

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

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

**Onderzoek in het kader van “Onderzoek & Innovatie”
van de opleiding Pedagogiek**



Panningen,
Gemeente Peel en Maas

In opdracht van het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit
Klantperspectief, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Juni 2014

Voorwoord

Het onderzoek is tot stand gekomen in het kader van “Onderzoek en Innovatie” van de opleiding Pedagogiek, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Tijdens het onderzoek hebben er meerdere personen bijgedragen aan de totstandkoming van dit onderzoeksrapport. We willen deze mensen graag bedanken voor hun bijdrage. Als eerste Marjan Zijderveld, projectleider van de pilot ‘de gezinscoach’, voor al haar medewerking, ondersteuning en feedback. We willen het team gezinscoaches bedanken voor hun medewerking aan de interviews, de mogelijkheid om deel te nemen aan de wekelijkse overleggen, hun bereidheid om mee te denken en voor al hun kennis en praktijkervaring. Ruth Verhees en Claudia Wijnhoven, adviseurs van de gemeente Peel en Maas willen we bedanken voor hun medewerking aan de interviews.

Verder willen we Joos Meesters als opdrachtgever bedanken voor haar ondersteuning, kritische vragen en feedback. Ook Astrid Kemper heeft hier een bijdrage in geleverd en draagt zorg voor de verdere ontwikkeling van de werkwijze.

Tot slot willen we onze begeleider Floor de Leeuw bedanken voor haar ondersteuning, kritische vragen en feedback. Ook onze medestudenten uit de klas hebben ons geholpen door het geven van tips en feedback.

Veel leesplezier!

Inhoudsopgave

Bladzijde nummer

Samenvatting van het onderzoeksrapport	5
--	---

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1 De aanleiding van het praktijkonderzoek	6
1.2 De praktijkorganisatie	6
1.3 De context	6
1.4 De doelgroep	7
1.5 Betrokkenen en belanghebbenden	7
1.6 Leeswijzer	8

Hoofdstuk 2 Probleem analyse

2.1 Analyse van het probleem in de praktijk	9
2.2 Analyse van het probleem in de literatuur	9
2.3 Probleemstelling	10
2.4 Doelstelling	11
2.5 Onderzoeksvraag	11
2.6 Deelvragen	11

Hoofdstuk 3 Methode van onderzoek

3.1 Inventariserend onderzoek als onderzoekstype	12
3.2 Onderzoeksbenadering	12
3.3 Participanten	12
3.4 Procedure van het onderzoek	13
3.5 Meetinstrumenten	16
3.6 Analyse	16
3.7 Betrouwbaarheid en validiteit	17

Hoofdstuk 4 Resultaten

4.1 Wat is het ideaalbeeld van de gemeente Peel en Maas per ondersteuningsfase?	19
4.1.1 Algemene uitgangspunten	19
4.1.2 Per ondersteuningsfase	20
4.2 Welke knelpunten ondervinden de gezinscoaches tijdens de uitvoering van de pilot?	21
4.3 Welke verschillen bestaan er in de werkwijze van Stichting MEE, Bureau Jeugdzorg, Rubicon Jeugdzorg en Vormkeer Maatschappelijk werk?	24
4.4 Wat zijn de uitgangspunten van drie good practices met betrekking tot een werkwijze voor een generalistisch team?	27
4.5 Extra verworven informatie	30
4.5.1 Perspectief knelpunten gemeente Peel en Maas	30
4.5.2 Wensen team gezinscoaches	32

Hoofdstuk 5 Vergelijking van de resultaten uit de deelvragen

5.1 Toepasbare uitgangspunten uit de good practices	34
5.2 Toepasbare uitgangspunten uit de werkwijzen van de moederorganisaties	36

Hoofdstuk 6 Conclusie en discussie

6.1 Conclusie	40
6.1.1 Beantwoording van de onderzoeksvraag	40
6.1.2 Doelstelling	40
6.2 Discussie	42
6.3 Aanbevelingen	45
6.4 Randvoorwaarden	46

Literatuurlijst	47
------------------------	----

Samenvatting van het onderzoeksrapport

Het onderzoek vindt plaats bij de gemeente Peel en Maas. De gemeenten in de regio Noord-Limburg hebben gezamenlijk besloten om het werken met generalisten uit te proberen middels pilots, ter voorbereiding op de verantwoordelijkheid voor de jeugdzorgtaken die vanaf januari 2015 bij de gemeente zal komen te liggen. De pilot 'de gezinscoach' draait sinds 1 juli 2013 met acht gezinscoaches bij de gemeente Peel en Maas. Het team gezinscoaches vormt de doelgroep van het onderzoek en bestaat uit professionals van stichting MEE, Bureau Jeugdzorg, Vorkmeer maatschappelijk werk en Rubicon. De gezinscoaches lopen tijdens de uitvoering van de pilot tegen knelpunten aan in de verschillende fasen van het ondersteuningsproces aan gezinnen. Het gebrek aan inzicht en overzicht in deze knelpunten bemoeilijkt het werken als gezinscoach. Dit overzicht is noodzakelijk voor het schrijven van de werkwijze, waarin handvatten en/of richtlijnen vastgelegd zullen worden.

Tijdens het onderzoek wordt het model Gezin Centraal (Bolt, 2006) als uitgangspunt gebruikt, zodat de vraagstukken overzichtelijk weergegeven kunnen worden. De doelstelling van het onderzoek luidt: 'Kennis en inzicht vergaren over de werkwijze van de verschillende moederorganisaties en de vraagstukken van de gezinscoaches per ondersteuningsfase bij de gemeente Peel en Maas.' De onderzoeksvraag luidt: 'Welke vraagstukken zijn er per ondersteuningsfase in de uitvoering van de pilot 'de gezinscoaches' bij de gemeente Peel en Maas?' Het onderzoek heeft ervoor gezorgd dat de eerste stappen naar de werkwijze zijn gezet. Tijdens het onderzoek is de sociale werkelijkheid in kaart gebracht, vanuit het perspectief van de gezinscoaches. Het team gezinscoaches zijn participanten aan het onderzoek. Daarnaast zijn de projectleider van de pilot en de adviseurs binnen de transitie van de jeugdzorg van de gemeente Peel en Maas participanten aan het onderzoek. De participanten zijn ondervraagd en/of geobserveerd. Bij alle deelvragen is er gebruik gemaakt van inhoudsanalyse als dataverzamelingstechniek. Alle documenten zijn geanalyseerd op de uitgangspunten per ondersteuningsfase en categorie. Tijdens de analyse is gebruik gemaakt van vooraf vastgestelde labels.

Uit de analyse zijn lijsten met uitgangspunten van de visie van de gemeente, de drie good practices, de vier moederorganisaties en de lijst met knelpunten vanuit de gezinscoaches voortgekomen. De conclusie van het onderzoek is dat de gezinscoaches behoefte hebben aan meer tijd en ruimte om als team de vraagstukken met elkaar te bediscussiëren en hier besluiten over te nemen. Zijdelings heeft het onderzoek bijgedragen aan het vergroten van de motivatie van de gezinscoaches. Het draagvlak is vergroot door de gezinscoaches bij elke stap te betrekken, de gezinscoaches willen de werkwijze mede ontwikkelen.

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 De aanleiding van het praktijkonderzoek

In oriënterende gesprekken is de vraag vanuit de praktijkorganisatie en de opdrachtgever afgestemd. Joos Meesters is de opdrachtgever vanuit het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief en Marjan Zijderveld is projectleider van de pilots binnen de transitie van de jeugdzorg van de gemeente Peel en Maas, de praktijkorganisatie. Naar aanleiding van de transitie heeft de gemeente Peel en Maas het Lectoraat ingehuurd om een werkwijze voor de gezinscoaches te ontwikkelen. Er bestaat al langer samenwerking tussen de gemeente Peel en Maas en het Lectoraat.

Het Lectoraat verwacht dat er eerste stappen gezet worden voor de werkwijze van de gezinscoaches (J. Meesters, persoonlijke mededeling, 21 november 2013). Vanuit de bouwstenen die geleverd worden, gaat Astrid Kemper, onderzoeker bij en docent op de HAN, de werkwijze schrijven. Het einddoel hierbij is dat er een werkwijze ontwikkeld wordt, waardoor de zorg rondom gezinnen anders, op een vernieuwende wijze, georganiseerd kan worden, met als voorwaarden dat er maatwerk wordt geboden en een aanbod wordt geleverd dat efficiënter en effectiever is. Hierbij moet er worden aangesloten bij de lokale uitgangspunten en structuren van de gemeente Peel en Maas. De belanghebbenden van het onderzoek zijn de gemeente Peel en Maas en de gezinscoaches (J. Meesters, persoonlijke mededeling, 21 november 2013).

1.2 De praktijkorganisatie

Het onderzoek vindt plaats bij de gemeente Peel en Maas, gelegen in Noord-Limburg. De 'gemeente' is een breed begrip. Concreet betreft het onderzoek het team Maatschappelijke Ontwikkeling, dat onder de afdeling Ruimte en Samenleving. Het team Maatschappelijke Ontwikkeling richt zich op de leefbaarheid in de gemeente, waarbij zelfsturing, duurzaamheid en diversiteit centraal staan. Het onderzoek valt onder het team Jeugd en Gezin, onderdeel van Maatschappelijke Ontwikkeling (Mensink, 2009). De contactpersoon is Marjan Zijderveld, projectleider van de pilots binnen de transitie van de Jeugdzorg.

De gemeenten in de regio Noord-Limburg hebben gezamenlijk besloten om het werken met generalisten uit te proberen middels pilots, om zich zo voor te bereiden op de verantwoordelijkheid van de jeugdzorgtaken vanaf januari 2015 (Wijnhoven, Verhees, & Zijderveld, 2013).

1.3 De context

De pilot 'Eén gezin één plan' is de leidraad die alle pilots binnen de gemeente Peel en Maas verbindt. In het 'Toekomstmodel Jeugdhulp' is dit ook zichtbaar. Dit model laat het

jeugdhulpproces zien dat de gemeente Peel en Maas voor ogen heeft, zie bijlage 17. Het fundament noemt de gemeente de pedagogische civil society. De gemeente zet in op het in hun kracht zetten van ouders en het stimuleren van ouders om hun eigen sociale netwerk te versterken. De tweede laag in het model zijn de pedagogische basisvoorzieningen. Dit zijn de eerstelijns voorzieningen zoals scholen, kinderopvang, jeugdstation.nl, welzijnswerk en verenigingen. Op het moment dat medewerkers in een basisvoorziening vragen hebben of zich zorgen maken over een kind kunnen zij terecht bij de gezinscoaches. De gezinscoaches zijn de kern van het nieuwe stelsel. De gezinscoaches zijn de toegangspoort naar specialistische voorzieningen en kunnen de Raad voor de Kinderbescherming inschakelen. Wanneer er sprake is van een gedwongen kader, blijft de gezinscoach actief samenwerken met de gezinsvoogd (Verhees & Wijnhoven, 2013).

1.4 De doelgroep

In de pilotbeschrijving van de pilot 'de gezinscoach' wordt de gezinscoach beschreven vanuit de visie van de gemeente Peel en Maas. "De gezinscoach ondersteunt gezinnen bij het bereiken van hun eigen doel op het gebied van opvoeden en opgroeien. Dit doen ze op een integrale, vraaggerichte manier. Gezinnen worden ondersteund om zelf de regie in handen te houden en de sociale omgeving van het gezin wordt hierbij betrokken" (Wijnhoven, Verhees, & Zijdeveld, z.d., p. 1). Binnen de gemeente Peel en Maas richten de gezinscoaches zich zowel op kortdurende, lichte problematiek als op langdurige, zwaardere problematiek. De gezinscoaches werken samen in een breed team, waardoor er veel kennis aanwezig is en er hulp op maat geboden kan worden. Het team gezinscoaches bestaat op dit moment uit professionals van stichting MEE, Bureau Jeugdzorg, Vorkmeer maatschappelijk werk en Rubicon Jeugdzorg (Wijnhoven, Verhees, & Zijdeveld, z.d., p. 1).

1.5 Betrokkenen en belanghebbenden

De voornaamste groep betrokkenen is het team gezinscoaches. De gezinscoach wordt in de pilotbeschrijving gedefinieerd als "het vaste aanspreekpunt voor het gezin en biedt daar waar nodig zelf ondersteuning en hulp" (Wijnhoven, Verhees, & Zijdeveld, z.d., p. 1). Het gaat om ondersteuning van de gezinnen bij het behalen van de opgestelde gezinsdoelen. De gezinscoach heeft basiskennis en daarnaast eigen specifieke kennis, zo kan er hulp op maat geleverd worden (Wijnhoven, Verhees, & Zijdeveld, z.d.). "Van enkele gesprekken met ouders die zich geen raad weten met hun opstandige puber, tot een langdurig begeleidingstraject voor een gezin met meervoudige problematiek" (Verhees & Wijnhoven, 2013, p. 14).

Vanuit de gemeente Peel en Maas zijn de wethouder van Sociale Zaken, de wethouder van Jeugd en Onderwijs, het team Jeugd en Gezin en de gemeenteraad belanghebbenden bij dit onderzoek. De gemeenteraad is uiteindelijk eindverantwoordelijk voor de besturing van de gemeente Peel en Maas en daarmee voor het welzijn van de inwoners van de gemeente. De belangen van de gemeente zijn dat er goede zorg wordt geleverd, dat de kwaliteit van de zorg goed is en dat er zoveel mogelijk wordt bereikt met het beschikbare geld (Zijderfeld, 2014). De regisseur van het team 'Jeugd en Gezin' en de adviseur van de gemeente Peel en Maas hebben de visie van de gemeente over het nieuwe jeugdzorgstelsel opgesteld. Zij zijn betrokken bij en belanghebbenden van het onderzoek. De projectleider van de pilots, Marjan Zijderfeld, is tevens betrokken en een belanghebbende. Marjan heeft per pilot een plan van aanpak ontwikkeld en geeft hier uitvoering aan.

Daarnaast heeft de gemeente Peel en Maas het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen ingehuurd voor het schrijven van de werkwijze. Joos Meesters en Astrid Kemper, verbonden aan het lectoraat, zijn belanghebbenden. De gezinnen en jeugdigen aan wie de gezinscoaches hulp verlenen, zijn ook belanghebbenden. Volgens Burggraaf-Huiskes zijn zij gebaat bij effectieve en efficiënte hulpverlening (Burggraaf-Huiskes, 2008).

1.6 Leeswijzer

Als eerste zal het praktijkprobleem geanalyseerd worden, zowel volgens de praktijk als de literatuur. De probleemstelling die volgt, is gebaseerd op deze analyse. Tevens worden belangrijke begrippen uit de probleemstelling gedefinieerd, deze staan in bijlage 1. In hoofdstuk drie wordt toegelicht op welke wijze het onderzoek is aangepakt. Aansluitend volgt er een overzicht van de onderzoeksactiviteiten die er zijn uitgevoerd en hoe er rekening is gehouden met de validiteit en betrouwbaarheid tijdens het onderzoek. In hoofdstuk vier worden de resultaten uit de analyse gepresenteerd en in hoofdstuk vijf worden de deelvragen met elkaar vergeleken. In hoofdstuk zes worden de conclusies weergegeven over de deelvragen en de onderzoeksvraag wordt beantwoord. De ontbrekende informatie, de betrouwbaarheid en validiteit wordt ter discussie gesteld. Verderop in het hoofdstuk worden er aanbevelingen gedaan en suggesties voor vervolgonderzoek benoemd. De bijlagen van dit onderzoek staan in een ander document vermeld met een inhoudsopgave, zodat het overzichtelijk naast het onderzoeksrapport te houden is.

