

# **Projectresultaat**

## **Implementatieplan en Productverantwoording**



**Onderzoek & Innovatie  
Pedagogiek, jaar 4  
Hogeschool van Arnhem en Nijmegen**

**Marleen de Waal, Martine Kreeftenberg en Talitha van Wijk**

**Nijmegen, 06-06-2014**

## **Inhoudsopgave**

### **Bladzijde nummer**

|                                                                           |          |
|---------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Inleiding</b>                                                          | <b>2</b> |
| <b>1. Oriëntatie</b>                                                      |          |
| 1.1 De doelgroep                                                          | 2        |
| 1.2 Het product                                                           | 2        |
| 1.3 De doelstelling                                                       | 3        |
| 1.4 De noodzaak                                                           | 3        |
| 1.5 De context                                                            | 3        |
| <b>2. Implementatieplan</b>                                               |          |
| 2.1 Middelen                                                              | 4        |
| 2.2 Samenwerking                                                          | 4        |
| 2.3 Tijd en geld                                                          | 4        |
| 2.4 Tijdpad                                                               | 5        |
| 2.5 Meetindicatoren                                                       | 5        |
| <b>3. Productverantwoording</b>                                           | <b>6</b> |
| <b>Literatuurlijst</b>                                                    | <b>7</b> |
| <b>Bijlagen</b>                                                           |          |
| 1. Definities van de begrippen                                            | 9        |
| 2. Theoretische onderbouwing bij<br>de noodzaak van het implementatieplan | 12       |
| 3. Model 1 Schakels in de communicatie                                    | 13       |
| 4. De prioriteitenlijst                                                   | 14       |

## **Inleiding**

Naar aanleiding van het onderzoek naar de vraagstukken per ondersteuningsfase in de uitvoering van de pilot 'de gezinscoach' bij de gemeente Peel en Maas, is er in dit plan een aanbeveling uitgewerkt. In dit plan wordt beschreven wat het product inhoudt, waarom hiervoor is gekozen, wie het gaat uitvoeren en hoe het geïmplementeerd gaat worden. Daarnaast worden de randvoorwaarden, middelen, de tijdsplanning, de context en de indicatoren om de implementatie te meten behandeld. Voor een definitie van de begrippen, zie bijlage 1.

### **1. Oriëntatie**

#### **1.1 De doelgroep**

- *Het team Gezinscoaches*

Het team bestaat uit acht gezinscoaches, een projectleider en een gedragsdeskundige. De gezinscoaches zijn medewerkers van Bureau Jeugdzorg, Rubicon Jeugdzorg, Vorkmeer Maatschappelijk werk en Stichting MEE. De gezinscoaches hebben allemaal ervaring in het ambulante werk. Zij hebben elk hun eigen expertise en aanpak in de ondersteuning aan gezinnen. Het team is gestart in juli 2013 en draait sindsdien de pilot 'De gezinscoach' om ervaring op te doen met het nieuwe jeugdzorgstelsel (Verhees & Wijnhoven, 2013).

- *De regisseur van het team Jeugd en Gezin*

De regisseur heeft in samenwerking met de adviseur van de gemeente Peel en Maas de visie over de decentralisatie van de jeugdzorg in de gemeente Peel en Maas geschreven. De regisseur is verantwoordelijk voor de praktijkgerichte uitwerking van de visie. Tevens neemt ze deel aan de regionale samenwerking in Noord-Limburg.

#### **1.2 Het product**

Het uitgangspunt van het product is dat de gezinscoaches inhoudelijke invloed uitoefenen op de invulling van de werkwijze. Er is gekozen voor de vorm van een dialoogbijeenkomst, waarmee het team Gezinscoaches samen de werkwijze verder gaat invullen. Door hun ervaring met het werk als gezinscoach en hun kennis als professional komen zij samen tot een voorstel met betrekking tot de invulling van de werkwijze. Tijdens de dialoogbijeenkomst worden de vraagstukken besproken waarvan de gezinscoaches vinden dat deze prioriteit hebben. Het product bevat een werkvorm waarmee het team tot besluiten kan komen en er is vooraf vastgesteld welke vraagstukken er besproken gaan worden. Als ondersteuning tijdens de dialoogbijeenkomst zijn er opties tot invulling van de vraagstukken beschreven op basis van de uitgangspunten van de werkwijzen van Rubicon Jeugdzorg, Stichting MEE, Bureau Jeugdzorg en Vorkmeer Maatschappelijk werk. Tevens zijn er opties beschreven

vanuit drie gemeenten die een stap verder zijn in het ontwikkelen van een werkwijze dan gemeente Peel en Maas.

