

PRAKTIJKMODEL STADSTEAM ENKHUIZEN



Inhoud

Voorwoord

Stadsteam Enkhuizen: visie, uitgangspunten en doelen

| | |
|--------------------------|---|
| Visie | 3 |
| Uitgangspunten en doelen | 5 |
| Voor wie zijn we er? | 7 |

Karakteristiek van het Stadsteam Enkhuizen

| | |
|---|----|
| Bouwstenen: | 8 |
| ▶ Contextuele benadering | |
| ▶ Presentiebenadering | |
| ▶ Kwartiermaken en steunsysteem | |
| Rollen en kerntaken | 12 |
| Onze werkprincipes: zo werken wij als Stadsteam Enkhuizen | 14 |

Methodisch 'handelen' in de praktijk

| | |
|---|----|
| Gefaseerd en methodisch werken | 16 |
| Methodisch werken: aan de slag in fasen | 18 |
| ▶ Aanmeldfase | |
| ▶ Analysefase | |
| ▶ Uitvoeringsfase | |
| ▶ Afrondingsfase | |

| | |
|--|----|
| bijlagen | |
| Bijlage 1 Het overzicht van kerntaken | 27 |
| Bijlage 2 Vormgeven van een professioneel huis | 30 |
| Geraadpleegd bronnen/literatuurverwijzing | 31 |
| colofon | 33 |

Voorwoord

Samen, persoonlijk en in de buurt

Het leven is niet maakbaar – wie de nodige levenservaring heeft moet daar inmiddels van doordrongen zijn.

In het opgroeien van kinderen, maar ook in de verdere levensloop van mensen, kunnen zich ontwikkelingen voordoen waar men niet voor gekozen heeft. Ontwikkelingen en gebeurtenissen die het noodzakelijk maken ‘hulp’ in te roepen of ‘begeleiding’ te vragen. Hulp en begeleiding om weer een stapje verder te komen. Er kunnen zich omstandigheden voordoen die de toekomst somber doen lijken. Dat kan zijn op het gebied van het opvoeden van onze kinderen, van onze gezondheidssituatie of van onze financiële mogelijkheden.

In Enkhuizen hebben we er – inmiddels acht jaar geleden – voor gekozen om niet te wachten tot mensen die in een zorgelijke en kwetsbare situatie zijn beland er helemaal niet meer zelf bovenop kunnen komen. Het is niet voor een ieder weggelegd om ‘uit eigen kracht’ of ‘op eigen initiatief’ de weg naar boven weer te vinden. Het is sociaal om mensen te ondersteunen, en dan liefst in een zo vroeg mogelijk stadium. Niet langs de kant toekijken hoe men verder wegglijdt in zorgen, maar mensen de helpende hand bieden.

Een helpende hand, voortkomend uit professionele medemenselijkheid. Werkend vanuit een praktijkmodel waarin verschillende expertises zijn samengebracht. Om uiteindelijk de inwoner het vertrouwen te laten vinden dat we ‘er uit’ komen en zo weer perspectief te geven.

Zo zijn de sociaal werkers van het Stadsteam dagelijks aan het werk. Ze doen wat nodig is, doen er soms nog een schepje erbovenop. In het belang van onze inwoners, ook van hen waarbij het allemaal niet vanzelf gaat – voor de gemeente Enkhuizen telt iedereen namelijk mee!

Wim Hoogervorst
Wethouder Sociaal Domein
Gemeente Enkhuizen

STADSTEAM ENKHUIZEN: VISIE, UITGANGSPUNTEN EN DOELEN

Visie

Het Stadsteam Enkhuzen baseert zich in haar werk op de visie van de Stichting Iedereen Telt Mee.

Visie Stichting Iedereen telt Mee

Om deze samenleving, waarin iedereen meetelt en meedoet, te bereiken, ondersteunen wij mensen die daarbij hulp nodig hebben, zodat zij zelf hun leven kunnen inrichten en leiden zoals zij het zelf willen. Om daar te komen, is er een verandering nodig in de manier waarop de traditionele zorg in het sociale domein is georganiseerd. Die is namelijk versnipperd en verkokerd. Daardoor blijven mensen onnodig langs de zijlijn staan. Stichting Iedereen Telt Mee werkt integraal. We stellen de behoefte van de inwoner op nummer één. Daarna gaan we kijken wat er nodig is om zelfredzaamheid te bereiken en van welke (wettelijke) regelingen we daarvoor gebruik kunnen maken. Werken vanuit de context, vraaggericht en maatwerk bieden is daarbij essentieel. Het integraal werken in de wijk is erop gericht om burgers met meervoudige vragen of problemen passende ondersteuning, dichtbij huis te bieden. Doel is het zo snel en eenvoudig mogelijk oplossen van problemen én het versterken van zelfregie, zelfredzaamheid en participatie.

Bron: Jaarplan Stichting Iedereen telt mee; 2021

In dit methodiekboek vertelt het Stadsteam Enkhuzen hoe zij deze visie omzet in het dagelijks handelen binnen het sociaal domein in Enkhuzen. Stapsgewijs wordt beschreven wat het fundament van het Stadsteam Enkhuzen is, welke rollen en kerntaken zij uitvoert en hoe zij dat op een doordachte en methodische manier in praktijk brengt¹.

De visie van de Stichting Iedereen telt mee geeft de basis voor het werk in het Stadsteam Enkhuzen en berust op humanistische uitgangspunten (zie kader). Het Stadsteam Enkhuzen streeft in het werk naar het ontplooiën van mensen naar hun eigen aard, mogelijkheden, behoeften en opvattingen (BPSW, 2021). Dat ze het beste uit zichzelf halen in wisselwerking met alle relaties in de omgeving. Het ontmoeten van mensen die een beroep doen op het Stadsteam Enkhuzen gebeurt in een open en eerlijke dialoog; en met de gedachte dat elk mens recht heeft om zorg, hulp en ondersteuning te ontvangen, en zelf naar vermogen ook de verantwoordelijkheid heeft om met zorg en steun om te kijken naar anderen.

Het Stadsteam Enkhuzen en haar medewerkers² wil een bron van steun te zijn voor alle mensen om de invloed van tegenlagen, praktische problemen en ingrijpende gebeurtenissen in het leven van mensen te helpen opvangen. Dit doet zij samen met inwoners, naasten, de buurt en wanneer nodig in goede samenwerking met verschillende beroepskrachten. In sommige situaties is een doorverwijzing naar specialistische zorg of ondersteuning voor individueel maatwerk nodig.

3



¹ In 2021 is een start gemaakt met de methodiekbeschrijving Praktijkmodel Stadsteam Enkhuzen. De 1e publicatie richt zich expliciet op de OGGZ-werkers uit het Stadsteam Enkhuzen. Deze publicatie is uitgangspunt voor een Stadsteam Enkhuzen brede beschrijving. ² In de tekst wordt het begrip Stadsteam-werker gebruikt, daarmee worden alle typen hulpverleners in het Stadsteam bedoeld.

Visie op de mens en het handelen van het Stadsteam Enkhuzen

De uitgangspunten van het humanisme passen bij de open en eerlijke manier van benaderen van mensen met hun problemen, de dialoog en reflectie op jezelf als persoon en professional. Het Stadsteam Enkhuzen onderschrijft het standpunt dat de mens in het leven een autonome en verantwoordelijke rol heeft in de vormgeving van zijn bestaan. Omzien naar een ander mens hoort daarbij. Het Stadsteam Enkhuzen streeft een samenleving na waarin waarden als vrijheid, verantwoordelijkheid, rechtvaardigheid en waardering voor de kracht van diversiteit voorop staan. Deze waarden klinken dagelijks door in het werk van het Stadsteam Enkhuzen.

Menselijke waardigheid: waardigheid erkennen wij als recht op bescherming tegen vernedering, beschermen van kwetsbare mensen in de samenleving van Enkhuzen, hun lichamelijke en geestelijke integriteit, persoonlijke levenssfeer, eigen identiteit en maatschappelijke positie.

