

Sa sjogge wy dat

Visie op de opdracht van het Team Jeugd & Gezin



Inhoudsopgave

0. Inleiding
1. Bijdragen aan opgroeien en opvoeden
2. Hulpverleners
3. Toeleiden naar hulp
4. Zorg dragen voor veiligheid
5. Kwetsbare gezinnen ondersteunen
6. Over vasthouden en loslaten
7. Wanneer doen we het goed?

Inleiding

Sinds de invoering van de Jeugdwet in 2015 kent de gemeente Heerenveen een Ondersteuningsteam Jeugd¹. Bij de start was de keuze om voor de bemensing van dat team gebruik te maken van de diensten van Sociaal Consortium Friesland. Twee jaar later heeft de gemeente zich opnieuw beraden op de organisatorische opzet van de toegang jeugd, met als uitkomst dat het team vanaf 1 januari 2018 ondergebracht wordt bij de gemeente zelf. Daarmee zijn het werkgeverschap en het opdrachtgeverschap in één hand.

In de voorbereiding op die nieuwe situatie is het goed om nog eens stil te staan bij de opdracht die het team zou moeten vervullen. Hoe heeft de gemeente die opdracht tot nu toe aangeduid? En hoe zou het team daar invulling aan willen geven? In verschillende gesprekken en bijeenkomsten is daarover gesproken tussen het team en de afdeling Samenleving. De weerslag van die besprekingen staat in deze notitie. Daarmee hebben we voor de komende jaren een gedeelde visie op wat het team te doen staat: *sa sjogge wy dat*.

Met het schrijven van deze notitie is het (denk)werk nog niet klaar. Er zijn nog veel aspecten van de dienstverlening waarover doorgepraat moet worden. Maar met dit document heeft het team voor zichzelf wel de richting geformuleerd waarin het zich verder wil ontwikkelen. Dat biedt houvast bij de – soms best lastige – afwegingen die in de praktijk gemaakt moeten worden.

De notitie is opgebouwd rondom de vijf functies die de gemeente aan het Team Jeugd & Gezin: indiceren, veiligheid, multiproblematiek, casusregie en hulpverleners. Alleen hebben we deze functies enigszins hernoemd en in een wat andere volgorde gezet:

- hulpverleners
- toeleiden naar hulp
- zorg dragen voor veiligheid
- kwetsbare gezinnen ondersteunen.

Casusregie wordt niet als aparte functie beschreven, maar komt onder verschillende kopjes aan bod.

Sa sjogge wy dat is geschreven in de wij-vorm. Dat is het wij van opdrachtgever en opdrachtnemer samen. We staan voor een mooie uitdaging: aan jeugdigen en ouders in de gemeente Heerenveen de best denkbare ondersteuning bieden!

Juli 2017

1 Dit team kent tot nu toe nog geen eenduidige publieksnaam voor het gebiedsteam Jeugd. In deze notitie gebruiken we als voorlopige titel Team Jeugd & Gezin, de naam die intern nu afgesproken is als naam.

1. Bijdragen aan opgroeien en opvoeden

Voordat we ingaan op de verschillende functies die het Team Jeugd & Gezin vervult, willen we enkele algemene uitgangspunten verwoorden. Bijzonder aan al onze contacten met cliënten is dat we tijdelijk betrokken zijn bij de opvoedsituatie in een gezin en bij de ontwikkeling van de jeugdige. Dat vraagt om bezinning op de houding waarmee we dat contact aangaan. En het vraagt om empathie: hoe is het om zorgen te hebben over de ontwikkeling van jouw kind? Hoe is het om bij een ander aan te kloppen met vragen rond de opvoeding van je eigen kind?

Sa doch ik dat

We kunnen ons zeer vinden in de pedagogische visie die is verwoord in het document '*Sa doch ik dat*, als professional bijdragen aan opvoeden en opgroeien in Friesland'. Deze notitie – opbrengst van het project Veiligheid Voorop in de regio Zuidoost – geeft naar ons idee goed weer hoe kwetsbaar ouderschap kan zijn. 'Ouders zijn verantwoordelijk voor het welzijn en de ontwikkeling van hun kinderen. Dat maakt ouders kwetsbaar. Als het goed gaat vinden we dat 'normaal'. Als het minder goed gaat, leidt dat vaak tot kritiek en 'beter weten'.