Hoofdstuk 2 Probleemanalyse

2.1 Analyse van het probleem in de praktijk

Naar aanleiding van de transitie van de jeugdzorg en de transformatie van het jeugdzorgstelsel moet de gemeente Peel en Maas op een nieuwe manier de zorg aan gezinnen vorm gaan geven en organiseren, waarbij de gemeente de regisseur wordt per 1 januari 2015. De gemeente Peel en Maas heeft haar visie beschreven in het Projectplan Decentralisatie Jeugdzorg over het toekomstmodel jeugdhulp. De kern van dit model zijn de teams generalisten, oftewel de gezinscoaches (Verhees & Wijnhoven, 2013). Per 1 januari 2015 moet er een nieuwe werkwijze voor de gezinscoaches zijn. De kwestie is hoe deze visie van de gemeente Peel en Maas concreet vorm gegeven kan worden in een werkwijze voor de gezinscoaches.

De gemeente Peel en Maas heeft ervoor gekozen om ervaring op te doen door middel van pilots, zonder dat daar een plan van aanpak aan ten grondslag ligt (M. Zijdeveld, persoonlijke mededeling, 13 februari 2014). Het ervaringsleren staat voor de gemeente Peel en Maas voorop. De pilot 'de gezinscoach' draait sinds 1 juli 2013 met zes gezinscoaches. De gezinscoaches lopen tegen knelpunten aan in de verschillende fasen van het hulpverleningsproces (zie begripdefiniëring in bijlage 1). Aan de hand van casuïstiek besprekingen komen knelpunten naar voren. Zo wordt er op de korte termijn bedacht hoe een specifieke situatie aan te pakken, het wordt echter niet altijd verder niet opgepakt en uitgedacht voor de lange termijn, bijvoorbeeld in de vorm van het vaststellen van bepaalde richtlijnen.

De gezinscoaches lopen in hun dagelijkse werk tegen allerlei knelpunten en dilemma's aan. De huidige situatie geeft hen geen eenduidigheid over hoe te handelen in de verschillende fasen van het hulpverleningsproces. Het gebrek aan inzicht en overzicht in deze knelpunten bemoeilijkt het werk voor de gezinscoaches en het kost hen tijd en energie om steeds te bepalen hoe met een specifieke situatie om te gaan (zie begripdefiniëring in bijlage 1). Concluderend is er op dit moment geen duidelijk overzicht van de knelpunten per ondersteuningsfase waar de gezinscoaches in de pilot tegenaan lopen. Dit overzicht is echter noodzakelijk voor het schrijven van de werkwijze, waarin richtlijnen vastgelegd zullen worden.

2.2 Analyse van het probleem in de literatuur

Om de vraagstukken te kunnen categoriseren in een structuur, wordt tijdens het onderzoek het model Gezin Centraal zoals Bolt (2006) het beschrijft als uitgangspunt gebruikt.

Dit model gaat uit van vraaggerichtheid en een gezinsgerichte benadering. Het uitgangspunt is dat gezinnen de regie over hun leven hebben en houden. Er is hiervoor gekozen, omdat

dit aansluit bij de visie van de gemeente Peel en Maas. Daarnaast richten de fasen die Bolt beschrijft zich op ambulante gezinsbegeleiding. Volgens de visie van de gemeente Peel en Maas gaan de gezinscoaches ambulante ondersteuning bieden aan gezinnen.

Er zijn vier fasen in de gezinsbegeleiding, namelijk de aanmeldingsfase, de inventarisatiefase, de veranderingsfase en de afbouwfase (Bolt, 2006). Dit geldt slechts als een hulpmiddel. Wanneer het onderzoek is afgerond, kunnen de ondersteuningsfasen weggehaald worden en geven de vraagstukken op zichzelf een weergave van het proces.

Iedere organisatie heeft te maken met “de DESTEP-factoren: demografische, economische, sociaal-maatschappelijke, ecologische en politieke ontwikkelingen” (Weber & Doelen, 2010, p. 16). De omgeving is van groot belang voor een organisatie, men vindt het bestaansrecht in de omgeving. Het is per organisatie verschillend welke invloed deze DESTEP-factoren hebben. (Weber & Doelen, 2010). In bijlage 18 staat een uitwerking van deze DESTEP-analyse voor de gemeente Peel en Maas. Hieronder staan de conclusies uit de DESTEP-analyse beschreven.

Uit de informatie van de DESTEP-analyse wordt duidelijk dat de visie van de gemeente Peel en Maas in verbinding staat met de omgevingsfactoren. In de maatschappij zijn op sociaal cultureel gebied ontwikkelingen gaande in de jeugdzorg, zoals het versterken van de eigen kracht, één gezin één plan, generalistisch werken en het sociale netwerk van de cliënt inzetten. Op politiek gebied is er een transformatie van het jeugdzorgstelsel gaande naar aanleiding van de transitie, de gemeenten krijgen de regie. Bovenstaande ontwikkelingen zijn kansen voor de gemeente Peel en Maas. Zij hebben de kans om een goed werkend jeugdzorgstelsel op te zetten. De bezuiniging op de jeugdzorg is echter een bedreiging voor de gemeente Peel en Maas. Er wordt van de gemeente verwacht dat zij een hogere kwaliteit jeugdzorg leveren voor minder geld. Om deze reden wordt er ingezet op preventieve ondersteuning in gezinnen, zodat de problematiek beperkt blijft. Bovenstaande aspecten zijn een bedreiging voor de concrete uitwerking van de visie van de gemeente Peel en Maas. De praktische uitwerking van de visie van de gemeente Peel en Maas kan bedreigd of gestimuleerd worden door deze omgevingsfactoren.

2.3 Probleemstelling

Er is een gebrek aan inzicht in de vraagstukken van de gezinscoaches, die zij tijdens de uitvoering van de pilot tegenkomen, per ondersteuningsfase. Er is onvoldoende verbinding tussen de visie van de gemeente Peel en Maas en de individuele aanpak van de gezinscoaches die voortvloeit uit de werkwijzen van de moederorganisaties.

2.4 Doelstelling

Kennis en inzicht vergaren over de werkwijze van de verschillende moederorganisaties en de vraagstukken van de gezinscoaches per ondersteuningsfase bij de gemeente Peel en Maas. Er wordt op deze wijze een bijdrage geleverd aan een praktijkgerichte uitwerking van de visie van de gemeente Peel en Maas.

2.5 Onderzoeksvraag

Welke vraagstukken zijn er per ondersteuningsfase in de uitvoering van de pilot 'de gezinscoach' bij de gemeente Peel en Maas?

2.6 Deelvragen

- Wat is het ideaalbeeld van de gemeente Peel en Maas per ondersteuningsfase?
- Welke knelpunten ondervinden de gezinscoaches tijdens de uitvoering van de pilot?
- Welke verschillen bestaan er in de werkwijze van Stichting MEE, Bureau Jeugdzorg, Rubicon Jeugdzorg en Vorkmeer maatschappelijk werk?
- Wat zijn de uitgangspunten van drie good practices met betrekking tot een werkwijze voor een generalistisch team?

De definities van bovenstaande begrippen uit de probleemstelling staan in bijlage 1.

Hoofdstuk 3 Methode van onderzoek

3.1 Inventariserend onderzoek als onderzoekstype

“Dit type onderzoek bevat het in beeld brengen, inventariseren, beschrijven en analyseren van problemen in de uitgangssituatie” (Migchelbrink, 2009, p. 19).

Kenmerken van inventariserend onderzoek volgens Migchelbrink zijn:

- Het product dat nagestreefd wordt, is een inventarisatie, een probleembeschrijving en/of een probleemanalyse;
- De functie van het onderzoek is primair inzicht geven in het probleem, om daaruit meer onderbouwd en gericht te kunnen handelen;
- Onderzoeksproducten worden na het onderzoek aan de praktijk overhandigd.

(Migchelbrink, 2009)

3.2 Onderzoeksbenadering

Er is sprake van een kwalitatieve onderzoeksbenadering. Het onderzoek heeft de sociale werkelijkheid in kaart gebracht, namelijk welke knelpunten er zijn in de uitvoering van de pilot. De afstand tussen de onderzochte werkelijkheid en de onderzoekers is zo klein mogelijk gemaakt, door de aanwezigheid van de onderzoekers bij de casuïstiek besprekingen van de gezinscoaches. Voor de gegevensverzameling is er gebruik gemaakt van open technieken. Een open dataverzamelingstechniek, zoals een interview en observatie, heeft de onderzoekers in staat gesteld om te delen in hoe de gezinscoaches structuur en betekenis geven aan hun dagelijkse werk en hun percepties daarbij. Taal is het middel geweest om aan de gegevens te komen, maar ook het middel waarmee de data is geanalyseerd en de resultaten zijn gepresenteerd (Migchelbrink, 2009).

3.3 Participanten

De gezinscoaches van de gemeente Peel en Maas zijn participanten aan het onderzoek. Daarnaast zijn de projectleider van de pilot ‘de gezinscoach’ en de regisseur van het team ‘Jeugd en Gezin’ participanten aan het onderzoek. De participanten zijn ondervraagd en/of geobserveerd. De gezinscoaches zijn de uitvoerend medewerkers van de pilot. Dit betekent dat zij de ervaringsdeskundigen zijn over het werken volgens de visie van de gemeente Peel en Maas. Als ervaringsdeskundigen zijn de gezinscoaches de beste bron van informatie over de sociale werkelijkheid en daarmee over de knelpunten. Met het oog op de toekomst betreft de tweede reden waarom de gezinscoaches participanten zijn in het onderzoek het creëren van draagvlak. De gezinscoaches gaan de veranderingen uitvoeren, dit betekent dat het succes van de verandering afhankelijk is van de motivatie en inzet van de gezinscoaches. De regisseur en de adviseur van de gemeente zijn de auteurs van de visie. Zij zijn participanten van het onderzoek, omdat zij de visie die op papier staat en de vooruitgang

persoonlijk kunnen toelichten. De projectleider kan als participant aan het onderzoek de verbinding leggen tussen de visie van de gemeente en de knelpunten uit de uitvoering van de pilot. De projectleider is verantwoordelijk voor het evalueren van de vooruitgang en kan dit persoonlijk toelichten. Alle gezinscoaches hebben geparticipeerd in het onderzoek. Alle gezinscoaches hebben knelpunten aangegeven tijdens de casuïstiek overleggen en er zijn vier gezinscoaches ondervraagd. Deze keuze wordt verantwoord in de volgende alinea, de procedure van het onderzoek.

3.4 Procedure van het onderzoek

Een kwaliteitseis die voorafgaand aan het onderzoek is gesteld, is dat het onderzoek een bijdrage levert aan de verbetering van de beroepspraktijk. Om dit te bereiken zijn er gegevens verzameld in de praktijk. Naast de toepasbare kennis uit de praktijk, zijn ook de omgevingsfactoren onderzocht, die een rol spelen in de toepasbaarheid van het onderzoek in de praktijk. Deze analyse is uitgevoerd aan de hand van het theoretisch model DESTEP, zie hoofdstuk 2. Door te kijken vanuit de mogelijkheden in de organisatie en de kansen en bedreigingen vanuit de maatschappij is het onderzoek bruikbaar in de beroepspraktijk. Het onderzoek levert een bijdrage, doordat het onderzoek primair inzicht geeft in het praktijk probleem (Migchelbrink, 2009). Er is vanaf het begin van het onderzoek aandacht besteed aan het creëren van draagvlak door de gezinscoaches en de projectleider bij alle stappen te informeren over het onderzoek, door input te vragen en tevens te laten zien dat hun input is gebruikt. De onderzoekers zijn om beurten bij de casuïstiek bespreking van de gezinscoaches lijfelijk aanwezig geweest. Het Nederlands Jeugdinstituut (2011) vertelt in haar advies aan de provincie Noord-Brabant dat draagvlak op alle niveaus een belangrijke succesfactor is voor de concretisering van de daadwerkelijke dienstverlening. Preventief werken kan niet zonder betrokkenheid van de uitvoerende professionals. Zij zijn nodig bij het feitelijke ontwerp en realistische concretisering van het preventie- en zorgarrangement voor de praktijk (Prinsen, et al., 2011). “Deze dubbele betrokkenheid is essentieel voor de slaagkans” (Prinsen, et al., 2011, p. 1).

Hieronder volgt per deelvraag welke databronnen en dataverzamelingstechnieken zijn gebruikt:

1. *Wat is het ideaalbeeld van de gemeente Peel en Maas met betrekking tot de verschillende ondersteuningsfasen?*

Databronnen: Individuele personen, namelijk de regisseur en adviseur van de gemeente Peel en Maas en tevens auteurs van de visie op het nieuwe jeugdzorgstelsel in gemeente Peel en Maas.

Documenten, namelijk het 'Projectplan decentralisatie Jeugdzorg Peel en Maas', de 'Pilot Generalisten Noord-Limburg, de Kapstok ten behoeve van lokale uitwerking', de 'Pilotbeschrijving de gezinscoach' en het 'Evaluatieverslag eerste half jaar team gezinscoaches'.

Dataverzamelingstechnieken: inhoudsanalyse en ondervraging.

2. Welke knelpunten ondervinden de gezinscoaches tijdens de uitvoering van de pilot?

Databronnen: Individuele personen, namelijk van elke moederorganisatie één gezinscoach, totaal vier gezinscoaches. Er is middels ondervraging met de gezinscoaches dieper in gegaan op de eerder ontdekte knelpunten om hier verder inzicht over op te doen.

De sociale werkelijkheid, namelijk het notuleren van de knelpunten die besproken worden in de casuïstiek besprekingen en de actieerbijeenkomst.

Documenten, namelijk de notulen van de casuïstiek bespreking en de geanonimiseerde lijsten vanaf juli 2013.

Dataverzamelingstechnieken: ondervraging, observatie en inhoudsanalyse

3. Welke verschillen bestaan er in de werkwijze van Stichting MEE, Bureau Jeugdzorg, Rubicon Jeugdzorg en Vorkmeer maatschappelijk werk?

Databronnen: Individuele personen, namelijk één gezinscoach per moederorganisatie.

Documenten, namelijk beleidsdocumenten van de moederorganisaties die aangeleverd zijn door de gezinscoaches.

Dataverzamelingstechnieken: ondervraging en inhoudsanalyse.

4. Wat zijn de uitgangspunten van drie good practices met betrekking tot een werkwijze voor een generalistisch team?

Databronnen: Documenten, namelijk beleidsdocumenten van drie good practices van gemeenten die aangeleverd zijn door de opdrachtgever en de projectleider.

Dataverzamelingstechnieken: Inhoudsanalyse. Door middel van literatuuronderzoek is er gekeken naar andere gemeenten die een stap verder zijn met het ontwikkelen van een werkwijze voor generalisten teams.

Ondervraging

Er is gekozen voor een face-to-face individuele ondervraging, zodat er dieper op redeneringen en motieven van de ondervraagde persoon kon worden ingegaan. Een onderdeel van het onderzoek betrof een open interview, in de vorm van een half gestructureerd interview, omdat er inzicht nodig was op het perspectief en de ervaringen van de gezinscoaches. Dit interview past bij deze doelen, omdat het ruimte gaf voor de

subjectieve aspecten van de geïnterviewde personen en de open vragen uitnodigen om eigen ervaringen te vertellen.

