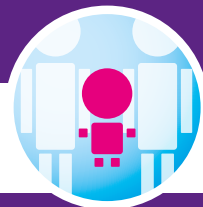


De werkzame **factoren** van sociale wijkteams **voor jeugd en gezin**

Samenvattend rapport



de JeugdZaak

PARTNERS MET EXPERTISE EN PASSIE VOOR EEN WERKENDE ZORG VOOR JEUGD.

De JeugdZaak
15 oktober 2014

Maud van Putten

Colofon

Almere/Baambrugge, oktober 2014

Dit is een uitgave van:

de JeugdZaak
Rijksstraatweg 81
1396 JG Baambrugge
06-13444215
www.dejeugdzaak.nl

In opdracht van:

Auteur:

Maud van Putten

Vormgeving en opmaak:

Basix, Jeroen van Zijp

© de JeugdZaak

Niets uit deze opgave mag worden veeelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze (door welk medium dan ook) zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

De werkzame **factoren** van sociale wijkteams **voor jeugd en gezin**

Samenvattend rapport

Voorwoord

In het voorjaar van 2014 heb ik onderzoek gedaan binnen drie jeugd- en gezinsteams in Nederland. Uit dit onderzoek, waar zowel professionals en ouders een bijdrage aan hebben geleverd, komen werkzame factoren van sociale wijkteam naar voren. In het volgende rapport zal ik zo beknopt mogelijk weergeven wat de belangrijkste punten uit dit onderzoek waren. Dit rapport geeft inzicht in waar de jeugd- en gezinsteams nu staan, waar de knelpunten zitten en wat de mogelijkheden zijn om deze teams verder te ontwikkelen. Voor een uitgebreidere onderzoeksrapportage verwijs ik naar [mijn scriptie](#)¹. Graag wil ik de professionals en ouders bedanken die hebben meegeholpen aan dit onderzoek. Jullie hebben mij in staat gesteld om dit onderzoek te doen en hierdoor ook mijn afstuderen te realiseren. Ik wens iedereen veel leesplezier toe.

Maud van Putten

1 <http://www.dejeugdzaak.nl/themes/zen/downloads/Scriptie%20Maud%20van%20Putten%2023-06-2014.pdf>

Inhoud

1. Inleiding en aanleiding	6
2. Opzet onderzoek	7
3. Resultaten	8
3.1 Werkzame factoren	8
3.1.1 Eigen kracht	8
3.1.2 Lokaal werken	9
3.1.3 Teamverband	10
3.1.4 Snelheid	10
3.1.5 Integraal werken	11
3.1.6 Maatwerk	11
3.1.7 Laagdrempeligheid	12
3.1.8 Flexibiliteit	12
3.1.9 Transparantie	13
3.2 Randvoorwaarden	13
4. Advies	14
4.1 Toegankelijkheid	14
4.2 Monitoring	14
4.3 Observaties	15
4.4 Functieprofiel	15
4.5 Randvoorwaarden	15
5. Conclusie	16
6. Referenties	17

1. Inleiding en aanleiding

In 2015 zal de transitie van de jeugdzorg plaatsvinden in Nederland en daarnaast wordt er ook gewerkt aan een transformatie van de jeugdzorg. Sociale wijkteams worden op dit moment veelvuldig in gemeenten ingezet om vorm te geven aan deze transformatie. Het is echter nog niet bekend of deze teams zo effectief zijn als wordt verwacht. Een probleem is dat onder het mom van sociale wijkteams veel verschillende werkwijzen en organisatievormen schuilgaan (Boer & Van der Lans, 2013). Dit wordt onder meer veroorzaakt doordat deze werkwijze vrij nieuw is en dat er nog geen duidelijk beeld bestaat over wat de ideale invulling van deze teams is (VNG, 2013). Er zijn veel hoge verwachtingen waarvan nog niet duidelijk is of deze ook worden waargemaakt (Koster, 2014). Het is dan ook van belang dat duidelijk in kaart wordt gebracht wat de werkzame factoren van deze teams zijn. Daarom richt dit onderzoek zich op de werkzame factoren van deze wijkteams. Deze informatie kan gebruikt worden voor de toekomstige ontwikkeling van sociale wijkteams gericht op jeugdigen en gezinnen.



2. Opzet onderzoek

De werkzame factoren van sociale wijkteams zijn met dit onderzoek in kaart gebracht. Na het raadplegen van de literatuur bleek er weinig tot geen onderzoek te zijn gedaan, specifiek gericht op sociale wijkteams voor jeugdigen en gezinnen. De focus in dit onderzoek ligt daarom op de jeugd- en gezinsteams. Er is geprobeerd om een overkoepelend beeld te vormen van de werkzame factoren van de sociale wijkteams voor jeugd en gezin, door teams in verschillende gemeenten te onderzoeken. Voor dit onderzoek werden daarom drie jeugd- en gezinsteams in drie gemeenten geselecteerd: Amersfoort, de regio Land van Cuijk en Goes.

