



DSP

Effecten Versterken Vakmanschap van WIJeindhoven

Yan Crabbendam, Daan Bos en Mensje van Puffelen

Contactgegevens

december, 2024.

Yan Crabbendam

ycrabbendam@dsp-groep.nl

Daan Bos

dbos@dsp-groep.nl

Mensje van Puffelen

mvanpuffelen@dsp-groep.nl

Met medewerking van: Wendy Buysse

Inhoud

1	Inleiding en achtergrond	4
2	Vraagstelling en aanpak	6
3	Vakmanschap en opleidingen	10
4	o-Meting dashboard	14
5	Effecten versterken vakmanschap	18
6	Conclusies en aanbevelingen	24

1 Inleiding en achtergrond

De missie van WIJeindhoven is om samen met inwoners, de gemeente, ketenpartners en de rest van de stad ondersteuning (op het gebied van sociaal domein) voor alle Eindhovenaren passend, toegankelijk en betaalbaar te houden. WIJeindhoven werkt daarin met de eigen kracht, talent en passie van iedere inwoner. Er wordt uitgegaan van het vermogen om zelf regie op het eigen leven te houden en zelfredzaam en samen redzaam te zijn.

De professionals van WIJeindhoven ondersteunen de inwoners op het moment dat dit even niet lukt. Daarin zijn de professionals van WIJeindhoven zich bewust van hun rol als passant in het leven van de inwoner en zijn of haar netwerk. De professional is tijdelijk, (maar) en het netwerk blijft.

WIJeindhoven maakt hierin een beweging van het inzetten van netwerk dat betrokken is, het mensen in hun kracht zetten naar dat doen wat nodig is, zodat de mensen zelf hun eigen koers bepalen: waar moet het over gaan en waarom moet het hier voor ons over gaan. Welke antwoorden gaan zij hierop geven vanuit hun krachten, mogelijkheden en talenten en welke professionals betrekken zij eventueel om van het plan wat op deze manier ontstaat een succes te maken. Een andere manier van denken en doen - Dit vraagt om een andere benadering dan "problemen oplossen".

WIJeindhoven ziet het bovendien als haar rol en opdracht om ook de andere partners in de stad mee te krijgen in deze werkwijze, dit zorgt voor duurzame oplossingen die echt bijdragen aan de vragen die inwoners hebben. Dit is niet altijd gemakkelijk. Niet alle samenwerkingspartners voelen de urgentie om deze beweging te maken of ze voelen zich gevangen in het systeem van oplossingen bedenken, wachtlijsten, tijdsdruk en maatschappelijke druk. Ook intern heeft WIJeindhoven een uitdaging om iedereen in dit gedachtengoed mee te krijgen, want het vraagt een andere kijk op je grondhouding als professional, doet een beroep op reflectievermogen, zelfinzicht en keuzes maken. De systeemwereld om ons heen doet namelijk een groot beroep op oplossings- en aanbodgericht werken waarbij het professionele perspectief vaak leidend wordt in plaats van de perspectieven van inwoner en familie en sociaal netwerk. Genereren van eigen kracht en het faciliteren van de ontwikkeling in kracht van het netwerk? Hoe doe ik dat? Wat levert het op? En hoe werk ik daarin samen met andere partijen? WIJeindhoven zet daarom fors in op het versterken van vakmanschap en het maken van deze beweging.

WIJeindhoven wil goed zichtbaar maken wat deze nieuwe werkwijze en vakmanschap inhouden, wat dit vraagt van en oplevert voor professionals, samenwerkingspartners, opdrachtgever en inwoners. Hiertoe heeft WIJeindhoven DSP gevraagd een voorstel te doen voor een onderzoek om de effecten van de werkwijze van WIJeindhoven in kaart te brengen. Deze vraag komt vanuit afdeling Expertise en is dus primair gericht op Jeugd, maar secundair relevant voor geheel WIJeindhoven. Vanuit Deltaplan Jeugd is er ook naar onderzoek gevraagd, zie hieronder.

Achtergrond

Deltaplan Jeugd

Vanuit de gemeente Eindhoven is sinds begin 2022 het Deltaplan Jeugd opgezet. Het Deltaplan Jeugd is een lokaal transformatieplan voor de jeugdhulp van de gemeente Eindhoven. Het plan heeft tot doel om in Eindhoven structurele hervormingen in de jeugdhulp door te voeren, die moeten bijdragen aan goede (ofwel betere) zorg en ondersteuning voor kwetsbare jeugdigen en gezinnen. Tevens wordt een positief effect op de financiële houdbaarheid van het stelsel beoogd. Het Deltaplan Jeugd is door WIJeindhoven als prioriteit voor in ieder geval van 2022 tot 2025 benoemd.

Meerjarenontwikkeplan WIJeindhoven

In 2022 is WIJeindhoven aan de slag gegaan met het opstellen van een meerjarenontwikkelplan. Er zijn drie doelen geformuleerd waarlangs het plan is opgesteld:

1. Meer zelf doen
2. Versterken van het vakmanschap
3. Passende inrichting WIJeindhoven

Om deze drie doelen te concretiseren, heeft eerst een verkenning plaats gevonden in 2022. Er zijn meerdere gesprekken gevoerd met zowel medewerkers van WIJeindhoven als met externe samenwerkingspartners. Op basis van deze input zijn de drie doelstellingen aangescherpt en zijn vervolgens meerdere werkgroepen aan de slag gegaan met de uitwerking van deze doelen. Het resultaat is een duidelijk beeld van de activiteiten die in de komende jaren moeten plaatsvinden om de doelstellingen te realiseren. Deze activiteiten zijn opgenomen in het Ontwikkelplan voor WIJeindhoven.

De werkwijze van WIJeindhoven in het kort

De generalist van WIJeindhoven faciliteert en ondersteunt waar nodig door de jeugdige en zijn/haar netwerk vanuit verschillende perspectieven naar hun situatie laat kijken. Om goede oplossingen te bedenken, die duurzaam zijn en meebewegen, vraagt om beweging van lineair naar circulair kijken i.p.v. het antwoord te geven als generalist. Dit vraagt om anders denken en doen. Namelijk niet 'Ik moet een antwoord geven op de vraag van deze jeugdige, want ik ben de professional die hiervoor geleerd heeft', maar 'Hoe kan ik de juiste vragen stellen, zodat deze jeugdige (en zijn/haar netwerk) zelf zo goed mogelijk zicht krijgt op de situatie, en ervaart dat verschil in perspectief helpend is, om van daaruit antwoorden te gaan vinden'. Door inwoners te faciliteren hun eigen koers te bepalen, hun eigen plan te maken en daar zelf op te handelen leren ze ook om krachtiger in het leven te staan. De ambitie van WIJeindhoven is ook: een professional is tijdelijk in het leven van een jeugdige en zijn/haar netwerk of soms in meer of mindere mate, je moet jezelf als professional daarin niet te belangrijk en onmisbaar maken

2 Vraagstelling en aanpak

Doel onderzoek en onderzoeksvragen

De doelstelling 'Versterken van het vakmanschap' gaat met name over het realiseren van een kanteling in het denken binnen – en buiten – WIJeindhoven. WIJeindhoven is hier al jaren mee bezig. Middels het Deltaplan heeft dit een grote impuls gekregen, waardoor hierop extra kan worden geïnvesteerd. WIJeindhoven wil het effect van deze verandering van denken en doen meer inzichtelijk maken.

We formuleerden de onderzoeksvraag als volgt:

Wat zijn de effecten van het versterken van het vakmanschap van WIJeindhoven voor de inwoners van Eindhoven?