### **1.3 De doelstelling**

Het doel van het product is dat het team Gezinscoaches en de gemeente Peel en Maas in dialoog blijven over de invulling van de werkwijze. Dit houdt in dat zij evalueren hoe het proces verloopt en aanpassingen maken aan de werkwijze.

### **1.4 De noodzaak**

Voor de gemeente Peel en Maas staat het ervaringsleren voorop (M. Zijderveld, persoonlijke mededeling, 13 februari 2014). De gemeente Peel en Maas wil het ervaringsleren gebruiken bij het invullen van de werkwijze. De gezinscoaches hebben door het uitvoeren van de pilot ervaringsdeskundigheid verworven. Het Nederlands Jeugdinstituut verklaart dat een gestructureerd en gestandaardiseerd curriculum, een algemeen werkzame factor is om de effectiviteit van pedagogische interventies te vergroten (NJI, z.d.). Een werkwijze is dus een belangrijke factor in de effectieve hulpverlening aan gezinnen. De gemeente Peel en Maas wenst een aanpak van de gezinscoaches die eenduidig is en tegelijk ruimte laat voor de individuele krachten van de gezinscoaches. Een vaste aanpak brengt duidelijkheid voor de gezinscoaches, het gezin en de ketenpartners. Voor meer informatie over de noodzaak zie bijlage 2.

### **1.5 De context**

Het implementatieplan wordt uitgevoerd bij de gemeente Peel en Maas, in het team Jeugd en Gezin. De gemeente is gelegen in Noord-Limburg (Mensink, 2009). Hier wordt het plan geïmplementeerd. Marjan Zijderveld is de projectleider van de pilot 'De gezinscoach'. De gemeenten in de regio Noord-Limburg hebben gezamenlijk besloten om het werken met een generalistisch team uit te proberen middels pilots, om zich zo voor te bereiden op de verantwoordelijkheid van de jeugdzorgtaken vanaf januari 2015 (Wijnhoven, Verhees, & Zijderveld, 2013).

Het lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief is ingehuurd door de gemeente om een werkwijze op papier te zetten. De informatie uit het onderzoek is gebruikt om de eerste versie van de werkwijze op te stellen. Tijdens de dialoogbijeenkomsten wordt deze eerste versie verder aangevuld en aangepast door het team Gezinscoaches. De gezinscoaches zijn de praktijkuitvoerders. Zij worden aangestuurd door de projectleider. De projectleider meldt de voortgang van de pilot aan de regisseur van het team Jeugd en Gezin. De regisseur legt het voorstel voor aan de wethouder.

## **2. Het implementatieplan**

### **2.1 De middelen**

Er moet een ruimte beschikbaar zijn voor minimaal elf personen. De elf personen die aanwezig zijn tijdens het uitvoeren van het implementatieplan zijn de acht gezinscoaches, de projectleider, de gedragsdeskundige en de regisseur van team Jeugd en Gezin. Deze mensen moeten, voordat ze beginnen met het uitvoeren van het product, kennis hebben over de visie van de gemeente Peel en Maas en over de werkwijze van hun moederorganisatie. Deze kennis wordt tijdens het uitvoeren besproken en eventueel gekoppeld aan een huidige vraagstuk.

Tevens zijn er materiële middelen nodig om het implementatieplan uit te kunnen voeren, zoals een uitgeprint/digitaal dagprogramma, een laptop, schrijfmaterialen, flap-overs en de visie moet uitgeprint zijn als naslagwerk.

### **2.2 Samenwerking**

Tijdens de implementatie en de uitvoering van het product is er motivatie en betrokkenheid nodig bij de gezinscoaches, de regisseur van de gemeente Peel en Maas en de projectleider van de pilot 'De gezinscoach'. Er moet sprake zijn van duidelijke communicatie en een 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. Er is voorafgaand aan het overleg voor alle medewerkers duidelijk welke beslissingsbevoegdheid zij hebben en bij wie de autorisatie ligt voor definitief maken van beslissingen. De gezinscoaches bespreken alleen vraagstukken waar zij inhoudelijk een voorstel in kunnen geven.

