
ARTIKEL

HOUD DE RELATIE BINNEN EEN KETENPARTNERSCHAP GEZOND

Ede, 21 mei 2013

“Geen enkele organisatie kan alleen overleven en zonder andere organisaties de complexe vraagstukken van deze tijd oplossen” (Bremekamp, Kaats, & Opheij, 2009). Titan is als instelling afhankelijk van ketenpartners, aanmeldingen en aanbestedingen, niet alleen om te kunnen blijven bestaan maar ook om te kunnen voldoen aan de vraag van de cliënt. Op basis van dit gegeven kan geconcludeerd worden dat de samenwerkingrelaties die Titan met ketenpartners aangaat van groot belang zijn. Alleen daarom is het al de moeite waard er voor te zorgen dat deze samenwerkingsrelaties gezond blijven, deze te evalueren en zo nodig opnieuw te definiëren. Dit, plus het feit dat er berichten binnen kwamen dat ketenpartners niet altijd tevreden zijn over bepaalde aspecten binnen de samenwerking, bleek voor Mendel Roos en Heidi Klein, studenten van de Christelijke Hogeschool te Ede, voldoende aanleiding tot het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek.

In dit artikel komen de uitkomsten naar voren van het onderzoek naar hoe de ketenpartners van Titan Ede de samenwerking ervaren. Aanleiding tot dit onderzoek is enerzijds het belang van Titan in haar samenwerking met ketenpartners en anderzijds een reactie op ontvangen signalen binnen Titan Ede dat bepaalde aspecten van de samenwerking door ketenpartners als onvoldoende worden beschouwd.

Hoofdvraag binnen dit onderzoek luidde als volgt:

Hoe ervaren ketenpartners de huidige samenwerking met Titan en op wat voor manier zou deze samenwerking geoptimaliseerd kunnen worden?

Om dit te meten werden er drie richtinggevende vragen opgesteld:

Wat zijn belangrijke aspecten van samenwerking tussen organisaties volgens de literatuur?

Om antwoord te geven op deze vraag werd een literatuuronderzoek uitgevoerd waarin naar voren kwam dat samenwerking noodzakelijk is om als organisatie te overleven. Organisaties zijn op elkaar aangewezen om complexe vraagstukken op

te lossen en ontbreken hiervan zou zelfs kunnen resulteren in minder goede kwaliteit, meer kosten en minder tijd met als direct gevolg ontevreden cliënten. “Voor een goede samenwerking zijn verschillende aspecten zeer belangrijk, waarvan vertrouwen en communicatie twee zeer belangrijke zijn”, aldus Mendel Roos. Hij onderzocht de volgende aspecten:

- Het belang van **vertrouwen** binnen een samenwerking en hoe dit verhoogt kan worden
- De waarde van **communicatie** en wat het ontbreken hiervan betekent voor samenwerking
- Welke rol **transparantie en openheid** speelt in een samenwerking en wat het ontbreken hiervan doet met de waarde van een samenwerkingsrelatie
- Hoe **belangen en verbindingen** meespelen binnen een samenwerking en waarom het belangrijk is hier scherp op te zijn
- Wat het belang is van **uniformiteit** binnen een samenwerking wanneer verschillende partners ook verschillende ambities hebben
- Wat het begrip **interdependentie** inhoudt binnen samenwerking

Welke conclusies kunnen wij trekken uit documentonderzoek naar de huidige samenwerking tussen ketenpartners en Titan Ede?

Om te ontdekken hoe de huidige communicatie op papier plaats vindt vond er een dossieronderzoek plaats. Tijdens dit dossieronderzoek werden contactjournaals onderzocht. In deze contactjournaals zijn alle contactmomenten tussen Titan en ketenpartners terug te vinden. Door specifiek te kijken naar het aantal contactmomenten en de initiatiefnemer van dit contact kon de huidige communicatie goed worden geanalyseerd.

Hoe beoordelen ketenpartners de samenwerking met Titan Ede?

Voor dit onderdeel van het onderzoek vonden interviews plaats met de elf geselecteerde ketenpartners. Deze elf zijn geselecteerd op basis van contactintensiteit, gezamenlijke betrokkenheid met cliënten en de hoeveelheid aanmeldingen en doorverwijzingen door ketenpartner.

Tijdens de interviews werd een gedeeltelijk gestructureerde interviewopzet gebruikt waarin

een topiclijst sturing gaf maar er voldoende ruimte overbleef tot doorvragen.