Deelvragen:

- 🕒 Welke verandering in werk ervaren generalisten en andere professionals van WIJeindhoven door de inzet op het versterken van vakmanschap zoals beschreven in het kader van WIJeindhoven?
 - Merken de generalisten verschil in de kwaliteit van hun werk?
 - Merken de generalisten verschil in werkplezier?
- 🕒 Welke verandering ervaren professionals van samenwerkingspartners betrokken bij de inzet van WIJeindhoven van het versterken van het vakmanschap?
- 🕒 Welke effecten merken jeugdigen en hun netwerk van de nieuwe werkwijze van generalisten en WIJeindhoven?

Aanpak

In onderstaande afbeelding is onze plan van aanpak schematisch weergegeven:



Leeswijzer

In hoofdstuk 3 gaan we in op wat Vakmanschap inhoudt en welke trainingen bijdragen aan het versterken daarvan. Hoofdstuk 4 zijn onze bevindingen wat betreft het Dashboard. Hoofdstuk 5 is een beschrijving van de effecten van het Versterken van Vakmanschap op basis van de gesprekken die zijn gevoerd. Bij hoofdstuk 6 zijn we stil bij de aanbevelingen, zowel op het dashboard als wat naar voren is gekomen tijdens de gesprekken. In het kader van het onderzoek zijn 3 portretten opgeteld deze staan verspreid door het rapport ter inkleuring van de resultaten. We starten met het eerste portret van Marjo (de namen zijn gefingeerd):

Portret I - Marjo



“Generalist Cindy is verantwoordelijk voor wie ik nu ben”, vertelt inwoner Marjo. “Ook mijn dochter heeft ze zo goed geholpen. Met haar contact is er een prachtig mens uitgekomen.”

Marjo¹ is 62 en werd vóór de oprichting van WIJeindhoven al vijf jaar ondersteund door generalist Cindy. Cindy was toen jeugdwerker. Marjo was bij de start 45 jaar oud. Ook de dochter van Marjo werd ondersteund, zij was toen 8. Toen Cindy begon bij WIJeindhoven (ze was deel van de eerste lichting en de pilot in 2012) heeft ze Marjo en haar dochter meegenomen.

Cindy legt uit dat ze met haar ondersteuning als maatschappelijk werker niet volledig tevreden was:

“Ik mocht alleen in een crisis helpen. Ik mocht niks met andere problematieken. Je pakt alles in het hele systeem aan met WIJeindhoven. En we betrekken het netwerk”.



Marjo komt inderdaad uit een diep dal en heeft een hoop complexe problematiek op haar pad gehad, “Het was een kluwen”, zoals ze het zelf beschrijft. Ze ontwikkelde een alcoholprobleem – daar is ze nu van af. Haar ex mishandelde haar en haar dochters. Ze had psychische problemen. Ook werden haar dochters uit huis geplaatst en moest ze ‘hard knokken’ om haar dochters weer terug te krijgen. Ze beschrijft hoe erg haar schuldenproblematiek was; ze zat in de wet schuldsanering en stond onder bewind. Daarbovenop waren er fysieke problemen zoals een longabces en uitval van haar benen. “Ik leefde met de gordijnen dicht”, aldus Marjo, “we hebben bergen, bergen, bergen verzet”.

Met ‘we’ doelt ze op haarzelf en Cindy. Daar waar van toepassing heeft Cindy met praktische zaken geholpen. Zoals met de papierwinkel rondom de bewindvoering. Cindy heeft ervoor gezorgd dat Marjo vrijwilligerswerk kon gaan uitvoeren – iets wat haar nog altijd veel voldoening geeft. En ze heeft Marjo geholpen met een letselschadeclaim vanwege slecht werk van haar tandarts. Ze heeft haar ook een nieuwe aangeraden waar ze tot op de dag van vandaag klant is. Ook heeft ze de dochter van Marjo met wat praktische zaken goed op weg geholpen, zoals haar inschrijven voor boksen – “het geeft haar rust”. Maar ze deed het nooit vóór Marjo. Als Marjo haar vroeg om iets op te lossen zei ze: “Dat moet je zelf doen!” Marjo vindt dat Cindy haar “overall letterlijk en figuurlijk uit de kluwen heeft getrokken waar ik in vast zat.” Maar Cindy vindt:



“Marjo weet zelf van aanpakken. Door haar familie en verleden was ze niet overtuigd van haar eigen kunnen maar eigenlijk heeft ze zichzelf uit de kluwen getrokken”.

Cindy vertelt, desgevraagd, dat ze met haar ondersteuning niet een specifieke werkmethode heeft gebruikt. “Wat ik belangrijk vind is dat je aansluit bij de gezinnen en kijkt naar de eigen krachten van zo’n systeem. Vroeger kregen maatschappelijk werkers een probleem te horen, en dan werd het hun probleem. Vertrouwen in inwoners zou een deel moeten zijn van wat we verstaan onder vakmanschap maar het ‘vertrouwen’ is niet iets wat je uit de boekjes haalt.” Marjo

¹ Gefingeerde naam.

benadrukt dan ook hoezeer het vertrouwen van Cindy haar heeft geholpen: “Dat werkt goed bij mij, dan zei ze: ‘Ik weet dat jij het kan en ik weet dat jij het gaat halen’.” Marjo is van mening dat het Cindy’s karakter was dat haar echt heeft geholpen. “Ze was streng maar ontzettend lief. Ze was soms bot – niet gemeen hoor, maar gewoon direct – maar ook ontzettend begripvol. Marjo vertelt dat ze vanwege de inspanningen en het voorbeeld van Cindy nu zelf ook meer nadenkend kan zijn;

“Dat kon ik niet vóór Cindy. Ze is een prachtmens die in deze wereld hoort, ze is er één uit duizenden”.



Marjo wordt sinds vijf jaar niet meer ondersteund door Cindy. “Ik ben op een gegeven moment van wijk veranderd”, legt Cindy uit. “Ik heb toen andere generalisten aan haar gekoppeld. Toen ik dat had gedaan realiseerde ik me dat ik dat eerder had moeten doen. Die anderen gingen namelijk juist verder naar buiten werken. En dat was heel goed voor haar. Als je lang werkt met een inwoner raak je een beetje in een gewoonte. Ik ben veel scherper gaan opletten bij andere inwoners of ik nog wel de juiste persoon ben.”

Wel licht Cindy toe dat het niet voor elke casus goed is om wijzigingen in ondersteuning te stimuleren. “Het kan voor mensen met een lichte verstandelijke beperking heel goed zijn bijvoorbeeld, om wel een vaste persoon te houden. Ze hebben namelijk de kans om vrij vlot terug te vallen. Maar als ze je even kunnen bellen, voor vijf minuten, dan weten ze het weer.”

Na Cindy heeft Marjo nog twee generalisten gehad – maar met minder frequent contact. Over de eerste generalist na Cindy is Marjo zeer te spreken. Sinds twee jaar is er een andere generalist, over hem is ze minder tevreden. Ze vertelt dat hij nog niet is langs geweest. “Omdat hij geen kennis is komen maken durf ik hem niet eens te bellen als er iets is.”

Maar Cindy is nog wel in het leven van Marjo en haar dochter. Cindy vertelt dat deze relatie wel uitzonderlijk is, er zijn niet veel mensen die ze zo lang heeft begeleid. “Als je samen zoveel hebt meegemaakt neem je ook niet zomaar afscheid van iemand. We zien elkaar nog eens per jaar ongeveer. Ik was onlangs uit eten met Marjo, haar dochter en diens vriend. En ze helpt me elk jaar met oud en nieuw met oliebollen bakken voor de wijk”. Marjo is blij dat Cindy er nog is, ze was erg verdrietig toen ze afscheid moest nemen. Maar vooral is ze dankbaar: “Cindy, je bent een kanjer voor ons geweest! Ga zo door!”

3 Vakmanschap en opleidingen

In dit hoofdstuk staan we stil bij de definitie van vakmanschap en de opleidingen die moeten bijdragen aan het versterken daarvan. Door vakmanschap te definiëren, de grondhouding en trainingen die de nieuwe grondhouding ondersteunen te beschrijven, krijgt het verstevigen van vakmanschap vorm. We geven hieronder een beschrijving van de definitie en de trainingen.

