sociaal team Asten

Good2Consult

Effectonderzoek Jeugd

Deel 1 - Huidige activiteiten en Resultaatgebieden

22 september 2021

Marc Vos - Bas van den Biggelaar

Vraagstelling

"Hoe kunnen we de inzet van Gezins- en Jongerencoaches kwantitatief onderbouwen en waar is ruimte om meer of minder zelf te doen voor Jeugd?"

1. Wat zijn de **effecten** van je werk voor jongeren en hun familie?
2. Wat zijn de belangrijkste **resultaatgebieden**?
3. Hoe maak je **keuzes** voor inzet van de juiste zorg of begeleiding?
4. Wat zijn de **besparingen** op vermeden 1e lijns ondersteuning en gespecialiseerde zorg?
5. Hoe ga je om met **doorverwijzingen** naar het voorliggend veld of zorgpartners?
6. Wat wordt er **vastgelegd**?



Aanpak

- **Interviews**
  - Huidige werkwijze en effect
  - Hoe maak je keuzes?
  - Eigen inzet en vermeden zorg
  - Samenwerking
- **Model**
  - Vaststellen model
  - Caseberekening op vermeden kosten
- **Rapportage**
  - Uitkomsten berekening
  - Samenvatting en aanbevelingen
  - Quick wins
  - Inzicht bespreken



Wat zijn de effecten van je werk?

Vragen gaan veelal over

- School
- Opvoeden
- Psychische klachten
- Gedrag
- Veiligheid

Middels intake en vraagverheldering wordt gekozen voor

- Coaching door de Gezins- en Jongerencoach
- Passende geïndiceerde zorg
- Een oplossing in het voorliggend veld
- Of een combinatie hiervan

Er komt een praktische oplossing voor de hulpvraag

- Er komt meer rust bij ouders, de jongere en het gezin
- Ouders gaan door de coaching meer naar hun *eigen* gedrag kijken
- Ouders voelen zich gehoord en gesteund



Effect van de eigen inzet

Voorkomen van geïndiceerde zorg

- Brede uitvraag maakt onderliggende stressfactoren helder
- Eigen rol ouders benadrukken en versterken
- Tijdig handelen voorkomt extra inzet
- De oplossing eerst in het voorliggend veld zoeken

Regiefunctie gebruiken om te sturen op resultaat

- Contact leggen met school, betrokken hulpverleners, huisarts of jongerenwerker
- Multi-disciplinair overleg om één lijn te voeren, zorgen voor betrokkenheid
- Tandemfunctie samen met jeugdbeschermer

Kansen en initiatieven

- Meer opvoedingsvraagstukken begeleiden
- Inzet van methoden zoals Triple-P en Brainblocks, groepswerk
- Preventief werken rondom echtscheidingen (Scheiden zonder Schade)



Hoe maak je keuzes?

Beschikbare tijd heeft soms invloed op het oppakken van een casus

- In principe niet, tenzij de casus meer dan gemiddeld tijd gaat kosten, of wanneer men een volle caseload heeft
- Verdeling van de caseload via teamoverleg is belangrijk

GJC's kunnen goed inschatten waar een casus thuishoort

- GJC's kunnen goed bepalen waar iets thuishoort en voelen zich ook vrij om daarin eigen keuzes te maken
- Soms is het lastig met scholen om uit de discussie te blijven of iets bij passend onderwijs of jeugdzorg hoort

De problematiek van het kind is leidend voor de keuze van inzet

- De GJC bespreekt dat via multi-disciplinair overleg (MDO)
- In plaats van een specifieke behandelvoorkeur af te wijzen, brengen we ouders op andere gedachten door vragen te stellen en voors en tegens te bespreken, alternatieven te benoemen
- Hulpverleners sluiten makkelijker een behandeling af als ze zien dat de GJC betrokken blijft

Goed zicht op eigen caseload

- De GJC's geven aan goed zicht te hebben op hun eigen caseload
- Er wordt momenteel gewerkt aan normen voor de caseload
- Scholing in methodieken is belangrijk voor alle teamleden, en toewijzing op basis van expertise



Doorverwijzing

Hoe ga je om met doorverwijzingen naar het voorliggend veld of zorgpartners?

