Signaleren en dan?

bronnenboek



Auteurs: Elly Stam en Wendy de Wild

Studentnummers: 111203 / 100659

Opdrachtgever: De gemeente Nijkerk

Opleiding: Maatschappelijk Werk en Dienstverlening

Hoge school: Christelijke Hogeschool Ede (CHE)

Afstudeerbegeleider: Adriana de Ridder

Eerste beoordelaar: Heleen Dekker - van Vuuren

Datum: 19 mei 2014

Inhoud

[Inleiding 3](#_Toc387934172)

[Vooraankondiging gestructureerd interview 4](#_Toc387934173)

[Tekst gestructureerd interview 5](#_Toc387934174)

[Resultaten gestructureerd interview 7](#_Toc387934175)

[Labels en sublabels 10](#_Toc387934176)

[Topiclist en hypotheses 11](#_Toc387934177)

[Interview 1. 13](#_Toc387934178)

[Interview 2 20](#_Toc387934179)

[Interview 3 26](#_Toc387934180)

[Interview 4 31](#_Toc387934181)

[Interview 5 38](#_Toc387934182)

[Interview 6 45](#_Toc387934183)

[Interview 7 54](#_Toc387934184)

[Labeling 59](#_Toc387934185)

[Het inventarisatieformulier 88](#_Toc387934186)

[Uitkomsten inventarisatie 89](#_Toc387934187)

[Logboek 92](#_Toc387934188)

# Inleiding

Dit onderzoeksverslag hoort bij het afstudeerwerkstuk van Wendy de Wild - Diepenbroek en Elly Stam, vierdejaars studenten aan de Christelijke Hogeschool te Ede. We hebben binnen de gemeente Nijkerk onderzoek gedaan naar de toegang tot de welzijnsvoorzieningen en gekeken naar hoe de medewerkers binnen deze afdelingen omgaan met de signalen die ze krijgen van de burger met meerdere problemen tegelijk.

We hebben het onderzoek opgezet in vier verschillende onderdelen, namelijk:

1. Ter voorbereiding op het onderzoek hebben wij ons verdiept in de theorie door middel van documentonderzoek.
2. Op basis van de verkregen informatie is een gestructureerd interview via internet gehouden.
3. Aansluitend zijn zeven medewerkers gevraagd een inventarisatieformulier signaleringingsactiviteiten bij te houden.
4. Aan de hand van de ontvangen informatie is een topiclist opgesteld en hebben we hypotheses samengesteld. Deze topiclist en hypotheses hebben we gebruikt voor een gedeeltelijk gestructureerd interview onder de zeven medewerkers van de verschillende disciplines.

In dit onderzoeksverslag vindt u de teksten van alle door ons gebruikte formulieren en methoden en de uitwerkingen ervan.   
  
De interviews zijn letterlijk uitgeschreven waardoor er zinnen in staan die taalkundig onjuist zijn. Dit houdt in dat de woordkeuze, de zinsbouw, de interpunctie en het gebruik van afkortingen en hoofdletters, niet correct kunnen zijn. Dat leest minder prettig, maar hierdoor kan een ieder nalezen of we de antwoorden juist hebben geïnterpreteerd want op basis daarvan hebben wij conclusies getrokken en aanbevelingen aan de gemeente Nijkerk gedaan. Deze zijn overigens te lezen in het afstudeerwerkstuk zelf.

Ook de labels en sublabels die op de interviews zijn aangebracht zijn hier vermeld.

Aan het eind van dit verslag is het logboek opgenomen waarin de urenverantwoording per persoon is ingevoerd.

De bronnen die we hebben geraadpleegd staan vermeld in bijlage twee van het afstudeerwerkstuk.

Wendy de Wild - Diepenbroek  
Elly Stam

Mei 2014

# Vooraankondiging gestructureerd interview

Beste collega,

Samen met mijn studiegenoot Elly Stam wil ik dit jaar afstuderen voor mijn studie maatschappelijk werk en dienstverlening aan de Christelijke Hoge School Ede. Als afstudeeronderwerp hebben wij een opdracht gekregen van de gemeente Nijkerk.

Onze onderzoeksvraag luidt als volgt:

“Hoe kan de organisatie de medewerker ondersteunen om het signaleringsproces in de gemeentelijke welzijnscontext te verbeteren?”

Om te kunnen afstuderen hebben wij jouw hulp nodig en vragen wij je medewerking.

Waar gaat het om:

Het komt wel eens voor dat je tijdens een gesprek met een cliënt signalen ontvangt rondom andere problematiek dan waar de cliënt een melding of aanvraag voor heeft gedaan en die direct in verband staat met de problematiek van de cliënt. Wij willen door middel van ons onderzoek inzicht krijgen hoe vaak dergelijke signalen zich voordoen, om wat voor een signaal het gaat en wat jij met dit signaal doet. Ons uiteindelijke doel is om een uniforme werkwijze te realiseren zodat er efficiënter kan worden samengewerkt tussen de verschillende ambtenaren.

Om goed zicht te kunnen krijgen op waar het nu eigenlijk om gaat is het van belang dat er zo veel mogelijk medewerkers meedoen aan ons onderzoek. Binnenkort zullen wij jou daarom uitnodigen om een vragenformulier in te vullen via internet. Het invullen duurt ongeveer 10 minuten.

Alvast hartelijk bedankt voor je medewerking.

Met vriendelijke groet,

Wendy de Wild en Elly Stam

# Tekst gestructureerd interview

**Introductie tekst**

Het komt wel eens voor dat je tijdens een gesprek met een cliënt signalen ontvangt rondom andere problematiek dan waar de cliënt melding of aanvraag voor heeft gedaan en die direct in verband staan met de problematiek van de cliënt. Wij willen door middel van ons onderzoek te weten komen hoe vaak dergelijke signalen zich voordoen, om wat voor een signaal het gaat en wat jij met dit signaal doet. Ons uiteindelijke doel is om een uniforme werkwijze te realiseren zodat er efficiënter kan worden samengewerkt tussen de verschillende ambtenaren.

Om te weten waar het nu eigenlijk om gaat is het van belang dat er zo veel mogelijk medewerkers meedoen aan ons onderzoek.

Zou jij daarom dit vragenformulier willen invullen? Het eerste deel van de vragen gaat over het proces van signaleren en de daarop volgende vragen zijn wat algemener. Het invullen duurt ongeveer 5 minuten.

**Vragen**

Vraag 1:

Ontvang jij van de cliënt signalen rondom problematiek buiten jouw vakgebied maar wel op het vakgebied van een collega?

Lijst: Dropdown

Vraag 1:

Op welk vakgebied binnen de gemeente heeft dit signaal betrekking? (meerdere antwoorden mogelijk

Lijst: Meerkeuze vraag meerdere antwoorden mogelijk

Vraag 3:

Bespreek jij het signaal met de cliënt?

Lijst: Meerkeuze vraag meerdere antwoorden mogelijk

Vraag 4:

Vraag jij toestemming aan de cliënt om iet met het signaal te doen?

Lijst: Meerkeuze vraag meerdere antwoorden mogelijk

Vraag 5:

Als de cliënt het probleem niet zelf kan oplossen en jij ziet wel mogelijkheden binnen de gemeente, wat doe jij dan?

Lijst: Meerkeuze vraag meerdere antwoorden mogelijk

Vraag 6:

Als de cliënt het probleem niet zelf kan oplossen en jij ziet wel mogelijkheden binnen de gemeente, wat doe jij dan?

Meerkeuze vraag meerdere antwoorden mogelijk

Vraag 7:

Leg je het signaal vast? En zo ja, hoe?

Lijst: Meerkeuze vraag meerdere antwoorden mogelijk

Vraag 8:

Zie jij iets in de taak van signaleren in jouw huidige werkzaamheden? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Lijst: Meerkeuze vraag max. 1 antwoord

Vraag 9:

Hoe loopt het proces op dit moment rondom signaleren? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Lijst: Meerkeuze vraag max. 1 antwoord

Vraag 10:

Signaleren mag niet ten koste gaan van de uitvoerende uren hulpverlening aan de cliënten.

Lijst: Meerkeuze vraag max. 1 antwoord

Vraag 11:

Door de toenemende decentralisatie van overheidstaken naar de gemeente wordt signaleren nog belangrijker.

Vraag 12:

Om een serieuze gesprekspartner te zijn voor burger en instellingen is het noodzakelijk dat de gemeente haar signaleringstaak goed vormgeeft.

Lijst: Meerkeuze vraag meerdere antwoorden mogelijk

Vraag 13:

De gemeente is zo druk met de uitvoering van de kerntaken dat signaleren in de verdrukking komt.

Lijst: Meerkeuze vraag max. 1 antwoord

Vraag 14:

Systematisch signaleren levert tijd op, omdat problemen structureel worden aangepakt.

Lijst: Meerkeuze vraag max. 1 antwoord

Vraag 15:

Vragen, opmerkingen en tips zijn van harte welkom. Hiervoor kun je gebruik maken van onderstaand tekstveld:

Open Vraag: Tekstveld

Vraag 16:

Wat is jouw functie?

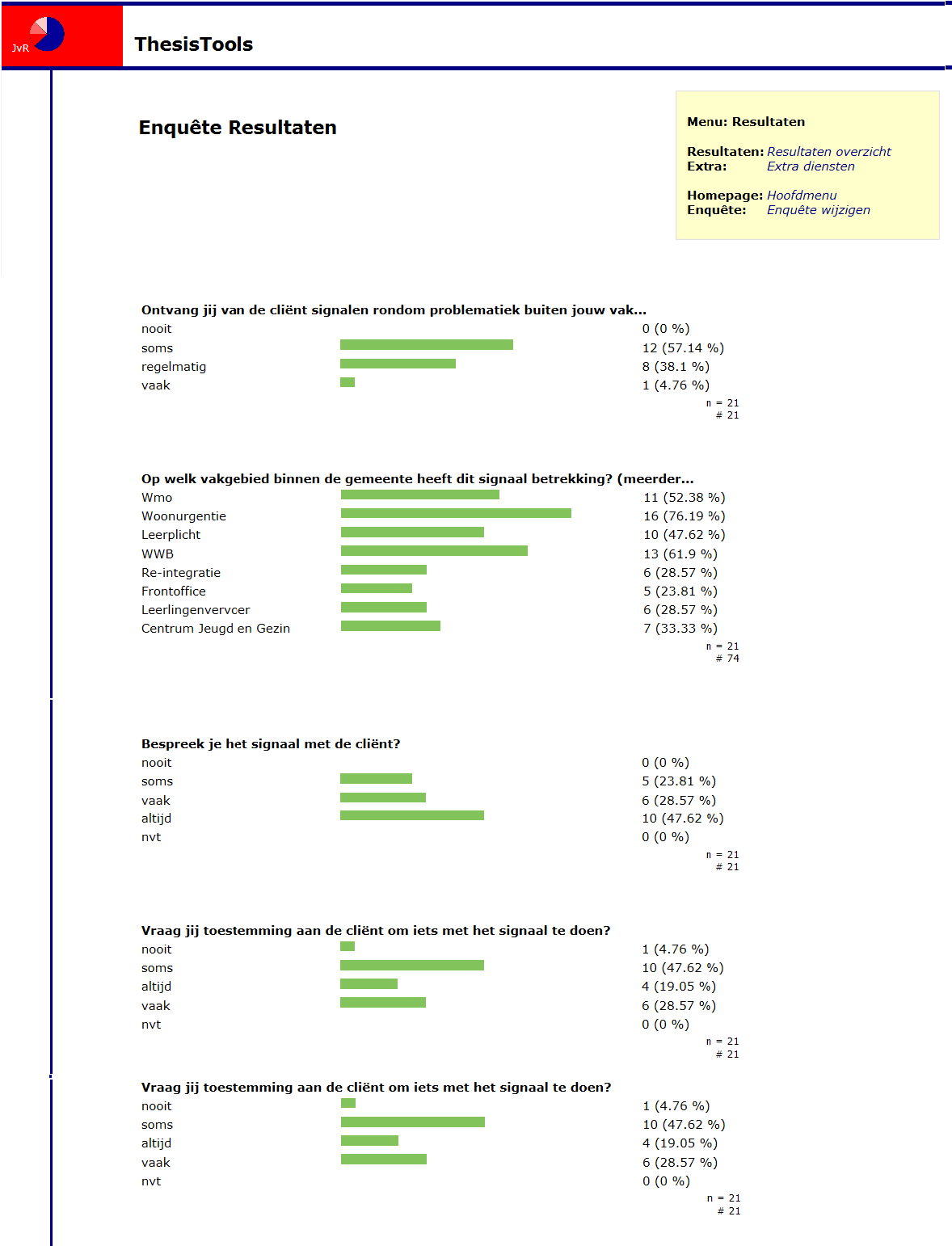
Lijst: Meerkeuze vraag max. 1 antwoord

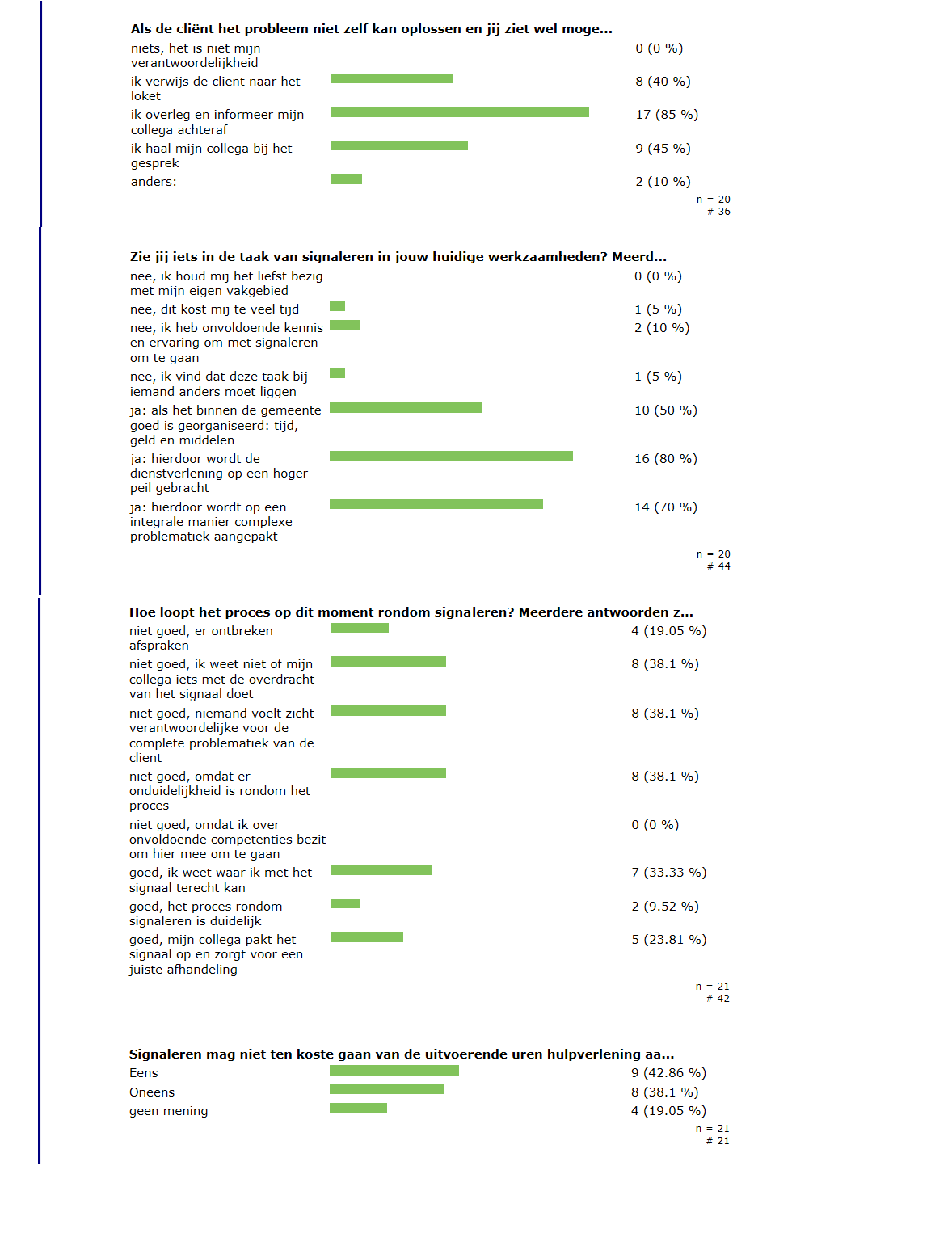
**Bedanktekst:**

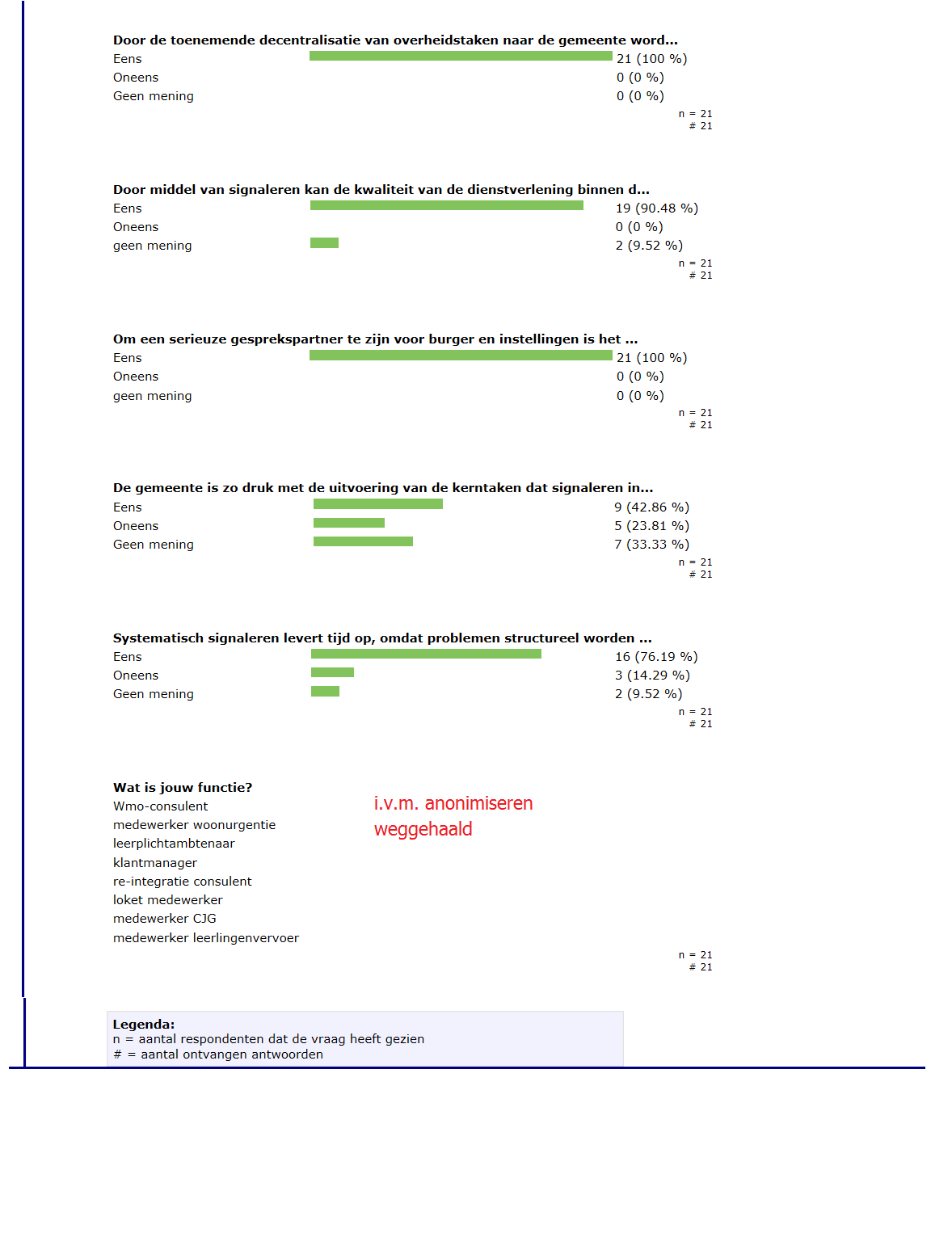
Heel erg bedankt voor jouw medewerking. Mocht je belangstelling hebben naar de uitkomsten van ons onderzoek, laat dit dan even weten. Dan sturen wij het rapport naar je toe.

Wendy en Elly

# Resultaten gestructureerd interview







|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Labels** |  | **sub-label** | |  | **Totaal** | **Percentage** |
|  | **aantal** |  |  | |  | **21** |  |
| 1 | **signaleren** | 1a | **competenties** | | |  |  |
|  |  |  |  | kennis onvoldoende | | 2 | 10% |
|  |  |  |  | competenties onvoldoende | | 0 | 0% |
| 2 | **signaleringsproces** | 2a | **algemeen** | proces is onduidelijk | | 8 | **38%** |
|  |  |  |  | proces is duidelijk | | 1 | 5% |
|  |  | 2b | **bespreken client** | soms | | 5 | 24% |
|  |  |  |  | vaak | | 6 | 29% |
|  |  |  |  | altijd | | 10 | **48%** |
|  |  |  |  | nooit | | 1 | 5% |
|  |  | 2c | **toestemming** | soms | | 10 | **48%** |
|  |  |  |  | vaak | | 7 | 33% |
|  |  |  |  | altijd | | 4 | 19% |
|  |  | 2d | **doorgeven** | ik overleg en informeer mijn collega achteraf | | 18 | **86%** |
|  |  |  |  | verwijs naar het loket | | 7 | 33% |
|  |  |  |  | ik haal een collega erbij | | 9 | 43% |
|  |  | 2e | **aan wie** | bekend | | 7 | 33% |
|  |  | 2f | **vastleggen** | niet | | 4 | 19% |
|  |  |  |  | contactregistratie | | 9 | 43% |
|  |  |  |  | rapportage | | 8 | 38% |
|  |  |  |  | mondeling | | 13 | **62%** |
|  |  |  |  | email | | 10 | 48% |
|  |  | 2g | **afspraken** | ontbreken | | 4 | 19% |
|  |  | 2h | **controle signaal** | weet niet wat er mee gebeurt | | 8 | 38% |
|  |  | 2i | **verantwoordelijkheid** | niemand voelt zich verantwoordelijk | | 8 | 38% |
|  |  |  |  | mijn collega pakt het signaal op | | 5 | 24% |
|  |  |  |  | taak bij iemand anders | | 1 | 5% |
| 3 | **samenwerking** |  |  |  | |  |  |
| 4 | **integraal** | 4a | **doel** | dienstverlening | | 18 | **86%** |
|  |  |  |  | complexe problemen aanpak | | 13 | **62%** |
|  |  |  |  | decentralisatie | | 21 | **100%** |
|  |  |  |  | betere gesprekspartner | | 21 | **100%** |
|  |  |  |  | tijdswinst | | 16 | **76%** |
| 5 | |  | | --- | | **middelen** | | 5a |  | mag niet ten kosten gaan van | | 9 | **43%** |
| 6 | **aantallen** | 6a |  | soms | | 12 | **57%** |
|  |  |  |  | regelmatig | | 8 | 38% |
|  |  |  |  | vaak | | 1 | 5% |
| 7 | **gebied** | 7a |  | Wmo | | 10 | **48%** |
|  |  |  |  | woonurgentie | | 16 | **76%** |
|  |  |  |  | leerplicht | | 7 | 33% |
|  |  |  |  | WWB | | 12 | **57%** |
|  |  |  |  | Re-integratie | | 5 | 24% |
|  |  |  |  | frontoffice | | 3 | 14% |
|  |  |  |  | leerlingenvervoer | | 4 | 19% |
|  |  |  |  | CJG | | 6 | 29% |
| 8 | **doelgroep** |  |  |  | |  |  |
| 9 | **organisatie** | 9a |  | mits faciliteren | | 10 | **48%** |
|  |  | 9b |  | tijdsdruk te hoog door kerntaken | | 9 | **43%** |
|  |  | 5a |  | mag niet ten kosten gaan van | | 9 | **43%** |
| 10 | **privacy** |  |  |  | |  |  |
|  | n.a.v. de interviews de volgende labels toegevoegd | | |  | |  |  |
| 11 | **oplossing** |  |  |  | |  |  |
| 12 | **meldcode** |  |  |  | |  |  |
| 13 | **voorbeeld** |  |  |  | |  |  |

# Labels en sublabels

# Topiclist en hypotheses

(zie labels en sublabels)

Korte uitwerking gestructureerd vragenlijst en topiclist.

De gebieden waarop de meeste ontvangen signalen betrekking hebben zijn:

- woonurgentie (82%)  
- Wet Werk en Bijstand (76%)  
- Wmo (52%)

De topics die we hebben gevonden vanuit de antwoorden van de enquête zijn:

1. Verantwoordelijkheid voor het proces van signaleren in zijn geheel.
2. Onduidelijkheid in het proces
3. Vastleggen van gegevens
4. Tijd en middelen
5. De noodzaak van integrale samenwerking wordt breed gedragen

Vanuit de topiclist hebben we de volgende hypotheses geformuleerd met daaraan de mogelijke vraagstelling voor het interview:

* Niemand voelt zich echt verantwoordelijk voor het proces van signaleren in zijn geheel en het proces is niet duidelijk. -> Vraag: heb je een idee waardoor die verantwoording wel ingebed zou kunnen worden? *(Stappenplan? Beslisboom? Casemanager? Anders?)*
* Door het mondeling overdragen (62%) gaat veel informatie verloren daarnaast wordt het op veel verschillende manieren geregistreerd waardoor de informatie niet voor iedereen bereikbaar is. -> Vraag: is er een mogelijkheid om informatie anders door te geven en te registreren zodat het minder makkelijk verloren gaat? (Niet ieder voor zich een eigen rapportage, maar iets centraals bijv.?)
* Medewerkers verwachten dat het extra tijd kost om het proces van signaleren goed tot uitvoering te brengen, maar denken dat bij goede uitvoering het uiteindelijk toch tijdwinst zal opleveren. -> Vraag: Hoe kan de organisatie hierin ondersteunen? (Extra tijd? Extra geld? Extra / andere middelen? Functie verandering?)
* Medewerkers zijn niet op de hoogte van elkaars werk en bezigheden. -> Vraag: Over welk vakgebied zou jij meer willen weten en hoe is dit te realiseren?
* De medewerkers vinden de integrale aanpak belangrijk. -> Vraag: Kan je hiervan een voorbeeld van geven en wat ging er goed? -> Vraag: kan je een voorbeeld geven waarbij het niet goed ging en waarom?

Geen hypothese, maar een verduidelijking van de samenwerking:

* De onderlinge samenwerking lijkt vooral als goed te worden ervaren, mensen weten elkaar te vinden. -> Vraag: kan je een cijfer geven voor die samenwerking? ( 0 - 10)
* CJG: De medewerker van CJG bespreek het signaal met de cliënt en vraag toestemming om iets met het signaal te doen -> Vraag: Zijn er bij jullie hierover specifieke afspraken gemaakt? En zo ja, is dit ergens vastgelegd?