Moeilijke opgave

Ouderschap betekent: de volle verantwoordelijkheid dragen voor een gezonde en positieve ontwikkeling van je kind. Maar dat wil nog niet zeggen dat je altijd weet hoe je het als opvoeder moet doen. Ouders kunnen zich zeer onthand voelen als het niet goed gaat met hun kind. We gunnen ouders dat zij steun ervaren bij de moeilijke opgave die opvoeden soms is. Voor onze werkwijze als betekent dit dat wij ouders tegemoet treden vanuit het perspectief dat zij recht hebben op ondersteuning. We zien hen niet als falende opvoeders, maar in de eerste plaats als kwetsbare personen voor wie respect en veiligheid noodzakelijk zijn.

We willen aan de visie uit *Sa doch ik dat* implicaties verbinden voor ons handelen. Op een teamdag hebben we dit uitgedrukt in een set *Sa dogge wy dat*-uitspraken. Daar horen onder andere deze bij:

- we werken vanuit nieuwsgierigheid
- we oordelen niet, maar nodigen uit
- we geven erkenning aan ouders: hun vraag mag er zijn
- we hebben oog voor de opvoedvisie van ouders
- we houden ouders in hun positie als opvoeder.

Goede ouder

We onderschrijven het belang dat in *Sa doch ik dat* wordt toegekend aan positieve ouderervaringen: momenten waarop een ouder zichzelf ervaart als 'goede ouder'. Alle hulp aan ouders moet dus om te beginnen een 'goede ouder'-ervaring zijn. Daarmee bedoelen we : geen vragenlijst als eerste 'contact', maar een gesprek, geen afstandelijke juf aan de telefoon, maar een tegemoetkomende stem, geen apparaat dat leidend is, maar het menselijke aspect voorop.

Het vraagt moed om onder ogen te zien dat er misschien iets met je kind aan de hand is. En dat je het mogelijk niet zonder hulp van anderen redt. Als ouders eenmaal de drempel over zijn om hulp te vragen, moeten wij ervoor zorgen dat zij – zonder nodeloze tussenschakels – direct contact krijgen met de juiste persoon. Onze front office richten we zo in dat er een minimum aan wachttijd is tussen aanmelding en eerste contact.

Niet alleen

Ouders staan in hun opvoedende taak niet alleen. Vele anderen vervullen een rol in het leven van kinderen. Gezinnen staan niet op zichzelf, maar maken onderdeel uit van een gemeenschap. *It takes a village to raise a child*. Die bijdrage vanuit de gemeenschap is niet vrijblijvend, maar is wezenlijk voor de vorming van kinderen. In ons werk vormt dit dan ook een uitgangspunt: van meet af aan kijken we welke belangrijke anderen er betrokken zijn bij de opvoedsituatie en bieden we ouders de gelegenheid die anderen een rol te laten vervullen bij de gewenste ondersteuning.

Het draait om het kind

Zoals ouders een verantwoordelijkheid hebben om alle het mogelijke te doen in het belang van hun kind, zo hebben wij die als ondersteunende hulpverleners ook. Juist met het oog op het belang van het kind zullen we soms bij ouders zaken aankaarten die zij zelf onbenoemd laten en hen vragen voorleggen die zelf niet stellen. Zeker als de veiligheid van het kind in het geding is zullen we onszelf duidelijk naar ouders positioneren.

We hebben oog voor de 'meerzijdigheid' van de relatie tussen ouders en kinderen. Het verhaal van de jeugdige kan heel anders zijn dan dat van de ouders. We gaan nooit eenzijdig mee in de vraagstelling van ouders en hebben ook altijd contact met het kind zelf.

2. Hulpverleners

De functie van hulpverleners staat voor ons voorop. De doelen uit de Jeugdwet geven duidelijke aanwijzingen voor wat gemeenten zouden moeten nastreven bij het lokaal vormgeven van jeugdhulp: ouders in hun kracht houden, problematiek zo gewoon mogelijk houden (niet medicaliseren, maar normaliseren), problemen aanpakken als ze nog klein zijn, kinderen liever geen 'etiket' opplakken in termen van een stoornis.... Het wijst allemaal naar de wenselijkheid van hulp dicht bij huis, 'om de hoek' verkrijgbaar, het liefst zonder verwijzing naar specialistische jeugdhulp.