De meeste hulpvragen komen via scholen, de toegang Sociaal Team, huisartsen of jongerenwerk. Afhankelijk van de vraag is er afstemming met jongerenwerk of maatschappelijk werk voor inzet op sociale vaardigheden of overige leefgebieden. Binnen het team van GJC's en Wmo consulenten wordt benodigde expertise gehaald zoals voor specifieke training, huisvesting, of 18+

Wanneer opschalen?

In geval van duidelijke risico's op veiligheid of bepaald gedrag wordt snel opgeschaald. Daarnaast zal voor specifieke of complexe vragen de juiste geïndiceerde zorg worden ingezet. Ook indien eigen begeleiding niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.

Wanneer afschalen?

Indien de behandeling heeft geholpen, de doelen zijn behaald, de situatie stabiel is, kan veelal tot afschaling worden overgegaan. Dat kan inhouden dat een lichtere variant wordt ingezet, of dat behandeling wordt beëindigd.

Naar wie afschalen?

Veelal is Jongerenwerk, of inzet van vrijwilligers zoals via Match-Mentor of Oudersupport een waardevolle oplossing voor ondersteuning bij zelfstandig verder gaan. Als het gaat over financiën of werk kan binnen het Sociaal Team een beroep worden gedaan op Maatschappelijk Werk of Senzer.



Registratie

Registratie vindt plaats in ZorgNed

Het gehele proces van melding tot en met inzet wordt ondersteund via ZorgNed. Via klantdossiers worden gesprekken en contacten vastgelegd en gevolgd.

Wat zou er veranderd kunnen worden?

De GJC's geven aan vooral de eigen notities en follow-ups wat te missen in ZorgNed, dat wordt nu veelal zelf in Outlook gedaan. Verder ziet men mogelijkheden om bij het starten en afronden van werkprocessen tijd te besparen, is er behoefte aan beter zicht op aankomende verlengingen van beschikkingen.



Aandachtspunten algemeen

Kansen voor preventieve aanpak benutten

- Bewust ruimte maken om preventief te werken of nieuwe initiatieven te ontplooien
- Ouders gaan door de coaching meer naar hun eigen gedrag kijken. Hoe kun je dat als breed thema gaan neerzetten samen met jongerenwerk, scholen en zorgpartners?
- De GJC's geven aan dat ze kansen zien om meer opvoedingsvragen te begeleiden, bewezen methodes zoals Triple-P en Brainblocks, of groepswerk in te zetten, en meer preventief te werken rondom de gevolgen van echtscheidingen.

Samen keuzes maken

- Investeer tijd in het elkaar beter leren kennen, ervaren wat de expertises in het voorliggend veld en het team zijn en hoe je elkaar kunt helpen. Door Corona beperkingen zijn teams meer teruggeworpen op zichzelf
- Soms is het lastig met scholen om uit de discussie te blijven of iets bij passend onderwijs of jeugdzorg hoort. Men moet niet op elkaars stoel gaan zitten, maar ook vertrouwen hebben, dat iedereen het "beste" wil doen voor de jongeren en ouders in Asten
- Er is behoefte om meer te kunnen sparren met de gedragswetenschapper, al kost het wel tijd. We merkten wat onzekerheid om de juiste keuzes te maken. Zeker bij complexe casussen en als er (gedeeltelijk) doorverwezen moet worden naar 2e lijns zorg. Dit biedt ons inziens ook kansen om vaker hulp af te schalen, of het voorliggend veld in te zetten.

Eigen expertise blijven ontwikkelen

- Verdeling van de caseload via teamoverleg is belangrijk. Er wordt nog te weinig gekeken naar elkaars expertise, daar is iedereen ook te weinig van op de hoogte. Wellicht wordt het ook niet uitgesproken naar elkaar?
- Scholing in methodieken is belangrijk voor alle teamleden, en toewijzing op basis van expertise. Aan de ene kant moet men zoveel mogelijk gebruik maken van elkaars expertise, aan de andere kant is het belangrijk dat iedereen breed inzetbaar is.
- Er mag meer reflectie zijn, meer terugkijken, van elkaar leren en meer onderling begrip



Beeld uit de interviews

Wat zijn de effecten van je werk?