|  |
| --- |
| Interview 1. |
| 1: tekst van geïnterviewde, **V**: tekst van vraagstellers Wendy of Elly. |
| V: We hebben aan de hand van die cijfers en informatie uit onze enquête hebben we hypotheses opgesteld. Het zijn hypotheses, dus, eh, het kan wel waar zijn of het kan niet waar zijn, we willen graag jouw visie. |
| 1: Ja. Ik zei al: ik laat me verrassen! |
| V: Het gaat om de verantwoordelijkheid voor het gehele proces van signaleren, daar gaat het om. Hypothese 1: Niemand voelt zich echt verantwoordelijk voor het proces van signaleren in zijn geheel, en het proces is niet duidelijk. Dus er zitten twee stellingen in. |
| 1: Ja, ik wou net zeggen… |
| 1: De een soms wel en de ander soms niet.. |
| en dat laatst is vaak wel zo. |
| V:Dat het proces niet heel duidelijk is, dat herken je? |
| 1: Ja, dat herken ik wel. |
| V:Heb je een idee waardoor dat wel .. hoe dat beter geregeld zou kunnen worden? Dus eh |
| 1: Ik denk door over niet te veel schijven te laten gaan. [ |
| V: Oké. Kortere lijnen? |
| 1: Ja, ja, kortere lijnen ja, dus directer ja. Bij een bepaalde functie directer te kunnen laten doen. |
| V: En hoe kan je dan dat contact, die kortere lijnen, kun je die dan per telefoon of per mail… |
| 1: De code heb je hier natuurlijk. |
| V: … of hoe zou je dat vorm kunnen geven? |
| 1: Ja, het is hier allemaal gedelegeerd aan 1 persoon, dus als je dat dan wilt doen, dan moet je dat ook weer bespreekbaar maken met cliënten en die moet dan weer gesprek aangaan en dat maakt het zo heel ingewikkeld. Soms constateer je iets, dat je denkt van nou, een situatie bijvoorbeeld: ik doe dan de urgentie regeling, ik had Jolina gehad, *(V: Jolina is een collega)* een mevrouw, 24 jaar, die had een kind van anderhalf uit een eerdere relatie, die woonde nu een half jaar bij een andere man, een andere vriend en dat ging niet want hij negeerde dat kind. Dat kind mocht niet spelen et cetera, zij komt niet in aanmerking voor die urgentieregeling. Maar eigenlijk zou je met dat gegeven wel wat willen doen. Maar het gaat dan weer te ver om, ze heeft al hulpverlening, dus dat zit er al in, het zou gewoon heel fijn als je dat gewoon kan melden op een centraal punt van: dit is er aan de hand, wees er alert op. Hè? Ja. Maar omdat het dan weer over zoveel schijven moet, dan laat je het maar gewoon voor wat het is… |
| een mevrouw, 24 jaar, die had een kind van anderhalf uit een eerdere relatie, die woonde nu een half jaar bij een andere man, een andere vriend en dat ging niet want hij negeerde dat kind. Dat kind mocht niet spelen et cetera, zij komt niet in aanmerking voor die urgentieregeling. Maar eigenlijk zou je met dat gegeven wel wat willen doen. Maar het gaat dan weer te ver om, ze heeft al hulpverlening, dus dat zit er al in, het zou gewoon heel fijn als je dat gewoon kan melden op een centraal punt van: dit is er aan de hand, wees er alert op. Hè? Ja. Maar omdat het dan weer over zoveel schijven moet, dan laat je het maar gewoon voor wat het is… |
| V: Omdat je denkt: ik weet eigenlijk ook niet goed waar ik er mee naar toe moet? |
| 1: Ja, en ook omdat er ook al hulpverlening in zit. Ja. |
| V: Ja. En zou het gepast zijn in zo’n situatie dat jij contact opneemt met die hulpverlener? |
| 1: Zou kunnen, ja, zou kunnen. Ja, ja, dat je het bij haar meldt. Zo van…Hé. Daar hebben we ook over gepraat, het is een escape ja. |
| V: Want stel je voor dat je dat overweegt, dan zou je dat wel met die cliënt, met die burger, met die mevrouw, zou je dat overleggen, van: vind je het goed dat ik met je hulpverlener contact opneem. |
| 1: Ja, klopt, ja. Maar je hebt in feite dan ook niks te bieden, hè, je hebt alleen dat signaal van ja.. |
| V: … en dat maakt je eigenlijk: je ziet het, je signaleert het, maar je kan er eigenlijk niks mee. |
| 1: Nee, dat is het punt, want… ja, je kan niet, weet je, je moet, het is met die urgentieregeling natuurlijk zo van, het zijn heel veel schrijnende situaties maar niet alles komt in aanmerking voor die regeling. |
| V: Oké. Maar daarmee, ik zit effe nog te kijken, terug te denken aan die verantwoordelijkheid voor het proces van signaleren. Want eigenlijk zeg jij in zo’n situatie zoals je daar schetste, voel jij je verantwoordelijk maar je kan er eigenlijk niks mee. |
| 1: Nee, nee, klopt. Ja. En het zou op zich wel prettig zijn, en ik denk dat het te ver gaat om die mevrouw weer naar iemand weer toe te verwijzen, maar, gewoon, dat ik mijn eigen verantwoordelijkheid kan invullen… vanuit mijn eigen.. he ja. |
| V: En in dit geval wat je net schetste, heb je het gewoon gelaten… van joh, u komt niet in aanmerking voor deze regeling… |
| 1: Nou ja, mijn collega deed dit geval, maar we hebben het inderdaad zo gelaten ja. |
| V: Ja. U komt niet in aanmerking voor een nieuwe woning, want u heeft geen woonurgentie.. dus.. |
| 1: Zij gaat misschien nog wel, maar dat heeft ze niet overlegd denk ik hoor, dus dat zou ze weer even moeten overleggen over dat ze die praktijkondersteunster, die huisarts kan bellen… |
| V: Oké. |
| 1: En zo heb je veel situaties. |
| V: Dus eigenlijk zeg je: in het begin zei je: korte lijnen, er zou één figuur, hoe noem je dat, één persoon moeten zijn bij wie je zoiets meldt. Bedoel je dat in zo’n situatie ook? |
| 1: Nee, nee nee. Ik bedoel dat je gewoon zelf die melding kan doen. Niet dat het over een aantal schijven hoeft. |
| V: Ja, maar bij wie zou je dan die melding doen? |
| 1: Nou, bij dat meldpunt waar ze die cursus vanmorgen over hadden. |
| V: Oké. Je hebt vanmorgen een cursus gehad.. |
| 1: Nee, ik heb eh, ben al eerder op cursus geweest. Ja. Maar ja, vervolgens doe je daar dan niet zo heel veel mee, dus dan zakt het ook wel weer weg. |
| V: Ja. Maar hoe zou je dat.. want ja, je geeft nou een voorbeeld van een externe partner in de keten, maar hoe zou dat binnenshuis goed geregeld kunnen worden? Daar gaat ons onderzoek specifiek over. Stel jij ziet een signaal of je merkt een signaal op dat te maken heeft eh.. |
| 1: ja, ik vind dat ik zelf wel de competenties en de ervaring heb om dat zelf door te melden. Ik werk, eh, bijna 30 jaar geloof ik, maatschappelijk werk ongeveer, (…) dat ik dat niet aan één of andere beleidsadviseur hoef door te melden. |
| V: Maar ehm, hoe gaat het dan.. eh.. |
| 1: Ik begreep dat je dat aan Linda door moest melden? Dit soort dingen? Dat zei Jolina volgens mij. |
| V: Ik zou het niet weten. Moet je nagaan hoe duidelijk dit is… |
| V: Er is een persoon, waarschijnlijk, dat je zegt misschien wel Linda, en daar zou je zo’n melding kunnen neerleggen, en dan doet die er vervolgens wel of niet iets mee. Dat is verder aan haar. Waarmee je de verantwoording bij haar legt, zeg maar. |
| 1: Ja, ja. |
| V: Zou dat jou helpen? Stel je voor dat.. |
| 1: Nee dat helpt niet, ik zou dat zelf liever doen. Ja. |
| V: Je zou dat eigenlijk liever zelf oplossen. |
| 1: Ja, ja, ik zou dat zelf liever melden. Hé? |
| V: Ja. Maar je kunt het wel zelf… |
| 1: Ik denk, zij is beleidsadviseur, |
| V: O. |
| 1: Maar ze, ja, ik weet niet of ze expertise heeft in het contact met mensen. |
| V: (Wendy) Volgens mij loop het niet zo hoor. |
| 1: Nee? |
| V: Nee, volgens mij niet. |
| 1: Oké, nou ja, maar dat hoorde ik Jolina vanmorgen zeggen. Ik weet het niet precies. |
| V: Maar, eh, het gaat vooral om signalen binnenshuis hè, waar een overlap zit tussen bijvoorbeeld woonurgentie en WWB, en eh, verschillende problemen op verschillende gebieden zijn.. |
| 1: Ja, maar dan stap je richting je collega toe. Ja. Toch? |
| V: Ja. Maar het gaat om het proces in totaal. Is daar overzicht in? |
| 1: Dat is niet op die manier geregeld. Nee. |
| V: Nee. Heb je idee hoe dat beter geregeld zou kunnen worden? |
| 1: Ik zeg ook niet dat er iets mis aan is hoor, hoe dat nu wordt geregeld. Ja, ik stap naar een collega toe en bespreek dat. |
| V: Ja, gewoon rechtstreeks je collega benaderen en.. |
| 1: Ja, en dan kijk je hoe je dat samen op kan pakken. We hebben wel eens mensen bijvoorbeeld die zitten in zo’n situatie dat ze nergens voor in aanmerking komen omdat ze gewoon geen goed huisvestingsadres hebben. Die zitten echt in een heel vicieuze cirkel. En je ziet wel potentie dat ze er wel uit zouden kunnen komen als ze maar.. en dan probeer je toch samen met de klantmanagers te bekijken of we dan toch niet kunnen regelen. |
| V: Ja. En dan voel jij je verantwoordelijk op dat moment om dat te regelen voor de burger om eh.. |
| 1: Ja, precies. Als je ziet dat iemand zo in het nauw zit en er eigenlijk zelf weinig aan kan doen en ook de potentie heeft. Je ziet ook wel mensen die, dat je denkt nou, ik kan het wel gaan regelen maar het wordt helemaal niks. Ja. Heb je natuurlijk ook. En dan doen we dat soms wel eens via de hardheidsclausule. Weet je wat dat is? |
| V: Ja. |
| 1: Daar maken we wel eens gebruik van. |
| V: Want dan zeg je al hè, dan ga je.. dan stap je naar je collega, en dan ga je kijken of je het samen kunt aanpakken.. Dat is eigenlijk onze volgende stelling: het lijkt er op, dat hebben we geconcludeerd uit de enquête, het lijkt er op door de mondeling overgedragen informatie gaat er veel informatie ook verloren. En daarnaast wordt er op verschillende manieren geregistreerd. Dus niet op één vaste plek, maar soms iemand voor zich, of doorgeven per mail.. |
| 1: Ik heb ook wel de neiging om het voor zich te doen. Dat is me ook al verweten. |
| V: O, sorry. Wist ik niet hoor! |
| 1: Het kom ook doordat ik in twee systemen.. tenminste, ik werk in één systeem, en dan moet ik dus helemaal naar een ander systeem toe.. |
| V: O ja. |
| 1: Daar mocht ik dus niet in werken want dat hebben we eerst gevraagd, want dat zou vervuilend werken, weet ik allemaal wat. Enne, dus ik werk nou in een heel ander systeem en dan moet ik dus ook dat klantnummer in dat andere systeem gaan aanmaken enne, maar goed... |
| V: Dat is eigenlijk dubbelop werk, lijkt dat. |
| 1: Ja. |
| V: Dus eigenlijk, de vraag is eigenlijk: is er een mogelijkheid om de informatie anders door te geven of te registreren zodat het makkelijker is. Nou, eigenlijk heb je dat antwoord al gegeven. |
| 1: Ja, je hoort in één systeem te werken. |
| V: Alles hoort in één systeem te komen. Ja. En als iedereen in één systeem werkt.. |
| 1: En dat het systeem voor iedereen inzichtelijk is. |
| V: Dan moet het natuurlijk ook duidelijk zijn wie.. want je kunt het natuurlijk wel als een soort vergaarbak allemaal in één systeem zetten, maar er moet natuurlijk één iemand zijn die zegt, o, maar dit signaal.. |
| 1: Ja, Je moet er ook dingen inzetten die echt relevant zijn. Soms staan er ook dingen in waarvan ik denk van nou, dit is vandaag leuk maar hè, de klant vertelde dat het mooi weer was, ik zeg maar even iets, maar dat heeft geen waarde voor de toekomst. |
| V: Dat is ook zo. Kort en bondig. Daarmee zou je misschien ook geholpen zijn, dat je bepaalde systeem van.. |
| 1: Ja, één systeem. |
| V: En ook afspraken van wat je daar dan in zet. |
| 1: Ja, klopt. Inderdaad niet hele verhalen gewoon echt even nadenken van : heeft het nut voor mijn collega, heeft het nut voor de toekomst. |
| V: Ja, vooral puntsgewijs, zodat het makkelijk, snel te lezen is. Vul ik even voor je in.. |
| 1: Ja. |
| < interruptie van buitenaf> |
| V: Wij hadden bedacht, of tenminste, dat kwam uit de enquête, dat medewerkers verwachten dat het extra tijd kost om het proces van signaleren goed tot uitvoering te brengen. Dus de investering eerst extra tijd kost, maar als het eenmaal draait, dat dán tijdwinst gaat opleveren. Ben je het daarmee eens? |
| 1: Ja, ik denk tijdwinst en maatschappelijke winst. |
| V: Leg eens uit, maatschappelijke winst? |
| 1: Nou gewoon, dat er dingen natuurlijk eh.. preventief of hè, dat je signalen kan oppakken, eerder. Ja. |
| V: Oké. |
| 1: Ga maar naar mijn voorbeeld, dat daar iets mee gedaan wordt bij wijze van spreken. Dat er toch gekeken wordt: kan hij naar die vader misschien, wil die misschien iets doen? |
| V: meer netwerk? |
| 1: Ja. |
| V: Want hoe zou de organisatie, dus de gemeente Nijkerk in dit geval, dit kunnen regelen, kunnen ondersteunen? Dat je uiteindelijk een tijdwinst hebt. |
| 1: Dat is niet altijd meetbaar denk ik. Ik bedoel, wat ik net zei van die maatschappelijk waarde, dat is gewoon niet altijd meetbaar. |
| V: Dat klopt ook denk ik wel ja. |
| 1: Ik zou niet weten hoe je daar een nulmeting in moet doen. Het is meer een gevoelswaarde. |
| V: Ja. Maar wat je eerder al zei, als je iets centraals kunt registreren, dan hoef je in ieder geval niet te zoeken. |
| 1: Nee. |
| V: Net zoals jij: als je dan in één systeem kunt werken, in plaats van in twee, heb je die tijdwinst ook al vast te pakken. |
| 1: Ja, ja. Hebben we ook al een beetje een discussie hoor van: doe je alles in die contactregistratie? Ik heb wel eens zoiets: ik heb een eenmalig contact en iemand komt niet meer terug, vind ik het eigenlijk onzin. |
| V: Om dat te registreren? |
| 1: Als je dat zeker weet. Maar goed, dan vervuil je dat systeem ook erg. |
| V: Ja, dat is natuurlijk ook nog zo. Dan zou je daar ook nog iets.. |
| 1: Ja. Er was ook een keer iemand die wilde niet dat het geregistreerd werd. |
| V (Wendy): Ja, dat mag. |
| 1: Is logisch. Als jij een keer een vraag bij de gemeente stelt, |
| V: Die persoon gaf echt aan: ik kom maar eenmalig een vraag stellen en ik wil niet dat je dat registreert?! |
| 1: Nee. Klopt. |
| V: O. |
| 1: Ze vragen dan altijd naar geboortedatum en dan kan je iemand in het GBA opzoeken en dan wordt eigenlijk, zonder dat mensen het weten, wordt er iets over hen neergezet. |
| V: Oké, ja, dat is ook wat. |
| 1: Wat je misschien niet eens in de gaten hebt. |
| V: Nee, ik zou dat zelf ook niet bedenken als ik als burger bij de balie zou komen met een vraag. |
| V: Je had het net over tijd hé, dat het extra tijd kost en waarschijnlijk ook tijd oplevert. |
| 1: Ja, en die maatschappelijke winst. Vind ik nog belangrijker. |
| V: Heb je enig idee hoe de organisatie jou daarin kan ondersteunen? |
| 1: Eh.. dat gaan jullie niet.. ja, weet je, ik vind niet altijd, maar goed, dat weet je zelf ook wel (richting Wendy) dat wij verschijnen tussen adviseurs en dingen en he, gewoon mensen die he, teveel.. |
| V: Te veel schijven, zeg je daarmee? |
| 1: Nou ja, ik bedoel, ze komen eigenlijk weinig bij ons van hoe denken jullie dat het zit? Het wordt meer van boven bedisseld. En ik denk, nou ja.. |
| V: En dan ook van boven opgelegd? Want het wordt boven bedacht en jullie gaan het zus en zo uitvoeren. Is dat zo? |
| 1: Ja. |
| V: Dus zo lopen de lijnen? |
| 1: Ja ja ja. En ik heb daar best wel ideeën over - en jij ook (richting Wendy)- maar dat.. ik heb al een beetje afgeleerd om.. Wendy is nog echt he.. maar goed, ik loop ook al weer wat langer mee. Ja. |
| < onverstaanbaar stukje > |
| V: Dit onderzoek.. wordt niet op naam gezet, dus, sowieso niet. Nee. Maar het zou wel iets kunnen zijn dat we kunnen aangeven van nou, de organisatie zou dit en dit en dit kunnen doen hierin. Dus, ja eigenlijk mijn vraag van: wees open en zeg wat de organisatie zou kunnen doen. |
| 1: Is ook zo. Ja. Maar ja, ik weet gewoon dat het een vrij gesloten organisatie is. Je moet wel een beetje binnen de lijnen meelopen en als je anders denkt dat niet teveel verkondigen. |
| V: dat is wat lastig. |
| 1: Ja. Anders heb je hier geen leven. Op den duur. Dat heb ik ook echt aan den lijve ondervonden, dusse.. |
| V: Daar ben je wel voorzichtiger in geworden in de loop van de tijd. |
| 1: Ja, ja. Ik kwam van de Sociale Academie af en dan kwam je hier werken en hè, maar goed, ehm.. door de loop der tijden.. |
| V: Een andere stelling is medewerkers zijn niet op de hoogte van elkaars bezigheden. Werk en bezigheden. |
| 1: In mijn directe omgeving? |
| V: Ja. |
| 1: Ik denk dat dat wel meevalt. (kennis van elkaars bezigheden) |
| V: Jij bent goed op de hoogte van wat |
| 1: Ja, dat zie ik wel gebeuren. Ik weet niet of ze allemaal goed op de hoogte zijn van wat ik doe, maar dat is een andere kant. Ik heb net een apart pakketje. |
| V: Ja. En je weet ook wel de mogelijkheden en de onmogelijkheden van collega’s? |
| 1: Ja. |
| V: En ook op het gebied van wet- en regelgeving? |
| 1: Waar denk je dan aan? |
| V: Nou ja, waar de grenzen liggen om wel of niet in aanmerking te komen bijvoorbeeld voor een bijstandsvoorziening of zo. |
| 1: Oké, ja, nee, dat weet ik wel. Als je het zo bedoelt. Ja. |
| V: Dus je hebt niet een echt een specifiek vakgebied waarover je meer zou willen weten. Van nou ik moet wel eens iets doorgeven aan Wendy, en ik heb eigenlijk geen flauw idee wat ze precies doet. Jij loopt te lang mee, dat weet je allemaal wel? |
| 1: Nee, de coördinatie van de.. |
| V: Nou, niet te lang.. |
| 1: O nou, het is geen eh, vroeger werd je erin gewaardeerd als je erg lang werkte maar dat is niet meer zo. |
| V: O niet? |
| 1: Nee, maar goed, maakt niet uit. Ehm, wat ik wel eens bijvoorbeeld, ik doe dan ook de statushouders, en ik had eh, laatst kwam er een eh, zo’n gezin op gesprek bij klantmanagers en toen dacht ik van nou, daar wil ik wel eens een keer bijzitten, gewoon om te zien wat ze nou precies met ze doet. |
| V: En heb je daar dan ook bijgezeten? Dat kon wel? |
| 1: Nee, er zou een gezin met acht personen komen en.. heb je dat verhaal gehoord? (richting Wendy) |
| Wendy: nee. |
| 1: Ik moet er 32 huisvesten, dat is best veel, enne, nou, acht personen, dat telt aan. Prima. Komen ze bij die woning, een Somalisch gezin, weigeren ze het. Nou. Ja. Ze hebben nu nog 14 dagen bedenktijd, die loopt donderdag af, ik zal vandaag even het COA vragen hoe het ermee zit. Maar ja, hoe heb je de.. Ik ken de woningen, het zijn het zijn hele goeie woningen, niks mis mee. Er hing geen gordijnen in de kleur van de muur, dat stond niet aan en er was een tegeltje gebroken. Ja. |
| V: Dus dat gesprek samen met je collega.. |
| 1: Dat heb ik nog niet gehad maar dat gaat vast een keer gebeuren. |
| V: En die ruimte heb je ook? |
| 1: Ja hoor, ja. |
| V: Mooi |
| V: Even kijken hoor, waar zitten we, o hier. |
| 1: Ik ben er ook wel heel tevreden over, mijn manager. Ja. |
| V: Mooi. |
| 1: Ja, echt. |
| V: Die jou ook de vrijheid geeft om zelf eh.. |
| 1: Ja, die echt output gericht is. Die heus wel wat zegt, ja, gewoon weet je, ja. |
| V: Leuk. Dat is fijn. Dan voel je je dan wel.. eh.. gewaardeerd denk ik. |
| 1: Ja. Ik heb hier nu 25 jaar gewerkt en het eindigt tenminste dat je denkt: hé, ja. Hij is slim, hij is leuk, en goed. Ja. |
| V: We kwamen er achter dat de medewerkers integrale aanpak belangrijk vinden. Vraag: kan jij er een voorbeeld van geven en wat ging er goed? En kan je een voorbeeld geven waarbij het niet goed ging en waarom? |
| 1: Kijken hoor.. |
| V: Dus integrale aanpak is belangrijk.. |
| 1: Ja, tuurlijk. |
| V: Voorbeeld. Heb je een eh.. voorbeeld paraat? |
| 1: Wat ik net zo zei van iemand die dan eh.. dat je toch met de klantmanager overlegt van deze persoon loopt helemaal vast op het hele woongebeuren maar heeft wel de potentie en dan overleg je met elkaar.. maar een voorbeeld van wat nou niet goed liep.. Ik weet dat niet zo gauw. Het loopt natuurlijk ook best wel eens een keer niet goed. Ja. Ja. O ja, ik heb ook wel eens een keer.. ik heb een man van 28 en die wil in aanmerking komen voor een sociale huurwoning, hij is al getrouwd geweest, gescheiden, heeft al een koophuis gehad. Woont nu weer bij zijn ouders en die man die komt continu bij de woningstichting maar die verdient te veel. Hij verdient boven die 30.00 euro dus hij komt niet in aanmerking voor een sociale huurwoning. Maar dan komt hij bij de woningstichting en scheldt hij daar echt de boel eh.. voor weet ik wat.. Jannie de Graaf scheldt hij voor weet ik wat uit.. Nou, toen dacht eh.. Toen hebben Jo en ik, ook een keer een gesprek.. Jo is dan mijn manager, een keer een gesprek gehad en toen hebben we besloten om een keer naar de hulpverlener te gaan. Op zich, dat gesprek ging goed hoor, en toen dacht ik wel van nou, hij heeft er wat van opgestoken, maar het gedrag verandert helemaal niet. Maar dat ligt niet aan, dan denk ik van, dat ligt heel erg aan de persoon ook.. |
| V: Aan de cliënt zelf zeg maar. Ja. |
| 1: Ja. Ja. Hij was nou weer.. hij is ook eens een keer weggehaald door de politie bij de woningstichting, wou die niet weg en nou heeft-ie een strafblad en nou verwijt hij dat de woningstichting weer en .. heel vervelend. Ja. Het ligt helemaal aan de buitenwereld. |
| V: Ja. Maar jullie inzet was natuurlijk wel goed, je bent met elkaar gaan praten. Met de woningstichting. Ook wel weer een voorbeeld van integrale samenwerking. |
| 1: Ja. Maar dat lag ook wel heel erg aan de persoon. |
| V: Ja. |
| 1: Ja. Nou heeft-ie weer een gesprek gehad met Jo en nou wilde hij weer komen want hij zei dat er dingen veranderd waren. Maar nou wordt hij binnenkort misschien ontslagen en dan zou hij minder inkomen hebben en dan past hij weer wel misschien.. En hij heeft ook al eens gezegd: ik zeg mijn baan op, dan kom ik in de bijstand, kan mij het schelen. Nou ja. Het is echt.. Ja. |
| V: Wanhopig. Ja. |
| 1: Maar die man houdt wel iedereen heel erg bezig. Als je niet oppast. |
| V: Lastige types. Maar onderling, dus zeg je eigenlijk, de integrale samenwerking.. Ik weet wie ik bereiken wil, eh, ik loop overal binnen, ik kan met iedereen overleggen.. |
| 1: Ja, in principe wel. Ja. |
| V: Eigenlijk heb je niet een voorbeeld van hoe het negatief, hoe het niet zou moeten zeg maar. Van je klopt bij een collega aan, niet een directe maar bij iemand van een ander loketje zullen we maar even zeggen, klop je aan met een probleem en die stuurt je het bos in.. |
| 1: Ik kan me niet zo gauw.. Ja, het zal misschien best een keer gebeurd zijn maar ik kan me niet zo gauw voor de geest halen. |
| V: Dat is dan een goed teken toch? |
| 1: Ja. |
| V: Oké. Nou, heel mooi. Want dan komen we eigenlijk heel mooi op het bruggetje: zou je een cijfer kinnen geven voor de samenwerking, want dat komt ook uit de enquête naar voren, dat iedereen de samenwerking echt als goed ervaart. En eigenlijk hoor ik jou dat ook zo zeggen. |
| 1: Ja. |
| V: Als je nou een cijfer van 0 tot 10, echt zo’n rapportcijfer zou moeten geven, op welk cijfer zou je uitkomen? |
| 1: Een 7 ½ |
| V: Oké. Netjes, een goeie voldoende. Mooi. Hebben we nog iets toe te voegen? Iets te vragen extra? Heb jij iets.. Wil jij nog.. |
| 1: Ik ben natuurlijk wel benieuwd straks naar de presentatie. Ik vind dat jullie het leuk oppakken. |
| V: Mooi, dankjewel. |
| 1: En alles nog vertalen in je scriptie natuurlijk.. |
| V: Ja, dat is inderdaad ook nog een hele kluif. Maar goed, we gaan ervoor. En met jullie medewerking.. |
| 1: Jullie maken gezamenlijk die scriptie? |
| V: Ja. |
| 1: O, dat scheelt natuurlijk wel. |
| V: Dat is verplicht, van school om het in tweetallen te doen. |
| V: Nou, dan willen we je heel hartelijk danken voor het gesprek. Ik heb nog wat meegenomen voor je: jij hebt ons van voer voorzien en hier is ons voer voor jou: studentenhaver! |
| 1: Ik wens jullie veel succes. |

|  |
| --- |
| Interview 2 |
| **2**: tekst van geïnterviewde, **V**: tekst van vraagsteller Elly of Wendy. |
| Er ontstaat in eerste instantie verwarring over ‘signaleren’ omdat deze medewerker net terug is van een bijscholing op het gebied van signaleren van huiselijk geweld en de meldcode. |
| V: Dit gaat dus om signaleren maar juist niet over die situaties. Dus de signalen.. |
| 2: Nee, het signaal wat ik net heb ingeleverd *(deze medewerkster levert eerst haar signaleringsformulier in wat ze de afgelopen week heeft bijgehouden)* is ook een ander signaal hoor. |
| V: Nee, wat er hier binnenshuis opgelost kan worden. Dus iemand komt bij het loket en die heeft het over een Wmo voorziening maar ondertussen kom je er ook achter in het gesprek dat het financieel ook niet zo helemaal lekker zit. Dus, wat doe je daar dan mee, daar gaat het om. Dus het zijn wat kleinere signalen dan het gelijk het verkrachten en mishandeling en weet ik veel wat.. Dus het is voor jou nu eventjes schakelen. We hebben het nu ergens anders over dan de meldcode. |
| 2: Ja. |
| V: Wat wij gedaan hebben: we hebben die enquête gehouden, er zijn een aantal dingen naar voren gekomen wat ons opviel en aan de hand van die enquête hebben we hypotheses opgesteld en we willen graag jouw reacties daarop weten, op die hypotheses. Vind je het goed als we het gesprek opnemen? |
| 2: Dat is voor jullie leer eh.. |
| V: Ja, we moeten het helemaal uitwerken, het gaat niet op naam, maar het gaat wel op medewerkers, op welke functie je hebt. |
| 2: Ja, doe maar. |
| V: En we hebben er twee omdat we het niet vertrouwen. *(twee voicerecorders)* |
| 2: Jezelf niet of het apparaatje niet? |
| V: Onszelf niet. We zijn er niet zo handig in, zo hebben we altijd een back-up erin. |
| V(Wendy): Elly gaat voornamelijk de vragen stellen, dat heeft net al uitgewezen dat het handig is omdat ik toch beïnvloedt ben door alle informatie die ik al heb. |
| V(Elly): Zij weet veel meer, ik sta veel meer blanco. |
| 2: Ja, dat is goed, ik kijk naar jou. *(naar Elly)* |
| V: Even kijken hoor, we hebben dus een aantal hypotheses geformuleerd, hypothese 1: het is nogal wat stellig hoor maar je mag erop reageren. ‘Niemand voelt zich echt verantwoordelijk voor het proces van signaleren in zijn geheel.. |
| 2: Daar ben ik het niet mee eens. |
| V: Niet mee eens. |
| 2: Nee. Ik denk dat eh.. bij veel mensen, ik kan niet voor iedereen spreken maar ik.. als ik een groepje collega’s op mijn netvlies heb, dat we ons best wel verantwoordelijk voelen. Moet ik voor mezelf spreken? Want je hebt het over niemand, dus dan ga je toch wel.. |
| V: Dan trek je het breder? |
| 2: Dan trek je het breder maar ik denk dat eh.. dat heel veel collega’s zich wel verantwoordelijk voelen voor dingen die gezegd worden of als je een gevoel van niet pluis hebt. |
| V: Oké. |
| 2: Ja. Alleen.. |
| V: Jij werkt zo wel, als jij een signaal van iemand aan het loket hoort wat niet perse direct op jouw vakgebied van toepassing is, dan zou jij dat wel gaan doorgeven aan de volgende? Dan voel jij je verantwoordelijk.. |
| 2: Ik bespreek het in ieder geval met mijn naaste collega’s. Als ik een gevoel heb van dit is niet goed, hier moeten we wel iets mee of dit moeten we in ieder geval wel bespreekbaar maken want dat moet wel ergens anders terecht komen. Hè. Het moet wel ergens.. hè. Dat ook andere mensen het weten in ieder geval. En of wat vinden zij ervan, zie ik het verkeerd of ben ik .. |
| V: Dat je even overlegt met elkaar om af te checken zeg maar, of jij het goed ziet of fout ziet of.. wat de ander ervan vindt. |
| 2: Ja. |
| V: En stel je voor dat jij zegt het signaal hoort inderdaad bij die ander te komen omdat het op diens vakgebied ligt, kan je het daar dan ook laten: van nou ik heb dat signaal doorgegeven aan mijn collega van woonurgentie of.. Ik noem maar wat.. |
| 2: Ja, ja, ik denk dat ik er nog wel een keer op terug zou komen omdat ik wel wil weten van is er echt iets mee gedaan, blijft het niet ergens liggen. |
| V: Oké. |
| 2: Dat ik misschien ergens voor mezelf een notitie maak van over een week nog eens even vragen.. |
| V: Die verantwoording.. je voelt.. |
| 2: Ja, dat ik denk van.. gebeurt er echt wat mee, of vindt die ander het ook serieus genoeg. |
| V: Juist, dat is eigenlijk wel een hele goeie opmerking want eigenlijk hè.. je zegt ik weet hoe ik er zelf mee omga, met dat signaal, je gaat zelf stiekem, stiekem - nou ja.. een notitie maken en je komt er zelf op terug. Is het handig om dat eh.. ja, zou het zodanig geregeld kunnen worden dat iedereen op die manier werkt, zoals jij? |
| 2: Nou, we hebben de contactregistratie. Dus als het eh.. een.. het kan een bestaande klant zijn maar als je.. als ik iemand aan de balie heb, en dat was de situatie die ik ingeleverd heb, die meneer kwam voor iets wat helemaal niet bij ons hoorde, die vraag. Maar goed, door toch maar even in gesprek te gaan met hem en hoe ik zag hoe hij eruit zag, hoe onverzorgd hij was, heb ik gevraagd aan hem vindt u het goed als ik wat aantekeningen maak van dit gesprek en dat we dat gewoon registreren. En dat vond meneer niet goed dus toen hield het eigenlijk een beetje op. Maar als iemand zegt ja, dat is wel goed hoor, weet je wel, dan kun je dat in het contactregistratiesysteem noteren, gewoon even in het kort, je bevindingen en ja.. eigenlijk welke gedachten je erbij had of welk signaal je hebt opgevangen voor jezelf. Dan kun je dat daar wel in kwijt, en dat is eh.. naar verschillende disciplines binnen de gemeente in ieder geval wel leesbaar. |
| V: Ja. Want dan zet je dat in de contactregistratie en wie.. weet je dan wie het vervolg oppakt? |
| 2: Dan kun je het op naam van iemand zetten. Dus dan stuur je het eigenlijk door en je kan het ook op je eigen naam laten staan omdat je dan wat meer controle erover houdt. Dus je kan voor jezelf ergens een notitie maken maar je kan het ook, en die afspraak hebben we meer, om het zoveel mogelijk te registreren. Het is niet een rapportage maar het is gewoon in korte bewoordingen even weergeven van: nou die meneer, dat verhaal. Even in korte bewoordingen. En dan kun je het op jouw naam laten staan maar je kan eh.. wel eh.. het komt wel bij die andere terecht. |
| V: Ja, omdat je het doorstuurt ook naar de ander, je hangt er ook een andere naam aan. |
| 2: Ehm, ik weet niet of die dan zicht.. Als je hem op jouw naam laat staan.. als ik hem op mijn naam laat staan dan weet ik voor mezelf nog niet helemaal of die ander het oppakt. |
| V: Ja. |
| 2: Dat is waar we af en toe ook nog tegenaan lopen. Dat heb ik tenminste meerdere collega’s gehoord, van: ik heb het niet kunnen lezen, ik heb het niet gevonden, of ik.. dus daar is af en toe nog wel onduidelijkheid over. |
| V: En zou er iets.. Stel je voor dat je daarin duidelijkheid zou krijgen dat het systeem op een andere manier.. of iets.. |
| 2: Nou, voor mijn eigen gemoedsrust zou ik het wel mondeling ook wel even kortsluiten met die collega, voor de zekerheid. En dan kunnen we vragen.. kan ik overleggen met haar wil je het op jouw naam hebben dat jij er verder mee gaat, dan haal ik het bij mij weg. Of eh, ja, dat zij zegt.. het kan zijn dat zij zegt, van ja, dat weet ik nog niet of.. ja.. dan kan ik het misschien even op mijn naam laten staan want anders is het weg bij mij en dan.. eh.. |
| V: Ja. |
| 2: Dus het gebeurt nog eigenlijk te weinig of in mijn situatie dat ik het te weinig signalen opvang of dat.. het werkt gewoon nog niet zo. Het kan aan mij liggen, het kan ook aan de procedure liggen of aan de afspraken.. |
| V: Ja. Dus daarin zou nog wel een winst te halen zijn.. om.. |
| 2: Ja, zeker winst te halen ja. Wat werkafspraken aangaat en ook om er zelf in getraind te raken natuurlijk om dingen op te vangen. En niet alles hoeft een probleem of een signaal te zijn. Maar goed, het zal misschien toch eens een keer in de week, een keer in de twee weken, ik weet het niet. Ik weet ook niet wat andere collega’s tegenkomen. Zo vaak.. |
| V: Maar goed, ik neem aan dat ongeveer iedereen wel zo’n beetje een keer in de week of zoiets.. |
| 2: Ieder.. ja.. |
| V: Dus bij elkaar opgeteld.. wel met enige regelmaat. |
| 2: Je hebt allemaal wel eens een gesprek.. En niet alles hoeft uit te monden in een.. eh.. vervelende situatie. En misschien zit je er ook wel eens gewoon naast, dat je iets invult wat niet aan de orde is. |
| V: Zou je er iets aan hebben he, in dat proces van signaleren, je zegt al: ik maar een contactregistratie aan maar je weet niet zeker of dat goed wordt opgepakt door degene bij wie dat.. |
| 2: Ik denk dat daar.. dat we dat gewoon nog eens beter op elkaar moeten afstemmen. Beter moeten afspreken of door moeten nemen. Ja. |
| V: Ja. Wie doet wat, zodat je er zeker van kunt zijn, als ik het daar neerleg gaat het ook verder. |
| 2: Ja. En dan heb ik het alleen nog maar over de contactregistratie waar collega’s mee werken. Dus dan heb ik het nog niet over iets wat naar het maatschappelijk werk zou gaan. Of naar het Centrum voor Jeugd en Gezin, want die afspraken zijn echt nog te onduidelijk want je moet ook nog je toestemming dan vragen als dat buiten de gemeente gaat dus dat.. gebeurt gewoon te weinig en het is nog.. voor mij in ieder geval te onduidelijk. Ik weet niet of dat eruit is gekomen maar.. dat.. |
| V: Er zou misschien een stappenplan of een persoon of iets.. zou je daarin kunnen helpen. Als je dat duidelijk is van nou, de stappen zijn a, b, c, d enzovoort dan kan ik het skippen uit mijn hoofd.. of er is een persoon verantwoordelijk.. |
| 2: Of dat haal je er gewoon bij, die afspraken, dat stappenplan, dat haal je erbij of als dat gewoon te weinig voorkomt heb je dat ook niet gelijk in je hoofd, dus dat moet je dan toch af en toe even raadplegen: o we zitten op dit punt nou ja, moet er dat gebeuren.. |
| V: Dan moet de volgende stap dát zijn.. ja. Oké, dus daar zou je wat aan hebben. |
| 2: Ja. |
| V: Oké. Je zei net al hè, ik maak dan een contactregistratie aan maar eigenlijk wil dan ook nog wel mondeling dan effetjes.. eh.. mijn collega raadplegen. |
| 2: Ja, voor de zekerheid hè.. |
| V: Voor alle zekerheid. |
| 2: Voor de zekerheid.. maar dat is een beetje de aard van het beestje, de control freak denk ik. |
| V: Dat kan natuurlijk heel goed. We kwamen erachter, door die enquête, dat er door het mondeling overdragen gaat wel veel informatie eh.. verloren. |
| 2: Dat kan, ja. |
| V: En daarnaast wordt er op verschillende manieren geregistreerd. Ieder op zijn eigen manier. |
| 2: Het kan ook via een e-mail natuurlijk. Maar ook dat.. dat is natuurlijk niet meer te controleren. Daarom dat we ook wel, eh.. ook voor andere afspraken, het is niet alleen voor het signaleren, maar ook eh.. dat we zoveel mogelijk de contactregistratie willen doen want dat blijft in het systeem staan. |
| V: Ja. Dus eigenlijk, de vraag die ik je inderdaad wilde stellen: is er een mogelijkheid om informatie anders door te geven of te registreren zodat het minder makkelijk verloren gaat.. eigenlijk is dat de contactregistratie al. |
| 2: Zoals we nu de afspraak hebben. Ja. |
| V: En als die goed gevolgd zou worden dan zou dat duidelijk zijn van wie wanneer wat doet en dan is het klaar. Zeg maar. Als daar goed mee gewerkt wordt. |
| 2: Ja. |
| V: Oké. Dus een centrale regeling, de contactregistratie.. Mooi. Wat ook uit de enquête kwam is dat medewerkers verwachten dat het extra tijd gaat kosten om het proces van signaleren zoals wij dat hebben uitgezet zeg maar, in die enquête, dat dat extra tijd kost om dat op te zetten maar dat het uiteindelijk, als het draait, dat het tijdwinst oplevert. |
| 2: Nou ja, het levert wel wat op natuurlijk. Het is een stukje investering die je moet doen maar dat doe je omdat het uiteindelijk voor de betrokkene, voor de klant, wat zal opleveren. Eh.. |
| V: Ja. En hoe kan de gemeente daarin ondersteunen? Of de organisatie.. nou dat is dan in dit geval de gemeente. Hoe kan de gemeente daar nou in ondersteunen zodat je uiteindelijk die tijdwinst boekt. Wat heb je daarvoor nodig zeg maar he? |
| 2: Nou ik denk dat je ook heel goed met mekaar moeten afspreken hoe belangrijk het is dat er wat met een signaal gedaan wordt. Wat het effect kan hebben.. zijn.. het effect wat het teweeg brengt als iets gesignaleerd wordt en je kunt er dan ook echt daadwerkelijk iets mee doen, of je kunt iets voor iemand betekenen. Ik ga even uit van de klant, dat je wat voor de klant kan betekenen. |
| V: Ja. Ja. |
| 2: Dat dat het effect is. |
| V: Dus dan heb je het echt over bewustwording, als je met elkaar bewust bent van het.. ja, de noodzaak, en het nut van het doorgeven van het signaal, dat je met elkaar heel alert bent en dan komt het wel goed zeg maar. |
| 2: Nou, niet van ‘dan komt het wel goed’ maar wel eh.. die stappen moeten nu al eerst gezet worden, een stukje bewustwording. Nou, ik denk dat de meeste collega’s die bewustwording wel hebben of eh.. en de noodzaak er wel van zien maar door de onduidelijkheid, dat het een beetje warrig wordt en dat het een beetje.. eh.. ja maar zij zou.. of: ja maar, het moet toch zo of.. ja, doe maar zo, dan lees ik het wel of .. dat het allemaal nog een beetje te onduidelijk is. |
| V: Dus de gemeente zou iets duidelijker moeten kunnen neerzetten, moeten neerzetten zodat het voor jullie duidelijker is hoe er nou precies gewerkt moet worden. |
| 2: Nou, dat is belangrijk, dat heb ik eigenlijk daarnet ook.. gaf ik ook al aan dat voor mij in ieder geval nog te onduidelijk is en de noodzaak ervan, de noodzaak wat het effect kan zijn. Want je wil natuurlijk iets ermee bereiken, je wil ergens naar toe. Dus je wil dat dat extra werk wat het dan oplevert, dat het wel zichtbaar wordt in iets, een stukje hulpverlening of.. een duidelijker signalering. Want het is natuurlijk maar een begin, het is maar een eh.. een heel primitief signaalmoment nog, maar als je dan verder gaat en dat blijkt toch wel serieus te zijn dat er dan ook echt wat mee gedaan kan worden. |
| V: Ja. Oké. Bewustwording en.. Hoe krijg je bewustwording.. gewoon even een zijpad voor mezelf hoor, hoe zou je bewustwording eh.. onder jouw/ jullie als collega’s meer.. kunnen bewerkstelligen. |
| 2: Nou, of je af en toe een casus bespreekt. Dat zou iets kunnen zijn. |
| V: O, dat is wel een hele mooie. Dat je met elkaar, gewoon van verschillende disciplines, dit is een casus die is zo gelopen, had ook anders gekund. Of die is perfect gelopen, geweldig allemaal, dat hebben we goed gedaan. |
| 2: Ja, bij voorbeeld. |
| V: Leuk, ja. Dat vind ik wel een hele mooie, een hele, hoe moet je dat zeggen, praktische ook. |
| 2: Nou ja, goed, eh.. en dan door de.. iedereen kijkt er op een andere manier naar natuurlijk. Want dat heb ik dan net ook met die andere training, je eigen invulling neem je vaak mee en die moet niet altijd meegenomen worden. |
| V: Nee. Een ander kan vaak een iets andere.. met een andere kijk.. |
| 2: Met een andere kijk, met een andere blik.. Ja. |
| V: Want daarmee kom ik gelijk heel mooi op de volgende stelling: dat je niet helemaal precies weet wat de ander doet, wat de anders werkzaamheden, of inhoud is van zijn werkzaamheden of bezigheden.. Klopt dat? |
| 2: Dan heb je het echt over disciplines buiten de gemeente? |
| V: Nee echt.. Nou, binnen de gemeente in eerste instantie. |
| 2: Eh.. binnen de gemeente weet je voor een deel wel wat de ander doet. Maar ga je iets verder kijken, naar een ander.. echt een andere afdeling, dan wordt het al wat lastiger. |
| V: Ja. |
| 2: Want eh.. voordat je iets bij iemand neer gaat leggen wil je ook weten van is dat iemands verantwoording wel of past het wel binnen het takenpakket van diegene. |
| V: Ja. En dat weet je niet altijd? |
| 2: Dat weet je niet altijd. Of je gaat het eerst mondeling verifiëren. Dat kan natuurlijk ook. Voordat je het ergens eh.. je wilt ook eigenlijk een warme overdracht hebben. |
| V: Ja. Dat is natuurlijk ook wel.. ja. Want van welk vakgebied van jouw collega’s zou je wat meer willen weten? Stel je voor dat je een signaal hebt, van ja, je weet dan niet precies bij wie je terecht kan. Zijn er collega’s van wie je precies weet wat ze doen en andere collega’s van wie je dat niet weet, van wie je dus meer zou willen weten? |
| 2: Nou, als het gaat om maatschappelijke ondersteuning, dan weet je wel op het gebied van wonen, weet ik dan wel aardig wat. Op gebied van financiën weet ik wel welke richting ik op zou moeten. Zou het iets met onderwijs te maken hebben, dan komt het al wat verder weg te liggen maar dan zou ik al wel misschien wel iemand weten waar ik zou informeren. Als het gaat om iets in de straat.. wat er iets in de straat afspeelt, dan wordt het al wat verder weg. |
| V: Ja. En dan zou je.. dan zou je al met je handen in het haar zitten bij wijze van spreken? Waar moet ik nou heen met dat signaal? |
| 2: Nou ja.. dan zou ik al wel meer moeten informeren ja. |
| V: Ja. O ja. |
| 2: Als het gaat om relaties, dan zou ik denk ik meer naar het maatschappelijk werk toe denken. |
| V: Ja. Dus deels wel, deels niet. |
| 2: Kan, ja, ik heb wel eens mensen.. ik heb wel eens iemand verwezen om.. niet warm overgedragen maar wel bij de klant zelf laten liggen.. of hij dat zou doen.. als iemand doorverwezen naar maatschappelijk werk. Ik zit even te denken welke situatie was dat? Eh.. O dat was iemand die in korte tijd wist dat hij op straat zou komen te staan maar ook geen werk had maar wel eh.. in een situatie zat dat hij eh.. ook tijdelijk bij een vriend gezeten had dus dat was ook al een beetje zo’n hap-snap situatie. Niet echt onderdak hebben, wel tijdelijk, maar daar weer uit moest.. en eh.. wel werk had maar heel weinig uren. En toen heb ik iemand wel gezegd van misschien zijn er dingen gebeurd waar u last van heeft, waar u misschien over wilt praten of hoe uw situatie is ontstaan hoe het zo gelopen is, dat het misschien dingen zijn waar u over wilt praten. En dat gaf-ie wel aan dat dat wel zo was. Dus en ja.. toen heb ik hem wel.. |
| V: doorverwezen. |
| 2: Ja. En doorverwezen naar Sigma voor een tijdelijke ondersteuning met de financiën. Want dat had hij niet goed op orde, dat had hij aangegeven. |
| V: Ja. Dat is natuurlijk wel mooi inderdaad. Eigenlijk maak je zelf ook wel weer de brug: je vindt integrale aanpak vast wel belangrijk. Als je zegt: je moet zoeken, waar moet het heen. |
| 2: Ja. En dan denk ik wel eens van.. ik heb nu iemand niet warm overgedragen, ik heb het niet binnenshuis gedaan, ik heb het niet met collega’s overlegd, maar ik heb het wel.. ik heb hem wel doorverwezen. Of iemand.. of zo’n klant dat daar echt wat mee doet, hij gaf aan dat hij dat wel wilde maar ik denk dat er ook klanten zijn die dan weer buiten de gemeente en dan denken ja, nou, ik weet niet of ik serieus wat ga doen.. |
| V: Want zou je dat willen volgen? Zou je willen.. |
| 2: Dan is het belangrijk, van deze klant heb ik het gevraagd of ik aantekeningen mocht registreren en die vond het goed. En die ik in heb geleverd, *(signaleringsformulier)* die vond het niet goed. |
| V: Nee. Want nu heb je dat, van die situatie heb je dat dus dingen geregistreerd. Hoe.. Ga je nu zelf een keertje na of die wel naar Sigma is geweest bijvoorbeeld? |
| 2: Ehm.. het is nog vrij recentelijk, het is van vorige week. Ik zou dat wel kunnen doen. |
| V: Zou je dat willen? Zou je het belangrijk vinden? |
| 2: Ik kan dat ook bij een collega navragen of zij het weet. Want zij heeft inmiddels een gesprek gehad met hem, hij is wel weer teruggekomen. |
| V: Oké. Dan weet je wel dat hij terug is, dus dat hij wel naar iemand.. |
| 2: Hij is in beeld bij de gemeente. Ja. |
| V: Dat bedoel ik inderdaad. |
| 2: Ja. Dus ik zou bij die collega, zou ik nog even kunnen navragen of zij er iets meer van weet of hij nog hulp gezocht heeft. |
| 2: Ja. Dat is gewoon jouw persoonlijke interesse, maar op zich, qua verantwoording, ligt die verantwoording nu bij jouw collega neem ik aan. Of voel je dat anders? |
| 2: Nou, ik heb.. eigenlijk ligt dat een beetje bij de klant zelf nu, of hij dat heeft gedaan. En ik zou bij een collega dan nog, ook m’n persoonlijke interesse, maar ook omdat je zoiets heb van het zou jammer zijn als het niet goed gaat met die meneer. Maar hij is in beeld nu bij de gemeente nu. Dus. |
| V: Dat is het belangrijkst in ieder geval. Ja. Nou, leuk. Leuk dat je ook voorbeelden weet. Voorbeelden waarbij het goed ging en waarbij het niet goed ging. Nou ja, dat heb je eigenlijk al wel.. |
| 2: Als iemand geen toestemming geeft dat je iets registreert.. |
| V: Dan wordt het lastig natuurlijk. Ja. |
| 2: En ik verwacht niet dat diegene terugkomt. |
| V: Oké. Qua vragen.. Ja, ik heb nog een eh.. cijfer geven: zou je een cijfer kunnen geven tussen de 0 en de 10 hoe jij vindt dat de onderlinge samenwerking is. Uit de enquête kwam dat hij eigenlijk als heel goed wordt ervaren, maar goed, is dat een 10 of is dat een 7, 6 ½ , 6.. Gewoon voor jouw gevoel, gewoon de samenwerking met jouw collega’s.. |
| 2: Eh.. nou binnen mijn eigen kleine team vind ik hem heel goed, maar ga ik verder kijken wordt het cijfer wat lager. |
| V: Binnen je eigen team, hoe zit je dan? |
| 2: Nou, dan zit ik denk wel op een 8. Denk ik wel. Een 9.. |
| V: Mooi. Ja. Heel hoog. |
| 2: Ja. Ik vind dat wij vrij veel overleggen met elkaar. En wordt.. gaat het daar buiten, dan eh.. dan wordt het cijfer al wat lager. |
| V: Hoe laag of hoe hoog zit je dan? |
| 2: Nou, dat hangt er wel een beetje van af om welke problematiek het gaat. |
| V: Met welke afdeling je moet overleggen. |
| 2: Ja, met welke afdeling. |
| V: O dus dan zou je eigenlijk, hoef je niet hoor, maar dan zou je eigenlijk van elke.. jouw samenwerking op gebied van ik noem maar wat, ik ken er niet zoveel, woonurgentie.. omdat ik Ria net gehad heb.. is een 7 en op gebied van eh.. noem nog eens wat.. |
| 2: Nou ja, dat komt omdat de collega van de woonurgentie die zit bij ons op de kamer. Dus.. |
| V: Dat lijntje is dan ook heel kort. |
| 2: Dat lijntje is korter. Ja. |
| V: En als je naar iemand toe moet stappen, echt iemand moet gaan opzoeken.. |
| 2: Ja en vooral als je niet helemaal weet wat diens verantwoordelijkheden zijn.. dan wordt het natuurlijk al wat lastiger. Maar dat wil niet zeggen dat de samenwerking dan per definitie onvoldoende is.. dat moet dan op dat moment ook weer blijken want zoveel ervaring hebben we er ook nog niet mee. |
| V: Nee. Nee, dat is ook zo. Kun je tot een cijfer komen of vind je dat toch te lastig? |
| 2: Ik denk dat ik dan tot een gemiddelde van eh.. ik denk een 6 of.. ik denk een 6, 7 misschien. |
| V: 6 ½? Een 6 à 7.. Nou, mooi. Oké. Prima. Dankjewel. Wil je nog iets toevoegen of wil je nog iets.. |
| 2: Heb ik nog tijd? |
| V: Ja, je hebt nog tijd. Als je nog wilt.. |
| 2: Nee, ik niks toe te voegen, ja, ik in die zin, ik hoop wel dat het allemaal wat duidelijker wordt. Ja. Eigenlijk is het natuurlijk niet iets wat helemaal ontstaan is, nieuw, het is eigenlijk wel iets wat natuurlijk wel bij je werk hoort.. |
| V: Ja. |
| 2: Maar waar we nu meer aandacht aan gaan schenken. |
| V: En wat je in het begin al zei: die bewustwording is dan heel belangrijk. Ja. |
| 2: Ik hoop dat het verder uitwerken. Ik denk dat het in de toekomst steeds belangrijker wordt om dat.. even ervan uitgaande, in de gebiedsteams waar verschillende disciplines met elkaar samen gaan werken is het wel heel belangrijk dat je een.. tot goeie werkafspraken komt. Mar goed, ook al ga ik misschien niet mee naar een gebiedsteam dan is het hier of waar je dan komt te werken nog steeds belangrijk natuurlijk. |
| V: Ja. Oké. Dankjewel. |
| 2: Nou, jullie heel veel succes. |
| V: Super. Ja. Bedankt. Ik heb wat voor je meegenomen, jij hebt ons voer gegeven, hier hebben wij wat voer voor jou, van ons als studenten. Hartelijk bedankt! |
| 2: Jullie ook bedankt, heel leuk. |