Humane samenleving: met zijn allen vormen wij de samenleving. Wij streven naar een samenleving waarin iedereen een kans heeft op een goed leven met betekenisvol werk, economische welvaart, goed onderwijs, aandachtige zorg, een rijk cultureel leven en een schone en diverse leefomgeving.

Individuele vrijheid: wij vinden dat iedereen vrij is om zijn leven naar eigen keuze vorm te geven, zolang dit niet ten koste gaat van anderen en binnen de wettelijke kaders die in onze samenleving gelden.

Gelijkheid: Wij zijn allemaal mensen. We kunnen flink van mening verschillen, en hoeven het niet met elkaar eens te zijn. Voor ons is iedereen gelijk en we accepteren iedereen.

Bron: website Humanistisch Verbond

Sorry....

Whatsappje: Sorry dat ik je steeds belde 's avonds en in het weekend, ik was even vergeten dat je ook een leven hebt. Maar wel fijn dat je opnam hoor!

Uitgangspunten en doelen

Uitgangspunten

Het Stadsteam Enkhuizen

- ▶ is toegankelijk voor elke inwoner van Enkhuizen die een hulpvraag heeft op het gebied van wonen, zorg en welzijn;
- ▶ is toegankelijk voor professionals en dienstverleners die zich zorgen maken over een inwoner, of (dreigen te) vastlopen in hun werkrelatie met een inwoner en zijn sociaal netwerk;
- ▶ kijkt, denkt en loopt met inwoners mee en richt zich in het bijzonder op inwoners die omwille van hun kwetsbaarheid een extra steun in de rug kunnen gebruiken;
- ▶ heeft de kennis, vaardigheden en professionele houding om een nabije, aansluitende en afstemmende, ruimte gevende relatie met de inwoners te ontwikkelen;
- ▶ erkent en versterkt de persoonlijke kracht, mogelijkheden en capaciteiten van een inwoner en haar netwerk;
- ▶ legt preventief, consultatief, outreachend en proactief verbindingen met partners in het brede domein van welzijn, zorg en onderwijs en met inwoners die op een informele wijze support kunnen verlenen;
- ▶ Neemt zo nodig bij de uitvoering in een complexe begeleidings situatie een coördinerende rol op zich³

Doelen

Het aanbod en werkwijze van het Stadsteam Enkhuizen richt zich op:

- ▶ het verhelderen van (hulp)vragen van inwoners van Enkhuizen;
- ▶ het zorgvuldig – en in samenspraak met de inwoner/huishouden en zijn netwerk - organiseren van ondersteuning bij het dagelijks functioneren, het aanleren en onderhouden van vaardigheden, het verminderen en hanteren van problemen en het vergroten van zelfredzaamheid en zelfbepaling;
- ▶ het zo nodig – tijdelijk- inzetten van casusregie;
- ▶ het ondersteunen van professionals en dienstverleners bij handelingsverlegenheid of stagnerende, escalerende of vastgelopen situaties met een inwoner/en zijn sociaal netwerk;
- ▶ Het (preventief) signaleren van problemen in samenwerking met professionals, instituten en gemeente en waar nodig deze opschalen naar hogere beleidsniveaus.

Even overleggen

Professional uit het werkveld belt naar Bureaudiensttelefoon van het Stadsteam. 'Ik weet dat ik je nu een situatie ga voorleggen die niet voor jullie is, maar niemand kan me verder helpen dus ik dacht dan bel ik dus de bureaudienst van het Stadsteam, die weten het wel, of nemen tenminste de tijd en denken mee'.

Voor wie zijn wij er?

Inwoners van alle leeftijden (0 – 100 jaar) in de gemeente Enkhuizen kunnen met hun vragen over zorg, ondersteuning en activering terecht bij het Stadsteam Enkhuizen. De vragen van een huishouden⁴ kenmerken zich in de regel door problemen op het gebied van zorg en welzijn, jeugd en gezin, wonen, werken en inkomen. In sommige gevallen gaat het om enkelvoudige vragen, die snel en adequaat opgelost worden of doorverwezen naar het juiste loket. Daarnaast worden complexe situaties naar het Stadsteam verwezen waarbij er sprake is van een stapeling en mix van problemen op meerdere leefgebieden: relaties, echtscheiding, opvoeding, werk, huisvesting, financiën e/o bestaanszekerheid. Onderliggend vraagstuk is dat een huishouden het dagelijks leven op meerdere levensgebieden niet (meer) of (on)voldoende zelfstandig kan organiseren.

Tranen van blijdschap

Vanuit het Stadsteam sta ik een gezin bij die door omstandigheden uit hun particuliere woonruimte zijn ontruimd en op straat belanden. Nergens plek, dus noodopvang geregeld in een caravan op een vakantiepark. Een gezin met 2 jonge kinderen, nog onder de tien jaar. Ouders spreken geen Nederlands, gebrekkig Engels, kinderen spreken wel Nederlands (heel goed zelfs!) Uiteindelijk in een gesprek bij ons op kantoor waar ik deze mensen kon verblijden met een plek in een appartement. Bij het vertrek zegt de oudste dochter van 8 jaar tegen mij: 'Als ik straks terug ben bij de caravan ga ik eerst even heel hard huilen hoor!' 'Toch wel tranen van blijdschap mag ik hopen?' geef ik terug. 'Jazeker', zei het meisje, 'Ik kan het gewoon echt niet geloven, heel erg bedankt'.

KARAKTERISTIEK VAN HET STADSTEAM ENKHUIZEN

Bouwstenen

Het praktijkmodel van het Stadsteam Enkhuiizen heeft een stevig fundament met vier bouwstenen, te weten de contextuele benadering, presentie-benadering, kwartiermaken en maatschappelijk steunsysteem.

Contextuele benadering

Zonder context hebben woorden en daden geen enkele betekenis, zei een van de grondleggers van de systeemtheorie, Gregory Bateson (Savenije, e.a. 2018). Kinderen, gezinnen, families, buurten, ze zijn allen onderdeel van verschillende contexten. Een Stadsteam-werker zet dié contexten op de voorgrond bij het onderzoeken, verklaren en het formuleren van begeleiding en ondersteuning; dit noemen wij contextualiseren.

Wanneer een huishouden zich meldt bij het Stadsteam Enkhuiizen dan is het contextuele denken en handelen zichtbaar doordat de aanmeldfunctionaris en stadsteam-werker:

- ▶ De problemen verhelderen, bespreekbaar maken door ze in een breder kader, namelijk in hun context te plaatsen.
- ▶ In samenhang kijken, door de feiten en meningen (objectieve en subjectieve zaken) van betrokkenen in de context te plaatsen.
- ▶ De problematiek of hulpvragen beter willen begrijpen door met een 'brede blik' naar de communicatie, gedrag en relaties te kijken; Hiervoor wordt het begrip 'uitzoomen' gebruikt.
- ▶ Aandacht houden voor de structuur waarbinnen de problematiek, de betrokken personen en de hulpverleners hun eigen plaats en onderlinge verband hebben.
- ▶ In elke fase van begeleiden rekening houden met de meerstemmigheid van alle partijen bij het 'op maat organiseren van steun en activeren van steunbronnen'.
- ▶ Alert blijven dat veranderingen in relationele en sociale contexten altijd aanwezig zijn en dat zij mede de ervaringen van een huishouden en hulpverlening negatief of positief beïnvloeden.

Deze manier van werken plaatst een Stadsteam-werker niet in de rol van expert, die de waarheid in pacht heeft of het 'wel weet'. Wel de deskundige hulpverlener die ervoor zorgt dat door dialoog, het delen van verhalen en andere perspectieven alternatieven op de problemen in beeld komen. Op deze wijze kan een Stadsteam-werker een gids zijn voor een huishouden met problemen. Een gids die werkt vanuit het principe relationeel werken, de basis van de presentiebenadering.

