

Resultaten Groepsinterview normaliseren



Normaliseren in de Praktijk

Dit is normaliseren:

Mindset
Mindset

Tijd
Tijd

Vertrouwen
vertrouwen medewerkers

Klantstromen
klantstromen loslaten

Ruimte voor het lezied
Ruimte voor het lezied

mensen in eigen kracht zetten naast iemand staan
mensen in eigen kracht zetten naast iemand staan

en het maken van de juiste Afweging
en het maken van de juiste Afweging

Be Grenzen
Be Grenzen

RECHT OP!
een oplossing

met RECHTEN komen ook PlichtEN
met RECHTEN komen ook PlichtEN

weten wanneer een probleem NORMAAL is
weten wanneer een probleem NORMAAL is
(voor een bepaalde levensfase, situatie, etc)

Hoe?

VERTROUWEN
KADER vaststellen
BEGELEIDING (starters)
Bewijs van Mogelijkheden
VOORLIGGENDE VELD

Tijd
probeer op administratieve systemen

Begeleiding (starters)
in opleiding & bijscholing
Wat is nieuw?
Wat doe je dat al goed?

PREVENTIE
is dit het inloop wuetje?
Welkom!
WISTEK

COMMUNICATIE
ho STOP BEGRENZEN
VERWACHTINGS management
PLAN

EIGEN NETWERK
mensen NIET overleveren aan Netwerk als dat niet kan
naasten BETREKKEN
oplossingen uit



Pilot

DOE TOCH NORMAAL
NORMALISEREN VAN WAT?!

VERSPREID OVER MEERDERE WIJKEN
verspreid over meerdere wijken

Opvoeden van werknemer
Opvoeden van werknemer

aan sluiten op andere pilots
aan sluiten op andere pilots

COMMUNICATIE
GEEN KEUKENTAFELGESPREK
Mag ik ff LEKKER VENTILEREN?
=GENOEG

PROCES
CCT
KLANTSTROMEN LOSLATEN

DESKUNDIGHEID
Observatie EERST
Thema's in Basisonderwijs

WERKWIJZE
mindset

Deel 1: wat is normaliseren?

In kleine groepen bespraken we: Wat verstaan we eigenlijk onder normaliseren, wat bedoelen we daarmee? En bedoelen we allemaal hetzelfde, of zijn er grote verschillen?

In de komende pagina's vatten we de resultaten samen.

Inzetten op eigen kracht en regie

Vrijwel alle deelnemers geven aan het denken in de eigen kracht te zien als belangrijk onderdeel van normaliseren. Hiermee wordt bedoeld om te kijken naar wat iemand wel kan, in plaats van wat iemand niet kan, en daar trots op zijn. Daarbij hoort ook het gebruiken van de eigen inzet. Iemand heeft recht op een oplossing, maar daarbij komt ook de plicht om zichzelf in te zetten voor de oplossing.

Faciliteren van de mindset voor normaliseren

Normaliseren vraagt om weerbare professionals. Iets toezeggen is makkelijker dan nee zeggen. Zeker als de cliënt zich afhankelijk opstelt is het makkelijker om te gaan verzorgen. Voor professionals zorgt dat voor een uitdaging, maar daarnaast is het ook een uitdaging die gefaciliteerd zou kunnen worden door de organisatie.

De goede afweging maken

Om te zien welke zorg écht nodig is, en welke niet, hebben professionals de tijd nodig om te zien wat er aan de hand is. Is er een tekort aan tijd, dan wordt er over het algemeen eerder zwaardere zorg ingezet, of simpelweg de verkeerde zorg. Daarnaast is het dan ook lastiger om te zoeken naar de geschikte voorliggende voorzieningen.

Niet meteen naar een zorgaanbieder

Voor een aantal professionals betekende normaliseren ook: iemand niet meteen naar een zorgaanbieder sturen. Er werd aangegeven dat het regelmatig voorkomt dat iemand aanliggende problemen heeft die de zorgvraag verergeren (zoals schulden, geen woonplek, enz.). Soms kan extra tijd deze problemen aanpakken, waardoor de zorgvraag kleiner kan worden of zelfs kan verdwijnen.

Terugkerende cliënten

Van verschillende kanten kwam het geluid dat veel cliënten blijven terugkeren, meestal met hetzelfde probleem. Professionals geven aan hun cliënten graag duurzaam te willen helpen, zodat het probleem zich niet telkens opnieuw voordoet.

Daarnaast werd er ook uitgesproken dat het moeilijk is als een client binnenkomt met de verwachting bepaalde zorg te ontvangen, omdat een collega eerder al iets toegezegd heeft.

Eenzijds zou dit kunnen komen door een gebrek aan eenduidigheid en kaders, anderzijds is het ook mogelijk dat professionals door tijdgebrek minder goed in staat zijn om 'nee' te zeggen en wel de passende zorg toe te kennen.