Rol van de Gezins- en Jongerencoach

Ervaring van ouders en jongeren

Signalering van vragen

Meest voorkomende hulpvragen

Invloed van Covid-19

Welke effect heeft de GJC?



Rol Gezins- en jongerencoach

De gezins- en jongerencoach ondersteunt de gezinnen en jongeren in zo breed mogelijke zin, en probeert daarbij naast ze te staan.



De rol van de Gezins- en Jongerencoach bij het afhandelen van hulpvragen bestaat uit drie delen:

- Het doen van de intake en vraagverheldering
- Het samen zoeken naar passende zorg, of een oplossing in het voorliggend veld. Zonodig betrokken zijn vanuit een coördinerende rol
- Het zelf begeleiden van de jongere of ouders, het gezin, met of zonder inzet van overige hulp
- Het vervullen van de regierol (casusregisseur) in complexe situaties

Wat vind je leuk aan je werk?

- Dat het werk in het belang is van de ontwikkeling van kinderen
- De afwisseling qua leeftijd, vraag, intensiteit van de inzet
- De interactie met de jongere de ouders en de scholen en hulpverleners
- Dat je een stukje kunt meelopen in hun leven en dan weer loslaten
- Verandering kunnen brengen in iemands leven, helpen om andere keuzes te maken

Ervaring van ouders en jongeren

Welke reacties krijg je van jongeren en ouders?

- Men is blij met de hulp, ervaart een goede aansluiting
- Dankbaarheid, en zich gehoord, gesteund en gezien voelen
- Veel vertrouwen in onze kennis en dat we die goed toepassen
- Dat ouders kunnen aangeven of iets wel of niet werkt
- Soms weerstand of tegenwerking bij ouders of de jongere
- Ook wel wantrouwen in hulpverlening



"Oh, daar is mijn vaste rots in mijn branding, daar kan ik altijd op terugvallen"

Signalering van vragen

Hoe komen de vragen bij de GJC?

- Aanmelding bij het Sociaal Team
- Signalering via het Zorgadviesteam op school
- Via andere ouders die soortgelijke ervaringen hebben
- Hulpverlening (1e/2e lijn) of het voorliggend veld zoals Jongerenwerk
- Doorverwijzing vanuit de huisartsen, consultatiebureaus, kinderopvang, scholen
- Kinderen of jongeren met een structurele hulpvraag



Op welke andere manieren zou je vragen kunnen signaleren?

- Huisartsen: vanuit beleid wordt er gekeken hoe dat verder ingevuld kan worden
- Scholen: inloop voor enkelvoudige vragen
- Online spreekuur
- Grote verenigingen zoals de sportclubs
- Peuterspeelzalen: Koffie-uurtjes
- Ketenpartners: verloskundige, fysiotherapeut, logopedist

Meest voorkomende hulpvragen

School
- Vragen rondom schooluitval en school

Opvoedkundige vragen
- Omgaan met emoties en gedrag (boosheid, niet luisteren)
- Kinderen die niet goed in hun vel zitten (zelfbeeld)
- Ouder-kind relatie en hoe deze te verstevigen
- Leren omgaan met teleurstellingen, afwijzingen
- Sociale vaardigheden versterken



Psychische klachten
- Verwerken van trauma's, veelal rondom (vecht)scheidingen
- Angstproblematieken bij pubers of kinderen

Gedrag
- Omgaan met autisme en ADHD
- Ontspoorde pubers, die gaan richting crimineel gedrag

Veiligheid
- Vermoeden dat het kind wordt verwaarloosd of dat er dreiging is

Invloed van Covid-19

Wat zijn de effecten van de beperkingen door Covid-19?

Gezinnen

- Je merkt dat de ‘rek’ er echt uit is bij ouders. Ze hun kinderen niet meer kunnen helpen
- Er ontstaan meer spanningen in het gezin, meer opschalen
- Sommige gezinnen gaan juist veel beter, minder prikkels en dus meer rust

Pubers waar het niet goed gaat

- Die vastlopen in sociale contacten, omdat hun structuur wegvalt
- Depressiviteit is hierdoor toegenomen
- Waar de structuur van school wegvalt. Ze vervallen in grenzeloos gedrag of drugsgebruik
- De escalaties door corona zijn heftiger



Welke effect heeft de GJC?