|  |
| --- |
| Interview 3 |
| **3**: tekst van geïnterviewde, **V**: tekst van vraagsteller Elly. |
| V: Goed, ik heb een hypothese nummer 1: niemand voelt zich echt verantwoordelijk voor het hele proces van signaleren, of.. voor het proces van signaleren in zijn geheel en het proces is niet duidelijk. |
| 3: Hier binnen de gemeente bedoel je dan? |
| V: Ja, echt hier binnen de gemeente. Van allerlei verschillende afdelingen onderling. |
| 3: Eh.. ik denk dat begin wat je zei, dat het vroeger vooral opging en tegenwoordig omdat je daar meer mee bezig bent en met z’n allen mee bezig bent, eh.. dat je daar ook verantwoordelijkheid voor gaat voelen. Tenminste, als ik voor mezelf praat.. |
| V: Kwestie van bewustwording? |
| 3: Ja, precies. Heb ik dat meer dan vroeger. Vroeger had ik zoiets van ja, nou ja, ik doe de Wmo en dit is niet direct relevant enne.. er zijn vast wel anderen die dit oppakken dus die verantwoordelijkheid voelde ik minder dan nu. |
| V: Hee, hoe is dat gekomen? |
| 3: Eh, nou, het heeft met kanteling en zo te maken dat je gewoon wat breder naar mensen kijkt, naar een situatie kijkt, eh.. er ook over moeten rapporteren, maar ook omdat jullie hier nou mee bezig zijn.. |
| V: Oké. |
| 3: Ja.. |
| V: Het zorgt dat je bewuster bezig bent met je werk? |
| 3: Ja, een aantal factoren die dat maken. |
| V: O, mooi. |
| 3: Wat was deel twee van je vraag? |
| V: En deel twee was: het proces is niet helemaal duidelijk. Het proces van signaleren. Van begin, je signaleert iets en hoe komt dat op de plek waar het zijn moet. |
| 3: Nou, nee, op zich heb je daar gelijk in, dat het niet duidelijk is. Want eh.. er ligt volgens mij ook niks over vast verder, eh.. tenzij ik wat gemist heb maar nee, volgens mij is het inderdaad onduidelijk. |
| V: Oké, want hoe zou dan eh.. de gemeente, of, nou ja, de instelling maar dat is in dit geval de gemeente, dat beter kunnen regelen? Wat zou voor jou handig zijn zodat je zeker weet dat het signaal wat jij opvangt ook wel echt, nou ja, óf wordt opgepikt óf op de plaats van bestemming komt waar het uiteindelijk moet zijn? |
| 3: Ja, goed, vanochtend hadden we dus die eh.. over huiselijk geweld enne.. daar is een soort protocol over gemaakt met een stappenplan en noem maar op en ik denk dat je hier ook zoiets voor signalering zou kunnen doen. |
| V: Ja. |
| 3: Dat je in ieder geval iets vastlegt hoe je ermee.. waar iedereen mee bekend is en waar iedereen het over eens is. |
| V: Dat je weet van nou, dit is het signaal, en ik weet welke stappen ik moet volgen waardoor het op de goede plek terecht komt. |
| 3: Ja. Ja. |
| V: Dus jij zou er al heel veel aan hebben als je een stappenplan zou hebben? |
| 3: Nou ja, in dit geval ligt eraan wat het signaal is hè en wat ik, of ik dat inderdaad aan de collega zou moeten overdragen of dat ik er zelf iets mee ga doen. Of.. ja, daar ligt het ook grotendeels aan. Maar bijvoorbeeld samenwerking met een collega, daar is nog nooit volgens mij over gesproken of over nagedacht. Dus.. |
| V: Van hoe dat precies vorm moet.. zou moeten krijgen? |
| 3: Ja, precies. Wat voor afspraken maak je erover en krijg je daar terugkoppeling van of ja.. wat dan ook.. Dus dat zou op zich wel een goeie zaak zijn denk ik. |
| V: Oké. Mooi. Je zei het al hè, door het overdragen aan een collega, hebben wij ontdekt, gaat veel informatie verloren. En zeker als je dat mondeling doet. En er wordt ook op verschillende manieren geregistreerd, hebben wij gemerkt, waardoor er dus ook informatie ja, óf niet voor iedereen bereikbaar is óf verdwijnt ergens. Dan is de vraag aan jou: is er een mogelijkheid om die informatie anders door te geven of zie jij daarvoor een kans, zeg maar, of anders te registreren zodat er minder makkelijk dingen verloren gaan? |
| 3: Eh.. nou, eens even denken.. ehm.. ja, we hebben nu sinds kort die contactregistratie hè waar we dan zelf mee werken.. heeft de bijstand dat ook eigenlijk? Dat weet ik eigenlijk niet eens.. |
| Wendy: Ja. |
| 3: Ja, die moet nou ook toegang hè? Dat is die gezamenlijke vergaarbak dan misschien. |
| V: Dat is in ieder geval een centraal systeem. |
| 3: Ja. Ja. Waar iedereen dan bij kan blijkbaar. En.. wat dan verder ook vastligt. Dus dat zou misschien een rol daarin kunnen spelen. |
| V: Dus een centrale registratie zou wat jou betreft misschien wel handig zijn. Maar die bestaat dus misschien al wel. En eh.. maak jij daar gebruik van? Is dat iets wat jij vaker toepast? |
| 3: Weinig. Ik vind het een onding eigenlijk. Ik vind het niet fijn werken. En op zich is daar ook nog wel onduidelijkheid over van wat vult nou bijvoorbeeld de frontoffice, wanneer vullen ze dat, en wanneer moet je iets met de informatie, of wanneer is het eigenlijk overbodige informatie.. Er zou misschien ook best nog eens naar kunnen kijken. |
| V: Dus gewoon hoe die contactregistratie op zich werkt zou voor jou ook wel verhelderd mogen worden. |
| 3: Ja, of in een andere vorm. Want ik vind het nou niet direct gebruiksvriendelijk of zo. |
| V: Het schijnt dat je heel veel moet invullen, begreep ik al.. |
| 3: Ja, ik weet ook niet of het hiervoor nou zo bedoeld is ook hoor. Maar goed, ik heb er niet echt veel mee gewerkt nog, dus misschien dat het ook aan mij ligt hoor. Het zou best kunnen. |
| V: Ja. Want zou jij een ander systeem beter vinden werken? Heb jij daar een idee over, van nou, weet je wat mij nou ideaal lijkt.. |
| 3: Ja.. ja, dan.. kijk, op het moment dat ik iets signaleer dan verwerk ik dat in een rapportage en die rapportage zou je bijvoorbeeld dan naar collega’s kunnen sturen. Of daar gewoon op het bureau leggen, van joh, dit is mijn signaal en daarover afspreken wat je daar dan mee gaat doen. |
| V: Ja. |
| 3: Hè, dat je op die manier een overdracht doet. |
| V: Dus jij persoonlijk doet het op deze manier. Jij maakt er een mail van en dat meldt je aan de direct betreffende collega. |
| 3: Nou, tot op heden heeft zich dat eigenlijk nog nooit voorgedaan dat ik heel concreet, met een collega van de bijstand of wie dan ook, dat heb moeten overleggen want je hebt misschien wel gezien wat ik ben tegengekomen dan.. maar dat zijn toch allemaal kleinere dingen hoor, dat gaat niet zo ver dat ik daar iemand voor de bijstand of anderen echt bij nodig heb. Tenminste, de laatste weken niet. |
| V: Nee. Nee. Oké. |
| 3: Maar ja, als je daar maar duidelijke afspraken over maakt. |
| V: Een centrale registratie met hele goeie afspraken, dat zou wat jou betreft al heel helpend kunnen zijn. |
| 3: Ja, dat zou kunnen. |
| V: Ja. Mogelijkerwijs. Oké. Wat we ook uit de enquête haalden is dat diverse medewerkers die verwachten dat het extra tijd kost, tijd zal gaan kosten, om het proces van signaleren goed op poten te zetten. Maar als het eenmaal op poten staat, dat het dan uiteindelijk tijdwinst zal opleveren. Ben je het daarmee eens? Denk je dat het zo zou kunnen kloppen? Ik heb niet ieder voor zich alle antwoorden apart paraat dus ik zou niet weten hoe jij er misschien al over denkt, vanuit de enquête.. |
| 3: Ja, weet je, alles wat je opbouwt dat kost tijd en is een investering.. |
| V: Ja. |
| 3: Maar eh.. hoe was je vraag ook alweer? |
| V: Ja, we verwachten dat, medewerkers verwachten dat het extra tijd kost om zo’n heel signaleringsplan goed op te zetten, maar ze denken dat als het er eenmaal staat en het werkt, dat dan zo’n uitvoering daarvan tijdwinst oplevert. |
| 3: Ja, dat moet dan wel winst opleveren ja. Tenminste, als je op de goeie manier overdraagt en dat eh.. nou ja, waar de collega niet al het werk nog eens overnieuw zou moeten doen.. dan heeft het meerwaarde. Dan heeft het zin ja. |
| V: Wat jou betreft gaat het echt om dat overdragen van het signaal, zeg maar hè? Naar de directe volgende collega die dat zou moeten oppakken. |
| 3: Ja, maar ik heb eerlijk gezegd ook niet heel veel voorbeelden nog voor ogen, over welke signalen heb je het dan allemaal en waar zit hem dan die.. directe winst in? Nee, dat ook weer niet. Dus wat dat betreft staat het voor mij ook een beetje in de kinderschoen zeg maar. |
| V: Is het handig om daarin een voorbeeld te noemen? |
| Wendy: de overlap van Wmo met bijzondere bijstand? |
| 3: Nou, ja, dan is het maar net inderdaad welke afspraken je daarover maakt. Hè, hoe je dat als gemeente wilt vormgeven. Want tot op heden, ja, werd het door mij niet heel actief opgepakt. In die zin dat ik dat voor die klant bij de bijstandsmensen aankaartte of bij de frontoffice. Dan was het meer van nou, een stukje voorlichting van die en die mogelijkheden zijn er en doe daar een beroep op, maak daar gebruik van. |
| V: Oké. Dus meer wegwijs functie.. |
| 3: Ja. En niet zozeer dat ik dat op mijn schouders neem en dan eh.. op die manier voor hun oppak. Nee, dat was meer een verwijsfunctie zeg maar. Dat zou je als gemeente ook anders.. eh.. |
| V: Zou je daar een voordeel in zien, als dat anders zou zijn? Of is dat juist een nadeel? |
| 3: Ja.. ja.. nou ja goed, nadeel is denk ik dat je.. of.. lastig punt is misschien dat je dan inhoudelijk gewoon heel goed op de hoogte van die regelingen moet zijn ook hè?! Ook om te voorkomen dat je verkeerde informatie geeft en dat je mensen misschien met een kluitje het riet in stuurt of verwachtingen wekt die je.. die ze niet kunnen waarmaken. |
| V: Ja. |
| 3: Maar goed, als je dat onder de knie hebt, of goed op de hoogte zou zijn dan kan het meerwaarde hebben denk ik. Dat je het op die manier warm bij je collega aankaart in plaats van dat je zegt, van nou, ga maar naar de balie, daar word je verder geholpen. |
| V: Je meldt je maar weer. Ja, ja. Want als je het op die manier doet, dan moeten mensen zich waarschijnlijk iedere keer opnieuw met hun verhaal, opnieuw het verhaal ook doen. Klopt het wat ik zeg? |
| 3: Ja, in principe wel. Maar goed, dat is natuurlijk ook geen verhaal van zes kantjes. |
| V: Nee hoor, nee. |
| 3: Het is van nou jongens, ik heb die bijzondere kosten, kan ik daar bijzondere bijstand voor krijgen? |
| V: Ja. Ja. |
| 3: En, eh.. ja.. dus wat is dan de meerwaarde uiteindelijk? Dat vind ik moeilijk in te schatten. Bij zoiets simpels is dat gering denk ik, maar is het een complexere zaak of zo, ja, dan is het wel handiger dat eh.. dat een klant ook maar een keer zijn verhaal kwijt hoeft. |
| V: Dus vooral bij complexe dingen is het belangrijk. Ja. En verder.. Want als dat extra tijd kost, dan vind je ook wel dat de gemeente daarin extra mankracht of tijd zal moeten kunnen vrijmaken? |
| 3: Nou ja, je moet denk ik als gemeente daar een standpunt over innemen van hoe gaan we met dit soort dingen om, want hoever willen we gaan. En dan moet je ook uiteraard B zeggen, als je zegt van nou, we zouden er iets mee moeten of willen of kunnen.. Ja dan moet je ook kijken hoe dat ingevuld moet worden, wat de randvoorwaarden zijn. |
| V: Ja. |
| 3: Dan zou dat extra.. extra uren moeten komen. Ja, dan is dat wel eh.. ook de bedoeling natuurlijk. |
| V: Want, eh.. je zei net al hè, ik zou best een warme overdracht willen doen maar dan moet ik wel weten wat die ander, of die ander dat ook echt wel kan. Ik weet niet altijd waar een ander zijn verantwoordelijkheden liggen. Klopt het dat je daarmee eigenlijk zegt, wat ook uit de enquête komt, dat medewerkers niet helemaal precies op de hoogte zijn wat een collega binnen een ander vakgebied precies doet. |
| 3: Nou, tot achter de komma niet. Je weet globaal van nou, oké, je hebt de mensen die de WWB uitvoeren, je hebt de bijzondere bijstand, je hebt de minimaregelingen. Globaal weet je dat wel maar niet tot achter de komma nee. |
| V: Nee. Want zou dat helpen, stel je voor dat je dat allemaal precies wist? Van nou, medewerker A doet dit en medewerker B doet precies dat.. Dan zou je misschien ook makkelijker een signaal doorgeven omdat je dan precies weet of je bij A, B of C terecht moet. Of zie ik dat te zonnig? |
| 3: Jaaa, dat is heel mooi bedacht maar als ik een vraag ergens neer wil leggen, dan stap ik op iemand af waarvan ik denk eh.. nou dat is de juiste persoon, en als dat niet zo is dan zegt hij wel van ‘ja joh, je moet bij Jantje wezen’. Wat dat betreft ga ik toch snel een deurtje verder en dan ben ik er ook. Dus ja, het is relatief. |
| V: Ja. Dan zoek je gewoon degene op die bij jouw vraag past, zeg maar. |
| 3: Ja. Precies. Ja. En als het niet altijd direct de juiste is, ja, nou, dan is dat ook geen ramp toch? |
| V: Nee, nee. Dus op zich zou het wat jou betreft niet echt meerwaarde opleveren om echt goed te weten wat iedereen precies doet. |
| 3: Nee, nee, want dat verandert misschien ook weer. Als je maar globaal weet waar je terecht moet, dan vind je al heel snel denk ik de juiste persoon en dan is het ook goed. |
| V: Helder, ja. Eh.. wat we ook uit de enquête haalden is dat de medewerkers vinden integrale aanpak belangrijk. Dus integraal hè, dus van verschillende kanten. In zijn geheel. Nu zei je al dat het bij jou niet zo heel vaak voorkomt. Maar zou jij een voorbeeld kunnen geven wanneer je te maken hebt gehad met integrale aanpak? Een situatie die goed ging of/en een situatie die fout ging? Niet goed? |
| 3: Nou, dan moet ik heel erg diep nadenken want eh.. Nou, er schiet me zo niks te binnen. Ik zou niet weten wat voor situatie ik de laatste tijd heb meegemaakt die daar een voorbeeld van is. Nee. |
| V: Nee. En ook niet langer geleden? Iets wat echt een heel erg bijzondere situatie was of zo? |
| 3: Nee, wat dat betreft was het altijd best wel vanzelf natuurlijk. Iedereen deed gewoon zijn eigen ding en had zijn eigen verantwoordelijkheid maar eh.. ja.. |
| V: En als iemand een andere vraag had, voor een ander, dan wees je hem gewoon de weg van joh, met die vraag moet je naar die persoon of dat loket zeg maar. |
| 3: Ja, eigenlijk wel. Ja. |
| V: Oké. Ja, dan heb je inderdaad waarschijnlijk daar nog niet.. Want zou je het wel.. ja, dat heb je net natuurlijk al een beetje gezegd hè, van je weet mensen wel te vinden. Want op zich is het dat wel denk ik, zou je dat een voordeel vinden, als het anders gaat dan eh.. mensen verwijzen naar een loket? |
| 3: Nou ja, voor die klant, maar ook voor de gemeente kan het wel voordelen hebben denk ik ja. |
| V: Voor de klant kan ik me zo al wel bedenken hè, omdat hij dan makkelijker.. zeg maar, dan is hij al binnen en dan wordt hij zeg maar, aan de hand genomen voor het volgende persoon, maar voor de gemeente, wat maakt het voor de gemeente makkelijker denk jij? |
| 3: Nou ja, goed, als de klant niet.. of als je niet twee ambtenaren hebt die hetzelfde verhaal duidelijk moeten krijgen, dan is dat een stukje winst al. |
| V: Ja, dat is waar. |
| 3: Hè, dan kost het gewoon minder tijd om iets voor die klant te kunnen doen. |
| V: Om het echt goed helder te kunnen krijgen.. |
| 3: Vanuit verschillende disciplines, dus dat is al gewoon direct meerwaarde. |
| V: Ja, oké. Ja. |
| 3: Maar, ik kom niet vaak.. multiproblem gezinnen tegen hoor, waar van alles speelt. Misschien omdat ik teveel oogkleppen op heb gehad, dat zal best kunnen, hè, dat nu een beetje dat.. |
| V: Ja, dat wat je in het begin ja, zei dat je je meer bewust bent van.. |
| 3: Ja, dat denk ik wel. |
| V: Van iemand in zijn geheel.. Maar dat is wel leuk dat je die ontwikkeling bij jezelf dan ziet hè. Van vroeger deed ik het zo, en nu gaat het toch wel een beetje.. O wat leuk, dat je dat.. |
| 3: Ja. |
| V: Oké. Ook uit de enquête kwam, dat is niet echt een hypothese, maar dat eigenlijk iedereen de samenwerking wel heel goed vindt. Als goed ervaart. Als je dat nou een cijfer zou moeten geven, de samenwerking onderling, tussen 0 en 10, op welk cijfer zou jij dan uitkomen? |
| 3: Maar, de samenwerking tussen wie dan? Heel breed? De collega’s van de gemeente? |
| V: Ja, als je iemand zoekt om het signaal door te geven van een cliënt of ja.. de directe collega’s of de minder directe collega’s.. van de andere departementen.. hoe heet dat? Disciplines bedoel ik.. |
| 3: Ja, op zich is denk ik, iedereen wel zo collegiaal, dat alleen al, om gewoon.. eh.. ja, waardoor dat wel opgepakt wordt gewoon. Het is niet zo dat ik gemerkt heb dat mensen dan de boot afhouden of dat ze zeggen van ja, dat is mijn pakkie aan niet of wat dan ook. Nee, dan wordt het wel goed opgepakt. |
| V: Er wordt gewoon goed naar je geluisterd? |
| 3: Ja, maar nogmaals, het kwam niet vaak voor. Dus ja, echte ervaring heb ik er ook niet mee. Maar eh.. ja ik denk dat we allemaal wel zo collegiaal zijn dat we dat van elkaar opnemen en overpakken en dat eh.. afhandelen. Ja, dat denk ik wel ja. |
| V: En zit je dan gevoelsmatig op een 6 of op een 10? |
| 3: Ehm.. Nee, niet al te hoog ook. Ik denk een 7. Een 7, 8. Een 7 ½.. |
| V: Mooi. Nou, netjes. Dat is toch een mooie.. score. |
| 3: Ja, voor wat het waard is he, want nogmaals.. |
| V: Ja, het gaat natuurlijk om een gevoelswaarde, en dat is altijd subjectief maar nee, het feit dat je zegt je kan overal wel aankloppen en niemand die zegt wat kom je hier doen? Dat is natuurlijk heel belangrijk. |
| 3: Ja, maar de kanttekening daarbij is dat je ook wel.. eh.. je kent je collega’s redelijk en eh.. als je ergens mee zit dan ga je bijvoorbeeld niet op Jantje af omdat je weet van nou, daar kom ik misschien niet zo ver mee, maar dan ga je naar Pietje toe omdat die veel actiever en opener daarin is. |
| V: Ja. |
| 3: Dus je kiest je contacten ook wel uit wat dat betreft. |
| V: Dat kan. Ja. |
| 3: Tenminste, dat zou ik doen. |
| V: Maar stel je voor dat je dan dus bij Pietje komt, die je wat beter ligt en die zegt ja, je moet toch echt bij Jantje zijn.. Dan ga je je uiteindelijk toch wel vervoegen bij Jantje? |
| 3: Ja, precies, als je niet anders kan, ja, dan moet je wel. |
| V: Maar in principe kies je een beetje je mensen uit? |
| 3: Ja, precies. Je hebt met de ene toch meer feeling dan met een ander. Dat.. eh.. ja. |
| V: Ja, logisch. Oké, wat mij betreft was het dat. Wil je nog iets toevoegen? |
| 3: Succes ermee, heel veel sterkte. Ik hoop dat jullie met vlag en wimpel slagen. |
| V: Dat hoop ik ook. Geweldig. Dankjewel. |