De interviews waren half gestructureerd door middel van een topiclijst, zodat alle benodigde onderwerpen aan bod kwamen (Migchelbrink, 2009). De onderwerpen in de topiclijsten zijn gebaseerd op de deelvragen en de samenwerking met de partners uit het toekomstmodel. Door de gezinscoaches en de projectleider was aangegeven dat het afnemen van interviews met alle acht de gezinscoaches niet haalbaar was. Er is gebruik gemaakt van een gerichte steekproef om te bepalen welke gezinscoaches zouden worden ondervraagd. De steekproef richtte zich op een maximum variatie. Dit betekent dat de onderzoeker selecteert op de factor waarin de participanten het meest verschillen (Migchelbrink, 2009).

Het verschil in denk- en werkwijze tussen de gezinscoaches heeft zijn oorsprong in het verschil in moederorganisaties. Om deze reden is er van elke moederorganisatie één gezinscoach geïnterviewd. Om te bepalen welke van de twee gezinscoaches per moederorganisatie geïnterviewd ging worden, is er gebruik gemaakt van een gelegenheidssteekproef. Dit houdt in dat de gezinscoach die als eerste beschikbaar was, geïnterviewd werd (Migchelbrink, 2009). Om de validiteit te vergroten, zijn alle knelpunten die uit de analyse zijn gekomen voorgelegd aan alle gezinscoaches en hebben zij aangegeven welke knelpunten volgens hen niet kloppen, welke knelpunten nog missen en wat de prioriteiten zijn. Dit is vormgegeven doormiddel van een groepsgewijze ondervraging, zowel via de mail als face-to-face contact. Bij een groepsgewijze ondervraging kan er een breed inzicht verkregen worden in de verschillende meningen en hoe er in alledaagse situaties over een onderwerp gesproken wordt (Migchelbrink, 2009).

Observatie

Tijdens de casuïstiekbesprekingen van de gezinscoaches was een onderzoeker aanwezig om de bespreking te observeren. Er is gekozen voor een gestructureerde observatie. Alleen de knelpunten die tijdens het overleg naar voren kwamen werden genotuleerd. De onderzoeker heeft niet deelgenomen aan het overleg, maar geluisterd naar de discussies van de gezinscoaches om daar knelpunten in te ontdekken. De onderzoeker heeft deze knelpunten opgeschreven voor de dataverzameling. Samengevat was het een onverhulde systematische observatie (Migchelbrink, 2009).

Inhoudsanalyse

Bij alle deelvragen is er gebruik gemaakt van inhoudsanalyse als dataverzamelingstechniek. Er is gekozen om alle documenten die de visie van de gemeente Peel en Maas beschrijven als databron te nemen. Om informatie te vergaren over de good practices is er eerst een selectie gemaakt van de good practices die zijn geanalyseerd. Dit is gedaan door middel van

een gelegenheidssteekproef. Er is op internet naar beleidsdocumenten gezocht van de drie gemeenten waarvan de opdrachtgever en de projectleider aangaven dat zij een stap verder zijn in het ontwikkelen van een werkwijze voor een generalistenteam dan de gemeente Peel en Maas. Om informatie over de werkwijzen te analyseren hebben de gezinscoaches documenten aangeleverd. Deze zijn gekozen als databronnen.

3.5 Meetinstrumenten

In het plan van aanpak is vastgesteld wat een knelpunt is en inhoudt. Deze begripsbepaling was het instrument om de knelpunten uit de bespreking van een casus te filteren. Er is voor dit meetinstrument gekozen, omdat de validiteit tijdens het onderzoek alles te maken heeft met de manier waarop je belangrijke begrippen hebt geoperationaliseerd. De operationalisering bepaalt hoe een begrip wordt gemeten (Migchelbrink, 2009).

Om de verkregen informatie per ondersteuningsfase te inventariseren, is er gebruik gemaakt van codering vanuit een startlijst. Dit houdt in dat de onderwerpen die zijn gecodeerd al van tevoren zijn vastgesteld als vaste labels. In dit onderzoek zijn de labels de vier ondersteuningsfasen. Elke ondersteuningsfase krijgt een andere codekleur. Hierna is er nogmaals gecodeerd naar de onderwerpen vanuit het toekomstmodel van het nieuwe jeugdzorgstelsel van de gemeente Peel en Maas, zie bijlage 17. Ter verduidelijking staat de legenda in bijlage 3.

3.6 Analyse

Dit onderzoek heeft geïnventariseerd welke vraagstukken er spelen met betrekking tot de uitvoering van de pilot 'de gezinscoach'. De relevante aspecten uit de deelvragen zijn ontleend en er is gezocht naar patronen en samenhang in het materiaal (Migchelbrink, 2009). De vier deelvragen zijn apart onderzocht en beantwoord, de antwoorden staan in hoofdstuk 4 en in de bijbehorende bijlagen. Hieronder staat beschreven hoe de resultaten zijn geanalyseerd aan de hand van de verkregen informatie. Alle documenten zijn gelabeld op de ondersteuningsfasen en op de vastgestelde categorieën (zie bijlage 3).

De analyse uitkomsten zijn besproken en bediscussieerd door alle onderzoekers met betrekking op de betrouwbaarheid, om de ruimte tot interpretatie te verkleinen. Om de validiteit te vergroten is de knelpuntenlijst ter controle voorgelegd aan de gezinscoaches. Alle uitkomsten zijn te herleiden naar de informatiebron (de bronnummering) en de gemaakte stappen in de analyse fase zijn overzichtelijk te volgen, waardoor de betrouwbaarheid van de uitkomsten is vergroot.

De volgende stappen zijn in de analysefase gezet:

1. Er is een labellegenda gemaakt (bijlage 3)
2. Het document is gelabeld per ondersteuningsfase en het document is opgeslagen.
3. De informatie met een label is gekopieerd naar document twee.
4. De informatie in document twee is gelabeld per categorie.
5. De informatie is per categorie onder elkaar gezet.
6. Stap twee tot en met vijf zijn herhaald tot alle documenten betreffende de deelvraag zijn gelabeld.
7. De documenten van elke onderzoeker zijn apart samengevoegd als individueel overzicht.
8. De drie 'individuele overzichten' zijn samengevoegd.
9. Er is met alle onderzoekers besproken of de informatie onder het juiste label staat en of de informatie binnen de kaders van het onderzoek valt.
10. Er zijn aanpassingen gemaakt en informatie die niet binnen de kaders valt is in een apart document opgeslagen.

3.7 Betrouwbaarheid en validiteit

Aan dit onderzoek wordt de volgende kwaliteitseis gesteld, namelijk dat de resultaten te vertrouwen zijn. De resultaten zijn te vertrouwen wanneer het onderzoek valide en betrouwbaar wordt uitgevoerd. De validiteit oftewel geldigheid betreft het waarheidsgehalte van de gegevens. De betrouwbaarheid betreft het vertrouwen in de werkwijze tijdens het onderzoek (Migchelbrink, 2009). Tijdens het onderzoek en de analyse zijn er maatregelen genomen om te zorgen voor validiteit en betrouwbaarheid. Als eerste hebben de onderzoekers een vooronderzoek gedaan naar de context van de organisatie en het probleem. Tijdens de probleemanalyse is er gebruik gemaakt van een literatuurstudie om de omgevingsfactoren in kaart te brengen. Door zicht te krijgen op de organisatie en het probleem kon het onderzoek hierop aansluiten (Donk & Lanen, 2012).

Er is gezorgd voor transparantie naar de opdrachtgever en de praktijkorganisatie, doordat er consequent afstemming is gezocht over elke beslissing met betrekking tot de richting van het onderzoek.

De validiteit en betrouwbaarheid van het project zijn bevorderd door een inhoudscontrole op alle onderdelen van het project. De inhoudelijke controle kan worden gedaan door andere studenten (peer check), deskundigen (deskundigen check) of door de onderzochten (member check) (Migchelbrink, 2009). Om te controleren of de topic lijst voor de interviews voldoende geoperationaliseerd was en om de kans op vertekening te verkleinen zijn de interviews gezamenlijk door de onderzoekers, de opdrachtgever en de projectleider van de pilot vormgegeven. De uitkomsten van het interview zijn inhoudelijk gecontroleerd door de

member check toe te passen. De gezinscoaches hebben zowel via email als face-to-face tijdens het casusoverleg inhoudelijke feedback gegeven op de verkregen informatie. Tevens hebben de onderzoekers de resultaten van elkaar kritisch gecontroleerd. De opmerkingen van de opdrachtgever en de projectleider zijn mee genomen en aangepast in het onderzoeksrapport.

Een laatste procedure waar gebruik van is gemaakt om de validiteit en betrouwbaarheid van de resultaten te ondersteunen is het principe van triangulatie, het 360 graden onderzoek. Dit staat voor het op verschillende manieren onderzoeken van hetzelfde verschijnsel. De gegevens zijn verkregen door het gebruik van meerder perspectieven, namelijk inhoudsanalyse, ondervraging en observatie; er is gebruik gemaakt van verschillende bronnen, namelijk verschillende ondervraagden en verschillende documenten. Als laatste is de data verzameld door verschillende personen, namelijk de drie onderzoekers en ook de gezinscoaches hebben meegewerkt aan het verzamelen van data (Donk & Lanen, 2012). Voor de concrete stappen die zijn ondernomen, zie paragraaf 3.4. Tegen het einde van de analysefase databronnen kwam er geen nieuwe informatie naar voren, er was sprake van verzadiging.

Hoofdstuk 4 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten uit de analyse gepresenteerd. Paragraaf 1 t/m 4 gaan in op de beantwoording van een deelvraag. Tijdens het onderzoek is informatie verworven die geen antwoord op de deelvragen geeft, maar wel interessante informatie bevat voor de conclusie. In paragraaf 5 wordt de extra verworven informatie gepresenteerd.

4.1 Wat is het ideaalbeeld van de gemeente Peel en Maas per ondersteuningsfase?

In de beantwoording van deze deelvraag wordt een overzicht geschetst van de essentiële uitgangspunten van de visie van de gemeente Peel en Maas per ondersteuningsfase. In bijlage 4 staan alle uitgangspunten die verworven zijn uit de informatie uit de verschillende beleidsdocumenten, interviews met de adviseurs van de gemeente Peel en Maas en het evaluatieverslag van het eerste half jaar van de pilot. In de beantwoording op de deelvraag zijn de essentiële uitgangspunten van de visie eruit gefilterd. Deze zijn onder andere aangedragen door de adviseur en regisseur van de gemeente Peel en Maas en goedgekeurd door de projectleider van de pilot (zie interviews bijlage 14, 15 en 16).

4.1.1 Algemene uitgangspunten

De gezinscoach heeft in alle casuïstiek contact met de kinderen en brengt de beschermende factoren, de eigen kracht en de talenten van het kind/gezin in beeld. Soms wordt er een veiligheidsplan gemaakt (Gemeente Venray, 2013). Ouders, jongeren, leden uit het sociale netwerk en betrokken hulppartners werken samen vanuit een integraal gezinsplan (één gezin één plan) om de doelen van het gezin te realiseren. Het perspectief van de ouder en de jongere is hierbij het uitgangspunt, evenals het investeren in eigen kracht en de inzet van het sociale netwerk van het gezin. De gezinscoach werkt systematisch, zodat de problemen van de gezinsleden op de basale leefgebieden in hun samenhang kunnen worden gezien en aangepakt.

Eén gezin één plan

De gezinscoach en het gezin dragen beide zorg voor het gezinsplan. één gezin één plan is de verbindende schakel tussen alle elementen (ondersteuning van jeugdspecialisten) en tussen andere domeinen (zoals passend onderwijs, het veiligheidshuis, WMO, Werk en Inkomen, schuldhulpverlening, volwassenenzorg) (Verhees & Wijnhoven, 2013). Het gezinsplan is geen vervanging van de zorgplannen van de specialisten, maar fungeert als een overkoepelend en verbindend overzicht. 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. De gezinsvoogd is verantwoordelijk voor het beleggen van zorgcoördinatie en kan dit zelf

uitvoeren of overdragen aan een andere betrokkenen zoals de gezinscoach (Zijden & Diephuis, 2011).

Samenwerking met ketenpartners

Het uitgangspunt is dat de gezinscoaches als ondersteuning van de pedagogische basisvoorzieningen fungeren. Samenwerking tussen de ketenpartners is van groot belang. Als er een gezinsvoogd in een gezin zit, wordt hier nauw mee samengewerkt. De gezinscoaches worden verantwoordelijk voor de inzet van specialistische hulp of de inzet van hulp binnen andere domeinen (AWBZ/participatiewet). Behandeling vindt in principe ambulant plaats, tenzij een tijdelijke plaatsing van de jeugdige in een setting van een specialist het meest passend is (Zijderveld, 2014). Bij 24-uurs verblijf heeft een pleeggezin de uitdrukkelijke voorkeur. 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 (Zijden & Diephuis, 2011).

4.1.2 Per ondersteuningsfase

De resultaten op deze deelvraag zijn geanalyseerd per ondersteuningsfase, zodat de uitgangspunten overzichtelijk gepresenteerd kunnen worden. Onderstaand worden de uitgangspunten per fase toegelicht. In bijlage 4 staan de uitgangspunten puntsgewijs per ondersteuningsfase.

Aanmeldingsfase

De gemeente Peel en Maas biedt laagdrempelige en toegankelijke faciliteiten voor hulp bij opvoed- en opgroevragen. De gezinscoaches pakken alle vragen van gezinnen met kinderen tot 23 jaar op, zowel enkelvoudige als meervoudige vragen en zowel lichte als zware vragen. Ouders en jongeren hoeven slechts één keer hun hulpvraag te stellen. Na het oppakken van de casus vindt er binnen één week een huisbezoek plaats. De nadruk ligt op preventie en het versterken van de eigen kracht van het gezin en op het opvoed- en opgroeklimaat in de directe omgeving. Medewerkers van basisvoorzieningen kunnen bij de gezinscoach terecht voor pedagogische vragen, op de eerste plaats voor consultatie en advies (Verhees & Wijnhoven, 2013; Zijderveld, 2014).

Inventarisatiefase

Een gezinscoach werkt vanuit de vraag van het gezin. Wat wil het gezin, waar hebben zij last van, waar willen zij een oplossing voor? De gezinscoach begeleidt het gezin om dit helder te

krijgen, maar geeft geen eigen invulling hierin. Er wordt samen met het gezin gekeken welke krachten in het sociale netwerk van de gezinsleden kunnen worden versterkt. In een rondetafelgesprek wordt er samen gekeken welke van de betrokken hulpverleners eventueel een rol zouden kunnen spelen in het proces. 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. Er is voor de gezinscoach een grens in 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 (Zijden & Diephuis, 2011; Zijderveld, 2014).

Veranderingsfase

De zorgcoördinator (dit kan de gezinscoach zijn of een ketenpartner), betrokken hulpverleners, dienstverleners en netwerkleden voeren samen met het gezin het gezinsplan uit. Er is een nauwe samenwerking tussen de partners nodig in de jeugdzorg rondom het kind, de jongere en het gezin. Ouders en jongeren regelen zoveel mogelijk zaken zelf, waar nodig met ondersteuning van de betrokken professionals. Doordat de gezinscoaches meer preventief handelen, wordt er minder beroep gedaan op dure specialistische zorg. Als het samenstellen en het uitvoeren van het gezinsplan stagneert, moet er actie worden genomen door de zorgcoördinator en de uitvoerders van het gezinsplan, leidinggevenden/bestuurders van instellingen, of in het uiterste geval door de gemeente (Verhees & Wijnhoven, 2013; Zijden & Diephuis, 2011).