Er komt meer rust bij ouders, de jongere en het gezin

- Wanneer ouders niet meer weten hoe met de situatie om te gaan zorgt de GJC voor rust en inzicht
- Jongeren geven aan dat het hen echt helpt
  - Dat ze het anders gaan zien en er over nadenken
  - Ze hebben het gesprek nodig om te ordenen of een perspectief te zien
  - Dingen die ze niet met hun ouders kunnen bespreken



Ouders gaan door de coaching meer naar hun eigen gedrag kijken

- Voelen zich meer verantwoordelijk voor de opvoeding (normaliseren)
- Krijgen meer handvaten om te reageren op gedrag, het kind is daardoor rustiger
- Worden gemotiveerd, ze ervaren hoe ze wel invloed hebben op gedrag kind
- Relaties gaan beter, als ze handvaten hebben hoe om te gaan met het kind
- We maken de generatie effecten zichtbaar

Ouders voelen zich gehoord

- Dat ze er niet alleen voor staan, geeft hen een enorm goed gevoel
- Ook als het ze niet zelf lukt, probeer je wel naast de ouders te staan

Inzicht krijgen in de problematiek

- De omgeving zal zich soms moeten aanpassen aan het kind
- Hoe daarmee om te gaan, en met de geringe maakbaarheid daarvan

Hoe effectief is de eigen inzet?

Hoe wordt geïndiceerde zorg voorkomen?

Intake en advies

Coaching en regiefunctie

Doorverwijzing naar geïndiceerde zorg

Veilig thuis meldingen

Kansen en initiatieven

Als er geen GJC’s zouden zijn



Sturen op zorg

Hoe wordt geïndiceerde zorg voorkomen?

- Ouders meenemen in onze visie en wat hun eigen rol is
- De oplossing eerst in het voorliggend veld zoeken

- Op tijd erbij zijn, snel oppakken
  - Als men te lang wacht voordat men hulp vraagt, dan is vaak meer hulp in het gezin nodig
  - Het voorliggende is dan moeilijk om als eerste te overwegen
- Eigen inzet GJC voorkomt geïndiceerde zorg

- Bij geïndiceerde zorg
  - Door de regiefunctie er kort opzitten
  - Kritische vragen stellen, dure inzet voorkomen
  - Het traject zo mogelijk verkorten



Werkwijze

Intake en advies

- Het begint met een brede uitvraag middels de zelfredzaamheidsmatrix
  - Onderliggende stressfactoren komen in beeld
  - Wat kunnen ouders zelf doen of wat kan hun netwerk betekenen?
- Contact leggen met school, betrokken hulpverleners, huisarts of jongerenwerker
- Gezamenlijk bepalen welke oplossingen nodig zijn
  - Diagnostiek uitvoeren, en daarna passende hulpverlening uitzoeken
  - Er is voldoende vrijheid om te zoeken naar de best passende oplossing
  - Keuze maken en beschikking verzorgen



Coaching en regiefunctie

- Brusjes-groep voor kinderen die een broer of zus hebben met een beperking
- Brainblocks & Triple-P, om inzicht te geven hoe om te gaan met de situatie
- Multi-disciplinair overleg om één lijn te voeren, zorgen voor betrokkenheid
- Tandemfunctie samen met gezinsvoogd. Bepalen welke zorg er nodig is

Doorverwijzing naar geïndiceerde zorg

- Casussen waar we doorverwijzen en de regierol hebben
- Bij psychische behandeling (autisme, angststoornis), diagnostiek of intensieve begeleiding

Veilig thuis meldingen

- Wanneer de situatie thuis onveilig is

Kansen en initiatieven

Welke vraagstukken zou je graag willen oppakken?

- Meer opvoedingsvraagstukken
- Preventief werken rondom echtscheidingen (landelijke pilot)
- Scholing Casusregie in Sociaal Domein

Wat zou kunnen vervallen/overgedragen worden?

- Het onderhandelen over beschikkingen met externe partijen
- Aanwezigheid bij activiteiten van de interne organisatie. Deze tijd graag aan cliënten besteden



Hoe nieuwe activiteiten en initiatieven opstarten?