Uit onderzoek van Movisie naar de sociale wijkteams blijkt dat in veel onderzoeken voornamelijk aandacht is voor de financiële en procesmatige aspecten (Koster, 2014). Er wordt echter weinig aandacht geschonken aan wat het mensen oplevert. Dit terwijl het belangrijk is om juist de ervaringen van mensen in kaart te brengen, omdat dit vaak het succes van een interventie bepaalt (Hermans, 2006). Dit onderzoek heeft zich daarom gericht op de ervaringen van mensen. Wat ervaren de betrokken professionals en ouders als werkzaam? Om dit te onderzoeken werden er interviews gehouden met zowel professionals van sociale wijkteams, als ouders die in aanraking zijn geweest met deze teams. Om een volledig beeld te kunnen geven van deze teams werden er daarnaast observaties uitgevoerd tijdens vergaderingen. Observaties kunnen andere vormen van dataverzameling complementeren doordat er een inzicht wordt gegeven in het echte leven (Robson, 2002). De observaties in dit onderzoek zijn gebruikt om een context te schetsen van de praktijk en dienden als vergelijkingsmateriaal. Wat ziet de onderzoeker in de praktijk terug van de ervaringen van de medewerkers, projectleiders en gezinnen?

Aan de hand van literatuur zijn drie mogelijk werkzame concepten als basis genomen voor dit onderzoek. Het gaat om de volgende concepten: Eigen kracht, lokaal werken en werken in teamverband. Dit betekent dat deze drie concepten voor dit onderzoek als startpunt zijn genomen, maar dat andere werkzame factoren ook tijdens het onderzoek naar voren zijn gekomen.

3. Resultaten

De resultaten die uit dit onderzoek naar voren gekomen zijn, moeten gezien worden als een eerste evaluatie van de sociale wijkteams en moeten ook in dat licht geïnterpreteerd worden. Het doel was te kijken wat de werkzame factoren van de wijkteams zijn voor jeugd en gezin, vanuit de ervaringen van professionals, ouders en observaties. Dit is een uniek onderzoek waarbij vanuit verschillende invalshoeken gekeken is naar wat werkt. In totaal komen negen werkzame factoren naar voren. Voor vrijwel alle geïdentificeerde werkzame factoren geldt dat ze naar voren kwamen in zowel de interviews met professionals, met ouders als ook in de observaties. De drie start concepten: lokaal werken, eigen kracht en teamverband komen ook uit de verschillende bronnen naar voren als werkzame factoren. Naast deze drie concepten zijn er ook zes andere factoren gevonden die bijdragen aan de werkzaamheid van de jeugd- en gezinsteams. Het gaat om: snelheid, integraal werken, maatwerk, laagdrempeligheid, flexibiliteit en transparantie. Daarnaast komen er randvoorwaarden naar voren die van belang zijn voor de sociale wijkteams. In de volgende paragrafen wordt elke werkzame factor toegelicht waarbij soms citaten worden weergegeven om bepaalde punten te illustreren. Dit hoofdstuk sluit af met een paragraaf over de randvoorwaarden.

3.1 Werkzame factoren

3.1.1 Eigen kracht

Er kunnen volgens professionals drie vormen van eigen kracht worden onderscheiden: eigen kracht van de wijk, eigen kracht van het team en eigen kracht van het gezin. Eigen kracht van de wijk wordt onder andere gezien als weten wat je nodig hebt als wijk en de positieve punten die in de wijk aanwezig zijn benutten. Bij eigen kracht binnen het team gaat het om zelf de regie hebben als team en keuzes durven maken. Eigen kracht van het gezin wordt omschreven als: naar de mogelijkheden en krachten van een gezin kijken. Voorbeelden van hoe er met eigen kracht wordt gewerkt zijn: op je handen zitten als professional, samen met ouders dingen aanpakken, je/ouders richten op het positieve en bewustwording creëren. Ouders vinden het erg fijn dat professionals vaak gericht waren op wat er wel goed gaat in het gezin. Een ouder zei hierover het volgende:

O: 'Ik denk het goeie, de dingen die wel goed gaan te benadrukken, want er zijn natuurlijk wel dingen die goed gaan heus wel. En gewoon praktisch dingen... en daardoor heb ik ook wel ingezien dat ik het heus wel kan omdraaien.'

Professionals noemden verder ook diverse praktische voorbeelden waarin eigen kracht gestimuleerd werd: Een moeder leren fietsen zodat ze zelf haar kinderen naar school kan brengen, of een jongen met een beperking zelf leren reizen. Ook noemden drie professionals het zelfvertrouwen stimuleren als een belangrijk middel. Een belangrijk onderdeel van eigen kracht is de regie bij ouders laten. Alle ouders gaven aan dat zij over het algemeen het gevoel hadden zelf de regie te hebben tijdens het hulpverleningsproces. Dit kwam soms doordat dit specifiek werd benoemd of doordat ouders het gevoel hadden dat er niets werd opgedrongen. Tijdens de observatie van een casuïstiekoverleg werd steeds aan ouders gevraagd wat zij zelf wilden. Een kanttekening die hierbij geplaatst moet worden is dat ouders in sommige situaties minder snel de regie durven te pakken en zich daardoor snel laten beïnvloeden door professionals. Eén ouder gaf aan veel respect te hebben voor de expertise van de professionals en aan haar eigen oordeel minder waarde te hechten. De expertise en kundigheid van de professional zou juist kunnen maken dat ouders hierdoor niet zelf de regie durven te nemen. Het is voor professionals daarom van belang om hier alert op te zijn. Er werden ook kanttekeningen door professionals zelf geplaatst bij het werken met eigen kracht. Het gaat dan vooral om het niet moeten doorslaan in eigen kracht, want mensen kunnen niet altijd volledig zelfredzaam worden. Hieruit lijkt naar voren te komen dat werken met eigen kracht verschillende dingen kan betekenen en dat het van de situatie en het gezin afhangt in hoeverre zelfredzaamheid gerealiseerd kan worden.