Goed toegerust team

Een goed toegerust Team Jeugd & Gezin verdient daarmee de voorkeur boven een team dat zelf weinig in huis heeft en voor veel zaken moet verwijzen naar specialistische aanbieders. Wij willen als team zo veelzijdig mogelijk zijn om in te kunnen spelen op de uiteenlopende ondersteuningsbehoefte van ouders en jeugdigen in de gemeente Heerenveen. Een diversiteit aan achtergrond en expertise is dus gewenst.

De gezinswerkers zijn de spil in de hulpverlening aan gezinnen. Voor de toekomst overwegen we om daar hulpverlening door een gedragswetenschapper aan toe te voegen, zodat nog meer hulp vanuit het team zelf geboden kan worden en doorverwijzing naar specialistische hulp achterwege kan blijven (vergelijkbaar aan de functie van POH-jeugd in de huisartspraktijk).

Werken volgens richtlijnen

Natuurlijk moeten we een goed besef hebben tot hoever onze competentie reikt en vanaf waar we het zelf niet meer kunnen en dus doorverwijzing aan de orde is. Net zoals voor een huisarts in richtlijnen is vastgelegd wat tot het werkkterrein van de huisartspraktijk hoort en vanaf waar inschakeling van een specialist geïndiceerd is, zo zijn inmiddels ook op het terrein van jeugdhulp tal van richtlijnen gepubliceerd die aangeven wat tot eerste handelingen behoort en wat tot meer specialistische (zie richtlijnenjeugdhulp.nl). De bekendheid van deze richtlijnen bij de gebiedsteams is tot nu toe nog niet zo groot. Als Team Jeugd & Gezin in de gemeente Heerenveen willen we uitdrukkelijk volgens deze richtlijnen gaan werken.

Niet alles is te vatten in richtlijnen of protocollen. Hulpverleners vraagt een voortdurende (zelf)reflectie op eigen rol, beperkingen en mogelijke valkuilen. We staan als team een cultuur voor waarin het heel gebruikelijk is om met collega's over dilemma's te praten, elkaar kritisch te bevragen en collegiaal te adviseren.

Het begint al bij de intake

Hulpverleners begint al in het eerste contact. Met ouders de situatie van hun kind doorspreken, ordening aanbrengen in hun vragen, hen laten ervaren wat ze zelf al inzetten, dat is op zich al helpend. Vanaf het begin willen we ouders – én de jeugdige zelf – positieve ervaringen op laten doen en hun zelfvertrouwen sterken. Ook verkennen we direct de mogelijkheden van het eigen netwerk. We nemen voor dit proces van vraagverheldering de tijd. De informatie en indrukken die we hier opdoen helpen ons in het hele verdere proces om de juiste interventies te bepalen. We hanteren bij de intake de richtlijn '*Samen met ouders en jeugdigen beslissen over passende hulp*'. Vanzelfsprekend verkennen we alle leefgebieden en bekijken we in samenhang wat er aan de kant van ouders speelt en wat er in het gezin of met het kind aan de hand lijkt te zijn. Deze verkenning moet wel in verhouding staan tot de vraag van de cliënt: we willen ons een goed beeld vormen van de opvoedsituatie, maar ouders met een betrekkelijk eenvoudige vraag moeten zich niet overladen voelen door onze uitvraag.

Doelen leidend

In de hulpverlening aan jeugdige en ouders werken we aan vooraf overeengekomen doelen. Deze formuleren we in zo concreet mogelijke en begrijpelijke termen. Doelen en werkwijze leggen we samen met de cliënt vast in het ondersteuningsplan. We willen vaker werken met een familiegroepsplan (als bouwsteen voor het ondersteuningsplan), omdat die werkwijze een uitdrukkelijke plek geeft aan betrokkenheid van het netwerk. Ook gaan we onderzoeken in welke gevallen de app Samen-1-Plan bruikbaar is, een hulpmiddel om de cliënt zelf 'de baas' te laten zijn over alle stappen in het hulpverleningsproces.