Vanuit gemeentelijk of landelijk beleid

- Gemeente Asten staat echt open voor nieuwe plannen en ondersteunt ons als er een goed plan ligt
- Landelijke thema's zoals rondom scheidingen en hoe je daar kinderen het beste in kunt begeleiden pakken we op

Vanuit de doelgroep

- Als er iets speelt bij de jongeren dan kijken we: kunnen we er wat mee?
- Dan leggen we dat voor en nemen een beslissing met de gemeente

Team

- De teamcoördinator stimuleert ons om nieuwe ideeën uit te proberen
- We krijgen veel ruimte om te experimenteren
- Wat goed werkt is om met 2-3 CJG's aan de slag te gaan, te leren wat werkt en dan de ervaring delen
- Er mag meer reflectie zijn, meer terugkijken, van elkaar leren en meer onderling begrip

Als er geen GJC's zouden zijn

Dan krijgen huisartsen meer vragen
- Bij de lichtere casussen zal meer geïndiceerde zorg ingezet worden.
- Huisartsen zullen meer verwijzen naar de grote en bekende partijen
- De huisarts verwijst niet zo snel door naar het voorliggend veld



Er zal veel sneller, duurdere zorg ingezet worden
- Onnodig lange zorginzet en onnodig zwaar, door minder controle
- Er wordt meer ingezet op maakbaarheid: "Ik wil dit, dus ik krijg ook dit"

Er zou een groter beroep gedaan worden op
- Scholen, kinderdagverblijven, GGD en JGZ
- Maar ook op de eigen familie

Schooluitval zal veel groter zijn
- Waardoor druk bij ouders toeneemt
- Meer beroep gedaan worden op scholen (IB'er en leerkracht)

Dan is vooral de samenhang en het systeembreed kijken weg
- Terwijl bij de complexe casussen is er echt behoefte aan regie
- Iedere hulpverlener op zijn eigen eiland zijn best doen, zonder enig overzicht

Zijn er vaker escalaties binnen gezinnen
- Meer veilig thuis meldingen
- Of ouders die uit het zicht blijven, waardoor het geweld/misbruik doorgaat

Hoe maak je keuzes?

Is beschikbare tijd een factor om een casus wel of niet zelf op te pakken?

Kun je goed inschatten waar casus thuishoort?

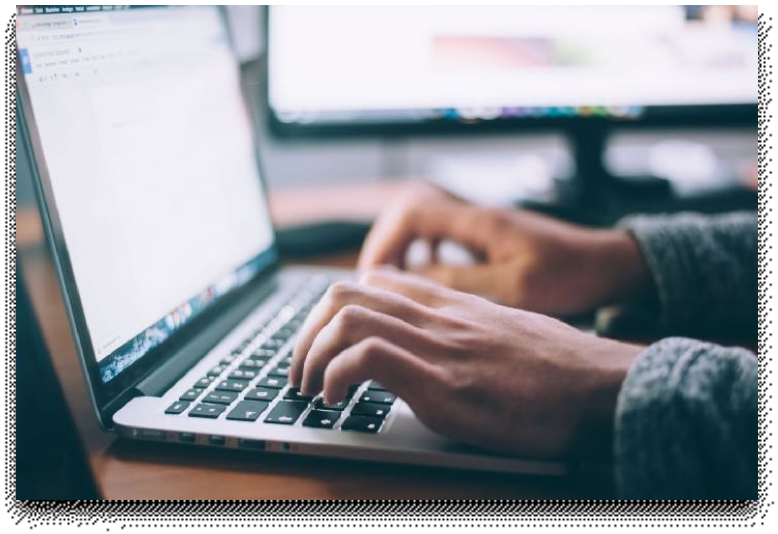
Hoe ga je om met voorkeuren van ouders of hulpverleners?

Heb je goed zicht op eigen caseload?



Tijd en afweging

Is beschikbare tijd een factor om een casus wel of niet zelf op te pakken?