Afbouwfase

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 (Zijden & Diephuis, 2011).

4.2 Welke knelpunten ondervinden de gezinscoaches tijdens de uitvoering van de pilot?

In de beantwoording van deze deelvraag worden de thema's van de knelpunten beschreven en worden de knelpunten er uitgelicht die de gezinscoaches van de gemeente Peel en Maas prioriteit geven. Onderstaande informatie is beschreven vanuit het perspectief van de gezinscoaches, het is een weergave van hun sociale werkelijkheid. Onderstaande informatie is afkomstig uit de notulen en geanonimiseerde lijsten van het casuïstiekoverleg van juli 2013 t/m december 2013, uit interviews met vier gezinscoaches (bijlage 12) en de notulen van de onderzoekers. De resultaten uit de analyse van de knelpunten staan puntsgewijs per

ondersteuningsfase in bijlage 5. In de knelpuntenlijst is elk knelpunt te herleiden naar zijn bron. Hieronder staan de knelpunten toegelicht.

Van elkaar leren

De gezinscoaches willen graag meer gelegenheid om met elkaar inhoudelijk te overleggen en bij elkaar terecht te kunnen. De expertise van de gezinscoaches kan momenteel niet gedeeld worden, omdat zij bij veel overleggen aanwezig moeten zijn en hun caseload te hoog is. Het is onduidelijk hoe groot de caseload van de gezinscoach wordt. Als de caseload vol zit, is het de vraag of er een wachtlijst komt en welke casussen de gezinscoach als eerst oppakt. Ook is het de vraag wie de verantwoordelijkheid draagt voor de gezinnen op de wachtlijst.

Verwachtingen en verbinding met de ketenpartners

De samenwerking van de gezinscoaches met zowel de ketenpartners als de gemeente Peel en Maas is voor verbetering vatbaar. Er is een verschil in belangen en werkwijzen van de ketenpartners. Er is onduidelijkheid met betrekking tot de verwachtingen ten aanzien van de gezinscoaches vanuit de ketenpartners, de gezinnen, de gemeente Peel en Maas en de moederorganisaties. Vanuit het perspectief van de gezinscoaches heeft dit te maken met een gebrek aan informatie over de gezinscoaches en onvoldoende bekendheid bij de basisvoorzieningen. Het team gezinscoaches is op zoek naar verbinding en afstemming met de ketenpartners en de gemeente Peel en Maas. De gezinscoaches ervaren dat de verwachtingen van de gezinnen ten aanzien van de gezinscoaches soms te hoog zijn.

Organisatorische randvoorwaarden

Er moeten beslissingen genomen worden rondom diverse organisatorische randvoorwaarden. Een voorbeeld hiervan is een registratiesysteem en een eenduidige vorm van verslaglegging. één gezin één plan wordt weinig ingezet door de gezinscoaches, zij vinden het alleen van toepassing op multiprobleem gezinnen. Het uitwisselen van informatie tussen de gezinscoach en de ketenpartners gebeurt slechts met toestemming van het gezin. De verantwoordelijkheid voor inzage in het gezinsplan ligt bij het gezin zelf. De gezinscoaches hebben op dit moment nog geen eigen werkplek, emailadressen of telefoonnummers waar de gezinnen en ketenpartners hen kunnen bereiken. Er is nog niet bepaald of en op welke wijze de 24-uurs bereikbaarheid vorm gegeven wordt.

Afbakening van de verantwoordelijkheid van de gezinscoach

Er is verdere concretisering van de visie nodig. Concreet moeten er kaders komen met betrekking tot de verschillende ondersteuningsfasen, in het bijzonder voor de intake en

evaluatie/afsluiting. Momenteel komen er geen lichte opvoedvragen binnen bij het team gezinscoaches, mede doordat de basisvoorzieningen en het jeugdstation deze vragen oppakken. De gezinscoaches geven aan dat er duidelijke kaders moeten komen over wanneer het team gezinscoaches of het Jeugdstation de casus moet oppakken. Er moet verder bepaald worden welke specialistische inbreng de gezinscoaches mogen leveren en wanneer ze een specialist inschakelen. Mogen er verschillen bestaan tussen de gezinscoaches of wordt voor alle gezinscoaches dezelfde grens gehanteerd met betrekking tot het moment waarop een specialist wordt ingeschakeld? Het is nog niet duidelijk waar de verantwoordelijkheid ligt voor de zorgmeldingen en welke rol de gezinscoaches hierin hebben. Het is de vraag of de gezinscoaches nog laagdrempelig kunnen zijn, als zij ook zorgmeldingen oppakken. Er zijn nog geen vaste afspraken gemaakt over wanneer de gezinscoach mag ingrijpen in een gezin, oftewel hoe dit zit met het mandaat van de gezinscoaches. Er is bij de gemeente Peel en Maas nog geen rugdekking ingebouwd, de gezinscoaches vragen zich af wie er eindverantwoordelijk is wanneer er iets mis gaat.

Knelpunten met prioriteit

Hieronder volgen de knelpunten waarvan de gezinscoaches, in het casusoverleg op 15 mei 2014, hebben aangegeven dat deze prioriteit hebben. (zie bijlage 6):

- Juridische ruggensteun/eindverantwoordelijkheid gemeente Peel en Maas;
- Rol van de gezinscoach in crisissituaties;
- Afstemming tussen de gezinscoaches en de gemeente Peel en Maas over de verantwoordelijkheden van de gemeente;
- Duidelijkheid over het mandaat van de gezinscoaches;
- Juridische en methodische werkwijze bij zorgmeldingen;
- Uniforme verslaglegging en uitbreiding van het één gezin één plan-format;
- Globale taakbeschrijving van de gezinscoach, waarin keuzes gemaakt zijn over begrenzing van de taken van de gezinscoach en die van de specialist;
- Ondersteunende vs. ingrijpende rol van de gezinscoach;
- Voortzetting introductie naar de ketenpartners;
- Facilitaire ondersteuning, onder andere een registratiesysteem, een gezamenlijke werkplek, een telefoonnummer en een emailadres;
- Verantwoordelijkheid gezinnen wachtlijst;
- Ervaring opdoen met de adviesfunctie naar de basisvoorzieningen;
- Een gezamenlijke werkplek en werkbegeleiding;

- Direct contact tussen de gezinscoaches en de adviseurs van de gemeente, onderlinge afstemming, onder andere over de verwachtingen van de gemeente en het gebruik van één gezin één plan;
- Duidelijkheid over de omvang van de caseload van de gezinscoaches en de invulling van de uren.

4.3 Welke verschillen bestaan er in de werkwijze van Stichting MEE, Bureau Jeugdzorg, Rubicon Jeugdzorg en Vorkmeer Maatschappelijk werk?

In de beantwoording van deze deelvraag worden de werkwijzen van de moederorganisaties Rubicon Jeugdzorg, Stichting MEE, Bureau Jeugdzorg en Vorkmeer Maatschappelijk werk, vergeleken aan de hand van de informatie uit de interviews met de gezinscoaches en de informatie die is aangeleverd door de gezinscoaches betreffende de werkwijze van hun moederorganisatie. Eerst worden kort de kenmerkende aspecten van de verschillende organisaties benoemd. Daarna worden de organisaties met elkaar vergeleken en worden de verschillen er uitgelicht. In bijlage 7 staan alle resultaten uit de analyse van de werkwijzen van de moederorganisaties. Hier staan de resultaten per moederorganisatie apart beschreven.

Stichting MEE

Stichting MEE vindt het belangrijk dat de cliënten in hun eigen kracht worden gezet en kijkt vooral naar wat de mogelijkheden van de cliënt zijn. MEE vindt het belangrijk dat het netwerk van de cliënt vanaf het begin betrokken wordt bij het ondersteuningstraject.

Vorkmeer Maatschappelijk werk

Bij Vorkmeer heeft de cliënt meestal de regie over zijn eigen hulpverlening. Er wordt altijd systematisch gekeken, ook buiten het gezin. Vorkmeer heeft richtlijnen voor het gemiddelde aantal gesprekken. Bij enkelvoudige vragen gaat dit om vijf à zes gesprekken en bij meervoudige vragen of multiprobleem casuïstiek om ongeveer twaalf gesprekken. De bureaudienst van het maatschappelijk werk draait dinsdag en donderdag van 09.00 tot 12.00 uur. Bij de verdeling van de casuïstiek wordt er gekeken naar de individuele expertise van de hulpverleners. Het team is zelfsturend en komt tot beslissingen door een structuur van teamconsensus.

Bureau Jeugdzorg

Bureau Jeugdzorg voert in samenwerking met Xonar en Rubicon een veiligheidscheck netwerkpleegzorg uit. BJz neemt in afstemming met Xonar en Rubicon een kernbeslissing betreffende het voorlopige akkoord met de plaatsing van een kind in het eigen netwerk.

Binnen de jeugdhulpverlening wordt de veiligheidscheck ingezet wanneer BJz een melding krijgt van een jeugdige die al binnen zijn of haar netwerk verblijft. De hulpverleners van Bureau Jeugdzorg draaien bureaudiensten om urgente vragen van cliënten te beantwoorden, wanneer hun eigen hulpverlener niet op kantoor is. De cliënten van Bureau Jeugdzorg kunnen in crisis situaties bij de spoedeisende zorg terecht.

Rubicon Jeugdzorg

Rubicon heeft diverse hulpvormen. De duur van het traject is afhankelijk van de gekozen hulpvorm, in het algemeen geldt zo kort als mogelijk en zo lang als nodig. De Intensieve Ambulante Gezinsbegeleiding van Rubicon gaat altijd naar de cliënten toe, ook na kantooruren.

Vergelijking van de werkwijzen

Bij de vier moederorganisaties vindt bij de aanmelding eerst een korte vraagverduidelijking/eerste filtering van de hulpvraag plaats. Bij Bureau Jeugdzorg wordt dit gedaan door de medewerker die bureaudienst heeft, bij MEE wordt dit gedaan door de entree medewerker, bij Rubicon de toegang medewerker. Bij Vorkmeer heeft het de voorkeur dat de intaker ook de hulpverlener is.

Bij alle moederorganisaties worden er tijdens de intake exploratievragen gesteld om de hulpvraag van de cliënt te verduidelijken. MEE kijkt vanaf het eerste gesprek naar wat de cliënt vooral zelf kan doen en zetten de cliënt in hun eigen kracht. Vorkmeer kijkt naar de gewenste situatie, de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. MEE kijkt met de cliënt naar wie de cliënt om zich heen heeft die betrokken kan worden in het ondersteuningstraject. Bureau Jeugdzorg brengt bij de vraagverheldering ook de steunbronnen van het gezin in kaart. Bureau Jeugdzorg kijkt naar wat er precies aan de hand is en wat er nodig is. Rubicon voert over het algemeen het startgesprek met het netwerk van de cliënt erbij.

Bij het opstellen van het plan, wordt er door MEE samen met de cliënt gekeken hoe het netwerk kan helpen bij de uitvoering van het ondersteuningsplan. Vorkmeer stelt mondeling doelen en afspraken vast met de cliënt, er komt geen plan op papier. Door Rubicon wordt de hulpverleningsovereenkomst door de intaker samen met de cliënt opgesteld. Hierna wordt de cliënt overgenomen door de hulpverlener. De hulpverlener stemt tijdens het eerste huisbezoek af met het gezin of de vragen in de hulpverleningsovereenkomst nog kloppen. Bureau Jeugdzorg maakt samen met de cliënt, de teamleider en de gedragsdeskundige een besluit over welke hulp geboden gaat worden. De jeugdhulpverlener is aanwezig bij het zorgmatchingsgesprek, dit vindt uiterlijk vijf dagen na het besluit plaats. De afspraken

gemaakt in het zorgmatchingsgesprek worden aan het einde vastgelegd door de jeugdhulpverlener in een afsprakenkader. De doelen worden tijdens het gesprek opgesteld.

MEE en Vorkmeer houden tussentijds bij of ze nog op koers liggen met de opgestelde doelen en stellen zo nodig het plan bij. Vorkmeer houdt halverwege het hulpverleningsproces een evaluatiegesprek met de cliënt en de ketenpartners. Rubicon toetst elke drie à vier maanden het procesverslag en elke zes maanden wordt er een bijgesteld verslag gemaakt. De cliënt typt de voortgang van de doelen in zijn eigen woorden in het digitale verslag. Bureau Jeugdzorg legt in het zorgmatchingsgesprek minstens één evaluatie moment vast in het afsprakenkader.

Als de doelen zijn gerealiseerd vindt er bij MEE een eindevaluatie plaats en krijgt de cliënt een traject evaluatie thuisgestuurd. Rubicon neemt tijdens het eindgesprek het einde procesverslag door met de cliënt. Wanneer alle hulp van Rubicon beëindigd is, ontvangen cliënten een exit-lijst met betrekking tot de beoordeling van de hulp door Rubicon. Vorkmeer sluit af wanneer de hulpverlener of de cliënt besluit dat de doelen bereikt zijn of wanneer de hulpverlening niet meer kan opleveren dat tot dusver is bereikt. Er volgt een eindgesprek en de cliënt wordt eventueel doorverwezen naar een ketenpartner. Op het moment dat Bureau Jeugdzorg een indicatie heeft afgegeven sluit de jeugdhulpverlener af.

In sommige gevallen spreekt MEE met de cliënt af dat ze na drie maanden contact zoeken om te kijken hoe het gaat en of er nog iets nodig is. Bij Rubicon krijgen sommige cliënten een strippenkaart, waarmee ze nog vijf keer contact mogen opnemen met de hulpverlener. Als de zorgaanbieder achteraf zorgen heeft, neemt ze contact op met BJz om te bespreken of er nog iets anders nodig is. Vorkmeer zorgt zo nodig voor nazorg.

Samenvatting

De werkwijzen van de vier organisaties overlappen op verschillende gebieden, zo betrekken alle organisaties de cliënt bij alle stappen van het proces. Stichting MEE kijkt daarnaast ook duidelijk naar de mogelijkheden van de cliënt en betreft vanaf het begin het sociale netwerk. Vorkmeer onderscheidt zich van de rest, doordat zij streven naar eenzelfde persoon voor de intake en de hulpverlening. Bij Rubicon wordt het hulpverleningsplan door de intaker opgesteld, bij de andere organisaties wordt dit gedaan door de uitvoerende hulpverlener. De jeugdhulpverlener van Bureau Jeugdzorg beslist samen met de cliënt, de gedragsdeskundige en de teamleider welke hulp ingezet gaat worden. Het team van Vorkmeer is echter zelfsturend. Belangrijke beslissingen worden samen met de manager genomen.

Vorkmeer stelt mondeling doelen en afspraken vast met de cliënt, er komt geen plan op papier. Rubicon houdt juist het procesverslag structureel bij en de cliënt typt de voortgang van de doelen in zijn eigen woorden in het digitale verslag.

Bureau Jeugdzorg mengt zich in tegen stelling tot de andere organisaties niet in de uitvoering van de hulpvorm. Zij zijn minstens één keer aanwezig bij een evaluatie, maar sluiten hun begeleiding af na het afgeven van het indicatiebesluit. Rubicon en MEE bieden een vorm van nazorg, de cliënten mogen contact opnemen wanneer zij na het afsluiten nog vragen hebben. Vorkmeer verwijst zo nodig de cliënt door naar een andere hulpvorm. Hierbij is er aandacht voor de match tussen de cliënt en de andere hulp- of dienstverlener.

