezinscoach in staat om alle typen vragen zelf te beantwoorden? (36)
- De gezinscoaches vinden het geen aantrekkelijk idee dat zij de financiële eindverantwoordelijkheid dragen voor een gezin. (36)

Verwachting over de gezinscoach vanuit de ketenpartners

- Er is ergernis bij de gezinscoaches over de samenwerking met de ketenpartners, omdat de ketenpartners andere verwachtingen van de gezinscoaches hebben. (30)

Verskil per gezinscoach vanuit de moederorganisatie

- Op sommige momenten is het merkbaar dat de medewerkers met verschillende organisatiestructuren te maken hebben. (36)
- De gezinscoach hanteert nog steeds de werkvorm die ze al jaren hanteert bij de moederorganisatie en in deze fase van de pilot werkt dat ook voor haar. (55)
- De cliënt is afhankelijk vanuit welk nest de gezinscoach terecht komt, voor welke benadering hij krijgt. Bureau Jeugdzorg, MEE, AMW en Rubicon gebruiken andere methodieken en gespreksstijlen. (55)

- Je merkt dat de gezinscoaches moeten kantelen met zijn allen. Daarin hebben veel organisaties en instanties hun eigen tempo. De ene organisatie is verder in de kantelingsgedachte dan de andere. Dat levert soms in de samenwerking tussen de gezinscoaches of met de gemeente wrijving op. (55)

Kaders

- Wat zijn de kaders van de gezinscoaches? (32)
- De gezinscoaches zijn aan het experimenteren, veel staat nog niet op papier. Zij kunnen daar zelf invulling aan geven. Zoals het stukje zo lang als moet, anders krijgen de gezinscoaches de cliënten via de achterdeur weer binnen. (55)
- De gezinscoaches missen een profiel van de gezinscoach en een werkwijze van de gezinscoach. (31)
- Hoe ga je als gezinscoach om met gezinnen waar de ene ouder wel hulp wil, maar de andere ouder alles weigert? (34)

Overige punten

- Hoe gaat het team gezinscoaches om met 24-uurs bereikbaarheid of bereikbaarheid in het weekend? (29)
- De nieuwe functie als gezinscoach kan handelingsverlegenheid met zich mee brengen nu medewerkers niet meer op de automatische piloot kunnen werken of vanuit hun specifieke kennis. (33)
- Soms gaan andere gezinscoaches meteen voorzieningen aanvragen, terwijl het probleem soms door het gezin zelf opgelost kan worden. De cliënt moet ook kantelen in de manier van denken. (55)

<i>Samenwerking tussen de basisvoorzieningen en de gezinscoach</i>

Verwachtingen van de ketenpartners over de gezinscoaches

- Er worden hoge verwachtingen bij de ketenpartners gecreëerd, er moet een meer realistisch beeld van de gezinscoaches naar buiten toe gecommuniceerd worden. (23)
- De gezinscoaches zijn gefrustreerd over de beeldvorming over de gezinscoaches bij de ketenpartners. De ketenpartners vinden het onduidelijker geworden, hebben een ander beeld bij de gezinscoaches en hebben hoge verwachtingen van de gezinscoaches. (28)
- Hoewel de samenwerking met de ketenpartners noodzakelijk is voor het draagvlak, is het ook lastig omdat de verwachtingen van de ketenpartners niet overeen komen en vaak niet kloppend zijn. (28)
- Er is ergernis bij de gezinscoaches over de samenwerking met de ketenpartners, omdat de ketenpartners andere verwachtingen van de gezinscoaches hebben. (30)

- Ketenpartners gaan ervan uit dat als een gezinscoach in een gezin actief is, de gezinscoach de problemen wel op lost. (34)
- Ketenpartners gaan ervan uit dat de gezinscoach een casus weer oppakt als het weer mis gaat met het gezin, ook al is de casus afgesloten. (34)

Informeren van de ketenpartners over de gezinscoaches

- Netwerkpartners hebben te weinig informatie over de gezinscoaches. (21)
- Er is weerstand bij de ketenpartners wegens een gebrek aan informatie over de gezinscoaches, dit bemoeilijkt de samenwerking. (29)
- Hoe profileert het team gezinscoaches zich naar buiten toe? (28)
- Er moet duidelijker naar ketenpartners worden neergezet wat de gezinscoach doet, anders wordt er een verkeerd beeld gevormd en verwachtingen geschept die niet kloppend zijn. (33)

Samenwerking tussen de ketenpartners met de gezinscoaches

- Hoe kunnen de gezinscoaches en het zorgnetwerk aan elkaar verbonden worden? (23)
- Er is verschil in de werkwijze van de ketenpartners, er wordt zowel aanbodgericht als vraaggericht gewerkt. Dit bemoeilijkt de samenwerking vanuit de visie van het team gezinscoaches. (29)
- De ketenpartners spreken ieder een eigen taal doordat ze anders werken, ze spreken elkaars taal niet. (26)
- De gezinscoach ligt niet op een lijn met de aanpak zoals de ketenpartners dit willen. (34)

Overige knelpunten

- De verschillende petten van de BJZ medewerkers, de ene keer als BJZ-medewerker en de andere keer als gezinscoach, geven verwarring. (22)
- De gezinscoaches doen nog geen ervaring op met de adviesfunctie naar de basisvoorzieningen. (29)
- Op welke wijze kunnen de ambulant begeleider vanuit het onderwijs en de gezinscoach elkaar meer consulteren, zodat dit het kind ten goede komt? (33)
- Moet het Zorg Advies Team blijven bestaan met de komst van de gezinscoaches? (36)
- Soms klikt het niet of botsen sommige belangen. Als je als gezinscoach te maken hebt met justitie of politie dan hebben zij soms een bepaald belang voor de hele gemeenschap en de gezinscoach probeert het belang van het ene individu na te streven en dat botst soms. Daar moet je samen uit komen met elkaar. (55)

- Wat er op papier staat over de gezinscoach is zo algemeen, dat je er dusdanig alle kanten mee op kunt. De visie is te open. De netwerkpartners zien de gezinscoaches aankomen als 'deos ex machina' (een reddende engel). (55)

Samenwerking tussen de specialisten en de gezinscoach

Specialistische zorg

- Kan de gezinscoach voorkomen dat er specialistische zorg nodig is? (12)
- Kan de specialistische zorg naar voren worden gehaald naar het team gezinscoaches? (12) Welke specialistische inbreng mag de gezinscoach leveren? Levert de gezinscoach alleen laagdrempelige ondersteuning of mag het ook zwaarder zijn? (36)
- Mogen er specialistische verschillen bestaan tussen de gezinscoaches of wordt voor alle gezinscoaches dezelfde grens gehanteerd met betrekking tot het moment waarop een specialist wordt ingeschakeld? (36)
- Wat pak je als gezinscoach op het gebied van lichte ondersteuning en hulp in het gezin zelf op en wanneer schakel je een specialist in? (36)

Informereren en verwachtingen van de ketenpartners

- Netwerkpartners hebben te weinig informatie over de gezinscoaches. (21) Er is weerstand bij de ketenpartners wegens een gebrek aan informatie over de gezinscoaches, dit bemoeilijkt de samenwerking. (29) Er moet duidelijker naar ketenpartners worden neergezet wat de gezinscoach doet, anders wordt er een verkeerd beeld gevormd en verwachtingen geschept die niet kloppend zijn. (33)
- Er worden hoge verwachtingen bij de ketenpartners gecreëerd, er moet een meer realistisch beeld van de gezinscoaches naar buiten toe gecommuniceerd worden. (23) Hoe profileert het team gezinscoaches zich naar buiten toe? (28)
- Hoewel de samenwerking met de ketenpartners noodzakelijk is voor het draagvlak, is het ook lastig omdat de verwachtingen van de ketenpartners niet overeen komen en vaak niet kloppend zijn. (28) De gezinscoaches zijn gefrustreerd over de beeldvorming over de gezinscoaches bij de ketenpartners. De ketenpartners vinden het onduidelijker geworden, hebben een ander beeld bij de gezinscoaches en hebben hoge verwachtingen van de gezinscoaches. (28) (30) De gezinscoach vindt de verwachtingen vanuit de ketenpartners een verbeterpunt, "als er een gezinscoach in zit dan kunnen wij het los laten en wordt het wel geregeld". (55)
- Partners zijn van mening dat de taak van 'casemanagment' een rol is voor de gezinscoaches. (36)
- Wat er op papier staat over de gezinscoach is zo algemeen, dat je er dusdanig alle kanten mee op kunt. De visie is te open. De netwerkpartners zien de gezinscoaches aankomen als 'deos ex machina' (een reddende engel). (55)

Rol van de gezinscoach

- Als er een mediator betrokken is bij het gezin, wat is dan de rol van de gezinscoach? (25)
- Wanneer heeft de gezinscoach wel/niet de regie? – kijken waar het zwaarte punt ligt, bij de kinderen of bijvoorbeeld bij de psychiatrie van moeder, dat bepaalt wie er regie heeft. (32)
- In hoeverre is het verantwoord dat een gezinscoach op eigen initiatief melding maakt bij het AMK, alleen op huisbezoek gaat, de politie in seint of alleen een specialist in schakelt? (36)
- Pakt de gezinscoach een zorgmelding op? Zo ja, kan de gezinscoach dan nog laagdrempelig en vrijwillig zijn? Of moet het toepassen van drang en dwangmaatregelen buiten het team gezinscoaches ondergebracht worden? (36)
- De gezinscoach heeft behoefte aan meer toespitsing of richtlijnen voor wanneer iets voor de gezinscoaches is en wanneer niet. (55)
- Gaat de gezinscoach of de specialist doorpakken als de veiligheid van het kind in het geding is? (31)

Samenwerking met de ketenpartners

- De ketenpartners spreken ieder een eigen taal doordat ze anders werken, ze spreken elkaars taal niet. (26)
- Er is verschil in de werkwijze van de ketenpartners, er wordt zowel aanbodgericht als vraaggericht gewerkt. Dit bemoeilijkt de samenwerking vanuit de visie van het team gezinscoaches. (29)

Kaders

- Wanneer is een casus te 'groot' voor de gezinscoaches en moet de casus doorverwezen worden naar een specialist? (28)
- Wat pak je als gezinscoach op het gebied van lichte ondersteuning en hulp in het gezin zelf op en wanneer schakel je een specialist in? (36)
- Vanuit de cliënt gezien vindt de gezinscoach dat als iets niet voor de gezinscoach is, maar voor de specialist, de cliënt deze zorg ook moet krijgen ongeacht wat de gemeente vertelt over de financiën. (55)
- Hoe ver/diep gaan we als gezinscoach en wanneer is het inzetten van een specialist beter? (35)

Overige knelpunten

- Er is geen eenduidige vorm voor de verwijsindex van de gezinscoaches. (34)
- Hoe kunnen de gezinscoaches en het zorgnetwerk aan elkaar verbonden worden? (23)

Organisatorische randvoorwaarden team gezinscoaches

- Er is een registratiesysteem voor de gezinscoaches nodig, voor in geval van ziekte of vakantie van een collega. (12) (55) Hoe gaan de gezinscoaches registreren? Is het afgeschermd deel van het registratiesysteem van BJZ een tijdelijke optie? (18) Er wordt regionaal aan het registratiesysteem gewerkt. Een tijdelijk systeem zou bij BJZ kunnen, maar de prijsopgave duurt erg lang. Misschien kan het bij MEE, gemeente Weert heeft zijn tijdelijke registratiesysteem bij MEE. Een tijdelijk systeem is nodig, omdat de gezinscoaches niet voor elkaar kunnen invallen, want ze kunnen de informatie van het gezin niet zien. (32)
- De gezinscoaches ervaren een groot verschil in de steun en het terug kunnen vallen op het team, tussen hun moederorganisatie en de gemeente. Hoe gaat de gemeente deze back-up faciliteren? (30) Er is bij de gemeente nog geen 'rugdekking' ingebouwd, de gezinscoaches vragen zich af wie er wordt aangesproken wanneer er iets mis gaat. (33) Hoe gaat de emotionele ondersteuning voor de gezinscoaches eruit zien? (55)
- Wie is er eindverantwoordelijk voor de casussen? (34)
- Hoe groot kan de caseload van een gezinscoach zijn en uit hoeveel fte dient het team gezinscoaches te bestaan? Hoeveel casussen kan een gezinscoach op jaarbasis oppakken? (36)

Trainingen en cursussen team gezinscoaches

- Moet er een training plaatsvinden over het hanteren van het 1Gezin1Plan voor de gezinscoaches, omdat dit nog onvoldoende leeft? (9) Voor de productie meting en de financiële toestanden wil de gezinscoach een extra cursus voor volgen, maar is van mening dat de manager daar vooral verstand van moet hebben en niet de gezinscoaches zelf. (55)

Externe communicatie

- Er worden hoge verwachtingen bij de ketenpartners gecreëerd, er moet een meer realistisch beeld van de gezinscoaches naar buiten toe gecommuniceerd worden. (23)
- Wat als de gezinscoaches door de media benaderd worden, hoe is dat de communicatie lijn, wie doet PR? (35)

Concretisering visie, kaders, verwachtingen gemeente

- Wanneer heeft de gezinscoach de mogelijkheid om in te grijpen in een gezin? (30) De gezinscoaches missen mandaat; wie doet wat? (31)
- De gezinscoach mist duidelijke beleidskaders, visie en de discussie over het mandaat gaat nog steeds voort. De gezinscoach ervaart het als een groot nadeel dat er zo wit

begonnen is en dat ze er met elkaar na drie kwart jaar nog steeds niet in slagen om dat witte om te zetten in kleur. (55) Er moeten kaders komen: mandaat keuzes, methodiek keuzes, een werkdocument met daarin een werkvisie en werkdoelen (55)

- Bij de opdrachtgever moet de realisatie komen dat duidelijke kaders nodig zijn, dan zou er wat duidelijker richting gegeven kunnen worden aan de functieomschrijving van de gezinscoach. (55)
- De gezinscoach heeft een nadere specificatie nodig van de invulling van de visie. Het hoeft niet allemaal afgetimmerd te worden, maar er moeten duidelijke onderzoeksvragen komen met een termijn eraan gekoppeld. (55)
- Creativiteit en het ontwikkelen van nieuwe dingen komen niet los zonder dat er een verwachting is uitgesproken. (55)
- De pilot is vanuit de gemeente geïnitieerd. Zij zijn geen hulpverleners en gezinscoaches wel. Dat wringt nog wel eens. Dat de gemeente dingen verwacht, bijvoorbeeld dat wij sneller doorpakken. De gezinscoaches weten dat we ons juist laagdrempelig moeten opstellen om bij de gezinnen binnen te komen. Dat is iets wat nog niet altijd goed werkt. (55)
- De gezinscoach zoekt nog naar wanneer iets bij de gezinscoach hoort of bij het schakelplein. Door de gemeente worden dingen bij de gezinscoach gelegd, waarvan de gezinscoach weet dat het niet altijd bij de gezinscoach hoort. (55)
- De gezinscoach heeft behoefte aan een eerste kader. Wanneer de gezinscoaches zelf een proces bedenken, zijn de eerste kaders gezet. De gezinscoach wil met alle gezinscoaches bij elkaar gaan zitten en de kaders gaan invullen. Hoe denken de gezinscoaches erover? De gezinscoach vindt dat het team daar heel veel zelf in zou kunnen, als ze daar de tijd voor krijgen. Het is mooi werk, laten het werk samen gaan doen. (55)

Samenwerking team gezinscoaches

- Hoe komt er AWBZ-expertise binnen het team gezinscoaches om zorg te kunnen indiceren? (13)
- Je kunt als gezinscoach meer energie steken in hoe we nu eigenlijk met elkaar gaan werken. Nu is het vooral een beetje overleven en komt een gezinscoach een andere gezinscoach toevallig ergens tegen dan kunnen de gezinscoaches elkaar een vraag stellen, maar verder moet de gezinscoach het uit zoeken. (55)
- Dat een gezinscoach vastloopt en niemand weet dat het gebeurt. Dit komt doordat de gezinscoaches elkaar niet zien en daardoor denken dat ze het maar alleen moeten doen. Een plek hebben waar je elkaar geregeld ziet, zal helpen. Dan kun je elkaar helpen. De gezinscoaches zijn gebaat om met elkaar te sparren en het aanhoren van elkaar. Of iets van werkbegeleiding invoeren, waarin we elkaar coaches op gelijkwaardig niveau. (55)

Visie gemeente

- Er is een verschil in welk beeld de beleidsmedewerkers van de gemeente Peel en Maas hebben de gezinscoaches zelf hebben over 'de gezinscoach'. (30)
- De gezinscoaches missen visie; waar de gezinscoaches voor zijn. (31)
- De visie is zo breed dat de gezinscoaches daar wel onder passen, maar het is tegelijkertijd ook zo breed dat een heleboel werkvormen daaronder zouden passen. (55)
- De beleidsmedewerkers van de gemeente hebben een ideaalbeeld van wat de gezinscoach zou moeten doen, maar dit staat ver af van de realiteit van alledag. De focus van de gemeente Peel en Maas ligt op methodieken (bijvoorbeeld 1G1P) in plaats van hulpverleningsstijlen en visie op de burger. (55)

Bereikbaarheid

- Hoe gaat het team gezinscoaches om met 24-uurs bereikbaarheid of bereikbaarheid in het weekend? (29) Hoe gaat de gemeente de telefonische 24-uurs bereikbaarheid organiseren? (30) Wie doet de crisisdienst? (35) De gezinscoach denkt dat de bereikbaarheid een punt is waar de cliënt behoefte aan heeft. Cliënten willen graag weten waar ze in een acute situatie na kantoor uren terecht kunnen. (55)
- De gezinscoaches hebben ook nog niet afgesproken hoe zij bureaudienst gaan draaien. Wanneer er een crisissituatie is in een gezin en de gezinscoach is niet aanwezig. (55)
- Bureau Jeugdzorg doet nu nog veel dingen, zoals de spoedeisende hulp en zoals de zorgmeldingen. Hier moet de gemeente een antwoord op vinden. Hoe gaat de gemeente dat inrichten? (55)