Verstevigen van het Vakmanschap

WIJeindhoven heeft het vakmanschap beschreven in haar kader:

Het kader dat de maatschappij helpt de draai naar zelf- en samenredzaamheid te maken: het uitgangspunt van vakmanschap. Wat er in dat kader voorop staat is:

- 🕒 Dat we present zijn, aansluiten, echt in contact komen. In gesprek in de taal van de ander om vragen te achterhalen, ook als die vragen niet gesteld zijn.
- 🕒 De inwoner nieuwsgierig laten zijn naar zichzelf en de mensen om zich heen die betekenis hebben in zijn/haar leven (zelf laten nadenken over het leven en de keuzes die daarbij horen). We faciliteren bij het in beeld brengen van de context.
- 🕒 Het perspectief van familie en sociaal netwerk de ruimte geven, zien en horen. Zij betrekken ons.
- 🕒 De inwoner, met familie en sociaal netwerk vanuit de context van het leven laten formuleren wat er voor hen toe doet en hoe zij daar zouden kunnen komen. Wij faciliteren het gesprek door vragen te stellen en voeden het met informatie over hoe dingen in de stad geregeld zijn en wat de wettelijke kaders zijn.
- 🕒 Wat in de wijk kan, in de wijk laten landen (sociale basis & eerste lijn). Daar hebben wij zelf ook een rol in. Alleen 2^e lijn als dat het antwoord is op de ondersteuningsvraag van de inwoner.
- 🕒 De perspectieven van de inwoner/het netwerk en die van de diverse professionele betrokkenen verbinden (regierol).

Opleidingen

Belangrijk onderdeel van het borgen van vakmanschap zijn de trainingen en nieuwe werkmethodes: 'De kracht van de vraag', 'Sociale Netwerkstrategieën' en 'Signs of Safety'. Naast deze trainingen zijn er ook trainingen over de uitvoering van de wetten als; WMO jeugd doe je zo, Jeugdwet doe je zo, participatie, financiën doe je zo.

De Kracht van de vraag

De Kracht van de Vraag geeft handvatten en taal om een beweging te creëren waarin jeugdigen, gezinnen, hun familie en sociaal netwerk zich (weer) verbonden voelen en verantwoordelijkheid ervaren voor hun eigen leven. De Kracht van de Vraag komt voort uit Werken vanuit Sociale Netwerk Strategieën een manier van denken en handelen en een basishouding die faciliteert dat zij, samen met familie en sociaal netwerk hun eigen koers, strategie en Actieplan ontwerpen. Zij betrekken professionals bij hun Actieplan door hen te vragen een bijdrage te leveren aan het succes van dit plan en met hen samen te werken in hun Actieteam.

Sociale Netwerk Strategieën

Sociale Netwerk Strategieën gaat ervan uit dat het mogelijk is dat mensen met hun eigen sociale netwerk hun eigen kwesties of dilemma's kunnen aanpakken, of je nu jong bent of oud. Iedereen is eigenaar van zijn of haar verhaal en van de oplossing die zij met elkaar bedenken en uitvoeren. Bij Sociale Netwerk Strategieën (gaan we uit van de eigen kracht en perspectieven van de cliënt en zijn omgeving en richten we ons op dat inwoner, buurt en familie en sociaal netwerk met elkaar samenwerken en daar waar nodig ook met de professionals, in plaats van andersom het samenwerken met het sociale netwerk van een volwassene, een kind of een gezin. Dit netwerk kan bestaan uit familieleden, vrienden, burens, collega's of bijvoorbeeld de trainer van de sportclub. Je bedenkt met elkaar voor welke vragen je antwoord zoekt en je neemt zelf beslissingen. Ook maak je een plan dat voortkomt uit een overleg met je naasten en andere betrokkenen. Je beslist ook welke hulpverlening bijdraagt aan het plan en breekt deze eventueel.

Inwoner, familie en sociaal netwerk maken niet alleen hun eigen plan, zij bepalen ook hun koers en strategie binnen de context van hun leven. De context is het kader waarbinnen zich een situatie voordoet. De context doet altijd mee (oa kader van de wet). Door hier zelf mee aan de slag te gaan, vergroot het probleemoplossend vermogen en motivatie. Verantwoordelijkheid blijft bij de mensen bij wie deze hoort terwijl overbelasting afneemt. Schaamte en eenzaamheid maken plaats voor verbinding.

Signs of Safety

Signs of Safety beoogt een veilige situatie voor inwoners te creëren, De oorsprong van deze methode ligt bij jeugd & gezinssituaties om een veilige (opvoed)situatie voor kinderen te creëren, maar is ook helpend bij huiselijk geweld bij volwassenen.

De methode wordt toegepast in situaties waarin huiselijk geweld & kindermishandeling wordt vermoed of is gesignaleerd. Het aangaan van een partnerschap met de inwoners en hun familie & sociaal netwerk is een belangrijk element, doormiddel van gefocust vragen stellen komen tot een veiligheidsanalyse en een veiligheidsplan. Signs of Safety is een benaderingswijze die de basishouding van de professional kenmerkt. Vanaf het eerste moment dat de professional kennis neemt over de inhoud van de situatie, bekijkt hij deze vanuit de visie van Signs of Safety..

Portret II – Thea



“Ze is betrouwbaar, eerlijk, rechtvaardig en slim. We boffen echt met onze generalist”, vindt Thea. “Ik heb echt steun aan haar, ze is een sparringpartner voor me in de problematiek van onze dochter”.

Thea² is 46, getrouwd en heeft twee dochters. Ze heeft sinds vier jaar ondersteuning van generalist Lisa in verband met de problematiek van haar dochter. Thea's oudste dochter heeft de diagnose ASS. Het is lastig om bij meisjes en vrouwen een Autisme Spectrum Stoornis diagnose te stellen en hulpverlening weet ook vaak niet waar ze goed aan doen. En Thea is al vaak teleurgesteld, maar nooit door Lisa.

De problematiek van Thea's dochter zit heel erg in hoe overvraagd ze wordt in de buitenwereld. “Er is niks merkbaar aan onze dochter, dus ze wordt continue overschat en overal in meegenomen. Ze is ook echt heel lief en aangepast in de buitenwereld”. Dat ze thuis forse driftbuien heeft, soms met fysiek geweld, is voor de buitenwereld onvoorstelbaar. Zodanig dat hulpverleners Thea soms niet geloofden. Gelukkig geloofde Lisa haar wel.

Maar ook Lisa moest het vertrouwen wel winnen van Thea; “na zoveel vervelende ervaringen is het niet meer vanzelfsprekend dat je vertrouwt dat iemand je kan en zal helpen”. En dat vertrouwen heeft ze absoluut gewonnen. Te meer omdat ze ‘niet loslaat’. Thea legt uit dat er in de hulpverlening veel gezichten komen en gaan, maar Lisa is gebleven.



“Ze laat ons niet in de steek. Ze heeft ingegrepen toen een andere partij ons in de steek had gelaten – terwijl we een ernstig trauma hadden meegemaakt en we geholpen zouden worden. Toen heeft Lisa dat balletje opgepakt.”

Thea legt uit dat de problematiek van haar dochter niet ‘opgelost’ kan worden – “het leven met onze dochter is gewoon moeilijk en ze zit nu ook wel in de lastigste leeftijd” – maar Lisa is er altijd wanneer Thea haar nodig heeft en dat verlicht wel. “Ik kan haar altijd appen of bellen, soms zie ik haar een tijd niet omdat er niet veel aan de hand is en soms zie ik haar meerdere uren in een week omdat het een lastige periode is. Maar ik kan altijd op haar rekenen. Dan komt ze weer bij me langs op de fiets, zelfs in de stromende regen”.