Presentiebenadering

De presentiebenadering geeft een antwoord op de vraag waar mensen met complexe problemen en een ontregeld leven dagelijks naar op zoek zijn. Andries Baart (In: Beurskens, 2019) benadrukt dat mensen op zoek zijn naar:

- ▶ Aandachtige betrokkenheid in plaats van eenzaamheid en isolement.
- ▶ Hervinden van zelfwaardering in plaats van sociaal-maatschappelijk overbodig lijken te zijn.
- ▶ Gehoor vinden voor hun eigen verhalen in plaats van niet gehoord en gezien worden.
- ▶ Gezien worden en in tel zijn in plaats van niemand zijn en door mensen te worden ontweken.

Snotter

Bij een huisbezoek krijg ik een cadeautje: een T-shirt. Verbaasd gezicht... Ja, omdat ik de vorige keer zo moest huilen en je hele schouder heb ondergesnotterd'.

De presentiebenadering sluit aan op het contextuele denk- en werkraam. Het legt bij alles wat het Stadsteam Enkhuizen doet de nadruk op het relationeel werken. Dat betekent: aansluiten én afstemmen bij de leefwereld, de levensloop en alledaagse verhalen van mensen, weten en begrijpen wat er voor hen op het spel staat en voor welke opgaven inwoners staan. Wordt deze aansluiting en afstemming gemist dan is er sprake van een mismatch en lijkt het aanbod op voorhand mislukt.

Kenmerken van relationeel werken⁵

| | |
|------------------------------------|--|
| Zorg geven vanuit de relatie | Je laten sturen door wat je in de relatie leert |
| Zorg geven als relatie | Het in – relatie - zijn met de ander is al zorg |
| Zorg geven door relaties | Afstemmen op de ander in diens sociale positie en netwerk van relaties |
| Zorg geven met het oog op relaties | Uit zijn op een zo goed mogelijk leven van de ander |

Samengevat:

In de presentiebenadering staan drie onderwerpen centraal:

- ▶ het relationeel werken;
- ▶ het vooropstellen van de waardigheid van en het respect voor de mens;
- ▶ Een huishouden zodanig ondersteunen dat het binnen de eigen mogelijkheden verantwoordelijkheid neemt voor zijn of haar eigen leven.

Paradijsvogel

Een cliënt tegen mij: 'Je hebt het steeds over een paradijsvogel die zijn vleugels uit mag gaan slaan, heb je zo'n beest thuis ofzo?'

⁵figuur overgenomen uit Praktijkboek presentie (Beurskens, 2019)

Kwartiermaken⁶ en steunsysteem

Een Stadsteam-werker werkt, net zoals de collega OGGZ-werker Stadsteam Enkhuizen vanuit het principe om burgers in een kwetsbare positie te ondersteunen bij participatie en inclusie. Activiteiten in het kader van kwartiermaken kunnen onderdeel zijn van een perspectiefplan. Daarbij geeft de behoefte of vraag van de inwoner naar verbondenheid en deelname in de eigen kring, buurt of wijk richting aan participatie en inclusie. Soms krijgt dit vorm door draagvlak en betrokkenheid in de buurt te vergroten, psycho-educatie te geven, of het (opnieuw) verbinden van een hulpvrager met de buurt, wijkprofessionals, instanties en instellingen.

Praktisch houdt kwartiermaken in dat een Stadsteam-werker samen met de hulpvrager aan de slag gaat om een maatschappelijk steunsysteem te ontwikkelen. Het uiteindelijke doel is dat de hulpvrager in staat is om te leven, te wonen en maatschappelijk te functioneren in overeenstemming met eigen wensen en vermogens.

Goed gedrag.....

Een nu 19 jarige stuurt na een traject van een aantal jaar bij het Stadsteam een appje:

'Hey! Dit geloof je nooit, ik heb gewoon een rapport gekregen waarop staat: voor gedrag een goed! Dit heb ik nog nooit gehad! Na al die jaren dat je er was en me bijstond als ik weer eens van school was getrapt, wilde ik je dit laten weten. Het gaat goed, ik ga mijn studie halen, ik mag blijven en heb gewoon voldoende en een goed voor mijn gedrag. Het is niet alleen mijn succes maar ook een beetje die van jou. Dank je wel! Binnenkort even een bakkie doen?!



Rollen en kerntaken

In het handelen van een Stadsteam-werker is naast ambulant hulp verlenen een aantal typerende rollen te herkennen:

Bondgenoot: deze rol staat voor een manier van werken die erop gericht is om een hulpvrager of een huishouden in de contacten en gesprekken te laten ervaren dat zij de moeite waard zijn. Dat een Stadsteam-werker zich bekommert om een hulpvrager of wat er speelt in een huishouden. Trouw zijn en vertrouwen bieden zijn daarbij essentieel.

Koppelaar: contacten leggen, huishoudens verbinden met anderen, de buurt, sociale kring en verbindingen maken met beroepskrachten en instanties/instellingen.

Gids: onafhankelijke vraagbaak zijn op allerlei gebieden, behulpzaam en ondersteunend zijn voor huishoudens, buurtbewoners en beroepsbeoefenaren. Haar onafhankelijke positie geeft de ruimte om samen met de persoon, het huishouden tot de meest optimale hulpverleningsroute- of aanbod te komen. En te ondersteunen bij het overzien van verschillende opties en het huishouden de regie geven in de besluitvorming.

Tolk: het ondersteunen van communicatie tussen een huishouden en zijn omgeving, in situaties waar communicatie leidt tot onbegrip, afstand nemen/houden, conflict etc.; soms ben je letterlijk de 'vertaler' van gebaren, gedachten, behoeften en wensen van een huishouden, op andere momenten sla je een brug zodat leden van een huishouden en omgeving elkaar gaan begrijpen. Het is een vorm van 'meerzijdig tolken': je ondersteunt twee of meer werelden in hun communicatie, waarbij je recht doet aan alle partijen die betrokken zijn.

Bemiddelaar: het ondersteunen van communicatie tussen hulpvrager en beroepskrachten, in situaties waarbij een Stadsteam-werker het belang én de redelijkheid van een hulpvrager of huishouden voorop stelt en ondersteuning biedt bij de vertaalslag van behoeften, zorgvragen naar begrip en een passend aanbod van een beroepskracht. Een Stadsteam-werker past het bemiddelen eveneens toe bij belemmeringen, ontstaan in het contact tussen de hulpvrager en buurt of inwoners.

Consultatiegever: het consultatie geven is gebaseerd op een ruime praktijkervaring en vakdeskundigheid van een Stadsteam-werker en op basis van professionele gelijkwaardigheid; consultatie wordt gegeven in de vorm van advies, een consult of kort consultatietraject met een beroepskracht.

Casusregisseur: een Stadsteam-werker is als casusregisseur de professional die vanuit actieve betrokkenheid bij de persoon of het huishouden regie voert over de eigen uitvoering en de afgesproken inzet van andere betrokkenen monitort. Daarbij werkt Een Stadsteam-werker methodisch en planmatig en houdt het beoogde eindresultaat voor ogen.

Echte koffie..

Een telefoontje van een cliënt:

'Ik heb een huis! En zelfs al een bank en een tafel met stoelen. Die koffie bij jullie was niet te drinken, ik heb een koffiezet apparaat nu, kom je een bakkie bij mij halen dit keer?!

Kerntaken

Naast de rollen voert een Stadsteam-werker kerntaken uit. Afhankelijk van de situatie, hulpvraag, benodigde expertise en met gevoel voor timing voert zij één of meerdere kerntaken uit.

De kerntaken zijn:

- ▶ Kortdurend hulpverlenen
- ▶ Signaleren & analyseren
- ▶ Vraagverheldering
- ▶ Casusregie voeren
- ▶ Consultatie & advies
- ▶ Voorlichting, kwartiermaken
- ▶ Toeleiden en monitoren

De volledige beschrijving van de kerntaken in bijlage 1

Onze werkprincipes: zo werken wij als Stadsteam Enkhuizen⁷

Bij het toepassen van de rollen en kerntaken geeft een Stadsteam-werker uitdrukking aan vier werkprincipes.