Uitvoering pilot

- De gezinscoach vindt de uitvoering van de pilot heel erg rommelig, het is niet gekaderd. (55)
- Er is heel mager ingezet op de begeleiding van de pilot. De projectleider heeft zoveel taken dat dingen onvoldoende kunnen worden opgepakt en goed worden weggezet. (55)

Samenwerking gemeente en team gezinscoaches

- De dialoog met de beleidsmedewerkers moet worden aangegaan: het verschil tussen wat zij denken dat de gezinscoaches aan het doen zijn en wat de gezinscoaches werkelijk aan het doen zijn. (55)
- De gemeente zit soms nog te vast in hun eigen ambtelijke wet- en regelgeving cultuur. Als het niet voldoet aan de normen en regels dan wordt het gelijk afgekeurd. Dit belemmert het hulpverleningsproces. (55)

Overige knelpunten

- Aan welke voorwaarden moeten de aanbieders voldoen in 2015? (11)
- Hoe zit het met het juridische kader van dwang en drang? (25) Wat zijn de criteria voor dwang en drang? (28)
- Wat gebeurt er vanaf 2015 met de zorgmeldingen, wie gaat dit uitvoeren? (33)
- Er is geen eenduidige vorm voor de verwijzindex van de gezinscoaches.(34)
- Hoe gaat de gezinscoach te werk bij een gezin dat financiële problemen heeft bij de gemeente, maar zelf ook werkzaam is in opdracht van de gemeente en dus zo tussen het gezin en de gemeente in komt te staan? (31)

Bijlage 11, Samenvatting presentatie 24 april 2014

Marjan:

Ik denk dat het klopt dat de knelpunten te maken hebben met het gebrek aan kaders. De gezinscoaches hebben behoefte aan die kaders. Jullie geven aan dat hier behoefte aan is, maar ook in de gesprekken met Claudia en Ruth komt het voor dat er een zoektocht naar kaders is. Op sommige dingen is nog geen antwoord gevonden. Ik denk dat het heel goed is dat de gezinscoaches zelf ook heel sterk de behoefte hebben om daar hun ei over te kunnen leggen. Vanuit hun ervaringen ervaren wat wel of niet werkt of hoe iets eruit zou moeten zien. Daar vinden de discussies over plaats en dat is goed. Het is soms heel lastig om de kaders te bepalen. Als je het hebt over het kader van de lichte hulpverlening en tot hoe ver deze gaat. De gemeente heeft daar wel expliciet een gedachte over met het vast stellen van een kader. Wij willen wel degelijk dat de gezinscoaches ook die lichte hulpverlening gaan oppakken. Ook als het bij de lichtere hulp, intensieve hulp nodig is. Wij als gemeente laten ons graag voeden door wat de gezinscoaches ervaren en hoe zij erin zitten en wat zij vinden. De gemeente heeft ook andere perspectieven waarin ze iets besluiten. Als er regionaal bepaalde zaken uit bedacht worden dan kan het zo zijn dat de gezinscoaches een ander kader in gedachten hebben. Dat weerhoudt zich dan niet wat er in de regio als koers uitgezet wordt. Dat zijn zoektochten. Kun je deze verschillen naar elkaar toebrengen, blijft dit een constatering of moet de gezinscoaches hierin voegen wat ze regionaal willen?

Heeft het team er behoefte aan om zelf dingen in te gaan vullen en met elkaar te discussiëren hoe er op een bepaalde manier gewerkt gaat worden?

Marjan:

Ik kan me voorstellen dat jullie dat soort momenten markeren in het stuk en dat dit nog niet ingevuld wordt in de methodiekb beschrijving. Dit kunnen dan dingen zijn waar we het laatste half jaar van de pilot nog expliciet aandacht aan gaan schenken.

Gezinscoach 1:

De werkwijzen van elke moederorganisaties moeten meer met elkaar gemengd worden. Nu nemen we een casus aan en gaan we die uitvoeren op de manier waarop we dat vanuit onze moederorganisatie gewent zijn. Jullie hebben geproefd om die werkwijze meer open te leggen en dan te gaan discussiëren of we het links of het rechts om willen doen. Hoe gaan we dat in het vervolg doen?

Gezinscoach 2:

De reguliere aanmeldingen (lichte casuïstiek) die pak je in de toekomst ook als gezinscoach op. Nu hebben we nog alleen nog maar casussen waarin je achteraf pas gaat kijken of je iets

goed hebt aangepakt, maar in de toekomst moet je ook lichte casussen oppakken. Er zijn casussen waarin je wel op een dusdanige manier in kan steken, waarin niet meteen het huis in brand staat.

Gezinscoach 1:

Wat ik mis is dat je een casus oppakt en hem mee neemt. Iedereen pakt de casus toch weer op met zijn eigen methodiekenset zonder dat we er hier iets mee doen.

Gezinscoach 2:

Op dit moment is de werkdruk heel hoog. Bij een nieuwe aanmelding denken de gezinscoaches dan van: 'Oke, dat is een MEE casus, dus Mieke of Yvonne pakken dit wel op'. Als BJZ medewerker heb ik meer affiniteit met de vorkmeer collega's dan met de MEE collega's, omdat dit meer richting mijn eigen werkwijze ligt. MEE vraagt om een andere aanpak, want MEE heeft te maken met andere problematiek en ik merk dat wij elkaar daarin te weinig voeden.

Gezinscoach 1:

Dat hebben we inderdaad veel te weinig. De casussen waarin hier veel tijd aan wordt besteed zijn de zware casussen waar eerst iets moet en dan iets kan.

Marjan:

Iedereen werkt deels nog vanuit de eigen moederorganisatie. Je vervalt er als gezinscoach snel in. Iedereen pakt wel weer de casus op die het beste bij haar past, terwijl je wat meer de uitwisseling moet hebben. De gezinscoaches zouden meer kennis willen nemen van elkaars casussen. In het begin konden de gezinscoaches nog met elkaar meelopen. Leren van elkaar komen we nu niet meer aan toe.

Gezinscoach 1:

Ik werk nog niet anders dan de psychosociale hulpverlening, zoals ik die vanuit maatschappelijk werk heb gewerkt. Ik doe nog niks nieuws.

Gezinscoach 2:

Ik heb het idee dat we allemaal de gezinscoach pet op hebben en uitdragen. Iedereen werkt op zijn eigen manier, maar er moeten wel spelregels, voorwaarden en een kader komen. Dit was bij BJZ wel duidelijk.

Gezinscoach 1:

De richtlijnen zijn niet duidelijk. De verschillen in methodiek zijn ook erg groot. De een gaat met de Triple P papieren al heel uitgebreid naar een gezin toe, de ander wijst ouders op hun verantwoordelijkheden en weer een ander gaat vanuit een systeem communicatie theorie onderzoeken waar de kracht ligt in het gezin. Dat is echt een groot verschil.

Marjan:

Toen ik aankondigde dat we een methodiek gingen schrijven zei iedereen: "Nou, waar is dat nou voor nodig? We werken allemaal met een methodiek en er hoeft helemaal geen methodiek te komen". Eigenlijk hoor ik jou nu zeggen dat er een keuze moet komen in de methodieken waar we op gaan filteren. Er moet meer kennis komen van de methodieken van een andere organisatie.

Kunnen we als team momenten markeren en bespreken en dan constructief tot een beslissing komen?

Gezinscoach 3:

Ik ben het hier helemaal eens, ik zeg volmondig ja. We kunnen blijven hangen in discussiëren over hoe en wat. Je komt natuurlijk nooit helemaal op een lijn, want je komt vanuit verschillende organisaties. Op een gegeven moment moet er wel een beslissing genomen worden. Of dit dan een beslissing is waar ik achter sta of niet, dat maakt me dan niet veel uit. Ik heb wel behoefte aan beslissingen en dan denk ik misschien dat het mijn ding niet is, maar dan hebben we in ieder geval besloten om het zo te gaan doen. Dan is het goed. Hier heb ik behoefte aan. Ook heb ik er behoefte aan om dit samen met het team te doen, zeker.

Wat hebben jullie nodig om samen aan de kader te komen?

Marjan:

Tijd en ruimte. Dit moet ingepland gaan worden. Een aantal knelpunten komen tot antwoord in de methodiek beschrijving, maar een aantal knelpunten gaan we parkeren om in de tweede helft van dit jaar met elkaar wat dieper op in te gaan en daar ook besluiten over te nemen.

Gezinscoach 3:

Het stukje wat ik mis daarin is dat er geen beslissingen genomen worden met deze pilot. We moeten dingen uitproberen en daardoor lijkt het niet gekaderd te worden en daar heb ik echt behoefte aan. Ik snap dat je het een tijdje uit moet proberen, maar daarna moet je durven om beslissingen te nemen.

Gezinscoach 4:

Er komt nu geen hamer slag. Ook al is het een hamerslag voor even, dat maakt niet uit. Het kan ook weer veranderen. Als er maar iets komt.

Gezinscoach 3:

Het is een groeidocument daarin.

Marjan:

Een aantal knelpunten zullen blijven hangen, een aantal knelpunten moet gewoon een hamerslag op komen. Het is goed om dat ook aan te geven. Wat zijn nu de dingen die we echt gaan oppakken om met elkaar te bediscussiëren en daar dan een besluit over te nemen.

Wat hebben jullie van ons nodig?

Marjan:

Wij willen een voorstel van jullie hebben. Dat jullie beschrijven wat naar jullie idee zaken zijn waar wij de tweede helft van het jaar nader discussie over moet plaatsvinden en besluitvorming.

Gezinscoach 4:

De ruimte en tijd krijg je pas. Dat is wat ik jou nu vaak hoor zeggen. Het beleid is dat we het gewoon oppakken, we starten gewoon. Dan opeens merk je dat je helemaal vol zit en dat je bijna voor deze zaken geen tijd heb. Daar moeten we nu ook echt ruimte voor maken of we moeten in de caseload zeggen dat we allemaal wat minder doen, dan hebben we het daar eens over. Het moet wel staan in januari.

Marjan:

Daarom ben ik nu ook bezig om tot uitbreiding van het team te komen. Dat geeft ruimte en dan wordt de caseload ook lager.

Gezinscoach 2:

Maar ook Marjan, misschien moeten we wat kritischer zeggen dat we afsluiten. Niet te lang een gezin aanhouden. Soms is het gewoon klaar. We moeten eerder de knoop doorhakken om te beëindigen, want er staan ook andere gezinnen te wachten. Hier mogen we wat kritischer in zijn.

Gezinscoach 4:

Afsluiten kan ook korter en dan is het ook verantwoord.

Bijlage 12, Interviews gezinscoaches samengevoegd

Aanmeldingsfase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

- Een verbeterpunt is dat de cliënt niet zo vaak zijn/haar verhaal hoeft te vertellen, de gezinscoaches moeten een uniform traject plan hebben. (55)
- Hoe wordt de wachtlijstbeheer geprioriteerd? (55)
- De naam 'gezinscoach' zorgt af en toe nog wel eens voor verwarring. Vooral als er een duidelijke vraag is over één van de kinderen. (55)
- Cliënten kunnen zich op eigen initiatief aanmelden, ze worden dan vaak getipt door mensen uit het sociale netwerk die ervaring hebben met het maatschappelijk werk. (55)

Samenwerking tussen de specialisten en de gezinscoach

- De gezinscoach ziet meer mogelijkheden in de mate waarin de zorgaanbieders signaleren dat er hulp voor de kinderen nodig kan zijn, bijvoorbeeld als ouders ondersteuning krijgen bij hun psychische problemen. (55)

Faciliteiten vanuit de gemeente

- De realiteit is weerbarstiger dan de gemeente denkt, er is allemaal multi-problem problematiek. De gemeente heeft niet in de gaten dat het vaak al zo hoog opgelopen is, voordat mensen hulp vragen. De voordeur moet zo laagdrempelig mogelijk zijn. (55)
- Hier binnen de gemeente peel en maas zijn andere middelen voor lichte opvoedvragen, zoals het jeugdstation en pedagogisch spreekuur van de gezondheidszorg waar ouders naar toe kunnen. Vandaar dat de lichte opvoedvragen niet bij de gezinscoaches terecht komt. (55)

Inventarisatiefase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

- De gezinscoach probeert zo goed mogelijk aan ouders uit te leggen wat een gezinscoach inhoudt. Wanneer de gezinscoach uitlegt dat hij/zij ouders bij het proces nodig heeft, vinden ouders dat lastig. (55)
- Er is al vastgesteld dat je als gezinscoach vanuit alle rollen in een gezin kunt zitten, maar wanneer doet de gezinscoach wat, wanneer en hoe wordt daarvoor gekozen? Aan welke criteria moet de casus voldoen, om als gezinscoach zelf de intensieve opvoedingsondersteuning te bieden? Bij dit laatste zit de gezinscoach voor de volgende paar weken en zoveel uren 'vastgeklemd' in een gezin, aangezien het

tijdrovend is. Dan moeten er veel andere mensen wachten. Er zijn zoveel afwegingen te maken, waarin niet gekaderd wordt. (55)

Samenwerking tussen de basisvoorzieningen en de gezinscoach

- Wie is er in de gemeente Peel en Maas allemaal betrokken? Vanuit de moederorganisatie kent de gezinscoach alleen de sociale kaart vanuit de beperkingshoek. Dit zijn alle organisaties voor mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperkingen. Als gezinscoach ben je generalist, dus moet de gezinscoach een bredere sociale kaart leren kennen. De gezinscoach moet ook met het onderwijs en politie of met algemeen maatschappelijk werk samenwerken. Er zijn meer partijen waar de gezinscoach mee samenwerkt, omdat de doelgroep breder is. De gezinscoach heeft er geen last van, maar ze is wel aan het ontdekken hoe ze de bredere sociale kaart in kan zetten. (55)

Samenwerking tussen de specialisten en de gezinscoach

- Vanuit de cliënt gezien vindt de gezinscoach dat als iets niet voor de gezinscoach is, maar voor de specialist, de cliënt deze zorg ook moet krijgen ongeacht wat de gemeente vertelt over de financiën. (55)

Afbouwfase

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

- De gezinscoaches kijken naar het hele gezin. Als er heel concreet uit komt dat ouders geen hulp willen en er zijn geen kindsignalen, dan kan de gezinscoach niets en moet de casus worden afgesloten. De gezinscoaches hebben te weinig om door te pakken. Als gezinscoach heb je de ouders nodig. De gezinscoaches doen er alles aan om zo laagdrempelig binnen te komen, doormiddel van keukentafelgesprekken. Als ouders geen hulp willen, maken ze de afweging hoe groot de zorgen zijn. Zijn de zorgen zo groot dat de gezinscoach zich wat minder vrijblijvend gaat opstellen naar ouders, of zijn er te weinig zorgen, dan sluiten ze af. De gezinscoaches vragen dan wel heel duidelijk aan de basisvoorziening, dat wanneer ze zorgen hebben zij dit met ouders bespreken en zich melden bij de gezinscoaches. (55)

Alle fasen

Samenwerking binnen het team gezinscoaches met betrekking tot het gezin

- De gezinscoach hanteert nog steeds de werkvorm die ze al jaren hanteert en in deze fase van de pilot werkt dat ook voor haar. Het is eigenlijk hetzelfde zoals de gezinscoach bij Vorkmeer te werk ging. (55)

- Op dit moment is er nog weinig meerwaarde voor de cliënt bij het toegewezen krijgen van een gezinscoach, ten opzichte van een maatschappelijk werker. Het verschil zit alleen nog in de naam: een gezinscoach is voor het hele gezin en het AMW is een grote vergaarbak. (55)
- Wat er op papier staat over de gezinscoach is zo algemeen, dat je er dusdanig alle kanten mee op kunt. De visie is te open. De netwerkpartners zien de gezinscoaches aankomen als 'deos ex machina' (een reddende engel). De gezinscoach voelt zich ook als een paradepaardje worden gepresenteerd, maar in de praktijk kan ze niet veel meer anders dan ze al deed bij het AMW. (55)
- De cliënt is afhankelijk vanuit welk nest de gezinscoach terecht komt, voor welke benadering hij krijgt. Bureau Jeugdzorg, MEE, AMW en Rubicon gebruiken andere methodieken. Dit voelt voor de gezinscoach heel overloos. (55)
- Als gezinscoach heb je te maken met een breed aanbod van doelgroepen. Waar de gezinscoach tegen aan loopt is met name de nieuwe doelgroepen, die nieuwe hulpvragen met zich mee brengen op het gebied waar de gezinscoach niet in geschoold is en geen werkervaring mee heeft opgedaan. Dat is soms lastig, omdat de gezinscoach het niet weet of ze de goede weg in gaat of soms onzeker over haar zaak is. De gezinscoach is wel wat in het gezin aan het doen, maar is dit wel passend? (55)
- Je merkt dat de gezinscoaches moeten kantelen met zijn alle. Daarin hebben veel organisaties en instanties hun eigen tempo. De ene organisatie is verder in de kantelinggedachten dan de andere. Dat levert soms in de samenwerking tussen de gezinscoaches of met de gemeente wrijving op. (55)
- Soms gaan andere gezinscoaches meteen voorzieningen aanvragen, terwijl het probleem soms door het gezin zelf opgelost kan worden. De cliënt moet ook kantelen in de manier van denken. (55)
- Alle overleggen die bij een gezinscoach horen kosten veel tijd. Deze tijd kunnen zij niet bij de cliënten zijn. Dit vindt de gezinscoach frustrerend, omdat er cliënten zijn die ze dan niet kunt helpen. (55)
- De gezinscoaches hebben een document nodig dat makkelijk wisselbaar is tussen gezinscoaches. Logisch plan, hoe vaak er geëvalueerd wordt en elkaar bevragen wanneer je gaat afsluiten. Als de gezinscoaches hun eigen traject duidelijk hebben, komt dit ten goede van de cliënt. De gezinscoach vindt dat zij als team dit heel goed zelf kunnen. De gezinscoaches moeten in overeenstemming komen en het op dezelfde manier aanpakken. (55)
- De vergaderingen kunnen veel strakker geleid worden, de gezinscoaches kunnen daar met z'n alle zorgvuldiger in zijn. (55)