4.4 Wat zijn de uitgangspunten van drie good practices met betrekking tot een werkwijze voor een generalistisch team?

In de beantwoording van deze deelvraag wordt er een overzicht geschetst van de informatie uit de good practices van de gemeente Utrecht (SAVE), Rotterdam en Almelo. In onderstaande punten staan de concrete uitgangspunten uit de informatie van de good practices. In bijlage 8 staan de resultaten uit de analyse van de good practices.

Organisatorische factoren

De gezinnen stellen op prijs dat zij altijd dezelfde gezinscoach als aanspreekpunt hebben. Zij kunnen het team gezinscoaches dag en nacht bereiken, waardoor er snel gehandeld wordt. De gezinscoach besteedt gemiddeld vier tot zes uur per gezin per week met een looptijd van gemiddeld zes tot acht maanden. De gezinscoach moet over alle leefdomeinen kunnen werken. Het sterker maken van de eigen kracht van het gezin met het bijbehorende sociale netwerk is ook een belangrijke factor. Het mandaat en de doorzettingsmacht zijn afgesproken in het Convenant voor de coördinatie van Zorg, Armoedeaanpak en Veiligheid (Dankers & Klokman, 2011).

De rollen van de generalist

Multiprobleem gezinnen worden met een combinatie van gezinscoaching, casemanagement en hulpverlening door één werker begeleid. De gezinswerker vervult meerdere rollen, de aannemer, regisseur en coach. Er zit overlap in de verschillende rollen, ze zijn niet strikt te scheiden maar wel te onderscheiden. De belangrijkste aandachtsgebieden van de gezinswerker zijn de praktische hulp bieden, coördineren van alle hulp en diensten (regisseur) en de relationele en pedagogische competenties versterken (coach). Het kenmerkende van de gezinswerker is het feit dat deze veelomvattend (meerdere rollen tegelijk) en intensief (soms meerdere dagen per week) te werk gaat en breder inzetbaar is dan andere hulpverleners (Gemeente Almelo, 2011).

De methoden

De werkmethode voor gezinscoaching is beschreven aan de hand van gesprekken met gezinnen, coaches en netwerkpartners uit de pilot Gezinscoaching (Boswinkel, 2013). Het wijkteam moet gaan werken volgens de Frontlijn methode. Eigen kracht, vroegtijdig signaleren en generalistisch werken zijn hierin de uitgangspunten (Dijk, 2014).

De samenwerking met ketenpartners

De gezinscoach investeert tijd in het werkproces, werkmethodieken en de wetgeving van de partner van de zorgstructuur. Het gaat om diepgaande kennis over hoe het systeem werkt bij de partner van de zorgstructuur. De gezinscoach blijft investeren in de relatie, blijft op de hoogte van veranderingen en laat zien dat hij/zij naar alle leefdomeinen kan kijken. Dat vergroot de zeggingskracht van de gezinscoach. Bij de begeleiding van de multiprobleem gezinnen wordt er soms drang en dwang uitgeoefend. Als een gezinscoach informatie verschaft aan de partner van de zorgstructuur dan weet hij 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 (Dankers & Klokman, 2011). Om succesvol als gezinscoach te opereren zijn veel partners nodig van de zorgstructuur. Het zogenoemde integraal werken (Dankers & Klokman, 2011).

Om collectief te kunnen leren van ervaringen worden tweewekelijkse 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 samenwerking voor nodig zijn. Omdat het SAVE-team gebiedsgericht werkt, kennen de lokale werkers van het Centrum Jeugd en Gezin en buurt- of wijkteam in een regio of gemeente hun collega's van het SAVE-team persoonlijk. Wanneer de lokale zorg 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. 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 (Leeuw, 2013).

De toegang van de organisaties

Het Centrum voor Jeugd en Gezin is voor Rotterdammers de eerste ingang voor jeugdgezondheidszorg, opvoedondersteuning- en advies. Het CJG organiseert en beheert ook het wijkteam. De medewerkers van het wijkteam benaderen ook zelf het gezin. De wijkteams werken nauw samen met scholen. School heeft een belangrijke signaalfunctie, zij noemen dit de vindplaats. Op iedere school zit één vast wijkteamcontactpersoon (Gemeente Rotterdam, 2013).

De uitvoering van de ondersteuning

Voor sommige gezinnen zet het wijkteam meer specialistische jeugdhulp in. Zoals pleegzorg, speciale dagbehandeling, crisisopvang of gedwongen hulp. De generalisten van het jeugdteam geven zelf kortdurende hulp (Gemeente Rotterdam, 2013). Bij SAVE werken de beschermingsorganisaties Bureau Jeugdzorg, William Schrikker Groep, Raad voor de Kinderbescherming Midden Nederland samen vanuit interdisciplinair gebiedsgerichte teams. Zij vormen samen één team die parallel samenwerken om het gezin heen in plaats van na elkaar. Er wordt zoveel mogelijk één vaste allround medewerker aan het gezin verbonden (Leeuw, 2013). 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 (Leeuw, 2013). De gezinscoaches geven ook grenzen aan; vaak zo dat zij aangeven wat consequenties van gedrag zijn. (Dankers & Klokman, 2011)

Doorpakken naar en uitvoering van een jeugdbeschermingsmaatregel

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 (Dankers & Klokman, 2011). In gemeente Rotterdam is er één organisatie voor jeugdbescherming, jeugdreclassering en het Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (AMHK). Deze is verbonden met de wijkteams in Rotterdam (Gemeente Rotterdam, 2013). 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 (Leeuw, 2013). Het SAVE-team treedt weer terug zodra het 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. (Leeuw, 2013). Daar waar toch een uithuisplaatsing nodig is, wordt dit vaker binnen het sociale netwerk van de gezinnen gedaan (Leeuw, 2013). 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. 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 (Leeuw, 2013). 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. In de SAVE-teams werken allround beschermingsmedewerkers. 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 (Leeuw, 2013).

4.5 Extra verworven informatie

In het interview met de projectleider, regisseur en de adviseur van de gemeente Peel en Maas zijn ook knelpunten naar voren gekomen. De uitwerking van de interviews zijn te vinden in bijlage 48, 49 en 50. Er is gekozen om deze informatie niet bij de deelvraag te plaatsen die betrekking heeft op de knelpunten die de gezinscoaches ondervinden tijdens de uitvoering van de pilot. Deze informatie geeft namelijk geen antwoord op de deelvraag. Toch geeft de informatie uit de interviews een ander perspectief op de knelpunten.

4.5.1 Perspectief knelpunten gemeente Peel en Maas

Er kan door de gezinscoaches nog een slag gemaakt worden om de cliënt nog meer centraal te stellen. De gezinscoaches zijn gewend om vanuit problemen te denken en vanuit oplossingen die aan die problemen vast zitten. Er wordt door de gezinscoaches veel vanuit eigen kennis gedacht en de vraag van de cliënt wordt nog graag ingevuld.

Er zijn verschillen tussen de vier moederorganisaties in deze nieuwe manier van werken. Zo zijn de MEE medewerkers al een paar jaar geleden opgeleid in de Sociale Netwerk Strategie. De andere gezinscoaches denken dat ze wel al zover zijn en de intentie is er ook wel. Het is de vraag of alle gezinscoaches het werken met lichtere casuïstiek 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 gezinscoaches doen vooral ervaring op met de complexe zaken en er is nog geen ruimte voor de lichte casussen. De gemeente wil juist meer ervaring opdoen met de lichte casussen. Daarbij is het de vraag hoe dit zal gaan uitpakken. Daarnaast mogen de

gezinscoaches breder hulp verlenen dan ze vanuit de moederorganisatie gewend waren. Het is nieuw dat dit nu het hele gebied tot en met de ambulante hulpverlening omvat. De gezinscoaches kijken nog vanuit hun oude functie naar welke hulp zij verlenen. Er wordt gekeken naar wat het aanbod is, terwijl het de bedoeling is dat de gezinscoaches zelf hulp verlenen. Ze mogen veel zelf doen en hoeven niet van het bestaande aanbod gebruik te maken. Het aanbod moet een plek krijgen binnen hun eigen functioneren.

Eén gezin één plan

Er wordt onvoldoende gewerkt met een gezinsplan door de gezinscoaches. Het is onvoldoende geïntegreerd in de werkwijze van de gezinscoaches. Daarbij heeft de ene gezinscoach de visie beter in de vingers, terwijl de andere gezinscoach nog meer vanuit de moederorganisatie denkt. Er moet nog een praktische manier gevonden worden voor het gebruik van één gezin één plan als de ouders gescheiden zijn. Ouders willen dan niet altijd dat informatie naar de andere ouder gaat. De gezinscoaches hebben weinig gelegenheid om elkaar inhoudelijke feedback te even over de koers die ze uitzetten met een gezin en of dit de juiste is.

Samenwerking met de ketenpartners

In de samenwerking met de basisvoorzieningen komt het contact met de gezinscoaches vanuit de basisvoorzieningen moeilijk tot stand. De basisvoorzieningen weten nog onvoldoende wat zij kunnen verwachten van de gezinscoaches. De gemeente Peel en Maas moet nog duidelijker communiceren over waar gezinnen terecht kunnen. Het is wenselijk dat dit duidelijk is voor gezinnen. Verder hebben de gezinscoaches een registratiesysteem nodig dat goed functioneert en waarmee informatie gemakkelijk gedeeld kan worden. Er moet een digitale versie komen van het format van het gezinsplan, zodat er makkelijker mee gewerkt kan worden. Andere zaken zoals een telefoonnummer en e-mailadressen moet ook geregeld worden.

Verantwoordelijkheden van de gezinscoach

Het mandaat van de gezinscoaches is nog niet helder gedefinieerd door de gemeente. In welke gevallen mag de gezinscoach zelf beslissen en in welke gevallen moet de gezinscoach eerst een deskundige raadplegen? Hoe gaat de gemeente dat organiseren? Koopt de gezinscoach straks zelf zorg in bij organisaties of moet een medewerker van de gemeente daar eerst akkoord voor geven? Regionaal wordt er gekeken naar de behoefte aan een scholingsplan, zodat de gezinscoaches een bepaalde basiskennis hebben. Het is per gezinscoach verschillend welke scholing de gezinscoach nog nodig heeft. Mogelijk moet de gemeente de kennis binnen het team gezinscoaches verbreden met bijvoorbeeld GGZ

ervaring of expertise met betrekking tot verstandelijke beperking. Ook wordt er regionaal onderzocht of er een gecombineerde functie van gezinscoach en gezinsvoogd mogelijk is.

4.5.2 Wensen team gezinscoaches

Tijdens het onderzoek naar de deelvragen zijn er wensen van het team gezinscoaches naar voren gekomen. Zo is er onder andere duidelijk geworden dat de gezinscoaches graag inhoudelijke input willen geven op de invulling van de werkwijze. Door de wensen van de projectleider en de gezinscoaches als richting naar de aanbeveling mee te nemen, wordt er draagvlak gecreëerd en wordt tevens de haalbaarheid van de implementatie vergroot.

Informatie uit de interviews met vier gezinscoaches.

De gezinscoaches geven aan dat zij veel van elkaar kunnen leren, ze met elkaar kunnen sparren en elkaar kunnen ondervragen. De gezinscoaches kunnen meer energie steken in hoe ze met elkaar gaan werken, nu is het vooral overleven en het zelf uitzoeken. Een ander punt dat werd genoemd is dat de gezinscoaches niet tot een eenduidige werkwijze komen. Er wordt geëxperimenteerd en veel staat nog niet op papier, de gezinscoaches kunnen daar zelf invulling aan geven. Er is behoefte aan een eerste kader en om deze met alle gezinscoaches in te vullen. Volgens een gezinscoach zou het team daar heel veel zelf in kunnen, als ze er de tijd voor krijgen. In bijlage 12 staat de uitgewerkte informatie uit de vier interviews.

Informatie uit het interview met de projectleider

De nieuwe manier van werken kenmerkt zich door het denken vanuit de cliënt, de cliënt centraal stellen en zelf een ondersteunende rol aannemen. Het duurt een paar jaar voordat de professional de 'oude' manier kwijt is en zich er bewust van is. Het helpt om dit groeiproces met elkaar te bespreken en elkaars keuzen ter discussie te stellen. In bijlage 14 staat het uitgewerkte interview met de projectleider.

Informatie uit de presentatie van de onderzoeksresultaten.

De projectleider is van mening dat het goed is dat de gezinscoaches zelf de behoefte hebben om bij te kunnen dragen aan het ontwikkelen van de werkwijze. De gezinscoaches kunnen inhoudelijke input geven vanuit hun eigen ervaringen. De gemeente laat zich graag voeden door wat de gezinscoaches ervaren. De gezinscoaches hebben aangegeven dat de werkwijzen van de moederorganisaties meer met elkaar gemengd moeten worden. In de huidige situatie pakt iedere gezinscoach een casus op vanuit de eigen methodiekenset en voert het uit op de manier waarop de gezinscoach dit vanuit de moederorganisatie gewend is. Hoewel iedereen op zijn eigen manier werkt, moeten er wel kaders en voorwaarden

komen. Er is behoefte aan een kader, ongeacht of iedere gezinscoach daar achter staat of niet en om deze kaders samen met het team te nemen. Het team gezinscoaches biedt ondersteuning aan een grote diversiteit aan cliënten. De projectleider geeft aan dat de aanpak van de gezinscoaches op hoofdlijnen lijnen hetzelfde moet zijn, maar er ruimte is voor de individuele aanpak en de diversiteit van het team. In bijlage 11 staat de samenvatting van de presentatie van de onderzoeksresultaten.

Hoofdstuk 5 Vergelijking van de resultaten uit de deelvragen

Dit hoofdstuk beschrijft de uitgangspunten van de drie good practices en de vier moederorganisaties, die toepasbaar zijn op de actuele situatie bij de gemeente Peel en Maas. De drie good practices van gemeenten zijn: de gemeente Utrecht (SAVE), Rotterdam en Almelo. De vier moederorganisaties zijn: Bureau Jeugdzorg, Stichting MEE, Rubicon Jeugdzorg en Vorkmeer Maatschappelijk werk.

In dit hoofdstuk zijn resultaten uit hoofdstuk 4 met elkaar vergeleken. De knelpunten (paragraaf 4.2) zijn naast de uitgangspunten van de good practices (paragraaf 4.4) en de uitgangspunten van de moederorganisaties (paragraaf 4.3) gelegd. Deze tabellen staan in bijlage 9. Uit de vergelijking zijn toepasbare mogelijkheden gekomen voor het omgaan met de vraagstukken. De uitgangspunten in dit hoofdstuk zijn toepasbaar, omdat het een antwoord kan geven op een huidig knelpunt en niet tegenstrijdig is met de visie van de gemeente Peel en Maas. In de tabellen in bijlage 9 is zichtbaar op welk knelpunt het uitgangspunt een mogelijk antwoord geeft.