### **2.3 Tijd en geld**

De gemeente Peel en Maas heeft geld, ruimte en tijd vrijgemaakt om middels de pilot 'De gezinscoach' ervaring op te doen met het generalistisch werken en om een werkwijze te kunnen ontwikkelen. Het product wordt uitgevoerd binnen de betaalde uren van alle betrokkenen. Dit betekent dat er voor het uitvoeren van het product tijd moet worden vrijgemaakt voor de dialoogbijeenkomsten. Er is een mogelijkheid dat de gemeente Peel en Maas het team Gezinscoaches uitbreidt. Hierdoor wordt de caseload van de gezinscoaches lager. Een andere mogelijkheid is dat er kritischer gekeken wordt naar het oppakken en afsluiten van casussen. Bij het oppakken van een casus is er de mogelijkheid om deze terug te geven naar de moederorganisaties Stichting MEE en Vorkmeer Maatschappelijk werk. Bij het afsluiten van een casus is er de mogelijkheid om in een gezin de hulpverlening eerder te beëindigen. Voor het implementatieplan zijn er vier dagdelen nodig van 9.00-13.00 of 13.00-17.00 uur. Op deze dagdelen zijn alle betrokken medewerkers beschikbaar en aanwezig.

## 2.4 Tijdpad

In onderstaand schema staan de stappen die ondernomen moeten worden tijdens de implementatie.

| Stap                                                                                                              | Uitvoerder                                                                                                      | Tijdpad                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Monitoren of de stappen in het implementatieplan worden nagestreefd.                                              | De projectleider van de pilot 'De gezinscoach'.                                                                 | Juni 2014 t/m december 2014             |
| De introductie van het product en het oefenen met het product . Alle betrokkenen ontvangen het product.           | De onderzoekers.                                                                                                | 18 juni 2014                            |
| Datums vaststellen voor de dialoogbijeenkomsten.                                                                  | De projectleider van de pilot 'De gezinscoach'.                                                                 | Uiterlijk 30 juni.                      |
| Afstemmen en afspraken maken over de lijn van communicatie. Zie bijlage 4.                                        | De projectleider van de pilot 'De gezinscoach', de regisseur van het team 'Jeugd en Gezin' en de gezinscoaches. | Uiterlijk 30 juni.                      |
| Een eerste versie van de werkwijze opstellen.                                                                     | Het lectoraat Lokale dienstverlening vanuit Klantperspectief.                                                   | Uiterlijk 11 juli af.                   |
| Verdiepen in de visie van de gemeente Peel en Maas.                                                               | De gezinscoaches.                                                                                               | In de periode van 18 juni t/m augustus. |
| Verdiepen in de werkwijze van de eigen moederorganisatie.                                                         | De gezinscoaches.                                                                                               | In de periode van 18 juni t/m augustus  |
| De agenda sturen met de vraagstukken die besproken gaan worden.                                                   | De projectleider van de pilot 'De gezinscoach'.                                                                 | Eén week voor de bijeenkomst.           |
| Evaluatie momenten over de lijn van communicatie waaruit verbeterpunten komen over de uitvoering van het product. | De regisseur van het team 'Jeugd en Gezin', de projectleider van de pilot 'de gezinscoach' en de gezinscoaches. | Elke bijeenkomst.                       |

## 2.5 De meetindicatoren

- *De voorbereiding en de introductie van het product*

De kans op succes is vergroot doordat er in de voorbereiding draagvlak gecreëerd is bij de gezinscoaches. Zij willen zich inzetten om inhoudelijke inbreng te geven in de werkwijze. Het draagvlak bij de regisseur zal er voor zorgen dat er regie blijft tijdens het uitvoeren van het product. Tijdens de introductie van het product wordt er voor gezorgd dat de gezinscoaches met het product gaan oefenen, zodat eventuele vragen voorafgaand aan de start al beantwoord kunnen worden.

- *Uitvoeren en evalueren*

De effectiviteit van de implementatie kan gemeten worden door de ervaringen met de communicatielijns te evalueren. In het product wordt dit uitgebreid toegelicht. Wanneer elke schakel in de communicatie een prettige en snelle afstemming ervaart, is de implementatie geslaagd. De effectiviteit wordt in elke bijeenkomst, vanaf de tweede bijeenkomst, geëvalueerd door het team gezinscoaches samen met de projectleider en de regisseur van het team Jeugd en Gezin. Er wordt besproken hoe effectief de dialoogbijeenkomst en de afstemming met de regisseur was. Tevens wordt er besproken of deze manier van afstemming door alle betrokkenen als prettig wordt ervaren en hoe het verbeterd kan worden. In bijlage 3 staat ter illustratie model 1 'Schakels in de communicatie'.