- De gezinscoach vindt dat zij nog te weinig toekomen aan casusinhoudelijk met elkaar bespreken. Sinds kort doen ze intervisie, maar de gezinscoach denkt dat daar nog veel meer aandacht voor moet zijn. De gezinscoach heeft behoefte om meer te bespreken waar het gezinscoach zijn begint en eindigt, wanneer sluit je af, wanneer is iets specialistische zorg of pak je het zelf op? (55)

Samenwerking tussen de basisvoorzieningen en de gezinscoach

- De samenwerking met de ketenpartners wisselt of het goed is of niet. Dit heeft er mee te maken dat de gemeente ervoor heeft gekozen om de pilot te starten zonder enig plan, richtbaarheid te geven of een project plan op te stellen. De gezinscoaches zijn gewoon begonnen en dat heeft er toe geleid dat er allerlei geluiden in de gemeenschap zijn gaan rondzingen. Bijvoorbeeld: 'Er is iets met gezinscoaches, maar hoe en wat dat weten we niet. Hoe kun je de gezinscoaches bereiken? Voor welke vragen zijn de gezinscoaches nu eigenlijk?' Dit heeft over en weer tot irritatie geleid. Als ketenpartners niet weten wie de gezinscoaches zijn of waar ze de gezinscoaches voor in kunnen zetten dan gaan de ketenpartners toch soms zelf invullen wat gezinscoaches doen. Hierdoor kunnen hele verkeerde verwachtingen ontstaan. (55)
- Soms klikt het niet of botsen sommige belangen. Als je als gezinscoach te maken hebt met justitie of politie dan hebben zij soms een bepaald belang voor de hele gemeenschap en de gezinscoach probeert het belang van de ene individu na te streven en dat botst soms. Daar moet je samen uit komen met elkaar. (55)
- De ketenpartners, zoals scholen en huisartsenposten kunnen de gezinscoaches niet vinden in de gemeenschap. (55)
- Als een gezinscoach vastloopt dan weet niemand dat dit gebeurt. Dit komt doordat de gezinscoaches elkaar niet zien en daardoor denken dat ze het maar alleen moeten doen. Een plek hebben waar je elkaar geregeld ziet zal helpen. De gezinscoaches zijn gebaat om met elkaar te sparren. Misschien is het handig om werkbegeleiding in te voeren, waarin we elkaar coachen op gelijkwaardig niveau. (55)
- De gezinscoach vertelt dat hij deskundigheidsbevordering nodig heeft. Hij wil meer inzicht in wat de andere gezinscoaches specifiek doen binnen hun moederorganisaties. (55)
- De gezinscoach heeft behoefte aan een eerste kader. Wanneer de gezinscoaches zelf een proces bedenken, zijn de eerste kaders gezet. Een voorbeeld is dat de gezinscoaches binnen één week terugbellen. Het hoeft geen dik boekwerk zijn, geen star geheel, maar de gezinscoaches moeten ergens beginnen. De gezinscoach wil met alle gezinscoaches bij elkaar gaat zitten en de kaders gaan invullen. Hoe denken

de gezinscoaches erover? De gezinscoach vindt dat het team daar heel veel zelf in zou kunnen, als ze daar de tijd voor krijgen. (55)

Samenwerking tussen de specialisten en de gezinscoach

- Het is niet helder hoe de gezinscoaches zich verhouden naar de collega's van de jeugdreclassering en de jeugdbeschermers. Is een gezinscoach nog nodig als er een gezinsvoogd in zit? Hoe verhouden de gezinscoaches zich daartoe? (55)
- De gezinscoach vindt de verwachtingen vanuit de ketenpartners een verbeterpunt, "als er een gezinscoach in zit dan kunnen wij het los laten en wordt het wel geregeld". Dat zijn nog wel knelpunten. (55)
- Er mag meer aandacht zijn voor de samenwerking met de specialistische zorg, want het verschilt nog wel eens. De gezinscoaches kunnen niet altijd de samenwerking vinden, omdat de zorgaanbieder zich formeel opstelt en uit privacy redenen geen informatie wil delen. (55)
- De gezinscoach heeft behoefte aan meer toespitsing of richtlijnen voor wanneer iets voor de gezinscoaches is en wanneer niet. (55)

Faciliteiten vanuit de gemeente

- De gezinscoach vindt de uitvoering van de pilot heel erg rommelig, want het is niet gekaderd. Er wordt bijvoorbeeld niet duidelijk afgesproken om een bepaalde methodiek of routing te onderzoeken of het werkt en vervolgens erop terug kijken hoe het gewerkt heeft. Je kunt uitproberen tot in de oneindigheid of van tevoren vastleggen wat je wilt gaan uitproberen. (55)
- De gezinscoach mist duidelijke beleidskaders, visie en de discussie over het mandaat gaat nog steeds voort. De gezinscoach ervaart het als een groot nadeel dat er zo wit begonnen is en dat ze er met elkaar na drie kwart jaar nog steeds niet in slagen om dat witte om te zetten in kleur. (55)
- Bij de opdrachtgever moet de realisatie komen dat duidelijke kaders nodig zijn. Als dit gebeurt kan er wat duidelijker richting gegeven worden aan de functieomschrijving van de gezinscoach. De gezinscoach heeft het gevoel dat ze beter hadden kunnen beginnen met een bepaalde stelling of hypothese, die door iedereen gedeeld werd. Nu wordt het elke keer op een andere manier gedaan. (55)
- Er is kadering nodig om de rol van de gezinscoach meer afgebakend en concreet te krijgen. Er moeten kaders komen: mandaat keuzes, methodiek keuzes, een werkdocument met daarin een werkvisie en werkdoelen (in jan. 2015 is bij alle leerkrachten in Peel en Maas bekend wat de routing is naar gezinscoaches en wat zij kunnen bieden). (55)

- De gezinscoach heeft een nadere specificering nodig over de invulling van de visie. Het hoeft niet allemaal afgetimmerd te worden, maar er moeten duidelijke onderzoeksvragen komen met een termijn eraan gekoppeld. (55)
- De visie is zo breed dat de gezinscoaches daar wel onder passen, maar het is tegelijkertijd ook zo breed dat een heleboel werkvormen daaronder zouden passen. De gezinscoaches komen niet tot een eenduidige werkwijze. Er ontwikkelt zich wel wat, maar dat is allemaal ongeschreven. De gezinscoach ervaart de pilot als een samenraapsel van eerstelijnswerkers en tweedelijnswerkers die met gezinnen werken. De visie is een hele ruime zak en er zweven wat gezinscoaches in. (55)
- Creativiteit en het ontwikkelen van nieuwe dingen komen niet los als mensen een wit stuk papier krijgen, een paar potloden en geen opdracht. Zo voelt de gezinscoach zich nu een beetje, als een kind met een groot stuk papier en potloden. De gezinscoach weet dat ze kan tekenen, maar ze weet niet wat er van haar wordt verwacht. (55)
- De gezinscoach vraagt zich af wat de beleidsmedewerkers van de gezinscoaches verwachten en zou graag willen dat ze het gesprek met de gezinscoaches aan zouden gaan. De mensen van de gemeente hebben een ideaalbeeld van wat de gezinscoach zou moeten doen, maar dit staat heel ver af van de realiteit van alledag. (55)
- De dialoog met de beleidsmedewerkers moet worden aangegaan: het verschil tussen wat zij denken dat de gezinscoaches aan het doen zijn en wat de gezinscoaches werkelijk aan het doen zijn. (55)
- Er is heel mager ingezet op de begeleiding van de pilot. De projectleider heeft zoveel taken dat dingen onvoldoende kunnen worden opgepakt en goed worden weggezet. Het gebeurt allemaal hap snap en de gezinscoaches vallen dus maar terug op wat ze al jaren deden. (55)
- De randvoorwaarden zijn slecht geregeld. Er is geen vaste werkplek en de gezinscoaches hebben geen registratiesysteem en geen telefoonnummer. Na 9 maanden is dit nog niet geregeld. (55)
- Je kunt als gezinscoach meer energie steken in hoe we nu eigenlijk met elkaar gaan werken. Nu is het vooral een beetje overleven en komt een gezinscoach een andere gezinscoach toevallig ergens tegen. Verder moet de gezinscoach het uit zoeken. (55)
- De gemeente zit soms nog te vast in hun eigen ambtelijke wet en regelgeving cultuur. Als het niet voldoet aan de normen en regels dan wordt het gelijk afgekeurd. Dit belemmert het hulpverleningsproces. (55)
- Geen eigen email adres. (55)

- Voor de productie meting en de financiële toestanden wil de gezinscoach een extra cursus voor volgen, maar is van mening dat de manager daar vooral verstand van moet hebben en niet de gezinscoaches zelf. (55)
- Verbeterpunt: Toegang adres, fysieke werkruimte waar we met z'n achten kunnen werken, telefoon nummer en email. De basale voorwaarden om als team te kunnen functioneren. (55)
- De pilot is vanuit de gemeente geïnitieerd. Zij zijn geen hulpverleners en gezinscoaches wel. Dat wringt nog wel eens. De gemeente verwacht dingen van ons, bijvoorbeeld dat wij sneller doorpakken. De gezinscoaches weten dat we ons juist laagdrempelig moeten opstellen om bij de gezinnen binnen te komen. Dat is iets wat nog niet altijd goed werkt. (55)
- Ik denk dat de bereikbaarheid een punt is waar de cliënt behoefte aan heeft. Cliënten willen graag weten waar ze in een acute situatie na kantoor uren terecht kunnen. (55)
- De gezinscoaches hebben nog niet afgesproken hoe zij de bureaudienst gaan draaien wanneer er een crisissituatie is in een gezin en de gezinscoach niet aanwezig is. (55)
- De gezinscoach zoekt nog naar wanneer iets bij de gezinscoach hoort of bij het schakelplein. Door de gemeente worden dingen bij de gezinscoach gelegd, waarvan de gezinscoach weet dat het niet altijd bij de gezinscoach hoort. (55)
- Bureaujeugdzorg doet nu nog veel dingen, zoals de spoedeisende hulp en de zorgmeldingen. Hier moet de gemeente een antwoord op vinden. Gemeente, hoe gaan jullie dat inrichten? (55)

Bijlage 13, Interviews over de werkwijze van elke moederorganisatie

Proces van stichting MEE

Cliënt meldt zich over het algemeen telefonisch. Dit kan ook via de mail of via een persoonlijk bezoek. Door de MEE entree medewerker vindt er dan kort een vraagverduidelijking plaats die eerst een aantal zaken checkt. MEE is een organisatie voor mensen met een verstandelijke beperking. De persoon van MEE entree checkt of de persoon een vraag heeft die een relatie heeft tot de beperking. Op het moment dat dit zo is wordt er gevraagd wat de cliënt zelf met het probleem kan, wat de cliënt al aan het probleem heeft gedaan en of MEE de cliënt met advies en informatie van dienst kan zijn. Bij het eerste gesprek zeggen we altijd al tegen de cliënt dat ze iemand mee moeten nemen als ze dit fijn vinden. MEE vindt dit belangrijk om van daaruit heel erg de nadruk te leggen op het sterker maken van de cliënt en dat ze het zelf kunnen doen met het eigen netwerk. Dat is op dit moment de maatschappelijke wind. Als de medewerker van MEE entree het idee heeft dat iemand een bredere vraagverduidelijking nodig heeft dan komt de cliënt in het MEE traject. De cliënt wordt doorgeleid naar de back office, de consulente. De consulente begint altijd met een brede vraagverduidelijking. Dat houdt in dat de medewerker breed in gaat zoomen op het punt waar iemand op dat moment last van heeft en probeert eroverheen erachter op andere leefgebieden te kijken hoe dingen daar lopen. Wat MEE daarin belangrijk vindt is dat ze de cliënt empoweren en in eigen kracht zetten. Ze kijken naar wat een cliënt vooral zelf kan doen. Ze nemen het niet over van de cliënt. Wat MEE ook vanaf het eerste gesprek doet is het netwerk in kaart brengen. Ze gaan kijken wie en wat iemand om zich heen heeft en wie de belangrijke mensen zijn die eventueel betrokken kunnen worden bij het ondersteuningstraject. Als de medewerker de brede vraagverduidelijking heeft gedaan en er is in kaart gebracht wat er op de verschillende levensgebieden is, dan komt hier een hulpvraag uit. Vanuit de hulpvraag stel je een ondersteuningplan op en in dat plan betrek je het netwerk. Er wordt een traject uitgezet. Dit kan juridisch zijn, leren omgaan met financiën, het accepteren van de beperking of met het aanvragen van geïndiceerde zorg. Het plan is van de cliënt, niet van ons. Het plan houd je tussentijds bij. Zitten we nog op koers? Moeten we het plan bij stellen? Veranderd er iets in de situatie? Als uiteindelijk de doelen zijn gerealiseerd dan vindt er een eindevaluatie plaats en krijgt de cliënt een traject evaluatie thuis gestuurd. Dan beëindigen we de casus. In sommige gevallen komt de consulente van MEE over 3 maanden nog een keer terug om te kijken of datgene wat ze met elkaar hebben afgesproken of bereikt is nog steeds zo is. Het kan zijn dat er dan nog twee gesprekken plaatvinden om te kijken hoe het loopt en of er eventueel iets nog nodig is. De rol van iemand van MEE is cliëntondersteuner. De eerste vraag die iemand van MEE eigenlijk altijd stelt is: Wat kan de cliënt hier zelf in? Wie kan de cliënt hierbij helpen vanuit het eigen sociale netwerk. Bij iemand die gespecialiseerde zorg nodig heeft kan de medewerker van

MEE indicatie aanvraag verzorgen. Wat kan de cliënt van MEE zelf? Iemand met een verstandelijke beperking kan andere dingen zelf dan iemand met een lichamelijke beperking.

Proces van Bureau Jeugdzorg

Als een cliënt zichzelf aanmeldt bij BJz volgt er een aanmeld gesprek. Het ligt aan de leeftijd van de kinderen of de ouders alleen komen of dat het kind mee komt. BJz wil vooral de kinderen zien in samenhang met hun ouders en hun omgeving. Pubers spreekt BJz altijd, ouders betrekken ze erbij. BJz gaat gezinsgericht te werk. In het traject van analyse, analyseren ze de hulpvraag van de cliënt. Er wordt gekeken naar wat er precies aan de hand is en wat er nodig is. De bedoeling is dat BJz daarna een besluit neemt: verwijzing (naar GGz)/afsluiten als het voldoende is geweest (een aantal gesprekken of sociale netwerk strategie.)/geïndiceerde zorg (onderzoek of behandeling). Soms wordt er ook intern een onderzoek gedaan door de gedragsdeskundige. De cliënt komt binnen, doordat ze zichzelf kunnen melden, door te bellen of soms staan ze fysiek in het gebouw. Het kan ook door een zorgmelding zijn: derden melden hun zorgen het liefste samen met ouders. (school, consultatiebureau, politie) Op het moment dat BJz heeft doorverwezen sluiten ze af. De jeugdhulpverlener is nog wel aanwezig bij het zorgmatchingsgesprek tussen de ouders, de jeugdige en de zorgaanbieder. De doelen worden daar opgesteld, de jeugdhulpverlener maakt het indicatiebesluit in orde en sluit af. Als de zorgaanbieder achteraf zorgen heeft, nemen ze contact op met BJz. Er vindt tevens een eindgesprek met ouders plaats.

Proces van Rubicon

Een cliënt kan zichzelf aanmelden of komt binnen via Bureau Jeugdzorg met een indicatiebesluit. Wanneer een cliënt zichzelf aanmeldt kan dit via de website of via de telefonist. De cliënt wordt doorgeschakeld naar de coördinator opname, doorloop en beëindiging, daar wordt een eerste filtering van de hulpvraag gemaakt. In overleg met de cliënt wordt er gekeken welke hulpvorm de cliënt het meeste bij gebaat zou zijn. Deze gegevens worden doorgegeven aan de intaker. De intaker gaat in gesprek met de cliënt, doelen worden vastgesteld voor in de hulpverleningsovereenkomst. Van daaruit wordt de hulp uitgezet binnen de hulpvorm bij een collega. Afhankelijk van die vraag wordt gekeken wie gaat dat doen, welke coördinator erop wordt gezet en naar welke hulpvorm de cliënt toe gaat. Je hebt ook het indicatiebesluit, vanuit bureau jeugdzorg. De aanmelding via het indicatiebesluit kan op vrijwillige basis of tijdens een onder toezichtstelling door Bureau Jeugdzorg. In het geval van een indicatiestelling heeft bureaujeugdzorg de hulpvorm al vastgesteld. Rubicon filtert uit of het klopt. De volgende stap is hulpverlening. Intensieve ambulante gezinsbegeleiding. De afstemmer maakt de overeenkomst en speelt het door aan de betreffende hulpverlening van de regio. De hulpverlener die plek heeft neemt binnen 1 week contact op met de cliënt en er wordt een afspraak gemaakt. Het eerste huisbezoek

stem je af met het gezin. Er wordt gekeken of de vragen in het hulpverleningsplan nog kloppen. Er wordt uitgesloten wat niet heeft gewerkt. Jongeren boven de 12 worden betrokken bij het eerste gesprek en zijn er altijd bij. Er wordt uitgelegd dat het proces samen met het hele gezin gaat. Na drie keer wordt er geëvalueerd. De leidraad van het proces is de hulpverlening overeenkomst. Na zes weken komt er een procesverslag. De cliënt beantwoordt deze vragen en maakt dit verslag zelf. Dit wordt na drie of vier maanden getoetst. Om de zes maanden wordt het procesverslag bijgesteld. Bij de afsluiting krijgen cliënten een strippenkaart. Dit houdt in dat ze nog vijf keer contact op mogen nemen. IAG gaat altijd naar de mensen toe, in de tijd dat de cliënten kan. Dit betekent dat dit ook na werktijd kan plaatsvinden.