Ook het inzetten van het eigen netwerk van het gezin is, volgens professionals, belangrijk bij eigen kracht, om gezinnen te ondersteunen en uiteindelijk weer zelfredzaam te laten worden. De ouders die geïnterviewd werden noemden dit niet. Dit kan komen doordat het in deze casussen niet nodig was. Dat er namelijk wel mee gewerkt wordt in de jeugd- en gezinsteams kan afgeleid worden uit de observaties, waarin meerdere keren de inzet van netwerken werd genoemd en besproken. Verschillende professionals gaven aan dat mensen altijd een eigen netwerk hebben, hoe klein dit soms ook is. Ook tijdens de observaties vroegen professionals aan elkaar of er al in het eigen netwerk is gekeken voor ondersteuning. Verschillende professionals plaatsten wel een kanttekening bij het inzetten van het eigen netwerk. Het moest volgens deze professionals namelijk niet als wondermiddel gezien worden. Als het netwerk wordt ingeschakeld voor ondersteuning, dan moet er in de gaten worden gehouden of het netwerk het ook kan volhouden. Daarnaast noemden enkele professionals dat schaamte het inschakelen van het netwerk lastig kan maken. Het netwerk inschakelen kan volgens verschillende professionals dus niet als een standaard werkwijze gebruikt worden.

Kortom, eigen kracht is een belangrijke werkzame factor en bestaat uit de eigen kracht van de wijk, het team en het gezin. De eigen kracht van het gezin kan versterkt worden door aandacht te hebben voor wat goed gaat, de regie bij het gezin te laten en het eigen netwerk van het gezin in te zetten.

3.1.2 Lokaal werken

Verschillende professionals noemden lokaal werken als iets dat wezenlijk anders is in het jeugd- en gezinsteam. Een professional beschreef deze verandering als volgt:

P: 'Nu heb ik bij uitzondering een gesprek op kantoor. Dus dat is echt een hele grote omslag dus veel meer bij de gezinnen zitten en in de wijken.'

Onder lokaal werken wordt verstaan: aanwezigheid in de wijk door bijvoorbeeld boodschappen te doen in de wijk, rond te fietsen en langs te gaan bij gezinnen. Ook door het kennen van de wijk waarin je werkt kan er ingespeeld worden op wat er al aanwezig is. Professionals doen dit praktisch door contacten op te bouwen met huisartsen, wijkagenten, kerken en scholen of langsgaan op een wijkraadavond. Daarnaast is het volgens professionals belangrijk om het informele netwerk met vrijwilligers en vrijwillige initiatieven te kennen en hier ook gebruik van maken. Ook tijdens de observaties van de vergaderingen werd er meermalen informatie gegeven over vrijwilligersprojecten die in de wijk aanwezig zijn en waar het wijkteam gebruik van kan maken. Daarnaast werden er nieuwtjes en feiten gedeeld over wat er in de wijk speelt, zoals een nieuw rooster voor de scholen in de wijken of het percentage scheidingsaantallen in de wijk. Enkele professionals gaven aan dat ze nog wel moeten wennen aan het inzetten van vrijwilligers en hier ook nog niet altijd aan denken. Het lijkt daarom ook van belang om hier ook aandacht aan te schenken binnen de teams. Het grote voordeel van het werken in één wijk is volgens professionals dat gezinnen en kinderen gemakkelijker gevolgd kunnen blijven worden, doordat er meer overzicht en aanwezigheid mogelijk is. Er zijn maar enkele scholen, dokters en kinderdagverblijven waar contact mee gehouden hoeft te worden. Hierdoor is dit ook haalbaar voor professionals.

De ouders die geïnterviewd werden kwamen op verschillende manieren bij het team terecht: via school of huisarts. Daarnaast had één ouder het team gevonden via Google. Toen aan ouders werd gevraagd of ze het team al kenden voor de aanmelding bleken twee ouders er al eerder van gehoord te hebben. Het ging hierbij om ouders van twee verschillende jeugd- en gezinsteams. De andere ouders hadden daarvoor nog nooit gehoord over deze teams.

Professionals gaven veel voorbeelden van hoe zij lokaal werken en zorgen voor meer aanwezigheid. Ook in de observaties bleek dit meermalen naar voren te komen. Uit de interviews met ouders kwam een minder eenduidig beeld naar voren. Geconcludeerd kan worden dat lokaal werken leeft in de wijkteams en dat daar veel aandacht aan wordt geschonken. Het lijkt echter nog wel in een ontwikkelingsfase te zitten waar professionals het lokaal werken nog meer eigen moeten maken.

3.1.3 Teamverband

Het teamverband krijgt in alle drie de teams vorm door in duo's te werken, te overleggen en elkaar te ontmoeten. De meeste ouders noemden het teamverband ook. Ervaringen die zij hiermee hadden waren: professionals die in duo's langskwamen of een groter overleg waar meerdere professionals bij elkaar kwamen en waarbij ouders zelf aanwezig waren. Teamverband komt duidelijk uit de observaties naar voren. Er werd tijdens vergaderingen met elkaar over casussen gepraat en overlegd. Medewerkers vroegen om input van hun collega's als ze het zelf niet wisten. Ook het in duo's werken komt vaak naar voren, doordat er gesproken werd over samen naar een casus gaan of er werden nieuwe duo's gevormd tijdens een vergadering.