5.1 Toepasbare uitgangspunten uit de good practices

SAVE Utrecht

Als de lokale zorg 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, komt SAVE oplossingsgericht als nieuwe partner in het bestaande gezinsplan. SAVE wordt dan tijdelijk een onderdeel van de hulp die rond het gezin wordt geboden. Dit geldt ook 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. 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. Hulp wordt op maat geboden, nooit zwaarder of intensiever dan nodig is. In de meeste gevallen kan er één en dezelfde SAVE-werker de contactpersoon blijven voor het betreffende gezin. Door interdisciplinair, gebiedsgericht en inhoudelijk op een nieuwe wijze samen te werken willen de organisaties de bescherming van jeugdigen vormgeven. Dit doen zij door samen te werken binnen één team en hun expertise te delen, door parallel samen te werken om het gezin heen in plaats van na elkaar en door zoveel mogelijk één vaste allround SAVE-medewerker aan het gezin verbinden in plaats van meerdere specialisten. Informatieverlies en dubbel werk worden voorkomen doordat de hulp aan het gezin niet wordt overgedragen van de ene naar de andere instantie. 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 kan de lokale zorg betrekken wanneer de grens van wat nog met vrijwillige hulp kan worden bereikt, overschreden dreigt te worden. 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. Eén medewerker kan vanuit SAVE 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. 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 (Leeuw, 2013).

Gemeente Rotterdam

Het Centrum voor Jeugd en Gezin is voor Rotterdammers de eerste ingang voor jeugdgezondheidszorg, opvoedondersteuning en -advies. Het CJG organiseert en beheert ook het wijkteam. De medewerkers van het wijkteam benaderen ook zelf het gezin. De wijkteams werken nauw samen met scholen. School heeft een belangrijke signaalfunctie, zij noemen dit de vindplaats. Op iedere school zit één vast wijkteamcontactpersoon. Voor sommige gezinnen zet het wijkteam meer specialistische jeugdhulp in. Zoals pleegzorg, speciale dagbehandeling, crisisopvang of gedwongen hulp. De generalisten van het jeugdteam geven zelf kortdurende hulp (Gemeente Rotterdam, 2013).

Gemeente Almelo

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). Binnen de 'wraparound care' worden multiprobleem gezinnen begeleid. De kern hiervan is de combinatie van gezinscoaching, casemanagement én hulpverlening door één werker in én met het gezin (Gemeente Almelo, 2011). Bij het verkrijgen van mandaat en doorzettingsmacht is regie van de gemeente belangrijk. Het mandaat en doorzettingsmacht zijn afgesproken in het Convenant voor de coördinatie van Zorg, Armoedeaanpak en Veiligheid in Almelo (aanpak multiproblematiek). Als mandaat goed wordt ingevuld in de praktijk, wordt de doorzettingsmacht zo min mogelijk gebruikt.

De gezinscoach investeert tijd in het werkproces, werkmethodeken en de wetgeving van de partner van de zorgstructuur. Het gaat om diepgaande kennis hoe het systeem werkt bij de partner van de zorgstructuur. De gezinscoach blijft investeren in de relatie, blijft op de hoogte van veranderingen en laat zien dat hij/zij naar alle leefdomeinen kan kijken, dat vergroot de zeggingskracht van de gezinscoach. Als een gezinscoach informatie verschaft aan de partner van de zorgstructuur dan weet hij dat de informatie klopt. Er wordt niet getwijfeld aan elkaars informatie. De gemeenschappelijke noemer is dat je voor dezelfde situatie werkt. De gezinscoaches geven ook grenzen aan, vaak op een dergelijke manier dat zij hierbij aangeven wat consequenties van gedrag zijn. Dit type opmerkingen kunnen worden gemaakt, omdat de werkrelatie tussen cliënt en gezinswerker vaak erg goed is (Dankers & Klopman, 2011).

Als laatste kun je een gezinscoach bij wijze van spreken 24/7 bellen, waardoor er snel wordt gehandeld.

5.2 Toepasbare uitgangspunten uit de werkwijzen van de moederorganisaties

Bureau Jeugdzorg

De hulpverleners van Bureau Jeugdzorg draaien bureaudiensten, om urgente vragen van cliënten te beantwoorden, wanneer hun 'eigen' jeugdhulpverlener niet op kantoor is (Gezinscoach Bureau Jeugdzorg, persoonlijke mededeling, 10 april). Iedere regio van BJz heeft een bureaudienst waar zorgmeldingen binnenkomen. Daar wordt een eerste inventarisatie en beoordeling gemaakt. Een melding kan slechts een zorgmelding zijn als het betreffende kind niet reeds in begeleiding is bij BJz. Hierna wordt de melding doorgeleid naar de betrokken hulpverlener van BJz. Deze is verantwoordelijk voor de opvolging. De lokale werker kan na overleg met het middenkader contact opnemen met de Spoedeisende Hulp (SEH), zowel ter consultatie met als de vraag actief te worden. De contactpersoon binnen BJz informeert de cliënt over de werkwijze van de SEH. 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. Er wordt terug gerapporteerd aan de melder en er wordt eventueel nazorg geregeld.

Indien de aanmelder aan het juiste adres is, is de jeugdige correct aangemeld in het systeem als geaccepteerde cliënt en is er een eerste inschatting gemaakt van de aard van de problematiek en de urgentie. Bureau Jeugdzorg stelt resultaateisen aan het aannemen van zorgmeldingen. De melder voelt zich gehoord en bespreekt zijn/haar zorgen met de betreffende ouder(s)/verzorger(s) en/of jeugdige. Het kind is altijd gehoord/gezien, de veiligheid van het kind is getoetst en (veiligheids)maatregelen zijn, indien noodzakelijk, genomen. De doorlooptijd is zes weken, de sleuteltijd is 18 uur, binnen één dag wordt het

besluit zorgmelding genomen en binnen vijf dagen is het eerste contact met ouders en/of jeugdige gelegd (in acute situaties zal het gesprek eerder plaats vinden, bij voorkeur nog dezelfde dag). Ouders en jeugdigen (boven de twaalf), hebben in niet acute situaties, een activerende vragenlijst ontvangen en ingevuld ter voorbereiding op het eerste face-to-face gesprek. Indien nodig wordt de jeugdige versneld besproken in het casusoverleg 'Beter Beschermd'. De cliënt is geïnformeerd over de visie, werkwijze en procedures van Bureau Jeugdzorg Limburg (Bureau Jeugdzorg Limburg, z.d.).

Het besluit welke hulp er geboden gaat worden maakt de medewerker van Bureau Jeugdzorg niet alleen, dit gaat samen met de leidinggevende en de gedragsdeskundige. Soms kunnen zij ook een externe deskundige erbij halen die betrokken is bij het gezin. Het is heel goed dat een ander meekijkt. Op deze manier is het niet het besluit van één persoon. Bij Bureau Jeugdzorg kun je na kantoor uren het algemeen nummer bellen en kom je bij de spoedeisende hulp terecht (Gezinscoach Bureau Jeugdzorg, persoonlijke mededeling, 2014). 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 met betrekking tot de dienstdoende SEH-medewerkers van de administratie BJz (Bureau Jeugdzorg Limburg, z.d.).

Vorkmeer Maatschappelijk werk

In geval van vragen voor maatschappelijk werk, wordt door de WegWijzer ter plekke verwezen naar de bureaudienst van het maatschappelijk werk. Bij de WegWijzer worden vragen voor informatie en advies en ook concrete diensten en bemiddelingsactiviteiten direct ingevuld. 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 (Stichting Vorkmeer, 2013). Het aanmelden kan 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 (Gezinscoach Vorkmeer, persoonlijke mededeling, 2014). 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. Vorkmeer is van maandag t/m donderdag bereikbaar van 8.30 tot 16.30 uur. Op vrijdag is Vorkmeer bereikbaar van 8.30 tot 12.30 uur (Stichting Vorkmeer, 2013). Als tijdens de 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 casussen. 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 (Stichting Vorkmeer, 2013). De nieuwe intakes worden wekelijks besproken. Het streven is dat aanmeldingen binnen zes weken worden opgepakt voor hulpverlening. Als de cliënt langer dan enkele weken moet wachten krijgt de cliënt een brief waarin staat aangegeven dat in verband met drukte deze cliënt een zekere tijd zal moeten wachten. 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. Bij drukte wordt er wel geprioriteerd over welke casus het eerst moet worden opgepakt (Gezinscoach Vorkmeer, persoonlijke mededeling, 2014). Er is geen crisisdienst van toepassing binnen onze organisatie (Stichting Vorkmeer, 2013).

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 (Stichting Vorkmeer, 2013). In de praktijk kan bijvoorbeeld ook het proces eenzijdig door de hulpverlener of de cliënt worden afgesloten, maar dit gebeurt bij voorkeur in overleg tussen maatschappelijk werker en cliënt (Stichting Vorkmeer, 2013). Het blijft 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 dit zo uitgevoerd is. 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 (Gezinscoach Vorkmeer, persoonlijke mededeling, 2014).

Het team van Vorkmeer is zelfsturend, de 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 zes 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. Elke acht weken nemen twee maatschappelijk werkers elkaars caseload door. Gekeken wordt naar de voortgang, de looptijd, de samenstelling van de caseload. Bevindingen worden samengevat en per mail doorgestuurd

naar de clustermanager. Er is geen crisisdienst van toepassing binnen de organisatie. Wanneer de klant binnen komt bij de administratie, lijfelijk dan wel telefonisch, wordt hij/zij doorverwezen naar de bureaudienst van het maatschappelijk werk (Stichting Vorkmeer, 2013).

Stichting MEE

Door de MEE entree medewerker vindt er kort een vraagverduidelijking plaats die eerst een aantal zaken checkt. Er wordt 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 consulente. De consulente zoomt breed in op het punt waar iemand op dat moment last van heeft en kijkt naar de andere leefgebieden. MEE zet de cliënt in zijn eigen kracht door empowerment en kijkt vooral naar wat de cliënt zelf kan doen (Gezinscoach Stichting MEE, persoonlijke mededeling, 2014).

In sommige gevallen komt MEE over drie maanden nog een keer terug om te kijken of datgene wat ze met elkaar hebben afgesproken bereikt is. Dan kan het zijn dat ze daar twee gesprekken aan weiden om te kijken hoe het loopt en of er eventueel iets nog nodig is. Ze evalueren met de cliënt hoe de cliënt het proces heeft ervaren en of de gestelde doelen zijn gehaald. Ook bespreken 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 (Gezinscoach Stichting MEE, persoonlijke mededeling, 2014).

Rubicon Jeugdzorg

De intensief ambulante gezinsbegeleiding van Rubicon gaat altijd naar de mensen toe, in de tijd dat de cliënten kunnen. Dit betekent dat huisbezoeken ook na werktijd plaatsvinden. Na drie huisbezoeken wordt er geëvalueerd. De hulpverleningsovereenkomst is de leidraad tijdens de evaluaties. 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. Elke drie à vier maanden wordt het procesverslag getoetst en om de zes maanden een bijgesteld verslag gemaakt (Gezinscoach Rubicon Jeugdzorg, persoonlijke mededeling, 2014).

Hoofdstuk 6 Conclusie en discussie

In dit hoofdstuk wordt eerst de onderzoeksvraag beantwoord en wordt er vervolgens ingegaan op de doelstelling door de beantwoording van de deelvragen. Er volgt een discussie over de ontbrekende informatie, de betrouwbaarheid en de validiteit van het onderzoek. Tot slot worden er aanbevelingen suggesties voor vervolgonderzoek beschreven.

6.1 Conclusie

6.1.1 Beantwoording van de onderzoeksvraag

Welke vraagstukken zijn er per ondersteuningsfase in de uitvoering van de pilot 'de gezinscoach' bij de gemeente Peel en Maas?

Uit de analyse over de knelpunten (paragraaf 4.2) die de gezinscoaches tijdens het uitvoeren van de pilot ondervinden is een lijst met knelpunten ontstaan. Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden hebben de onderzoekers alle knelpunten vergeleken met de uitgangspunten van de visie (paragraaf 4.1), zodat de knelpunten waar gaandeweg een antwoord op is gevonden, weggestreept konden worden. Het antwoord op de onderzoeksvraag is een overzicht van de huidige vraagstukken, deze staat in bijlage 10.

6.1.2 Doelstelling

Kennis en inzicht vergaren over de werkwijze van de verschillende moederorganisaties en de vraagstukken van de gezinscoaches per ondersteuningsfase bij de gemeente Peel en Maas. Er wordt op deze wijze een bijdrage geleverd aan een praktijkgerichte uitwerking van de visie van de gemeente Peel en Maas.

Wat is het ideaalbeeld van de gemeente Peel en Maas per ondersteuningsfase?

De uitgangspunten van het ideaalbeeld zijn puntsgewijs weergegeven in bijlage 4. De uitgangspunten van de visie zijn een essentieel onderdeel geweest van het onderzoek. De informatie uit de deelvragen zijn naast de uitgangspunten van de visie gelegd, zodat er gecontroleerd kon worden of de informatie niet tegenstrijdig is met de visie. Hier kunnen aanbevelingen uitvloeien. De uitgangspunten van de visie zal in de toekomst als naslagwerk gebruikt worden tijdens het bouwen aan de werkwijze.

Welke knelpunten ondervinden de gezinscoaches tijdens de uitvoering van de pilot?

De knelpunten zijn puntsgewijs per ondersteuningsfase weergegeven in bijlage 5. Deze lijst laat per fase zien waar de gezinscoaches tijdens de uitvoering van de pilot tegen aan zijn gelopen. De gezinscoaches hebben een aantal van deze knelpunten prioriteit gegeven, deze worden meegenomen naar de aanbevelingen.

Welke verschillen bestaan er in de werkwijze van Stichting MEE, Bureau Jeugdzorg, Rubicon Jeugdzorg en Vorkmeer maatschappelijk werk?

De verschillen in de werkwijzen tussen de moederorganisaties zorgen ervoor dat iedere gezinscoach een andere aanpak hanteert. De projectleider geeft aan dat de aanpak van de gezinscoaches in grote lijnen hetzelfde moet zijn, maar dat er ruimte is voor de individuele aanpak en de diversiteit van het team. De moederorganisaties van de gezinscoaches hebben jaren ervaring in het bieden van ondersteuning aan gezinnen. Sommige van de huidige vraagstukken kunnen beantwoord worden aan de hand van een aanpak die een moederorganisatie op dit moment hanteert. De vraagstukken zijn naast de werkwijzen van de moederorganisaties gelegd om tot toepasbare mogelijkheden te komen. De aanpak van elke moederorganisatie staat niet altijd op één lijn met de visie van de gemeente Peel en Maas en kunnen daarom niet vanzelfsprekend overgenomen worden. De informatie die er verkregen is tijdens de interviews en uit de documenten over de werkwijzen zijn naast de uitgangspunten van de visie gelegd. Hier zijn een aantal punten uitgekomen die de gezinscoaches eventueel kunnen gebruiken bij het omgaan met de huidige vraagstukken.

Wat zijn de uitgangspunten van drie good practices met betrekking tot een werkwijze voor een generalistisch team?

SAVE Utrecht werkt vanuit het principe dat dezelfde medewerker de vaste contactpersoon voor een gezin blijft, ongeacht de vorm van de hulp en of er sprake is van een juridische maatregel. De gemeente Almelo heeft ervaring opgedaan in het werken met multiprobleem gezinnen en de verschillende rollen die de gezinscoach aan kan nemen. Bij de gemeente Rotterdam wordt er gewerkt vanuit wijkteams, waarvan de medewerkers ook zelf het gezin benaderen. De medewerkers geven zelf kortdurende hulp, voeren de casusregie en zetten indien nodig, meer specialistische hulp in. Bij alle drie de good practices staat de versterking van de eigen kracht centraal. De informatie uit de good practices is vergeleken met de knelpunten om hier bruikbare informatie uit te halen. Het betreft informatie die van toepassing is op de huidige vraagstukken in de uitvoering van de pilot. De informatie uit de good practices geeft mogelijkheden om beslissingen te nemen over de huidige vraagstukken. De informatie van de good practices is vergeleken met de visie, omdat de informatie niet altijd op één lijn met de visie van de gemeente en kunnen daarom niet vanzelfsprekend overgenomen worden.