Proces van Vorkmeer

Aanmelden

Cliënten kunnen zich op eigen initiatief aanmelden. Ze worden vaak getipt door mensen uit het sociale netwerk die ervaring hebben met het maatschappelijk werk. Een tweede mogelijkheid is dat ze worden verwezen door de huisarts, mensen van de gemeente of mensen van school (de eerstelijns basisvoorzieningen voor burgers). Er kan ook terug worden verwezen vanuit de tweedelijnszorg, bijvoorbeeld de psychiatrie. Dit is mogelijk wanneer er psychosociale aspecten ondersteuning behoeven die niet in een psychotherapeutische setting zitten. Een derde manier van aanmelding is door de outreachende werkwijze van het AMW. Als er mensen zijn waarbij de situatie richting zorgmijdend gedrag gaat, kan het AMW telefonisch contact opnemen met betrekking tot de zorgen die er zijn en de mogelijkheid om een keer langs te komen. Als dat niet werkt, kunnen maatschappelijk werkers ook zonder afspraak langsgaan en aanbellen. Dit wordt vaak begeleidt door een medewerker vanuit Bemoeizorg GGZ. Het doel is dan vooral binnenkomen, contact maken en op narratieve wijze een bondje proberen te krijgen met de cliënt. Het aanmelden kan via de kantoordienst op dinsdag en donderdag ochtend, via de mail of via het spreekuur van de Wegwijzer (informatie - en adviespunt). Hier wordt dan de eerste uitvraag gedaan en wanneer het een klant voor het AMW is, wordt dit per mail doorgezet of komt de klant zelf naar het spreekuur van het AMW.

Inventarisatie

Bij aanmelding tijdens spreekuren van het AMW wordt er direct een intake gedaan op kantoor, dit is een brede vraag op alle levensgebieden. Bij spoed kan er telefonisch een voorlopige intake gedaan worden of wordt er een afspraak gemaakt buiten kantoortijden om, op kantoor of op een huisbezoek. In andere situaties dan aanmelding via het spreekuur AMW volgt de intake doorgaans binnen een week, tenzij dit niet mogelijk is vanwege werk of andere omstandigheden van de cliënt. Er zijn dus geen wachtlijsten. Bij drukte wordt er wel

geprioriteerd over welke casus het eerst moet worden opgepakt. De rapportage bij de intake bestaat uit een probleemanalyse en een bepaalde richting waarop in wordt gezet. In principe doen alle maatschappelijk werkers de intakes. Soms zijn er echter intakes die duidelijk lijken op huiselijk geweld, het zwaartepunt hebben liggen bij financiële problemen of gezinsproblemen. Dan wordt er bij de aanmelding besloten dat het wordt opgepakt door de medewerker die daarin gespecialiseerd is.

In het intakeoverleg worden de intakes besproken en doorgelicht binnen het team AMW. De medewerkers bevragen elkaar op wat er is opgeschreven, wat de intaker is opgevallen, proberen de gegevens met elkaar in verband te brengen en kennis die er al voorhanden is over het systeem wordt uitgewisseld. Er wordt met elkaar besproken waar erop in wordt gezet en dit wordt mondeling gedeeld met de cliënt. Er wordt naar de deskundigheden en affiniteit van de medewerkers gekeken om te bepalen bij welke medewerker de casus het beste zou passen. Het liefste is de intaker ook de hulpverlener, maar er kunnen redenen zijn om dat niet te doen. Er is geen gedragsdeskundige die de richting aangeeft, er is een structuur van team consensus. Er zijn wel senior medewerkers, wiens inbreng en advies wat zwaarder wegen. Uit het intake overleg kan ook komen dat er eerst overleg zal plaats vinden met eerstelijns professionals, tweedelijns professionals of andere netwerkpartners.

Er worden geen hulpverleningsplannen op papier opgesteld, maar er worden wel doelen geformuleerd naar aanleiding van de hulpvraag van de cliënt. Dit is in verband met tijdsnood. De cliënt wordt voorop gesteld en niet de papierwinkel van de medewerker. De medewerker helpt bij het in stukjes hakken van de grote doelen, zodat het kleinere, haalbare subdoelen worden. De afspraken met de cliënt worden mondeling gemaakt en komen wel terug in de rapportage, oftewel de verslagen van de gesprekken. Alleen bij hoge uitzondering wordt er een hulpverleningsplan of overeenkomst ondertekend, wanneer er verwacht wordt dat de cliënt allerlei bewegingen gaat maken die moeilijke te controleren zijn.

Hulpverlening

De medewerker belt de mensen, komt bij hen binnen en stelt zich voor. Er wordt onder andere gebruik gemaakt van de narratieve methodiek, RET, motiverende en oplossingsgerichte gesprekstechnieken, de systeemtheorie en de contextuele theorie. Het gaat erom mensen weer grip te geven op hun leven en hun situatie. Bij knelpunten of twijfels neemt de medewerker dit mee naar het team. Dit kan in het wekelijkse intakeoverleg of tijdens een extra overleg met collega's op kantoor. Dit is om te kijken of de medewerkers nog de goede kant uitgaan, soms kan er ook geholpen worden als de medewerker weinig inspiratie heeft. Er wordt tussentijds geëvalueerd met de collega's onderling en bij iedere afspraak. 'Vorige week hebben we het hier over gehad, is dat gelukt? Zo niet: wat heb je

nodig om het nog te laten lukken? Zo wel: hoe komt het dat het gelukt is en deze succeservaring benadrukken. Het evalueren is dus een cyclisch proces om steeds even te checken hoe het gaat. Soms vindt er wel na een aantal gesprekken een evaluatiegesprek plaats om even met de cliënt terug te kijken naar het moment van binnenkomst, naar hoe het nu gaat en vooruit te kijken naar waar de cliënt naar toe wil. Dit evaluatiegesprek vindt vooral plaats wanneer er heel veel of juist heel weinig gebeurt in het hulpverleningsproces. Het blijft ook vrijwillige hulpverlening dus de cliënt heeft meestal de regie over zijn eigen hulpverlening. De hulpverlener kan niet zeggen dat de cliënt iets moet en/of dit gaan controleren of hij dat zo uitgevoerd heeft.

Afbouwen/afsluiten

Er zijn richtlijnen voor het gemiddelde aantal gesprekken. Bij een enkelvoudige vraag gaat dit om vijf á zes gesprekken en bij meervoudige vragen of vragen die multi-problem casuïstiek bevatten zo'n twaalf gesprekken. Dit gaat om de directe contacten met de cliënt, dus contact met ketenpartners is niet mee gerekend. De gesprekken kunnen eerst in een intensievere vorm plaats vinden en uiteindelijk met een aantal maanden er tussen. Er wordt geëvalueerd door aan te sturen op het vragen aan de cliënt of hij het zo genoeg vindt geweest, of hij eruit heeft gehaald wat hij eruit wilde halen en of het voor de cliënt nog meerwaarde heeft om de gesprekken voort te zetten. Op een bepaald punt heeft de hulpverlener genoeg gedaan, zodat de cliënt weer op eigen kracht verder kan. Er zijn cliënten die dat zelf ook aanvoelen en de hulpverlener vragen om hem weer los te laten, andere cliënten houden de hulpverlener meer vast en moeten door de hulpverlener dwingender van zich af worden geduwd. Wanneer cliënten het moeilijk vinden om los te laten is dit vaak ook een signaal dat er nog dingen liggen en moet de hulpverlener goed checken of er niets is overgeslagen. Uiteindelijk bepaalt zowel de cliënt als de hulpverlener dat er afgesloten wordt. Dit gebeurt meestal een samenspel. De hulpverlening wordt afgebouwd door de afspraken verder uit elkaar te plannen, over te gaan op belmomenten en op een bepaald moment helemaal af te sluiten. Cliënten hebben altijd de ruimte om terug te komen als het ze toch niet lukt of als ze achteraf vragen hebben. Bij een verwijzing is er altijd sprake van een warme overdracht om zo zorg te hebben voor de match tussen de cliënt en de andere hulp- of dienstverlener.

Bijlage 14, interview Marjan Zijderveld, projectleider 14-04-2014

De samenvatting van het interview is geschreven in woorden van de geïnterviewde.

Uitvoering pilot

Knelpunten

De conclusie is dat we nog een beperkt gedeelte hebben kunnen piloten, namelijk het gedeelte van het omgaan met gezinnen met multi problematiek. Daar zit weinig echte vernieuwing in. De huidige gezinscoaches zijn vooral gewend om met multi-problem gezinnen te werken. We moeten de omslag maken naar het werken met lichtere casuïstiek, enkelvoudige casussen. Het is de vraag of alle gezinscoaches dat even goed in de vingers hebben. Het gaat om écht denken vanuit de klant, niet alles direct problematiseren, maar ook kunnen denken vanuit het 'normale'. De projectleider kan zich voorstellen dat dit voor de gezinscoaches wel het moeilijkste is.

We zijn zo gewend om vanuit problemen te denken en vanuit oplossingen die aan die problemen vast zitten. Bijvoorbeeld, er komt een moeder bij je, bij wie het niet goed gaat in de relatie met haar dochter. Hulpverleners hebben dan de neiging om de diepte in te gaan: wanneer is het dan mis gegaan, wat zijn dan de problemen waar u tegenaan loopt? De projectleider beschrijft hoe een hulpverlener gebruik kan maken van een andere invalshoek: wat ervaart u dan met uw dochter? Het gaat gewoon om een puberende dochter, heeft de moeder wel een idee hoe puberende dochters in elkaar zitten? De hulpverlener kan de moeder dan vertellen wat je tegen kunt komen en hoe je daar het beste mee om kunt gaan. Zo wordt de situatie bekeken vanuit de normalen kant, de projectleider denkt dat daar nog wel winst in te behalen is.

Kortom, het preventief werken door de gezinscoaches en vanuit welk perspectief er wordt gekeken naar de cliënt.

Positieve punten

De gezinscoaches zijn bezig met het maken van de omslag om meer vanuit de klant te redeneren en de klant de eigen regie te geven. Daar zijn ze nog niet helemaal, want eigenlijk zou je ook willen dat de klant zoveel mogelijk zelf de doelen vaststelt. We hebben nog de neiging om te zeggen 'Wij en het gezin zijn bezig met...' of 'Ik heb met het gezin samen ...'. Dat moet worden omgegooid naar 'Het gezin heeft...' en eventueel vraagt het gezin daar ondersteuning bij. Er kan nog wel een slag in gemaakt worden om de klant nog meer centraal te stellen. De gezinscoaches proberen ook al het sociale netwerk erbij te betrekken. Het zit er al in om te bedenken: wat kan het gezin zelf, waar willen ze aan werken en wat kan de omgeving daarin betekenen?

Visie

We zijn er nog niet qua uitvoering van de visie in de praktijk en daar moeten we verder mee aan de slag. Maar hoe we het in gedachten hadden, daar wordt wel naar geprobeerd te leven, naar te denken en te handelen. De uitvoering van de visie is dus haalbaar en werkbaar. Het punt is meer of het nog werkbaar is, wanneer je met eenvoudige en enkelvoudige vragen aan de slag gaat. Kunnen alle gezinscoaches daar dan een antwoord op geven? De gemeente Peel en Maas wil het gebied van voedingsadviezen over laten aan de jeugdgezondheidszorg, die daar verstand van heeft. Zijn de gezinscoaches in staat om de vragen te beantwoorden die buiten de jeugdgezondheidszorg vallen en deze op te pakken? Als de gezinscoach zelf kinderen heeft, kan het makkelijker zijn om zich wat voor te stellen bij vragen rondom gedragsproblemen van peuters. Daar kan nog wel een slag in gemaakt worden bij sommige gezinscoaches. De vraag blijft of alle gezinscoaches in staat zijn om ook enkelvoudige en eenvoudige vragen van een goed antwoord te voorzien, ze moeten wel een krachtig antwoord hierop hebben. Dit zal ervaren moeten worden of dat werkt, ook gezien het feit dat de gezinscoaches dan het ene moment met een zware casus te maken krijgen en het volgende moment weer met een lichte vraag. Er moet dan een bereikbaarheidsdienst komen bij de gezinscoaches, waarbij degene die bereikbaarheidsdienst heeft diezelfde dag niet ook nog huisbezoeken zal kunnen plannen (omdat je niet tijdens een huisbezoek de telefoon kan aannemen).

De projectleider noemt als belangrijkste aspect om een oplossing of antwoord voor te vinden, een sturingsvraagstuk vanuit de gemeente. Hoeveel gezinscoaches heeft de gemeente straks concreet nodig? Hier moet over een paar maanden iets over geformuleerd worden. De gemeente heeft de pilot nog niet eens goed kunnen draaien en er komen wekelijks nog gemiddeld vijf nieuwe aanmeldingen bij. Als de beweging naar de voorkant dan ook nog gemaakt wordt en de basisvoorzieningen geïnformeerd worden over dat de gezinscoaches er zijn en dat ze met hen kunnen klankborden. Als dit gebeurt zal er ook meer casuïstiek uit voort komen. De gemeente weet niet hoeveel capaciteit er nodig is om daar goed mee om te kunnen gaan. Een tweede punt is dat er een goed functieprofiel moet komen, waarin de basiscompetenties worden beschreven. Maar dit is lastig, wanneer je nog niet weet hoe het werkt en of de gemeente de gezinscoaches echt wel enkelvoudige vragen laat beantwoorden. Misschien zouden mbo-geschoolde mensen deze vragen moeten beantwoorden, omdat dit is een functiegroep die goedkoper is. De keuze hiervoor ligt ver van het ideaal van de gemeente, namelijk aan de voorkant zwaar insteken. Maar door een tekort aan financiën zou de gemeente ertoe gebracht kunnen worden haar idealen bij te stellen. Dat brengt een derde punt naar voren dat enorme spanning oplevert: de gemeente moet goede zorg gaan leveren, maar er is echt minder geld, hoe gaat de gemeente daaruit komen? De gemeente heeft nu haar idealen, zoals dat gezinscoaches ook lichte hulp gaan

verlenen. Dit zou ook gelden wanneer dit een paar maanden lang een intensieve inzet van de gezinscoach in een gezin betekent, om dit zo door één persoon te laten doen vanuit het opgebouwde vertrouwen. Dit kost echter veel ureninzet. Het maakt het lastig dat de gemeente nu de voordelen en het profijt van het inzetten aan de voorkant, nog niet heeft. De gemeente heeft nu vooral de kosten, het zal jaren duren voordat de gemeente er profijt van heeft. De gemeente heeft nu eenmaal maar één pot geld te besteden. De projectleider vindt het goed om de idealen te hebben, maar het kan best zijn volgens haar dat er bepaalde zaken na verloop van tijd bijgesteld moeten worden vanwege de financiën.

Nieuwe manier van denken en werken

De nieuwe manier van denken en werken bestaat uit het je verdiepen in de klant zelf en van daaruit is het makkelijker om de klant centraal te stellen. Dit doen de gezinscoaches nog onvoldoende, er wordt veel vanuit eigen kennis gedacht en er wordt nog graag ingevuld. Er zijn wel hele goede pogingen van de gezinscoaches om dat te doorbreken, maar er worden snel conclusies getrokken en er wordt nog erg aanbodgericht gedacht. De gezinscoaches luisteren wel naar de vraag, maar er wordt ook ingevuld. Dit is hen niet te verwijten. Het is echt erg lastig om scherp te krijgen wat nu de vraag van de klant is, maar dat is de kracht van het nieuwe werken en daar moeten de gezinscoaches zich nog meer bewust van worden. Wat de gezinscoaches nodig hebben om tot deze manier van werken te komen, is vooral een groeiproces. Het heel veel met elkaar bespreken en elkaar erop aanspreken over bijvoorbeeld waarom een gezinscoach ergens voor kiest terwijl iets anders nog niet is uitgesloten. De gezinscoaches bevragen elkaar hier nu al op in het casusoverleg, maar dit kan nog dieper. Er wordt nog snel vanuit een bepaald aanbod gedacht. De nieuwe manier van werken kenmerkt zich dus door het denken vanuit de klant, de klant centraal stellen en zelf een ondersteunende rol aannemen. Het duurt een paar jaar voor je de 'oude' manier kwijt bent, je moet je er bewust van worden. Sommigen gezinscoaches vinden het nog moeilijk om gesprekken te hebben waarbij klanten aanwezig zijn.

Er zijn verschillen tussen de vier moederorganisaties in deze nieuwe manier van werken. Zo zijn de MEE medewerkers al een paar jaar geleden opgeleidt in de Sociale Netwerk Strategie. De gezinscoaches van MEE hebben het al sterker in zich om de klant echt centraal te stellen en lopen daarin voorop. De andere gezinscoaches denken dat ze wel al zover zijn en de intentie is er ook wel, maar MEE is er het meest ver in.