Lisa's ondersteuning is daarnaast ook praktisch effectief, vertelt Thea. Toen haar dochter uitviel op school, bijvoorbeeld, heeft Lisa haar geholpen om een dagbesteding te vinden. “Nu is er zelfs een passende opleiding gevonden. En ook zorg wordt door Lisa goed geregeld. Soms helpt ze met de papieren rompslomp – als ik het allemaal niet meer overzie.” Wat maakt dat Lisa zo effectief is heeft ook van doen met het feit dat ze heel veel kennis heeft; “ze weet welke paden je moet bewandelen”. Thea's dochter was eenzaam en is dankzij Lisa's kennis gekoppeld aan een vrijwilliger in het Maatjesproject van Humanitas. “Laatst was dat iemand van begin 20, dat vond ze zo leuk, net of ze een oudere zus heeft.”

² Gefingeerde naam.

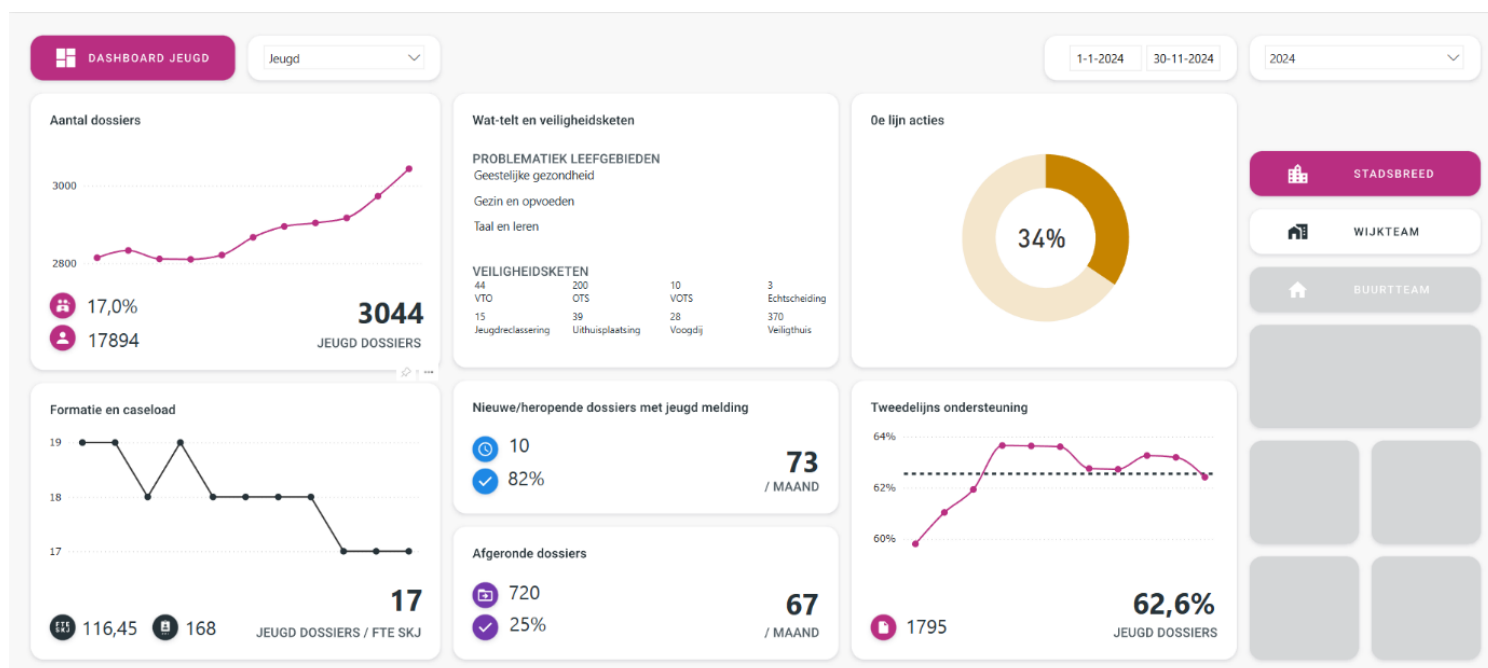
De mate van steun die Thea ervaart is ook resultaat van Lisa's inzet en passie. "Ze is gepassioneerd in haar werk, ik ben voor haar geen nummer. Doordat ze me echt kent hoort ze vaak al aan mijn stem en manier van praten hoe het is, dat voelt ook heel fijn". Thea vindt het vooral belangrijk dat ze niet gezien wordt als een moeder die het fout doet – "natuurlijk maken we wel fouten, dat doet iedereen, maar we zijn tot op het bot verantwoordelijk. We doen echt alles wat we kunnen. En Lisa behandelt me zo en geeft me het gevoel dat we gelijkwaardig zijn."

4 o-Meting dashboard

In 2023 is een dashboard jeugd gebouwd om bestaande data over generalisten beter te clusteren. Een dashboard is een visueel hulpmiddel dat belangrijke gegevens en prestaties overzichtelijk weergeeft. Het toont informatie, vaak via grafieken en diagrammen, zodat gebruikers snel inzicht krijgen en middels het verhaal achter deze data, beslissingen kunnen nemen. Een dashboard geeft inzicht op verschillende niveaus. En is bruikbaar voor de uitvoering – generalisten en teamleiders, als ook voor beleid en op MT niveau. In het dashboard worden nu een aantal gegevens waargenomen, deze zullen we hieronder toelichten. Voor het onderzoek hebben we gekeken welke uitspraken je kan doen op basis van deze gegevens. Deze uitspraken zijn nu vooral aannames (o-meting) Om echt te komen tot uitspraken is aanvullende informatie en een repeterend data onderzoek nodig. Over het effect van het versterken van Vakmanschap.

Na een pilot in twee wijkteams vlak voor de zomer van 2024 wordt het dashboard nu maandelijks met kartrekkers uit elk team bekeken en ingevuld. Ieder team is nu aangesloten en onderdeel van het implementatieproces (welke eindigt eind 2024). In 2025 zal er gestructureerd gewerkt worden met deze data. De cijfers worden gebruikt voor KPI's, in dit hoofdstuk verkennen we op welke aspecten van het versterken van Vakmanschap het dashboard meer inzicht kan geven. Een belangrijke stap is ervoor te zorgen dat er duidelijkheid komt over wie de gegevens moet analyseren en hoe de resultaten gebruikt kunnen worden om beslissingen te ondersteunen. Het kan helpen om specifieke medewerkers verantwoordelijk te maken voor de analyse en het rapporteren van belangrijke bevindingen.

Het dashboard jeugd ziet er als volgt uit:



Een paar gegevens die in dit dashboard meegenomen zijn, en die we ook gebruiken in deze o-meting, zijn:

Medewerker	Nieuwe methode	Totaal casus	Instroom	Uitstroom	Aantal aanvragen	Verbinders betrokken	Acties o ^e lijn
Is geanonimiseerd, dus op ID-code	Heeft deze persoon de trainingen gevolgd ja/nee	Totaal aantal behandelde casussen	Aantal instroom in afgelopen jaar	Aantal uitstroom in afgelopen jaar	Aantal aanvragen voor 2 ^e lijns hulp	Bij hoeveel casussen is met verbinders samengewerkt?	Aantal casussen waarbij inwoner zelf actie heeft ondernomen