Extra verworven informatie

Uit de analyse is naar voren gekomen dat de gezinscoaches behoefte hebben aan meer tijd en ruimte om als team de vraagstukken met elkaar te bediscussiëren en hier besluiten over te nemen. Tijdens de interviews zijn er overeenkomsten en verschillen gevonden op hun kijk

op de huidige vraagstukken die er zijn. Er zijn veel overeenkomsten in de vraagstukken die er ondervonden worden door de gezinscoaches en de adviseurs. Het voornaamste verschil dat naar voren is gekomen, is dat de regisseur en adviseur vinden dat er nog onvoldoende gebruik wordt gemaakt van één gezin één plan. De gezinscoaches ondervinden moeilijkheden met het gebruik van één gezin één plan. Zij vinden dat het gezinsplan niet bij elk gezin ingezet hoeft te worden. De adviseur, regisseur en de gezinscoaches liggen niet op één lijn met betrekking tot één gezin één plan.

De gezinscoaches lopen tegen het feit aan dat de gemeente nog niet duidelijk heeft wat het mandaat voor de gezinscoaches is. De adviseur en regisseur geven tijdens het interview aan dat ze dit inderdaad nog niet duidelijk hebben. Volgens hen moeten er nog verschillende randvoorwaarden komen, zoals een registratiesysteem, een telefoon nummer en een emailadres. Kortom, de gemeente Peel en Maas moet nog veel besluiten nemen ten aanzien van de werkwijze van de gezinscoach. Als er besluiten worden genomen door de gemeente Peel en Maas vallen er veel vraagstukken die de gezinscoaches ondervinden weg.

Wat heeft het onderzoek bijgedragen aan het probleem?

Het onderzoek heeft een bijdrage geleverd aan de praktijkgerichte uitwerking van de visie van de gemeente Peel en Maas. Tijdens het onderzoek zijn de huidige vraagstukken per ondersteuningsfase die de gezinscoaches ondervinden helder geworden (zie bijlage 10). De verschillen in de aanpak van de gezinscoaches zijn kenbaar gemaakt. Dit zijn de eerste bouwstenen naar het ontwikkelen van een werkwijze.

Zijdelings heeft het onderzoek bijgedragen aan het vergroten van de motivatie van de gezinscoaches. De resultaten zijn confronterend voor de gezinscoaches, zij zien in dat er nog veel stappen moeten worden gezet om tot een werkwijze te komen. Het draagvlak is vergroot door de gezinscoaches bij elke stap te betrekken, de gezinscoaches willen de werkwijze mede ontwikkelen.

6.2 Discussie

Ontbrekende informatie

Het onderzoek heeft zijn beperkingen, aangezien er keuzes gemaakt moesten worden in wat er wel en niet onderzocht kon worden gedurende de periode van het onderzoek.

Als eerste ontbreekt er informatie met betrekking tot de werkwijzen van de moederorganisaties. De onderzoekers hebben van de gezinscoaches informatie ontvangen met betrekking tot de werkwijzen bij Stichting MEE, Bureau Jeugdzorg, Rubicon, Jeugdzorg en Vorkmeer Maatschappelijk Werk. Deze informatie is echter niet uitputtend, er is meer informatie beschikbaar over de werkwijze van iedere moederorganisatie. In dit onderzoek is

slechts de informatie geanalyseerd die er beschikbaar was gedurende de onderzoeksperiode. Bovendien is in de interviews steeds één gezinscoach per moederorganisatie geïnterviewd, terwijl er twee gezinscoaches per moederorganisatie vertegenwoordigd zijn in het team. Dit betekent dat er minder informatie verkregen is dan wanneer alle gezinscoaches geïnterviewd zouden worden.

Verder heeft dit onderzoek zich beperkt tot de analyse van drie good practices. Dit had te maken met de haalbaarheid van het onderzoek, maar er is meer informatie beschikbaar van andere gemeenten. De good practices waar gebruik van is gemaakt in dit onderzoek zijn geselecteerd op basis van het feit dat deze gemeenten verder zijn in het ontwikkelen van een generalistenteam. Bij alle drie de good practices staat de versterking van de eigen kracht centraal. Het betekent niet dat er op dezelfde manier gewerkt wordt, maar dat het bruikbare informatie op kan leveren voor de gemeente Peel en Maas. Andere good practices kunnen mogelijk ook bruikbare informatie opleveren voor de gemeente Peel en Maas.

In het onderzoek is er geen rekening gehouden met de wensen van de cliënt. Wanneer er rekening wordt gehouden met de wensen van de cliënt met betrekking tot de ondersteuning die de gezinscoaches bieden, wordt de cliënt meer centraal gezet in het primaire proces en sluit de hulpverlening beter aan bij de behoeften van de cliënten (Verhagen, 2010). De wensen van de cliënten hadden andere informatie kunnen opleveren. De gemeente Peel en Maas heeft expliciet in haar visie beschreven dat de vraag van het kind, de jongeren en het gezin centraal staat in de ondersteuning die geboden wordt (Verhees & Wijnhoven, 2013). Volgens het Nederlands Jeugdinstituut wordt door directe of indirecte terugkoppeling van ouders en jeugdigen de inhoudelijke professionalisering van de gezinscoaches bevorderd. De gezinscoaches kunnen hun werkwijze aanscherpen door inzicht te krijgen in de ervaringen van ouders en jeugdigen en door deze te evalueren. De relatie tussen de gezinscoach en de jeugdige of de ouders verbetert mede door oog te hebben voor hun wensen en behoeften. Er is betere afstemming van het handelen van de gezinscoach bij de cliënt door rekening te houden met het perspectief van de cliënt. De relatie tussen de gezinscoach en de cliënt hebben vervolgens weer een grote invloed op het succes van de ondersteuning en op de ontwikkeling van de jeugdige. (NJI, z.d.)

Tot slot hadden de onderzoekers meer aandacht kunnen besteden aan het perspectief van de gemeente Peel en Maas. De projectleider had aangegeven dat de regisseur en adviseur alleen benaderd mochten worden ter verduidelijking van de visie. Gedurende het onderzoek is ervoor gekozen om aandacht te besteden aan de knelpunten van de pilot, gezien vanuit het perspectief van de gemeente Peel en Maas. Dit is aan bod gekomen tijdens interviews

met de regisseur en adviseur van de gemeente en uitgewerkt bij de extra verworven informatie.

Betrouwbaarheid en validiteit

Vanwege de ontbrekende informatie in de analysefase, is de betrouwbaarheid van het onderzoek verminderd. De ontbrekende informatie over de werkwijzen en de good practices kunnen de gezinscoaches zelf aandragen als mogelijkheid tot het omgaan met de huidige vraagstukken. Tijdens het notuleren van de casusoverleggen heeft een onderzoeker de knelpunten er uitgefilterd. Dit is een subjectieve vorm van selectie. Om de validiteit te vergroten zijn de knelpunten voorgelegd aan de projectleider en de gezinscoaches. Zij hebben ruimte gekregen voor eventuele aanpassingen.

Afbakening onderzoek

Het onderzoek heeft zich gericht op het team gezinscoaches en op het ontwikkelen van een werkwijze. Informatie met betrekking tot de methodieken en de wensen van cliënten zijn buiten beschouwing gebleven, dit moet nog wel nader onderzocht worden.

Wat betreft de generaliseerbaarheid van het onderzoek, is het voor andere onderzoekers mogelijk om hetzelfde onderzoek uit te voeren. In hoofdstuk 3 zijn de stappen beschreven die genomen kunnen worden voor de inhoudsanalyse en er kan gebruikt gemaakt worden van de topiclists voor de interviews.

Vervolg

Een volgende keer zou zorgvuldigheid boven de tijdsplanning komen te staan. Omwille van de tijdsdruk moesten er soms snel beslissingen genomen worden. Hierdoor kon er slechts kort stil gestaan worden bij beslissingen. In het vervolg zou zorgvuldigheid een hogere prioriteit krijgen door ruimer de tijd te nemen voor het maken van belangrijke afwegingen in het onderzoek.

Tevens zou er een volgende keer rekening worden gehouden met de ervaring die nu is opgedaan dat zaken meer tijd kosten dan vooraf gedacht werd. Dit had tot gevolg dat het soms moeilijk was om de tijdsplanning te halen en de verwachtingen moesten worden bijgesteld. In het vervolg zou de planning dus ruimer worden gemaakt.

Achteraf gezien, was het ook beter geweest om de adviseur en regisseur van de gemeente Peel en Maas eerder te betrekken. Tijdens de presentatie van de onderzoeksresultaten kwam naar voren dat de gezinscoaches niet zelfstandig beslissingen kunnen maken zonder afstemming met de gemeente. Er is voornamelijk draagvlak gecreëerd bij de gezinscoaches

en minder bij de regisseur van de gemeente Peel en Maas. De regisseur is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de werkwijze en legt deze voor aan de wethouders. Aan het einde van het onderzoek moest er dus nog flink worden ingestoken op het creëren van draagvlak bij de regisseur, met succes.

6.3 Aanbevelingen

Vanuit bovenstaande conclusies zijn de volgende aanbevelingen geformuleerd voor de praktijkorganisatie, de gemeente Peel en Maas:

1. Het ontwikkelen van de werkwijze

In juli 2014 levert Astrid Kemper van het lectoraat de eerste versie van de werkwijze aan. De gezinscoaches gaan hiermee verder door inhoudelijke input aan te leveren over de verdere invulling van de werkwijze. Dit is mogelijk door de vraagstukken met de hoogste prioriteit te bediscussiëren en daar samen constructief besluiten over te nemen als team. Er moet overeenstemming komen over de hoofdlijnen van het handelen van de gezinscoaches, oftewel de aanpak moet in grote lijnen hetzelfde zijn. Zowel de projectleider als de gezinscoaches hechten echter grote waarde aan de diversiteit van het team en de individuele verschillen in aanpak en werkwijze van de gezinscoaches. Deze diversiteit maakt het team juist bijzonder in het belang van de diversiteit aan cliënten en moet dus behouden blijven. De gemeente Peel en Maas richt zich zo op het versterken en benutten van de mogelijkheden van de gezinscoaches (Bolt, 2006). Door de gezinscoaches de ruimte te geven om de werkwijze mede te ontwikkelen, worden de gezinscoaches in hun kracht gezet. De bruikbare informatie uit de werkwijzen van de vier moederorganisaties en de good practices van drie gemeenten kan eventueel gebruikt worden bij de besluitvorming over knelpunten. Deze informatie staat op één lijn met de visie van de gemeente Peel en Maas en is van toepassing op de actuele situatie van de pilot gezinscoaching.

De regisseur van het team Jeugd en Gezin van de gemeente Peel en Maas en de gezinscoaches gaan de dialoog met elkaar aan. Zo wordt het verschil tussen wat de regisseur van de gezinscoaches verwachten en hoe de gezinscoaches de realiteit van alledag ervaren duidelijk. Er kan dan afstemming worden gezocht tussen de gemeente Peel en Maas en de gezinscoaches, zodat men samen tot een praktijkgerichte uitwerking van de visie van de gemeente Peel en Maas met betrekking tot het nieuwe jeugdstelsel komt.

2. Vervolgonderzoek

Middels vervolgonderzoek kan er nog meer bruikbare informatie opgedaan worden uit verdere informatie over de werkwijzen van de vier moederorganisaties of andere good practices dan de gemeente Utrecht, Rotterdam en Almelo. Deze informatie kan tevens

gebruikt worden bij de besluitvorming over de vraagstukken. Een andere mogelijkheid voor vervolgonderzoek is het onderzoeken van de wensen van de cliënten met betrekking tot de ondersteuning die het team gezinscoaches biedt. Dit kan belangrijke voorwaarden opleveren waar de ondersteuning van de gezinscoaches aan moet voldoen. Tot slot zou er in vervolgonderzoek specifiek onderzocht kunnen worden wat het perspectief van de gemeente Peel en Maas is met betrekking tot de knelpunten die de gezinscoaches ondervinden tijdens de uitvoering van de pilot. Dit is in dit onderzoek slechts zijdelings aan bod gekomen.

6.4 Randvoorwaarden

Om bovenstaande aanbeveling (het ontwikkelen van de werkwijze) tot een succes te maken zijn de volgende randvoorwaarden opgesteld. Onderstaande informatie is verkregen op basis van groepsgewijze ondervraging van het team gezinscoaches, de projectleider van de pilot en de regisseur van het team Jeugd en Gezin.

Doelstelling: De doelstelling van de implementatie moet worden bepaald.

Tijd: Er moet tijd ingepland en ruimte vrijgemaakt worden voor het team gezinscoaches om samen input te geven over de werkwijze.

Middelen: De benodigde middelen voor de uitvoering van de aanbevelingen, zoals laptops en schrijfmateriaal, moeten aanwezig zijn.

Planning: De totale periode van het verder ontwikkelen van de werkwijze zal de maanden juni t/m december 2014 in beslag nemen.

Medewerkers: Er is tijdens de implementatie motivatie en betrokkenheid van de gezinscoaches nodig. Tevens is er motivatie bij de regisseur van de gemeente Peel en Maas en de projectleider van de pilot 'de gezinscoach' nodig, om in samenwerking met de gezinscoaches tot voorstellen voor besluiten te komen.

Ruimte: Er moet een fysieke ruimte zijn waar de medewerkers elkaar kunnen ontmoeten.

Financiële middelen: Er moeten financiële middelen zijn om het overleg mogelijk te maken.

Samenwerking gemeente Peel en Maas: Er moet sprake zijn van duidelijke communicatie en afstemming tussen de regisseur en het team gezinscoaches in lijn naar de wethouder. Samen komen zij tot een praktijkgerichte uitwerking van de visie van de gemeente Peel en Maas.

Beslissingsbevoegdheid en autorisatie: Er is voorafgaand aan het overleg voor alle medewerkers duidelijk welke beslissingsbevoegdheid zij hebben en bij wie de autorisatie ligt voor het definitief maken van beslissingen. De gezinscoaches bespreken alleen vraagstukken waar zij inhoudelijk een voorstel over kunnen geven.

Literatuurlijst

Algemene Rekenkamer. (2013). *Budget decentralisatie jeugdzorg*. Gedownload op 25 februari, 2014, van:

http://www.rekenkamer.nl/Publicaties/Onderzoeksrapporten/Introducties/2013/06/Budget_de_centralisatie_jeugdzorg

Bartelink, C. (2012). *Wat werkt bij het versterken van het sociale netwerk van gezinnen?* Gedownload op 06 maart, 2014, van

http://www.nji.nl/nl/Watwerkt_Sociaalnetwerkversterken.pdf

Berger, M., Leeuwen, M., & Blaauw, E. (2013). *Generalistisch werken rondom jeugd en gezin, een analyse van ontwikkelingen, taken en competenties*. Utrecht: NJI.

Bolt, A. (2006). *Het gezin centraal. Handboek voor ambulante hulpverleners*. Amsterdam: SWP

Boswinkel, I. (2013). *Gezinscoaching Almelo. Korte samenvatting*. Almelo: Gemeente Almelo.