### **3. Productverantwoording**

Uit het onderzoek zijn de uitgangspunten van de visie van de gemeente Peel en Maas per ondersteuningsfase, de verschillen in de werkwijzen van de moederorganisatie en de uitgangspunten van de good practices zichtbaar geworden. Als antwoord op de onderzoeksvraag is er een lijst gepresenteerd met de huidige vraagstukken van de gezinscoaches, per ondersteuningsfase. De gezinscoaches hebben aangegeven welke hiervan prioriteit hebben om als eerste beslissingen over te nemen (bijlage 4). Uit de extra verworven informatie is onder andere de wens van de gezinscoaches naar voren gekomen om de werkwijze zelf te kunnen ontwikkelen.

De resultaten, conclusies en aanbevelingen van het onderzoek zijn voorgelegd aan het team Gezinscoaches. In dialoog met het team gezinscoaches, de regisseur van het team 'Jeugd en Gezin' en de opdrachtgevers van het lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief zijn de eerste randvoorwaarden en ontwerpeisen opgesteld. Op deze wijze zijn de verschillende belanghebbenden betrokken geweest in het proces van het ontwikkelen van het product. De wensen, belangen en mogelijkheden van de verschillende belanghebbenden zijn hierin meegenomen.

Om de kans op een succesvolle implementatie te vergroten, is er met de verschillende belanghebbenden gesproken over wat er voor hen nodig is om het implementatieplan succesvol te laten zijn. De onderzoekers stonden open voor aanvullingen, opmerkingen en kritische vragen van de gezinscoaches, de projectleider, de adviseur en de regisseur.

Er is gekozen voor een dialoogbijeenkomst waarmee de gezinscoaches inhoudelijke input kunnen geven in de invulling van de werkwijze. Deze keuze is gemaakt omdat dit aansluit bij de wensen van de regisseur, projectleider en de gezinscoaches. Na verdieping in de literatuur bleek dat het beroep doen op het zelfoplossend vermogen van het team de meest effectieve veranderstrategie is in de situatie van de gemeente Peel en Maas. De gemeente Peel en Maas is namelijk een organisatie waar sociale cohesie en samenwerking centraal staan. Intrinsieke betrokkenheid van de mensen is de drijvende kracht achter de organisatie. Bij deze veranderaanpak ligt de nadruk op de beïnvloeding van het verandervermogen, motivatie van de mensen en het stimuleren van de samenwerking (Kleijn & Rorink, 2012).

Daarnaast zijn de gezinscoaches de ervaringsdeskundigen en de uitvoerders van de veranderde werkwijze. Doordat het team gezinscoaches een functie vervult in het opstellen van de werkwijze, wordt er ook draagvlak gecreëerd. Het belang van draagvlak vraagt ook in de beleidsontwikkeling een accent op ervaringsdeskundigheid (Kleijn & Rorink, 2012).

## Literatuurlijst

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

Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. (2014). *Onderzoek en Innovatie. Studentenhandleiding Pedagogiek*. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Kaats, E., & Opheij, W. (2012). *Leren samenwerken tussen organisaties*. Deventer: Kluwer.

Kleijn, H., & Rorink, F. (2012). *Verandermanagement*. (z.p.): Pearson Education.

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

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport & Ministerie van Veiligheid en Justitie (2013). *Stelselwijziging Jeugd. Hoofdlijnen wetsvoorstel Jeugdwet*. (z.p): eigen uitgave.

Nederlands Jeugdinstituut. (z.d.). *Transitie Jeugdzorg*. Geraadpleegd op 20 mei 2014, van <http://www.nji.nl/Transitie-jeugdzorg-Praktijk>

Nederlandse encyclopedie. (z.d.). *Ideaalbeeld (betekenis/definitie van)*. Geraadpleegd op 23 mei 2014, van: <http://www.encyclo.nl/begrip/ideaalbeeld>

Nederlandse encyclopedie. (z.d.). *Vraagstuk (betekenis/definitie van)*. Geraadpleegd op 23 mei 2014, van: <http://www.encyclo.nl/begrip/vraagstuk>

Nederlandse encyclopedie. (z.d.). *Werkwijze (betekenis/definitie van)*. Geraadpleegd op 23 mei 2014, van: <http://www.encyclo.nl/begrip/werkwijze>

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

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.