Een werkzaam element is volgens professionals de aanwezigheid van verschillende expertises binnen het team. Professionals gaven ook aan het prettig te vinden om in een team te werken, doordat je eenvoudig collega's kan consulteren.

P: 'Met meerdere expertise rondom één casus zitten. Dan ervaar je ook dat het een absolute meerwaarde heeft voor die cliënt, omdat er dingen over tafel gaan waar je niet aan hebt gedacht omdat het je expertise niet is.'

Eén ouder zei over het teamverband dat ze het gevoel had dat men elkaar opvangt als iemand een steek laat vallen, een andere ouder noemde het elkaar aanvullen. Ook het van elkaar kunnen leren wordt als een positief aspect van het werken in teamverband gezien. Om een teamverband te kunnen ontwikkelen is het belangrijk om elkaar goed te leren kennen en hiervoor de tijd te nemen. Een probleem dat veel professionals hierbij noemden is loyaliteit. Twee teams hadden het over loyaliteitsconflicten doordat ze enerzijds verbonden zijn aan hun eigen organisatie en anderzijds het jeugd- en gezinsteam.

Werken in teamverband komt duidelijk uit de drie bronnen naar voren als werkzame factor. Voor ouders is dit alleen door middel van het in duo's werken of een teamoverleg merkbaar. Over het werken in duo's waren de ouders wel positief. Professionals gaven zelf ook meermalen aan dat teamverband voornamelijk indirect een effect heeft op het gezin.

3.1.4 Snelheid

Werken in een jeugd- en gezinsteam zorgt voor meer snelheid. In alle teams wordt er getracht binnen twee weken na de aanmelding bij een gezin langs te gaan. Ook ouders vinden dat ze snel terecht kunnen bij het jeugd- en gezinsteam. Meestal komt iemand van het team binnen een week bij het gezin langs. Eén ouder gaf aan dat ze gewoon binnenliep en gelijk geholpen werd. Er zit daarnaast maar een korte tijd tussen de afspraken en dat vinden ouders prettig. De reden dat ouders snelheid belangrijk vinden is dat ze zich serieus genomen voelen in hun problemen.

O: 'Ik bedoel ik kreeg wel het gevoel dat ze het serieus namen en dat ze in ieder geval mij serieus namen. Dat ze goed met hun werk bezig zijn dat ze zelf ook al heel serieus nemen.'

De snelheid van het team wordt door professionals verklaard vanuit verschillende factoren. In de eerste plaats het snellere schakelen, dit is mogelijk doordat er één team is met daarin verschillende expertises, daardoor zijn de lijnen korter. Ook het 'gewoon doen' speelt volgens professionals een rol. Er wordt niet gewacht op een diagnose maar men begint gewoon met het starten van de hulp. Uit gesprekken met professionals blijkt dat gezinnen soms zelf terugkomen bij het wijkteam door de wachttijd bij andere instanties. Dit impliceert ook dat de teams meer oppakken dan oorspronkelijk de bedoeling is en ze mogelijk snel overbelast raken. Hierbij kan het gevaar zijn dat een wijkteam juist daardoor zijn snelheid gaat verliezen.

3.1.5 Integraal werken

Integraal werken is een belangrijke werkzame factor volgens alle professionals. Een leidend principe is voor alle teams: één gezin, één plan en één regisseur. Dit betekent expertises inschakelen als het nodig is, maar dat één persoon alles blijft coördineren. Dit wordt onder andere bereikt door samen te werken met andere organisaties en instanties, verbindingen te zoeken en uiteindelijk elkaar weten te vinden als het nodig is. Ook uit de observaties kwam naar voren dat de teams druk zijn met verbindingen leggen met andere organisaties. Tijdens twee vergaderingen kwam er een andere organisatie langs om uit te leggen wat zij precies doen en hoe het team hen kan inschakelen. Samenwerken met andere organisaties blijkt dus een belangrijke rol te spelen in de teams. Daarnaast zijn er ook hele praktische manieren om het integrale werken te stimuleren: door één plan op te stellen en één registratiesysteem te gebruiken. Ook binnen het gezin wordt er gestreefd naar een integrale aanpak door systeemgericht te werken, waarbij het hele gezin betrokken wordt.

P: 'Dan kom je echt bij een gezin met de vraag, meteen voor het hele gezin. Dan kan vader een alcoholprobleem hebben, moeder een psychische beperking en dochterlief heeft ontwikkelingsproblemen. Dan is dat duo verantwoordelijk voor de aanpak in dat gezin.'

Ouders noemden dit systeemgerichte werken vaak en vinden dit ook prettig. Kinderen werden in alle situaties in ieder geval eenmalig betrokken bij een afspraak. Soms werden er aparte afspraken gemaakt met het kind indien dit nodig was. Als het mogelijk was dan werden ook beide ouders erbij betrokken.

Integraal werken komt als een werkzame factor naar voren uit de drie verschillende bronnen. Voor ouders speelde voornamelijk het systeemgericht werken een rol. Echter, uit de observaties komt de verbinding met andere organisaties juist sterk naar voren. Niet alleen aan de contacten binnen het team, maar ook aan de contacten buiten het eigen team wordt hard gewerkt, om op deze manier integraal te kunnen werken.