Bot, S., Roos, S. d., Sadiraj, K., Keuzenkamp, S., Broek, A. v., & Kleijnen, E. (2013). *Terecht in de jeugdzorg. Voorspellers van kind- en opvoedproblematiek en jeugdzorggebruik*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Briaire, M. (2013). *Verslag van het overleg d.d. 29 mei 2013*. Panningen: (z.u.).

Briaire, M. (2013). *Verslag intake overleg 4 juli 2013*. Panningen: (z.u.).

Briaire, M. (2013). *Verslag intake overleg 11 juli 2013*. Panningen: (z.u.).

Briaire, M. (2013). *Verslag intake overleg 18 juli 2013*. Panningen: (z.u.).

Briaire, M. (2013). *Verslag intake overleg 25 juli 2013*. Panningen: (z.u.).

Briaire, M. (2013). *Verslag intake overleg 2 aug 2013*. Panningen: (z.u.).

Briaire, M. (2013). *Verslag intake overleg 8 aug 2013*. Panningen: (z.u.).

Briaire, M. (2013). *Verslag intake overleg 15 aug 2013*. Panningen: (z.u.).

Briaire, M. (2013). *Verslag intake overleg 29 aug 2013*. Panningen: (z.u.).

Briaire, M. (2013). *Verslag intake overleg 5 sept 2013*. Panningen: (z.u.).

Briaire, M. (2013). *Verslag intake overleg 12 sept 2013*. Panningen: (z.u.).

Briaire, M. (2013). *Verslag intake overleg 19 sept 2013*. Panningen: (z.u.).

Briaire, M. (2013). *Verslag intake overleg 26 sept 2013*. Panningen: (z.u.).

Briaire, M. (2013). *Verslag intake overleg 3 okt 2013*. Panningen: (z.u.).

Briaire, M. (2013). *Verslag intake overleg 10 okt 2013*. Panningen: (z.u.).

Briaire, M. (2013). *Verslag intake overleg 1 nov 2013*. Panningen: (z.u.).

Briaire, M. (2013). *Verslag intake overleg 12 dec 2013*. Panningen: (z.u.).

Briaire, M. (2013). *Verslag intake overleg 19 december 2013*. Panningen: (z.u.).

Bureau Jeugdzorg Limburg. (z.d.) *De Werkwijzer*. (z.p.): Bureau Jeugdzorg Limburg

Burggraaff-Huiskes, M. (2008). *Opvoedingsondersteuning als bijzondere vorm van preventie*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Dankers, P. & Klokman, S. (2011). *Het versterken van de eigen kracht van gezinnen. Een werkmethode/interventie voor het contact maken en onderhouden binnen gezinscoaching*. Almelo: Gemeente Almelo

Dijk, D. van. (2014). *Procesevaluatie Wijkteams Childrens Zone*. 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>

Donk, C. van der, Lanen, B. van. (2014). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Couthino

Gemeente Almelo. (2011). *Profiel WAC deelnemer/gezinscoach Gemeente Almelo*. Almelo: Gemeente Almelo.

Gemeente Rotterdam. (2013). *Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel. Publieksversie A4*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam. Gedownload op 12 april 2014, van: http://www.rotterdam.nl/Clusters/Maatschappelijke%20ontwikkeling/Document%202013/Jeu%20d%20en%20Onderwijs/RotterdamsJeugdstelsel/NRJ_publicversie.pdf

Gemeente Venray. (2013). *Pilot Generalisten Noord-Limburg. Kapstok ten behoeve van lokale uitwerking*. (z.p.): Gemeente Venray.

Kreeftenberg, M. (2014). *Notulen actieleerbijeenkomst 11 maart 2014*. Panningen: (z.u.)

Kreeftenberg, M. (2014). *Notulen overleg team gezinscoaches 20 maart 2014*. Panningen: (z.u.)

Kreeftenberg, M. (2014). *Notulen overleg team gezinscoaches 10 april 2014*. Panningen: (z.u.)

Leeuw, A. de (2013). *Dossier Transitie Jeugdzorg - Beschrijving praktijkvoorbeeld, Nederlands Jeugdinstituut*. Geraadpleegd op 15 april 2014, van: http://www.nji.nl/Beschrijving-praktijkvoorbeeld?itemcode=VSP_IPV_12321#tabs-1

Leeuw, A. de. (2013). *Samenwerken voor veiligheid, zorg voor jeugd in ontwikkeling*. Utrecht. Gedownload op 15 april 2014, van <http://www.bjzutrecht.nl/wp-content/uploads/2014/01/Brochure-SAVE.pdf>

Mensink, H. (2009). *Functieboek Gemeente Peel en Maas*. Panningen: Gemeente Peel en Maas

Migchelbrink, F. (2009). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: Uitgeverij SWP .

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport & Ministerie van Veiligheid en Justitie

(2013). *Stelselwijziging Jeugd. Hoofdlijnen wetsvoorstel Jeugdwet*. (z.p): eigen uitgave.

Molendrift, & Gino. (z.d.). *één gezin één plan.nl en de transitie* | Nieuws. Geraadpleegd op 19 februari 2014, van: <http://www.een-gezin-eeen-plan.nl/Nieuws/één-gezin-één-plan-nl-en-de-transitie.html>

Molendrift, & Gino. (z.d.). *één gezin één plan.nl* | Over. Geraadpleegd op 19 februari 2014, van: <http://www.een-gezin-eeen-plan.nl/over.html>

Nederlandse encyclopedie. (z.d.). *Gebrek (betekenis/definitie van)*. Geraadpleegd op 13 maart 2014, van: <http://www.encyclo.nl/begrip/gebrek>

Nederlandse encyclopedie. (z.d.). *Ideaalbeeld (betekenis/definitie van)*. Geraadpleegd op 13 maart 2014, van: <http://www.encyclo.nl/begrip/ideaalbeeld>

Nederlandse encyclopedie. (z.d.). *Inzicht (betekenis/definitie van)*. Geraadpleegd op 13 maart 2014, van: <http://www.encyclo.nl/begrip/inzicht>

Nederlandse encyclopedie. (z.d.). *Onvoldoende (betekenis/definitie van)*. Geraadpleegd op 13 maart 2014, van: <http://www.encyclo.nl/begrip/onvoldoende>

Nederlandse encyclopedie. (z.d.). *Praktijkgericht (betekenis/definitie van)*. Geraadpleegd op 13 maart 2014, van: <http://www.encyclo.nl/begrip/praktijkgericht>

Nederlandse encyclopedie. (z.d.). *Uitwerking (betekenis/definitie van)*. Geraadpleegd op 13 maart 2014, van: <http://www.encyclo.nl/begrip/uitwerking>

Nederlandse encyclopedie. (z.d.). *Verbinding (betekenis/definitie van)*. Geraadpleegd op 13 maart 2014, van: <http://www.encyclo.nl/begrip/verbinding>

Nederlandse encyclopedie. (z.d.). *Vraagstuk (betekenis/definitie van)*. Geraadpleegd op 13 maart 2014, van: <http://www.encyclo.nl/begrip/vraagstuk>

Nederlandse encyclopedie. (z.d.). *Werkwijze (betekenis/definitie van)*. Geraadpleegd op 13 maart 2014, van: <http://www.encyclo.nl/begrip/werkwijze>

Nederlands Jeugdinstituut. (z.d.). *Transitie Jeugdzorg*. Geraadpleegd op 13 februari 2014, van: <http://www.nji.nl/Transitie-jeugdzorg-Praktijk>

Nederlands Jeugdinstituut. (z.d.). *Dossier Multiprobleemgezinnen - Ontwikkelingen*, Nederlands Jeugdinstituut. Geraadpleegd op 19 februari 2014, van: <http://www.nji.nl/Multiprobleemgezinnen-Beleid-Ontwikkelingen>

Nederlands Jeugdinstituut. (z.d.). *Eigen kracht*. Geraadpleegd op 21 februari 2014, van <http://nji.nl/Eigen-kracht-Achtergronden-Definitie>

Nederlands Jeugdinstituut. (z.d.). *Dossier Jeugdzorg - Cliëntgericht handelen*, Nederlands Jeugdinstituut. Geraadpleegd op 14 mei 2014, van: <http://nji.nl/Clintgericht-handelen>

Oudenampsen, D., & Nederland, T. (2013). *De rol van burgers in de transitie van AWBZ naar Wmo. Beleidsparticipatie, maatschappelijke participatie en maatschappelijk initiatief van burgers*. Utrecht: Verwey Jonker Instituut.

Pommer, E., Kempen, H. v., & Sadiraj, K. (2011). *Jeugdzorg in groeifase. Ontwikkelingen in gebruik en kosten van de jeugdzorg*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Pons, K., & Waling, L. (2012). *Oriëntatie haalbaarheid eigen beheer dossier door client*. Amsterdam.

Prinsen, B., Nota, P., Dijk, M. van, Stetter, E., Yperen, T. van, Bettonvil, N., et al. (2011). *Advies aan de provincie Noord Brabant bij de afrond*. Utrecht/Den Bosch: Nederlands Jeugdinstituut.

Rijksoverheid. (2012). *Jeugdzorg 3.0 inspiratie voor innovatie*. Geraadpleegd op 5 maart 2014, van: <https://abonneren.rijksoverheid.nl/article/rap-regeldruk-aanpak-/nieuwsbrief-regeldruk-aanpak/jeugdzorg-3-0-inspiratie-voor-innovatie/1457/14752?preview=false>

Rubicon Jeugdzorg. (z.d.). *Toegang/verwijzing binnen Rubicon Jeugdzorg in het algemeen en in het bijzonder bij het Jongeren Begeleidings Team van Rubicon*. (z.p.): Rubicon Jeugdzorg.

Sadiraj, K., Ras, M., Putman, L., & Jonker, J. (2013). *Groeit de jeugdzorg door? Het beroep op de voorzieningen: realisatie 2001-2011 en raming 2011-2017*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Sterkenburg, P. G. (1996). *Van Dale handwoordenboek van hedendaags Nederlands*. Utrecht: Van Dale Lexicografie.

Stichting MEE. (2014). *Clientroute algemeen v. 5*. (z.p.): Stichting MEE.

Stichting Vorkmeer. (2013). *Primaire procesbeschrijving Algemeen Maatschappelijk Werk*. (z.p.): Vorkmeer Maatschappelijk Werk.

Verhagen, P. (2010). *Kwaliteit met beleid. Basisboek voor sociale studies*. Bussum: Coutinho.

Verhees, R., & Wijnhoven, C. (2013). *Projectplan decentralisatie Jeugdzorg Peel en Maas*. (z.p.): Gemeente Peel en Maas.

Waal, M. de. (2014). *Notulen actieleerbijeenkomst 11 maart 2014*. Panningen: (z.u.)

Waal, M. de. (2014). *Notulen overleg team gezinscoaches 20 februari 2014*. Panningen: (z.u.)

Waal, M. de. (2014). *Notulen overleg team gezinscoaches 27 maart 2014*. Panningen: (z.u.)

Waal, M. de. (2014). *Notulen overleg team gezinscoaches 17 april 2014*. Panningen: (z.u.)

Weber, A., Doelen, A. (2010). *Organiseren & managen. Het 7-smodel toegepast*. Groningen/Houten: Noordhoff

Wijk, T. van. (2014). *Notulen actieleerbijeenkomst 11 maart 2014*. Panningen: (z.u.)

Wijk, T. van. (2014). *Notulen overleg team gezinscoaches 13 februari 2014*. Panningen: (z.u.)

Wijk, T. van. (2014). *Notulen overleg team gezinscoaches 13 maart 2014*. Panningen: (z.u.)

Wijk, T. van. (2014). *Notulen overleg team gezinscoaches 03 april 2014*. Panningen: (z.u.)

Wijnhoven, C., Verhees, R., & Zijderveld, M. (2013). *Pilotbeschrijving m.b.t. één gezin één plan*. (z.p.): Gemeente Peel en Maas

Wijnhoven, C., Verhees, R., & Zijderveld, M. (z.d.). *Pilotbeschrijving 'de gezinscoach'*. (z.p.): Gemeente Peel en Maas

Wijnhoven, C., Verhees, R., & Zijderveld, M. (2013). *Toegang jeugdhulp in Peel en Maas*. (z.p.): Gemeente Peel en Maas

Wijnhoven, C., Verhees, R., & Zijderveld, M. (z.d.). *Pilotbeschrijving m.b.t. 'Jeugdzorg 2.0: ouders beheren zelf hun eigen jeugdhulpdossier'*. (z.p.): Gemeente Peel en Maas

Wijnhoven, C., Verhees, R., & Zijderveld, M. (z.d.). *Pilotbeschrijving m.b.t. Nazorg*. (z.p.): Gemeente Peel en Maas

Zijden, Q. van, & Diephuis, K. (2011). *Handleiding gezinsplan. Samenwerken volgens de principes van één gezin één plan*. (z.p.): Partners in Jeugdbeleid.

Zijderveld, M. (2014). *Overzicht klanten waarvan begeleiding door gezinscoaches is beëindigd*. Panningen: (z.u.).

Zijderveld, M. (2014). *Overzicht huidige klanten team gezinscoaches*. Panningen: (z.u.).

Zijderveld, M. (2014). *Evaluatieverslag eerste half jaar team gezinscoaches*. (z.p.): Gemeente Peel en Maas.

Ondervragingen:

Geanonimiseerd interview met vier gezinscoaches gemeente Peel en Maas. (10 april 2014). Ervaringen pilot 'de gezinscoach' en knelpunten. (M. de Waal, M. Kreeftenberg & T. van Wijk, Interviewers)

Gezinscoach MEE. (10 april 2014). Interview werkwijze Stichting MEE. (M. Kreeftenberg, Interviewer)

Gezinscoach BJZ. (10 april 2014). Interview werkwijze Bureau Jeugdzorg. (M. de Waal, Interviewer)

Meesters, J. (21 november 2013). Oriënterend gesprek opdrachtgever lectoraat. (M. de Waal, M. Kreeftenberg, & T. van Wijk, Interviewers)

Gezinscoach Rubicon Jeugdzorg. (10 april 2014). Interview werkwijze Rubicon Jeugdzorg. (M. de Waal, Interviewer)

Gezinscoach Vorkmeer Maatschappelijk werk. (10 april 2014). Interview werkwijze Vorkmeer Maatschappelijk Werk. (T. van Wijk, Interviewer)

Verhees, R. (14 april 2014). Interview visie gemeente Peel en Maas en knelpunten gezinscoaches. (T. van Wijk, Interviewer)

Wijnhoven, C. (14 april 2014). Interview visie gemeente Peel en Maas en knelpunten gezinscoaches. (M. Kreeftenberg, Interviewer)

Zijderveld, M. (13 februari 2014). Oriënterend gesprek projectleider Peel en Maas. (M. de Waal, M. Kreeftenberg, & T. van Wijk, Interviewers)

Zijderveld, M. (27 februari 2014). Overleg ter afstemming. (M. de Waal, M. Kreeftenberg, & T. van Wijk, Interviewers)

Zijderveld, M. (14 april 2014). Interview praktijkgerichte uitwerking visie gemeente Peel en Maas en knelpunten gezinscoaches. (M. Kreeftenberg & T. van Wijk, Interviewers)

Overig:

Presentatie eerste versie knelpuntenlijst, team gezinscoaches gemeente Peel en Maas, op 24 april 2014 te Panningen.

Presentatie resultaten, conclusies & aanbevelingen, team gezinscoaches gemeente Peel en Maas, op 15 mei 2014 te Panningen.