Elk mens is van nature redelijk

Mensen doen of zeggen nooit zomaar wat. Achter gedrag zitten altijd redenen om te doen wat ze doen, ook al kunnen ze dat soms niet onder woorden brengen. Onze taak om altijd op zoek te blijven naar de redelijkheid en de verhalen achter gedrag.

Een persoon of groep mensen blijft eigenaar van zijn probleem

Alles wat een mens, inwoner(s) zelf kan, doet hij zelf, lost hij zelf op! Een Stadsteam-werker ondersteunt alleen als de onmogelijkheden en beperkingen van een persoon/netwerk een goede oplossing consequent in de weg blijft staan. Soms neemt een persoon of groep inwoners zelf actief het heft in eigen handen, in andere situaties biedt een Stadsteam-werker – in samenwerking met andere professionals, ondersteuning, geeft advies of gidst een inwoner of groep inwoners naar de juiste plek, het juiste loket.

Het leven is complex en niet maakbaar

Veel mensen worstelen met dingen die onoplosbaar zijn, of garanties voor een beter leven of meer geluk. Een Stadsteam-werker streeft doelen en uitkomsten na die reëel en uitvoerbaar zijn. Er zijn soms situaties die niet 1-2-3 op te lossen zijn, ook dan laat een Stadsteam-werker een huishouden of persoon niet in de steek.

Relationeel hulpverleners

Vragen van inwoners, signalen uit de buurt, complexe problematiek, kwesties van veiligheid en gevaar, plaatsen wij altijd tegen de achtergrond van een netwerk van relaties. Een Stadsteam-werker ontleent zijn manier van doen in het zich laten sturen door wat je leert en ontdekt in de relatie met het huishouden, waar grenzen liggen en het betrekken van de context (gezin, wijk, buurt en waar nodig professionals). Zodra een Stadsteam-werker een risicovolle of onveilige situatie signaleert in een huishouden zal zij gebruik maken van de Meldcode⁸.

⁷Bron: Praktijkboek Presentie, Beurskens e.a., 2019) 8 Sinds 1 juli 2013 zijn professionals verplicht de meldcode te gebruiken bij vermoedens van geweld in huiselijke kring. De meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling helpt professionals goed te reageren bij signalen van dit soort geweld. Bijvoorbeeld huisartsen, leerkrachten, sociale professionals, justitiemedewerkers en medewerkers van jeugdinrichtingen

Van twijfels naar compliment

Bij afsluiten van een traject bij het Stadsteam zegt een moeder: 'Ik heb al heel veel hulpverlening gehad voordat ik met jullie, het Stadsteam, in aanraking kwam. Ik vond het heel fijn dat er naar mij geluisterd werd, ruim de tijd werd genomen om onze situatie goed in beeld te brengen. Eerst dacht ik nog waarom, is dat nodig? Moet ik weer alles oprakelen, ik kom toch met een vraag dus help me gewoon. Later begreep ik steeds beter dat deze aanpak de juiste was voor de meest passende hulp bij onze situatie. Ik was wel gewend om mijn verhaal te doen, maar bij het Stadsteam werd er ook echt iets mee gedaan. Ik voelde me gehoord en gezien en wij als gezin waren meer dan 'ons probleem'.

METHODISCH 'HANDELEN' IN DE PRAKTIJK

Gefaseerd en methodisch werken

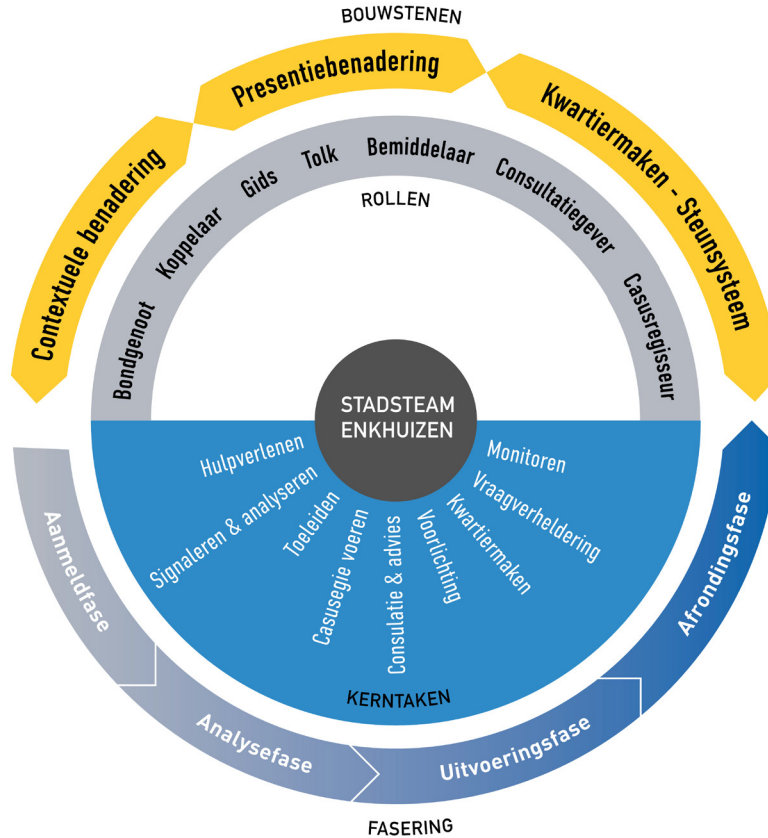
Het methodisch handelen van het Stadsteam Enkhuizen baseert zich op een aantal fasen:

- ▶ Aanmeldfase
- ▶ Analysefase
- ▶ Uitvoeringsfase
- ▶ Afrondingsfase

Met deze fasering en bijbehorende activiteiten werkt het Stadsteam Enkhuizen op een methodische en systematische manier. Per fase worden de kernelementen en bijbehorende resultaten beschreven.

Kenmerken van methodisch werken

- ▶ Je handelen is doelgericht
- ▶ Je handelen is systematisch
- ▶ Je handelen is procesmatig
- ▶ Je handelen is bewust



PRAKTIJKMODEL STADSTEAM ENKHUIZEN

Methodisch werken: aan de slag in fasen

Aanmeldfase

Het Stadsteam Enkhuizen kan alleen via verwijzing van een professional of instantie benaderd worden voor een vraag om hulp en ondersteuning. De aanmelding vindt plaats via de website van de gemeente of met een email naar de bureaudienst van het Stadsteam. Soms is er op basis van de informatie in het aanmeldformulier contact tussen de bureaudienst en de verwijzer. Zodra de verwijzing met alle aanvullende informatie compleet is wordt de aanmelding op de agenda van het aanmeldoverleg Enkhuizen geplaatst. Het aanmeldoverleg Enkhuizen is een interdisciplinaire setting waarin verschillende disciplines standaard aanwezig⁸ zijn. Afhankelijk van het type verwijzing worden specifieke partners uitgenodigd.

Zo kan het ook.

'Mooi man, geen ingewikkelde intake procedures, gewoon een goed gesprek, directe praktische hulp die ik even nodig had'.

Aanmeldoverleg Enkhuizen

Het Stadsteam Enkhuizen organiseert het overleg, levert de voorzitter en zorgt voor de terugkoppeling naar de verwijzer. Indien gewenst kan een verwijzer aansluiten tijdens het aanmeldoverleg Enkhuizen om de aanmelding mondeling toe te lichten. Het doel is om de krachten te bundelen, passend advies te geven en indien nodig zo snel mogelijk ondersteuning op maat in te zetten.

In het aanmeldoverleg vindt de eerste analyse en beoordeling van de verwijzing plaats. Het triage-instrument wordt gebruikt om op basis van alle relevante informatie tot beeldvorming te komen: wat is er aan de hand, welke kwesties er spelen in het huishouden, is het huishouden bekend bij andere professionals/instanties, welke ondersteuning of hulp is passend? Bij voldoende informatie en vraagverheldering wordt beoordeeld of het Stadsteam Enkhuizen zelf aan de slag gaat, een advies aan de verwijzer voldoende is of een verwijzing naar een andere partij passend is. Dit wordt het kernbesluit genoemd.