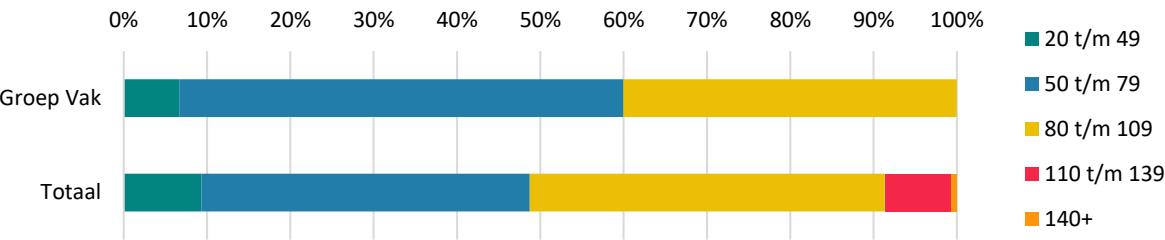
Hieronder volgt een overzicht met een analyse van de gegevens die uit het dashboard gehaald kunnen worden, dit gaat over de periode 10 oktober 2023 tot 8 juli 2024. De data die achter het dashboard zit is ingevuld door generalisten. In totaal is dit voor 312 generalisten ingevuld. Binnen deze groep generalisten is een selectie gemaakt van personen die al meer ervaring hebben met het doorontwikkelde vakmanschap. Dus dat zijn de personen die geoormerkt zijn omdat ze vanuit SoNeStra, Signs of Safety en Kracht van de Vraag werken en deze methode al geheel eigen hebben gemaakt en zich ook herkennen in deze doorontwikkelde manier van werken. Deze groep personen noemen we **Groep Vak**. Deze groep bestaat uit 15 personen. Op deze manier geven we een voorbeeld van hoe het dashboard kan worden gebruikt om te differentiëren tussen bepaalde groepen en welke aanvullende informatie kwantitatieve informatie nodig is.

In de onderstaande grafieken splitsen we steeds de gegevens uit tussen Groep Vak (n = 15) en de totale groep medewerkers (n = 312) (inclusief Groep Vak).

Het aantal medewerkers uit Groep Vak is laag, dus er kunnen geen harde conclusies getrokken worden uit onderstaande grafieken. Wel geeft dit meer inzicht in welke gegevens je kunt visualiseren op dit dashboard. Dit rapport geeft dus een voorzetje voor de toekomst.

Gemiddeld aantal cassussen

Figuur 4.1 Gemiddeld aantal casussen per medewerker (10-10-2023 t/m 8-7-2024)



In figuur 4.1 zien we het aantal casussen voor het totaal en de voor het onderzoek gedefinieerde 'Groep Vak'. Op basis van deze beschikbare gegevens kunnen we de volgende punten concluderen. Zo zien we bijvoorbeeld dat 40% van de personen in groep Vak gemiddeld 80 of meer casussen hebben gehad in deze periode. Vergelijken we dit met het totaal, dan zien we dat percentage 51% is. Omdat we geen gegevens hebben over de contracturen van medewerkers (parttime, fulltime), kunnen we nog niet concluderen of dit verschil te verklaren is door het nieuwe vakmanschap. Deze informatie vertelt ons nu niks, maar kan wel dienen als o-

meting. Indien we de aantal cases kunnen koppelen aan FTE, kan bij een volgende meetmoment worden bekeken hoe de caseload zich ontwikkeld voor de groep Vak en het totaal.

Gemiddelde instroom en uitstroom

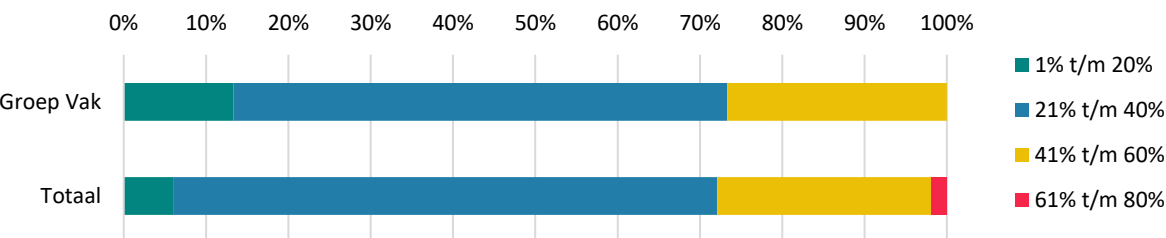
Tabel 4.1 Gemiddelde verloop aantal casussen naar vakmanschap (10-10-2023 t/m 8-7-2024)

	Gemiddeld instroom	Gemiddeld uitstroom
Groep Vak	32,4	22,9
Totaal	28,5	26,9

In tabel 4.1 staat de gemiddelde instroom en uitstroom. Dit houdt in, de instroom van het aantal casussen en de uitstroom van het aantal casussen. Voor de personen in groep Vak, zien we dat er gemiddeld meer casussen instromen dan voor de totaal groep. Dit kan de nieuwe manier van werken zijn, waarbij er vertraagd wordt, en meer ruimte is om meerdere casussen op te pakken. Het geeft een indicatie dat 'Groep Vak' in staat is een grotere caseload op zich te nemen. Om hier harde uitspraken over te doen zou je dit over een langere periode moeten monitoren. De kwantitatieve gegevens kunnen worden gebruikt in evaluatie/voorgangsgespreken met generalisten.

Aanvragen 2^e lijn

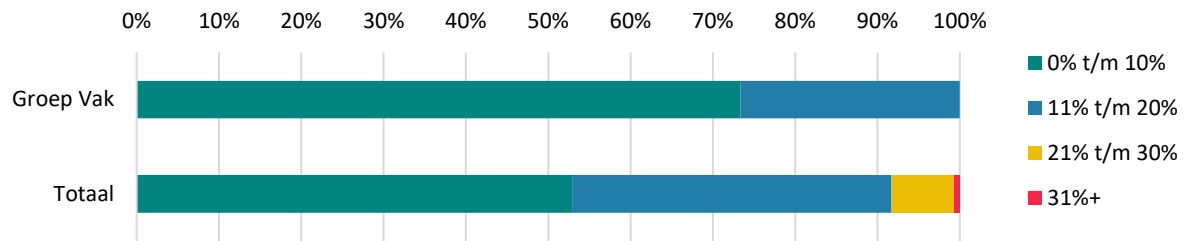
Figuur 4.2 Percentage aanvragen 2^e lijn (10-10-2023 t/m 8-7-2024)



In figuur 4.2 staat het percentage aanvragen 2^e lijn, deze is uitgesplitst naar groep Vak en totaal. Als we kijken naar groep Vak, dan zien we dat 13% van de medewerkers die op de nieuwe manier werken voor 1% t/m 20% van hun casussen een aanvraag doen naar de 2^e lijn. Voor het totaal ligt dit percentage op 6% van de medewerkers. Een klein verschil, maar we zien wel dat medewerkers groep Vak dus minder vaak doorverwijzen naar de 2^e lijn. Een koppeling met caseloadzwaarte mist in deze gegevens. Het valt te bezien of deze koppeling mogelijk is, en wat de gegevens over een langere periode weergeven. Ook hier geldt dat dit slechts een o-meting betreft. Wel biedt het de mogelijkheid om de gegevens te gebruiken voor het aanscherpen van het dashboard.

Verbinders betrokken

Figuur 4.3 Verbinders betrokken (10-10-2023 t/m 8-7-2024)



In figuur 4.3 zien we, uitgesplitst naar groep Vak en totaal, het gemiddeld aantal casussen waarbij verbinders betrokken zijn geweest. We zien dat voor de medewerkers uit groep Vak, dat 73% van deze medewerkers bij 0-10% van hun casussen een verbinder hebben betrokken. Bij het totaal ligt dit gemiddelde hoger, en is er dus vaker een verbinder betrokken.

Acties o^e-lijn

Voor de acties naar de o^e-lijn, Oftewel het aantal casussen waarbij inwoners zelf actie hebben ondernomen, is dit voor zowel de groep Vak als de totaal groep 54%. Dus in 54% van de casussen zijn er acties in de o^e-lijn.

5 Effecten versterken vakmanschap

In onderstaand hoofdstuk hebben we de positieve effecten door het versterken van vakmanschap die inwoners, medewerkers van WIJeindhoven en samenwerkingspartners ervaren, beschreven. In hoofdstuk 6 gaan we in op de aanbevelingen en wat eventueel beter kan.