Toewijzing doet het team samen

- Naar beschikbaarheid, urgentie en welke cases goed bij eigen competentie passen
- Beschikbare tijd speelt mee maar is niet doorslaggevend

Afweging die de GJC maakt bij eigen inzet

- Gaat het korter of langer dan 3 maanden duren?
- Is het meer dan 2 uur per week, dan maximaal 2 of 3 van dergelijke cases

Bij een volle caseload

- Als er een casus is die meer dan 2 uur per week, dan vaker externe begeleiding
- Lichte vragen met pubers lukt dan wel
- We bekijken dat met de gedragswetenschapper

Wat door tijdbeperking lastig is

- Cliënten even bellen, gevoel geven dat ze in beeld zijn
- Coaching van pubers met autisme, die hebben langer inzet nodig

Inschatten waar een casus thuishoort

En over de regie op eigen keuzes maken



Waar de case thuishoort

- GJC's kunnen goed bepalen waar iets thuishoort en voelen zich ook vrij om daarin eigen keuzes te maken
- Vanuit jeugdbescherming dient de gezinsvoogd met de GJC af te stemmen welke aanbieder wordt ingezet

School en jeugdzorg

- Die kun je niet los zien van elkaar
- Het is vaak een combinatie, ondanks dat het andere wetten zijn
- Er zijn grijze gebieden tussen Jeugdwet en Onderwijswet
- Soms is het lastig met scholen om uit de discussie te blijven of iets bij passend onderwijs of jeugdzorg hoort
- GJC's willen eerder betrokken worden in dit proces door school

Overleg met een collega, of met de gedragswetenschapper

- Bij grensgevallen tussen Zorgverzekering en Jeugdwet
- Als de juiste zorgaanbieder niet eenduidig te bepalen is
- Bij twijfel over de meest effectieve aanpak

Omgaan met voorkeuren

Hoe ga je om met voorkeuren van ouders of hulpverleners?



Ouders kijken vooral naar de zorgaanbieder waar ze heen willen

- Dan is het hard werken om ze op andere gedachten te brengen
- Of ze proberen het alsnog via de huisarts

De GJC bespreekt dat via multi-disciplinair overleg (MDO)

- Kijkt naar de problematiek van het kind - waar heeft het kind recht op?
- De ervaring leert dat als je samen oploopt in een casus. Dan maak je eigenlijk al onderweg de afweging met elkaar
- In plaats van een verzoek af te wijzen, brengen we ouders op andere gedachten door vragen te stellen en voors en tegens te bespreken

Omgaan met voorkeuren bij de hulpverleners

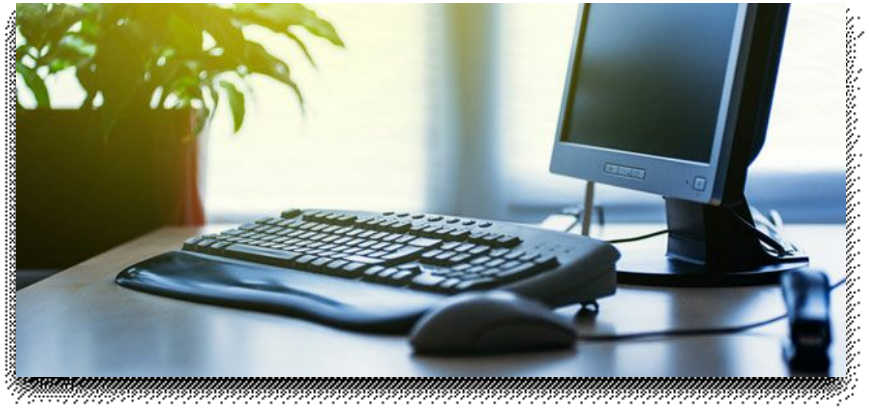
- De GJC indiceert nu het aantal uren, dat is effectiever dan voorheen
- Hulpverleners proberen ook wel eens andere behandelcodes in te zetten
- Als hulpverleners niet effectief blijken te zijn stelt de GJC dat ter discussie en stuurt op resultaat

Als er terugval is komen ouders bij ons, en niet bij de zorgaanbieder

- Zorgaanbieders vinden het soms lastig om na behandeling de jongere los te laten
- Hulpverleners sluiten makkelijker een behandeling af als ze zien dat de GJC betrokken blijft

Eigen caseload

Heb je goed zicht op je eigen caseload?