De verwijzer wordt op de hoogte gebracht van de uitkomst van het overleg. Welke overwegingen en afwegingen zijn gemaakt om tot een kernbesluit te komen. Als het Stadsteam Enkhuizen aan de slag gaat wordt ook gemeld welke Stadsteam-werker uitvoering geeft aan de casus.

⁸Stadsteam (coördinator tevens voorzitter, bureaudienst en medewerkers), gemeentelijke consultants (WMO en jeugd), algemeen maatschappelijk werk, jeugdverpleegkundige GGD, vangnet en advies, jeugd en gezinscoaches, verwijzer.



Triage en kernbesluit

In elke fase van het hulpverleningsproces wordt triage toegepast. Het is een werkwijze voor het bepalen van urgentie en expertise die nodig is om vanuit beeldvorming, via oordeelsvorming tot een kernbesluit te komen. Een kernbesluit is een concreet besluit waarin geformuleerd wordt welke interventies worden uitgevoerd, met welk doel, wat het beoogde resultaat is en wie de uitvoering ter hand neemt.

Verdeeloverleg Stadsteam Enkhuizen

Na het aanmeldoverleg wordt de casus in het verdeeloverleg besproken en vastgesteld welke Stadsteam-werker start. Uitgangspunt is dat dezelfde dag een Stadsteam-werker aan de aanmelding wordt gekoppeld. Het dossier wordt aangemaakt door de ondersteuner van het Stadsteam of door de bureaudienst. In veel gevallen wordt er ook voor gekozen om de bureaudienst in te zetten voor een verdiepende analyse. In het tweewekelijkse casuïstiekoverleg wordt de casuïstiek besproken en bepaalt wie verantwoordelijk is voor de uitvoering.

Resultaat aanmeldfase

- ▶ een melding is vastgelegd in het aanmeldformulier;
- ▶ alle relevante informatie ten behoeve van het bespreken in het aanmeldoverleg is verzameld, besproken en beoordeeld; er is een kernbesluit geformuleerd;
- ▶ de verwijzer is middels het terugkoppelingsformulier op de hoogte gebracht van het besluit en vervolgstappen;
- ▶ In het verdeeloverleg wordt een Stadsteam-werker gekoppeld aan een dossier.

In het juiste spoor zetten...

'Ik kwam via een bekende bij het Stadsteam terecht. Niet de gebruikelijke verwijzing. Het Stadsteam vond dat geen probleem. Ik werd niet weggestuurd maar ze gingen het gesprek met me aan. Al snel werd duidelijk dat bemoeienis van het stadsteam niet nodig was. Fijn dat ze toch hielpen om wel bij de juiste hulpverlening terecht te komen. Ik was al zo vaak weggestuurd en moest het maar weer zelf uitzoeken. Het Stadsteam heeft me gewoon gratis geholpen tot ik op de plek was waar ik wezen moest. Als ik toch echt in shik kom, wat hopelijk niet gaat gebeuren, want ik ben best goed bezig nu, dan weet ik zeker dat ik bij het Stadsteam terecht kan'.

Analysefase

Een stadsteam-werker gebruikt deze fase – doorlooptijd gemiddeld 6 weken - om samen met het huishouden, soms deels in samenwerking met de verwijzer, alle relevante informatie op alle leefgebieden te verzamelen. Is er meer aan de hand of zijn er meerdere partijen bij betrokken, dan kan een Stadsteam-werker besluiten om aanvullend relevante informatie te verzamelen; dit gebeurt in bijna alle gevallen na toestemming van een cliënt. Bij het verzamelen en analyseren van informatie staat het aansluiten en afstemmen op de betrokken personen en hun situatie op de voorgrond. Met deze eerste stappen in het relationeel werken ontdekt een Stadsteam-werker wat er in de situatie voor de betrokkenen op het spel staat, inventariseert zo breed mogelijk wat de problematiek is, en wie of wat de problematiek in standhoudt. In de inventarisatie zoekt een Stadsteam-werker naar sleutelfiguren rondom een huishouden die van betekenis kunnen zijn bij het oplossen van problemen. Soms is een risicotaxatie in een huishouden gewenst. Alle informatie en gesprekken resulteren in een gezamenlijk, met het huishouden geschreven perspectiefplan. Een Stadsteam-werker stemt af met de verwijzende partij; enerzijds of niets over het hoofd wordt gezien én te toetsen of de beeldvorming en de beoogde aanpak/interventie van een Stadsteam-werker overeenkomt met de vraag van de verwijzer.

Perspectiefplan⁹

In het perspectiefplan staan de doelen beschreven die het huishouden per leefgebied wil behalen. Het stadsteam Enkhuizen hanteert als basisregel: het huishouden is eigenaar van het perspectiefplan. Het plan geeft duidelijkheid over de 'context van handelen', het uitvoeren van de acties en de beoogde resultaten: Wat doet het huishouden zelf, op welke gebieden is extra ondersteuning nodig en wat neemt een Stadsteam-werker voor haar rekening. Bij de uitvoering van het plan worden regelmatig wederzijdse verwachtingen en haalbare activiteiten afgestemd.

⁹ Het perspectiefplan: een regionaal vastgesteld format waarmee uitvoerende werkers uitvoering geven aan het plan van aanpak

Aansluiten en afstemmen

In deze eerste fase van het contact met het huishouden zijn in de werkwijze van een Stadsteam-werker al kenmerken van presentie zichtbaar.

- ▶ ik werk vanuit de relatie met de leden van het huishouden; ik probeer de ander echt te leren kennen en ik verdiep me in hem/haar;
- ▶ ik kijk zo open en onbevangen mogelijk naar de ander; een verbinding maken, mijn eigen snelle oordelen of aannames 'tussen haakjes zetten';
- ▶ ik pas mijn tempo aan op dat van de ander; niet zo snel mogelijk mijn 'eigen ding doen' of 'alles in beeld brengen'. Een huishouden heeft tijd nodig om aan mij te wennen en vertrouwen te krijgen;
- ▶ Ik werk niet uitsluitend op mijn routine; kijk eerst wat er aan de hand is, waarmee voelt de ander zich gezien, gehoord of beter geholpen.
- ▶ ik neem mijn favoriete manier van werken niet als vertrekpunt;
- ▶ ik werk en kijk met een scherpe focus op wat er (nog meer) speelt en mogelijk niet door mij maar door anderen opgelost kan worden;
- ▶ Ik blijf zoeken naar mogelijkheden; ook al blijft de ander 'op afstand, blijft ondoordachte dingen doen, ik zoek altijd naar de redelijkheid achter het gedrag. Blijf nabij ook als er niets op te lossen is.

Van mens tot mens

Een moeder belt me op. Er waren de nodige drempels en hobbels geweest in het proces van overdracht van hulpverlening naar begeleiding door een zorgaanbieder 'Er moet iets van mijn hart, even van mens tot mens'. Ik heb haar al die tijd begeleid en reageerde; 'Was ik alle contactmomenten hiervoor geen mens dan'? Moeder begon te lachen, en zei: 'Jazeker wel, meer dan mens!' In een open en eerlijk gesprek vertelde zij over haar eigen worsteling en tegenlagen en het menselijke wat ze bij mij ervaarde. Na het gesprek vroeg ik me af: 'Hoe kan ik nu eigenlijk meer zijn dan mens?' Deze moeder heeft in ieder geval mijn 'menselijke gezicht in hulpverleners' ervaren en voor haar paste dat prima.