|  |
| --- |
| Interview 4 |
| **4**: tekst van geïnterviewde, **V**: tekst van vraagstellers. |
| V: De eerste, hoe noem je dat, hypothese is dat we er achter kwamen dat het zo lijkt te zijn dat niemand zich echt verantwoordelijk voelt, vooral in ieder geval binnen de gemeente, voor het proces van signaleren in zijn geheel. En ook dat het proces van signaleren niet helemaal duidelijk is. Nou zou dat dus kunnen dat het voor jou iets anders is, maar heb je een idee waardoor dat.. die verantwoording en het proces wel duidelijker zou kunnen worden? Of hoe doen jullie dat als dat heel erg afwijkt van wat ik nu zeg? |
| 4: Ja, het is een uitkomst zeg maar, van jullie onderzoek hè, dat je zegt: het valt wel op. Ik kan het wel herkennen in zoverre dat het lastig is om echt de vinger aan de pols te blijven houden als je signaleert. Dus dan.. hoe lang blijf je verantwoordelijk? Want je kan niet eeuwig verantwoordelijk blijven voor casussen die je doorverwijst. En bij ons gaat het dan zo op het moment dat ik dan weet dat een ander het op heeft gepakt, stop ik zeg maar, dus draag ik verantwoordelijkheid over. |
| Dus ja, dat niemand zich echt verantwoordelijk voelen hè, zoals je conclusie dan zou zijn, je hypothese zou zijn, ja, is denk ik.. soms wel, soms niet zo. Hangt heel erg af van waar het is denk ik. Ik heb het idee dat wij eh.. ja ons verantwoordelijk voelen tot de ander het overpakt en er vanuit gaan dat de ander zich dan verantwoordelijk voelt tot diegene, tot dat deel over is en het tot een goed einde is gebracht of iets anders is opgepakt. Dat is een aanname die ik doe die natuurlijk nooit helemaal gecheckt is. Nooit ook afgesproken is. Dat is misschien eigenlijk nog het eigenlijk wel het belangrijkste dat dat nooit mondeling afgesproken is ‘dus jij bent nu verantwoordelijk’. |
| V: Hiermee leg ik de verantwoording voor deze oplossing, voor dit probleem, bij jou. Oké, dus dat is niet een echt een heel duidelijke.. |
| 4: Nee, dat is denk ik, een aanname. |
| V: En jij bent hier samen met een collega, gaat die daar ook ongeveer zo mee om? Van nou, dit is zoals wij hier werken, van dit is het probleem, we verwijzen door naar.. eh.. |
| 4: Ja, en de ander geeft dan aan nou ik pak het op en op het moment dat de ander het oppakt ga ik er vanuit dat ik het niet.. dat ik het los kan laten. |
| V: Oké. |
| 4: Maar wij vragen het nooit letterlijk. ‘Neem jij nou die verantwoording op je?’ Het is wel checken, ik denk dat we dat wel veel doen, van oké, dus jij gaat er nu mee verder? Ja, ik ga er mee verder. Oké, dan laat ik het los. Zo zeg je het wel. En hoe het algemeen bij de gemeente gaat en bij de Wmo, weet ik natuurlijk niet zo. Nee. |
| V: Maar goed, je gaat er gewoon van uit, de ander pakt het op dus het zal.. nou.. goedkomen.. Maar in ieder geval: het gaat door. Het signaal wordt opgepikt en iemand gaat ermee aan de slag. |
| 4: Ja. |
| V: Oké, een aanname. Zal je er wat aan hebben als het een.. eh.. meer een op schrift gesteld iets is, of een vaste afspraak is? Of lig je daar echt niet wakker van? |
| 4: Nou, ik mis het niet nu omdat ik denk ik nu wel.. nee.. wacht even hoor, het is ingewikkeld. Nou neem je het ook op dus dan wil ik het gelijk goed zeggen maar dat is het niet.. |
| V: Je mag jezelf gerust corrigeren. |
| 4: Nee, nee, nee.. ik zit er even over na te denken, weet je er zijn zoveel situaties, ehm.. nee, ik heb het over mezelf. Als ik iets overdraag denk ik niet dat het mij helpt als ik het op schrift heb. Ik moet het ook gewoon weten. Dus het is een aanname en ik ga ervan uit dat de ander dat ook doet en een regeltje daarover eh.. ja, is ook maar weer een regeltje. |
| V: Dat maakt jou op zich niet uit. |
| 4: Nee, nee. Het zou misschien wel beter zijn om dat helder te benoemen en ik denk zeker als het in een proces is waarin er veel overgedragen wordt dat het ja, expliciet ook in het proces moet zitten: oké, ik draag het nu aan je over en dat betekent dus dat jij er nu mee verder gaat. Misschien dat die afspraken gemaakt moeten worden. Ja, toch wel. Ja, of dat op papier.. Ja. |
| V: Heel goed. Want, nou ja, wat je al zegt hè, op papier: dan komen we gelijk heel automatisch bij de tweede stelling: door het mondeling overdragen gaat er veel informatie verloren. En daarnaast wordt er op verschillende manieren geregistreerd. Dat geldt vooral binnen de gemeente. Ik neem aan dat er bij jullie misschien wel op één manier geregistreerd gaat worden? Maar dan is in ieder geval de informatie niet voor iedereen gelijk bereikbaar en eh.. dat is lastig. Zou er een mogelijkheid zijn om informatie anders te verzamelen en door te geven zodat iedereen op dezelfde manier uit dezelfde.. over dezelfde informatie kan beschikken. Zou jij dat zien zitten? Zou dat.. is dat een mogelijkheid? Heb je daar behoefte aan? |
| 4: Ehm.. nou, vanuit mijn functie minder. Omdat ik heel erg in de preventie zit. Dus op het moment dat hier iemand komt, wij registreren de vraag. Maar we maken geen dossier van iemand. Dus voor ons, als wij doorverwijzen, dan verwijzen we eigenlijk door met de vraag van de ouder. Die vul je in met de ouder en dat gaat mee met die ouder naar degene die.. waar hij komt. Dus dat is iets.. voor mijn idee wel iets anders. < sorry, telefoontje tussendoor.> |
| 3: …. thuisbegeleiding. Dan verwijs ik door naar óf intensieve ambulante thuisbegeleiding en daar vul ik dan een formulier in met ouders samen waarin zij hun vraagstelling omschrijven en dat formulier, dat gaat naar het team wat de toewijzing van de ambulant werker bespreekt. Dus dat is de informatie die de ouder eigenlijk zelf geeft. En ik kan ook naar minder intensieve hulp verwijzen, en dan is eigenlijk het enige wat ik doe is heel kort even een omschrijving geven van, dat zeg ik ook tegen ouders van nou, dat kun je het daar dus wat uitgebreider bij bespreken, en dat gaat per mail naar die persoon en die persoon mailt mij terug: oké ik ga dan en dan er heen en dan is het klaar. |
| V: Oké. Dus dan krijg je wel een terugkoppeling. |
| 4: Ja, altijd wel hoor. |
| V: Dat is wel heel mooi. |
| 4: En als ik die niet krijg dan vraag ik er om. Dat doen we allemaal denk ik. |
| V: En hoe hou je dat bij: of je dat wel of niet al gekregen hebt? Een terugkoppeling? |
| 4: Ja, in m’n agenda. |
| V: Gewoon even zelf een notitie maken omdat je wilt weten.. of.. |
| 5: Ja, inderdaad. Dan kan ik het zelf ook.. ik hou voor mezelf wat aantekeningen bij en dan kan ik.. zet ik eronder: afgesloten dan en dan. |
| V: Dus eigenlijk zeg je hiermee dat je niet mondeling overdraagt maar altijd iets op schrift hebt, met of zonder ouders. Maar dat je een korte registratie op schrift hebt waarbij je doorverwijst. |
| 4: Ja, en als het kan eigenlijk altijd met de ouders. Eigenlijk.. ja ik denk dat ik dat altijd doe, dat ik tegen de ouders zeg kom, dan gaan we even zitten, wat zal ik opschrijven. Nou, dat stuur ik dan waar ze bij zijn. Ja. |
| V: Oké. Dus bij jou gaat het eigenlijk niet op: bij mondeling overdragen gaat veel informatie verloren maar eigenlijk doe je dat dus niet. Dus in jouw geval.. |
| 4: Nee, eigenlijk, ja weet je, de ouder gaat met zijn verhaal verder en we proberen dus zo snel mogelijk te kijken van is dat iets wat hier hoort of niet, want anders moet hij gewoon dubbel vertellen en.. |
| V: Precies. En dat zou zonde zijn. Oké. Mooi. Duidelijk. Eh.. nog een hypothese: medewerkers verwachten.. dus medewerkers.. ik denk dus voornamelijk op het gemeentehuis, verwachten dat het extra tijd kost om het proces van signaleren goed tot uitvoering te brengen maar als het eenmaal loopt, dat het ze dan tijdwinst oplevert. Wat kan de organisatie daarin doen, gaat het voor jou ook op? Denk je dat het extra tijd kost als je iets extra’s signaleert.. |
| 4: Als je dus iets extra’s signaleert wat de ouder niet aangeeft? |
| V: Nou ja, iemand komt bij jou op bezoek en die zegt, nou, het is Centrum Jeugd en Gezin, we hebben dit probleem met onze kinderen en al pratend kom jij er achter dat er eigenlijk een groot financieel probleem aan ten grondslag ligt of.. mede speelt in dat gezin. Dan moet je dat signaal, wat je dan opvangt zou je dan door moeten geven aan de WWB of aan de bijstand.. iets van dien aard. Ehm, denk je dat het.. ik neem aan dat hoe het nu gaat, dan bel je ze gewoon of je mailt.. |
| 4: Mijn eerste reactie is dan van als we dat signaleren, als ik zou signaleren van nou, er is een financieel probleem, zou kijken wat kan die ouder doen en de ouder op het spoor zetten en zeggen, je kan daar of daar terecht. |
| V: Een verwijzers functie. |
| 4: Ik ga eigenlijk nooit.. eh.. wel eens dat ik informatie.. ik ga eigenlijk nooit, zeg maar, voor die ouder bellen. Ehm.. wel eens dat ik zeg van weet je, ik zal eens uitzoeken waar je terecht kan voor die vraag, dat gaat dan om huisvesting bijvoorbeeld of om financiën, dat klopt, maar voor zover ik het op dat moment niet weet kan ik wel zeggen van om het voor mezelf ook duidelijk te krijgen van joh, ik wil wel even bellen waar je dan terecht kan. Dat kan ik even voor je uitzoeken, maar je gaat wel zelf. Wij doen dat nooit.. nee, ik denk eigenlijk nooit. Nee. |
| V: En als dat dan, stel je voor dat je dat dus al pratend, kom je tot de ontdekking van een financieel- of woonprobleem, dan kun je ook ter plekke even bellen naar het gemeentehuis van joh, waar kan ik deze mevrouw of meneer naar toe sturen om met dat probleem aan de gang te gaan. Oké. |
| 4: Ja, dat kan ter plekke of het kan ook zijn dat ik zeg ik bel je nog wel even terug als ik wat informatie heb waar je dan terecht kan. Dat gebeurt wel beiden denk ik, maar eh.. ik ga niet aan de slag voor dan die financiën. Nee. |
| V: Oké. Duidelijk. Dus eigenlijk, ja dat loopt eigenlijk al he, want de vraag is hoe kan de organisatie je daarin steunen, heb je daar extra tijd voor nodig.. op zich regelt zich dat dan wel. |
| 4: Ja, eigenlijk wel. |
| V: Daar heb je niet een heel protocol of een hele, hoe noem je dat.. stappenplan of zoiets voor nodig voor dat soort eh.. nee. |
| 4: Nee, nee. |
| V: Oké. Duidelijk. |
| 4: Ja, ik zit er echt over na te denken.. zo werken we inderdaad dat we toch wel zeggen van nou, dat of dat is mogelijk voor zover we het weten. Je hebt dan ook van die speciale bijstand als ouders daar... Nou dat zoeken we dan een keer uit, van hoe zit dat precies, en we zetten ouders op het spoor en ja, dan is het aan hen om te kijken of ze daar verder wat mee doen. |
| V: Precies. En die verantwoording ligt ook echt bij de ouders en die laat je daar ook echt gewoon helemaal liggen. |
| 4: Ja. En dat is denk ik ook hoe het loket hier werkt natuurlijk. |
| V: Want zit je dan niet, waar ik vandaan kom zijn er best wel veel allochtonen, zit je dan niet met het gevoel van ‘o, jeetje als ze maar goed begrijpen wat ik bedoel?’ |
| 4: Ehm, ja soms heb ik dat wel inderdaad en ik probeer dat wel te checken maar ik ga het niet overnemen voor ze. Nee. Wat we ook wel eens doen bijvoorbeeld is iemand in contact brengen met een ander die de taal bijvoorbeeld beter spreekt en dan zeggen van eh.. nou misschien kan die je helpen. Maar het is wel heel erg aan die ouder zelf om aan te geven: joh, ik begrijp het niet, dan probeer je nog wat uit te leggen, of ik heb wat hulp nodig of zo, dan kijk ik wel voor ze mee maar dan moeten ze het nog zelf doen. Ja. |
| V: Mooi. Ja, dat is op zich heel helder dat je vooral de verantwoording daar laat. Ja. |
| 4: Ja. |
| V: Ehm.. Ben jij voldoende op de hoogte van waar je moet zijn met je.. met je signaal bijvoorbeeld, van.. iemand zegt dus: nou, ik heb ook problemen op gebied van wonen, dan weet jij wie je moet bellen van joh, kan ik die mevrouw naar jou toe verwijzen.. |
| 4: Eh.. nou niet altijd. Maar dan zoek ik het uit. En ik weet ook niet of dat bijna mogelijk is om dat altijd te weten dus ik.. ik weet veel en ik weet veel van oké, nou voor die kan ik dat verwijzen of ik bel gewoon naar de gemeente en ik heb dit en zeg me wie het weet, zo werk ik dan eh.. meer. |
| V: Want zou je die behoefte hebben om meer.. te weten.. |
| 4: Ja, daar zit ik inderdaad.. zit ik ondertussen over na te denken. Ehm.. nou het zou lekker zijn om een lijstje te hebben denk ik, van de gemeente: van wie zit waar en met wat voor vraag kan je daar terecht. Voor woning of financiën of.. dat je wel rechtstreekser kan bellen, dat zou op zich handig zijn. |
| V: Dat zou net iets makkelijker maken. |
| 3: Ja. Ja. Maar mijn ervaring is wel: dan bel je en dan zeggen ze: o nee, dat weet ik toch niet en dan moet je toch weer naar een ander.. dus het is soms heel erg lastig om te vinden. Ja. Weet je, ik was pas op zoek naar een contract voor een vrijwilliger en dan word je ook van het kastje naar de muur gestuurd in de gemeente dus dan denk ik.. ik weet niet of zo’n lijst.. |
| <telefoontje tussendoor> |
| Wendy: Nou nee, wat mij opviel over wat je vertelde over die registratie, die formulieren, ik vroeg me af is er ook een mogelijkheid.. stel voor: iemand heeft ook een financieel probleem en die wordt dan verwezen naar de gemeente.. om diezelfde informatie ook door te spelen naar de gemeente.. Ik heb sterk het gevoel dat jullie de verantwoordelijkheid vooral bij de cliënt laten, bij de ouders laten, vind ik hartstikke top, maar er gaat wel een heleboel informatie verloren. Dat jij al eigenlijk op dat formulier heb gezet. |
| 4: Dat formulier zeg maar, wat we doorsturen voor de intensieve ambulante hulp. En dat zou ik dan op eigen initiatief naar de gemeente kunnen sturen. Of met toestemming van de ouder. |
| Wendy: Met de toestemming van de ouders. |
| 3: Dat zou ik eigenlijk alleen doen.. ja weet je.. nou, daar vind ik haken en ogen aanzitten. Ik zou dat eigenlijk alleen doen als de ouder zegt nou, ik wil gelijk ook aan de slag met de schuldsanering. Of met financiële dingen. En dan.. eh.. kun je je afvragen welke informatie noodzakelijk is. Omdat het natuurlijk.. Wat steeds ook een discussiepunt is, is welke informatie moet waar komen en wie mag er allemaal in kijken. Want het is natuurlijk supermakkelijk als je een systeem hebt en alles staat erin van alle mensen maar ja, wie gaat daarin kijken en je.. als gezin wil je niet dat de gemeente ziet wat je allemaal vertelt aan een ander.. in vertrouwen.. dus.. ja.. ik zou dat geloof ik niet zo gauw doen. Ik snap wel dat je denkt o, dat is makkelijk dan is die informatie er aan de andere kant.. eh.. nee, ik denk dat die ouder dat gewoon echt zelf ook moet geven. Want dan krijg je toch een beetje een beheersmaatschappijtje van nou ja, wij weten het al, wij sturen het wel vast voor u door. |
| Wendy: Ja. Ik ben heel oplossingsgericht, dat is ook mijn valkuil, maar ik kan me zo voorstellen hè, die verantwoordelijkheid ligt bij de ouder, eh.. wij hebben zo’n formulier gemaakt, ouder heeft dit ondertekend, daar willen we eigenlijk binnen de Wmo ook naartoe, een soort rapportage waar de klant dan mee akkoord gaat en eventueel kan aanvullen. Jullie stellen dat samen op, eh.. er is een vraag op gebeid van inkomen of schulden of weet ik veel wat.. dat je een kopie maakt van dat formulier en de mensen dat meegeeft om zich te melden bij de gemeente. Bij het loket. Dus dan ligt toch weer de verantwoordelijkheid.. |
| 4: Klopt ja. Maar dat betekent dat wij veel meer vragen gaan stellen dan we nu stellen. Ik ga niet vragen, als iemand hier binnenkomt met een vraag, we zeggen ook we werken vraaggericht, dat betekent dat ik niet ga zeggen hoe zit het dan met dit of hoe zit het dan met dat. Als iemand dus binnenkomt met een vraag over problemen met zijn kind of problemen met een scheiding ga ik in eerste instantie op die vraag in. Nou, gaandeweg komt er dan soms wel meer uit, regelmatig, maar.. eh.. ja het is niet de insteek dat we eerst uit gaan vragen en dan gegevens gaan vragen hoeveel verdient u dan en bladibla, nee, dat vragen we nooit. Nee. |
| Wendy: Maar, er komt wel al vast relevante informatie binnen hier, en ik kan me voorstellen dat er bij het loket hetzelfde gaat gebeuren. Mensen moeten weer hetzelfde verhaal vertellen en nogmaals moet het bij de gemeente ook weer geregistreerd. Of tenminste, jullie registreren het hier niet maar bij de gemeente wordt het met toestemming wel vastgelegd. |
| 4: Ja. Ja. Maar het is natuurlijk: waar komt de ouder mee, met welke vraag. Want het is.. het gevaar is dat je dan als ouder.. je hebt gewoon een vraag en je wilt daar een antwoord op en iemand anders gaat voor jou bepalen, als het heel zwart-wit is, van ja, maar ik wil toch ook wel even weten hoe het met de financiën zit, want dan kunt u vast daar- of daarheen, als dat de vraag niet is zal ik het dus niet registreren. Nee. |
| Wendy: Nee, maar het gaat wel om de informatie die jullie wel al binnenkrijgen. Waar we wel iets mee kunnen doen. |
| 4: Ja, maar wat is dat dan voor informatie? Ik krijg nooit inkomensgegevens.. |
| W: Maar bijvoorbeeld alleen al de informatie dat er andere begeleiding bij betrokken is in een gezin. |
| 4: Ja, maar dat.. wat voor begeleiding dan? |
| W: Nou, jij verwijst door naar ambulante begeleiding.. |
| 4: Ja, en die registreren in de VI.. dus de verwijsindex. En dan komt alles als het goed is weer samen. |
| V: Dat is ook zo. |
| 4: Dus dat is op het moment dat er meer gebeurt dan gewoon het preventieve opvoedingsvragen, zij registreren wel in de VI. Ook niet altijd hoor, is daar niet de afspraak, maar wel als ze denken van he eh.. hier zijn waarschijnlijk meer bij betrokken of er is meer.. ja, vooral als je de vraag hebt van he, zou hier mogelijk wat meer bij spelen wel. Ja. |
| V: Oké. |
| 4: Ja dus op die manier sluit dat wel dan weer kort ja. Maar dat is dus net een stap verder dan wat wij doen. Ja. |
| V: Duidelijk. Nou we kwamen uit de enquête erachter dat de medewerkers integrale aanpak wel heel belangrijk vinden. Heb jij voorbeelden waarin die integrale aanpak inderdaad goed ging, heb je voorbeelden waarin dat niet goed ging? Of allebei.. |
| 4: Nou, dat is ook weer iets wat in het achterliggende veld bij ons zit. Ik weet wel dat als bijvoorbeeld intensieve ambulante hulp daar is, dat die wel contact hebben met bijvoorbeeld mensen voor schuldsanering of woningbouw of al dat soort dingen zodat het kortgesloten wordt en je met elkaar om de tafel gaat wat voor dat gezin het beste is, met het gezin. Dat heb ik niet. We zijn natuurlijk ja, wat dat betreft ook weer toch wat enkelvoudiger vragen. Wordt het ingewikkelder dan proberen we ze te krijgen waar het meest urgent is, wat ook meest tegemoet komt aan de noodzaak die ze op dat moment ervaren. Waar wil je mee geholpen worden, wat zou de eerste stap zijn voor je, nou, sommigen zeggen: ik wil begeleid wonen, ik noem maar als voorbeeld, nou dan is dat de stap terwijl ik misschien inderdaad wel eens denk van nou, dat je beter eerst wat anders kan doen. Toe maar. Of als mensen inderdaad zeggen: nou, ik wil eerst een woning, dan is het toch belangrijk dat daar eerst wat mee gebeurt. Dus het hangt wel af wat zij als urgent aangeven. En dan, ja, dan gaat het weer verder, dan zorgen wij dat ze komen waar ze wezen moeten. En eh.. geven we ook de boodschap af van ja, als er verder nog iets nodig is of je redt het niet, dan kom je weer terug. Ja ook weer, het ligt wel bij de ouder. Ja dat is denk ik.. |
| V: Ja, dat vind ik leuk om te horen ook. Ja. Dat is ook wel heel duidelijk daarmee natuurlijk. Dit is jouw verantwoording, hier kan je aankloppen voor hulp of.. ik verwijs je door naar.. |
| 4: Nee wij zeggen vaak ook: meedenken inderdaad he. Want we hebben ook wel adviesgesprekken enzo maar dan schat je ook in ja is dat echt te doen in vijf gesprekken. Vijf begeleidingsgesprekken of niet. |
| V: Want jullie hebben een maximaal van vijf begeleidingsgesprekken? |
| 4: Ja. |
| V: En als je inschat dat het niet haalbaar is, dan verwijs je op voorhand eigenlijk al door. |
| 4: Ja, dat bespreken we ook inderdaad van tevoren van.. als iemand met een vraag komt dat we ook wel zeggen van nou, we kunnen kijken of we er hier uit kunnen komen hè, dat we het met een paar gesprekken kunnen redden en ik geef ook wel aan van.. mocht ik denken, nou het is toch beter om langdurig ondersteuning hierbij te hebben, dan hè, dan gaan we dat nu bekijken. |
| V: Oké. Waarbij de mensen ook de keuze hebben om dat wel of niet te gaan doen. Dat blijft altijd bij hen. |
| 4: Ja, dat ligt altijd bij hun. En het is best ook wel eens hoor, dat ik denk van nou.. hmm.. maar goed, mensen moeten ook wel de gelegenheid hebben om het te laten rijpen, om niet gelijk gedwongen te worden van.. of dingen opgedrongen.. want dat werkt toch niet. |
| V: Dat is ook zo. Nee. |
| 4: Dat is wat anders dan de gedwongen hulpverlening. |
| V: Ja. Dat je die verantwoording zo heel duidelijk.. nee, die ligt bij jullie. |
| 4: Ja, die ligt bij de ouder. |
| V: Wij kunnen doorverwijzen, wij kunnen aanwijzingen geven, wij kunnen adviezen geven maar de verantwoording ligt bij jullie en blijft ook bij jullie. |
| 4: Ja. |
| V: Dat is wel een soort.. eh.. hoe moet ik dat nou zeggen.. een soort cultuur, of een soort houding, een basishouding van zo werken we en niet anders. |
| 4: Ja, dat klopt. |
| V: In andere eh.. hoeken heb je wel eens mensen die zeggen: ja maar ik voel me verantwoordelijk en dan krijg je daar toch een soort lastige situaties in. |
| 4: Ja, ik heb dat bij jullie (richting Wendy) wel eens gehoord inderdaad hè, dat je zei van ja jee, dan blijf je ermee in je maag zitten en dat is natuurlijk ook wel eens zo dat ik denk van.. dat ik hoopte dat ze het doen en heus dat ik nog eens bel zo van joh, is het gelukt.. dat ik denk, nou, dan.. weet je. |
| V: Beetje stok achter de deur. Ja. |
| 4: Ja, en bij zorgelijke dingen moeten we natuurlijk wel wat, dat is wat anders. Maar gemiddeld genomen werken we op die manier. |
| V: En de manier waarop je nu zo werkt hè, naar de gemeente toe bijvoorbeeld van joh, ga maar naar de gemeente met je financiële probleem of met je huisvestingprobleem.. vind je daarin de samenwerking voor zover die er is, vind je die goed genoeg.. |
| Je zei net al van nou, ik zou wel een lijst willen met rechtstreekse.. maar goed, de kans dat het dan uiteindelijk toch niet werkt.. |
| 4: Ja, dat vind ik op zich wel goed. Weet je, iedereen is wel heel erg bereid om samen te werken. Dat vind ik gewoon heel leuk om te merken. En wat ik ook heel erg merk is de struggle van iedereen van hoe doen we dat nou goed en hoe iedereen een beetje uit zijn terreintje komt.. Dat merk ik bij de gemeente wel heel erg zo van ja, dat is natuurlijk nog veel meer opgedeeld in hokjes, en hoe iedereen denkt van ja hoe kunnen we het nou samen doen zodat je niet steeds maar door blijft verwijzen.. |
| V: Ja. Dus je merkt wel een hele grote bereidwilligheid om echt met je samen te werken en mee te denken. |
| 4: Ja, zeker. |
| V: Die samenwerking zou wat jou betreft.. als je een cijfer zou moeten geven, zou dat wel een goed cijfer zijn? Tussen de nul en de tien, gok eens? Zitten ze dan wel op voldoende, of goed? |
| 4: Ja, vooral wat betreft bereidheid wel ja.. |
| V: Bereidheid scoort hoog. |
| 4: Ja wel, het wisselt wel.. |
| V: En dat is persoonsafhankelijk, bedoel je met wisselend? |
| 4: Ja. Dat denk ik wel. Ja. Persoonsafhankelijk. Ja, maar met het Wmo loket bijvoorbeeld, ik vind dat jullie heel erg bereid zijn. Ja, zo van, joh vertel.. of.. hoe kunnen we het samen doen? Ja, dat vind ik ontzettend leuk om te merken. |
| V: En als ik je dan toch een cijfer wil ontlokken? |
| 4: Ja, poe.. voor de bereidheid een acht. |
| V: Mooi! Dat is een mooie opsteker. |
| 4: De samenwerking, weet je, daar gaat het mij dan echt om. Dat ik denk van weet je, de intentie is heel belangrijk. En dat.. maar het allerbelangrijkst is dat iemand met je mee wilt denken. Dat als ik bel, dat.. en ik ben niet bij de juiste persoon of diegene kan mij niet helpen, dat die dan even meedenkt: o misschien dat je dat of dat kunt doen of dat of dat kunt doen.. dat is voor mij het belangrijkste. |
| V: Als die bereidheid aanwezig is.. |
| 4: Ja, de bereidheid tot mee te denken en mekaar te ondersteunen als dat nodig is. Ja. Dat vind ik eigenlijk het allerbelangrijkste. |
| V: Mooi. En dat merk je dus ook wel. |
| 4: Ja. |
| V: Even kijken hoor, ja.. Wendy had nog een speciale vraag voor het CJG erbij gezet. |
| Wendy: Ja, dat komt eigenlijk in het hele gesprek al naar voren, jullie leggen heel duidelijk de verantwoordelijkheid bij de cliënt, bij de ouder.. wat ook opviel uit de enquête is dat jullie altijd toestemming vragen aan de ouder en ook het signaal bespreken. Eigenlijk altijd. 100%. |
| 4: Ja. |
| V: Dus ik was eigenlijk nieuwsgierig van.. zij daar afspraken over gemaakt? En zo ja, zijn die ergens vastgelegd? |
| 4: Nee, dat doen we gewoon. Ja. Ja. |
| V: En dat is toeval? |
| 4: Ik denk onze achtergrond ook. Ik weet het niet, dat zou kunnen. |
| V: Want wat is de achtergrond? |
| 4: Nou, ik heb heel lang in de psychiatrie gewerkt, kinder- en jeugdpsychiatrie, en ook als video-coach gewerkt maar dan vooral gesprekstechnisch dus ik heb meer.. en Ida bij Bureau Jeugdzorg. En ik denk dat we allebei erg geleerd hebben om gespreksvoering met ouders te doen. Van als je iets ziet, dat je dat kan bespreken. En dat we ook niet bang zijn om het te bespreken. Dus de manier waarop we het kunnen zeggen, dat doen we ook wel. Dus dan is het een.. ja.. een voorbeeld is van als je denkt dat er relatie problematiek is en je denkt dat het ter zake doet om daar iets over te weten.. wat bij kinderen wel vaak het geval is natuurlijk omdat het over een gezin gaat.. ja, dan zal ik dat wel vragen en dan zal ik ook wel zeggen van.. ja, de manier waarop denk ik van.. ik zal checken of mijn gevoel klopt. En vaak is dan de opening al gemaakt en is het niet zo moeilijk om te bespreken. |
| V: Leuk. |
| 4: Ja, dat is dus denk ik inderdaad inherent aan jullie achtergrond (richting Wendy) |
| V: Ja, dat denk ik. |
| 4: Dat ook gewoon bespreekbaar maakt, en ook even vragen of je goed zit met je idee. Van ik hoor je zeggen dat of dat, ja, dus wel.. ja, nou dat is natuurlijk ook gewoon gesprekstechniek, dat je benoemt wat je ziet, en je gedachten daarbij benoemt en vragen of die gedachten kloppen. Ja. |
| V: Ja, mooi he. Dan hoef je niet eens iets vast te leggen, maar dan doe je dat gewoon vanuit je.. is dat zo je eigen gesprekshouding. |
| 4: Ik denk dat dát het is ja. |
| V: Mooi. Wil je nog iets toevoegen, wil je nog iets aanvullen, wat je kwijt wil? Wat je.. |
| 4: Nee. Nou, ik denk inderdaad wel dat het hier iets anders is dan in ’t gemeentehuis, omdat we natuurlijk, ja, we werken hier in het gebouw heel veel samen en dat zijn korte lijnen. |
| V: Ja. En de gemeente is daarin meer op afstand, zowel fysiek als.. |
| 4: Ja, en dat is toch een andere.. andere instelling. Het is hier allemaal zeg maar de hulpverlening en de gemeente is gewoon de gemeente.. is gewoon een ander orgaan. |
| V: Een andere cultuur ook. |
| 4: Een andere cultuur ja. Ja. Dus daar zal het anders lopen. |
| V: Maar goed, je weet elkaar te vinden, blijkbaar. |
| 4: Ja, dat gaat steeds beter. |
| V: Mooi! Dankjewel. |