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

### **Ondervraging**

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

## Bijlagen

### Bijlage 1. Definities van de begrippen

#### *'Belanghebbende'*

“Een belanghebbende is een persoon, groep en/of organisatie die invloed ondervindt (positief of negatief) van een organisatie of zelf invloed kan uitoefenen op (het aanbod van) een organisatie.” (Verhagen, 2010, p. 283).

#### *'Bruikbaarheid'*

“De mate waarin mensen/klanten een gebouw, woning, product et cetera daadwerkelijk kunnen gebruiken. Dan gaat het om de vraag: kan iedereen datgene wat wordt aangeboden ook gebruiken? Hieronder valt bijvoorbeeld ook de beschikbaarheid van de organisatie in tijd, en de beschikbaarheid, betrouwbaarheid en transparantie van de informatie” (Verhagen, 2010, p. 284-285).

#### *'Context'*

“Verband waarin iets zich voordoet; kader, raam, situatie” (Sterkenburg, 1996, p. 190).

#### *'Ideaalbeeld'*

“1) Droombeeld 2) Droom 3) Opvatting omtrent iets als volmaakt 4) Wensdroom” (Nederlandse encyclopedie, z.d.).

De gemeente Peel en Maas heeft een visie ontwikkeld over de invulling van het nieuwe jeugdzorgstelsel. Deze visie en uitgangspunten zijn gehanteerd als het ideaalbeeld.

#### *'Implementeren'*

“Het testen, introduceren, invoeren en in gebruik nemen van een nieuw systeem, een nieuwe werkwijze of nieuw beleid” (Verhagen, 2010, p. 290).

#### *'Indicator'*

“Een indicator is een (meetbare) maatstaf waarmee het resultaat van een actie kan worden aangetoond” (Verhagen, 2010, p. 290).

#### *'Knelpunt'*

“Plaats waar in een gegeven situatie de moeilijkheid zit, punt waar knelling wordt uitgeoefend” (Sterkenburg, 1996, p. 498). Met knelpunt worden de kwesties bedoeld waar de

gezinscoaches in hun dagelijkse werkzaamheden tegenaan lopen, zoals dilemma's en onduidelijkheden.

#### *'Middel'*

"De middelen zijn onder meer de kennis, de arbeid, het kapitaal, de gebouwen of de technologie die een organisatie gebruikt om haar (kern) taken uit te voeren" (Verhagen, 2010, p. 296).

#### *'Moederorganisatie'*

Organisatie: "het georganiseerd zijn en de wijze waarop iets georganiseerd is, inrichting" (Sterkenburg, 1996, p. 711). De gezinscoaches zijn allen parttime werkzaam voor de gemeente Peel en Maas en parttime werkzaam voor de hulpverleningsorganisatie waar zij reeds werkten voor aanvang van de pilot 'De gezinscoach'. Deze moederorganisaties zijn Bureau Jeugdzorg, Rubicon Jeugdzorg, Stichting MEE en Vorkmeer Maatschappelijk werk. Iedere organisatie heeft zijn eigen werkwijze.

#### *'Overlegstructuur'*

"Opbouw en organisatie van het overleg tussen bepaalde personen en/of instanties" (Sterkenburg, 1996, p. 718).

#### *'Primaire proces'*

"Het proces van hulp- en dienstverlening vanaf het moment dat de klant zich aanmeldt (of wordt aangemeld), tot en met het moment waarop dit proces is afgerond. Het gaat, met andere woorden, om de weg die de klant binnen de organisatie aflegt en om de vraag wat zich tijdens die reis afspeelt" (Verhagen, 2010, p. 299).

#### *'Product'*

"Het product heeft een innovatief karakter en kan een adviesnotitie zijn, een protocol, een instrument voor tevredenheidonderzoek, een handleiding voor professionals, een dialoogbijeenkomst/conferentie, een verbeterde intervisiemethode etc." (Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, 2014).

#### *'Randvoorwaarde'*

"Essentiële voorwaarde" (Sterkenburg, 1996, p. 809).