3.1.6 Maatwerk

Bij maatwerk gaat het volgens professionals om passende hulp die dicht bij het gezin wordt gegeven. Dit kan volgens professionals bereikt worden door het perspectief van de cliënt leidend te laten zijn en daardoor beter bij de cliënt aan te sluiten. Het is daarbij belangrijk om niet aanbodgestuurd te werken maar juist vraaggestuurd te werk te gaan. Een professional beschreef maatwerk als volgt:

P: 'Dat je veel meer je richt op de vraag en niet op het aanbod. Vroeger had je dit is kastje van wat we hebben. Daaruit kun je a, b of c kiezen en iets anders hebben we niet en als iemand c met een combinatie van b wil dan kan dat niet. Nu is het veel meer kijken van oké dan gaan we zoeken en dan gaan we kijken wat we samen kunnen.'

Werken op maat werd door professionals vaak genoemd. Echter, maar één ouder noemde maatwerk tijdens de interviews. Dit kan mogelijk worden verklaard doordat ouders dit vaak niet direct opmerken. Het is wel interessant dat tijdens de observaties naar voren kwam dat professionals het soms moeilijk vinden om zonder aanbod te werken, ze willen graag weten wat ze gezinnen kunnen bieden. Het is dus ook mogelijk dat het vraaggestuurd werken nog niet overal voldoende is ingebed in de aanpak van de professionals.

3.1.7 Laagdrempeligheid

Laagdrempeligheid is volgens de drie teams één van de belangrijkste aspecten van een jeugd- en gezinsteam. Laagdrempeligheid betekent volgens professionals in de eerste plaats dat het team toegankelijk moet zijn voor mensen. Dit moet in letterlijke zin het geval zijn, de toegang moet open en makkelijk bereikbaar zijn. Daarnaast moeten professionals in de hulpverleningsrelatie toegankelijk zijn. Mensen moeten zich op hun gemak voelen en hun verhaal kunnen doen. Belangrijke aspecten die daarbij meespelen zijn: een klik hebben met het gezin en het vertrouwen hebben. Ouders gaven ook aan het erg belangrijk te vinden dat ze hun verhaal kunnen doen. Een ouders beschreef dit als volgt:

O: 'Ik was emotioneel, P. heeft me gewoon laten praten. Uiteindelijk heeft ze gezegd van probeer inderdaad dit eens maar de eerste keer nog niet zoveel. Dat was ook niet nodig, had ik op dat moment ook niet nodig'

Ouders gebruikten ook vaak woorden als: gewoon, informeel en gezellig, om de sfeer van de hulpverlening te beschrijven. Tijdens de observatie van een casuïstiekbespreking werd aan ouders gevraagd wat zij van de casuïstiekbespreking vonden. Ouders gaven aan dat het een fijn informeel gesprek was geweest en dat het ze het prettig vonden dat het in woorden was gegaan die zij ook konden volgen. Hierin gaven ouders dus ook aan laagdrempeligheid te waarderen.

Een professional noemde dat het belangrijk is om duidelijk te maken dat het jeugd- en gezinsteam iets anders is dan jeugdzorg, omdat mensen deze associatie vaak hebben. Ook een ouder gaf aan dat veel mensen het team nog associëren met Bureau Jeugdzorg. Dit impliceert dat het belangrijk is om als jeugd- en gezinsteam meer duidelijk te gaan maken wie ze zijn en wat ze precies doen, omdat dit nu nog niet altijd duidelijk is voor mensen. Het is mogelijk dat door verkeerde associaties de teams nu minder laagdrempelig en toegankelijk zijn voor sommige mensen.

3.1.8 Flexibiliteit

Bij flexibiliteit gaat het volgens professionals onder andere om het 'out of the box' durven te denken. Professionals hebben meer vrijheid om dingen uit te proberen, maar hebben daarnaast ook meer verantwoordelijkheid. Van medewerkers wordt een flexibelere houding verwacht, geen 'negen tot vijf mentaliteit' en mensen moeten buiten de kaders durven te denken. Het is mogelijk om daarbij te experimenteren. Voorbeelden hiervan zijn: medewerkers laten solliciteren in een gezin, waarbij het gezin zijn eigen hulpverlener mag uitkiezen. Ook het opzetten van 'blended hulpverlening' is een experiment van een medewerker binnen een jeugd- en gezinsteam. Dit is een nieuwe vorm van hulpverlening, waarbij er een combinatie wordt gemaakt tussen online en offline hulpverlening. Naast professionals noemden ook verschillende ouders flexibiliteit tijdens de interviews. Het ging dan vooral om het buiten de kader willen werken, iets extra's willen doen. Iets meer willen doen dan nodig is speelt volgens ouders een belangrijke rol bij het opbouwen van de vertrouwensband.

O: 'Toen zei ik dan breng ik je er wel heen en kom ik je halen. Oh zegt P. ik kom toch langs bij jullie dan zet ik haar wel af. Dat heeft toch bij J. een hele grote band geschept. Dat had je nodig want die is normaal echt van vreemden daar moet ik niets van hebben. Dat ging eigenlijk van het eerste moment goed.'

Een probleem wat hierbij wel naar voren komt is dat naast dit meer flexibele werken er tegelijkertijd een behoefte is aan grenzen en kaders bij professionals. Er is behoefte aan grenzen, enerzijds om zo overbelasting te voorkomen en anderzijds om ook te weten wat er van jou als hulpverlener wordt verwacht. Het werken in een jeugd- en gezinsteam vraagt veel van iemand en is misschien alleen voor bepaalde mensen weggelegd. Enkele professionals gaven dan ook aan dat er daarom nagedacht moet worden over een profiel voor medewerkers van deze teams.