|  |
| --- |
| Interview 5 |
| **5**: tekst van geïnterviewde, **V**: tekst van vraagstellers. |
| V: Vanuit die enquête hebben we dus een aantal hypothese opgemaakt eh.. opgeschreven en de eerste hypothese die ik je voor wil leggen is: niemand voelt zich echt verantwoordelijk voor het proces van signaleren in zijn geheel en het proces is niet duidelijk. Ben je het daarmee eens? |
| 5: Ik knip het even in tweeën: het eerste deel ben ik het niet mee eens, want ik voel mij persoonlijk wel degelijk verantwoordelijk en wil dan ook de dingen op me nemen en daar komen waar we voor de klant moeten komen. Maar het tweede waar ik dan tegenaan loop dat is het proces, dat is vaak onduidelijk omdat er teveel stappen in zitten, teveel schijven en je zelf niet mag doorpakken waar je wel door zou kunnen pakken tot op zekere hoogte. En ja, dat.. ja.. daardoor duurt het proces voor de klant langer en maakt het onduidelijk en heeft die het idee van ja, nou heb ik mijn verhaal daar gedaan, moet ik mijn verhaal weer daar doen en dan word ik van het kastje naar de muur.. |
| V: Dat gevoel, denk je dat mensen dat ook zullen hebben. Ja. |
| 5: Ja. Hebben mensen toch nog wel. Ja. |
| V: En is het iets dat jij.. Jij voelt je dus persoonlijk eigenlijk verantwoordelijk eh.. dat een klant goed geholpen wordt.. uiteindelijk. |
| 5: Ja, absoluut. |
| V: Dat zijn vraag goed beantwoord wordt, of dat hij daar komt waar hij zou moeten komen. Maar dat is voor jou persoonlijk zo. Is dat voor jouw collega’s ook zo? Denk jij.. zie jij andere mensen werken? Zie jij jouw collega’s op een andere manier werken? |
| 5: Ja, ik merk dat iedereen is zijn persoon en iedereen doet het op zijn manier. Wat ik wel merk is natuurlijk we voeren allemaal wel de wet uit en de beleidsregels en de verordeningen, maar.. de aanpak is bij een ieder toch net even anders. En de één is meer gericht op de financiën zeg maar he, iemand die een bijstandsuitkering aanvraagt, ja, daar gaat het om dus daar zet ik op in en richting werk en wat zijn de mogelijkheden, terwijl iemand ook nog problemen heeft waarom, dat ik denk dan: ja, iemand komt hier omdat, ja, als de WW gestopt is of wat.. he.. ja. Maar waarom is iemand zonder werk gekomen, welke problematieken zijn er of zijn die er niet? Maar vaak is er meer aan de hand en dan kan je heel snel met iemand naar de arbeidsmarkt, maar misschien moet er nog een stukje ondersteuning richting het maatschappelijk werk, richting schuldhulpverlening, richting.. het kan van alles zijn. Dus het is en-en-en-en. Het is niet alleen maar geld verstrekken. |
| V: Is dat afhankelijk van iemands persoonlijke competenties of van iemands persoonlijke interesse of hij daar wel of niet mee aan de slag gaat denk jij? |
| 5: Eh.. ik denk alles bij elkaar. A levenservaring maar B ook zeker competenties en ook van.. ja.. we hebben natuurlijk ook een hele grote druk achter ons van we moeten zoveel mogelijk mensen uit de uitkering. Dus het eerste waar je eigenlijk aan denkt is, is iemand bemiddelbaar? Ja, oké. Dan moet er gelijk een jobhunter op, die komt of aansluitend, het liefst of diezelfde week nog een gesprek en naar de sollicitatietraining en zeven sollicitaties per week en.. nou, gelijk volop er in . Dat kan als er helemaal niets aan de hand is. Maar dat wordt steeds minder, in al die jaren dat ik dit werk nu doe merk ik gewoon dat dat sporadisch is. |
| V: Dat het meer een verzwaring is van mensen.. van een problematiek bij mensen? |
| 5: Ja. Ja. Ik denk dat toch wel, op dit moment, 70% van de mensen sowieso al financiële problemen hebben waardoor een hoop dingen niet kunnen, niet gedaan worden of qua verzorging richting hunzelf, hun kinderen of huisdieren niet kan gebeuren vanwege.. En dan kan je heel veel van ze vragen maar ja.. een heleboel mensen zijn ook gewoon weer van internet afgesloten omdat ze de rekening niet hebben kunnen betalen, ja.. hoe solliciteer je dan tegenwoordig? Ja, men schrijft geen brieven meer met pen en papier. Dan worden ze gelijk al, 9 van de 10 keer aan de kant gelegd zo van, ja.. Dus ja.. daarbinnen moet je best breed kijken. |
| V: Ja. Dus jij zei hé, ik knip die stelling in tweeën, de verantwoordelijkheid voor het proces, daar voel je je wel degelijk voor verantwoordelijk.. en het proces is niet duidelijk. Dat zei je, dat klopt. Dat proces is wat jou betreft niet helemaal duidelijk. Hoe het stappenplan zeg maar, of hoe het proces zou moeten.. |
| 5: Nou, hoe het proces moet, dat is hier eh.. heel duidelijk, zeer recent helemaal lean beschreven en weggezet en dat is op zich wel duidelijk, alleen het proces an sich met alle dingen die je tussentijds gewoon nodig hebt en waar je even mee contact zou moeten hebben, al is het maar maatschappelijk werk, al is het jeugdzorg, al is het.. Ja, daaraan merk je dat we nog heel ver van elkaar af staan. En dat vind ik heel vaak wel jammer want dan heb je nu iemand in beeld, in huis en dan zou je kunnen doorpakken. En dat kost in het begin wel even extra tijd maar dan kom je wel daar wat voor de klant het best is en waar je met elkaar zou willen komen. En dat eh.. ik hoop dat dat een van dingen is die straks per 1 januari onder andere, onder de participatiewet zal gaan verbeteren omdat je dan toch met elkaar in een gebiedsteam.. of in ieder geval dichterbij elkaar en kortere lijnen hopelijk gaat krijgen. Ja. |
| V: Ja, want dat is een stelling verderop: jij maakt een prachtige brug naar een stelling weet ik veel hoe ver.. dat mensen.. vanuit de enquête blijkt dat medewerkers verwachten dat het extra tijd gaat kosten om het proces van signaleren goed neer te zetten maar als het eenmaal loopt dat het tijdwinst gaat opleveren. Nou, dat zei je eigenlijk in je vorige zin ook al, dat je verwacht dat in die gebiedsteams zijn die lijnen korter dus is het proces waarschijnlijk helderder.. minder schijven, minder.. |
| 5: Ik denk inderdaad de lijnen korter zouden moeten zijn. En dat het doorpakken daardoor ook korter moet zijn. Of dat dan ook gebeurt.. want ja.. met minder capaciteit met minder mensen moeten we veel meer gaan doen dus ik ben heel benieuwd hoe dat gaat in de praktijk.. Ehm.. of het in het begin meer tijd kost.. ik denk dat het bijna wel hetzelfde zal blijven als dat het nu kost. Want ik merk wel dat wij toch allemaal wel die expertise hebben, dat doorpakken en dat door willen pakken, en.. dat is er al wel, dat zal voor ons geen nieuwe stap gaan worden. Nee. |
| V: Nee, voor de meeste van jullie niet denk ik hè? Ik merk al in de gesprekken van gisteren ook: iedereen zegt eigenlijk wel van nou, kom op , we willen door. |
| 5: Ja, ik denk dat wij.. nou ja, niet vooruitlopen in alles maar in dat stukje zijn we wel allemaal mensen die zoiets hebben van ja, goed, ja, als je de mensen wil hebben.. helpen dan moet je met veel meer dingen tegelijk aan de slag. En dat is voor die mensen een achteruitgang om bepaalde dingen te lang te laten liggen of maar te wachten op.. en dan krijg je het verhaal van ja, zie je wel, dat zijn die ambtenaren en dat is.. ja, dat weten we wel, dat is.. Dan denk ik ja, daar kan je vanaf komen als je ook de ruimte krijgt van je teamleider of je manager om ook daarop door te mogen pakken. |
| V: Ja, je noemt de ruimte, betekent die ruimte die je dan krijgt, is dat eh.. de fysieke ruimte dat je een plek hebt om te praten, zeg maar, om een gesprek te voeren met de klant of de ruimte in extra tijd per klant, of de ruimte in extra geld: je betaling van je functie zeg maar. |
| 5: Nee, het is eigenlijk de ruimte in het feit van niet met oogkleppen op werken. Van ik zit voor de bijstand dus dat is de bijstand en dit is dan de koker, ik noem maar even hè, van de woningbouwvereniging en iemand wordt uit huis gezet ja nou, dan heeft hij zijn huur niet betaald ja, dan moet hij een regeling treffen voor schuldhulpverlening. En dan hebben wij als klantmanager, ik ook, toch de visie van ja, oké, maar dat is ergens ontstaan. En die reden moet je weten want anders zal je dit nooit oplossen. Al krijgen ze de nieuwe woning of al gaan ze de schuldhulpverlening in.. Er is iets waardoor het gekomen is, daar moet je iets mee. Heel vaak als klantmanager verstrek je die uitkering en kan je daar juist niet iets mee maar is het juist belangrijk dat je hem naar de juiste plek doorverwijst. |
| V: Waarbij we automatisch dus aankomen bij de integrale samenwerking <…> Ja. Jij stuurt het echt heel mooi zo aan, ja niet helemaal op de volgorde zoals wij het hadden bedacht maar wel.. dat kwam ook uit die enquête en eigenlijk zeg jij precies hetzelfde: dat medewerkers integrale aanpak zo verschrikkelijk belangrijk vinden dus niet alleen kijken op je eigen gebied maar net wat jij zegt: er is vaak veel meer aan de hand dus kom op met elkaar, eh.. hoe moeten we dat aan kunnen pakken. |
| 5: Ja. Hetzelfde als dat je sporadisch een telefoontje krijgt van, ik noem het maar een collega maatschappelijk werk of vanuit Icare of.. hè, dan komen ze bij een cliënt thuis en dan hebben ze alles eens in kaart gebracht en dan bleven ze ver onder bijstandsniveau. En voor hun is dat dan inderdaad, dat brengen ze in kaart, en dan is het hee, lijntje leggen naar en hee, hoe kan dat aangevuld worden met bijstand en dank omen wij in beeld. Maar die zijn dus ook breder bezig en wat je signaleert, ja, geef door. En daarin moeten we elkaar nog veel meer vinden. |
| V: Maar de wil is er. In ieder geval bij jou merk ik. |
| 5: Ja, ook bij de overigen ook. Absoluut. |
| V: Ja, dat merk ik bij de anderen ook, met elkaar de schouders eronder, breder kijken.. |
| 5: Ja. We hebben een zorgmijdersoverleg, bestaat al jaren, nou, het woord zegt het al: dat zijn dus echt de inwoners die de zorg mijden. Die doen de deur niet open, die nemen geen contact op, die.. juist niet, ver vanaf houden. Dat is nu een overleg geworden.. vanwege de privacy vanwege, vanwege.. en beleid en praten, praten, praten.. ja, daar kunnen we niks mee want ja, de privacy.. dus.. laten we die mensen zitten. Zo zitten wij niet in elkaar dus wij pakken ons oude netwerk weer op. Dat mag natuurlijk helemaal niet, want het wijkt af van.. |
| V: Officieel is dat natuurlijk geen regel, dat zou misschien niet.. |
| 5: Maar, nou, dat zou eigenlijk in dat zorgmijdersoverleg moeten plaatsvinden, dan moet je een casus vooraf inbrengen maar daar moet dan vooraf met toestemming van de klant.. nee, want dat is een zorgmijder. Er zit zo’n verschil in.. die beleidsmedewerkers bereik je niet. Op de één of andere manier.. het landt niet, het komt niet aan. Dus pakken wij onderling allemaal, ook maatschappelijk werk, ook Icare, gewoon ons eigen lijntje weer op. Zo van joh, als er wat is, bel me rechtstreeks en we zorgen dat die klant geholpen wordt. En dan zie je nog steeds dat er teveel van de regels en het beleid en.. tuurlijk, daar houden we allemaal rekening mee maar er is meer dan dat. En de uitvoering is zeker meer als dat. |
| V: Dus eigenlijk zeg je: het beleid is niet toereikend, zeker voor deze groep mensen. Zorgmijders. |
| 5: Klopt. |
| V: Die vallen net buiten alle beleid en daar moet je een heel andere manier van werken op loslaten, die eigenlijk nergens is ingebed. |
| 5: Ja, een mooi voorbeeld is bijvoorbeeld bijzondere bijstand voor iemand die freelance werkt, coupeuse is voor een modewinkel en aangeleverd krijgt en daarmee nou ja, vier-, vijf-, zeshonderd euro per maand verdient. Prachtig. Wij vullen nog maar iets aan. Ja, heeft wel een bril. Ja, bijzondere bijstand verstrekken wij niet meer voor een bril.. maar ze zegt, als ik dat niet vergoed krijg, dan stop ik met werken. Nou, laten we heel extreem doen he, heel aparte bril met cilinders en met.. stel duizend euro.. veel te veel, maar stel.. Dat hebben we in drie maanden al terugverdiend als zij gewoon haar werk kan voortzetten. Dan denk ik als je die vrijheid nou hebt en die vrijheid proberen wij te nemen door 3 A-4tjes vol te schrijven wat de reden wel niet is om te komen tot.. dat vind ik nog steeds heel erg. |
| V: Ja, dat is jammer dat het zo moet. |
| 5: Als ik kan vaststellen dat die dame van begin 50 dit nu al dertig jaar doet en niet gestudeerd heeft en niets anders kan als trouwjurken maken, ritsen inzetten, rokken verlengen.. maakt niet uit, alles, en dan denk ik: als ze dit kan doen, misschien nog tien jaar, prachtig! |
| V: Dat is alleen maar mooi eigenlijk. Ja. |
| 5: Zij vindt dat leuk, zij kan dat, ze verdient er wat mee, ze kan niet reserveren want alles wat zij verdient dat korten wij dus zij mag niet iets houden waardoor zij voor die dingen die eigenlijk beroepsmatig nodig zijn om dr werk te kunnen uitvoeren, dan denk ik van nou, dan moet ik hemel en aarde bewegen en schrijven, schrijven om misschien het er wel door te krijgen. Daar heb ik heel veel moeite mee. |
| V: Dat zijn bijzondere dingen. Dat zijn de schaduwkanten van beleid zeg maar. |
| 5: Ja, je kan heel veel vastleggen maar je moet wel altijd, en dat staat ook met grote letters: het is altijd individualiseren en je hebt altijd beleidsvrijheid, dat hebben we ook wel maar als ik 1 A-4tje inlever bij de juristen dan zeggen ze: ja dag, hoezo onderbouwd? |
| V: Ja. Het moet veel.. ja. |
| 5: Maar dan denk ik: het zit niet in drie A-4tjes, het gaat erom van wat is de noodzaak en hoe is het berekend en waar komen we op uit? Dan denk ik.. |
| V: Je hebt in ieder geval al een mooi voorbeeld van gegeven van eh.. dat je zegt ik wil iets regelen voor iemand eh.. daar moet ik dan heel veel voor doen maar dat lukt me uiteindelijk waarschijnlijk wel. Als ik maar 4 A-4tjes volschrijf.. het lukt vaak wel. |
| 5: Ja, inmiddels wel. Inmiddels weet je de weg wat een toetser, wat een teamleider, wat een collega toetser, hoe die kijkt, hoe die.. En natuurlijk wel altijd volgens beleid en verordening en de wet, maar je hebt natuurlijk best wel.. nou ja, mazen is een groot woord, maar je hebt ruimte. Ja. En die gebruik je dan omdat je echt vindt.. en bij sommigen ook niet hoor, die de kantjes ervan aflopen of die willens en wetens.. dat is ook logisch en duidelijk. Maar de mensen die er echt alles aan doen en eigenlijk zo’n drempel zien om überhaupt maar een uitkering aan te vragen en hier te komen en als ze dan komen eigenlijk op de meeste dingen nee, nee, nee.. Ja, dat is vreselijk. Dan zie je iemand niet groeien en waar we met z’n allen voor staan: regeling meedoen, en naar buiten en doe je best voor dit.. die druk je daarmee alleen maar naar beneden. Dus aan de ene kant willen we dit en aan de andere kant is het vooral.. Ja, die balans vind ik nog wel eens zoek. |
| V: Lastig ja. Heb je ook een voorbeeld van dat integrale samenwerking niet loopt? Dat je probeert bij een collega bij een andere tak van sport hier, dat je daar aanklopt voor een cliënt en dat het dan ergens stagneert? |
| 5: Eigenlijk niet want we doen eigenlijk alles redelijk direct en rechtstreeks dus, van nou, als ik iemand nodig heb van Jeugdzorg weet ik wie ik hebben moet en die bel ik.. en als ik iemand bij Icare nodig heb dan weet ik wie ik hebben moet en die bel ik en als ik iemand bij de WSN.. die bel ik. Eigenlijk gaat dat.. gaat dat prima. |
| V: Dus als je de mensen maar goed weet te vinden, dan.. want weet je dan ook van iedereen.. zo komen we weer op de volgend hypothese, weet je van iedereen wat het werkgebied van die ander is? Je weet ook precies waar, met welke vraag je bij wie moet.. snap je wat ik bedoel? Bij wie je moet aankloppen. |
| 5: Ja. Wij hebben dus vanuit dat zorgmijdersoverleg, dat is echt een hele lijst, daar zitten echt.. participeren alle partijen in tot en met de politie, tot eh.. alles.. en daarvan hebben we telefoonnummers, mailadressen en wie waarvoor staat en wie wat doet.. en dat is eigenlijk 1 op 1 en omdat dat natuurlijk juist niet via dat overleg werkt, zitten we gewoon achter ons bureau en bellen we of mailen we elkaar van zo van: joh, ik heb nu dit of ik heb nu dat.. enne, prima. |
| V: Dus je weet iedereen echt wel te vinden.. die jij nodig hebt voor jouw klanten. Met willekeurig welk signaal. |
| 5: Ja. Nu ook net. Kom ik net van terug: iemand die maar niet open deed. Ja, hartklachten.. ja. Al eens eerder aan de deur geweest, met de politie, ja: nu breken we open. Schreeuwen door de brievenbus: als je nu niet open doet breken we de deur in. Ja, toen deed ie open. Nou, afgelopen week was hij er weer niet, weer twee keer geweest, vandaag ook.. als we nu niet binnen komen dan bellen we ter plekke daar weer. Nou, was hij afgelopen week in het ziekenhuis opgenomen.. En we hadden net, we gingen hier vandaan, hebben we het ziekenhuis gebeld, hij was de hele week niet opgenomen. Hij was echt 27 maart ontslagen, hij was echt thuis.. Nou, communicatie tussen dokter was er niet geweest, tussen ziekenhuis was er niet geweest, hij vroeg nu of we zijn medicatie wilden laten thuisbrengen want hij kon er niet uit.. gaan we voor u regelen. Dus we gaan.. we doen niet dit: een uitkering verstrekken, we zijn al hier.. *(geeft met de handen een denkbeeldige lijn aan)* Dat vinden we ook, dat is ons werk. De mensen hebben iets, het is niet alleen maar ik ben mijn werk verloren. |
| V: Nee, dus dan weet jij precies van nou, bijvoorbeeld voor zo’n medicatieregeling, dan weet je dat je daar een zorg.. eh.. aanbieder voor moet bellen. |
| 5: Ja, we hebben ook gelijk net terug op kantoor Icare gebeld: joh, we zijn nu binnen geweest, we hebben contact gehad en ter plekke daar bellen we met hun op. Hebben we voor 23 april een afspraak gemaakt. 1 op 1. Van: bent u dan thuis? U schrijft het ook op.. En dat erop en dat.. Nou, en dan krijg je iemand in beeld en iemand wordt daardoor ook weer.. je ziet dat die.. je voelt dat hij gesteund wordt, hij was weer wat aan het opruimen. Stapels post en allemaal dingen. Hij deed niks meer. Daar is heel veel zorg in nodig, en dan hou je ook even de vinger aan de pols van oké, wordt het ook door die ander doorgepakt, ingezet, en.. nou, dat gebeurt dan ook en dat is leuk en dat is waar je het voor doet. |
| V: Mooi. Ja, dat zijn echt de prachtvoorbeelden van integrale aanpak. Iemand, op wiens bord het eigenlijk niet ligt, signaleer iets en die weet wel de lijnen uit te zetten van jij kan dat gaan doen en jij kan dat gaan doen. Alles in het belang van de klant, de burger. Mooi. |
| 5: Ja, en dan is de volgende stap is kijken, ja goed, wie gaat daar zeg maar, een soort van de regie over voeren. Wie zet die lijnen uit of is iedereen op zijn manier bezig? Je merkt wel, zoals aan deze meneer ook, ook nog best wel redelijk verward en een hoop medische problemen, dan merk je dat dat al snel teveel wordt. Van o ja, dan komt die meneer van Icare en dan komt die mevrouw van de uitkering en dan moet ik nog dat voor mijn medicijnen en dan heb ik die cardioloog en dan heb ik.. nou ja, je kan ze op beide handen niet meer tellen. En daarvan merk je wel van.. ja, hoe dat opgepakt zou moeten worden en door wie.. of.. |
| V: Heb jij daar dan ook een rol in? Van joh, wie wordt hier de manager, de casemanager of.. |
| 5: Nee, daar is nog helemaal eh.. onduidelijkheid over. Op dit moment is het inderdaad nog zo: iedereen heeft zijn dingetje en iedereen doet zijn dingetje en.. ja.. we gaan al wel wat verder door te bellen en joh.. er is dit en er is dat.. dat gebeurt dan ook maar wie daarna echt de regie voert.. dat mogen wij ook helemaal niet. |
| V: Nee, dat is natuurlijk helemaal niet aan jullie denk ik, maar zou.. stel.. zou dat kunnen? Zou dat helpend zijn voor jou? Of zou dat.. |
| 5: Ja. Ja. |
| V: We dragen dat over aan jou en jij bent de casemanager over dit gezin of over deze persoon. Over deze situatie en we bellen jou als er weer eens wat is of zo. |
| 5: Ja, juist. |
| V: Dat zou dus mooi zijn. Dan zou je een casemanager kunnen aanstellen. Maar goed, dat is misschien nog wel eens toekomstmuziek. Even kijken.. ik ga even tussendoor: ja, deze. We hadden uit de enquête begrepen dat er door het mondeling overdragen gaat er nogal veel informatie verloren. Dus er zijn mensen die een contactregistratie aanmaken maar er worden ook vaak mail gestuurd of gewoon mondeling overdragen en dan verdwijnt er.. verdwijnt de informatie zomaar. Of die informatie is niet voor iedereen bereikbaar. Zou er een mogelijkheid zijn, die jij ziet, om informatie op een andere manier te regelen zodat die voor iedereen inzichtelijk is en zodat er vooral geen informatie verloren gaat. |
| 5: Op zich is dat, denk ik voor hier intern, nog niet zo’n probleem. Want binnen het systeem waar wij mee werken, dat heet dan nu GWS maar straks Sweet four.. Daar heb je de mogelijkheid om dingen in vast te leggen. Als we zouden afspreken dat we dat ook allemaal doen, en dat hoeft dat allemaal helemaal niet uitgebreid maar de belangrijke punten met wie wanneer welke data en ja.. ideaal. Maar dan heb je natuurlijk je eigen interne clubje en als dan bijvoorbeeld de dame van Icare.. ja, dat is wel prettig als die weet, bij wijze van spreken, meneer is net 2 ½ dag terug vanuit Utrecht, uit het ziekenhuis. Hij heeft weer andere medicatie, begint met nieuwe medicatie, zodat die ook weet van ja, ja.. dan kom je weer op de privacy. Mag dat? Kan dat? Dat is nu al een probleem van ja.. digitaliseren, en Version en GWS aan elkaar koppelen, nou, levensgevaarlijk. Want iedereen kan dan inzien dat.. volgens mij kan je dat allemaal afschermen en hoeft dat helemaal geen probleem te zijn. |
| V: Nee, nu heb je het over Icare en jullie informatie. Maar de informatie die je hier hebt, die jij hier hebt, zou die inzichtelijk zijn voor Wendy mocht dat belangrijk zijn voor Wendy? |
| 5: Ja hoor, ja. We hebben ook heel veel gezamenlijke klanten dus in het GWS staat meneer X, nou daar is zij druk mee want die heeft een rolstoel en die heeft thuiszorg en nou, er zitten allerlei indicaties en rapporten en brieven in maar daar zitten ook mijn toekenningen van de uitkering bijzondere bijstand in voor.. die eigen bijdrage van de thuiszorg en voor.. en dat kunnen wij van elkaar zien. |
| V: Dus als iedereen dat echt goed bij zou houden dan zou het in ieder geval onderling hier in huis zeg maar.. zou het.. |
| 5: Ja hoor, ja, als je het via contactregistratie of desnoods via een soort van logboek, of door middel van.. kan allemaal in dat systeem vastgelegd worden. Ja. |
| V: En dan hangt het vooral aan eh.. de persoon zelf of die er zin in heeft of tijd voor heeft om dat allemaal in te voeren? |
| 5: Nee, dat hangt er puur van af van eh.. wil de teamleider, organisatie.. nou ja, wil die dat? |
| V: O, dus er zijn afdelingen die het wel doen omdat de teamleider dat wil en er zijn afdelingen die dat niet.. begrijp ik dat goed? |
| V: Er wordt per afdeling heel verschillend gedacht en gewerkt, maar goed, wij zijn natuurlijk de enige afdeling omtrent de uitkeringen die met dat GWS systeem werkt en daarin kan je dat in contactregistratie of via een logboek of via een document prima doen. Maar de één zegt: je moet niet dat want het is niet gekoppeld aan een werkproces, de ander zegt van: ja ik kan in contactregistratie kan ik wel dát kwijt maar dan kan ik niet, als iemand veel contactmomenten heeft gehad, dat kan ik daar dan allemaal niet in kwijt en ik ga dat allemaal niet zo doen en ik ga.. Iedereen vindt wat. Maar er moet gewoon iemand zijn die zegt van het is gewoon belangrijk voor een ieder, maar zeker voor een klant, en daar zijn we allemaal voor bezig, dat we gewoon niet 1 op 1 mondeling even naar die en even naar zus, even bellen zo.. ja, ik heb hem wel gesproken maar wanneer was het ook alweer? Ja, ik weet wel ongeveer wat hij heeft gezegd.. ja. En anders staat het gewoon in drie regels even vast, die datum, die persoon heeft hem gesproken, telefonisch of op gesprek of thuis en dan kan je ook zeggen van: ik heb thuis dat en dat geconstateerd en ik heb doorverwezen naar Humanitas om de administratie op orde te brengen want de post wordt niet meer geopend of vervuiling. Doorverwezen naar Icare. Of.. |
| V: Dus daar zou je al heel veel mee geholpen zijn wat jou betreft, als iedereen gewoon echt in één centraal systeem ook echt belangrijk.. het belang inziet van het registreren van contactmomenten. |
| 5: Ja, want daardoor zie je ook dat sommigen toch heel vaak hetzelfde doen of hetzelfde uitvragen of tegen dezelfde dingen aanlopen. En dan denk ik, nou, dat is voor de klant, neem jezelf maar, als ik iets.. dan krijg ik die aan de deur en drie weken later komt iemand anders hetzelfde vragen. Ja maar dat heb ik toch al gedaan? Dat heb ik toch doorgegeven? O ja??? Nou, zo voelt een klant zich dan ook. |
| V: Ja, niet heel serieus genomen. |
| 5: Dan belt mevrouw R. op: maar ik heb net vorige maand uw collega gesproken! O ja? Wie was dat dan? Ja, dat weet ik niet meer. En ik kan het ook niet in het systeem zien, mijn collega’s zeggen dat ook niet altijd want die hebben het ook druk.. Dat vind ik weer zo’n moment voor een klant.. ja, dat moet je niet willen. |
| V: Jammer, jammer ja. Maar je zegt al he, iedereen heeft het ook al heel druk. Is er wel tijd genoeg om het eh.. je zegt drie regeltjes is al eigenlijk genoeg. Maar drie regeltjes van elk contactmoment zijn opgeteld wel heel veel uren in een week. Zou iemand die tijd wel hebben? |
| 5: Ik denk dat iemand de tijd wel heeft en waarom? Ik denk dat de momenten dat je achter iemand aan moet om tot die informatie te komen, of halve informatie krijgen en toch weer de klant bellen, veel meer tijd kost dan in het systeem kijken en die drie regeltjes lezen. |
| V: Dus als iedereen zich zou dwingen om toch volgens die regels te werken en toch maar even te noteren, ook al kost dat extra tijd, uiteindelijk levert het je tijd op. |
| 5: Ja. Dat denk ik absoluut. Ja. |
| V: Oké. |
| 5: Als ik zie wat ik nu moet navragen, moet nazoeken, moet uitzoeken, toch moet gaan bellen, dan denk ik ja.. zonde. Want je weet dat mensen die informatie wel hebben maar je kan het nergens terug vinden. |
| V: Mooi. Duidelijk. Je hebt het prachtig.. al die bruggen zijn al geslagen dus ik hoefde het helemaal niet voor te lezen.. Ik heb nog één, nou niet echt een hypothese, maar een vraag of je een cijfer zou willen geven aan de onderlinge samenwerking zoals jij die ervaart. |
| 5: Tussen jullie? Of tussen mijn collega’s of in de organisatie? |
| V: Eigenlijk organisatiebreed. Dus niet zo zeer met buiten.. mensen, mensen van Icare of weet ik veel wat, maar echt onderling. |
| 5: Onderling, en dat is dan met een ieder, of zeg maar, binnen de afdeling samenlevingszaken? |
| V: Wendy? Ja, vooral binnen de afdeling samenlevingszaken. Toegang tot de welzijnsvoorzieningen. |
| 5: In hoeverre daar collegiaal je elkaar kan vinden en elkaar ook opzoekt? |
| V: Ja, dus je zult wel persoonsverschillen hebben, met de één kan je wat makkelijker door één deur dan met de ander, maar globaal gezien.. Uit de enquête kwam naar voren dat iedereen eigenlijk best wel positief is over de samenwerking. |
| 5: Ja, dat ben ik ook maar ik vind toch dat we elkaar te weinig opzoeken. Dat vind ik echt nog wel een 4. Want ik vind dat je ten aanzien van een heleboel vlakken elkaar veel meer kan opzoeken en voorheen hadden we dat ook meer. Ik vind dat minder geworden. Ja. Voorheen hadden we ook met leerplicht, gewoon 1 x in de maand heel even, gewoon, zomaar even een.. even bij elkaar. En we hebben natuurlijk een heleboel klanten waarvan kinderen bij leerplicht verzuim.. Het is er gewoon niet meer. |
| V: En dat is afgeschaft vanwege de tijd denk je? |
| 5: Geen idee. |
| V: Dat is zomaar verdwenen. Verdampt. |
| 5: Ja. En dan zoek je elkaar ook niet op van goh, dat hadden we altijd, ja dat gaan we wel weer doen.. Nou en dan ga je er twee/drie keer achteraan en dan denk je ja, is dat nou aan mij? Dan laat je het ook los, dan komt de andere kant ook niet of er is eens een wisseling van collega, dan is er eens.. Nou en dan kunnen allerlei redenen zijn maar als je een paar keer eraan hebt getrokken, dan denk je van ja, als het aan de andere kant niet leeft, dan houdt het op. |
| V: Dus de structurele samenwerking in de zin van overleggen en zo, dat lijkt minder maar als jij iemand belt van joh, ik heb ff een klantje waarover ik even met jou wil overleggen.. |
| 5: Dat is altijd goed. Dat kan altijd! No problem. |
| V: Daarin is iedereen heel welwillend om met je mee te denken.. |
| 5: Ja hoor, absoluut. |
| V: Wat jou betreft zouden die overleggen, of een aantal overleggen misschien structureel weer ingevoerd mogen worden. |
| 5: Ja, in de zin van overleg.. Wel in de zin van weten elkaar te vinden en of dat nou desnoods is van joh, ik stuur je per maand een mail dat als jullie een werkoverleg of een vooroverleg hebben, dit is een lijst met verzuimleerlingen. Hè, dan kan je dat meenemen, dan hoef ik er niet perse bij te zitten want ja.. en als ik terugkrijg van nou hè, ik noem maar wat, dat is toevallig, ik ben de klantmanager van dat kind en Brigitte van dat kind, nou dan kan je 1 op 1 contact met elkaar opnemen en korte lijnen en weten wie bij wie.. Dan weet ik van o hee, dat kind, o nou, dat is mooi om te weten, en zij weet van o, zij is de klantmanager waardoor je weer 1 op 1 met korte lijnen weer verder kan. |
| V: Kortere lijnen dan. Ja. Oké. |
| 5: Ja. Men is hier heel vaak geneigd van nou, dan moeten we gaan overleggen, ja, dit klopt niet, we gaan overleggen, ik heb een datum geprikt en dan zit je met z’n achten, negenen, twaalven om de tafel.. dat werkt niet. Iedereen vindt wat anders, iedereen.. nee. Heel vaak gaat het om een klant, gaat het om iets individueels, zoek elkaar gewoon 1 op 1 op, of zoek elkaar nog niet eens in die zin op maar.. |
| V: Weet wat er speelt eigenlijk. |
| 5: Je hebt elkaars mailadres en als je mekaar wilt opzoeken, altijd prima hoor, niks mis mee, absoluut niet, maar het kan zoveel.. sneller en gewoon voor de klant daardoor ook.. Want als ik moet wachten over veertien dagen als we overleg hebben, ja.. dat is voor mij veertien dagen te lang, daar hou ik helemaal niet van. Dat past ook niet bij mijn handelswijze. |
| V: Oké. Nou ja, duidelijk wat mij betreft. Ik ben er wel doorheen. Ik vind het wel een prachtverhaal. Wil je nog iets toevoegen, gewoon uit jezelf. |
| 5: Ik vond het gewoon hartstikke leuk om hier aan mee te doen, ik vind het hartstikke leuk hoe jullie dat doen. Ik ben benieuwd naar het eindresultaat. |
| V: Ja, wij ook. |
| 5: Ik vond het leuk om mee te doen, het is ook gewoon ook een leuk onderwerp, daar niet van. Maar gewoon hartstikke leuk hoe jullie dit doen. |
| V: Zeker hoe iedereen erover spreekt, enthousiast. Iedereen wil ook zo graag: kom op, beter, kom op, met z’n allen. En eigenlijk loopt iedereen tegen dezelfde dingetjes aan. Er moet ergens iets op te lossen zijn. |
| 5: Dat vind ik ook het leuke ervan, want het is eigenlijk dezelfde groep mensen die juist voor dit werk kiest. En die hebben allemaal toch voor ogen van we willen die mensen helpen. En dat is niet van dit is mijn werk, dus.. nee, want daarmee kom je er niet. Ik bedoel, heel zwart op wit: die uitkering zal mij een.. ja. Weet je, als ik het recht heb bepaald, ja, die uitkering die loopt wel. Het gaat juist er om, om door dat patroon heen te komen en daar iemand te krijgen waar die zich weer happy in voelt. |
| V: Tot zijn recht komt zeg maar. Ja. |
| 5: Ja. En sommigen zijn helemaal happy met 24 uur werk en die verdienen nog minder.. 20 euro, 30 euro onder bijstandsniveau maar die hebben zoiets van joh.. |
| V: Als ik maar werk heb. |
| 5: ..ik vind het prima en een ander zegt: ja ik wil alleen maar dat werk. Ja, maar er is meer dan alleen maar dat. En die hebben net wat meer handvatten nodig. Ja. Nou, ook prima. |
| V: Maatwerk leveren. Leuk. Ja, en daar lijkt iedereen zich wel echt voor in te willen zetten.. |
| 5: Ja. En ik denk dat het ook bij het soort werk hoort. Ik denk dat de Wmo consulenten ook allemaal.. Die hebben dat ook van nature in zich. Van joh, kom op, dat moet toch kunnen met elkaar. En weten elkaar te vinden en dat is er ook absoluut. |
| V: Leuk. Je hebt ons veel ‘voer’ gegeven, wij hebben ook voer voor jou, van de studenten! Heel erg bedankt! |