3. Toeleiden naar hulp

In onze verkenning met ouders en jeugdige van wat passende hulp voor hen zou zijn hanteren we altijd als volgorde:

- wat kunnen ouders en jeugdige zelf doen om de situatie te verbeteren?
- wat kan de omgeving hen bieden?
- welke ondersteuning kunnen we vanuit het Team Jeugd & Gezin toevoegen?
- wat is aanvullend nog aan specialistische hulp nodig?

In een proces van vraagverheldering brengen we deze componenten in kaart. Daarnaast zetten we waar nodig motiverende gespreksvoering in om bij ouders of jeugdige de bereidheid te laten ontstaan om zich daadwerkelijk te laten helpen. Samen met ouders nemen we door welke jeugdhulpaanbieders beschikbaar zijn voor de gewenste hulp, zodat zij een keuze kunnen maken voor één daarvan.

Je zou deze toeleidende rol kunnen vergelijken met die van de huisarts als poortwachter: de huisarts waakt ervoor dat patiënten niet voor elk wisselasje naar een specialist gaan maar beoordeelt op deskundige wijze of een specialist geraadpleegd moet worden en voor welk klachtenpatroon dan precies. Hier leveren wij een bijdrage aan één van de doelen uit de Jeugdwet, namelijk het beroep op specialistische hulp beperkt te houden.

Deskundig samenspel

Vanaf 2018 wordt specialistische jeugdhulp ingekocht in de vorm van arrangementen. Die nieuwe resultaatbesteding legt meer accent op de rol van het gebiedsteam als deskundige verwijzer. De medewerker van het gebiedsteam bepaalt samen met de cliënt welke resultaten behaald zouden moeten worden en vraagt de specialistische aanbieder om een arrangement in te zetten dat bijdraagt aan het behalen daarvan.

Deze nieuwe opzet vraagt – nog meer dan voorheen – dat wij een deskundig samenspel met de aanbieder kunnen aangaan en waar nodig tegengas kunnen bieden als die aanbieder onvoldoende aansluit op het ondersteuningsplan dat wij met de cliënt hebben opgesteld. We gaan ons als gezinswerkers de komende tijd verder bekwamen in het vervullen van die rol. Het onderstreept voor ons dat toeleiden naar hulp om samenwerking draait. Niet het indiceren staat voorop, maar het realiseren van samenwerking rond doelen die voor de cliënt centraal staan.

Blijven volgen

Een doorverwijzing naar specialistische hulp betekent niet dat de cliënt bij ons uit beeld is. Per geval beoordelen we welke betrokkenheid gewenst blijft. In het ondersteuningsplan leggen we afspraken vast over hoe we contact onderhouden met de cliënt.

We noemen dit geen casusregie – de cliënt voert immers zélf de regie over zijn situatie – liever zien we onszelf als casushouder. Hoe intensief onze betrokkenheid nog moet zijn en wanneer die kan worden afgebouwd, is steeds een punt van afweging.

4. Zorg dragen voor veiligheid

Het behoort tot de Rechten van het Kind om op te groeien in veiligheid. Gebrek aan veiligheid kan een ernstige bedreiging zijn voor een gezonde ontwikkeling. Het maakt het moeilijk om uit te groeien tot een psychisch gezonde volwassene. Een tekort aan veiligheid dient dan ook met alle inspanningen opgelost te worden.

Niet weggijken

Opvoeden is in de eerste plaats een verantwoordelijkheid van ouders. Maar niet van hen alleen: 'it takes a village to raise a child'. Dit legt een morele verantwoordelijkheid bij die 'village' om niet te weg te kijken als veiligheid in het geding lijkt te zijn. Die 'village', dat kunnen wij allemaal zijn, als buurvrouw, vrijwilliger, oom, trainer op de sportclub.... Niemand zou moeten weggijken, ieder zou een manier moeten vinden om zijn zorgen te uiten, is het niet bij de ouders in kwestie dan toch wel bij andere betrokkenen of bij een geëigende instantie als Veilig Thuis.