Wanneer zijn problemen normaal?

Sommige problemen zijn karakteristiek voor bepaalde levensfasen, veranderingen, etc. De kennis hierover is nog niet wijdverbreid. Om de beweging van normaliseren te ondersteunen is het waardevol om deze kennis verder te verspreiden onder professionals, ketenpartners, en gezinnen.

Tijd!

Een terugkerend thema is tijd. Voor veel van de inzichten die hier besproken zijn, is tijd een belangrijke factor in waarom iets niet lukt. Dat brengt een vraag met zich mee; waar ligt de balans tussen de tijd nemen voor cliënten en goede afwegingen kunnen maken, of snel cliënten helpen?

Belangrijk: Vertrouwen in medewerkers en cliënten

Deel 2: Activiteiten van normaliseren

Nadat er consensus was over wat we verstaan onder normaliseren, is er gekeken naar de activiteiten die horen bij normaliseren. Welke hiervan worden al gedaan, welke zouden we willen doen, en welke willen we niet doen?

In de komende pagina's vatten we de resultaten samen.

Overzicht

Tijdens het interview zijn de activiteiten die horen bij normaliseren opgedeeld in vier categorieën:

- **Dit doe ik al**
- **Dit probeer ik te doen**
- **Dit zou ik willen doen**
- **Dit wil ik niet doen**

Rechts is in een overzicht te zien welke activiteiten naar voren kwamen, en in welke mate die wel of niet lukken. De komende pagina's leggen we de belangrijkste zaken uit.

Weinig gezegd	Enkele keren gezegd	Regelmatig gezegd	Vaak gezegd
Dit doe ik al	Dit probeer ik te doen	Dit zou ik willen doen	Dit wil ik niet doen
Inzetten op netwerk	Netwerk versterken (bijvoorbeeld met SNV)		Inzetten op netwerk wanneer dit niet kan
De tijd nemen voor de client in gesprek			
Expertise uitwisselen met collega's		Expertise uitwisselen met collega's	
Verwijzen naar voorliggend veld	Bewust zijn van VV en contact leggen		
Inzetten op eigen kracht			
	Verwachtingen scheppen over rollen		
De hulpvraag verduidelijken			
Koppelen van de hulpvraag aan levensgebeurtenis	Vasthouden aan plan passend bij client		
	Niet teveel 'zorgen'		
		Eenduidige communicatie	
		Inzetten op laagdrempelige ondersteuning	
		Preventieve activiteiten inzetten in de wijk	
		Langer ondersteuning mogen bieden	
		Minder kaders: meer fluide werken	
		Meer kaders: eenduidige werkwijze	
			Denken in hokjes
			Discussies met de klant of te snel toezeggen
			Formulatie calculatie model
			Administratie
Dit doe ik al	Dit probeer ik te doen	Dit zou ik willen doen	Dit wil ik niet doen

Inzetten op netwerk

Inzetten op netwerk

Vrijwel alle deelnemers geven aan dat het inzetten op het netwerk een belangrijk onderdeel is van normaliseren. Sommige professionals doen dit al in hun werk, anderen proberen het, en er zijn ook professionals die dit zouden willen maar bij wie het nog niet lukt. De activiteiten die hierbij horen variëren van 'vragen naar netwerk' tot 'het netwerk in kaart brengen.

Netwerk versterken met SNV

Sociale Netwerk Versterking wordt door veel mensen genoemd, echter lukt het nog niemand om dit echt te gebruiken. Deels zou dit ook kunnen liggen aan dat SNV nu een product is.

Wat als het netwerk niet ondersteunt?

Opvallend was dat er ook werd gezegd dat je juist níet op het netwerk wilt inzetten, als dit netwerk niet ondersteunend is.

Waarom lukt dit wel/niet?

- Het netwerk is al betrokken, en dit heeft het probleem nog niet opgelost, of is ondertussen opgebrand
- Het netwerk is te druk
- Het netwerk heeft juist een negatief effect op de cliënt
- Cliënten geven aan dat er geen netwerk is
- Het in kaart brengen van het netwerk kost tijd, die er nu niet is.

De tijd nemen voor de cliënt

Vrijwel alle professionals willen de tijd nemen voor de cliënt, bijvoorbeeld in een gesprek om de hulpvraag te achterhalen, of tijdens ondersteuning. Enkelen lukt dat ook, maar de meerderheid zou dit *willen* doen.

In een gesprek

In een gesprek met de client ambiëren de professionals om de ruimte te hebben om vertrouwen te winnen, naast de klant te gaan staan, en breed het gesprek te kunnen insteken zonder meteen te denken vanuit het aanbod. Zo kan er gedegen onderzoek worden gedaan, kan er beter gekeken worden naar wat iemand zelf kan, waar diens omgeving bij kan helpen en kan uiteindelijk de ware hulpvraag achterhaald worden.