### *'Team'*

"Bij een team in een organisatie gaat het om werknemers die afhankelijk zijn van elkaar in hun taken en de verantwoordelijkheden delen voor resultaten" (Verhagen, 2010, p. 303).

### *'Vraagstuk'*

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

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

### *'Werkwijze'*

"De manier waarop men te werk gaat" (Nederlandse encyclopedie, z.d.). De werkwijze in een organisatie hangt samen met hun visie en missie. Een werkwijze bestaat uit protocollen en uitgangspunten die samen vertellen hoe ze aan hun visie en missie werken.

## **Bijlage 2. Theoretische onderbouwing bij de noodzaak van het implementatieplan**

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. Het doel van deze stelselwijziging is om meer preventie en eerdere ondersteuning te bieden. Er moet meer uit worden gegaan van de eigen kracht van de jeugdige en de ouders (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport & Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2013).

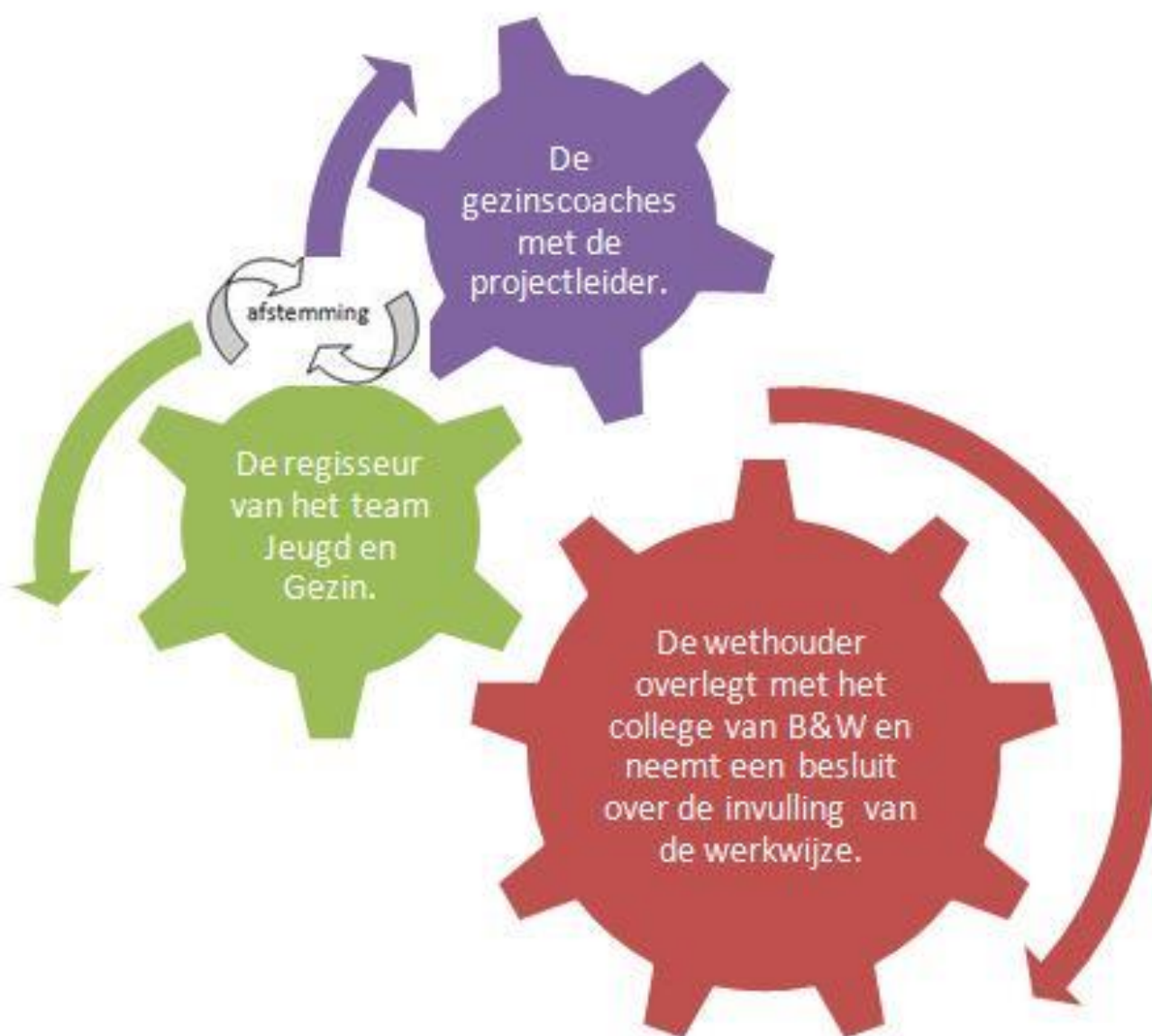
“Het geld en de energie die er door overheid en organisaties ingestoken worden, moeten zich als het ware ‘terugvertalen’ in effectiviteit. Dit kan tot uiting komen in het welbevinden van kinderen en ouders, de goede (betere) ontwikkeling van kinderen en een verminderde vraag naar de (jeugd)hulpverlening” (Burggraaff-Huiskes, 2008, p. 96).