|  |
| --- |
| Interview 6 |
| **6**: tekst van geïnterviewde, **V**: tekst van vraagstellers. |
| V: Hypothese 1: niemand voelt zich echt verantwoordelijk voor het proces van signaleren in zijn geheel en het proces is niet duidelijk. Dus er zitten twee stellingen in 1 hypothese. Kun je daar eens op reageren? |
| 6: Wil je dat nog een keer herhalen? |
| V: Niemand voelt zich echt verantwoordelijk voor het proces van signaleren in zijn geheel.. |
| 6: Ja, nou, zal ik daarmee beginnen? Ik denk dat mensen zich wel verantwoordelijk voelen voor het proces, voor het.. voor zichzelf maar dat ze dan de verantwoordelijkheid om.. wie wat gaat doen, dat ze dat liever bij een ander neerleggen. Dus ze signaleren wel, en ze voelen zich ook wel verantwoordelijk om iets te signaleren maar wie er dan uiteindelijk wat mee gaat doen dat is toch altijd een beetje een stoelendans. Heb ik het idee. |
| V: Hoe komt dat? Omdat ze teveel werkdruk ervaren, denk je, misschien? |
| 6: Nou, dat zou kunnen. Ik denk dat je inderdaad.. als je een casus naar je toetrekt, dan ja.. dat betekent dat je werk hebt. En ja.. ik heb wel het idee dat dat echt het grote probleem is. Dat mensen daar toch te weinig tijd voor hebben of geen zin in hebben. Of inderdaad vinden dat iemand anders het maar moet doen. Vinden dat het hun verantwoordelijkheid niet is. Maar het proces van signaleren zelf, we signaleren met z’n allen wel genoeg denk ik, maar wie het dan uiteindelijk gaat doen.. |
| V: Wie het echt oppakt.. dat.. |
| 6: Ja, wie het echt oppakt, dus dat is meer een stukje verantwoordelijkheid nemen voor de vervolgstappen die genomen worden. |
| V: Want zijn die vervolgstappen wel duidelijk voor willekeurig wie, denk je, of zou dat ook een manco kunnen zijn? |
| 6: Nou ja, ik denk ook wel dat dat ook wel een manco is ja. Dat mensen dan niet echt weten wat ze dan bijvoorbeeld met zo’n casus moeten. Kijk, zo’n casuïstiek is soms zo complex en dan moet je het eigenlijk al in stukjes hakken om te bepalen wie wat dan doet. En ik denk dat die processen van het volgen, dat dat ook niet goed gebeurt. Hè, op het moment dat ik ergens.. nou, ik heb een stukje van de puzzel en ik leg dat bijvoorbeeld bij de schoolarts neer, nou.. dan moet ik maar.. wie volgt het dan dat die schoolarts inderdaad ook dat gesprek aangaat en dat ik die terugkoppeling krijg? Wie houdt dan de regie? Wie houdt dan het zicht op wat er gebeurt? Niemand eigenlijk. |
| V: Nee. |
| 6: Want dan komen we op enig moment erachter van o ja, we hadden de schoolarts ook nog gevraagd, we hebben geen terugkoppeling gehad, goh, wat vervelend, heeft ze weer niks van zich laten horen, weet je wel? Dus dan moet ik er weer achteraan. Zo zou het kunnen gaan. Dus ga ik de schoolarts bellen of mailen, joh, heb je Pietje nog gesproken? O ja, tuurlijk.. Van nou ja, ik heb inderdaad met Pietje gesproken en Pietje heeft inderdaad buikpijn. En daardoor kan hij soms niet naar school. Ja, Dan denk ik: oké, duh, en nu? Ja, Pietje gaat nog steeds niet naar school, dus? Ja, dan heb je de schoolarts ingeschakeld nou die zegt inderdaad, Pietje heeft soms buikpijn, nou, dat wisten we al, maar: wat gaan we dan doen? He, en zo blijft het ook maar een beetje doorslepen en doorsudderen en eigenlijk komt het niet echt tot een goede.. afspraken of tot de oplossing. |
| V: Wat zou daarin kunnen helpen om het wel tot een goede oplossing te laten komen? |
| 6: Ja.. dat is wel een hele grote vraag, dat is echt het ideaalplaatje.. zou je dan bereiken. |
| V: Wat is jouw ideaalplaatje, wat denk jij, qua ideaal? |
| 6: Ja, wat wel kan helpen.. ja, dat sowieso ergens het overzicht gehouden wordt van wat er moet gebeuren. |
| V: Door een persoon bedoel je? |
| 6: Wie wat doet.. |
| V: Door een ding op papier, een stappenplan, een beslisboom of door een persoon? |
| 6: Ja, misschien wel door één persoon. Die het totaal.. kijk, we willen toch toe naar één hulpverlener, één regisseur, één plan en dan.. |
| V: Dat zou een oplossing kunnen zijn voor dit soort.. |
| 6: Ja, maar goed er zijn natuurlijk ook heel veel casussen waar ik mee te maken heb die helemaal niet zo ver komen. Dat een hulpverlener actief wordt. Maar ja.. dan kun je wel van alles signaleren. |
| V: Ja. |
| 6: Nou, ik heb daar niet echt een oplossing voor hoor, wat kan gaan helpen. We hebben al zoveel geprobeerd. Maar het helpt.. ik merk dat op het moment dat iemand anders mij continu of benaderd of als ik merk dat een ander enthousiast is en als een ander het idee heeft dat hij er hard aan trekt, dan heb ik zelf ook geneigd om dat te doen. Maar doordat iedereen een beetje maar zo van .. he, he.. laat die ander maar eens een keer wat doen, en zo.. werkt het wel vaak. |
| V: Dan beïnvloedt je elkaar in.. houding. Als de een heel actief is gaat de rest ook heel actief mee.. |
| 6: Ja, maar ook er niet bovenop zitten.. er niet bovenop zitten, het gewoon te lang aan laten lopen. We spreken elkaar over twee maanden wel weer, dat is gewoon veel te lang. En ik merk zelf in het contact met ouders dat op momenten dat je persoonlijk contact hebt met ouders via de mail of via de telefoon of als je zegt ik bel u over een week weer terug, ouders vinden dat heel prettig. Dus ik denk gewoon veel kortere lijnen, dat dat in ieder geval de oplossing zou kunnen zijn. Maar ook direct contact met ouders aanhouden, dan voelen ze zich ook gehoord, je merkt ook heel vaak dat ouders het beu zijn van alle hulpverleners die.. betrokken zijn. Dat ze zeggen: het helpt allemaal niks. Ik had gisteren bijvoorbeeld een ouder, nou, dat meisje.. dat heeft migraine en die kan.. nou, die gaat maar de helft van de tijd naar school, al het hele schooljaar. Moeder heeft bij school aan de bel getrokken: moeten we niet eens een leerplichtambtenaar inschakelen, moeten we niet eens een ZAT om advies vragen, moeten we niet een keer naar de schoolarts? Nee hoor, zegt school, dat vinden wij niet nodig. Nou, nu was het dus.. nou ja, nu kwam ze bij mij op gesprek en ze zegt: ik heb het gevoel dat er nu wel.. tenminste, dat er nu wel iets gebeurt. Ik heb sowieso wel erkenning gegeven voor dat probleem, ik kan niet zeggen: je hebt geen hoofdpijn. We hebben inderdaad met dit probleem te dealen en hoe gaan we daar dan mee om. Hè, maar op het moment dat ik tegen dat kind zeg van ja, je moet gewoon naar school ook al heb je hoofdpijn, dan denk ik van ja, dat kind leert niks op school. Dan zegt-ie: ik ben op school maar ik ben gewoon suf, ik heb gewoon zo’n last van die hoofdpijn.. het is ook ja, bij haar dan ook familiair zeg maar, haar moeder heeft het ook, die is al afgekeurd, haar opa heeft het, dan denk ik van nou, dat verzint ze niet hè? Dus dan gaan we gewoon.. hè, van die moeder, die voelt zich gewoon niet gehoord door die school. Ze had een probleem, ze wist gewoon niet waar ze naar toe moest en dan is er gewoon zoveel tijd verloren gegaan. Ik zeg niet dat ik de oplossing heb hoor, maar bij mij.. tenminste, ik merk dat het het meeste helpt als je naast ouders gaat staan en sowieso niet alleen maar denken in.. van nou wat moet: jij moet naar school. Van.. maar toch ook echt heel veel aandacht geven voor het probleem en ook korte lijnen hè, dus wel die ouder van ik ben er nu ik bel u, ik.. eh.. dat vinden ze heel fijn. Als je maar laat merken dat je er.. en dan heb je ook veel eerder ouders mee als je inderdaad de stap naar de hulpverlening moet worden gezet want dan heb je daar samen over gesproken. Ik denk ja.. in eerste instantie veel kortere lijnen ja. |
| V: Ja. Dat is inderdaad wel mooi, dat horen we meer mensen zeggen. Wat er verder uit die enquête naar voren kwam dat er door het mondeling overdragen gaat veel informatie verloren en daarnaast wordt er op veel verschillende manieren geregistreerd waardoor dus de informatie niet voor iedereen gelijkelijk bereikbaar is. Zou er een mogelijkheid zijn om informatie anders door te geven dan wel te registreren zodat het voor iedereen inzichtelijk is wat er gebeurt per casus, per gezin? |
| 6: 62% wordt mondeling overgedragen. *(ze kijkt mee op mijn papier)* Ja. |
| V: Ja. |
| 6: Ik merk dat ook wel als bijvoorbeeld eh.. nou ja, vanuit hulpverlening, bericht krijg over een leerling dat het ook vaak mondeling gebeurt en vooral ook omdat zij dan ook hun geheimhouding hebben, zo zeggen ze dat dan. En als het op papier staat, staat het zwart op wit en je kunt natuurlijk dingen ook anders interpreteren hè? En als je het op papier zet.. Dus ik merk dat ik zelf ook wel eens, als ik een lang verhaal heb, liever mondeling contact heb omdat ik me dan beter kan uiten of ook in ieder geval.. nou ja.. door ook je klank in je stem en weet ik wat ook dingen over kan dragen dan dat ik het schriftelijk doe.. dat komt vaak anders over en het kost mij in verhouding veel meer tijd als ik het schriftelijk doe. Dus ja, en je hebt direct contact dus je hebt gelijk antwoord terug. En op het moment dat je een mail stuurt, dan heb je niet altijd antwoord terug en dan moet je er weer achteraan. Maar ik vind het zelf ook heel vervelend als ik mensen inschakel of eh.. dat je geen antwoord terug krijgt, dat je dan je vraag nog een keer op moet gaan halen. Dat is echt heel vervelend. |
| V: Dus omwille van het antwoord wat je direct krijgt, zeg jij van liever wel mondeling informatie. Stel je voor je hebt de mondelinge informatie gekregen en je zet dat dus verder niet op papier, je breekt twee benen.. hoe gaat het dan verder? |
| 6: Nee, maar ik zet het wel in onze registratie.. in ons registratie systeem, dat ik die persoon gesproken heb. Dus ik leg het wel vast. |
| V: Oké. Dus je maakt wel een notitie van dat je een gesprek hebt gehad.. en misschien ook wat punten noteren waar het over gegaan is? Zonder dat je daar inhoudelijk.. |
| 6: Ja, dat doen we altijd wel ja. |
| V: O ja, eigenlijk een soort van dubbelop. (10.20) |
| 6: Het gebeurt ook wel dat ik gebeld word en dan typ ik gewoon gelijk in mijn formulier of in mijn dossier typ ik gelijk de informatie in. Dan ben ik gelijk aan het meetikken want anders moet je het inderdaad dubbel doen. |
| V: Dus jij merkt eigenlijk niet door de manier waarop je zo werkt, dat je informatie mist.. of dat er informatie verloren gaat. |
| 6: Ja, dat zal best. Maar goed, dat heb ik ook als ik een leerling spreek.. dan onthoud ik ook niet alles wat er gezegd is, je onthoudt de relevante informatie. Tenminste, je filtert de informatie die voor mij op dat moment belangrijk is. Het is goed om goed te luisteren maar het kan best zijn dat een maatschappelijk werker andere signalen belangrijk vindt dan dat ik dat bijvoorbeeld vind. En dat hebben we gisteren ook met die cursus gehad *(Cursus meldcode kindermishandeling)* het is ook je eigen filter wat je zelf hebt meegemaakt wat voor jou zwaar weegt. Als ik van een kind hoor dat een ouder bijvoorbeeld zegt van joh.. eh.. of dat een kind zegt van mijn ouders sluiten me wel eens op.. nou, dat vind ik echt verschrikkelijk, maar dat noemde ze gisteren ook als voorbeeld, het kan wel iemand zijn die dat heel normaal vindt maar ja.. het is ook maar net wat je zelf.. |
| V: Je eigen referentiekader neem je natuurlijk altijd mee. |
| 6: Ja, dat is wel zo. |
| V: Ja, dat is waar. |
| 6: Dus dat maakt signaleren ook lastig: wat vindt jij zelf.. wat zijn jouw waarden en normen, wat vindt jij zelf over de schreef gaan.. hè, dat is voor iedereen ook verschillend. |
| V: Ja, dat is ook zo. |
| 6: Maar dat maakt het ook weer lastig omdat je altijd kan verschuilen achter het feit datje dat minder belangrijk vindt of minder erg vindt. Ik had bijvoorbeeld gisteren een meisje, en die zei van.. nou ja goed, er is ook drugs- en drankgebruik.. die zegt van nou.. mijn ouders zeggen: we hoeven je de benen toch niet te breken.. Nou, dat vind ik gewoon een hele rare opmerking. En dan denk ik van: wat zijn dat voor ouders dat je dat tegen je eigen kind zegt? Ja, dat vindt ik gewoon een vorm van bedreiging, van huiselijk geweld. Dan gaat er bij mij meteen van hee, ik vind dat een hele rare manier van communiceren in zo’n gezin. Dan heb ik al meteen een gevoel van er is van alles aan de hand. En ze krijgt ook huisarrest en als ze dan weer wat uitspookt dan krijgt ze er nog een keer huisarrest overheen en dan denk ik van ja.. maar ze mag wel naar de boerenmaandag. Dat vind ik dan wel weer.. dan denk ik van oké, dát mag dan weer wel. Dan zou ik als ouder zeggen nou, nou, eh eh.. *(schudt haar wijsvinger heen en weer)* |
| V: Jij doet dat dan weer niet.. Je eigen normen en waarden.. |
| 6: Ja, weet je, je eigen.. Ja, en omdat we gisteren natuurlijk net die cursus hadden heb ik dat signaal ook bij school neergelegd, ik heb dus bewust niet die maatschappelijk werker die betrokken is meteen een mail gestuurd, want dan denk ik van ja.. dat is dan.. |
| V: Misschien maak je het dan groter dan..? |
| 6: Nou ja, dan denk ik van, ja goed, dat heb ik zo.. en omdat zij dat ook nooit zo doet naar mij toe heb ik ook zoiets van nou ik leg het eerst bij de school neer voordat ik haar alle informatie geef, want het is wel mijn verhaal, en dan denk ik van.. ja, weet je, zo ga je toch ook wel een beetje.. als het nou iemand anders was geweest die wel heel transparant naar mij is, dan zou ik het ook eerder doen. Ik merk ook dat Bureau Jeugdzorg ook wel terughoudend is in het geven van informatie. Dat ze ook echt wel alleen die dingen zeggen die.. echt relevant zijn. En dat het dan niet allemaal zo uitgebreid op de mail gezet wordt. Nee. Gewoon puur ook uit privacy overwegingen. |
| V: Klopt. Ja, dus daar loop je ook altijd tegenaan hè, met signaleren en registreren. |
| 6: Ja, maar ik heb eigenlijk nooit.. ik ben nooit in de problemen gekomen volgens mij hoor, door dingen die ik op de mail gezet heb. Nee. |
| V: Nee. |
| 6: Nou ik vind het zelf ook altijd prettig om iemand even te zien of zo, dan weet je, dan heb je ook.. gewoon gezicht en ogen en uitstraling en dat geeft ook zoveel informatie.. |
| V: Tuurlijk, tuurlijk. En mail ja.. dat is toch altijd een apart, zwart op wit, het heeft geen toon dus dan is het helemaal afhankelijk van degene die het leest hoe het geïnterpreteerd wordt. En dat kan dan net een fout zijn.. Oké, we hadden als stelling drie hadden we bedacht: medewerkers verwachten dat het extra tijd gaat kosten om het proces van signaleren goed tot uitvoering te brengen. Dus dat hele proces, om dat op te zetten dat dat extra tijdsinvestering kost maar dat wanneer het eenmaal loopt, dat het dan tijdswinst oplevert. Hoe denk jij daarover? |
| 6: Ja, dat denk ik ook. Maar ook effectiviteit natuurlijk. Kijk, je kunt wel zeggen van ja.. ik vraag me af of ik wel altijd effectief bezig ben. En of het allemaal wel.. Ja, dat is ook zonde van mijn tijd. Dus.. |
| V: Gewoon zoals je nu werkt denk je dat het soms niet.. niet altijd effectief is? |
| 6: Nee, dus in die zin zal het misschien wel wat tijd kosten maar dan denk ik van ja.. als je meteen de goeie persoon bereikt dan weet ik niet of het zoveel tijd kost. Want nu ben ik ook druk met overal achteraan bellen en soms de verkeerde persoon en.. Ja, en dan heb ik soms ook wel eens het schaamrood op mijn kaken staan dat ik te horen krijg dat het twee maanden is blijven liggen ergens. En daar geef ik niemand de schuld van hoor, maar ik denk ook van, ook de verwachtingen van elkaar he. Van eh.. dat een school denkt als ze mij een mailtje sturen dat ik het wel oppak maar ik ben dan weer afhankelijk van die school die mij een verzuimmelding moet sturen want zonder verzuimmelding kan ik eigenlijk ook niks doen. Dus als je dan inderdaad een beetje langs elkaar heen communiceert en dat dan het zorgadviesteam van de school denkt dat dat telefoontje ertoe leidt dat ik in actie kom en dat ik wacht op de school en die heeft dan toevallig vakantie en dan is die mevrouw is er een maand niet of ziek.. Dan denk ik van ja, oké, dan zijn we een maand verder en dan denk ik soms ook wel eens van, oké, dit was niet de bedoeling. |
| V: Beetje gemiste kans.. |
| 6: Nou ja, goed, of ik spreek.. afgelopen week sprak ik ook een jongere.. heb ik er best wel een goed.. tenminste, naar mijn idee een redelijk gesprek gehad, hulpverlening was gestart, en dan krijg je twee dagen later een mailtje van school van er is nog helemaal niks gebeurt. Dan denk ik: waar baseren ze dat dan op? Die moeder zegt tegen mij dat ze zijn gestart en school heeft dus kennelijk het idee dat het niet zo is. Hoe kan dat nou? |
| V: Wie heeft het nou .. |
| 6: Hoe kan dat nou? Dan ben ik echt.. echt.. ja.. |
| V: En wat doe je daar dan mee? Met zulke verschillende.. |
| 6: Nou ja, goed, dus ik heb gisteren.. dan wil ik niet gewoon doodleuk een mailtje sturen en zeggen nou ik heb haar gesproken en dit en dat heb ik gehoord.. dus dan bel ik even van joh, kennelijk hebben we een heel ander beeld van de situatie, hoe kan dat nou? Ja, die mevrouw was er dan maandag weer niet, en vandaag is ze er niet en dan moet ik morgen maar bellen en dan.. ja.. nou zo.. vergeet ik het dan misschien weer.. nou, zo werkt het gewoon.. |
| V: Dat is lastig. |
| 6: Ik denk dat het bij iedereen zo werkt. |
| V: Ja, ja. En dan gaat het echt over contacten extern zeg maar, heb jij daar vooral mee te maken of heb je ook intern.. in jouw contacten vooral..? |
| 6: Ja, heel veel. Meer dan intern. Maar ik merk ook wel eens dat ik dingen ook wel eens niet doe omdat ik niet weet wat ik moet doen. Dan denk ik van hee, waarom heb ik dat mailtje nog steeds niet beantwoord en dan denk ik van ja.. omdat ik eigenlijk niet zo goed weet wat ik ermee moet. Dan ben je ook eerder geneigd om het daarna ook.. goed, dan doe ik het morgen.. dan ga je het ook uitstellen hè? |
| V: Uitstelgedrag. |
| 6: Ja. Ja. Maar dat is dan niet dat je het niet serieus neemt, maar dat je gewoon niet weet wat je ermee moet doen. |
| V: Want zou de organisatie, zou de gemeente hier dan iets in kunnen doen? Duidelijker.. eh.. beslisboom.. ja, kom ik weer aan met mijn beslisboom maar zoiets.. Zou dat.. Is dat te ondervangen? Of is dat gewoon echt eh.. zoveel verschillende vragen en dingen die je krijgt dat het niet te vangen is in een bepaald antwoordensysteem of in een bepaald kader. |
| 6: Ja.. ja vast wel maar wat het dan moet zijn? |
| V: Je kunt natuurlijk ook niet alles vangen, dat gaat gewoon niet. |
| 6: Nee. Maar goed, we zitten natuurlijk wel op die externe partners maar ik denk dat we intern ook best nog veel meer voor elkaar zouden kunnen betekenen. |
| V: Op welke manier zou je veel voor elkaar kunnen betekenen? Dat je makkelijker elkaar kunt bereiken bedoel je daarmee? Of meer weten wat de ander doet, waarvoor je de ander kunt bereiken? |
| 6: Nou ook een stukje.. ja.. begrijpen hoe het hele proces in elkaar zit. Kijk, ik heb bijvoorbeeld een eh.. een voorbeeldje: een leerling die al vanaf zijn vijftiende niet meer naar school gaat en eh.. nou ja gewoon heel veel, heeeel veeeeel tijd in gestopt en proces verbaal op proces verbaal en het is ook een gezin wat bij alle afdelingen hier wel iets heeft lopen.. Nou, die jongen die ja.. toen zijn ze op een gegeven moment spoorloos verdwenen omdat ze uit huis werden gezet en ik weet waar ze zitten en dan, nou ja.. ligt het bij burgerzaken en die gaan adresonderzoek doen. We weten dat ze in de gemeente Barneveld wonen. Gemeente Barneveld komt niet in actie, ook niet na meerdere verzoeken.. Nou zeggen wij dan.. zegt de gemeente Nijkerk dan, dan gaan we maar uitschrijven. En dan sta ik echt met zulke ogen te kijken, dan denk ik van nou, die jongens staan op de telex, hebben schulden en wij zeggen gewoon oké, wij kunnen die gemeente Barneveld niet bereiken.. dan maar niet. We krijgen geen reactie? Ja, volgens ons protocol, zegt de gemeente Nijkerk dan, volgens ons protocol kunnen we leerlingen dan uitschrijven; we hebben zo vaak contact geprobeerd te leggen, het is niet gelukt, uitschrijven. Maar dan denk ik van ja, die gemeente Barneveld, die weet niet hoe belangrijk die casus voor ons is en die laat ik niet zomaar lopen. Dus ik heb tegen die collega gezegd dat gaat niet gebeuren, uitschrijven. Wij hebben hier eh.. nou he, ik heb er misschien wel een half jaar werk inzitten in die jongen, en dan gaan we niet zomaar als gemeente Nijkerk nu uitschrijven terwijl we weten dat er nog heel veel problemen zijn. Ik zeg op dat moment dan van uitschrijven kunnen we ook op geen ene manier meer bij welke instantie dan ook.. |
| V: Dan ben je hem kwijt. |
| 6: Maar goed, het gaat niet alleen om die jongen, het gaat toch ook om de ouders natuurlijk hè, want die hebben ook schulden. Ik denk van: dit loopt toch niet? |
| V: Dus eigenlijk heb je dus een stappenplan en als je je daaraan houdt gaat het eigenlijk ten koste van een gezin. |
| 6: Ja. |
| V: Dus dan kan je zeggen, dat werkt dat stappenplan.. zo’n heel protocol.. werkt dan tegen.. |
| 6: Ja goed, waar ligt dat dan aan? Op het moment dat je dan.. het is maar een voorbeeld hoor, het zal overal gebeuren, het gaat andersom natuurlijk ook zo.. |
| V: Het zal heus wel eens fout gaan, ja hoor. |
| 6: Maar wat maakt dan dat wij die gemeente niet bereiken en dat we dan op dat moment.. inderdaad na zoveel keer.. dan maar besluiten van nou ja, dan maar niet.. En het is maar.. Dan denk ik van ja, het gaat wel om een gezin inderdaad, ze willen helemaal niks, maar eh.. zo werkt het kennelijk. |
| V: Ja. |
| 6: Ik had ook een voorbeeldje met de sociale dienst, en met eh.. nou die zochten contact met maatschappelijk werk en maatschappelijk werk zocht contact met de sociale dienst en ze konden elkaar niet bereiken en toen werd het via het risico overleg bij mij neergelegd of ik tegen die maatschappelijk werkster wilde zeggen dat mijn collega contact met hun zocht. Ik denk van jongens, waar zijn we met z’n allen mee bezig? |
| V: Waar ligt dat dan aan? Is dat gewoon verschillende werkwijze of.. |
| 6: Ik ben gewoon naar die collega van de sociale dienst toegelopen ik zeg van joh, wij hebben samen die casus.. van ik mail jou de contactgegevens van maatschappelijk werk, zowel haar mailadres als haar 06, wil jij contact met haar opnemen en ze zegt ik zal het gelijk doen. Ik denk nou, hoe moeilijk kan het zijn? Ja, sorry hoor.. maar.. |
| V: Dus dan moet gewoon iemand even de knoop doorhakken en zeggen ja maar eigenlijk is het heel simpel.. |
| 6: Nee, gewoon even persoonlijk contact.. van joh, collega, we hebben samen deze casus van.. eh.. jullie willen allebei.. jij wilt vanuit sociaal vangnet graag contact met maatschappelijk werk en maatschappelijk werk wil graag die casus inbrengen in het klein casuïstiek overleg van de school, hoe komt het dat jullie elkaar niet bereiken? |
| V: Nou, hoe komt dat? |
| 6: Geen idee. |
| V: Dat is onbekend? |
| 6: Omdat we op elkaar zitten te wachten, omdat maatschappelijk werk vindt dat eh.. ja, weet ik veel. Ja, ik ben dan zo van hup, ik ga er wel zelf naar toe en dan zeg ik van joh, Brigitte, eh.. wil jij contact opnemen met maatschappelijk werk om die en die reden.. dus persoonlijk contact, dat levert veel meer op.. |
| V: dan dat je op elkaar gaat zitten wachten. |
| 6: Maar goed, niet dat ik het altijd goed doe hoor, maar dat zijn van die dingen, daar verbaas ik me over. Dus ik krijg een seintje.. ja, dat moet je allemaal niet vertellen natuurlijk.. ik krijg dus een seintje van Amal: wil jij tegen Marlon vd Burg, dat is een collega van Angela zeggen.. of doorgeven dat Brigitte graag contact wil met háár collega.. |
| V: Heel ingewikkeld. |
| 6: Ja. Het kan ook een stukje zijn wat bij ons niet goed loopt hoor, maar ik heb dan zoiets van eh.. hoe kunnen we dit.. |
| V: Ergens klopt dat dus niet nee. Zou je dat.. nee, dat kun je niet ondervangen, dat is een kwestie van.. van willen. Denk ik. |
| 6: Ja, maar ook een stukje.. wat ik wel eens mis dat is een stukje bevlogenheid in je werk. Dat je gewoon, je wil iets bereiken en daar zet je je voor in.. weet je wel? En.. |
| V: Oké. Dat mensen zich meer bezig houden met van nou, dit is mijn hokje en ik denk niet buiten dat hokje.. |
| 6: Dat ze de mens niet zien, de mens achter de casus. Ik denk dat als je echt weet wat er speelt, als je echt hart hebt, hart hebt voor de zaak, hart hebt voor je werk, dan ga je er misschien anders mee om. |
| V: Ja. Bij wie ervaar je dat dan? |
| 6: O, bij heel veel. |
| V: Ook intern hier? |
| 6: Ja, ik denk dat.. nou ja goed.. misschien heb ik daar zelf ook wel eens steken in laten vallen. Omdat ik minder hart had voor eh.. maar ik merk dat zodra ik persoonlijk contact heb met ouders over een zaak, dan bereik je veel meer dan dat je.. dan dat je inderdaad vanuit brieven sturen.. ik doe veel meer ook via de mail, weet je wel, we hebben elkaar gesproken, hier hebben we het over gehad. Gewoon heel persoonlijk. En dan.. nou, vanmiddag ook, belde ook een meisje.. zegt ze van ja, we hebben de afspraak gemaakt dat ik naar het SAP zou gaan voor die studiekeuze en ik moet ook naar die rekenles en ja.. dat komt allebei samen, wat moet ik doen. Ik denk van nou, dat vind ik dan wel leuk dat ze daarover belt. Dat ze mij weet te vinden weet je wel? |
| V: Leuk. |
| 6: Dat komt dan, denk ik, omdat het voor haar ook, omdat ze dat ook durft, ik sta niet zo heel ver weg, we moeten gewoon veel dichterbij, veel persoonlijker, veel dichterbij. Veel.. ja dus niet op afstand. En misschien ook wat vaker, he, van op het moment dat je een cliënt hebt gewoon veel vaker van ik ga je nog een keer bellen, ik wil gewoon weten hoe het met u gaat. Ik wil gewoon weten.. |
| V: Iemand volgen.. wat er gebeurt. |
| 6: Ja, dat. En niet zeggen joh, ik spreek je over twee maanden wel weer een keer, dan hoor ik wel wat het geworden is. Nee juist dat persoonlijke stukje aandacht, dat missen ze vaak. Of ze zijn al zo vaak teleurgesteld in hulpverlening. Maar ik denk ook dat het goed is dat je aan een cliënt uitlegt wat je kunt doen en ik zeg ook ja heel simpel tegen dat meisje gisteren, met die hoofdpijn, ja, ik kan je niet beter maken, ik kan die hoofdpijn voor jou niet oplossen. Daar heb ik geen oplossing voor. Dus ja, ook duidelijk zijn in wat je kunt maar ook wat je niet kunt. Heeft het nog steeds met je stelling te maken of zit ik maar een eind weg te kletsen? |
| V: Even kijken hoor.. nou: medewerkers zijn niet op de hoogte van elkaars werk- en bezigheden.. |
| 6: Nou dat is ook zeker.. zeker een.. |
| V: Zou jij van andere.. departementen, disciplines hier meer willen weten of van externe mensen? Zou je van meer gebieden willen weten wat er precies gedaan wordt? |
| 6: Ja, soms wel. Omdat je dan ook.. omdat ik dan ook in mijn gesprek gewoon wat meer informatie kan geven en met name als je iets signaleert en doorverwijst dan is het gewoon makkelijk dat ik dan kan zeggen wat bijvoorbeeld de criteria zijn voor.. een project meedoen, in plaats van dat ik moet zeggen nou, als je daar mee over wilt weten dan kun je dat formulier downloaden op de website en dan eh.. Nou, dan denk ik dan komt er niks van maar als ik op dat moment zeg joh, als jullie financiële problemen hebben, we hebben een project meedoen en dit en dat houdt het in en zal ik jullie het formulier sturen? Dat doe ik ook wel hoor, een stukje service, van nou, ik mail dan effetjes het linkje door, dan kun je dat effetjes bekijken.. weet je wel? Dat is net gewoon een stukje.. een stukje extra. Dan denk je van ja, dan trek je mensen over de streep. Maar ja, dat past natuurlijk helemaal niet bij dat mensen steeds meer zelf moeten gaan doen. |
| V: Dat is ook zo. Dat is waar. Ja. Maar voor jezelf, je eigen interesse zou daar wel liggen, van ik zou echt wel wat meer willen weten van de andere disciplines zodat ik beter beslagen ten ijs kom in een gesprek. |
| 6: Ja, ik heb ook wel eens leerlingen die komen ja.. hoe kom ik aan een baan en waar moet ik dan zijn? Ja.. dan ben je al heel snel van nou eh.. verwijs.. ja dan moet je maar eventjes naar het UWV gaan of eh.. maar echt inhoudelijk weet ik er dan niet zoveel van. Maar ze willen volgens mij wel meer toe naar generalisten hè, dat je dus gewoon van heel veel dingen wel wat afweet. Hè en als een collega van de sociale dienst weet dat een kind heel vaak thuis zit, is het wel handig dat-ie weet wat de criteria van de leerplichtwet zijn. Dat ze ook wel weten van joh, als jouw kind zoveel is dan eh.. ja dan moet de school melden bij leerplicht en eh.. dat gaat niet goed. |
| V: Ja. |
| 6: Maar ja.. ik weet niet of zij zo werken. Ik weet ook helemaal niet of zij daar zulke signalen opvangen. Als zij overdag thuis komen of dat een kind thuis is op een tijd dat hij eigenlijk op school moet zijn.. Ik krijg nooit, eigenlijk nooit, een signaaltje. |
| V: Dus eigenlijk, wat ik jou zo hoor zeggen lijkt het dat jij toch wel een beetje inbedding mist. Dat je meer overleg zou willen met de ander die ook in dat gezin betrokken zijn. |
| 6: Ja, het is echt een beetje los zand, heb ik het idee. Want ik heb bijvoorbeeld pas een signaal.. kreeg ik van een school, een directeur van een school, zegt ze joh, ik heb een ouder die kwam bij mij en die woont in een bepaalde straat en nou, die ziet onder schooltijd steeds een kindje daar in huis en we weten eigenlijk wel zeker dat dat kindje de leeftijd heeft dat die naar school zou moeten. Nou, dus ik kijk in de GBA en daar woont helemaal geen leerplichtig kind op dat adres, dus eh.. nou ja, goed, ze zei al wel we vermoeden dat het een Pools gezin is en dat het kindje helemaal niet naar school gaat. Dus ik mail Annelies: Annelies, signaal, eerst naar de school: wat goed dat jullie dat signaal hebben opgevangen, enne, nou, ik naar Annelies gemaild van joh Annelies, dit is het geval, krijg een mailtje terug van Annelies eh.. wil je dit met Joesja overleggen? Dus ik tegen Joesja: waarom moet ik dat met jou overleggen? Joesja: weet ik ook niet. Dus Joesja weer naar Annelies: Annelies, dat is iets voor jou.. Denk ik van ja, wie gaat er dan naar toe op dat moment? Kijk, ik kan niet bij die mensen aanbellen en zeggen van ik hoor dat hier een kindje rondloopt, zou dat misschien een leerplichtig kind zijn? Denk ik van: daar moet je hulp op zetten. Daar moet je inderdaad een ambulant werker langs sturen of iemand van het CJG.. Van nou, van ja mevrouw.. weet ik veel hoe je dat dan inkleedt, maar mogen we eens met u komen praten.. van eh.. hè, dit en dat. Dus dan ga je niet vanuit leerplicht meteen want dan heb je meteen handhaving, van wat kunnen we voor u doen. Ga je dat.. nou ja.. we hebben een signaal ontvangen dat hier een kindje in huis is.. |
| V: En dat mogelijk wel naar school zou kunnen misschien.. Kunnen we iets voor u betekenen? |
| 6: Nou ja goed, kunnen we iets voor u betekenen? Weet u dat.. nou ja, in Nederland een leerplichtwet is en dat de kinderen ook naar school mogen en dat we ook met u mee willen denken.. blabla. Maar niet vanuit een wettelijk kader van leerplicht. Dus ik zie dan voor mij niet.. ik geef dat signaal dan door en ik heb er tot nu toe, ook intern, helemaal niks meer op terug gehoord. En ik vind dat dan ook richting die school.. zou ik dan heel graag zeggen, joh, Margriet, er is gisteren iemand langs gegaan en we hebben dit en dat gezien. Maar.. |
| V: Dat weet je niet.. |
| 6: De volgende keer meldt ze niet meer. |
| V: Dat is zo jammer. |
| 6: Wat doen wij niet goed met z’n allen dan? |
| V: Het gaat over verantwoordelijkheid dan hè, wie voelt zich verantwoordelijk voor dat signaal? |
| 6: Ja. Ik voel me verantwoordelijk maar ik ben niet degene.. de persoon die het moet oppakken en Annelies zit ook tot hier *(wijst boven haar hoofd)* en het is helemaal niet zo dat eh.. dat ze het niet belangrijk genoeg vindt maar dan denk ik van.. ik vind dit wel echt iets CJG’s achtig. |
| V: Jammer. Ja. Ja. |
| 6: Maar goed, ik wil het niet persoonlijk maken maar soms word ik ook wel in mijn werkenthousiasme getemperd op die manier en dan denk ik joh, ik trek hier de deur achter me dicht en het zal allemaal wel. Doei. Ja. |
| V: Kan ik me voorstellen. Want de laatste stelling heb je daarmee ook al heel erg beantwoord: dat de medewerkers integrale aanpak belangrijk vinden. Dat is natuurlijk zo en dan is het ook wel handig dat je weet wie wat gaat doen en.. |
| 6: Ja, maar goed, mijn man werkt in het bedrijf en nou ja, goed, die hebben een gezamenlijke.. nou ja, het is bij Friesland Campina, en die collega’s van hem hebben ook allemaal dezelfde werkzaamheden zeg maar, dat heb je natuurlijk hier op de afdeling niet, iedereen doet wat anders, maar als ik daar een keer ben, dan merk ik dat de sfeer daar zo anders is dan bij ons. Dat het zo het samen doen en het elkaar ook begrijpen, elkaar verstaan, elkaar aanvoelen.. Dat is zo anders dan hier. Ik voel me daar.. |
| V: Iedereen zit dus veel meer op een eiland hier? |
| 6: Ja. Ik voel me daar.. als ik daar ben, voel ik me gewoon een van hun. Maar ze spreken ook dezelfde taal, ze voelen elkaar aan, ze weten.. ze weten ook.. nou ja, ze vallen elkaar niet af of zo.. ze hebben hetzelfde.. ze hebben dezelfde passie zeg maar voor het werk, voor het bedrijf, voor de boeren voor.. ja.. dat merk, dat voel je gewoon. |
| V: Eén visie.. |
| 6: Ja, dat voel ik gewoon. Wat dag gevoel dan is? Het voelt gewoon warm, betrokken, ik vind het dan ook helemaal niet moeilijk om 10 nieuwe collega’s te ontmoeten want je hebt gelijk.. je hebt gelijk een klik met elkaar. Het voelt gelijk goed, ouwe jongens krentenbrood. En dan denk ik wat is er mis in deze organisatie.. voel jij.. want je begint te lachen.. voel jij dat ook? *(richting Wendy)* |
| Wendy: Nou, ik heb het er net met Elly ook over gehad, wat het verschil is. Ik weet natuurlijk als zorgconsulent hoe het zit in de verschillende afdelingen. En ik heb het er net over gehad.. Precies hetzelfde. |
| 6: Hetzelfde gevoel? |
| Wendy: Ja, hetzelfde gevoel. |
| 6: En hoe het komt? Wat er moet veranderen? Ik heb geen idee. Het is ook, misschien wel ehm.. ja.. |
| V: Nou, wij hadden het er al over.. zou het kunnenzijn dat mensen met een heel verschillende achtergrond hier werken. Opleiding hè. Dus de één heeft veel meer bestuurs.. hoe noem je dat? ..bestuurskwaliteiten en achtergrond en studie daarin gevolgd en de ander veel meer op zorg en welzijn achtergrond. Dat dat ook niet zo goed matcht. Zou dat.. |
| Wendy: Vooral solo functies hoor, ik dacht dat het daar.. |
| 6: Het is ook dat je hier in een non-profit sector werkt. Kijk, bij hun gaat het ook gewoon om eh.. van mij mogen ze veel meer sturen op.. eh.. ook op kwaliteit van mensen. Je kunt hier gewoon niet functioneren en je krijgt gewoon een periodiek erbij. Ik noem maar wat. Maar dat zit ook heel erg in onze cultuur. Maar dan.. ja.. het is misschien ook iets van mij hoor, maar als ik hier de wethouder, mijn wethouder, tegen het lijf loop, mag ik blij zijn als hij me goedemiddag zegt. Want hij ziet me niet eens lopen. |
| V: Die betrokkenheid onderling.. |
| 6: Hij hoeft helemaal niet.. maar gewoon, een stukje warmte, een stukje.. ik denk van.. ik heb bij wijze van spreken.. ik heb Jaap zijn leidinggevende op Facebook. Ik bedoel maar wat. En dat is dan weer.. Ik ga niet persoonlijk met hem.. maar hij vindt.. hij heeft gewoon die jovialiteit, die.. eh.. |
| V: Het met elkaar gevoel denk ik? |
| 6: Ja, en dan nou goed, ik zet er bijna nooit wat op en ik ga ook niet.. maar gewoon het stukje.. he, van het met elkaar en betrokkenheid en eh.. ja gewoon.. |
| Wendy: Maar dat heeft ook met de afdeling te maken hoor. |
| 6: Maar sinds wij flexen vertel ik ook niemand meer iets van mezelf, over persoonlijke dingen. Niemand! |
| V: Omdat je dus steeds op een andere plek zit? |
| 6: Nou, ik weet niet.. ik voel me hier gewoon eh.. ik heb er helemaal geen behoefte aan om iets persoonlijks te vertellen. |
| Wendy: Ja, maar dat is toch erg. |
| V: Eigenlijk is dat wel een gemis. |
| 6: Mijn zoon heeft zaterdag zijn vriendin ten huwelijk gevraagd. Nou, je bent de eerste die het hoort. |
| Wendy: stoer! O wat leuk! Voor je het weet ben je oma joh! |
| 6: Voor mijn vijftigste! Komt dit nu allemaal op film? Op tape.. |
| Wendy: Nee hoor, daar mogen we streepjes doorzetten. Daar zetten we streepjes door. |
| V: Nou, de onderlinge samenwerking lijkt toch wel als overwegend goed te worden ervaren, welk cijfer zou jij de onderlinge samenwerking willen geven? |
| 6: Intern? |
| V: Ja. Intern. |
| 6: Een 6. |
| V: Oké, een krappe voldoende. |
| 6: Als ik in mijn eigen team kijk.. binnen mijn eigen team leerplicht.. nou ja, met de één is het een acht en met de ander is het een vier. |
| V: Het is heel persoonlijk natuurlijk ook. |
| 6: Ja. |
| V: Heeft dat te maken met een klik? Of is dat iets anders? |
| 6: Het heeft te maken met een klik maar ook hoe signalen opgepakt worden. |
| V: Ja ja. Ja, als iemand een andere instelling heeft dan jij.. Of de verantwoording minder goed of minder voelt of minder op zich neemt? |
| 6: Ik denk dat ik me heel erg verantwoordelijk voel en dat ik ook daardoor geneigd ben om op me.. en dat ik daardoor ook de neiging heb.. misschien kan je hem even uitzetten? < opname gestopt > |