Flexibiliteit komt niet direct uit de observaties naar voren. Zaken zoals nieuwe interventies uitproberen of overwerken, kwamen niet direct naar voren. Het is mogelijk dat dit toevallig niet ter sprake is gekomen. Aangezien ervaringen van ouders met betrekking tot flexibiliteit overeenkomen met de ervaringen van professionals, kan met enige zekerheid worden aangenomen dat hier wel mee gewerkt wordt in de jeugd- en gezinsteams.

3.1.9 Transparantie

De laatste werkzame factor is transparant werken. Transparant werken is niet over, maar juist met het gezin praten. Eerlijk vertellen wat je denkt of ziet. Professionals proberen op deze manier het vertrouwen te behouden.

P: 'Ja dat je met de cliënt werkt en dat je laat zien dat je betrouwbaar bent en dat je niet over hun zit te kletsen, maar met hun. Dat is ook een principe wat ontzettend goed werkt: niet over de cliënt maar met de cliënt.'

Ouders gaven zelf aan dat er altijd overlegd werd met hun als er iets moest gebeuren of als er iemand anders bij betrokken werd. Soms mochten ze ook zelf bij een overleg aanwezig zijn. Soms zijn professionals bang dat het doen van een zorgmelding de vertrouwensband kan schaden. Een professional gaf aan bewust in dit soort situaties niet transparant te werk te gaan. Verschillende andere professionals gaan er vanuit dat het bijna altijd mogelijk is om transparant te zijn. Ook in situaties waar zorgmeldingen worden gedaan of een mogelijke uithuisplaatsing dreigt is het juist van belang om hier open en duidelijk over te zijn. Uit dit onderzoek blijkt dat er nog geen eenduidige aanpak is voor het transparant doen van zorgmeldingen. Voor alle professionals staat wel het kunnen behouden van de relatie na een zorgmelding centraal. Mogelijk zijn de richtlijnen in de teams nog niet voldoende duidelijk op dit gebied.

3.2 Randvoorwaarden

In dit onderzoek gaven professionals aan dat de randvoorwaarden nog niet altijd goed zijn geregeld binnen de jeugd- en gezinsteam. Zij zijn echter wel van belang om als team goed te kunnen functioneren. In de eerste plaats gaat het hier om praktische randvoorwaarden: een goede internetaansluiting, een registratiesysteem en de aanwezigheid van computers en telefoons. Meermalen werd het belang van een geschikt locatie genoemd door professionals in de interviews. Tijdens een vergadering werd er iemand gebeld die wegliep en uiteindelijk in de bezemkast het telefoongesprek moest houden, omdat ze ander nergens privé een gesprek kon voeren. Daarnaast is volgens professionals voldoende capaciteit een belangrijke randvoorwaarde om als wijkteam te kunnen functioneren. Uit de interviews met professionals en de observaties komt naar voren dat teams zich soms overbelast voelen. Te volle agenda's worden vaak genoemd. Als laatste belangrijke randvoorwaarde werd ruimte en vrijheid genoemd door verschillende professionals. Om deze nieuwe manier van werken eigen te kunnen maken is ruimte en vrijheid, om te kunnen ontwikkelen als team, van belang volgens medewerkers.



4. Advies

In dit onderzoek zijn negen werkzame factoren van jeugd- en gezinsteams geïdentificeerd. Uit het onderzoek komen echter ook verschillende knelpunten en mogelijke valkuilen naar voren. Op basis hiervan worden in dit hoofdstuk enkele adviezen gegeven voor een solide ontwikkeling van de jeugd- en gezinsteams.

4.1 Toegankelijkheid

Het lokaal werken en laagdrempeligheid speelt een belangrijke rol in de jeugd- en gezinsteams. Toch blijkt de toegankelijkheid nog niet altijd voldoende te zijn. Verschillende ouders hadden nog niet eerder gehoord van het jeugd- en gezinsteam. Ook wordt het jeugd- en gezinsteam makkelijk geassocieerd met Bureau Jeugdzorg. Hierbij lijkt de bekendheid van wat een jeugd- en gezinsteam is en doet laag is. Scholen en huisartsen kennen het jeugd- en gezinsteam wel en verwijzen ook door. Dit terwijl uit onderzoek uit 2007 nog bleek dat huisartsen en leerkrachten nauwelijks wisten waar ze ouders en kinderen naar konden verwijzen voor zaken als opvoedingsondersteuning (Hermanns, 2007). Juist door het lokale karakter van deze teams lijkt het aansluiten bij vindplaatsen, zoals huisartsen en scholen, te verbeteren. Het lokale karakter van de wijkteams zorgt voor meer overzichtelijkheid: het gebied is niet te groot en is daardoor voor professionals te overzien. Wat ook naar voren komt is dat het voor andere instanties overzichtelijk is wat het aanbod in de wijk is en waar ze naar kunnen doorverwijzen. Door hier in de toekomst meer aandacht aan te schenken en in te investeren, kunnen andere professionals het jeugd- en gezinsteam goed vinden. Hierdoor wordt de toegankelijkheid van het team groter, zelfs als ouders niet direct op de hoogte zijn van het aanbod (Sleeboom & Hermanns, 2006). Verschillende professionals gaven tijdens het onderzoek aan soms nog te moeten wennen aan het lokale werken omdat dit echt nieuw is. Het is daarom van belang om hier aandacht aan te schenken. Duidelijk in kaart brengen waar alle punten in een wijk zitten waar ouders en kinderen in beeld komen, zoals scholen, dokters en buurthuizen kan hierbij een handvat zijn.