Resultaat analysefase

- ▶ in het verdeeloverleg is vastgesteld wie de casus bij zich neemt en in actie komt;
- ▶ op basis van vraagverheldering en een brede inventarisatie is er een zo compleet mogelijk overzicht van alle relevante zaken en kwesties op de leefgebieden;
- ▶ bij meldingen betreffende gezinnen met kinderen is een taxatie ten aanzien van risico en veiligheid uitgevoerd;
- ▶ het huishouden en een Stadsteam-werker maken samen het perspectiefplan;
- ▶ er worden afspraken met het huishouden gemaakt voor vervolgstappen, wie mogelijk (nog meer) bij de uitvoering van activiteiten zijn betrokken;
- ▶ het huishouden heeft een toestemmingsverklaring voor informatie uitwisseling ondertekend; een toestemming via mail of mondeling, mits in het dossier opgenomen kan ook voldoende zijn;

Taakverbondenheid¹⁰

Taakverbondenheid is het resultaat van een leer- en afstemmingsproces van een huishouden en een groep professionals waarbij ze in gezamenlijkheid:

- een gemeenschappelijk taakbesef scheppen en ervaren bij de uitvoering van het perspectiefplan;
- de verantwoordelijkheid voelen en nemen om met eigen ervaringsdeskundigheid en professionele kennis/kunde een bijdrage te leveren aan een complexe situatie;
- de koers van de uitvoering, het relationele werken met elkaar bewaken, tijdig signalen bespreekbaar maken en waar nodig van koers te veranderen.

De Stadsteam-werker neemt het initiatief om de samenwerking op touw te zetten en heeft een actieve, stimulerende houding richting het huishouden en betrokken professionals. Daarbij geeft zij zowel ruimte en heeft ze regie.

¹⁰ Bron: Boekje Praktijkmodel: Casemanagement multiprobleemhuishouden/2019, Nijmegen

Uitvoeringsfase

Het perspectiefplan geldt als kompas voor alle betrokken partijen, het geeft richting aan de koers en de afgesproken acties en activiteiten. In principe wijk je niet af van het plan. De praktijk is vaak dat een voorgenomen plan tussentijds kan veranderen. Iedere wijziging is toegestaan, als deze maar beargumenteerd en gedocumenteerd wordt. Een Stadsteam-werker is degene die verantwoordelijk is voor uitvoeren, coördineren en (tussentijdse) bijstelling indien er geen beschikte zorg betrokken is. Het is gebruikelijk dat een Stadsteam-werker periodiek de voortgang met de gedragswetenschapper en tijdens het casuïstiekoverleg bespreekt. De vragen gaan veelal over op- of afschalen van hulpverlening, methodische aanpak, stagnaties bespreken of een collegiale toetsing.

Regie (zie blz. 25 uitleg proces en casusregie)

Als het Stadsteam de uitvoering van het perspectiefplan ter hand neemt heeft ze een coördinerende rol; een regietaak in 'een veld zonder hiërarchische bevoegdheden of mandaat'. Zij coördineert alle uitvoeringsprocessen in de hulpverlening aan een huishouden. Tijdens de uitvoering blijft een Stadsteam-werker informatie verzamelen, signalen opvangen en afstemmen met het huishouden en betrokken partijen. Regie voeren betekent ook het uitvoeringsproces bewaken als er verschillende hulpverleners en/of instanties betrokken zijn bij een huishouden. Door de uitvoering van afspraken te volgen zorgt zij ervoor dat de samenwerking en afstemming meerwaarde heeft voor een huishouden. Doel is dat een huishouden een betere hulpverlening en aansluitend aanbod ervaart. Is er sprake van beschikte zorg, dan ligt de procesregie bij de consultant van de gemeente (WMO of Jeugd). Gedurende de looptijd van de uitvoering wordt de voortgang in een casus driemaandelijks geëvalueerd met de betrokken hulpverlener(s) en het huishouden.

Doel van regievoeren

- ▶ het verzamelen, analyseren van alle relevantie informatie en signalen die noodzakelijk zijn om het perspectiefplan te kunnen vaststellen, bij te stellen en te evalueren;
- ▶ vaststellen wie in de uitvoering van het perspectiefplan de casus- of procesregie uitvoert;
- ▶ het periodiek met het huishouden en alle betrokken partijen bespreken van de voortgang, de kwaliteit van uitvoering, de adequaatheid en opbrengsten van het perspectiefplan;
- ▶ het stimuleren van een huishouden om – binnen haar eigen mogelijkheden en beperkingen – de afgesproken eigen activiteiten zelf uit te voeren;
- ▶ Het opschalen van beleidsverantwoordelijkheid in stagnerende of escalerende samenwerkingsituaties – zowel in relatie tot een huishouden, samenwerkende professionals, of instanties en organisaties.

Resultaat uitvoeringsfase

- ▶ het perspectiefplan is uitgevoerd, alle beoogde doelen en resultaten zijn behaald;
- ▶ het huishouden is tevreden met de uitvoering, heeft – binnen haar mogelijkheden en beperkingen - de regie en kan – of met lichte ondersteuning – zelfstandig verder met het leven en alledaagse zorgen;
- ▶ een Stadsteam-werker rapporteert en beargumenteert tussentijdse bijstellingen of belangrijke beslissingen en bespreekt deze met het huishouden, in het team of met een groep betrokken professionals;
- ▶ tussentijdse veranderingen of essentiële afspraken worden gerapporteerd in het dossier;
- ▶ een Stadsteam-werker heeft de samenwerking met betrokken hulpverleners en huishouden afgerond met een vooruitblik naar 'hoe verder en met welke afspraken';
- ▶ In het dossier is een evaluatief en actueel beeld beschreven volgens de gangbare dossierformats.

Afrondingsfase

In het volledige proces van uitvoering van het perspectiefplan zijn er verschillende evaluatieve activiteiten. Gebruikelijk is dat een Stadsteam-werker evalueert tijdens de uitvoering van haar werk: Wat gaat goed, waar zijn mijn -persoonlijke of professionele belemmeringen in het aansluiten en afstemmen met het huishouden, etc. Periodiek evalueert een Stadsteam-werker de voortgang en kwaliteit van de uitvoering. Dit vindt plaats in het casuïstiekoverleg, via collegiale consultatie of overleg met de gedragswetenschapper van het Stadsteam.

Oude bekende

Ik liep op straat in Enkhuizen, kom ik een oud cliënte tegen. Ik zag niet direct dat zij het was. Ineens kwam ze naast mij fietsen en zei: 'Je probeert me toch niet te ontlopen hè, dat was mijn rol hoor, al die jaren!' We raakten aan de praat, een goed gesprek en gelukkig heeft ze alles op de rit en geen ellende meer. Bij het weggaan grapte ze: 'Ik mis eigenlijk alleen nog iets, waar ik voor weg kan lopen.

Maar ja mijn problemen zijn op, dus tsja'!



Procesregie en casusregie (SED, 2020)

Bij de lokale toegang Jeugd worden twee soorten regie onderscheiden

Procesregie

Deze regiefunctie is belegd bij consultants van de gemeente. Deze functionaris is een procesregisseur op afstand, zij voert geen hulpverlening uit. De procesregisseur houdt contact met de casusregisseur en komt in actie als er een bijgesteld perspectiefplan of actie nodig is. De procesregisseur is altijd aanwezig bij het afronden van een traject/arrangement; in het perspectiefplan kan een afspraak staan op welke momenten zij aanwezig is of contact heeft met een cliënt.

Casusregie

Er zijn twee vormen: Een consultant van de gemeente kan met een duidelijke opdrachtformulering casusregie beleggen bij het Stadsteam Enkhuizen. Een andere vorm van casusregie is als tijdens de uitvoering van een perspectiefplan een Stadsteam-werker het noodzakelijk vindt om naast uitvoering ook coördinatie te geven. Het betreft casusregie binnen het Stadsteam Enkhuizen met een vrijwillig kader. Er wordt een verbinding gemaakt met de uitvoerende en regisserende taak. Vanuit een actieve betrokkenheid bij het huishouden voert Een Stadsteam-werker regie over de eigen inzet en de uitvoering van andere betrokkenen. In de samenwerking met alle partijen, inclusief het huishouden volgt Een Stadsteam-werker het cyclische proces van monitoren, beoordelen en beslissen; daarmee streeft zij naar het best mogelijke resultaat dat door of voor het huishouden is gewenst.