|  |
| --- |
| Interview 7 |
| **7**: tekst van geïnterviewde, **V**: tekst van vraagsteller Elly, per telefoon. |
| V: We hebben vanuit de enquêtes een aantal hypotheses geformuleerd en daar willen we jouw reactie op vragen. Hypothese 1: Niemand voelt zich echt verantwoordelijk voor het proces van signaleren in zijn geheel en het proces is niet duidelijk. |
| 7: Nou, eh.. door jullie enquête ben ik er al veel meer bewust mee bezig, met signaleren. |
| V: Was dat iets wat je eerder niet deed? |
| 7: Nee, ik deed dat altijd al wel, maar als iemand me gevraagd zou hebben of ik wel me wel eens bezig hield met signaleren dan had ik nee gezegd. Ik ben er nu veel alerter op.. |
| V: Maar de verantwoording, is die eh.. |
| 7: Nou, ja, in mijn werk (re-integratie) heb ik een heel afgebakend terrein wat ik moet uitvragen. Dan heb ik met veel andere zaken niet te maken dus die hoef ik dan ook niet te weten. Het is voor mij heel duidelijk wat ik moet weten en wat ik moet doen ja. Ik moet kijken of iemand kansrijk te bemiddelen is om binnen 1 jaar aan het werk te komen, dat is nu eenmaal de keus van de gemeente Nijkerk om dat zo te doen. Als ik denk.. de inschatting maak.. dat dat niet haalbaar is, dan verwijs is die klant terug naar de klantmanager. En die gaat er dan mee verder. Maar wat er dan precies gebeurt weet ik niet.. hoef ik ook niet te weten. Dan is dat dossier voor mij afgesloten. |
| V: Dus jij weet precies hoe de lijnen lopen? Daarover is geen onduidelijkheid? |
| 7: Nee, inderdaad niet nee. Of ik ga met die klant aan de slag, óf die klant gaat terug naar de klantmanager. En daarnaast zijn er misschien nog wel meer mensen bij betrokken, maar dat weet ik dan verder niet. |
| V: Oké, waarmee we gelijk aanbelanden bij hypothese 2: door het mondeling overdragen gaat er veel informatie verloren. Daarnaast wordt er op veel verschillende manieren geregistreerd waardoor informatie niet voor iedereen te bereiken is. Herken jij dat? |
| 7: Nou, ja, ik registreer eigenlijk niet. Wel de afspraken die ik met de klant heb gemaakt, die wel. We hadden bijvoorbeeld.. mag ik een voorbeeld geven of is dat niet handig? |
| V: Graag zelfs, later vraag ik om nog meer voorbeelden maar zeg maar hoor.. |
| 7: Nou, er was een mevrouw die was gescheiden na een heel akelig huwelijk.. contactverbod, straatverbod van die ex.. bedreigd met de dood.. heel erg allemaal. Die kwam bij mij via de klantmanager en dan kijk ik van.. en toen zei ze dat de klantmanager haar ex zou gaan benaderen om te vragen of hij kon afdragen voor haar. Maar zij was daar doodsbang voor, het was net een paar maanden rustig en dan zou dit.. dan zou hij weer opnieuw boos kunnen worden en haar weer gaan achterna zitten of zo. Dus toen ging ik naar de klantmanager met dit verhaal en ik vroeg of het in dit geval misschien anders zou kunnen.. zegt die klantmanager ‘ja, de wet is de wet’ dus die zou dat gewoon gaan doen! Nou, dat vind ik dus niet kunnen. Ja, de wet is wel de wet, maar.. Die vrouw had gewoon de gedachten gehad toen ze bij de spoorwegovergang was, dat ze onder de trein wilde gaan liggen omdat ze zo bang was! Dat kan toch niet?! Dat is toch niet de bedoeling van ons werk? |
| V: Had die klant manager dat ergens ook genoteerd? Dat ze deze wet.. regeling op deze manier wilde nakomen of zo? |
| 7: Nee, meer een soort samenvatting kunnen ze dan geven. Ja, de nadruk ligt op heel andere dingen want echt de technische kant van de zaak.. dat komt bij mij helemaal niet aan de orde. Nee. |
| V: Dus eigenlijk kun je dat in jouw situatie niet zo heel duidelijk zien dat bij de mondeling overgedragen informatie veel verloren zou kunnen gaan. Want eigenlijk.. de eventuele informatie die ze bij andere partijen hebben neergelegd, die heb jij ook niet zo hard nodig voor jouw functie. |
| 7: Ja, heeft dat met signaleren te maken? |
| V: Nou, het gaat.. tenminste, de hypothese die wij hadden is dat er veel informatie verloren gaat en eh.. dat heeft inderdaad wel met signaleren te maken want stel je voor dat de klantmanager iets heeft gesignaleerd en ze stuurt de klant door naar jou en ze geeft wel mondelinge informatie maar ja, jij hebt het ook heel druk en zij geeft jou informatie die jij vergeet, dan kan dat heel lastig zijn. Maar eigenlijk maakt het dus niet zoveel uit of ze wel of niet mondeling informatie geeft, want jij richt je op heel andere dingen. |
| 7: Ja, maar het is wel exact de reden waarom ik zeg: meldt ze even schriftelijk aan. Dan wordt de klantmanager ook gedwongen om het verhaal even kort samen te vatten en ik heb het dan in 1 x want ik zit inderdaad, als ze mij gaan vertellen van ik heb een klant die.. nou en dan komt er een heel verhaal en dan zeg ik van nou, meldt maar aan. En als ze dan alleen een mailtje sturen met ‘zoals besproken mevrouw X of meneer Y..’ dan ben ik het echt helemaal kwijt. Dus ik zeg altijd: doe maar schriftelijk want absoluut gaat het anders verloren. Ja. |
| V: Dus dat ondervang je op deze manier, van joh, dat moet effe schriftelijk anders kan ik het niet onthouden. En dat wordt dus ook gedaan door collega’s. |
| 7: Ja. Ik moet zeggen door de klantmanagers wel en de jobhunters, die hebben eigenlijk daar geen format voor, die hebben niet zo’n speciaal aanmeldingsformulier zoals de klantmanagers, de jobhunters sturen meestal een mailtje. Maar eh.. die weten dan meestal ook niks van de klant omdat ze alleen.. het gaat alleen om een baan zoeken. Die beperken zich echt alleen op de job. En wij meer op de klant. Dat klopt. |
| V: Ja. Oké. En die informatie die jij.. het werk wat jij doet, dat registreer je ergens zodat als een klant weer ergens naar een volgend loket moet of weer ergens anders voor hulp aanklopt, dan is dat.. de informatie die jij hebt die is wel ergens terug te vinden voor een volgend loket? |
| 7: Wij houden een logboek bij.. |
| V: Oké, die heb ik nog niet gehoord. |
| 7: Dat is ook best arbeidsintensief en ik zou ook niet mijn hand in het vuur steken dat we allemaal up to date zijn, maar belangrijke dingen worden allemaal in het logboek gezet. Dat logboek is voor andere loketten niet inzichtelijk maar voor collega’s wel. |
| V: Oké, dus je directe collega’s van re-integratie kunnen er wel in.. |
| 7: Klantmanagers ook, onze hele afdeling kan er in maar niet daarbuiten. Want er staan natuurlijk ook wel persoonlijke dingen in. Als ik een gesprek heb gehad met iemand en ik leg dat in grote lijnen vast, kan iemand die bijvoorbeeld die cliënt van mij over moet nemen als ik ziek ben of als ik een andere baan heb, dan, om dat er dan gebeld wordt en een collega is er op dat moment niet, dan kan je in het logboek kijken van heeft ze al wat geregeld, he, dus dat werkt op zich maar het is het.. het is een informeel circuit. Wij mogen ook de logboeken niet uitprinten en in het dossier doen bijvoorbeeld. |
| V: O, joh.. ja. Maar dat heeft dus helemaal te maken met die wet op de privacy, zeg maar? |
| 7: Nou, ik denk dat het meer.. we waren op een gegeven moment meer aan het rapporteren als aan het.. dat we nog tijd hadden om mensen te helpen zeg maar en toen werd gezegd van we moeten van die administratieve rompslomp af en jullie hoeven geen voortgangsrapportage te maken, maar dan houden we wel een logboek bij. En later is het dan weer ietsje minder.. mensen zetten ook wel eens in het logboek van ik heb een onderbuik gevoel he of ik heb het idee dat er zwart gewerkt wordt of zo, ja en dat soort dingen mag je helemaal niet in het dossier vermelden natuurlijk. Maar goed, ik vind dan, kijk, daar zijn we professionals voor als je al iets in het dossier stopt of als je het uitprint, dat je dat soort dingen eruit haalt. Ik zet ze al niet eens in het logboek want wat ik erin zet mag iedereen lezen. |
| V: Oké ja. Dus wat jou betreft gaat het op deze manier goed genoeg. Informatie zet jij in het logboek, die is voor de eigen collega’s in te zien, de nuttige informatie en eh.. nou, dat is gewoon goed. Of zou er ook nog iets centraals moeten komen? Dat er meer.. dat ook andere afdelingen meer.. nou ja, weten, dat je bijvoorbeeld van één gezin of één casus dat je één groot dossier maakt waar iedereen in werkt. Alle partijen, van alle kanten. En dat het ook van alle kanten inzichtelijk is. Zou dat een beter idee zijn of niet? |
| 7: Ja, bij ons is het wel door iedereen in te zien. Ja, ik ben in dat verband een beetje van de oude stempel, ik vind eigenlijk als je een dossier pakt van een cliënt dan moetje weten wat er speelt bij die cliënt en wat de voortgang is en .. hè, dat is tegenwoordig niet meer. Ik bedoel: de bankgegevens zitten er in en alles wat interne controle.. of wat er bij de controle in moet zitten, dat zit erin en daar is het logboek voor in de plaats gekomen. Maar het is vrijblijvender vind ik. Het is wel zo dat binnen onze afdeling, dus iedereen die bij ons met die cliënt bezig is die kan er wel in hoor. Voor intern gebruik is het wel eh.. |
| V: Inzichtelijk. |
| 7: Ja, iedereen die met hetzelfde computerprogramma werkt, en dat doen we allemaal hè, het GWS, die kan erin. |
| V: Oké. Ja. Dus wat dat betreft is het dat gewoon wel goed wat jou betreft. |
| 7: Ja. En daarbij mág het ook niet natuurlijk, hetzelfde als het dossier wat in de kast ligt: voor ons ook inzichtelijk maar voor een ander natuurlijk niet. |
| V: Nee. Oké, duidelijk. Stelling 3, hypothese 3: medewerkers verwachten dat het extra tijd gaat kosten om het proces van signaleren goed tot uitvoering te brengen, maar denken dat bij goede uitvoering het uiteindelijk toch tijdwinst zal opleveren. Dus het inzetten van het hele proces van signaleren zal extra tijd kosten, maar als het eenmaal loopt, dan levert het tijdwinst op. Denk jij dat ook? |
| 7: Nee, ik zie eigenlijk niet hoe het tijdwinst moet opleveren. Ik denk dat je.. als je je werk beter doet en dat je als gemeente je werk beter doet dat je burgers beter van dienst bent als je signaleert maar dat het tijd oplevert, dat denk ik eigenlijk niet. |
| V: Oké. Wat anderen zeiden of wat uit die enquête kwam, dat weet ik ook niet helemaal meer precies, maar dat is dat mensen zeggen.. weet je, dat als mensen komen voor een uitkering en ik signaleer dat er een eh.. pak hem beet.. een rolstoellift.. of een traplift nodig is, dan moet ik hem doorverwijzen en dan kan je dus kiezen tussen joh, nou, ik hoor dat je eigenlijk een traplift nodig hebt, vervoeg je maar morgen bij het volgende loket of nou weet je, ik zal je signaal effe doorgeven aan mijn collega van de trapliften en dan zal die contact met jou opnemen. Dus dat je zelf iets doet met het signaal wat je opvangt, dat kost meer tijd in eerste instantie. Maar dan komt de volgende collega die bijvoorbeeld die traplift zou moeten gaan regelen, die zegt dan: o, maar ik heb van mijn collega dit vernomen, ik heb alvast uw dossier ingezien.. dan kom je beter beslagen ten ijs bij die klant. Snap je, dat was meer de achterliggende gedachte. Een hoop mensen weten niet goed wat moet je nou eigenlijk met het signaal of wat is nou een signaal en wat moet je er eigenlijk mee en als je dat helemaal ondervangt bijvoorbeeld in een stappenplan of met een casemanager of weet ik veel wat, dan weet je gewoon van nou, voor deze persoon moet ik deze stappen inzetten en eh.. gaat dat dus uiteindelijk tijdwinst opleveren omdat de volgende in de keten van signaleren meer weet wat er van hem verwacht wordt dus sneller iets kan doen. Snap je of zeg ik dat nou warrig? |
| 7: Nee, ja, ik snap het wel maar dan weet ik nog.. de klant kan zelf kan zelf in wezen vertellen wat er aan de hand is als je goed doorverwijst, dan is inderdaad de tussenstap die ook verwarrend kan zijn, die mondelinge overdracht hè, ja, ik zie dat niet zo maar misschien ligt dat aan mij. |
| V: Nou ja, maar jij hebt ook een heel andere.. wat je al zei: een ander soort werkwijze. Het is voor jou allemaal al veel meer gericht op signaleren en niet toevallig een signaal ontdekken, jouw werk. |
| 7: Ja. Dat is grappig: ik diagnosticeer maar dan ben je ook aan het signaleren natuurlijk, dat is wel logisch. |
| V: Ja. Oké, dus daarin zal de gemeente of de organisatie niet echt heel veel extra kunnen doen wat jou betreft van extra tijd of extra geld of andere middelen inzetten.. Op zich gaat het wat jou betreft gewoon zijn gangetje en dat heeft geen extra tijdwinst uiteindelijk, als gevolg. |
| 7: Geen tijdwinst. Ik denk wel dat er betere dienstverlening krijgt.. |
| V: En die betere dienstverlening bestaat dan uit beter luisteren naar mensen of meer tegemoet komen aan hun wensen? |
| 7: Nou, gericht doorverwijzen, de cliënt als geheel benaderen, niet alleen het ene dingetje waarvoor iemand komt en eh.. ja, er niet met z’n allen springt op het vinden van werk waar ook hè, hele grote financiële problemen blijken te zijn.. waardoor iemand zijn baan weer niet kan houden zeg maar. |
| V: Ja, dat is ook zo. Mooi. De cliënt als geheel en de situatie als geheel zien. Oké. Volgende: medewerkers zijn niet echt op de hoogte van elkaars werk en bezigheden. Klopt dat? Ben jij op de hoogte bij wie je terecht moet als je een signaal krijgt? Dit signaal moet naar collega A, het volgende signaal moet naar collega B of eigenlijk zeg je, joh, ik heb geen idee wat ze eigenlijk doen, mijn collega’s. |
| 7: Ik denk alle collega’s die ik kán inzetten, dat ik daar zeker van op de hoogte ben.. ehm.. |
| V: Wat zeg je? |
| 7: Ik wou twee dingen tegelijk zeggen.. als je het hebt over collega’s van andere afdelingen weet ik echt niet wat ze allemaal doen, maar van de signalen die ik krijg weet ik wel altijd waar ik naar toe moet en als ik het niet weet ga ik het wel uitzoeken. |
| V: Dan ga je gewoon effe vragen van joh, ik heb dit signaal, moet ik dat bij jou neerleggen of kan ik daar beter voor naar collega B gaan? |
| 7: Ja, dan zou ik het zo doen. En dan heb ik het nog over intern hè, je hebt natuurlijk ook extern dat je gewoon soms even moet zoeken van waar moet iemand terecht als het niet een algemene of veel voorkomende dienst is. |
| V: En dan ga je ook maar gewoon bellen van joh, kan dat bij jullie terecht of moet ik daarvoor ergens anders zijn? Is dat iets wat je dan nabelt? |
| 7: Ehm.. ja. |
| V: Want is er een vakgebied waarover je wat meer zou willen weten, in ieder geval over extern? |
| 7: Nee.. ja, ik vind altijd alles interessant om te horen en te weten, begrijp me goed.. dat is niet zoiets als ik weet niets van schuldhulpverlening, leerplicht, eh.. alles eigenlijk.. klantmanagers.. |
| V: Dat zijn wel dingen die ja allemaal wel ongeveer weet. |
| 7: Ja. |
| V: Oké, duidelijk. Eh.. de laatste: medewerkers vinden integrale aanpak belangrijk. Dus dat je met elkaar, wat je al zei hè, dus dat je met elkaar als een geheel beziet en niet ieder op zijn eigen eiland.. eigenlijk heb je dus die vraag al beantwoord.. |
| 7: Ja, dat vind ik. |
| V: Dat vindt jij dus echt heel belangrijk. Heb jij een voorbeeld waarbij het.. waarbij dat een keer echt goed ging? Dat je met elkaar op een goeie manier bezig bent voor een klant, integraal? |
| 7: Ja. Ik had eh.. ik kreeg een echtpaar binnen, nou het is een heel ingewikkeld verhaal, maar goed.. beiden hadden schulden en voor haar was de schuldsanering al afgewezen en voor hem eigenlijk schuldhulp krijgen,althans het schuldsaneringstraject. Dan kun je je nog afvragen van hoe is dat voor één persoon natuurlijk binnen dat gezin.. toen bleek dat het opeens eigenlijk niet doorging want er was een schuld van 900 euro bij het UWV en dat werd door het UWV gezien als fraude. En dat mag namelijk.. eh.. per ongeluk was er te lang ziektewet uitbetaald, die meneer kon dat niet terugbetalen, die hád moeten zien dat hij dit ten onrechte gekregen.. snap je, het heet op papier fraude maar die man.. of die jongen eigenlijk, heeft nooit gedacht van nou, dat.. hier klopt iets niet of zo. Dus die schrok er ook heel erg van.. Goed, schuldtraject ging niet meer verder. Dus wij, ik merkte van het drukt zo op dat gezin: de ene na de andere deurwaarder, aanmaning en noem maar op.. eh.. het was gewoon heel belangrijk dat daar iets mee zou gaan gebeuren. Nou, ik ben eerst natuurlijk naar de schuldhulpverlening.. was het toen nog, gegaan en die zegt van, ja, nee, fraude. Toen ben ik naar de klantmanager gegaan en ik heb gezegd van joh, zus en zo, het gezin wil zo ontzettend graag maar eigenlijk is alles uit handen geslagen. Toen is de klantmanager ook weer met de schuldhulpverlening gaan praten.. uiteindelijk hebben wij besloten om.. ook met Gerard natuurlijk besproken want grote uitzondering.. wij hebben 900 euro geleend zeg maar.. aan die mensen om die schuld van 900 af te lossen waarmee geen fraude meer in beeld was en het gezin kan nu de schuldhulpverlening in. En hij heeft nu een baan hè! Dat is, weet je, dat hebben we echt met z’n allen de schouders onder gezet. |
| V: Zoo, dát is mooi! |
| 7: Het was zelf zo dat de aanvraag die hier lag, die moest gestopt worden en er moest dan een nieuwe aanvraag komen want je mag niet gedurende de procedure schulden maken weet je wel, dus anders konden wij dat niet doen.. maar dat hebben we met z’n allen zo gedaan. |
| V: Zo hee, nou, maar dan zie je ook wel hoe verantwoordelijk je je dan voelt hè?! Die eerst vraag van voel je je verantwoordelijk, nou da is wel een heel prachtig voorbeeld van nou, je signaleert dus en ja dat loopt dus aan alle kanten fout en dan voel je je zodanig verantwoordelijk dat je zegt: ja maar zó gaat het dus niet, dit kan niet, dit ga ik niet toestaan dus we gaan met elkaar zorgen dat er hoe dan ook, linksom of rechtsom, die mensen moeten geholpen worden. Dat is wel een heel erg mooi voorbeeld ja. |
| 7: Ja, omdat de mensen zelf ook.. dat is wel heel cruciaal, ik ga niet dingen voor mensen doen, mensen moeten het zelf oplossen maar het is natuurlijk mijn werk om te zorgen dat de kans op werk groter wordt en dit soort dingen hoort er echt bij hoor. |
| V: Prachtig. Nou, dat is wel echt een heel mooi iets. Toch? |
| 7: Het was ook heel leuk dat het lukte, en dat hij nu ook nog een baan heeft weet je wel.. dat is wel heel mooi hè?! Ja, maar je ziet ook dat dat ruimte geeft. |
| V: Ja, dat die mensen daarvan groeien ook hé? |
| 7: Ja. |
| V: Mooi, oké, nou, dat is in ieder geval echt een mooie uitsmijter. Ik heb verder geen hypothese meer voor je maar meer een vraag: zou jij de onderlinge samenwerking een cijfer kunnen geven. En dan is 0 heel slecht en 10 is hartstikke super goed, want uit die enquête bleek dat de samenwerking toch wel vooral als goed wordt ervaren, terwijl ja.. wat is dan goed, is 6 een goed of is 9 een goed? Weet je wel, dus vandaar dat we willen kijken of we daar een beetje duidelijkheid in kunnen krijgen wat is nou goed? |
| 7: Maar de samenwerking tussen? Echt op de afdeling onderling bedoel je? |
| V: Ja, inderdaad ja, klopt. |
| 7: Ja, het is net waar je op focust he, want kijk, dat voorbeeld net ja dat is natuurlijk inderdaad dat hebben we toch maar mooi geflikt met z’n allen, dat gaat gewoon hartstikke goed, maar dat andere voorbeeld van die klantmanager van he, die zegt van ja, het is gewoon de wet en dat is jammer dan.. Maar goed, het gaat ook om.. |
| V: Is het ook iets persoonlijks? |
| 7: Ja, ik denk van, gedeeltelijk wel. Het heeft ook met mij te maken natuurlijk.. |
| V: Uiteraard.. |
| 7: .. en het heeft ook te maken met hoe anderen reageren. Want wat ik niet met deze klantmanager op poten heb gezet, dat was met die andere klantmanager niet gelukt denk ik. Maar dan had ik misschien wel anders geprobeerd het aan te pakken, kijk, ik ga voor het eindresultaat, dat is mijn probleem zeg maar. |
| V: Dat is toch ook wel heel mooi, ja, zo verantwoordelijk voel jij je dus. Dat je voor het eindresultaat gaat van nou: ik wil het gewoon voor die persoon gewoon goed geregeld hebben, nou, laten we eens kijken hoe we dat gaan doen. |
| 7: Ja, maar ik eis dat die zich aan de afspraken houdt en dat die laat zien dat die ervoor gaat.. want.. |
| V: Ja. terecht. |
| V: Dus dan kan je zeggen met de één is de samenwerking een vier en met de andere misschien een tien. Zoiets? Persoonsafhankelijk? |
| 7: Ik vind het wel persoonsafhankelijk maar ik vind dat als je er je best voor doet hier er veel mogelijk is hoor. Dat je ook veel kunt bereiken. Dus ik ben niet heel negatief erover. |
| V: Nee. Dus dan zit je wel op een voldoende? |
| 7: Ja, zeker. |
| V: Minimaal een zes? |
| 7: Ja, zeker. Ja, nee, het is wel meer hoor.. ,--. Nee, het is eigenlijk wel een acht. Als je echt iets wil en je maakt het duidelijk, dan krijg je het ook echt voor elkaar. |
| V: Oké. Nou, hartstikke mooi! Dat is toch een geweldig resultaat zo met elkaar? |
| 7: Ja. |
| V: Oké joh, nou, wat mij betreft was het dit het. Wil jij nog iets toevoegen, iets aanvullen.. |
| 7: Eh.. nee, krijg ik wel het eindresultaat te zien van jullie? |
| V: Ja en als het goed is komt er ook een presentatie en daar mag jij ook heen en nou, dan zal Wendy je wel op de hoogte houden neem ik aan. Als het goed is heeft Wendy nog een bedankje voor jou ergens liggen dus die moet je nog maar even opvragen.. |
| Heel erg bedankt dat je je hiervoor in wilde zetten! |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Labeling **hoofdlabel** | **sublabel** | **Geïnterviewde** |
| signaleren | competenties | 1: Nee, dat is het punt, want… ja, je kan niet, weet je, je moet, het is met die urgentieregeling natuurlijk zo van, het zijn heel veel schrijnende situaties maar niet alles komt in aanmerking voor die regeling. |
| signaleren | competenties | 1: ja, ik vind dat ik zelf wel de competenties en de ervaring heb om dat zelf door te melden. Ik werk, eh, bijna 30 jaar geloof ik, maatschappelijk werk ongeveer, (…) dat ik dat niet aan één of andere beleidsadviseur hoef door te melden. |
| signaleren | competenties | 2: Ik bespreek het in ieder geval met mijn naaste collega’s. Als ik een gevoel heb van dit is niet goed, hier moeten we wel iets mee of dit moeten we in ieder geval wel bespreekbaar maken want dat moet wel ergens anders terecht komen. Hè. Het moet wel ergens.. hè. Dat ook andere mensen het weten in ieder geval. En of wat vinden zij ervan, zie ik het verkeerd of ben ik .. |
| signaleren | competenties | 2: Dus het gebeurt nog eigenlijk te weinig of in mijn situatie dat ik het te weinig signalen opvang of dat.. het werkt gewoon nog niet zo. Het kan aan mij liggen, het kan ook aan de procedure liggen of aan de afspraken.. |
| signaleren | competenties | 2: Ja, zeker winst te halen ja. Wat werkafspraken aangaat en ook om er zelf in getraind te raken natuurlijk om dingen op te vangen. En niet alles hoeft een probleem of een signaal te zijn. Maar goed, het zal misschien toch eens een keer in de week, een keer in de twee weken, ik weet het niet. Ik weet ook niet wat andere collega’s tegenkomen. Zo vaak.. |
| signaleren | competenties | En misschien zit je er ook wel eens gewoon naast, dat je iets invult wat niet aan de orde is. |
| signaleren | competenties | 2: Nou ik denk dat je ook heel goed met mekaar moeten afspreken hoe belangrijk het is dat er wat met een signaal gedaan wordt. Wat het effect kan hebben.. zijn.. het effect wat het teweeg brengt als iets gesignaleerd wordt en je kunt er dan ook echt daadwerkelijk iets mee doen, of je kunt iets voor iemand betekenen. Ik ga even uit van de klant, dat je wat voor de klant kan betekenen. |
| signaleren | competenties | 2: Nou ja, goed, eh.. en dan door de.. iedereen kijkt er op een andere manier naar natuurlijk. Want dat heb ik dan net ook met die andere training, je eigen invulling neem je vaak mee en die moet niet altijd meegenomen worden. |
| signaleren | competenties | gebrek aan competenties (1) |
| signaleren | competenties | 3: Maar, ik kom niet vaak.. multiproblem gezinnen tegen hoor, waar van alles speelt. Misschien omdat ik teveel oogkleppen op heb gehad, dat zal best kunnen, hè, dat nu een beetje dat.. |
| signaleren | competenties | Maar het proces van signaleren zelf, we signaleren met z’n allen wel genoeg denk ik, maar wie het dan uiteindelijk gaat doen.. |
| signaleren | competenties | 6: Dus dat maakt signaleren ook lastig: wat vindt jij zelf.. wat zijn jouw waarden en normen, wat vindt jij zelf over de schreef gaan.. hè, dat is voor iedereen ook verschillend. |
| signaleren | competenties | 5: Eh.. ik denk alles bij elkaar. A levenservaring maar B ook zeker competenties |
| signaleren | competenties | Want ik merk wel dat wij toch allemaal wel die expertise hebben, dat doorpakken en dat door willen pakken, en.. dat is er al wel, dat zal voor ons geen nieuwe stap gaan worden. Nee. |
| signaleren | competenties | 5: Ja, ik denk dat wij.. nou ja, niet vooruitlopen in alles maar in dat stukje zijn we wel allemaal mensen die zoiets hebben van ja, goed, ja, als je de mensen wil hebben.. helpen dan moet je met veel meer dingen tegelijk aan de slag. En dat is voor die mensen een achteruitgang om bepaalde dingen te lang te laten liggen of maar te wachten op.. en dan krijg je het verhaal van ja, zie je wel, dat zijn die ambtenaren en dat is.. ja, dat weten we wel, dat is. |
| signaleren | competenties | 4: Dat ook gewoon bespreekbaar maakt, en ook even vragen of je goed zit met je idee. Van ik hoor je zeggen dat of dat, ja, dus wel.. ja, nou dat is natuurlijk ook gewoon gesprekstechniek, dat je benoemt wat je ziet, en je gedachten daarbij benoemt en vragen of die gedachten kloppen. Ja. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **hoofdlabel** | **sublabel** | **Geïnterviewde** |
| signaleringsproces | aan wie | 1: Ik denk dat dat wel meevalt. (onvoldoende kennis van elkaars bezigheden) |
| signaleringsproces | aan wie | 1: Ja. (En je weet ook wel de mogelijkheden en de onmogelijkheden van collega’s?) |
| signaleringsproces | aan wie | 1: Oké, ja, nee, dat weet ik wel. Als je het zo bedoelt. Ja. (V Nou ja, waar de grenzen liggen om wel of niet in aanmerking te komen bijvoorbeeld voor een bijstandsvoorziening of zo.) |
| signaleringsproces | aan wie | 1: Dat heb ik nog niet gehad maar dat gaat vast een keer gebeuren. (Dus dat gesprek samen met je collega) |
| signaleringsproces | aan wie | is bekend |
| signaleringsproces | aan wie | toen dacht ik van nou, daar wil ik wel eens een keer bijzitten, gewoon om te zien wat ze nou precies met ze doet. |
| signaleringsproces | aan wie | 2: Eh.. binnen de gemeente weet je voor een deel wel wat de ander doet. |
| signaleringsproces | aan wie | 2: Want eh.. voordat je iets bij iemand neer gaat leggen wil je ook weten van is dat iemands verantwoording wel of past het wel binnen het takenpakket van diegene. |
| signaleringsproces | aan wie | 2: Dat weet je niet altijd. Of je gaat het eerst mondeling verifiëren. Dat kan natuurlijk ook. Voordat je het ergens eh.. je wilt ook eigenlijk een warme overdracht hebben. |
| signaleringsproces | aan wie | 2: Nou, als het gaat om maatschappelijke ondersteuning, dan weet je wel op het gebied van wonen, weet ik dan wel aardig wat. Op gebied van financiën weet ik wel welke richting ik op zou moeten. Zou het iets met onderwijs te maken hebben, dan komt het al wat verder weg te liggen maar dan zou ik al wel misschien wel iemand weten waar ik zou informeren. Als het gaat om iets in de straat.. wat er iets in de straat afspeelt, dan wordt het al wat verder weg. |
| signaleringsproces | aan wie | bekend (2 van 5) |
| signaleringsproces | aan wie | 3: Nou, tot achter de komma niet. Je weet globaal van nou, oké, je hebt de mensen die de WWB uitvoeren, je hebt de bijzondere bijstand, je hebt de minimaregelingen. Globaal weet je dat wel maar niet tot achter de komma nee. |
| signaleringsproces | aan wie | bekend (1 van 4) |
| signaleringsproces | aan wie | bekend (2 van 2) |
| signaleringsproces | aan wie | 5: Eigenlijk niet want we doen eigenlijk alles redelijk direct en rechtstreeks dus, van nou, als ik iemand nodig heb van Jeugdzorg weet ik wie ik hebben moet en die bel ik.. en als ik iemand bij Icare nodig heb dan weet ik wie ik hebben moet en die bel ik en als ik iemand bij de WSN.. die bel ik. Eigenlijk gaat dat.. gaat dat prima. |
| signaleringsproces | aan wie | 5: Ja. Wij hebben dus vanuit dat zorgmijdersoverleg, dat is echt een hele lijst, daar zitten echt.. participeren alle partijen in tot en met de politie, tot eh.. alles.. en daarvan hebben we telefoonnummers, mailadressen en wie waarvoor staat en wie wat doet.. en dat is eigenlijk 1 op 1 en omdat dat natuurlijk juist niet via dat overleg werkt, zitten we gewoon achter ons bureau en bellen we of mailen we elkaar van zo van: joh, ik heb nu dit of ik heb nu dat.. enne, prima. |
| signaleringsproces | aan wie | 4: Eh.. nou niet altijd. Maar dan zoek ik het uit. En ik weet ook niet of dat bijna mogelijk is om dat altijd te weten dus ik.. ik weet veel en ik weet veel van oké, nou voor die kan ik dat verwijzen of ik bel gewoon naar de gemeente en ik heb dit en zeg me wie het weet, zo werk ik dan eh.. meer. |
| signaleringsproces | aan wie | bekend (2 van 2) |
| signaleringsproces | aan wie | bekend (1 van 4) |
| signaleringsproces | aan wie | 7: Ik denk alle collega’s die ik kán inzetten, dat ik daar zeker van op de hoogte ben.. ehm..7: Ik wou twee dingen tegelijk zeggen.. als je het hebt over collega’s van andere afdelingen weet ik echt niet wat ze allemaal doen, maar van de signalen die ik krijg weet ik wel altijd waar ik naar toe moet en als ik het niet weet ga ik het wel uitzoeken. |
| signaleringsproces | aan wie | 7: Nee.. ja, ik vind altijd alles interessant om te horen en te weten, begrijp me goed.. dat is niet zoiets als ik weet niets van schuldhulpverlening, leerplicht, eh.. alles eigenlijk.. klantmanagers.. |
| signaleringsproces | afspraken | ontbreken (2 van 5) |
| signaleringsproces | afspraken | 3: Ja, precies. Wat voor afspraken maak je erover en krijg je daar terugkoppeling van of ja.. wat dan ook.. Dus dat zou op zich wel een goeie zaak zijn denk ik. |
| signaleringsproces | afspraken | ontbreken (1 van 4) |
| signaleringsproces | afspraken | 4: Nee, nee. Het zou misschien wel beter zijn om dat helder te benoemen en ik denk zeker als het in een proces is waarin er veel overgedragen wordt dat het ja, expliciet ook in het proces moet zitten: oké, ik draag het nu aan je over en dat betekent dus dat jij er nu mee verder gaat. Misschien dat die afspraken gemaakt moeten worden. Ja, toch wel. Ja, of dat op papier.. Ja. |
| signaleringsproces | algemeen | 1: en dat laatst is vaak wel zo. (proces onduidelijk) |
| signaleringsproces | algemeen | 1: Dat is niet op die manier geregeld. Nee. (overzicht over het hele proces) |
| signaleringsproces | algemeen | het proces is onduidelijk |
| signaleringsproces | algemeen | 1: Ja, dat herken ik wel. (het proces is onduidelijk) |
| signaleringsproces | algemeen | dat het een beetje warrig wordt en dat het een beetje.. eh.. ja maar zij zou.. of: ja maar, het moet toch zo of.. ja, doe maar zo, dan lees ik het wel of .. dat het allemaal nog een beetje te onduidelijk is. |
| signaleringsproces | algemeen | 2: Ik hoop dat het verder uitwerken. Ik denk dat het in de toekomst steeds belangrijker wordt om dat.. even ervan uitgaande, in de gebiedsteams waar verschillende disciplines met elkaar samen gaan werken is het wel heel belangrijk dat je een.. tot goeie werkafspraken komt. |
| signaleringsproces | algemeen | proces onduidelijk (1 van 4) |
| signaleringsproces | algemeen | 3: Nou, nee, op zich heb je daar gelijk in, dat het niet duidelijk is. Want eh.. er ligt volgens mij ook niks over vast verder, eh.. tenzij ik wat gemist heb maar nee, volgens mij is het inderdaad onduidelijk. |
| signaleringsproces | algemeen | Iedereen deed gewoon zijn eigen ding en had zijn eigen verantwoordelijkheid maar eh.. ja.. |
| signaleringsproces | algemeen | proces is onduidelijk (1 van 4) |
| signaleringsproces | algemeen | het proces is onduidelijk (2 van 2) |
| signaleringsproces | algemeen | Maar het tweede waar ik dan tegenaan loop dat is het proces, dat is vaak onduidelijk omdat er teveel stappen in zitten, teveel schijven en je zelf niet mag doorpakken waar je wel door zou kunnen pakken tot op zekere hoogte. En ja, dat.. ja.. daardoor duurt het proces voor de klant langer en maakt het onduidelijk en heeft die het idee van ja, nou heb ik mijn verhaal daar gedaan, moet ik mijn verhaal weer daar doen en dan word ik van het kastje naar de muur.. |
| signaleringsproces | algemeen | het proces is onduidelijk (3 van 4) |
| signaleringsproces | algemeen | 4: Nou, dat is ook weer iets wat in het achterliggende veld bij ons zit. Ik weet wel dat als bijvoorbeeld intensieve ambulante hulp daar is, dat die wel contact hebben met bijvoorbeeld mensen voor schuldsanering of woningbouw of al dat soort dingen zodat het kortgesloten wordt en je met elkaar om de tafel gaat wat voor dat gezin het beste is, met het gezin. Dat heb ik niet. We zijn natuurlijk ja, wat dat betreft ook weer toch wat enkelvoudiger vragen. Wordt het ingewikkelder dan proberen we ze te krijgen waar het meest urgent is, wat ook meest tegemoet komt aan de noodzaak die ze op dat moment ervaren. Waar wil je mee geholpen worden, wat zou de eerste stap zijn voor je, nou, sommigen zeggen: ik wil begeleid wonen, ik noem maar als voorbeeld, nou dan is dat de stap terwijl ik misschien inderdaad wel eens denk van nou, dat je beter eerst wat anders kan doen. Toe maar. Of als mensen inderdaad zeggen: nou, ik wil eerst een woning, dan is het toch belangrijk dat daar eerst wat mee gebeurt. Dus het hangt wel af wat zij als urgent aangeven. En dan, ja, dan gaat het weer verder, dan zorgen wij dat ze komen waar ze wezen moeten. En eh.. geven we ook de boodschap af van ja, als er verder nog iets nodig is of je redt het niet, dan kom je weer terug. Ja ook weer, het ligt wel bij de ouder. Ja dat is denk ik.. |
| signaleringsproces | algemeen | het proces is duidelijk (1 van 2) |
| signaleringsproces | algemeen | 7: Nee, inderdaad niet nee. Of ik ga met die klant aan de slag, óf die klant gaat terug naar de klantmanager. En daarnaast zijn er misschien nog wel meer mensen bij betrokken, maar dat weet ik dan verder niet. |
| signaleringsproces | bespreken | Vaak (1 van 1) |
| signaleringsproces | bespreken | soms (2 van 5)  vaak (1 van 5)  altijd (2 van 4) |
| signaleringsproces | bespreken | vaak (3 van 4)  altijd (1 van 2) |
| signaleringsproces | bespreken | soms (2 van 2) |
| signaleringsproces | bespreken | soms (1 van 4)  vaak (1 van 4)  altijd (3 van 4) |
| signaleringsproces | bespreken | altijd (2 van 2) |
| signaleringsproces | bespreken | altijd (3 van 4)  nooit (1 van 4) |
| signaleringsproces | controle signaal | 2: Ja, ja, ik denk dat ik er nog wel een keer op terug zou komen omdat ik wel wil weten van is er echt iets mee gedaan, blijft het niet ergens liggen. |
| signaleringsproces | controle signaal | 2: Dat ik misschien ergens voor mezelf een notitie maak van over een week nog eens even vragen.. |
| signaleringsproces | controle signaal | 2: Nou, voor mijn eigen gemoedsrust zou ik het wel mondeling ook wel even kortsluiten met die collega, voor de zekerheid. En dan kunnen we vragen.. kan ik overleggen met haar wil je het op jouw naam hebben dat jij er verder mee gaat, dan haal ik het bij mij weg. Of eh, ja, dat zij zegt.. het kan zijn dat zij zegt, van ja, dat weet ik nog niet of.. ja.. dan kan ik het misschien even op mijn naam laten staan want anders is het weg bij mij en dan.. eh.. |
| signaleringsproces | controle signaal | 2: Ik kan dat ook bij een collega navragen of zij het weet. Want zij heeft inmiddels een gesprek gehad met hem, hij is wel weer teruggekomen. |
| signaleringsproces | controle signaal | 2: Nou, ik heb.. eigenlijk ligt dat een beetje bij de klant zelf nu, of hij dat heeft gedaan. En ik zou bij een collega dan nog, ook m’n persoonlijke interesse, maar ook omdat je zoiets heb van het zou jammer zijn als het niet goed gaat met die meneer. Maar hij is in beeld nu bij de gemeente nu. Dus. |
| signaleringsproces | controle signaal | weet niet wat er mee gebeurt (3 van 5) |
| signaleringsproces | controle signaal | weet niet wat er gebeurt (3 van 4) |
| signaleringsproces | controle signaal | weet niet wat er mee gebeurt (1 van 3) |
| signaleringsproces | doorgeven | 1: Zij gaat misschien nog wel, maar dat heeft ze niet overlegd denk ik hoor, dus dat zou ze weer even moeten overleggen over dat ze die praktijkondersteunster, die huisarts kan bellen… |
| signaleringsproces | doorgeven | 1: Ja, maar dan stap je richting je collega toe. Ja. Toch? |
| signaleringsproces | doorgeven | 1: Ik zeg ook niet dat er iets mis aan is hoor, hoe dat nu wordt geregeld. Ja, ik stap naar een collega toe en bespreek dat. |
| signaleringsproces | doorgeven | 1: Ja, en dan kijk je hoe je dat samen op kan pakken. We hebben wel eens mensen bijvoorbeeld die zitten in zo’n situatie dat ze nergens voor in aanmerking komen omdat ze gewoon geen goed huisvestingsadres hebben. Die zitten echt in een heel vicieuze cirkel. En je ziet wel potentie dat ze er wel uit zouden kunnen komen als ze maar.. en dan probeer je toch samen met de klantmanagers te bekijken of we dan toch niet kunnen regelen. |
| signaleringsproces | doorgeven | ik overleg en informeer mijn collega achteraf |
| signaleringsproces | doorgeven | ik haal mijn collega erbij |
| signaleringsproces | doorgeven | ik overleg en informeer mijn collega achteraf (5 van 5)  ik haal een collega erbij (3 van 5) |
| signaleringsproces | doorgeven | 3: Jaaa, dat is heel mooi bedacht maar als ik een vraag ergens neer wil leggen, dan stap ik op iemand af waarvan ik denk eh.. nou dat is de juiste persoon, en als dat niet zo is dan zegt hij wel van ‘ja joh, je moet bij Jantje wezen’. Wat dat betreft ga ik toch snel een deurtje verder en dan ben ik er ook. Dus ja, het is relatief. |
| signaleringsproces | doorgeven | Als je maar globaal weet waar je terecht moet, dan vind je al heel snel denk ik de juiste persoon en dan is het ook goed. |
| signaleringsproces | doorgeven | ik overleg en informeer mijn collega achteraf (4 van 4)  verwijs naar het loket (2 van 4) |
| signaleringsproces | doorgeven | 6: Ik ben gewoon naar die collega van de sociale dienst toegelopen ik zeg van joh, wij hebben samen die casus.. van ik mail jou de contactgegevens van maatschappelijk werk, zowel haar mailadres als haar 06, wil jij contact met haar opnemen en ze zegt ik zal het gelijk doen. Ik denk nou, hoe moeilijk kan het zijn? Ja, sorry hoor.. maar.. |
| signaleringsproces | doorgeven | 6: Omdat we op elkaar zitten te wachten, omdat maatschappelijk werk vindt dat eh.. ja, weet ik veel. Ja, ik ben dan zo van hup, ik ga er wel zelf naar toe en dan zeg ik van joh, Brigitte, eh.. wil jij contact opnemen met maatschappelijk werk om die en die reden.. dus persoonlijk contact, dat levert veel meer op.. |
| signaleringsproces | doorgeven | ik overleg en informeer mijn collega achteraf (2 van 2)  verwijs naar het loket (1 van 2) |
| signaleringsproces | doorgeven | ik overleg en informeer mijn collega achteraf (3 van 4)  verwijs naar het loket (2 van 3)  ik haal een collega erbij (3 van 4) |
| signaleringsproces | doorgeven | 3: …. thuisbegeleiding. Dan verwijs ik door naar óf intensieve ambulante thuisbegeleiding en daar vul ik dan een formulier in met ouders samen waarin zij hun vraagstelling omschrijven en dat formulier, dat gaat naar het team wat de toewijzing van de ambulant werker bespreekt. Dus dat is de informatie die de ouder eigenlijk zelf geeft. En ik kan ook naar minder intensieve hulp verwijzen, en dan is eigenlijk het enige wat ik doe is heel kort even een omschrijving geven van, dat zeg ik ook tegen ouders van nou, dat kun je het daar dus wat uitgebreider bij bespreken, en dat gaat per mail naar die persoon en die persoon mailt mij terug: oké ik ga dan en dan er heen en dan is het klaar. |
| signaleringsproces | doorgeven | 4: Mijn eerste reactie is dan van als we dat signaleren, als ik zou signaleren van nou, er is een financieel probleem, zou kijken wat kan die ouder doen en de ouder op het spoor zetten en zeggen, je kan daar of daar terecht. |
| signaleringsproces | doorgeven | ik overleg en informeer mijn collaga achteraf (2 van 2)  verwijs naar het loket (1 van 1) |
| signaleringsproces | doorgeven | ik overleg en informeer mijn collega achteraf (2 van 4)  verwijs naar het loket (1 van 4)  haal mijn collega erbij (2 van 4) |
| signaleringsproces | registratie | 1: Ik heb ook wel de neiging om het voor zich te doen. Dat is me ook al verweten. |
| signaleringsproces | registratie | 1: Het kom ook doordat ik in twee systemen.. tenminste, ik werk in één systeem, en dan moet ik dus helemaal naar een ander systeem toe.. |
| signaleringsproces | registratie | 1: Ja, je hoort in één systeem te werken. |
| signaleringsproces | registratie | 1: Ja, Je moet er ook dingen inzetten die echt relevant zijn. Soms staan er ook dingen in waarvan ik denk van nou, dit is vandaag leuk maar hè, de klant vertelde dat het mooi weer was, ik zeg maar even iets, maar dat heeft geen waarde voor de toekomst. |
| signaleringsproces | registratie | 1: Ja, klopt. Inderdaad niet hele verhalen gewoon echt even nadenken van : heeft het nut voor mijn collega, heeft het nut voor de toekomst. |
| signaleringsproces | registratie | 1: Ja, ja. Hebben we ook al een beetje een discussie hoor van: doe je alles in die contactregistratie? Ik heb wel eens zoiets: ik heb een eenmalig contact en iemand komt niet meer terug, vind ik het eigenlijk onzin. |
| signaleringsproces | registratie | 1: Ja. Er was ook een keer iemand die wilde niet dat het geregistreerd werd. |
| signaleringsproces | registratie | contactregistratie |
| signaleringsproces | registratie | rapportage |
| signaleringsproces | registratie | mondeling |
| signaleringsproces | registratie | mail |
| signaleringsproces | registratie | 2: Nou, we hebben de contactregistratie. Dus als het eh.. een.. het kan een bestaande klant zijn maar als je.. als ik iemand aan de balie heb, en dat was de situatie die ik ingeleverd heb, die meneer kwam voor iets wat helemaal niet bij ons hoorde, die vraag. Maar goed, door toch maar even in gesprek te gaan met hem en hoe ik zag hoe hij eruit zag, hoe onverzorgd hij was, heb ik gevraagd aan hem vindt u het goed als ik wat aantekeningen maak van dit gesprek en dat we dat gewoon registreren. En dat vond meneer niet goed dus toen hield het eigenlijk een beetje op. Maar als iemand zegt ja, dat is wel goed hoor, weet je wel, dan kun je dat in het contactregistratiesysteem noteren, gewoon even in het kort, je bevindingen en ja.. eigenlijk welke gedachten je erbij had of welk signaal je hebt opgevangen voor jezelf. Dan kun je dat daar wel in kwijt, en dat is eh.. naar verschillende disciplines binnen de gemeente in ieder geval wel leesbaar. |
| signaleringsproces | registratie | 2: Dan kun je het op naam van iemand zetten. Dus dan stuur je het eigenlijk door en je kan het ook op je eigen naam laten staan omdat je dan wat meer controle erover houdt. Dus je kan voor jezelf ergens een notitie maken maar je kan het ook, en die afspraak hebben we meer, om het zoveel mogelijk te registreren. Het is niet een rapportage maar het is gewoon in korte bewoordingen even weergeven van: nou die meneer, dat verhaal. Even in korte bewoordingen. En dan kun je het op jouw naam laten staan maar je kan eh.. wel eh.. het komt wel bij die andere terecht. |
| signaleringsproces | registratie | 2: Ehm, ik weet niet of die dan zicht.. Als je hem op jouw naam laat staan.. als ik hem op mijn naam laat staan dan weet ik voor mezelf nog niet helemaal of die ander het oppakt. |
| signaleringsproces | registratie | 2: Dat is waar we af en toe ook nog tegenaan lopen. Dat heb ik tenminste meerdere collega’s gehoord, van: ik heb het niet kunnen lezen, ik heb het niet gevonden, of ik.. dus daar is af en toe nog wel onduidelijkheid over. |
| signaleringsproces | registratie | 2: Ik denk dat daar.. dat we dat gewoon nog eens beter op elkaar moeten afstemmen. Beter moeten afspreken of door moeten nemen. Ja. |
| signaleringsproces | registratie | 2: Het kan ook via een e-mail natuurlijk. Maar ook dat.. dat is natuurlijk niet meer te controleren. Daarom dat we ook wel, eh.. ook voor andere afspraken, het is niet alleen voor het signaleren, maar ook eh.. dat we zoveel mogelijk de contactregistratie willen doen want dat blijft in het systeem staan. |
| signaleringsproces | registratie | 2: Dan is het belangrijk, van deze klant heb ik het gevraagd of ik aantekeningen mocht registreren en die vond het goed. En die ik in heb geleverd, (signaleringsformulier) die vond het niet goed. |
| signaleringsproces | registratie | contactregistratie (5 van 5)  mondeling (3 van 5)  email (1 van 5) |
| signaleringsproces | registratie | 3: Eh.. nou, eens even denken.. ehm.. ja, we hebben nu sinds kort die contactregistratie hè waar we dan zelf mee werken.. heeft de bijstand dat ook eigenlijk? Dat weet ik eigenlijk niet eens.. |
| signaleringsproces | registratie | 3: Ja, die moet nou ook toegang hè? Dat is die gezamenlijke vergaarbak dan misschien. (contactregistratie) |
| signaleringsproces | registratie | 3: Weinig. Ik vind het een onding eigenlijk. Ik vind het niet fijn werken. En op zich is daar ook nog wel onduidelijkheid over van wat vult nou bijvoorbeeld de frontoffice, wanneer vullen ze dat, en wanneer moet je iets met de informatie, of wanneer is het eigenlijk overbodige informatie.. Er zou misschien ook best nog eens naar kunnen kijken. |
| signaleringsproces | registratie | 3: Ja.. ja, dan.. kijk, op het moment dat ik iets signaleer dan verwerk ik dat in een rapportage en die rapportage zou je bijvoorbeeld dan naar collega’s kunnen sturen. Of daar gewoon op het bureau leggen, van joh, dit is mijn signaal en daarover afspreken wat je daar dan mee gaat doen. |
| signaleringsproces | registratie | rapportage (4 van 4)  contactregistratie (1 van 4)  mondeling (1 van 4)  email (1 van 4) |
| signaleringsproces | registratie | 6: Ik merk dat ook wel als bijvoorbeeld eh.. nou ja, vanuit hulpverlening, bericht krijg over een leerling dat het ook vaak mondeling gebeurt en vooral ook omdat zij dan ook hun geheimhouding hebben, zo zeggen ze dat dan. |
| signaleringsproces | registratie | En als het op papier staat, staat het zwart op wit en je kunt natuurlijk dingen ook anders interpreteren hè? En als je het op papier zet.. Dus ik merk dat ik zelf ook wel eens, als ik een lang verhaal heb, liever mondeling contact heb omdat ik me dan beter kan uiten of ook in ieder geval.. nou ja.. door ook je klank in je stem en weet ik wat ook dingen over kan dragen dan dat ik het schriftelijk doe.. dat komt vaak anders over en het kost mij in verhouding veel meer tijd als ik het schriftelijk doe. Dus ja, en je hebt direct contact dus je hebt gelijk antwoord terug. |
| signaleringsproces | registratie | 6: Nee, maar ik zet het wel in onze registratie.. in ons registratie systeem, dat ik die persoon gesproken heb. Dus ik leg het wel vast. |
| signaleringsproces | registratie | 6: Ja, dat denk ik ook. Maar ook effectiviteit natuurlijk. Kijk, je kunt wel zeggen van ja.. ik vraag me af of ik wel altijd effectief bezig ben. En of het allemaal wel.. Ja, dat is ook zonde van mijn tijd. Dus.. |
| signaleringsproces | registratie | mondeling (1 van 2)  email (1 van 2)  contactregistratie (1 van 2) |
| signaleringsproces | registratie | 5: Op zich is dat, denk ik voor hier intern, nog niet zo’n probleem. Want binnen het systeem waar wij mee werken, dat heet dan nu GWS maar straks Sweet four.. Daar heb je de mogelijkheid om dingen in vast te leggen. Als we zouden afspreken dat we dat ook allemaal doen, en dat hoeft dat allemaal helemaal niet uitgebreid maar de belangrijke punten met wie wanneer welke data en ja.. ideaal. |
| signaleringsproces | registratie | 5: Ja hoor, ja. We hebben ook heel veel gezamenlijke klanten dus in het GWS staat meneer X, nou daar is zij druk mee want die heeft een rolstoel en die heeft thuiszorg en nou, er zitten allerlei indicaties en rapporten en brieven in maar daar zitten ook mijn toekenningen van de uitkering bijzondere bijstand in voor.. die eigen bijdrage van de thuiszorg en voor.. en dat kunnen wij van elkaar zien. |
| signaleringsproces | registratie | 5: Ja hoor, ja, als je het via contactregistratie of desnoods via een soort van logboek, of door middel van.. kan allemaal in dat systeem vastgelegd worden. Ja. |
| signaleringsproces | registratie | V: Er wordt per afdeling heel verschillend gedacht en gewerkt, maar goed, wij zijn natuurlijk de enige afdeling omtrent de uitkeringen die met dat GWS systeem werkt en daarin kan je dat in contactregistratie of via een logboek of via een document prima doen. Maar de één zegt: je moet niet dat want het is niet gekoppeld aan een werkproces, de ander zegt van: ja ik kan in contactregistratie kan ik wel dát kwijt maar dan kan ik niet, als iemand veel contactmomenten heeft gehad, dat kan ik daar dan allemaal niet in kwijt en ik ga dat allemaal niet zo doen en ik ga.. Iedereen vindt wat. Maar er moet gewoon iemand zijn die zegt van het is gewoon belangrijk voor een ieder, maar zeker voor een klant, en daar zijn we allemaal voor bezig, dat we gewoon niet 1 op 1 mondeling even naar die en even naar zus, even bellen zo.. ja, ik heb hem wel gesproken maar wanneer was het ook alweer? Ja, ik weet wel ongeveer wat hij heeft gezegd.. ja. En anders staat het gewoon in drie regels even vast, die datum, die persoon heeft hem gesproken, telefonisch of op gesprek of thuis en dan kan je ook zeggen van: ik heb thuis dat en dat geconstateerd en ik heb doorverwezen naar Humanitas om de administratie op orde te brengen want de post wordt niet meer geopend of vervuiling. Doorverwezen naar Icare. Of.. Dan weet je wie wanneer en.. |
| signaleringsproces | registratie | niet (2 van 4)  contactregistratie (1 van 3)  raportage (3 van 4)  mondeling (4 van 4)  email (4 van 4) |
| signaleringsproces | registratie | 4: Ja, en als het kan eigenlijk altijd met de ouders. Eigenlijk.. ja ik denk dat ik dat altijd doe, dat ik tegen de ouders zeg kom, dan gaan we even zitten, wat zal ik opschrijven. Nou, dat stuur ik dan waar ze bij zijn. Ja.4: |
| signaleringsproces | registratie | mondeling (1 van 2)  niet (1 van 2) |
| signaleringsproces | registratie | 7: Nou, ja, ik registreer eigenlijk niet. Wel de afspraken die ik met de klant heb gemaakt, die wel. |
| signaleringsproces | registratie | 7: Ja, maar het is wel exact de reden waarom ik zeg: meldt ze even schriftelijk aan. (veel mondelinge overdracht) Dan wordt de klantmanager ook gedwongen om het verhaal even kort samen te vatten en ik heb het dan in 1 x want ik zit inderdaad, als ze mij gaan vertellen van ik heb een klant die.. nou en dan komt er een heel verhaal en dan zeg ik van nou, meldt maar aan. En als ze dan alleen een mailtje sturen met ‘zoals besproken mevrouw X of meneer Y..’ dan ben ik het echt helemaal kwijt. Dus ik zeg altijd: doe maar schriftelijk want absoluut gaat het anders verloren. Ja. |
| signaleringsproces | registratie | 7: Ja. Ik moet zeggen door de klantmanagers wel en de jobhunters, die hebben eigenlijk daar geen format voor, die hebben niet zo’n speciaal aanmeldingsformulier zoals de klantmanagers, de jobhunters sturen meestal een mailtje. Maar eh.. die weten dan meestal ook niks van de klant omdat ze alleen.. het gaat alleen om een baan zoeken. Die beperken zich echt alleen op de job. En wij meer op de klant. Dat klopt. |
| signaleringsproces | registratie | niet (1 van 4)  email ( 2 van 4)  mondeling (2 van 4) |
| signaleringsproces | registratie | 7: Wij houden een logboek bij.. |
| signaleringsproces | registratie | 7: Dat is ook best arbeidsintensief en ik zou ook niet mijn hand in het vuur steken dat we allemaal up to date zijn, maar belangrijke dingen worden allemaal in het logboek gezet. Dat logboek is voor andere loketten niet inzichtelijk maar voor collega’s wel. |
| signaleringsproces | registratie | 7: Nou, ik denk dat het meer.. we waren op een gegeven moment meer aan het rapporteren als aan het.. dat we nog tijd hadden om mensen te helpen zeg maar en toen werd gezegd van we moeten van die administratieve rompslomp af en jullie hoeven geen voortgangsrapportage te maken, maar dan houden we wel een logboek bij. En later is het dan weer ietsje minder.. mensen zetten ook wel eens in het logboek van ik heb een onderbuik gevoel he of ik heb het idee dat er zwart gewerkt wordt of zo, ja en dat soort dingen mag je helemaal niet in het dossier vermelden natuurlijk. Maar goed, ik vind dan, kijk, daar zijn we professionals voor als je al iets in het dossier stopt of als je het uitprint, dat je dat soort dingen eruit haalt. Ik zet ze al niet eens in het logboek want wat ik erin zet mag iedereen lezen. |
| signaleringsproces | registratie | 7: Ja, bij ons is het wel door iedereen in te zien. Ja, ik ben in dat verband een beetje van de oude stempel, ik vind eigenlijk als je een dossier pakt van een cliënt dan moetje weten wat er speelt bij die cliënt en wat de voortgang is en .. hè, dat is tegenwoordig niet meer. Ik bedoel: de bankgegevens zitten er in en alles wat interne controle.. of wat er bij de controle in moet zitten, dat zit erin en daar is het logboek voor in de plaats gekomen. Maar het is vrijblijvender vind ik. Het is wel zo dat binnen onze afdeling, dus iedereen die bij ons met die cliënt bezig is die kan er wel in hoor. Voor intern gebruik is het wel eh.. |
| signaleringsproces | registratie | 7: Ja, iedereen die met hetzelfde computerprogramma werkt, en dat doen we allemaal hè, het GWS, die kan erin. |
| signaleringsproces | toestemming vragen | soms (2)  vaak (3 van 5) |
| signaleringsproces | toestemming vragen | soms (2 van 5)  vaak (1 van 5)  altijd (1 van 2) |
| signaleringsproces | toestemming vragen | soms (1 van 2)  altijd (1 van 2) |
| signaleringsproces | toestemming vragen | soms (4 van 4)  vaak (1 van 4) |
| signaleringsproces | toestemming vragen | altijd (2 van 2) |
| signaleringsproces | toestemming vragen | soms (1 van 4)  vaak (1 van 4) |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | 1: De een soms wel en de ander soms niet. |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | 1: Ja, precies. Als je ziet dat iemand zo in het nauw zit en er eigenlijk zelf weinig aan kan doen en ook de potentie heeft. Je ziet ook wel mensen die, dat je denkt nou, ik kan het wel gaan regelen maar het wordt helemaal niks. Ja. Heb je natuurlijk ook. En dan doen we dat soms wel eens via de hardheidsclausule. |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | mijn collega pakt het signaal op |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | 2: Nee. Ik denk dat eh.. bij veel mensen, ik kan niet voor iedereen spreken maar ik.. als ik een groepje collega’s op mijn netvlies heb, dat we ons best wel verantwoordelijk voelen. Moet ik voor mezelf spreken? Want je hebt het over niemand, dus dan ga je toch wel.. |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | 2: Dan trek je het breder maar ik denk dat eh.. dat heel veel collega’s zich wel verantwoordelijk voelen voor dingen die gezegd worden of als je een gevoel van niet pluis hebt. |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | 2: Voor de zekerheid.. maar dat is een beetje de aard van het beestje, de control freak denk ik. (mondeling overleg naast contactregistratie) |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | niemand voelt zich verantwoordelijk (2 van 5) |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | 3: Eh.. ik denk dat begin wat je zei, dat het vroeger vooral opging en tegenwoordig omdat je daar meer mee bezig bent en met z’n allen mee bezig bent, eh.. dat je daar ook verantwoordelijkheid voor gaat voelen. Tenminste, als ik voor mezelf praat.. |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | 3: Ja, precies. Heb ik dat meer dan vroeger. Vroeger had ik zoiets van ja, nou ja, ik doe de Wmo en dit is niet direct relevant enne.. er zijn vast wel anderen die dit oppakken dus die verantwoordelijkheid voelde ik minder dan nu. |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | niemand voelt zich verantwoordelijke |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | Ik denk dat mensen zich wel verantwoordelijk voelen voor het proces, voor het.. voor zichzelf maar dat ze dan de verantwoordelijkheid om.. wie wat gaat doen, dat ze dat liever bij een ander neerleggen. Dus ze signaleren wel, en ze voelen zich ook wel verantwoordelijk om iets te signaleren maar wie er dan uiteindelijk wat mee gaat doen dat is toch altijd een beetje een stoelendans. |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | als je een casus naar je toetrekt, dan ja.. dat betekent dat je werk hebt. En ja.. ik heb wel het idee dat dat echt het grote probleem is. Dat mensen daar toch te weinig tijd voor hebben of geen zin in hebben. |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | 6: Ja, wie het echt oppakt, dus dat is meer een stukje verantwoordelijkheid nemen voor de vervolgstappen die genomen worden. |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | 6: Nou ja, ik denk ook wel dat dat ook wel een manco is ja. Dat mensen dan niet echt weten wat ze dan bijvoorbeeld met zo’n casus moeten. Kijk, zo’n casuïstiek is soms zo complex en dan moet je het eigenlijk al in stukjes hakken om te bepalen wie wat dan doet. En ik denk dat die processen van het volgen, dat dat ook niet goed gebeurt. Hè, op het moment dat ik ergens.. nou, ik heb een stukje van de puzzel en ik leg dat bijvoorbeeld bij de schoolarts neer, nou.. dan moet ik maar.. wie volgt het dan dat die schoolarts inderdaad ook dat gesprek aangaat en dat ik die terugkoppeling krijg? Wie houdt dan de regie? Wie houdt dan het zicht op wat er gebeurt? Niemand eigenlijk. |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | 6: Nou, ik heb daar niet echt een oplossing voor hoor, wat kan gaan helpen. We hebben al zoveel geprobeerd. Maar het helpt.. ik merk dat op het moment dat iemand anders mij continu of benaderd of als ik merk dat een ander enthousiast is en als een ander het idee heeft dat hij er hard aan trekt, dan heb ik zelf ook geneigd om dat te doen. Maar doordat iedereen een beetje maar zo van .. he, he.. laat die ander maar eens een keer wat doen, en zo.. werkt het wel vaak. |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | 6: Maar goed, ik wil het niet persoonlijk maken maar soms word ik ook wel in mijn werkenthousiasme getemperd op die manier en dan denk ik joh, ik trek hier de deur achter me dicht en het zal allemaal wel. Doei. Ja. |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | niemand voelt zich verantwoordelijk (1 van 2) |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | het eerste deel ben ik het niet mee eens, want ik voel mij persoonlijk wel degelijk verantwoordelijk en wil dan ook de dingen op me nemen en daar komen waar we voor de klant moeten komen. |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | voelt zich niet verantwoordelijk (1 van 4)  mijn collega pakt het signaal op (2 van 4)  de taak ligt bij iemand anders (1 van 4) |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | Ik kan het wel herkennen in zoverre dat het lastig is om echt de vinger aan de pols te blijven houden als je signaleert. Dus dan.. hoe lang blijf je verantwoordelijk? Want je kan niet eeuwig verantwoordelijk blijven voor casussen die je doorverwijst. En bij ons gaat het dan zo op het moment dat ik dan weet dat een ander het op heeft gepakt, stop ik zeg maar, dus draag ik verantwoordelijkheid over. |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | 4: Ja, en de ander geeft dan aan nou ik pak het op en op het moment dat de ander het oppakt ga ik er vanuit dat ik het niet.. dat ik het los kan laten. |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | V: Ja. Dat je die verantwoording zo heel duidelijk.. nee, die ligt bij jullie.  4: Ja, die ligt bij de ouder. |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | 7: Nou, ja, in mijn werk (re-integratie) heb ik een heel afgebakend terrein wat ik moet uitvragen. Dan heb ik met veel andere zaken niet te maken dus die hoef ik dan ook niet te weten. Het is voor mij heel duidelijk wat ik moet weten en wat ik moet doen ja. Ik moet kijken of iemand kansrijk te bemiddelen is om binnen 1 jaar aan het werk te komen, dat is nu eenmaal de keus van de gemeente Nijkerk om dat zo te doen. Als ik denk.. de inschatting maak.. dat dat niet haalbaar is, dan verwijs is die klant terug naar de klantmanager. En die gaat er dan mee verder. Maar wat er dan precies gebeurt weet ik niet.. hoef ik ook niet te weten. Dan is dat dossier voor mij afgesloten. |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | mijn collega pakt het op (2 van 4) |
| signaleringsproces | verantwoordelijkheid | 7: Ja, omdat de mensen zelf ook.. dat is wel heel cruciaal, ik ga niet dingen voor mensen doen, mensen moeten het zelf oplossen maar het is natuurlijk mijn werk om te zorgen dat de kans op werk groter wordt en dit soort dingen hoort er echt bij hoor. |