Het versterken van vakmanschap binnen WIJeindhoven staat niet op zichzelf. In het sociaaldomein verschuift de focus van het direct oplossen van problemen naar het verstrekken van de nodige hulpbronnen, zodat inwoners - met behulp van hun eigen netwerk - zelf uitdagingen kunnen aanpakken. Het verschuift naar een grondhouding dat inwoners met degenen die belangrijk voor hen zijn zelf (met eventueel aangevulde kennis van een professional) in staat zijn om bepaalde uitdagingen aan te pakken. De taak van generalisten is er om dit proces te faciliteren door nieuwgierige en prikkelende vragen te stellen die perspectieven verbinden. Vakmanschap combineert kennis, vaardigheden en vooral de juiste houding. Dit vereist een belangrijke houdingsverandering bij professionals; zij nemen niet langer de rol van alwetende op zich, maar zien de inwoner en diens netwerk als experts. Dit vergt ook een cultuurverandering binnen WIJeindhoven, wat tijd kost. Zeker omdat de systeemwereld binnen het sociaal domein een hardnekkig denkpatroon heeft en mensen worden nog 'op de oude manier' opgeleid binnen het onderwijs.. We beginnen met de positieve effecten die worden ervaren of op termijn worden verwacht door en voor de generalisten werkzaam bij WIJeindhoven. Deze resultaten komen uit de interviews die we gevoerd hebben met medewerkers van WIJeindhoven en samenwerkingspartners. Aan het eind van dit hoofdstuk staat een overzicht van de medewerkers die we hebben geïnterviewd.

Wat is de waarde en het effect voor Generalisten

Minder last op de schouders

Door de versterking van het Vakmanschap binnen WIJeindhoven ervaren generalisten minder (werk)druk. De verantwoordelijkheid verschuift van het zelf oplossen van problemen naar het ondersteunen van inwoners in hun eigen probleemoplossende proces. Hierdoor kunnen generalisten hun verantwoordelijkheden beter beheren en voelen ze minder gewicht op hun schouders. Generalisten kunnen beter hun plek bepalen – ze zitten minder in de reddersrol, maar pakken de rol van faciliteren waarbij degene om wie het gaat eigenaarschap behoudt op het eigen proces. Als de ondersteuningsvragen van de inwoners en zijn netwerk bekend zijn, gaan ze samen een strategie tot oplossingen bedenken. Zij hebben niet alleen meer plezier in het werk, maar denken zelfs dat deze verschuiving in het werk burn-outs in de toekomst kan voorkomen.

Caseload Management

Generalisten melden dat zij mentaal meer ruimte hebben voor diverse casussen. Door het eigenaarschap bij de inwoners en hun netwerken te laten, vinden generalisten ook in tijd meer ruimte om hun caseload uit te breiden en af te sluiten.

Structuur en samenhang

Het nieuwe uitgebreide inwerkprogramma helpt nieuwe medewerkers beter integreren en begrijpen wat vakmanschap inhoudt; niet alleen de uitvoering krijgt hierin training, ook leidinggevende en MT-leden. De uniformiteit in handelen en trainingen binnen de organisatie is toegenomen, wat de algemene ontwikkeling en professionaliteit bevordert. Dit is geborgd in het meerjaren programma tot in ieder geval 2025.

Kwaliteitsborgers in de wijk gebruiken deze kaders om te *coachen on the job*.

Wat betekent dat voor de Inwoners

Meer eigenaarschap en duurzame beslissingen samen met het eigen netwerk.

De interactie tussen inwoners en generalisten verloopt via een zorgvuldig overleg en besluitvormingsproces, waarbij de stappen en potentiële oplossingen gezamenlijk worden ontwikkeld. Mogelijk ervaren inwoners hierdoor meer eigenaarschap over hun situaties, wat leidt tot duurzamere besluitvorming. Generalisten zien dat deze aanpak niet alleen de autonomie van inwoners versterkt, maar ook bijdraagt aan effectievere en blijvende oplossingen. Ze werken contextgericht. Inwoners leren of hebben geleerd hoe ze hun eigen verantwoordelijkheden kunnen pakken en de juiste hulpbronnen kunnen aanspreken. Ze hebben zicht op hun eigen capaciteiten en kunnen daarbij ondersteuning vragen. Inwoners voelen zich meer gezien, gehoord en begrepen. De oplossingsrichting zijn daarom meer duurzaam.

Niet alleen de slurf, maar de hele olifant in kaart brengen

De inwoners kunnen beter geholpen worden met de nieuwe manier van denken, omdat niet alleen het oorspronkelijke probleem in kaart wordt gebracht. Maar via het nieuwe vakmanschap, en het verkennen in plaats van betrekken van perspectieven vanuit het netwerk, komt er een bredere kijk op de situatie, en verbinding tussen de mensen om wie het gaat worden ook andere aansluitende problemen in kaart gebracht (integraal werken, het gehele verhaal) Er wordt niet alleen naar het oplosbare deel gekeken, maar vooral naar samenhang van alle perspectieven. Dit geeft een beter beeld van de context van de problemen van de inwoner, en maakt het voor de generalist gemakkelijker om goede informatie te bieden waardoor de inwoners hun eigen besluiten kunnen nemen richting duurzame oplossingen te bieden.

Minder verwijzingen tweedelijnszorg (op termijn)

De consequentie hiervan is dat er effectiever of minder vaak gezocht hoeft te worden naar andere specialismen of naar zorg van de tweede lijn. Deze tweedelijnszorg blijft essentieel voor bepaalde vraagstukken en zal altijd noodzakelijk blijven. Echter, door te vertragen, en waar nodig eerstelijns ondersteuning te bieden, is er minder vaak externe inkoop nodig. De huidige praktijk, waarin meerdere pogingen in de tweedelijnszorg nodig zijn, is aanzienlijk kostbaarder. Het succesvol adresseren van bepaalde vragen binnen je eigen netwerk draagt ook bij aan een betere draagkracht voor de eerste- en tweedelijns trajecten, aangezien het netwerk een integraal onderdeel van de oplossing vormt en omdat de inwoner niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd (de inwoner komt vaak meteen op de juiste plek terecht). Dit kan soms ook verlichting bieden binnen het netwerk, omdat men de kans krijgt om mee te denken en zorgen te uiten. Voor het netwerk is het zeer waardevol om eerder betrokken te zijn bij het denkproces.

Voor de samenwerkingspartners

Welke aanbod past bij de inwoner

Voorheen waren de samenwerkingspartners geneigd om te denken vanuit het eigen aanbod: "Wat hebben wij en wat past bij jou?". Met het versterken van het vakmanschap wordt deze gedachte omgedraaid, en wordt er breder gekeken naar alle mogelijke opties voor de inwoner, dus ook van andere samenwerkingspartners, zoals de specialistische GGZ.

Vakmanschap steeds meer zichtbaar

Ook bij samenwerkingspartners is de nieuwe manier van werken steeds meer op de voorgrond, en de generalisten die betrokken zijn bij gezinnen zijn ook meer zichtbaar. Via indirecte positieve feedback over WIJeindhoven, of vanuit trainingen bij de samenwerkingspartners zelf. Dit betekent dat het versterken van vakmanschap bij WIJeindhoven goed aansluit bij de ontwikkelingen en de manier van werken die plaatsvindt bij de samenwerkingspartners. Er zijn uitzonderingen, en nog niet alle samenwerkingspartners zijn bezig met deze nieuwe manier van werken, of zijn op de hoogte van de ontwikkelingen³ bij WIJeindhoven. Dit kan tot frictie leiden wanneer een generalist wil vertragen om tot een gezamenlijk plan te faciliteren met inwoner familie & sociaal netwerk, maar een samenwerkingspartner snel wil handelen en 'problemen wil oplossen'.