Ook voor ons als jeugdprofessionals geldt dat wij een plicht tot handelen hebben bij vermoedens van onveiligheid. Voor ons staat buiten kijf: *elke jeugdprofessional is jeugdbeschermer*. 'We werken alleen op vraag' is in deze zienswijze geen passende tekst meer. We komen in actie als we zorg hebben over een kind. Natuurlijk gaan we dan naar het gezin toe zorgvuldig te werk, met inachtneming van privacybepalingen. Maar privacy is geen argument om ons achter te verschuilen en te rechtvaardigen dat we niet tot actie overgaan. Het zogenaamde stroomschema 'Zwitsers zakmes' helpt ons afwegingen te maken over het delen van informatie met andere betrokkenen.

Wat houdt zorg voor veiligheid in?

Het Toetsingskader van de Inspectie geeft duidelijke aanwijzingen voor hoe een gebiedsteam zorg moet dragen voor de veiligheid van kinderen. Die aanwijzingen houden in:

- dat wij als professionals steeds zicht hebben op de veiligheid van kinderen, mee op basis van een gestandaardiseerd risicotaxatie-instrument;
- dat wij bij geconstateerde veiligheidsrisico's passende hulp inzetten;
- dat wij actief bewaken of afspraken ter vermindering van die risico's worden nagekomen;
- dat wij vaststellen of veiligheidsrisico's daadwerkelijk zijn verminderd;
- dat wij actief optreden bij acuut onveilige situaties.

We zijn volop in gesprek hoe we precies invulling willen geven aan deze verantwoordelijkheid. Veel is al wel duidelijk, maar verantwoordelijk zijn voor veiligheid betekent dat alles moet kloppen, tot in de details. Op een onlangs gehouden teamdag hebben we een goed begin gemaakt met sluitende afspraken, we maken dit af met een schriftelijke weergave daarvan.

Betrouwbaarheid

In de zorg voor veiligheid is betrouwbaarheid het sleutelwoord. De brandweer moet altijd uitrukken bij een brand, de ambulance is altijd gehouden aan de afgesproken aanrijdtijd. Ook voor ons als team Jeugd geldt dat we bij tekenen van onveiligheid altijd thuis dienen te geven, op steeds dezelfde consequente wijze. Dus is er geen ruimte voor onderlinge verschillen: 'sa dogge wy dat' = 'sa doch ik dat'.

Daarbij dient er een heldere rolverdeling te zijn met andere partijen: er mag geen misverstand zijn over wie wat doet (met als mogelijk gevolg dat niemand het doet) en de een moet niet dunnetjes overdoen wat iemand anders al deed (met verwarring voor de buitenwacht als effect). Zeker in contacten met Veilig Thuis moet duidelijk zijn wie in de betreffende casus als contactpersoon fungeert. Maar ook bij een aflopende OTS moeten we van elkaar weten wie de situatie in het gezin in de gaten houdt. Elkaar informeren moet een vaste gewoonte zijn, ook tussen het team Veiligheid van de afdeling Samenleving en ons team. Wij willen ons inzetten voor een werkpraktijk waarin we steeds de afstemming zoeken, zeker ook met de collega's binnen Wimo, de meitinkers en procesregisseurs.

5. Kwetsbare gezinnen ondersteunen

Sommige ouders leggen ons een betrekkelijk eenvoudige vraag voor die met één overzichtelijk hulptraject is op te lossen. In een groot aantal gevallen gaat het echter om een meervoudige ondersteuningsbehoefte waarbij niet één interventie volstaat maar inzet op meerdere terreinen aan de orde is. Veelal is dan langer durende bemoeienis gewenst, van meerdere actoren.

Door uiteenlopende oorzaken is de draagkracht in deze gezinnen vaak blijvend beperkt. En de opvoedsituatie daarmee kwetsbaar. Er kan sprake zijn van een probleem dat niet overgaat: een ontwikkelstoornis bij het kind, een licht verstandelijke beperking bij ouders en/of kind. In die gevallen kan er telkens opnieuw een ondersteuningsbehoefte ontstaan. Bijvoorbeeld bij bepaalde overgangsmomenten (zoals die van basisonderwijs naar voortgezet onderwijs, bij het aanbreken van puberteit) of onverwachte veranderingen in de thuissituatie. De gewenste ondersteuning is dan die van 'levensloopbegeleiding'. Dit vraagt van ons dat wij weten wanneer zich dergelijke overgangsmomenten kunnen aandienen en dat we alert zijn op signalen die kunnen duiden op instabiliteit. We wegen methodisch af wanneer en in welke intensiteit bemoeienis van ons gewenst is. De relatie met het gezin is veelal langdurig, we blijven het gezin volgen zolang daar reden voor is. Ondertussen reflecteren we wel op onze eigen rol: is die echt nog nodig en waarvoor dan precies?