De gemeente Peel en Maas is de gemeente van de zelfsturing en is al langer bezig met het in hun kracht zetten van burgers en hen tot eigen initiatieven aanzetten. Dit sluit goed aan op de werkwijze van de gezinscoaches. Om tot de kanteling te komen is het nodig dat men bij de gemeente elkaar er ook op aanspreekt wanneer iemand bijvoorbeeld iets vanuit een

bepaald aanbod doet. Zo kan er door medewerkers graag naar bepaalde organisaties verwezen worden. Dan lijkt het dat het meer gaat om het in leven houden van deze organisaties in plaats van dat het gaat om wat de klant nodig heeft. Bij het schakelplein worden mensen al op deze nieuwe manier van denken ingewerkt.

Ook bij de basisvoorzieningen en specialisten is daar iets in nodig. Partners hebben nu veelal in de Zorg Advies Teams gezeten, waar ouders niet bij aanwezig waren. Als je ronde tafel overleggen gaat doen en ouders zitten daarbij, zullen bepaalde basisvoorzieningen daar moeite mee hebben. De partners moeten hier dus ook in mee worden genomen, bijvoorbeeld in hoe het gesprek dan wordt gevoerd.

De projectleider vindt het wenselijk voor de cliënt in deze nieuwe manier van werken dat we nog meer aansluiten bij de behoefte van de cliënt. Er kan makkelijk vanuit worden gegaan om huisbezoeken te doen, maar klanten vinden dat niet altijd fijn. Sommige mensen willen liever niet dat er mensen over de vloer komen. Ook hierbij gaat het weer om het normaliseren, maak het niet zwaarder dan nodig en ga niet dieper als het niet hoeft. Een ouder heeft gewoon een vraag. De meeste ouders hebben genoeg bewustzijn dat, als het thuis echt niet goed gaat, het handig is dat er iemand mee komt kijken en ze de deur open zullen doen. Er zijn gezinnen die de deur echt gesloten houden, omdat het niet goed gaat binnenshuis en ze geen pottenkijkers willen. Vaak heb je dat dan wel door. Ga vanuit vertrouwen met de klant om, vanuit het beste willen voor de kinderen.

De projectleider geeft tot slot aan dat het team groter en groter wordt en dat er dan een structuurvraag komt: gaan we straks twee teams krijgen? Hoe gaan die teams dan met elkaar samenwerken? Er zijn dus nieuwe vragen die op het team afkomen.

Bijlage 15, Getranscribeerd interview Claudia Wijnhoven, adviseur van de gemeente Peel en Maas 14-04-2014 & een samenvatting van het interview

Martine:

Oke, uhm kun je kort vertellen wat de belangrijkste uitgangspunten zijn van de nieuwe visie hoe jullie hem hebben geformuleerd met betrekking tot de gezinscoaches van ja het nieuwe jeugdstelsel?

Claudia:

Uhu, uhm de gezinscoach die uhm werkt integraal met het gezin, die neemt de zorg niet over van het gezin, maar zet het gezin in kracht, stelt samen met het gezin het gezinsplan op waarin de doelen van het gezin staan omschreven en wie welke rol heeft om die doelen te wezenlijken en de gezinscoach is daarbij de spin in het web om die hulp voor elkaar te krijgen kijk je ook naar de omgeving. Uhm de sociale omgeving kan de buurvrouw een rol vervullen, kan de leerkracht een rol vervullen, kan uhm de voetbaltrainer iets doen, uhm. De gezinscoach, uhm levert ook zelf, uhm hulp en als dat niet kan dan halen ze specialistische hulp erbij. Dat is het eigenlijk in het kort.

Martine:

Dat is het in het kort, ja. Oke, en als je kijkt met, uhm hoe jullie het hebben geformuleerd en met de uitwerking ervan in de pilot?

Claudia:

Ja

Martine:

Kun je dan vertellen wat er goed gaat?

Claudia:

Uhm, wat er goed gaat

Martine:

Met wat ze al goed doen?

Claudia:

Uhm, ik heb de indruk, maar ik heb de indruk dat het heel erg verschilt per, per gezinscoach die aan de slag gaat, want de een heeft de visie gewoon heel goed in de smisse en de ander denkt toch nog misschien wat teveel vanuit de moederorganisatie en hoe dat daar zaken

worden opgepakt uhm, maar ik heb wel de indruk dat alle gezinscoaches erop gefocust zijn van hey, hoe kunnen we nou dat gezin in de kracht zetten en dat is in ieder geval een heel belangrijk ding.

Martine:

Ja, want het is inderdaad, we hebben dan ook interviews met de gezinscoaches gehouden en uhm, bijvoorbeeld de organisatie MEE die werkt eigenlijk al of dat ligt dichtbij hoe de visie is geformuleerd dan bijvoorbeeld een bureau jeugdzorg, uhm en zijn er dingen die ook beter kunnen? Waarvan jij denkt van oh, dit is nog een punt wat nog niet nagestreefd wordt of?

Claudia:

Het opstellen van het gezinsplan dat wordt nog onvoldoende gedaan. Ik begrijp dat dit een beetje, ja, als dit lukt dan doen we dit wel, maar het maakt nog geen onderdeel uit van het af stramen van hey, zo ga ik als gezinscoach te werk, terwijl ik vind dat wel zo zou moeten. Ook om het gezin meer regie te kunnen geven over wat er met het gezin gebeurt. Als je zelf het overzicht niet hebt met wat er allemaal gebeurt kun je ook niet zeggen van nou, dit wil ik nou op een laag pitje zetten uhm, dit moet naar voren gehaald worden wat mij betreft. Uhm, ja en nu in de pilot fase loop je ertegen aan dat heel veel gezinscoaches gewoon hun casussen vanuit de moederorganisatie weer meegebracht en daarmee uhm, begin je niet van voor af met een casus, omdat je het zou willen zien of ja en uhm, ook al complexe zaken en ervaring op doen met lichte casussen en uhm, dat is er nou nauwelijks.

Martine:

Ja, dat klopt

Claudia:

Daar is nauwelijks ruimte voor, Ja.

Martine:

En als je kijkt naar de samenwerking met de ketenpartners? Hoe gaat dat?

Claudia:

Uhm, daar heb ik eigenlijk niet heel erg goed zicht op.

Martine:

Oké.

Claudia:

Nee, ik weet wel dat er her en der zorg wordt ingekocht en erbij wordt gehaald maar of nou echt wordt afgewogen van oke, deze casus kunnen we het beste voor die kiezen, want die heeft nou net iets meer vinger spiesen gevoel met zulke jongeren dan die ander. Geen idee hoe die afweging plaats vindt op dit moment. Wel dat er casusbesprekingen zijn natuurlijk die gezinscoach en dat daar een koers wordt bepaald. Ik begrijp dat dit in een razend tempo gaat en dat je niet echt de gelegenheid hebt om met elkaar te feedbacken van nou oké, zijn we nu echt de verstandige dingen met elkaar aan het doen?

Martine:

Ja, precies uhm, en als je kijkt naar de basisvoorzieningen, bijvoorbeeld de scholen, kinderdagverblijven uhm, wat voor een verwachting hebben zij van de gezinscoach, is dat duidelijk voor de.

Claudia:

Nee, dit is nog onvoldoende duidelijk. Want sommige vanuit sommige scholen krijg je bijvoorbeeld terug van oh ja, de gezinscoach erbij halen of het contact komt maar moeilijk tot stand en voldoet niet aan de verwachtingen die er in de basisvoorzieningen lag zeg maar om iets te kunnen doen uhm, ik denk dat we veel duidelijker met elkaar moeten communiceren van oké, wat, wat ga je nou als basisvoorziening wat ga je zelf leveren aan, aan of iemand uit het gezin een vraag stelt en wanneer moet je nou bijvoorbeeld echt de gezinscoach erbij vragen? Ja, daar moeten we nog veel moeten we nog mee aan de slag.

Martine:

Oké, en hoe zou je dat kunnen doen?

Claudia:

Uhm, ja ik denk dat het gewoon handig is dat we of bijeenkomsten organiseren voor bepaalde basisvoorzieningen bijvoorbeeld speciaal voor de kinderopvang en uhm, voor het onderwijs gewoon om daar te bespreken en, en ook te brainstormen van hoe moet dat er allemaal uit komen te zien, kan me ook voorstellen dat de gezinscoach zelf veel meer contact heeft met de basisvoorziening om te vertellen van hé wat doe ik, er zijn twee manieren.

Martine:

Uhm, even kijken want, jullie hebben dan een uhm visie geformuleerd, maar zijn er volgens jou ook nog punten die uhm, niet in de visie staan maar waar nog wel over na gedacht moet worden die in de visie moeten komen? Dus die ontbreken eigenlijk in de visie.

Claudia:

Uhm, we hebben met elkaar nog niet scherp welke mandaat een gezinscoach nou uiteindelijk heeft. Dus uhm, in welke gevallen mag de gezinscoach zelf beslissen of in welke gevallen vinden we dat de gezinscoach eerst een deskundige bijvoorbeeld moet raadplegen. En hoe gaan we dat dan organiseren, dat hebben we nog niet helder. Maar ook gaat de gezinscoach dan ook zelf opdracht geven van hey, deze zorg hebben we nodig en zetten die in of moet daar iemand van de gemeente daar nog een paraafje onderzetten? Het is niet perse echt een visie ding, maar wel heel wezenlijke dingen.

Martine:

Van hoe moet je dit aanpakken, ja, want ik heb dan nog drie punten waar eigenlijk we tijdens de casusoverleggen achter zijn gekomen wat ze daar nog een antwoord op willen en dan ben ik benieuwd van ja, hoe ver jullie hierin zijn of hoe je hier tegenaan kijkt. Waar de gezinscoaches tegenaan lopen zijn de richtlijnen en de afbakening wanneer een taak nou voor de gezinscoach is of wanneer het uitbesteed moet worden of wanneer het jeugd station bijvoorbeeld het oppakt of zij, dus het is meer zo van oké, welke casussen zijn nou echt voor ons en wanneer is het problematiek te groot of wanneer zet je de specialisten in? En welke rol heb je dan nog?

Claudia:

Nou ja, we zijn uhm, vorige week maandag hebben Ruth, Marjan en ik bij elkaar gezeten en er diep over nagedacht en we zijn er eigenlijk wel over uit dat we eigenlijk alle vragen bij een gezinscoach terecht zou moeten kunnen. Zowel bij de basisvoorzieningen als bij de gezinscoach en uhm, ja we weten op dit moment nog niet of er echt heel heldere afbakening te maken is uhm, het verschil in kennisniveau van de verschillende gezinscoaches dat speelt natuurlijk ook nog een rol, dus uhm, ik denk dat we ergens een, een, een, een basis kennis niveau met elkaar moeten vaststellen van de gezinscoach en dat je dat het van daaruit wat duidelijker is van hey, dit behoort dus niet tot de competenties van een gezinscoach en zulke dingen wel.

Martine:

Nou ja, precies, want als je nu kijkt van uhm, wat ik in het evaluatieverslag las is dat jeugdstation eigenlijk nu nog de lichte opvoed vragen nog op zich neemt en dat de Multi problem casussen nog door worden gespeeld. Ja. En wat heeft er mee te maken dat het nu dan nog zo is? Dat de uhm, gezinscoach eigenlijk alleen nog de Multi problem casussen op zich nemen?

Claudia:

Omdat ze de casussen vanuit hun moederorganisatie meenemen en daarmee al heel snel vol zitten eigenlijk. Ja, daar komt het eigenlijk door en uhm, ja ik denk dat we op dit moment te weinig capaciteiten hebben bij de gezinscoaches en als we wat ruimere capaciteit zouden hebben dan gaat ook de wisselwerking met de basisvoorzieningen makkelijker en kan er meer tijd voor worden vrijgespeeld. En uhm, uhm, is er dus ook meer ruimte om lichte casussen op te pakken.

Martine:

Uhm, de volgende is van wanneer is een taak een verantwoordelijkheid van de ouders en wanneer van de gezinscoach? Dus als je kijkt naar de eigen kracht van uhm, wanneer leg je nou dus alle regie bij de ouders en wanneer moet de gezinscoach het weer overnemen, wat is de grens? Als bijvoorbeeld de veiligheid in het geding is, want je hebt met 1Gezin1Plan, ouders moeten hier veel in betekenen, maar wat is dan de grens?

Claudia:

Als veilig opgroeien en opvoeden in het geding komt dan wordt van de gezinscoach verwacht dat hij stevigere stappen gaat zetten, en de regie in handen gaat nemen. Ook uhm, ja, uhm, ook kan zeggen van nou, als dit nou niet goed wordt opgepakt dan zullen we het gedwongen kader in moeten. Dat verwachten we wel van de gezinscoaches. Ja, maar waar die grens precies ligt is denk ik in mijn beleving echt maatwerk, want ja elk gezin zit anders in elkaar en ja het is een kwestie van onderbuik vinger spiesen, ja, ja.

Martine:

Want, waar ze het dan ook over hadden is je gaat dan bijvoorbeeld in het vrijwillige kader erin als gezinscoach uhm, en dan als je vanuit de omgeving hoort dat het toch wel wat complexer is en dat de veiligheid ook niet helemaal goed is van welke rol neem je dan in? Dat zei je net ook al dat je daar`nog heel erg over aan het denken bent van oké, hoe gaan we dat doen met de veiligheid met bijvoorbeeld een onder toezichtstelling of blijft de rol dan hetzelfde of krijg je dan opeens als gezinscoach een andere rol als van vrijwillig naar gedwongen gaat?

Claudia:

Het is uhm, een pilot in Bezel en een pilot in Peel en Maas willen we ook uitproberen hoe dat kan een functie van uhm, een gezinscoach kan dat ook een gezinsvoogd zijn? Kan dit een gecombineerde functie zijn? Ja of nee? En ik denk dat we daar nog niet veel ervaring mee hebben opgedaan, maar het zou wel fijn zijn, de pilot is er juist voor bedoelt om uit te proberen van hey, werkt dat wel of werkt dat niet of krijg je dan een enorme

vertrouwensbreuk tussen de gezinscoach en het gezin of gaat het juist heel goed omdat het gezin juist wel vertrouwen heeft in de gezinsvoogd uhm, coach.

Martine:

Ja, want ik zag ook dan in het evaluatieverslag de verschillende rollen van de gezinscoach en ik merk ook dat zij daar ook nog erg in van oké, wanneer ben ik nou alleen de soort van casemanager of wanneer daar zitten ze ook nog in te stoeien, maar ik denk dat het voor de pilot is dat ook gewoon goed. Uhm, maar nog een, het laatste die ik op mijn lijstje heb staan met omgaan met privacy gegeven van de cliënten, want we merken dat de moederorganisaties daar verschillend mee omgaan. En in de visie zien we niet echt van oké., hoe willen jullie of de gemeente dat daar mee om gegaan wordt

Claudia:

Uhm, uhm, ja dat is inderdaad iets wat we niet perse hebben opgeschreven, maar in het belang, maar als het gaat over de belangen van kinderen gewoon dan willen we in het belang van het kind de informatie wordt gedeeld en niet wordt verscholen achter van ja, want uhm, ja, maar regel x zegt dat uhm, dat kunnen we niet doen, dus dat doen we niet dus daarmee een proces helemaal frustreren. En je moet natuurlijk wel zorgvuldig mee omgaan, dus dat betekent dat dan van uhm, in hele ernstige gevallen dan ook de ouders voorstellen van hey, zo staat het ervoor ik ga deze informatie delen met die en die party want ja, ja, ja uhm, het ligt er maar helemaal aan hoe ernstig een casus is, gewoon als het een hele lichte casus is dan uhm, vind ik dat ouders gewoon heel veel invloed moeten hebben van hey, ik wil wel dat mijn informatie wordt gedeeld met uhm, mijn psychiater om het maar zo te zeggen maar niet met leerkracht ofzo ja, dus uhm, daar zijn we nog zoekende in eigenlijk wel weer. Ik ben hardop aan het denken.

Martine:

Nee dat is ook goed, ja want ik hoorde laatst dat iemand zei dat uhm, je wel gewoon de informatie aan de partners bijvoorbeeld aan de politie en scholen mag delen maar sommige zeiden nee daar moet je eerst toestemming van de ouders van krijgen of je het mag delen. Dus daar liggen ook al die verschillen in van hey, welke lijnen ga je dan uit.

Claudia:

Uhm, wat misschien in dit kader ook belangrijk is om te vermelden dat een regionaal verband ook gaan kijken van hey, gaan we een privacy protocol opzetten dan als we dat hebben opgesteld dan voorziet dat misschien in het probleem wat hier ligt.

Martine:

Ja precies, en ook dan uhm, het tweede puntje is, hoe ga je met 1Gezin1Plan om als je gescheiden ouders hebt. Met ook met de privacy dat moeder bijvoorbeeld zegt dat vader mag dat niet weten en andersom.

Claudia:

Ja, daar moet je de goede modus in vinden. Daar heb ik geen praktisch antwoord op maar je moet het wel voorkomen. Uhm, ja, ik kan me herinneringen in het kader van de leerplicht dat bijvoorbeeld een vader geen ouderschap heeft ofzo maar wel school belt van hey, hoe zit het met mijn kind ofzo en dat dan goed willend informatie wordt verstrekt die uiteindelijk problematische gevolgen heeft.

Martine:

Dit waren dan mijn drie punten, Talitha heeft ook nog drie andere punten waar de gezinscoaches op dit moment tegenaan lopen. Uhm, dan zijn we bij het laatste kopje aangekomen. Dat is uhm, even kijken hoor. Want wat zou er nu nog vanuit het oogpunt van de gezinscoaches wenselijk zijn dat er nou voor hun gefaciliteerd wordt? Want jullie zijn nu natuurlijk bezig op die school dat ze op een werkplek zitten, maar wat hebben zij nog meer nodig om het nieuwe werken vorm te gaan geven?