Evaluatie als afronding van begeleiding

Zodra de begeleiding in de afrondende fase komt sta je samen met het huishouden stil bij wat de begeleiding heeft opgeleverd, en waarvoor mogelijk verwijzing noodzakelijk is. In de afronding is er voldoende ruimte om afscheid te nemen en de samenwerking te bespreken. Er zijn situaties waarin een beperkte professionele steun nodig blijft, een soort van nazorg. Daar worden ook afspraken over gemaakt.

Op en afschalen

Gedurende het begeleidingsproces kan een onveilige situatie rondom kinderen en ouders aanleiding zijn om multidisciplinair in overleg te gaan. Het schakeloverleg is een multidisciplinair overleg waaraan Raad voor de Kinderbescherming, gemeente, ouders en kind(eren) deelnemen met als doel om de situatie en veiligheid van minderjarigen te bespreken. Vastgesteld wordt op welke wijze en in welk kader hulpverlening (vrijwillige of gedwongen) voor de minderjarige het beste kan worden voortgezet of ingezet; dit wordt het proces van op- en afschalen genoemd.

Resultaat afrondingsfase:

- ▶ het perspectiefplan is evaluatief besproken met het huishouden: de geformuleerde doelen zijn getoetst op het concrete resultaat en positieve bijeffecten;
- ▶ het huishouden en een Stadsteam-werker besluiten om de begeleiding/hulpverlening via het Stadsteam Enkhuizen te stoppen, eventueel met doorverwijzing naar andere vormen van ondersteuning of behandeling;
- ▶ het team heeft een procesevaluatie uitgevoerd: Hoe is het proces verlopen, wat werkte goed, waren de oplossingen en acties toepasbaar, wat heeft iedereen geleerd?;
- ▶ het team heeft het besluit genomen om het perspectiefplan bij te stellen of definitief af te sluiten;
- ▶ er zijn in het team concrete afspraken gemaakt over de nazorg en monitoren van resultaten van vervolgvactiteiten door hulpverleners;
- ▶ de verwijzer en het huishouden zijn via een brief op de hoogte gebracht van het afsluiten van de begeleiding en de relevante afspraken;
- ▶ Alle actuele, evaluatieve informatie is verwerkt in het digitale registratiesysteem.

BIJLAGE 1 HET OVERZICHT VAN KERNTAKEN

| Kerntaak | Doelstelling |
|--|---|
| <p>(Kortdurend) hulpverleners</p> <p>Het hulpverleners gebeurt volgens de beroepscode voor professionals in zorg & welzijn, op methodische wijze, doelgericht en binnen de standaarden van de organisatie</p> | <p>Doel van het (kortdurend) hulpverleners</p> <p>Hulpverleners zo lang en intensief als nodig zo kort en licht als mogelijk. Hulpverleners naar zoveel mogelijk weer zelfstandig functioneren van het huishouden.</p> |
| <p>Signaleren en analyseren</p> <p>Signaleren is de activiteit waarmee de Stadsteam medewerker voortdurend waarneemt en observeert. Het signaleren van ontwikkelingen bij personen, in situaties, naast de gepresenteerde aangemelde/hulpvraag. De Stadsteam medewerker maakt hierbij gebruik van de beroepscode en verschillende hiervoor beschikbare instrumenten.</p> | <p>Doel van signaleren en analyseren</p> <p>Inschatten van een problematisch gesignaleerde of onveilige situatie waarbij getracht wordt escalaties te voorkomen door preventieve activiteiten en of waar nodig hulp bij te schalen. Informatie verzamelen om lacunes in de zorg, hulpverlening en wetgeving in beeld te brengen en daarop actie te ondernemen.</p> <p>In beeld krijgen van wensen en behoeften van een sociaal netwerk, waarmee duidelijk wordt in welke mate ondersteuning gewenst of noodzakelijk is.</p> <p>Creëren van een signaleringsnetwerk: het vroegtijdig signaleren van problematische situaties.</p> |
| <p>Vraagverheldering</p> <p>De vraagverheldering wordt gebruikt om op lichamelijk, psychisch, sociaal en maatschappelijk gebied het niveau van functioneren van het huishouden te inventariseren; dit met toestemming en in samenwerking met het huishouden: Wat zijn de behoeften, opgaven, wat staat op het spel en praktische vragen van het huishouden? De vraagverheldering is de basis waarop het huishouden met Een Stadsteam-werker samen prioriteit geeft en besluiten neemt in wat de situatie nodig heeft aan zorg en ondersteuning.</p> | <p>Doel van vraagverheldering</p> <p>De op systematische wijze en vanuit verschillende perspectieven verkregen informatie omzetten naar een hypothese. Samen met het huishouden een besluit nemen over een gesignaleerd probleem, hulpvraag of situatie en bepalen welke interventies of activiteiten nodig zijn om een beoogde verandering te bewerkstelligen.</p> |

Kerntaak

Doelstelling

Regie voeren

Regie voeren gebeurt op drie niveaus

- Een huishouden heeft in de samenwerking met een Stadsteam-werker altijd de eigen regie bij de uitvoering van een perspectiefplan.
- een Stadsteam-werker heeft de regie in eigen dossiers; een combinatie van uitvoering en coördinatie.
- Een samenwerking waarbij de gemeentelijk consulent de procesregie heeft (als er sprake is van een inzet beschikte zorg en ondersteuning) waarbij een Stadsteam-werker de casusregie organiseert.

Consultatie en advies

Een Stadsteam-werker geeft op aanvraag consultatie en advies; het overdragen van expertise op het gebied van welzijn en zorg en deskundigheid over verschillende typen problematiek van zorgvragers.

Voorlichting

Voorlichting bestaat uit verschillende activiteiten en vormen van communicatie, die bewust worden ingezet om de menings- en besluitvorming, kennis, houding, bewustwording of gedrag van mensen of instanties te beïnvloeden.

Toeleiden

Toeleiden wordt uitgevoerd als in het begeleidingsproces blijkt dat een huishouden/inwoner baat heeft bij ondersteuning of specialistische zorg, een welzijnsaanbod of interventies op het gebied van veiligheid. Het toeleiden is het proces van acceptatie door een huishouden van specifieke hulp bij complexe problemen tot na het moment van daadwerkelijke en succesvolle overdracht naar de juiste instelling/persoon. Een Stadsteam-werker zal na inventarisatie van welke hulp nodig en passend is, een huishouden motiveren c.q. verleiden tot deze hulp en het contact met de anderen die de hulp geven. Het huishouden ook voorbereiden op deze hulp, ondersteuning of behandeling en de 'warme' overdracht.

Doel van regie voeren

Het 'managen' van het afstemmingsproces; het in samenspraak met het huishouden en zijn netwerk en betrokken instanties/hulpverleners evalueren. Het regelmatig met alle betrokken partijen bespreken van de voortgang, het proces van aansluiten en afstemmen, de kwaliteit van uitvoering, en opbrengsten van een perspectiefplan.

Doel van consultatie en advies

Optimaliseren van de samenwerking en kwaliteit van ondersteuning door professionals betrokken bij een huishouden. Het vergroten van oplossingsgerichte competenties van ketenpartners of andere professionele belanghebbenden.

Doel van voorlichting

Overdragen van kennis en informatie, preventief gericht beïnvloeden van een sociaal of professioneel netwerk.

Doel van toeleiden

Het verleiden, motiveren en voorbereiden van het huishouden richting de beoogde hulp heeft als doel te zorgen dat mensen met meervoudige problemen de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben. Door het in beeld krijgen van het meest passende hulp- of zorgaanbod; het tot stand brengen van de 'match' tussen het huishouden en deze ondersteuner(s)

Kerntaak

Doelstelling

Monitoren

Het meten van het effect van de inzet van hulp en ondersteuning aan het huishouden, aan het begin, tussentijds en aan het einde van de hulp. De Stadsteam-werker zal de uitvoer van de afspraken die gemaakt zijn met een huishouden en hulpverlening 'bewaken' en indien nodig bijstellen.