Tijdens ondersteuning

Er komt ook naar voren dat er soms ook langer ondersteuning nodig is, dan er nu mogelijk is. Bijvoorbeeld om cliënten op een duurzame manier te kunnen helpen, of om de gewenste gedragsverandering te kunnen bewerkstelligen.

Waarom lukt dit wel/niet?

- Een terugkerend thema is hierin – vrij logisch – tijd. Er is te weinig tijd per cliënt om het gesprek op deze manier aan te gaan.
- Er wordt gewerkt met een model waarin professionals een bepaalde hoeveelheid cliënten per tijdseenheid moeten verwerken. Er wordt aangegeven dat het moeilijk is om op deze manier te werken, omdat elke client anders is.

Gebruik maken van het voorliggend veld

Het voorliggend veld is een veel terugkomend onderwerp van gesprek. Enkele professionals lukt het al om door te verwijzen naar het voorliggend veld, veel anderen proberen of zouden het willen doen.

Contact leggen met het voorliggend veld

Er wordt niet alleen gesproken over 'verwijzen naar', maar ook over 'contact leggen met'. Bijvoorbeeld door sneller te schakelen of door samenwerkingen op te zetten, zodat het voorliggend veld ook dichterbij de toegang komt.

Waarom lukt dit wel/niet?

- De sociale kaart is heel groot, en de informatie die het moet weergeven is ook aan veranderingen onderhevig.
- Iedereen weet wel een deel van de mogelijkheden, maar niemand heeft overzicht over alles.
- Klanten hebben soms specifieke wensen over zorgaanbieders. Dan is het moeilijker om ze te overtuigen dat een voorliggende voorziening ook kan helpen.

Inzetten op eigen kracht

De meeste deelnemers geven aan dat zij in het eerste gesprek inzetten, of proberen in te zetten op de eigen kracht.

Als er ingezet wordt op eigen kracht, dan wordt er bijvoorbeeld bedoeld om bespreekbaar te maken wat al wel goed gaat bij de client, en het vertrouwen in de eigen kracht te herstellen, en te werken aan een mindset waarin mensen trots zijn op wat ze kunnen. In zekere zin gaat het om het ombuigen van een negatieve spiraal (geen vertrouwen hebben in eigen kunnen en daardoor niks doen) naar een 'positieve spiraal' (zien dat sommige dingen wel lukken en daardoor meer vertrouwen hebben in eigen kunnen).

Een ander belangrijk aspect is ook de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. Wat de cliënt zelf kan, moeten zij ook zelf doen.

Inzetten van de eigen kracht groep

Er wordt meerdere keren gesproken over de Eigen Kracht Groep. Het liefst wordt die vaker, én eerder ingezet.

Waarom lukt dit wel/niet?

- Cliënten met een hulpverleningsverleden staan minder open voor de focus op eigen kracht.
- Binnen de organisatie wil je de juiste mensen weten te vinden die kunnen helpen bij omliggende problemen
- Sommige cliënten zijn het vertrouwen in hun eigen kunnen kwijt.

Overige activiteiten

Expertise uitwisselen

Om een goede afweging te maken over wat er écht nodig is voor de client, spreken meerdere deelnemers de wens uit om te putten uit de expertise van collega's, bijvoorbeeld door samen te sparren of door samen op te trekken bij een casus. Op enkele plekken gebeurt dit al.

Preventieve activiteiten inzetten in de wijk

Normaliseren betekent soms ook preventief werken. In dit geval werd de wens uitgesproken om meer de wijk in te gaan, bijvoorbeeld door te kijken wat er preventief nodig is, of door meer mensen te betrekken bij het zorgen voor de ander. Het idee is hierbij dat er hulpvragen afgevangen worden doordat de wijkprofessional meer 'in' de wijk is, en dat er bijvoorbeeld preventief aan netwerkversterking gedaan kan worden.

Verwachtingen scheppen over rollen

Het kan gebeuren dat een client met bepaalde verwachtingen over wat de Toegang Tilburg voor hen kan doen. Een onderdeel van normaliseren is om de juiste verwachtingen te scheppen bij de cliënt over wat de wijkprofessional voor hen kan doen, en wat hun eigen verantwoordelijkheid is.

Denken in 'hokjes'

De klantstromen waarmee gewerkt wordt in de Toegang Tilburg, worden ook gezien als hinderend aan normaliseren. Dit omdat het 'denken in voorzieningen' zou stimuleren; er wordt dan minder gekeken naar wat de klant nodig heeft, maar naar wat het aanbod te bieden heeft.