Claudia:

Ik denk dat ze nog ergens een registratiesysteem goed op orde wat goed functioneert en waarmee je makkelijk informatie kan delen moeten hebben. en uhm, ik denk ook een uhm, format van een gezinsplan, dat is nu niet digitaal, maar kan me ook voorstellen dat dit ergens ook in staat en digitaal verwerkt kan worden. Gewoon heel veel digitale dingen dat er nog nodig zijn.

Martine:

Ja, want dat is ook waar zij nu nog tegenaan lopen is het telefoonnummer, een e-mailadres, welke ga je gebruiken? Want ja jullie zijn hier natuurlijk nog heel erg mee bezig om de ruimte in Baarlo dat ze ook op een plek zitten. Ja, dat wat is er denk je met de nieuwe manier van werken wenselijk vanuit de oogpunt vanuit het gezin?

Claudia:

Ja, dat het voor gezinnen duidelijk is waar ze terecht kunnen, ja dat moet ook nog wat duidelijker over communiceren, want stel je voor van hey, stel je de vraag aan de leraar of stel je de vraag aan de gezinscoach?

Martine:

Weten zij op dit moment wat een gezinscoach is? De gezinnen?

Claudia:

Uhm, op zich hebben we er wel al over gecommuniceerd, in lokale blaadjes en ook wel tijdens wat bijeenkomsten voor cliënten en voor ouders, maar uhm, ik denk niet dat het al heel breed bekend is nee. We hebben wat eerste aanzetten gedaan, maar ja.

M. Oké, uhm, zijn er zelf nog op of aanmerkingen die je zelf nog kwijt wil? Wat voor ons misschien van belang is?

Claudia:

Ik zit me af te vragen. De een na laatste vraag hebben we deze nou voldoende beantwoord? Ik ben even kwijt welke het was.

Martine:

Vanuit het gezin?

Claudia:

Nee, niet die.

Martine:

Die van de gezinscoaches wat zij nog nodig hebben om uhm, op deze manier te kunnen werken?

Claudia:

Ja, en dat mandaat moet nog geregeld worden en dat heb ik al benoemd.

Martine:

Want als je bijvoorbeeld kijkt nu moeten ze bij het nieuwe werken een heel brede kennis hebben. hoe gaan jullie daarmee om?

Claudia:

Uhm, ook in regionaal verband zijn we aan het kijken van hey, hebben we nog een bepaald scholingsplan nodig voor gezinscoaches, zodat je een bepaalde basiskennis heel breed hebt. Uhm, en dan nog kan dat nog per gezinscoach noodzakelijk zijn dat er per individu nog aanvullende scholing nodig is.

Martine:

Oké, nou ik denk dat dit voor mij in ieder geval wel heel helder is.

Claudia:

Heb je nog nieuwe dingen gehoord?

Martine:

Nee, niet echt het is allemaal al wel bekend.

Samenvatting van het interview met Claudia Wijnhoven

De samenvatting van het interview is geschreven in woorden van de geïnterviewde.

Visie gemeente

Belangrijkste uitgangspunten van de visie met betrekking tot de gezinscoaches van het nieuwe jeugdstelsel:

De nieuwe gezinscoach werkt integraal, neemt de zorg niet over van het gezin, maar zet het gezin in de kracht. De gezinscoach stelt samen met het gezin een gezinsplan op, waarin de doelen van het gezin staan omschreven en wie welke rol heeft om de doelen de verwezenlijken. De gezinscoach is hierbij de spin in het web om de hulp voor elkaar te krijgen. Er wordt ook naar de omgeving gekeken wie een rol kan gaan vervullen bij het behalen van de doelen. Dit kan een buurvrouw zijn, maar ook een leraar of een voetbaltrainer. De gezinscoach levert zelf hulp en als het niet kan haalt de gezinscoach er specialistische hulp erbij.

Wat gaat goed tijdens de uitvoering van de pilot?

De adviseur van de gemeente Peel en Maas heeft de indruk dat het heel erg verschilt per gezinscoach die er aan de slag is. De ene gezinscoach heeft de visie heel goed in de smisse en de andere gezinscoach denkt nog net iets teveel vanuit de moederorganisatie. De adviseur van de gemeente Peel en Maas heeft wel de indruk dat alle gezinscoaches er op gefocust zijn hoe ze een gezin in kracht kunnen zetten. Dit is een belangrijk punt.

Wat kan beter tijdens de uitvoering van de pilot?

Het opstellen van het gezinsplan wordt onvoldoende gedaan. Dit maakt nog geen onderdeel uit van het af stramen hoe je als gezinscoach te werk gaat. De adviseur van de gemeente Peel en Maas vindt dat dit wel bij de manier van werken hoort. Zo kun je het gezin meer regie geven over wat er allemaal met het gezin gebeurt. Een tweede punt waar we tijdens de pilot tegenaan lopen is dat heel veel gezinscoaches de casussen vanuit hun moederorganisatie in hebben gebracht. Zo begin je niet van voor af aan met een casus van hoe je het graag had willen zien. Ook de complexe zaken komen hierdoor meer aanbod en we willen juist meer ervaring opdoen met lichte casussen. De lichte casussen zijn er nu nauwelijks. Hier is nog geen ruimte voor.

Hoe gaat de samenwerking met de ketenpartners?

Hier heeft de adviseur van de gemeente Peel en Maas eigenlijk geen goed zicht op. De adviseur van de gemeente Peel en Maas weet wel dat er her en der zorg wordt ingezet en erbij wordt gehaald. Ze betwijfelt of er door de gezinscoaches een duidelijke afweging wordt gemaakt welke partner met specialistische kennis er het beste bij gehaald kan worden. Ze weet niet hoe die afweging voor de verdeling van de casus eruit ziet. Er zijn natuurlijk wel casusbesprekingen en daar wordt een koers bepaald, maar dat gaat in een razend tempo. De gezinscoaches hebben niet echt de gelegenheid om echt elkaar feedback te geven of ze wel de juiste koers uit zetten met het gezin.

Verwachting van basisvoorzieningen met betrekking tot de gezinscoach

Volgens de adviseur van de gemeente Peel en Maas is de verwachting is nog onvoldoende duidelijk voor de basisvoorzieningen. Vanuit sommige scholen krijgen we terug dat ze weten dat ze er een gezinscoach bij kunnen halen. Het contact met de gezinscoach komt maar moeilijk tot stand. Het voldoet niet aan de verwachtingen die er in de basisvoorzieningen lag om iets te kunnen doen. De adviseur van de gemeente Peel en Maas denkt dat ze veel duidelijker met elkaar moeten communiceren. Hierbij moet je denken aan vragen als: Wat kan een basisvoorziening zelf leveren aan een gezin? Wanneer moet je een gezinscoach vragen? De adviseur van de gemeente Peel en Maas denkt dat het handig is dat ze bijeenkomsten organiseren voor de basisvoorzieningen om daar te bespreken en te brainstormen hoe het er allemaal uit moet komen te zien. De adviseur van de gemeente Peel en Maas kan zich voorstellen dat het gezin zelf meer contact heeft met de basisvoorzieningen om te vertellen hoe het met ze gaat en welke koers het gezin gaat bewandelen.

Knelpunten waar de visie geen antwoord op geeft

De gemeente heeft met elkaar niet scherp welk mandaat de gezinscoach nou uiteindelijk heeft. In welke gevallen mag de gezinscoach zelf beslissen en in welke gevallen vinden we dat de gezinscoach eerst een deskundige moet raadplegen? Hoe gaan we dat dan organiseren? Dit heeft de gemeente nog niet helder. Gaat de gezinscoach zelf zorg van organisaties inkopen? Of moet toch nog iemand van de gemeente hier nog een paraaf onder zetten? Dit heeft niet echt met de visie te maken, maar het zijn wel hele wezenlijke dingen waar nog over nagedacht moet worden.

Richtlijnen/afbakening wanneer een taak voor de specialist, jeugdstation, basisvoorziening of gezinscoach is.

Vorige week maandag hebben de adviseurs van de gemeente Peel en Maas bij elkaar gezeten en hier diep over nagedacht. Ze zijn eruit dat eigenlijk alle vragen bij een

gezinscoach terecht zouden moeten kunnen. Zowel bij basisvoorzieningen, als bij de gezinscoach. Ze weten op dit moment nog niet of ze met een heldere afbakening te maken gaan hebben. Het verschil in kennisniveau van de verschillende gezinscoaches speelt hier een rol in. De adviseur van de gemeente Peel en Maas denkt dat we ergens een basis kennis niveau met elkaar moeten vastleggen voor de gezinscoach en dat er vanuit daaruit gekeken moet worden of het wel of niet tot de competentie van een gezinscoach behoort. De gezinscoaches hebben nu vooral te maken met multi-problem gezinnen, omdat zij deze vanuit hun moederorganisatie meenemen en daarmee al heel snel vol zitten. Op dit moment is er te weinig capaciteit bij de gezinscoaches. Als er wat ruimere capaciteit zou zijn dan gaat de samenwerking met de basisvoorzieningen makkelijker en kan er meer tijd vrijgemaakt worden voor de lichte casussen.

Wanneer is een taak de verantwoordelijkheid van de ouders en wanneer van de gezinscoach?

Als veilig opgroeien en opvoeden in het geding komt dan wordt er van de gezinscoach verwacht dat ze stevigere stappen gaat zetten en de regie in handen gaat nemen. Van een gezinscoach wordt verwacht dat de gezinscoach tegen een gezin kan zeggen dat als de gestelde afspraken niet nagekomen worden het gezin het gedwongen kader in komt. Waar de grens precies ligt dat is volgens de adviseur van de gemeente Peel en Maas echt maatwerk. Elk gezin zit anders in elkaar, dus het is een kwestie van het onderbuikgevoel. In de pilot in Beesel en de pilot in de gemeente Peel en Maas wil de gemeente ook uitproberen hoe de functie van gezinscoach ook die van gezinsvoogd kan zijn. Kan dit een gecombineerde functie zijn? De adviseur van de gemeente Peel en Maas denkt dat we daar nog niet heel veel ervaring mee hebben opgedaan. De pilot is er juist voor bedoelt om uit te proberen wat wel en wat niet werkt. Misschien komt er wel een enorme vertrouwensbreuk tussen het gezin en de gezinscoach? Of gaat het juist heel goed? Het gezin heeft wellicht al wel vertrouwen in de gezinscoach.

Het omgaan met de privacy van gegevens, de moederorganisaties gaan hier verschillend mee om. Voorbeeld: gescheiden ouders.

Dat is inderdaad iets wat de gemeente niet perse heeft opgeschreven. Als het gaat over de belangen van kinderen dan willen we dat er in het belang van het kind informatie wordt gedeeld. Er moet dan niet achter regels verscholen kunnen worden. De gezinscoach moet er natuurlijk wel zorgvuldig mee om gaan. Dat betekent, behalve in hele ernstige gevallen, dat aan ouders wordt verteld hoe het ervoor staat en dat de informatie gedeeld wordt. Het ligt eraan hoe ernstig een casus is. Als het een hele lichte casus is dan vindt de adviseur van de gemeente Peel en Maas dat ouders heel veel invloed moeten hebben over met wie de informatie van het gezin wordt gedeeld. Hier is de gemeente nog zoekende in. Regionaal

wordt er gediscussieerd over of er een privacy protocol opgesteld wordt. Als dat wordt opgesteld dan voorziet dat misschien het probleem wat hier nu ligt. Er is nog geen praktisch antwoord op dit punt gevonden hoe je om moet gaan met 1Gezin1Plan als ouders gescheiden zijn en ouders niet willen dat informatie van hun naar elkaar gaat. Hier moet de gezinscoach een goede modus in vinden. De gevolgen moeten worden voorkomen dat informatie tegen wil in wordt verstrekt.

Faciliteren nieuwe manier van werken

Wenselijk vanuit oog van de gezinscoach dat er gefaciliteerd wordt:

De adviseur van de gemeente Peel en Maas denkt dat de gezinscoaches nog een registratiesysteem nodig hebben. Dit registratiesysteem moet goed functioneren en informatie moet makkelijk gedeeld kunnen worden. Het format voor het gezinsplan is niet digitaal. Dit is ook handig, zodat er meer mee gewerkt kan worden. Er moeten veel digitale dingen geregeld worden, zoals een telefoon nummer en email adressen.

Wenselijk vanuit het oogpunt van het gezin dat er gefaciliteerd wordt:

Dat het voor gezinnen duidelijk is waar zij terecht kunnen. Daar moet de gemeente nog duidelijker over communiceren. Vraagt een gezin de vraag die het gezin heeft aan de leraar of aan de gezinscoach? Ouder weten op dit moment redelijk wat een gezinscoach is. De gemeente heeft dit gepubliceerd in de lokale blaadjes en er zijn bijeenkomsten geweest voor cliënten en voor ouders. Het is helaas nog niet heel breed bekend. Er zijn eerste aanzetten toe gedaan.

Aanvullende opmerkingen

Regionaal is de gemeente aan het kijken of er nog een scholingsplan nodig is voor de gezinscoach, zodat een gezinscoach een bepaalde basiskennis heeft. Het is per gezinscoach verschillend welke scholing de gezinscoach nog nodig heeft.

Het team gezinscoaches is een generalistisch team. Is er al voldoende generalistische kennis binnen het team gezinscoaches? Moet de gemeente misschien nog iemand met GGZ ervaring erbij hebben? Of iemand die nog meer weet van verstandelijk gehandicapten? Misschien moet de gemeente de kennis binnen het team gezinscoaches nog verbreden. Er kan ook nog veel preventief gewerkt worden in gezinnen waar nog geen melding voor is. Er moet voorkomen worden dat het binnen een gezin escaleert. Casussen worden te snel afgesloten. Hier moet de gemeente nog wat mee. Preventie moet een belangrijke positie krijgen, want anders schiet de gemeente hun doel voorbij.

Bijlage 16, interview Ruth Verhees, adviseur gemeente Peel en Maas 14-04-2014

De samenvatting van het interview is geschreven in woorden van de geïnterviewde.

Visie gemeente

De belangrijkste uitgangspunten van de visie van de gemeente Peel en Maas met betrekking tot de gezinscoaches als kern van het nieuwe jeugdzorgstelsel:

- ouders hebben te maken met één hulpverlener.
- de juiste hulp wordt geboden: een klein antwoord op een kleine vraag, maar ook meteen specialistische hulp inzetten als er meer nodig is. Matched care in plaats van stepped care. Meteen kijken wat er nodig is en dat meteen inzetten, niet eerst iets preventievers proberen.

De gezinscoaches, zitten als deskundige professionals aan de voorkant en kunnen meteen bepalen of er specialistische hulp nodig is en dit in gang zetten.

- De gezinscoaches verlenen zelf hulp, dit is belangrijk voor de vertrouwensband en zodat het gezin met zo min mogelijk professionals te maken krijgen.

De ervaring van de beleidsmedewerker met betrekking tot de uitvoering van de visie in de praktijk middels de pilot is dat de gezinscoaches verschillende kwaliteiten en competenties in huis hebben omdat ze van verschillende organisaties afkomstig zijn. De ene gezinscoach zit veel meer op de eigen kracht van het gezin en bekijkt het vanuit de kant van de jongere en de ouders, terwijl de ander veel meer in het hulpverlenen zit of het kijken naar welk aanbod er is. Dit laatste is niet de bedoeling, het idee is dat de gezinscoach zelf hulp verleent.

De gezinscoaches mogen daarnaast breder hulp verlenen dan ze vanuit de moederorganisatie gewend zijn, het hele gebied tot en met de ambulante hulp en dat is nieuw. Er wordt nog gekeken vanuit hun oude functie: welke hulp verleen ik? De gezinscoaches mogen heel veel zelf doen en hoeven niet van het bestaande aanbod gebruik te maken. De verandering zit erin dat het aanbod een plek moet krijgen binnen hun eigen functioneren.

Ten derde zitten de gezinscoaches nog vooral in de multi-problem casuïstiek en wil de gemeente juist dat het naar voren gaat. Deze slag moet nog gemaakt worden, daar wordt nog heel weinig ervaring mee opgedaan. Het is de vraag hoe dit zal gaan uitpakken. Een deel van de gezinscoaches is gewend om met multi-problem casussen te werken, maar als het om een lichte vraag gaat moet dit ook licht worden opgepakt. Er moet dan niet helemaal op doorgevraagd worden. Dit zal zich nog moeten uitwijzen.

Knelpunten waar de visie geen antwoord op geeft

Nadat de visie van de gemeente er lag, zijn er onderzoeksvragen voor de pilot geformuleerd. De visie van de gemeente blijft leidend, maar er moet in de praktijk gekeken worden of deze ook werkbaar is. Er zijn geen aspecten naar voren gekomen tijdens de uitvoering van de pilot, waar geen visie op geformuleerd is. Wel zijn er punten tegen gekomen waarvan gezegd is dat er werkenderwijs gekeken moet worden welke keuze(s) daar in gemaakt worden, dit is het niveau onder de visie. Bijvoorbeeld: 'behoort intensieve begeleiding onder ambulante hulp' en 'is VHT specialistische zorg of niet'? Het gaat dus om een uitwerking van de visie, een afgeleide ervan en niet zozeer om opnemen van zaken in de visie. De visie zelf is nog steeds leidend bij de uitvoering van de pilot en tijdens de uitvoering nog haalbaar. De concretisering van de visie is afhankelijk van veel factoren zoals de regionale afspraken over de Raad voor de Kinderbescherming, de jeugdreclassering en de jeugdbescherming.