De gemeente Peel en Maas heeft haar visie voor een nieuw jeugdzorgstelsel beschreven aan de hand van het ‘Toekomstmodel Jeugdhulp’. Het toekomstmodel laat de interactie tussen de vier lagen zien. De vier lagen bestaan uit verschillende organisaties/ketenpartners, waarin de gezinscoaches het middelpunt zijn. Dit betekent dat goede samenwerking met de ketenpartners van belang is, om de visie van de gemeente Peel en Maas te laten slagen. Volgens Edwin Kaats en Wilfrid Opheij, organisatie adviseurs en partners bij Eye Common BV, hangt een goede samenwerking met ketenpartners af van vijf invalshoeken, namelijk: gedeelde ambitie, gedeelde belangen, relatie, organisatie en proces. Het model van Kaats en Opheij laat zien dat het gebrek aan een werkwijze een probleem vormt, in de samenwerking met ketenpartners. Kaats en Opheij vertellen namelijk dat er een effectief functionerende structuur moet zijn, die afgestemd is op de doelen van de organisatie en de partners. Een goed doordachte fasering en een procesontwerp zijn volgens Kaats en Opheij ook van belang (Kaats & Opheij, 2012).

Naast samenwerking met de ketenpartners, is er ook samenwerking tussen de gezinscoach en de gezinnen. Het Nederlands Jeugdinstituut verklaart dat een gestructureerd en gestandaardiseerd curriculum, een algemeen werkzame factor is om de effectiviteit van pedagogische interventies te vergroten (NJI, z.d.). Een werkwijze is dus een belangrijke factor in de effectieve hulpverlening aan gezinnen. De gemeente Peel en Maas wenst een aanpak van de gezinscoaches die eenduidig is en tegelijk ruimte laat voor de individuele krachten van de gezinscoaches.

Een vaste aanpak brengt duidelijkheid voor *de gezinscoaches, het gezin en de ketenpartners*. Het gebrek aan een eenduidige werkwijze vormt een probleem tijdens de samenwerking met de ketenpartners en tijdens de samenwerking met de gezinnen.

### Bijlage 3. Model 1 Schakels in de communicatie



## **Bijlage 4. De prioriteitenlijst**

Hieronder volgen de vraagstukken die de gezinscoaches in het casusoverleg van 15 mei 2014 als belangrijkste hebben aangemerkt. De vraagstukken zijn ingedeeld op inhoudelijke aspecten waar de gezinscoaches invloed op uit kunnen oefenen en organisatorische aspecten waar de gemeente Peel en Maas beslissingen over moeten nemen.

### *Gemeente*

- Juridische ruggesteun/eindverantwoordelijkheid gemeente Peel en Maas
- Afstemming tussen de gezinscoaches en de gemeente Peel en Maas over de verantwoordelijkheden van de gemeente.
- Duidelijkheid over het mandaat van de gezinscoaches
- Juridische werkwijze zorgmeldingen
- Facilitaire ondersteuning, onder andere een registratiesysteem, een gezamenlijke werkplek, een telefoonnummer en een e-mailadres
- Verantwoordelijkheid gezinnen wachtlijst
- Een gezamenlijke werkplek en/of werkbegeleiding
- Duidelijkheid over de omvang van de caseload van de gezinscoaches en de invulling van de uren
- 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 1Gezin1Plan

### *Gezinscoaches*

- Rol van de gezinscoach in crisissituaties
- Methodische werkwijze bij zorgmeldingen
- Uniforme verslaglegging en uitbreiding van het 1Gezin1Plan 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
- Ervaring opdoen met de adviesfunctie naar de basisvoorzieningen
- 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 1Gezin1Plan