4.2 Monitoring

Uit dit onderzoek blijkt dat flexibiliteit, aansluiten bij de cliënt en vrijheid van de professionals belangrijke werkzame elementen van de teams zijn. Echter, om zicht te kunnen houden op de effectiviteit van de hulpverlening is het van belang dat er aan monitoring wordt gedaan (Barnhoorn et al., 2013). Monitoring zorgt voor meer kwaliteit en effectiviteit, door registratie worden patronen zichtbaar die werken en kan waar nodig is worden ingegrepen (Veerman, Van Yperen, & Wilschut, 2013). Juist bij een nieuwe vorm van werken zoals in deze wijkteams het geval is, is het van belang om goed te blijven monitoren, zodat snel duidelijk wordt wat wel werkt en wat niet. Daarbij komt uit dit onderzoek naar voren dat professionals de uitvinders van behandelingen kunnen zijn. Door middel van monitoring kunnen werkwijzen beter worden verantwoordt tegenover bijvoorbeeld beleidsmakers (Veerman et al., 2013). Daarnaast kan monitoring onderzoek ondersteunen. Het is in ieder geval in de eerste plaats belangrijk om als jeugd- en gezinsteam tot een beslissing te komen hoe en wat er gemonitord gaat worden en welk systeem hiervoor ingezet kan worden. Door binnen een gemeente een eenduidige vorm van monitoring te gebruiken, kunnen in de toekomst uitkomsten van verschillende sociale wijkteams met elkaar vergeleken worden. Indicatoren voor monitoring kunnen onder andere gebaseerd worden op de werkzame factoren van dit onderzoek. Door middel van registratie kunnen zaken zoals snelheid en integraliteit goed worden bijgehouden. Ook met klanttevredenheidsformulieren kan een team werkzame factoren zoals laagdrempeligheid van de hulp en werken gericht op eigen kracht monitoren. Zoals al eerder genoemd bepalen de ervaringen van mensen zelf, voor een groot deel het succes van interventies. Door meerdere vormen van monitoring te gebruiken kan er vanuit verschillende invalshoeken gekeken worden naar de sociale wijkteams en de werkzaamheid van deze teams, waardoor een vollediger beeld wordt verkregen.

4.3 Observaties

Uit de observaties kwamen punten naar voren die de resultaten uit de interviews soms verduidelijkten. Een voorbeeld hiervan is het aanbodgerichte werken loslaten, wat vaak werd genoemd door professionals. Uit de observaties kwam naar voren dat het aanbodgerichte werken loslaten soms als lastig werd ervaren. Hieruit wordt duidelijk dat het doen van observaties een waardevolle toevoeging kan zijn en ook extra informatie kan opleveren. In het huidige onderzoek is er alleen tijdens vergaderingen en overleggen geobserveerd. In de toekomst zou het doen van observaties tijdens directe interacties tussen hulpverlener en gezin, een waardevolle toevoeging zijn. Observaties kunnen namelijk dienen als reflectiegegevens voor professionals zelf. Om deze nieuwe manier van werken eigen te maken, is reflectie op eigen handelen door observatie een middel. Op deze manier zijn deze gegevens uit observaties direct bruikbaar voor de teams zelf en kunnen ze als ondersteuning dienen in het ontwikkelingsproces van deze teams. Een mogelijke manier om observaties te doen is via video interactie begeleiding. Onderzoek laat zien dat het gebruik van deze techniek positieve invloed heeft op het ontwikkelen van vaardigheden bij professionals (Fukkink, Trienekens, & Kramer, 2010).

4.4 Functieprofiel

Wat duidelijk uit dit onderzoek naar voren komt is dat het werken in een jeugd- en gezinsteam bepaalde kwaliteiten vraagt. Het opstellen van een profiel voor medewerkers van jeugd- en gezinsteam is daarom van belang, om verschillende werkzame factoren in de praktijk te kunnen waarborgen. De negen werkzame factoren die in dit onderzoek naar voren zijn gekomen kunnen als leidraad dienen voor deze profielomschrijving. Voor medewerkers van een jeugd- en gezinsteam is onder andere 'integraal kunnen werken' en 'samen kunnen werken' een vereiste. Verder moeten deze competenties niet alleen gaan om de daadwerkelijke vaardigheden van medewerkers, maar persoonlijkheid is hierbij ook van belang. Flexibiliteit en creativiteit zijn bijvoorbeeld belangrijke eigenschappen voor medewerkers van deze teams. Door een profiel op te stellen voor de functies binnen het wijkteam wordt er in de eerste plaats gereflecteerd op de teams zelf. Door middel van een profielomschrijving kunnen duidelijk de verwachtingen worden weergegeven en de eisen waaraan medewerkers moeten voldoen. Daarnaast wordt het voor professionals zelf duidelijk welke competenties en vaardigheden nodig zijn, om te kunnen werken binnen een jeugd- en gezinsteam.