Doel van monitoren

Door regelmatig het effect van de hulp te meten; kan worden vastgesteld of het huishouden tevreden is, of de doelen worden gehaald en of er voortgang zit in de te leren vaardigheden of er sprake is van een afname van problematiek. Bewaken van de uitvoer van de afspraken die gemaakt zijn met het huishouden en de hulpverlening om de toeleiding zo optimaal te laten verlopen.

Preventie uitvoeren

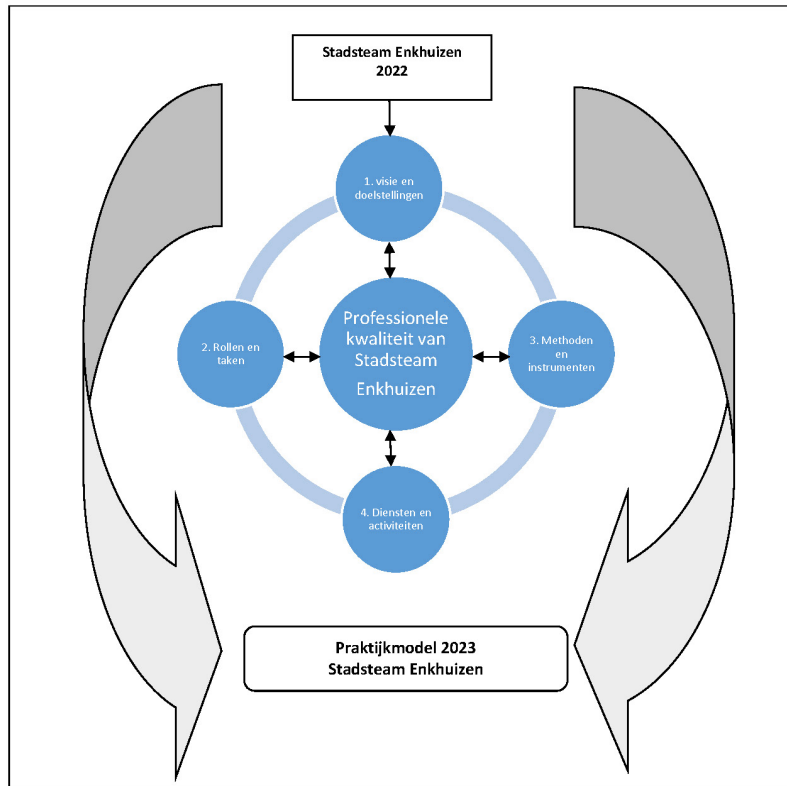
Preventie is een van de pijlers van het praktijkmodel. Een Stadsteam-werker hanteert preventie als een serie activiteiten om steunbronnen voor een huishouden te organiseren enerzijds en als een specifieke, op inclusie gerichte houding in het werk anderzijds. Deze preventieve insteek voorkomt dat een probleem onnodig toeneemt of uit de hand loopt, of zich herhaalt.

Doel van preventie

Risicotaxatie, vroegsignalering en actieve aanpak van negatieve omgevingsfactoren. Signaleren en actief aanpakken van stigmatisering en uitstoting. Actief meewerken aan de opbouw van persoonlijke en maatschappelijke steunsystemen van personen in hun eigen omgeving. (Mede) organiseren van voorlichtingsactiviteiten, op scholen en bij instellingen en het organiseren van netwerkbijeenkomsten in het werkgebied Enkhuizen. Het geven van psycho-educatie aan inwoners en instanties en instellingen die werkzaam zijn in het werkgebied Enkhuizen.



BIJLAGE 2 VORMGEVEN VAN EEN PROFESSIONEEL HUIS



Figuur. Vier professionele kwaliteiten van het Stadsteam Enkhuzen

GERAADPLEEGDE BRONNEN/ LITERATUURVERWIJZING

- ▶ Baart, A., (2001). Een theorie van de presentie, Utrecht; Lemma, 2e druk
- ▶ Baart, A., (2016). Aandacht; etudes in presentie. Amsterdam: Boom Uitgevers, 3e druk
- ▶ Beurkens, E., Van der Linde, M., Baart, A., (2019). Praktijkboek Presentie. Bussum: Coutinho
- ▶ BPSW, (2021), Beroepscode voor professionals in sociaal werk. Utrecht: Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk.
- ▶ Ekkers, S., van Essen, H., (2020). Sociaal kapitaal. De identiteit van de sociaal psychiatrisch verpleegkundige. Uitgave vakblad Sociale Psychiatrie-V&VN-SPV
- ▶ Gemeente Enkhuzen, (2020). Bemoezorg Stadsteam Enkhuzen 18+. Enkhuzen: interne notitie Stadsteam Enkhuzen.
- ▶ Gemeente Hendrik-Ido-Ambacht, (2016). Methodiek; wat werkt in Ambacht; Sociaal wijkteam Ambacht. Redactie: B.J.M. Venneman
- ▶ Gemeente Nijmegen, (2019). Praktijkmodel: Casemanagement Multiprobleemhuishouden, Redactie. B.J.M. Venneman, M. Looman.
- ▶ Humanistisch verbond: https://www.humanistischverbond.nl/humanisme/wat-is-humanisme/?gclid=EAlalQobChMlp4mM3YvW-wlVEu93Ch1fQwzEEAAYASABglYy_D_BwE
- ▶ Kal, D., (2001). Kwartiermaken; werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond. Amsterdam: Uitgave in eigen beheer/ www.kartiermaken.nl.
- ▶ Kal, D., Scholten, G., (2022). Buiten het gewone; 10 lezingen over kwartiermaken. Amsterdam: Uitgeverij Tobi Vroegh.
- ▶ Kuiper, J., Zijsling, P., (2020). Methodisch handelen inzichtelijk. Amsterdam: Boom uitgeverij. 3e druk.
- ▶ Nussbaum, M. (2012). Mogelijkheden scheppen; een nieuwe benadering van de menselijke ontwikkeling, Amsterdam; Ambo
- ▶ Savenije, A., Van Lawick, J., Reijmers, E., (2018). Systemisch werken; een relationeel kompas voor hulpverleners. Utrecht: de Tijdstroom Uitgeverij



Regionale nota's en documenten

- ▶ Westfriesland, (2018). Visiedocument MDA++ in Westfriesland
- ▶ Noord-Holland Noord, (2020). Samen zorgen voor veiligheid; regiovisie aanpak huiselijk geweld en kindermishandeling 2020-2023
- ▶ Westfriesland, (2020), Nieuwe bekostiging van specialistische jeugdhulp in Westfriesland vanaf 2020
- ▶ Stichting Iedereen telt mee: Visie en jaarplan 2022
- ▶ Stichting Iedereen telt mee: notitie Processen Aanmeldoverleg en Stadsteam
- ▶ SED, (juli 2020). Document Lokale toegang jeugd; projectgroep werkatelier

Colofon

Auteurs en eindredactie

Ben Venneman (Bureau ONDERBOVEN)

Schrijf en ontwikkelgroep

Petra Laan-Neefjes

Hedlich Wip

Myrthe Verstegen

Tanja Schopmeijer-Kool

Uitgave: Stichting Iedereen telt mee, december 2023

© 2023, Stichting Iedereen telt mee/ONDERBOVEN; Bureau Ben Venneman, Gouda

Ontwerp & vormgeving: Leviaan Participatie

Alle rechten voorbehouden. De inhoud van deze publicatie mag gebruikt worden voor scholingsdoeleinden/praktijkvernieuwing echter zonder de tekst aan te passen of te wijzigen of in een andere context te plaatsen, maar altijd met de bronvermelding van de publicatie.



06-50164661



stichtingiedereenteltmee@enkhuizen.nl