Goed genoeg

We willen in onze benadering van kwetsbare gezinnen aansluiten bij de richtlijn 'Multiprobleem gezinnen'. Een begrip dat ons in deze richtlijn aanspreekt is het goed-genoeg-ouderschap. Dat begrip wordt ook gehanteerd in de pedagogische visie *Sa doch ik dat*. Het helpt ons om niet oordelend te zijn over wat er in de opvoeding niet goed zou zijn. Liever formuleren we positief en samen met ouders wat nodig is om tot een 'goed-genoeg-situatie' te komen. Onze bemoeienis is gelegitimeerd als een gezin door de ondergrens van 'goed genoeg' dreigt te zakken. Waar die ondergrens precies ligt is subjectief. Daarom raadplegen we veelvuldig een collega om het eigen oordeel over 'goed genoeg' te toetsen aan dat van een medeprofessional.

Effectief casemanagement

Juist bij kwetsbare gezinnen is het adagium van 1-gezin-1-plan van kracht. We zijn ons ervan bewust dat er wel wat bij komt kijken om effectief te zijn als verantwoordelijk casushouder. Van belang is vooral om als vaste hulpverlener overtuigingskracht te tonen richting de gezinsleden en andere betrokkenen, domeinoverstijgend en integraal te blijven kijken, bereid te zijn tot compromissen, lef en moed te tonen en bijvoorbeeld de vraag te durven stellen of een betrokken hulpverlener of instantie nog nodig is om het plan voor het betreffende gezin uit te voeren.

Oog voor samenhang

In kwetsbare gezinnen is in de regel meer aan de hand dan alleen met een kind. Ouders hebben zelf vaak ook problemen en dus is de inzet van meerdere voorzieningen en hulpvormen aan de orde. Het is dan zaak dat de betrokken partijen niet enkel vanuit het eigen perspectief oplossingen aandragen, maar juist de problematiek in samenhang bezien, met oog voor alle gezinsleden. Een recent rapport van de Inspectie laat zien dat samenwerkend hulpverleners aan kwetsbare gezinnen nog lang niet altijd een vanzelfsprekendheid is. Waar wij ons vanuit het Team Jeugd & Gezin voor willen inzetten is om steeds in nauwe samenspraak met de procesregisseurs van Wimo op te trekken en per casus met hen af te wegen wie het beste als casushouder kan optreden. In zekere zin maakt het niet zoveel uit bij wie de regie komt te liggen, als de grondhouding maar is dat we de dialoog zoeken als de situatie van de cliënt daar om vraagt.

6. Over vasthouden en loslaten

Bij de invoering van de Jeugdwet deden al gauw de begrippen opschalen en afschalen opgeld. Ook in Heerenveen is er veel over gesproken. Wat ons er niet zo aan bevalt is dat op- en afschalen een verticale rangschikking veronderstelt tussen de verschillende hulpverleners. Liever denken we vanuit een cirkel waarin het kind centraal staat en diverse anderen in wisselende mate op de situatie van het kind en gezin betrokken zijn. Denken in termen van op- en afschalen draagt gauw in zich dat het kind doorgeschoven wordt naar een andere instantie. Voor ons als Team Jeugd & Gezin geldt: wij laten niet los, maar blijven volgen totdat we zien dat het goed (of in ieder geval: goed genoeg) is.

Voor een goed begrip: voor zeker driekwart van ons cliëntenbestand geldt dat deze een blijvende betrokkenheid van ons vraagt! Omdat de draagkracht van het gezin nu eenmaal beperkt is en de opvoedsituatie daardoor blijvend kwetsbaar.