Voorleggen van de knelpunten vanuit de casusbesprekingen, keuzes die de gemeente daarin heeft gemaakt of antwoorden die de gemeente heeft geformuleerd:

- *Het mandaat van de gezinscoaches* om bijvoorbeeld door te pakken wanneer de veiligheid van het kind in het geding komt. In de uitwerking van de toegang komt naar voren dat er veel handelingsvrijheid bij de professionals wordt gelegd. Dan is de vraag waar de grens ligt. De gezinscoaches zullen niet zomaar kunnen besluiten tot dure specialistische zorg, er komen wel verantwoordelijkheden en dit zal moeten worden beschreven in het mandaat. Wat komt er bij de gezinscoaches te liggen, wat mogen zij beslissen, waar worden zij verantwoordelijk voor? Welke zaken worden er besloten met een gedragsdeskundige? De visie van handelingsvrijheid blijft dus overeind maar er wordt gezocht naar hoe ver dit opgerekt kan worden.
- *De rol van de gezinscoaches in het gedwongen kader* en de mogelijkheid van het verenigen van de rol van gezinscoach en gezinsvoogd in één persoon wordt onderzocht tijdens de pilot. Binnen de regio doen de gemeentes Peel en Maas en Beesel hier ervaring mee op tijdens de pilot. Tot nu toe zijn dat verschillende ervaringen: zowel dat het niet altijd te verenigen is en anderzijds dat het juist mooi te verenigen is, goed is om de andere rol te hebben gehad. Het is mogelijk ook afhankelijk van de casus.
- *Het vorm geven van lichte opvoedvragen door de gezinscoaches*. De lichte opvoedvragen komen via de basisvoorzieningen binnen, dit is de toegang: scholen, kinderopvang en jeugdgezondheidszorg. Als de professionals van de basisvoorzieningen deze vragen niet kunnen beantwoorden, kunnen ze samen met het gezin doorgaan naar de gezinscoach. Een andere mogelijkheid is dat de ouders zelf rechtstreeks de gezinscoach benaderen. Ouders kunnen dan zelf bepalen of ze met hun vraag naar de leerkracht gaan of naar de gezinscoach. De gezinscoaches

zullen bereikbaarheidsdiensten krijgen per dag, zij zullen dan het telefoonnummer van Jeugdstation voor hun rekening nemen en er kunnen vragen via de mail binnen komen.

- *Preventief werken door de gezinscoaches.* In de nieuwe manier van werken wordt er uitgegaan van de behoeften van de ouders. Deze ouder heeft een vraag en de gezinscoach helpt hem verder om daarmee om te kunnen gaan. Het kan zijn dat de gezinscoach daar anders over denkt (hier is niets aan de hand, het komt wel goed, vindt de vraag er niet toe doen), dat zij dan zo. De gemeente wil graag dat ouders vroeg komen met hun vragen, zodat de gezinscoach samen met het gezin naar een antwoord kan zoeken. Het criterium is dan dat het gezin een vraag heeft en daarmee komt. Wat als het gezin geen vraag heeft, maar er wel signalen zijn? Dan wordt er een gesprek aangegaan met het gezin om de signalen te bespreken. Bijvoorbeeld door een basisvoorziening die zorgen heeft. De professional van de basisvoorziening kan dan sparren met de gezinscoach, overleggen over hoe het gesprek aan te pakken en eventueel kan de professional ook samen met de gezinscoach het gesprek aangaan. De gemeente vindt het belangrijk om de ouders in hun regierol te laten en als deskundigen over hun kinderen te zien. Ouders hebben zelf de vrijheid om te kijken hoe ze hun kinderen willen opvoeden, mits het veilig gebeurt. De grens ligt waar de kinderen er last van krijgen, dan moet er worden ingegrepen.

Faciliteren nieuwe manier van werken

Om tot de nieuwe manier van werken te komen is het voor de gezinscoaches nodig dat zij vanuit de vraag van de gezinnen werken. Wat wil het gezin, waar hebben zij last van, waar willen zij een oplossing voor? De gezinscoach kan het gezin begeleiden om dit helder te krijgen, spiegelen, maar kauwt dit niet voor (dit zou er moeten gebeuren).

Daarnaast moeten de gezinscoaches ook antwoord weten te geven op de lichte vragen. De gezinscoach kan luisteren naar de ouder, samen sparren en ervoor zorgen dat de ouder weet waar hij terecht kan wanneer hij vastloopt. Ouders krijgen dan het gevoel dat ze ook geholpen kunnen worden als ze ergens twijfels over hebben, daar hoeven ze geen groot probleem voor te hebben. Een deel van de gezinscoaches is gewend om met zware problematiek te werken. De gezinscoaches mogen leren dat ze ouders ook al kunnen helpen door te luisteren, sparren en aangeven waar ze terug kunnen komen. Het vraagt niet altijd om het hele domein, alle levensfasen in kaart te brengen. Het is de kunst om het op bepaalde momenten wel te doen en op andere momenten is het niet nodig. Soms wordt er te beperkt door gekeken en soms is het voldoende om iets te geven waarmee ze verder kunnen. De gezinscoaches mogen ten derde leren dat ze heel veel kunnen en geloven in hun eigen deskundigheid: 'Ik kan het gewoon inzetten'. Het sparren met de gezinscoaches en het tijdig specialistische hulp inzetten, hoort hier uiteraard bij. Het is aftasten wanneer je

het wel en niet doet, om daar een gevoel mee te krijgen. De gemeente kan hen hierin faciliteren door te bekijken welke competenties de gezinscoaches nodig hebben en te checken of het opgestelde profiel voor de gezinscoach kloppend is. Wanneer dit helder is, kan er gekeken worden hoe ervoor gezorgd gaat worden dat de gezinscoaches deze competenties en vaardigheden kunnen verbeteren of uitbreiden. Dit zal samen met de moederorganisaties worden bekeken en is afhankelijk van hoe het volgend jaar zal worden ingericht. Naast de bereikbaarheid, een vaste werkplek en dergelijke, is het de taak van de gemeente om intervisie te regelen voor de gezinscoaches. De gezinscoaches kunnen zo samen de nieuwe werkwijze ervaren, eigen maken en verder vooruit brengen.

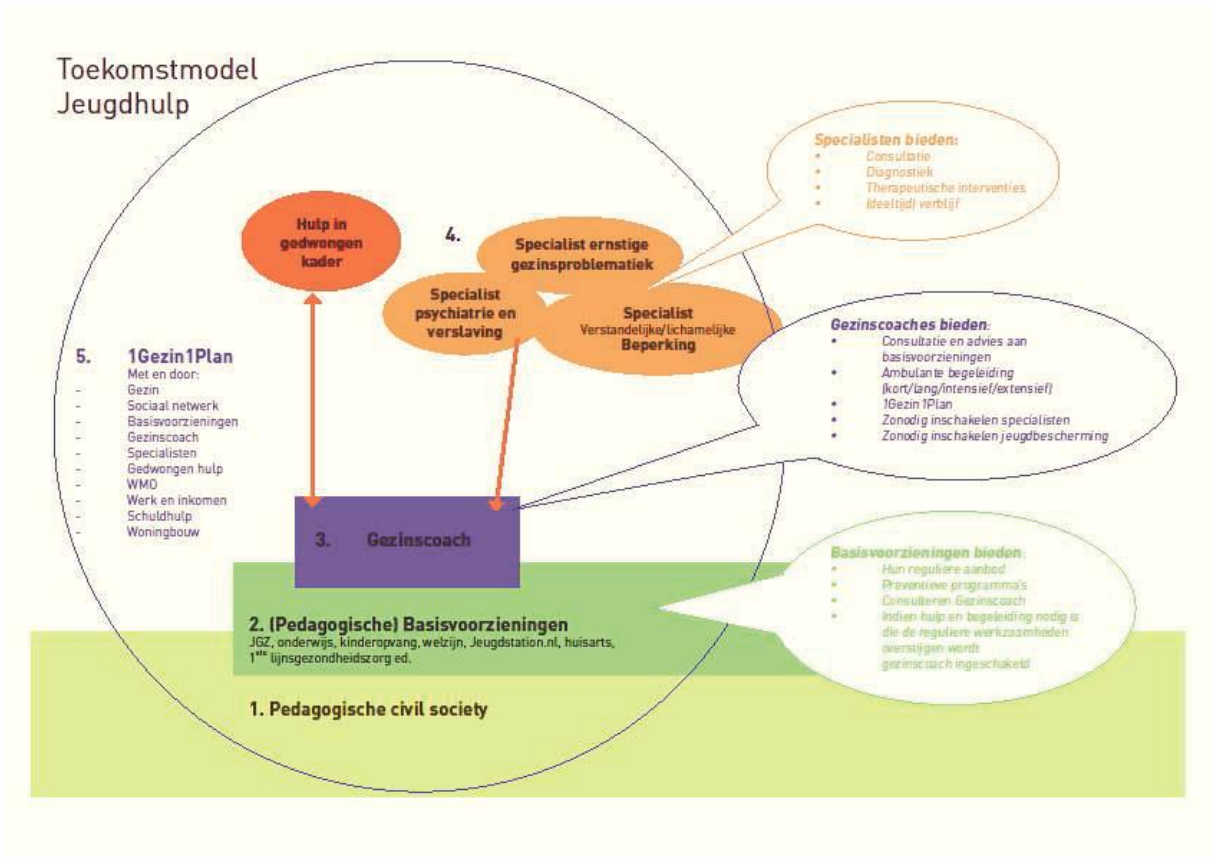
De regisseur vindt vanuit het oogpunt van de cliënt de eigen regie wenselijk. De gemeente is bezig met blogboek, een digitaal systeem voor het bijhouden van afspraken, informatie en hoe het met het kind gaat. Het is vooral geschikt voor langdurige zorg of ondersteuning waarbij verschillende partners betrokken zijn, niet voor opvoedvragen. De ouder heeft de regie door te bepalen welke mensen hij erbij wilt en welke mensen hij wil informeren. De ouder is op de hoogte van alle afspraken en neemt hier het voortouw in. Er wordt nu onderzocht of blogboek de ouder iets brengt. Ook het werken met 1Gezin1Plan is wenselijk en kan de cliënt helpen. Nu wordt er nog vaak voor de cliënt gedacht. De ouders en de jongere kunnen goed zelf nadenken, weten zelf heel goed wat ze vinden of waar ze twijfels over hebben. Dit moet meer centraal worden gezet. De gezinscoaches vinden dit nog lastig: het moet een gezamenlijk plan worden en moet vooral van de ouder komen. Er kan goed geëvalueerd worden: zitten we aan het juiste te werken met z'n allen? Het gezin kan zelf ook aan de bel trekken wanneer zij het gevoel hebben dat ze niet met het juiste bezig zijn.

De regisseur is van mening dat de gemeente er vooral voor moet zorgen dat ouders elkaar kunnen ontmoeten, bijvoorbeeld in speeltuinen en andere voorzieningen in de wijk. Ouders die tegen hetzelfde aanlopen kunnen met elkaar in contact komen en elkaar daarbij helpen, zoals de groep Best Bijzonder. Wanneer voor deze zaken een bijdrage nodig is of iets gefaciliteerd moet worden om het te kunnen laten functioneren, dan moet de gemeente dit stimuleren. Het gaat om het scheppen van randvoorwaarden om in het dagelijks leven iets voor elkaar te kunnen betekenen. Het is de gemeente veel waard wanneer mensen elkaar vinden en helpen, iets voor elkaar over hebben. Dit wil de regisseur dan ook graag ondersteunen, ook om te voorkomen dat mensen er alleen voor staan en professionele hulp nodig hebben. Mogelijk had het ook al in de informele sfeer gekund. Er wordt daarom veel in geïnvesteerd, onder andere in koffieuurtjes. Met de partners van Jeugdstation wordt er nagedacht over de wijze waarop ontmoeting gestimuleerd kan worden. Ouders kunnen elkaar dan leren kennen en iets aan elkaar hebben. De gemeente is zich bewust van de waarde die het heeft en probeer dit mogelijk te maken.

Aanvullende opmerkingen

De regisseur is heel benieuwd naar de wijze waarop er in de werkwijze naar voren zal komen hoe de gezinscoaches het eenvoudig kunnen houden wanneer het om een eenvoudige vraag gaat. Er moet voorkomen worden dat mensen niet naar de gezinscoach gaan omdat ze denken dat ze dan eerst doorgezaagd worden met vragen. Aan de andere kant moet de gezinscoach ook de juiste vragen stellen om te weten of er misschien meer speelt. De gezinscoach kan dit wel scheiden door goed te luisteren, de juiste bejegening en deskundigheid op het gebied van opvoeden en opgroeien. Het is echter wel een breed pallet.

Bijlage 17, Het toekomstmodel



(Verhees & Wijnhoven, 2013)

Bijlage 18, DESTEP-analyse

Demografische factoren

In het algemeen is het bekend dat er sprake is van een stijging in het beroep op de jeugdzorg. Er was in 2011 sprake “van een aanzienlijke groei in de jeugdzorg, zowel in gebruik als in kosten”. (Pommer, Kempen, & Sadiraj, 2011, p. 27) “Het is vooral het gebruik van ambulante zorg, zowel binnen de provinciale jeugdzorg als in de jeugd-ggz dat heeft gezorgd voor een enorme groeispurt. In de periode 2003-2006 deed zich de sterkste groei voor.” (Pommer, Kempen, & Sadiraj, 2011, p. 27) Mogelijke oorzaken voor deze groei zijn de strengere eisen die aan de jeugdigen gesteld worden door de maatschappij en het aanvragen van hulp wanneer hier niet aan voldaan kan worden, een angst voor het missen van ernstige gevallen naar aanleiding van het incident rondom Savanna met een groeiend aantal afgegeven indicaties tot gevolg en een verbeterde diagnostiek waardoor er eerdere herkenning en behandelingen van problemen bij jeugdigen is. (Pommer, Kempen, & Sadiraj, 2011) Ook “een veranderde opvatting over opgroei- en opvoedproblemen, wijzigingen in het zorgaanbod of veranderingen in het jeugdzorgbeleid” zouden mogelijk oorzaken kunnen zijn. (Sadiraj, Ras, Putman, & Jonker, 2013, p. 51)

In een recenter rapport waarin de verwachte ontwikkeling van het beroep op de jeugdzorg van 2011-2017 wordt beschreven, wordt duidelijk dat het beroep op de jeugdzorg waarschijnlijk zal blijven doorgroeien in deze periode. Deze groei zal wel een lager tempo hebben, van een jaarlijks gemiddelde groei in zorg van 4,6% (2001-2011) naar 2,2% (vanaf 2011) als indicatie. Het toekomstige beroep op de jeugdzorg zal mede afhankelijk zijn van de uitwerking die de nieuwe Jeugdwet heeft op het beroep op de jeugdzorgvoorzieningen, dit is vooraf lastig in te schatten. (Sadiraj, Ras, Putman, & Jonker, 2013)

Uit een gesprek met Marjan Zijderveld is gebleken dat er geen lokale gegevens over de gemeente Peel en Maas bekend zijn bij de gemeente met betrekking tot het aantal multiprobleemgezinnen of het gebruik van de (ambulante) jeugdzorg. De gemeente Peel en Maas maakt gebruik van landelijke gegevens als uitgangspunt. (persoonlijke mededeling, 27 februari 2014) Volgens het rapport ‘Terecht in de jeugdzorg’ maakt jaarlijks negentien procent van de jeugdigen (0-17 jaar) en hun ouders in Nederland gebruik van jeugdzorgvoorzieningen. Zevenenhalf procent van deze jeugdigen maakt gebruik van de tweedelijnszorg, bij 5,9% gaat dit om ambulante hulp. Daarnaast doet 11,2% van de jeugdigen een beroep op de eerstelijnsjeugdzorg. (Bot et al, 2013) De gemeente Peel en Maas telde in 2013 44.000 inwoners. (Oudenampsen & Nederland, 2013)

Economische factoren

Naast de nieuwe taken rondom de jeugdzorg die de gemeenten gaan uitvoeren, wordt er ook op de jeugdzorg bezuinigd. Bij elkaar opgeteld moet er in 2015 120 miljoen bezuinigd worden, 300 miljoen in 2016, oplopend tot 450 miljoen in 2017. Dit betekent dat er vier procent in 2015 bezuinigd wordt, oplopend tot vijftien procent in 2017. Dit van het totaalbedrag van circa drie miljard euro aan inkomsten. (Algemene Rekenkamer, 2013)

Sociaal-culturele factoren

Generalistisch werken

Generalistisch werken betekent dat er in een gezin één professional is die het casemanagement van het gezin op zich neemt. Hierbij wordt er vanuit een geïntegreerde aanpak gewerkt. De generalist is hierdoor dichtbij de belevingswereld van het gezin en wordt met andere woorden ook wel de expert van het gewone leven genoemd. (Berger, Leeuwen, & Blaauw, 2013)

“De generalist is een gekwalificeerde professional die een brede kennis heeft van het hele jeugdhulpdomein: van jeugdgezondheidszorg en opvoed- en opgroeiondersteuning tot kinder- en jeugdpsychiatrie en licht verstandelijk beperking-problematiek.” (Wijnhoven, Verhees, & Zijderveld, 2013, p. 3) Door de brede kennis is een generalist in staat om samen met het gezin een plan van aanpak op te stellen. Dit wordt gedaan aan de hand van één gezin één plan. De generalist kan de eigen kracht van de jeugdigen en zijn ouders en het netwerk activeren. De generalist helpt het gezin zoveel mogelijk zelf. Soms wordt er een specialist ingeschakeld. De generalist kan hulp inschakelen zonder dat dit tijdrovend is. De generalist heeft een onafhankelijke positie ten opzichte van de zorgaanbieders. (Wijnhoven, Verhees, & Zijderveld, 2013)

De generalist:

- Neemt de jeugdige en de ouders als vertrekpunt
 - Activeert en versterkt de eigen kracht van het gezin en het sociale netwerk
 - De ouders zijn partners in het traject en hebben hierin een eigen rol
 - Ondersteunt ouders volgens de methodiek één gezin één plan
 - Kan professionals of voorzieningen inzetten
 - Ondersteunt de jeugdige en de ouders zelf
 - Biedt alle hulp en ondersteuning die nodig is voor het gezin of voor de jeugdigen
 - Is het centrale figuur in het hulpverleningsproces
 - Blijft tijdens het hele hulpverleningsproces betrokken bij het gezin
- (Wijnhoven, Verhees, & Zijderveld, 2013)

Uitgangspunten Nederlands jeugdbeleid

Het versterken van de eigen kracht van jeugdigen, gezinnen en hun omgeving is een prioriteit in het Nederlandse jeugdbeleid. “Het uitgangspunt is dat kinderen, jongeren en hun ouders hun sterke kanten en sociale netwerk weten te benutten zodat ze zoveel mogelijk zelf de regie over hun leven krijgen en behouden en veel voorkomende lichte problemen die bij het normale opvoeden horen, kunnen oplossen.” (Bartelink, 2012)

De transitie heeft alles te maken met de aandacht voor de eigen kracht van het gezin. De jeugdzorg ontwikkelt zich in de richting van meer eigen verantwoordelijkheid, het meer benutten van eigen kracht, meer preventie, het aansluiten en op het sociaal netwerk van gezinnen. “Het gaat er uiteindelijk om dat jongeren en kinderen naar vermogen kunnen meedoen”, aldus staatssecretaris Van Rijn op 3 december 2012 tijdens het begrotingsdebat in de Tweede Kamer over de jeugdzorg. (NJI, z.d.)