Inschakelen experts in een vroeg stadium

Generalisten krijgen soms de ruimte om te vertragen en passende hulp te vinden bij samenwerkingspartners, waardoor ook experts vroeg in de casus kunnen worden betrokken. Dit vergt een goed begrip van wat nodig is, zowel qua vraagstelling als kennis vanuit de samenwerkingspartners. Experts laten aansluiten bij het begin van een traject is nu afhankelijk van de organisatie, bedoelt om kennis aan de voorkant in te brengen en nog niet om een zelijns traject te indiceren. De systeemwereld is financieel zo ingericht dat je pas betaalt krijgt bij

³ In de stad, Koers Sociaal (2)040

een beschikking, waardoor niet alle samenwerkingspartners hieraan willen (of kunnen) bijdragen. In sommige gevallen is er geen ruimte om te vertragen, dan is het lastig om vanuit WIJeindhoven in een keer de juiste hulp te vinden.

Aanvragen gaan er soepeler doorheen (Service bureau)

De generalisten die op deze manier werken, hebben een beter overzicht gekregen van de nulde en eerstelijnszorg. Het onderzoek en het vertragen met de inwoner is grondiger onderbouwd en er is beter afgestemd met ouders en het netwerk. Hierdoor verlopen de aanvragen soepeler bij het Service bureau, omdat bepaalde mogelijkheden uitgesloten worden, en alleen goed onderbouwde verzoeken worden ingediend. Wat dus weer van belang is in de informatie verstrekking naar inwoners om goede besluiten te kunnen nemen die bijdragen aan waar het om moet gaan.

Deze goede samenwerking is van belang voor het vertrouwen van de inwoner ten aanzien van het zorgsysteem. Het servicebureau neemt beslissingen op basis van hun procedures (lees gecontracteerde partijen), dit kan heel demotiverend zijn als inwoners, familie en sociaal netwerk in hun plan /koers een andere vraag hebben.

Overzicht interviews

Functie / instelling	Datum	Intern/Extern
UX Designer WIJeindhoven	7-5-2024	Intern
Generalist WIJeindhoven (2x)	23-5-2024	Intern
Generalist WIJeindhoven (2x)	24-5-2024	Intern
Teamleider WIJeindhoven Kwaliteitsborger WIJeindhoven	27-5-2024	Intern
Projectleider collectiveren WIJeindhoven	28-5-2024	Intern
Generalist WIJeindhoven	3-6-2024	Intern
Generalist WIJeindhoven (2x)	4-6-2024	Intern
Kwaliteitsborger WIJeindhoven Gedragswetenschapper	6-6-2024	Intern/Extern
Teamleider WIJeindhoven Kwaliteitsborger WIJeindhoven	10-6-2024	Intern
Verbinder Buurt in Bloei	12-6-2024	Extern
Ontwikkelaar WIJeindhoven	19-6-2024	Intern
SGGZ klinisch Psycholoog Sociaal pedagogisch hulpverlener Deltaplan Othopedagoog-generalist Combinatie Jeugdzorg Villa Pinedo Salto	29-8-2024	Extern
Teamleider service bureau Specialist Jeugd	17-9-2024	Extern
Praktijkondersteuner / Consultant GGZ Jeugd	3-10-2024	Extern

* Daarnaast is in het kader van de portretten gesproken met 3 inwoners.

Portret III – Annemieke



“Ik denk dat ik mensen goed naar zichzelf kan laten kijken”, antwoordt generalist Annemieke op de vraag wat haar goed maakt in haar werk.

Annemieke is 61 jaar oud en werkt sinds 8,5 jaar als generalist voor WIJ Eindhoven. Ze beschrijft het vak van generalist als “voor haar gemaakt”.

Annemieke neemt een rijk verleden mee naar het vak van generalist. Ze heeft de PABO gedaan en voor de klas gestaan, ze heeft in de zakenwereld gewerkt, een eigen zaak gehad samen met haar ex en even in een sieradenwinkel gewerkt. Toen ze de vacature vond voor generalist wist ze gelijk dat het echt iets was voor haar.

En de tijd heeft bewezen dat ze gelijk had.

Niet alleen brengt ze diversiteit in haar loopbaan, ook uit haar persoonlijke ervaringen – zoals met een afschuwelijke vechtscheiding – kan ze putten. Ze werkt dan ook veel met casussen waarin vechtscheidingen een grote rol spelen. Ze kan zich natuurlijk goed inleven, maar ook heeft ze praktische kennis die iemand die nooit zoiets heeft meegemaakt niet vanzelfsprekend meeneemt. Zo gebruikt Annemieke haar werk- én persoonlijke leven om inwoners te ondersteunen.

Dat praktische in haar ondersteuning is een thema. “Ik weet de weg, ik kan mensen wegwijzen in de sociale basis, maar ik ben er niet om iemand te redden”. Annemieke weet hoe ze mensen moet spiegelen, ze zelf te laten kijken naar hun eigen rol. Bijvoorbeeld bij schulden, als iemand het allemaal niet meer ziet zitten – geen grip meer heeft op zijn of haar situatie. “Dan zeg ik niet ‘hoe gaan wij overzicht krijgen’ dan vraag ik ‘hoe ga jij overzicht krijgen’? Ik kan diegene dan wel helpen, bijvoorbeeld met de suggestie om op te schrijven wat er financieel allemaal binnenkomt en wat er allemaal uitgaat. Ik kan ook helpen met dat overzicht te maken – maar ik neem het niet over van ze. Mensen zijn in principe goed in staat om dingen zelf te doen”. Annemieke vindt dat een generalist niet alleen moet beschikken over een goede dosis empathie, maar ook haar grenzen moet kunnen bewaken en effectief moet zijn in verwachtingsmanagement. Ze beschrijft haar relatie met inwoners als een zakelijke relatie.



“Ik faciliteer waar nodig. En ik wijs de weg. Maar ik ben geen hulpverlener. Als er iets helemaal misgaat en er spoed is, moeten mensen gewoon 112 bellen.”

Vakmanschap gaat volgens Annemieke ook om presentie. “Terwijl ik met iemand in gesprek ben denk ik niet aan alle andere dingen die ik nog moet doen – ik heb aandacht voor de huidige situatie en ik doe mijn best, dat is alles wat ik kan doen”. Maar dat ze goed is in grenzen communiceren betekent niet dat ze zich niet kan aanpassen aan situaties. Zo is tweedelijns hulp soms lang niet beschikbaar voor mensen – overal zijn wachtlijsten – dan pakt Annemieke zelf tijdelijk die hulp op. Daarvoor gebruikt ze graag de werkmethode SoNeStra – of eigenlijk is SoNeStra geen methode; “het is een basishouding”. En de basishouding

van SoNeStra is handige manier om zelf tijdelijk de hulp te ondervangen tot iemand in aanmerking komt voor tweedelijns hulp; “het is veel investeren in het begin en daarna kan je loslaten”.

Uiteindelijk leert een inwoner veel meer vanzelf zaken aanpakken, vindt Annemiek. “Als ik wil stoppen met roken en jij pakt mijn sigaretten af, dan rook ik een paar dagen later gewoon weer – zo help je me niet van mijn verslaving af natuurlijk.” De inwoner leert op deze manier wat hij of zij zelf allemaal kan. “En als diegene iets niet kan, dan leert de inwoner dat dat niet erg is en dat je om hulp kan vragen”. Dat je om hulp kan vragen vindt Annemieke ook een belangrijke eigenschap voor generalisten; “als je iets niet weet, zeg dan gewoon dat je het niet weet maar het uit zal zoeken en erop terugkomt. Mensen weten het wanneer je niet de waarheid vertelt.”