4.5 Randvoorwaarden

De laatste aanbeveling heeft betrekking op de randvoorwaarden. Verschillende randvoorwaarden zijn vaak nog niet goed geregeld in de jeugd- en gezinsteam. Het is goed om van te voren na te gaan denken over een geschikte locatie voor een team en de eisen waaraan een locatie moeten voldoen. Dit soort praktische zaken kunnen meehelpen aan een goede start van de jeugd- en gezinsteam. Ook voldoende capaciteit is een belangrijk randvoorwaarde. Veel professionals geven aan overbelast te zijn. Het gevaar is dat naarmate werkdruk toeneemt, de snelheid afneemt. Terwijl dit juist een belangrijke werkzame factor is voor de gezinnen die hulp nodig hebben. Wijkteams lijken meer op te pakken dan de bedoeling is. Meer duidelijk richtlijnen wat het wijkteam hoort op te pakken zijn van belang. Hierbij moet er goed nagedacht worden wat precies de rol is van het wijkteam. Waar ligt de nadruk op en welke zaken worden beslist niet opgepakt door het wijkteam? Daarbij is het belangrijk dat duidelijk wordt waar zaken naar toe moeten die niet opgepakt moeten worden door het wijkteam. Zoals duidelijk werd uit de interviews kost het tijd om een team te vormen en deze nieuwe manier van werken eigen te maken. Het is belangrijk dat teams ook handvaten krijgen om daadwerkelijk een sterk jeugd- en gezinsteam te worden. Onder andere het in duo's werken is volgens professionals zelf een goede manier om elkaar te leren kennen en van elkaar te leren. Door vanaf het begin randvoorwaarden goed te organiseren binnen de teams, hebben medewerkers de mogelijkheid om zich meer te richten op de ontwikkeling van het team en de daadwerkelijke hulpverlening.

5. Conclusie

Veel positieve punten van sociale wijkteams komen uit dit onderzoek naar voren. Om de kwaliteit ook in de toekomst te kunnen waarborgen is het van belang om knelpunten aan te pakken en werkzame factoren te koesteren en verder te ontwikkelen. Hiervoor zijn verschillende suggesties gedaan in dit rapport. Over het geheel genomen, kan er geconcludeerd worden dat het voor de jeugd- en gezinsteams van belang is om bij de jeugdigen en gezinnen aan te kunnen sluiten. Veel gevonden werkzame factoren zoals: werken op maat, flexibiliteit, eigen kracht en laagdrempeligheid zijn werkwijzen waarbij ouders en jeugdigen centraal staan. Niet het aanbodgerichte werken en bestaande effectieve methodieken en interventies worden als leidend gezien, maar de gezinnen zelf. Mogelijk is juist dit uitgangspunt effectief, omdat de cliënt uiteindelijk voor een groot deel bepalend is voor de uitkomst van de hulp die geboden wordt (Lambert & Ogles, 2004; Van Yperen et al., 2003).



6. Referenties

Barnhoorn, J., Broeren, S., Distelbrink, M., Greef, M. de, Grieken, A. van, Jansen, W., ..., Raat, H. (2013). Cliënt-, professional- en alliantiefactoren: hun relatie met het effect van zorg voor jeugd: Verkenning van kennis en kennishiaten voor het ZonMw- programma Effectief werken in de jeugdsector. Den Haag: ZonMw.

Boer, N., & Lans, J. van der (2013). Burgerkracht in de wijk: Sociale wijkteams en de lokalisering van de verzorgingsstaat. Platform, 1-115.

Fukkink, R.G., Trienekens, N., & Kramer, L. (2010). Video-feedback in opleiding en training: Leren in beeld gebracht. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam

Hermanns, J. (2007). Opvoedingsondersteuning die helpt. Ouderschap en Ouderbegeleiding, 10, 14-26. Amsterdam: SWP.

Lambert, M. J., & Ogles, B. M. (2004). The efficacy of Psychotherapy. In M. J. Lambert (eds.), Bergin and Garfield's Handbook of Psychotherapy and behavior change (pp. 149-194). New York: John Wiley & Sons.

Koster, Y., de (2014). Vaagheid troef bij sociale wijkteams. Binnenlands Bestuur.

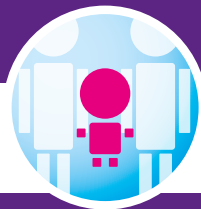
Robson, C. (2002). Real World research. A resource for social scientist and practitioner-researchers. Singapore: Blackwell Publishing.

Sleeboom, I., & Hermanns, J. (2006). De vraaganalyse: methodiekbeschrijving voor het betrekken van ouders, kinderen en jongeren bij de ontwikkeling van jeugdbeleid. Eindhoven: SPIL Eindhoven.

Veerman, J. W., Yperen, T. A. van, & Wilschut, M. (2013). Uitkomstenmonitoring in de jeugdzorg: Meer dan alleen maar weten. Utrecht: SEJN.

Vereniging Nederlandse Gemeenten (2013). Sociale wijkteams in ontwikkeling: Inrichting, aansturing en bekostiging. Den Haag: VNG.

Yperen, T. A. van, Booy, B., & Veldt, M.C. van der (2003). Vraaggerichte hulp, motivatie en effectiviteit jeugdzorg. Utrecht: NIZW.



de JeugdZaak

PARTNERS MET EXPERTISE EN PASSIE VOOR EEN WERKENDE ZORG VOOR JEUGD.