Samenwerking met wijkmaatschappelijk werk

We hoeven niet altijd zelf degene te zijn die het gezin blijft volgen. De collega's van het wijkmaatschappelijk werk kunnen vaak ook een goede rol vervullen. De kracht van het wijkmaatschappelijk werk is dat zij de ogen en oren in de woonservicezones zijn. Zij zijn bij uitstek in de gelegenheid een oogje in het zeil te houden. Als gezinswerkers komen we ook in de wijken en dorpen, maar voor gerichte bezoeken aan huis. De wijkmaatschappelijk werkers hebben een intensieve werkrelatie met de collega's van het netwerkteam, zij zien en weten samen vaak veel meer.

Het was de afgelopen jaren nogal een zoekplaatje wat precies de taakverdeling zou moeten zijn tussen team 2.0 en 3.0. Er is nu voldoende duidelijkheid over ieders opdracht om tot een vruchtbare samenwerking te komen. Als we het over en weer goed doen, kan een cyclisch proces ontstaan:

- het wijkmaatschappelijk werk ziet een zorgelijke situatie;
- als het om een jeugdige gaat en er sprake is van meer dan een korte, enkelvoudige vraag, draagt de WMW'er de casus over aan het Team Jeugd & Gezin;
- de gezinswerker van dat team biedt hulp (en/of zorgt voor aanvullende specialistische hulp), totdat het gezin weer voldoende stevig is;
- gezinswerker vraagt de WMW'er om op te letten of die stevigheid in stand blijft of dat er wellicht van tijd tot tijd weer even moet worden bijgesprongen.

We willen ons er vanuit het gebiedsteam Jeugd & Gezin voor inzetten dat deze samenwerking de komende periode verder gestalte krijgt. Een front office dat makkelijk toegankelijk is voor overleg over een casus draagt daar aan bij.

7. Wanneer doen we het goed?

Natuurlijk wegen we als professionals steeds ons eigen handelen, met de beroepscode als leidraad en de dialoog met collega's om ons eigen oordeel te toetsen aan dat van een ander.

Maar wat uiteindelijk telt is of onze cliënten – ouders en jeugdigen - zich door ons geholpen weten en tevreden zijn over de wijze waarop dat gegaan is. We zijn gewend om in het contact met de cliënt steeds te checken of alles naar wens is en sluiten een traject altijd af met een evaluatie. Maar daarnaast willen we cliënten ook een anonieme mogelijkheid geven om ons van feedback te voorzien. Daartoe gaan we opnieuw uitvoering geven aan een schriftelijk cliënttevredenheidsonderzoek (een eerder gekozen opzet bleek in de praktijk niet goed te werken).

Tweede klantgroep

Als tweede klantgroep beschouwen we medeprofessionals uit aanpalende domeinen. Zoals huisartsen en andere eerstelijns hulpverleners. Voor hen willen we optimaal bereikbaar zijn voor advies en als klankbord. En natuurlijk om een verwijzing vlot in ontvangst te nemen. Het is een 'must' dat deze 'stakeholders' onze dienstverlening als betrouwbaar en prettig ervaren. Zij zijn immers een belangrijk kanaal om hulpvragen van ouders en jeugdigen bij ons terecht te laten komen. Het hoort dus beslist bij onze opdracht om voor hen toegankelijk te zijn. Dit vraagt dat wij onze front office goed op orde hebben, wachttijden beperkt houden tot het maximum van twee weken, ruimte hebben voor spoedvragen en natuurlijk telefonisch goed bereikbaar zijn.

Welke faciliteiten helpen ons hierbij?

Om deze klantgroepen goed van dienst te kunnen zijn, zijn de volgende faciliteiten van belang:

- goede kantooromgeving
- prettige ruimtes om cliënten te ontvangen
- veilige spreekkamers (met mogelijkheid om collega te waarschuwen)
- dienstfietsen (om binnen Heerenveen gemakkelijk bij cliënten op bezoek te kunnen gaan)
- parkeergelegenheid dicht bij kantoor (gezien de vele bezoeken die we afleggen)
- laptops om overal Suite-voor-Jeugd te kunnen gebruiken en direct afspraken te kunnen noteren
- goede telefonische bereikbaarheid (nu zijn we slechts op één lijn te bereiken en krijgen mensen die bellen dus vaak in-gesprek-toon).