Al met al hoopt Annemieke eigenlijk dat iedereen in het veld over de basishouding van SoNeStra leert. “Ik hoop dat hulpverleners deze methode ook gaan leren. Het is echt de beste manier om mensen te helpen”. Een aspect wat Annemieke krachtig vindt aan de methode is het tekenen; “soms werkt taal niet goed genoeg en geeft een tekening meer inzicht en houvast”.

6 Conclusies en aanbevelingen

We sluiten deze analyse af met een aantal aanbevelingen op basis van de hierboven geformuleerde conclusies die het Vakmanschap mogelijk nog verder kunnen versterken. We beantwoorden eerst de onderzoeksvragen, voor we ingaan op de aanbevelingen.

Welke verandering in werk ervaren generalisten en andere professionals van WIJeindhoven door de inzet op het versterken van vakmanschap zoals beschreven in het kader van WIJeindhoven?

Generalisten hebben een verschuiving ervaren in hun rol. Waar ze eerder vooral gericht waren op directe probleemoplossing, ligt de nadruk nu op het faciliteren van inwoners bij het koers bepalen en zelf oplossen van vraagstukken waar hun problemen deel van zijn, samen met hun eigen netwerk. Deze verschuiving betekent dat generalisten zich minder in de reddersrol bevinden en meer als begeleiders optreden, wat zorgt voor minder werkdruk en een heldere afbakening van hun verantwoordelijkheden.

Wat merken de generalisten in het verschil in de kwaliteit van hun werk?

De verschuiving naar het ondersteunen van eigen regie bij inwoners, gecombineerd met de contextgerichte benadering, draagt bij aan duurzame en effectieve oplossingen. Dit maakt het mogelijk om niet alleen op het onmiddellijke probleem in te gaan, maar ook op achterliggende problemen die eerder niet zichtbaar waren. Hierdoor wordt het gehele probleem van de inwoner beter in kaart gebracht, wat bijdraagt aan hogere kwaliteit van zorg.

Merken de generalisten verschil in werkplezier?

Generalisten ervaren door deze werkwijze meer werkplezier, omdat ze inwoners nu ondersteunen op een manier die voor beide partijen waardevol is. Het eigen netwerk van de inwoner is betrokken, wat zorgt voor een gedeelde verantwoordelijkheid en eigenaarschap. Dit voorkomt niet alleen werkdruk, maar helpt ook burn-outklachten te verminderen, omdat generalisten zich niet langer de 'redders' hoeven te voelen.

Welke verandering ervaren professionals van samenwerkingspartners betrokken bij de inzet van WIJeindhoven binnen het versterken van het vakmanschap?

Samenwerkingspartners merken dat de generalisten vaker vanuit het perspectief van de inwoner denken en niet meer uitsluitend uit eigen inzicht te werk gaan. Dit sluit beter aan bij hun eigen streven naar een integrale aanpak. Daarnaast ervaren samenwerkingspartners dat generalisten beter zichtbaar zijn, zowel door feedback uit gezamenlijke trainingen als door het zichtbaar versterken van vakmanschap. Er zijn echter nog enkele partners die moeten wennen aan het tempo en de vertraging in aanpak, wat soms tot frictie leidt.

Welke effecten merken jeugdigen en hun netwerk van de nieuwe werkwijze van generalisten en WIJeindhoven?

Jongeren en hun netwerk ervaren meer eigenaarschap doordat ze actiever worden betrokken en eigenaar zijn van bij het ontwikkelings- en oplossingsproces. Dit zorgt voor duurzame beslissingen en versterkt hun zelfstandigheid. Het netwerk van de jeugdigen heeft een belangrijke rol, wat ook hun betrokkenheid en assertiviteit op bij de zorgverlening versterkt. Bovendien helpt deze werkwijze om de doorverwijzingen naar tweedelijnszorg te verminderen, omdat het netwerk nu een integraal onderdeel is van de oplossing.

Aanbevelingen

Dashboard:

- 🕒 De organisatie verzamelt gegevens via het dashboard; maakt hier gebruik van, maar het analyseren van de gegevens biedt meer mogelijkheden. Het is belangrijk om duidelijk vast te stellen wie verantwoordelijk is voor de analyse en hoe de resultaten de besluitvorming kunnen ondersteunen. Toewijzing van specifieke medewerkers voor de analyse en rapportage van bevindingen kan hierbij helpen.
- 🕒 De bestaande grafieken zijn nuttig, maar kunnen verbeterd worden met interactieve functies, zoals filters op tijdsperiode, team of type vakmanschap, om de gegevens gemakkelijker te kunnen analyseren.
- 🕒 Het toevoegen van nieuwe gegevens, zoals locatie (wijk), caseloadzwaarte en contractvorm (parttime/fulltime), kan de mogelijkheden voor verdere uitsplitsing en diepere analyse van de gegevens vergroten.
- 🕒 Nadat het dashboard gebruikt wordt, is het een goed idee om na 2 jaar de resultaten te monitoren en te kijken welke andere gegevens toegevoegd kunnen worden. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen als basis worden gebruikt voor de volgende meting. De evaluatie van het dashboard kan worden aangevuld met een kwalitatieve evaluatie doormiddel van interviews met generalisten.

Communicatie externen:

- 🕒 *Duidelijke afstemming van verwachtingen*
Externe partijen ervaren soms spanning wanneer WIJ Eindhoven zelfstandig nieuwe werkwijzen invoert zonder hen te betrekken. Het is cruciaal om hen tijdig te informeren over veranderingen en hen actief bij het proces te betrekken. Dit zal helpen om wederzijdse verwachtingen af te stemmen, zoals bij het Service bureau of bij scholen die niet altijd weten hoe de generalisten werken.
- 🕒 *Gebruikmaken van specialistische kennis*
Generalisten kunnen zich onzeker voelen in complexe situaties en richten zich dan te veel op klachten in plaats van op de onderliggende problematiek. Door vanaf het begin experts in te schakelen, kunnen ze samen met de generalisten zorgen voor een stevigere aanpak. Dit verlaagt de druk op generalisten en maakt samenwerking efficiënter.
- 🕒 *Gezamenlijke besluitvorming en eigenaarschap stimuleren*
Generalisten, inwoners en externe experts moeten beslissingen over ondersteuning en zorg zoveel mogelijk gezamenlijk nemen. Dit voorkomt frustraties, zoals wanneer een goed uitgewerkt plan wordt afgekeurd door een partij (zoals het sociaal bureau) die niet betrokken is geweest bij de gesprekken.

Samenwerking moet gericht zijn op het geven van eigenaarschap aan de inwoner en het activeren van netwerken rondom hen.

DSP-groep BV
Van Diemenstraat 410
1013 CR Amsterdam
+31 (0)20 625 75 37

dsp@dsp-groep.nl
KvK 33176766
www.dsp-groep.nl

DSP-groep is een onafhankelijk bureau voor onderzoek, advies en management, gevestigd aan de IJ-oeveren in Amsterdam. Sinds de oprichting van het bureau in 1984 werken wij veelvuldig in opdracht van de overheid (ministeries, provincies en gemeenten), maar ook voor maatschappelijke organisaties op landelijk, regionaal of lokaal niveau. Het bureau bestaat uit 40 medewerkers en een groot aantal freelancers.

Dienstverlening

Onze inzet is vooral gericht op het ondersteunen van opdrachtgevers bij het aanpakken van complexe beleidsvraagstukken binnen de samenleving. We richten ons daarbij met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van zo'n vraagstuk. In dit kader kunnen we bijvoorbeeld een onderzoek doen, een registratie- of monitorsysteem ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of (tijdelijk) het management van een project of organisatie voeren.

Expertise

Onze focus richt zich met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van een vraagstuk. Wij hebben o.a. expertise op het gebied van transitie in het sociaal domein, kwetsbare groepen in de samenleving, openbare orde & veiligheid, wonen, jeugd, sport & cultuur.

Meer weten?

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website www.dsp-groep.nl voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.



[Typ hier]