RESULTATEN DOCUMENTONDERZOEK

De uitkomsten van het documentonderzoek konden uiteindelijk naast de uitkomsten van de interviews worden gelegd. “De onderzoeksresultaten bleken elkaar te bevestigen wat de betrouwbaarheid van beide onderzoeken enorm vergrootte”, aldus Heidi Klein.

RESULTATEN INTERVIEWS

Tijdens de interviews werden verschillende topics behandeld. Hieronder vindt u ze terug, inclusief de belangrijkste ondervindingen.

VERTROUWEN

Bij alle ketenpartners is een basis van vertrouwen in Titan aanwezig. Wel blijkt een verschil in vertrouwen: een aantal ketenpartners laat weten volledig vertrouwen te hebben in Titan terwijl er ook ketenpartners zijn waarbij enkel het basis vertrouwen aanwezig is en veel twijfel wordt uitgesproken. Oorzaak waardoor deze twijfel ontstaat is onduidelijkheid m.b.t. Titan Praktijk en behandelingen.

COMMUNICATIE

Uit de interviews blijkt dat zes van de elf ketenpartners waarde hecht aan het maken van duidelijk onderlinge afspraken omtrent taakverdeling en afstemming van activiteiten. Vier van de elf ondervraagde ketenpartners geven vervolgens aan dat ze in de huidige samenwerking een stuk taakverdeling missen. Consequenties hiervan zijn o.a. gevoelens van gepasseerd worden en onduidelijkheid waardoor dingen dubbel worden gedaan.

Drie van de elf onderzochte ketenpartners geven vervolgens aan dat ze bij Titan hebben meegemaakt dat afspraken niet zijn nagekomen. Concreetheid van afspraken wordt genoemd als belangrijke richtlijn voor samenwerking. Over de bereikbaarheid zijn negen van de elf ketenpartners zeer positief. Uit de interviews komt naar voren dat de medewerkers van Titan goed bereikbaar zijn.

TRANSPARANTIE

Vijf van de elf ketenpartners geven aan dat zij voldoende inzicht krijgen in belangrijke zaken waar de cliënt mee bezig is. Deze vijf ondervraagden geven aan dat zij voldoende op de hoogte worden gehouden van waar Titan mee bezig is met de cliënt. Zij krijgen te horen wat ze willen weten en

hoeven niet meer te weten dan dat hen verteld wordt. De overige zes ketenpartners geven aan dat zij niet voldoende inzicht krijgen in deze belangrijke zaken. We krijgen te horen dat deze onduidelijkheid een aanleiding kan zijn tot minder doorverwijzingen. Daarnaast komt de vraag naar boven of er tussen de behandelende psychiater en mentor voldoende wordt gecommuniceerd. Informatie/terugkoppeling vanuit de mentor/jobcoach betreffende het gedeelte dagbesteding gebeurt goed, terwijl informatie over behandelingen en Titan Praktijk ontbreekt.

VERBINDING

Titan maakt keuzes vanuit hun visie die, zo blijkt, niet altijd op één lijn liggen met de visie of werkwijze van haar ketenpartners. Dit roept, zo hoorden we terug tijdens de interviews, vragen op en/of resulteert tot wrijving. Zes ketenpartners geven aan dat zij er in verschillende mate een andere visie op nahouden of vraagtekens zetten bij het handelen van Titan.

SAMENWERKING

In dit hoofdstuk worden algemene positieve en negatieve punten genoemd die er uit sprongen tijdens de interviews. Deze punten konden niet ondergebracht worden in bovenstaande thema's maar bevatten wel belangrijke informatie over hoe de huidige samenwerking door ketenpartners wordt ervaren.

AANBEVELINGEN

Uiteindelijk werden er aanbevelingen aan Titan gedaan die volgens de studenten bruikbaar, concreet en realistisch zijn. Deze zijn vooral gericht op het aspect communicatie. De behoeften van alle Ketenpartners lopen flink uiteen waardoor de studenten adviseren met elke ketenpartner een gesprek aan te gaan. Afstemming op onderwerpen als terugkoppeling van cliëntinformatie, evaluatie van de samenwerking, behoeften en het, indien nodig, uitspreken van belemmeringen is een belangrijke aanbeveling van de studenten. Het geven van een presentatie aan elkaar over werkzaamheden, visies en belangen is een tweede aanbeveling die door de studenten wordt gedaan. “Samenwerkingsrelaties gezond houden is volgens de studenten zeer belangrijk en vraagt de nodige investering”, aldus Mendel Roos. Dat de samenwerkingsrelaties nog verder uitgediept kunnen worden, daar is Heidi Klein van overtuigd: “het kost tijd en is een flinke investering maar zal op den duur veel opleveren”.