De aanwezigheid van een sociaal netwerk is een beschermende factor voor gezinnen. Een betrokken sociaal netwerk kan kinderen beschermen wanneer er veel risicofactoren zijn. Doordat ouders en kinderen praktische of emotionele steun krijgen is de kans kleiner dat opvoedingsproblemen escaleren tot een problematische opvoedingssituatie, waarin de ontwikkeling van het kind ernstig bedreigd raakt. (Bartelink, 2012)

De informele steun die mensen elkaar bieden is in de loop van de tijd steeds meer verdwenen. Vrienden en familie blijven op de achtergrond als een gezin hulp nodig heeft en steun bieden is een zaak van professionals en instanties geworden. De nadruk op het versterken van het sociale netwerk en de eigen oplossingsmogelijkheden van gezinnen is niet nieuw. Door de tijd heen is dit onder allerlei benamingen een terugkerend verschijnsel. Denk bijvoorbeeld aan termen als ‘empowerment’, ‘oplossingsgericht’, ‘competentiegericht en vraaggericht werken’, ‘eigen kracht’, ‘sociale netwerken versterken’, maar ook begrippen als ‘pedagogische civil society’, ‘informele netwerken’, ‘versterken van eigen kracht’ en ‘solidariteit’. (Bartelink, 2012)

Één Gezin Één Plan

De transformatie van het jeugdstelsel moet o.a. leiden tot “integrale hulp met betere samenwerking rond gezinnen: één gezin, één plan, één regisseur”. (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport & Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2013, p.3) De gemeente Peel en Maas heeft haar beleid o.a. gebaseerd op het uitgangspunt van integrale hulp aan gezinnen. (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport & Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2013) Bij deze één gezin-één plan-één regisseur-aanpak staat de samenwerking tussen de professionals van verschillende instanties rondom het gezin centraal. Er wordt één gezamenlijk plan opgesteld en er wordt een regisseur aangesteld die

de uitvoering van het plan en de voortgang ervan bewaakt, in samenwerking met het gezin. (NJI, z.d.) Binnen het team gezinscoaches bij de gemeente Peel en Maas zijn meerdere jeugd- en welzijnsorganisaties vertegenwoordigd. Bovendien gaat het vaak om hulp aan gezinnen waarbij meerdere instanties betrokken zijn. Het voordeel van één gezin één plan is dat het de mogelijkheid biedt om organisatie-overstijgend te werken. (Molendrift & Gino, z.d.) Het is dan ook “een praktisch communicatiemiddel voor zorgtrajecten waarbij meerdere hulpverleners betrokken zijn”. (Molendrift & Gino, z.d.) In de gemeente Peel en Maas wordt er gewerkt volgens de principes van Partners in jeugdbeleid. Er is een handleiding opgesteld voor het werken met het gezinsplan. (Zijden & Diephuis, 2011)

De uitgangspunten van één gezin één plan zijn gebaseerd op werkzame factoren in de hulpverlening aan gezinnen met meervoudige problematiek.

- “*Versterk de zelfregulering van gezinnen*”: uitgaan van de eigen kracht van het gezin en dit versterken. Zo levert het gezin een bijdrage aan het opstellen van het gezinsplan en wordt er zoveel mogelijk zelf geregeld door ouders en jongeren.
- “*Draag concreet bij aan het ‘herstel van het gewone leven’*”: door een concrete bijdrage te leveren kan er vertrouwen en gezag opgebouwd worden en daarmee een basis ontstaan voor een goede werkrelatie tussen de hulpverlener en het gezin.
- “*Werk multisystemisch*”: het bekijken en aanpakken van de problemen van het gezin op de verschillende leefgebieden, in hun samenhang.
- “*Versterk het sociaal netwerk*”: betrekken van het sociale netwerk bij het gezinsplan en nagaan welke krachten er aanwezig zijn en versterkt kunnen worden.
- “*Werk planmatig en doelgericht*”: een gezinsplan waarin doelen, acties en termijn concreet zijn vastgesteld geeft duidelijkheid en overzicht, zowel voor het gezin als de hulpverleners.
- “*Zorg voor continuïteit*”: het nakomen van beloftes door de verschillende betrokkenen om zo stagnatie van het gezinsplan te voorkomen, daarnaast een zorgvuldige afronding en overdracht. (Zijden & Diephuis, 2011, p. 3)

Het belangrijkste uitgangspunt bij het werken volgens dit principe is de samenwerking als een team tussen de professionals en de betrokken personen uit het sociale netwerk. Het hoofddoel is dat “de kinderen in het gezin zich (weer) zonder belemmering of bedreiging kunnen ontwikkelen”. (Zijden & Diephuis, 2011, p. 2) Wanneer ouders niet zelf in staat zijn om de hulp van de verschillende organisaties te coördineren, kan er een professional worden aangesteld als zorg coördinator.

Het gezinsplan bestaat uit de volgende onderdelen: gezinsdoelen, betrokkenen, afsprakenlijst en de evaluatie en vervolgspraken. (Zijden & Diephuis, 2011) De gezinsdoelen zijn richtinggevend in deze manier van werken. Verder wordt er op een

integrale manier in kaart gebracht welke hulpvragen het gezin heeft en worden er afspraken vastgelegd met de verschillende hulpverlenende organisaties. (Wijnhoven, Verhees, & Zijdeveld, 2013)

In de gemeente Peel en Maas wordt er vanaf het najaar van 2012 gewerkt vanuit het principe één gezin één plan in de vorm van een pilot om zo ervaring op te doen met deze manier van werken. Vanaf 1 januari 2015 moet er een werkbare handleiding beschikbaar zijn en moet deze manier van werken door de verschillende jeugdhulpinstanties gebruikt worden. Zo wordt er gestreefd naar eenvoudige en eenduidige gezinsplannen, het versterken van de eigen kracht van gezinnen, gezinnen die de regie hebben en tot slot een positieve samenwerking tussen gezinnen en jeugdhulpinstanties (ook onderling). (Wijnhoven, Verhees, & Zijdeveld, 2013)

Technologische factoren

In de jeugdzorg wordt steeds meer gebruik gemaakt van een digitale werkomgeving. Een vorm die je tegenwoordig steeds meer ziet, is het digitale dossier. Het digitale dossier zorgt voor een uniforme manier van registreren en werken.

Op dit moment speelt de kwestie of de ouders en jongeren hun eigen dossier kunnen beheren. Juridisch zijn er geen argumenten dat het beheren van het eigen dossier niet zou kunnen. (Pons & Waling, 2012) De uitgangspunten van de transitie zijn onder andere de eigen kracht en de eigen regie, hier past het beheren van het eigen dossier bij. Een van de recente ontwikkelingen is dat ieder kind bij de geboorte een eigen beveiligde online omgeving krijgt. Dit wordt Jeugdcloud genoemd en neemt de persoon de rest van zijn leven met zich mee. In de Jeugdcloud staan antwoorden op vragen over de opvoeding. Het gezin kan zelf kiezen welke hulp het nodig heeft. Zij kiezen zelf hun hulpverlener en beheren hierdoor het eigen dossier. Er zijn vier applicaties ontwikkeld voor de Jeugdcloud. Er is een zelfhulp-app waar ouders vragen en antwoorden op kunnen vinden. Hier staan filmpjes, recepten en zelftesten op. De Jeugdcloud bevat ook het gezinsdossier. De ouders en jongeren moeten de hulpverleners toestemming geven om in het dossier te mogen kijken. Er is één dossier, zodat je niet langs elkaar heen werkt. Verder bevat de Jeugdcloud een zorgmarktplaats. Hier kiezen ouders en jongeren zelf hun hulpverlener die zij bij hun vinden passen. Ook familie, vrienden en de buurt kan toegang krijgen tot het digitale dossier. Door het beheren van hun eigen dossier krijgen ouders en jongeren meer regie over het hulpverleningsproces. Het is de vraag of dit een reëel toekomst beeld is, maar dat zijn ze nog aan het onderzoeken. (Rijksoverheid, 2012)

Ecologische factoren

Ecologische ontwikkelingen hebben te maken met de kansen en de bedreigingen rondom de zorg voor het landschap en voor het milieu. De ecologische ontwikkelingen zijn voor dit onderzoek niet relevant, aangezien de gemeente Peel en Maas dit niet in haar visie over het nieuwe jeugdzorgstelsel heeft beschreven.

Politiek-juridische factoren

Transitie

In de nieuwe Jeugdwet, die op 1 januari 2015 in gaat, worden de gemeenten bestuurlijk en financieel verantwoordelijk voor alle jeugdhulp, de jeugdreclassering en voor de uitvoering van de kinderbeschermingsmaatregelen. (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport & Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2013)

De aanzienlijke groei in de jeugdzorg die geconstateerd werd, moest enigszins aan banden worden gelegd. Dit is de reden dat de jeugdzorg zal worden overgeheveld naar de gemeenten. Zo komen problemen eerder aan het licht, kan verergering vaker worden voorkomen en is “(goedkopere) hulp vanuit het voorliggende traject (de Centra voor Jeugd en Gezin)” voldoende. (Pommer, Kempen, & Sadiraj, 2011, p. 27)

Het streven van de nieuwe Jeugdwet is om de versnippering van de zorg tegen te gaan door de regie van de jeugdzorg onder te brengen bij de gemeenten. “Mogelijk leidt dat ertoe dat het kosten opdrijvende effect dat nu van de verschillende financieringsbronnen uitgaat, teniet wordt gedaan.” (Sadiraj, Ras, Putman, & Jonker, 2013, p. 52)

Daarnaast zijn de gemeenten door de decentralisatie beter in staat om maatwerk te leveren. Er zijn korte verbindingen met het onderwijs, de maatschappelijke ondersteuning en de zorg. Doordat de budgetten allemaal bij de gemeenten liggen ontstaat er een betere samenwerking rondom de gezinnen. (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport & Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2013)

De nieuwe Jeugdwet

Jeugdhulp bevat hulp, ondersteuning en zorg voor jeugdigen en hun ouders. Het gaat hier om opgroei- en opvoedingsproblemen, stoornissen en psychische problemen. Ambulante zorg, verblijf in een pleeggezin, medisch kinderdagverblijf en psychiatrische zorg valt onder jeugdhulp. De leeftijdsgrens voor jeugdhulp en het uitvoeren van kinderbeschermingsmaatregelen is 18 jaar in het wetvoorstel voor Jeugdwet. Voor de jeugdreclassering of jeugdhulp die samenhangt met strafrechtelijke beslissingen is geen leeftijdsgrens.

De gemeenten zijn in het nieuwe jeugdstelsel verantwoordelijk voor alle jeugdhulp en de uitvoering van de jeugdreclassering en de kinderschermingsmaatregelen.

De verantwoordelijkheid van de gemeenten in het nieuwe jeugdstelsel omvat het volgende:

- De gemeente moet voorzien in kwantitatief en kwalitatief toereikend aanbod.
- De gemeente moet een beleidsplan opstellen voor preventie, hulp en ondersteuning bij opgroei- en opvoedingsproblemen.
- De gemeente moet een beleidsplan opstellen voor psychische problemen, stoornissen en de uitvoering van de jeugdreclassering en de kinderschermingsmaatregel.
- Consequenties treffen ter voorkoming van kindermishandeling.
- Er moet een voorziening komen op het gebied van jeugdhulp als de ouders of de jeugdigen het niet op eigen kracht redden.
- Er moet regie komen over de gehele jeugdketen.
- Er moet afstemming komen met alle diensten op het gebied van zorg, maatschappelijke ondersteuning, onderwijs, sport en veiligheid en werk en inkomen.
- Er moet een vertrouwenspersoon komen voor de jeugdigen, de ouders van de jeugdigen, pleegouders of netwerkpleegouders die te maken hebben met de hulpverlening.

Het uitgangspunt van de gemeente is dat in gezinnen de eigen kracht, één gezin één plan en één regisseur in het gezin centraal staan. Tijdens een gesprek met de jongere, zijn ouders en het sociale netwerk, wordt bepaald wat de hulpvraag is. Er wordt gekeken op welke manier de eigen kracht en het netwerk in gezet kan worden. Als het probleem zelf niet opgelost kan worden, wordt er samen gekeken welke jeugdhulp passend is bij het gezin. Het kind en de ouders zijn altijd het uitgangspunt. Het is aan de professional om te kijken of de veiligheid van het kind gewaarborgd kan worden. (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport & Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2013)

Transformatie

Het implementeren van de nieuwe Jeugdwet is complex. Ten eerste gaat het om de transitie, oftewel “de bestuurlijke overgang van taken en verantwoordelijkheden naar gemeenten”.

(Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport & Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2013, p. 3) Daarnaast is er de transformatie, oftewel een omslag in organisatie en werkwijze. Het doel van deze stelselwijziging is om meer preventie en eerdere ondersteuning te bieden. Er moet meer uit worden gegaan van de eigen kracht van de jeugdige en de ouders.

Problemen moeten minder gemedicaliseerd worden. Door de stelselwijziging ontstaat er een betere samenwerking rondom gezinnen en integrale hulp op maat. De gemeenten hebben hierin de regie. (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport & Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2013)

Bijlage 19, Indeling fasen gezinsbegeleiding volgens Bolt

Bolt beschrijft vier fasen in de gezinsbegeleiding, namelijk de aanmeldingsfase, de inventarisatiefase, de veranderingsfase en de afbouwfase. Deze worden hieronder verder beschreven. Het gehele proces van de gezinsbegeleiding neemt volgens zijn visie maximaal een jaar in beslag. (Bolt, 2006)

In de eerste fase, de aanmeldingsfase, is het doel om afstemming te krijgen tussen de hulpvraag van het gezin en het aanbod. Het contact met het gezin vindt in deze fase plaats in het eerste telefonische contact, een kennismakingsgesprek en een afstemmingsgesprek, aldus Bolt. Tijdens het telefonische contact wordt een afspraak gemaakt voor het kennismakingsgesprek, bij dit laatste gaat het vooral om het informeren van het gezin en een wederzijdse kennismaking. Vervolgens kan er in het afstemmingsgesprek geïnventariseerd worden wat de hulpvraag van het gezin is en kan het einddoel worden vastgesteld. Er worden tevens afspraken gemaakt over de vorm, inhoud en frequentie van de gezinsbegeleiding. Het is wenselijk dat bij deze twee gesprekken alle gezinsleden aanwezig zijn. (Bolt, 2006)

De tweede fase, de inventarisatiefase, duurt maximaal zes weken. Het doel van deze fase is om informatie te verzamelen, doelen en werkpunten op te stellen en een werkrelatie op te bouwen. Er wordt een plan van aanpak opgesteld voor de komende periode. Alle informatie die besproken is tijdens deze fase wordt op een rijtje gezet in het eerste voortgangsgesprek. (Bolt, 2006)

Tijdens de derde fase, de veranderingsfase wordt er gewerkt aan werkpunten om zo de werkdoelen te bereiken. Deze fase duurt maximaal tien maanden en het doel is om de competenties van het gezin te vergroten en het sociale netwerk te mobiliseren en versterken. Er worden gedurende deze fase nieuwe werkpunten en werkdoelen geformuleerd met het gezin. Hierbij zijn de opgestelde einddoelen steeds het uitgangspunt. Tijdens evaluatie momenten kan worden bekeken of werkpunten zijn gehaald en kunnen werkdoelen eventueel worden bijgesteld. Eens in de vier tot zes maanden vindt er een gesprek plaats waarin de voortgang van de gezinsbegeleiding op de langere termijn wordt besproken. (Bolt, 2006)

De vierde en laatste fase is de afbouwfase, dit duurt maximaal vier tot zes weken. Het gaat hierbij om het evalueren en afronden van de gezinsbegeleiding. De fase gaat in wanneer er een einddatum wordt vastgesteld voor de gezinsbegeleiding. Daar zijn verschillende criteria voor zoals het moment dat het gezin wil stoppen of het moment dat het gezin van mening is dat het einddoel is bereikt. De omstandigheden van het gezin zijn ook een belangrijk punt,

om af te kunnen ronden moeten er weinig grote veranderingen of gebeurtenissen zijn die het gezin mogelijk onrust kunnen geven. In deze fase is er opnieuw aandacht voor het zoeken naar steun uit het sociale netwerk van het gezin. De frequentie van de gesprekken wordt afgebouwd en de gezinsbegeleiding wordt beëindigd met een eindgesprek. In dit gesprek wordt ook bekeken of er behoefte is bij het gezin aan nazorg. (Bolt, 2006)