Ja dat heb ik zelf

- Ik ben goed gestructureerd en weet heel goed met welke casus ik bezig ben en wat er weer gaat komen
- Ik heb daar een werkdocument met cliëntenlijst voor gemaakt, waar alles in staat
- Ik schrijf in mijn agenda het verlopen van beschikkingen op, dan weet ik wat er aan komt op voorhand
- In Zorgned heb ik het overzicht en elke 4 maanden neem ik de stand van zaken door

Dat doe ik samen met gedragswetenschapper om koers te bepalen

- Dat zou voor mij meer mogen gebeuren, al kost het wel tijd

Doorverwijzing

Verwijzing naar de GJC's

Samenwerking binnen Sociaal Team

Wanneer opschalen?

Wanneer afschalen?

Naar wie afschalen?



Verwijzing & samenwerking

Naar de GJC's

- Vragen komen binnen bij het Sociaal Team
- Via scholen, dat zijn doorgaans de meeste doorverwijzingen
- Via de huisartsen of kinderartsen
- Via het consultatiebureau
- Via het Jongerenwerk
  - Als het pittig wordt, dan schakelen ze de GJC's in voor coaching
  - Wanneer er een beschikking nodig is
- Na afronding van een ondertoezichtstelling (OTS) monitort de GJC

Samenwerking binnen Sociaal Team

- Regelmatige afstemming met jongerenwerker of maatschappelijk werker
  - Vergroten van het netwerk van ouders
  - Versterken van sociale vaardigheden bij pubers
  - Door Corona is samenwerking soms ingewikkelder
- Inzet van expertise binnen het team
  - Brainblocks of Triple-P methodiek
  - Voorkomen van ondertoezichtstelling
  - Passend onderdak voor een jongere vinden
  - Jongeren die 18 worden bespreken met WMO consulent
- Wat kan nog meer?
  - Samen werken aan oplossingen zoals bij financiële problemen
  - Elkaars expertise nog meer kennen en benutten bij het verdelen van de casussen



Op- en afschalen

Wanneer opschalen?

- Als de jongere gevaarlijk gedrag laat zien
- Als ouders of kinderen signalen geven dat het thuis onveilig is
- Als wat is ingezet niet leidt tot de gehoopte verandering
- Als eigen coaching geen resultaat geeft
- Als het te complex wordt voor eigen coaching
- Soms is het lastig het juiste aanbod te vinden bij de vraag

Wanneer afschalen?

- Als de zorg heeft geholpen
  - Kun je richting normaliseren gaan
  - Soms bouw je wat je inzet af, maar blijf je wel betrokken
- Als het is behaald ben je klaar. Dan kun je vaak in een lichtere variant verder
  - Bij verlengen afspreken dat we daarna gaan afschalen naar een lichte vorm of eigen inzet
- Als de zorg niet voldoende werkt of de situatie stabiel is
  - Dan kijk je naar iets anders.
  - Ouders vinden het vaak eng om los te laten
  - Wij zetten dan in op concrete doelen

Afschalen naar

- **Jongerenwerk** als er behoefte is aan bijvoorbeeld wekelijkse gesprekken
- **Match-mentor** of **Oudersupport**
  - Beiden zijn zeer waardevol voor de vragen die we krijgen
  - Deze ouders of kinderen hebben behoefte aan een luisterend oor
- **Maatschappelijk werk** bij financiële problemen
- **Senzer** als er problemen zijn bij vinden van werk of uitval



Registratie

Wat registreer je van je werkzaamheden?

Registratie vindt plaats in Zorgned

- De eerste melding
- Het stappenplan van de intake
- In het dossier
  - Emails
  - De belangrijke klant-overleggen
- Vanuit wettelijke verplichting registreren en verantwoorden
- Outlook voor eigen notities, planning opvolging, datum herbeschikkingen

Wat zou er veranderd kunnen worden om het gemakkelijker, completer te maken?

- Een koppeling tussen mail en Zorgned, om emails direct toe te voegen aan het dossier
- Mogelijkheid om je eigen notities en gevoel vast te leggen
- Tijd besparen bij
  - Het afronden het werkproces intakefase
  - Het starten van een werkproces bij een nieuwe vraag
- Verlenging van beschikkingen kan eenvoudiger
  - Een herinnering krijgen dat een beschikking gaat verlopen
  - Er is inmiddels pilot gestart met key-users
- De werkprocessen in ZorgNed zijn nog wat lastig als werkvoorraad
  - De To-do lijst is niet optimaal
- De beroepscode van waaruit we moeten werken ligt nog niet goed vast in Zorgned