Het merendeel van de medewerkers voelt zich verantwoordelijk.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **hoofdlabel** | **sublabel** | **Geïnterviewde** |
| samenwerking |  | 1: Een 7 ½ |
| samenwerking |  | 2: Eh.. nou binnen mijn eigen kleine team vind ik hem heel goed, maar ga ik verder kijken wordt het cijfer wat lager. |
| samenwerking |  | 2: Ja en vooral als je niet helemaal weet wat diens verantwoordelijkheden zijn.. dan wordt het natuurlijk al wat lastiger. Maar dat wil niet zeggen dat de samenwerking dan per definitie onvoldoende is.. dat moet dan op dat moment ook weer blijken want zoveel ervaring hebben we er ook nog niet mee. |
| samenwerking |  | 2: Ik denk dat ik dan tot een gemiddelde van eh.. ik denk een 6 of.. ik denk een 6, 7 misschien. |
| samenwerking |  | 2: Nee, ik niks toe te voegen, ja, ik in die zin, ik hoop wel dat het allemaal wat duidelijker wordt. Ja. Eigenlijk is het natuurlijk niet iets wat helemaal ontstaan is, nieuw, het is eigenlijk wel iets wat natuurlijk wel bij je werk hoort.. |
| samenwerking |  | 3: Ja, op zich is denk ik, iedereen wel zo collegiaal, dat alleen al, om gewoon.. eh.. ja, waardoor dat wel opgepakt wordt gewoon. Het is niet zo dat ik gemerkt heb dat mensen dan de boot afhouden of dat ze zeggen van ja, dat is mijn pakkie aan niet of wat dan ook. Nee, dan wordt het wel goed opgepakt. |
| samenwerking |  | 3: Ehm.. Nee, niet al te hoog ook. Ik denk een 7. Een 7, 8. Een 7 ½.. |
| samenwerking |  | 6: Een 6. 6: Als ik in mijn eigen team kijk.. binnen mijn eigen team leerplicht.. nou ja, met de één is het een acht en met de ander is het een vier. 6: Het heeft te maken met een klik maar ook hoe signalen opgepakt worden. |
| samenwerking |  | V: Maar de wil is er. In ieder geval bij jou merk ik.  5: Ja, ook bij de overigen ook. Absoluut. |
| samenwerking |  | 5: Ja, dat ben ik ook maar ik vind toch dat we elkaar te weinig opzoeken. Dat vind ik echt nog wel een 4. Want ik vind dat je ten aanzien van een heleboel vlakken elkaar veel meer kan opzoeken en voorheen hadden we dat ook meer. Ik vind dat minder geworden. Ja. Voorheen hadden we ook met leerplicht, gewoon 1 x in de maand heel even, gewoon, zomaar even een.. even bij elkaar. En we hebben natuurlijk een heleboel klanten waarvan kinderen bij leerplicht verzuim.. Het is er gewoon niet meer. |
| samenwerking |  | 4: Ja, dat vind ik op zich wel goed. Weet je, iedereen is wel heel erg bereid om samen te werken. Dat vind ik gewoon heel leuk om te merken. En wat ik ook heel erg merk is de struggle van iedereen van hoe doen we dat nou goed en hoe iedereen een beetje uit zijn terreintje komt.. Dat merk ik bij de gemeente wel heel erg zo van ja, dat is natuurlijk nog veel meer opgedeeld in hokjes, en hoe iedereen denkt van ja hoe kunnen we het nou samen doen zodat je niet steeds maar door blijft verwijzen.. |
| samenwerking |  | 4: Ja, vooral wat betreft bereidheid wel ja.. (voldoende/ goed)  4: Ja, poe.. voor de bereidheid een acht. |
| samenwerking |  | 4: De samenwerking, weet je, daar gaat het mij dan echt om. Dat ik denk van weet je, de intentie is heel belangrijk. En dat.. maar het allerbelangrijkst is dat iemand met je mee wilt denken. Dat als ik bel, dat.. en ik ben niet bij de juiste persoon of diegene kan mij niet helpen, dat die dan even meedenkt: o misschien dat je dat of dat kunt doen of dat of dat kunt doen.. dat is voor mij het belangrijkste. |
| samenwerking |  | 4: Nee. Nou, ik denk inderdaad wel dat het hier iets anders is dan in ’t gemeentehuis, omdat we natuurlijk, ja, we werken hier in het gebouw heel veel samen en dat zijn korte lijnen. |
| samenwerking |  | 7: Ik vind het wel persoonsafhankelijk maar ik vind dat als je er je best voor doet hier er veel mogelijk is hoor. Dat je ook veel kunt bereiken. Dus ik ben niet heel negatief erover. |
| samenwerking |  | 7: Ja, zeker. Ja, nee, het is wel meer hoor.. ,--. Nee, het is eigenlijk wel een acht. Als je echt iets wil en je maakt het duidelijk, dan krijg je het ook echt voor elkaar. |

Gemiddeld 7

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **hoofdlabel** | **sublabel** | **Geïnterviewde** |
| integraal | doel | 1: Nee, nee, klopt. Ja. En het zou op zich wel prettig zijn, en ik denk dat het te ver gaat om die mevrouw weer naar iemand weer toe te verwijzen, maar, gewoon, dat ik mijn eigen verantwoordelijkheid kan invullen… vanuit mijn eigen.. he ja. |
| integraal | doel | 1: Ja, ik denk tijdwinst en maatschappelijke winst. |
| integraal | doel | 1: Nou gewoon, dat er dingen natuurlijk eh.. preventief of hè, dat je signalen kan oppakken, eerder. Ja. |
| integraal | doel | 1: Dat is niet altijd meetbaar denk ik. Ik bedoel, wat ik net zei van die maatschappelijk waarde, dat is gewoon niet altijd meetbaar. (tijdswinst) |
| integraal | doel | 1: Ik zou niet weten hoe je daar een nulmeting in moet doen. Het is meer een gevoelswaarde. (tijdswinst) |
| integraal | doel | 1: Ja, en die maatschappelijke winst. Vind ik nog belangrijker. |
| integraal | doel | 2: Nou ja, het levert wel wat op natuurlijk. Het is een stukje investering die je moet doen maar dat doe je omdat het uiteindelijk voor de betrokkene, voor de klant, wat zal opleveren. Eh.. |
| integraal | doel | 2: Nou, dat is belangrijk, dat heb ik eigenlijk daarnet ook.. gaf ik ook al aan dat voor mij in ieder geval nog te onduidelijk is en de noodzaak ervan, de noodzaak wat het effect kan zijn. Want je wil natuurlijk iets ermee bereiken, je wil ergens naar toe. Dus je wil dat dat extra werk wat het dan oplevert, dat het wel zichtbaar wordt in iets, een stukje hulpverlening of.. een duidelijker signalering. Want het is natuurlijk maar een begin, het is maar een eh.. een heel primitief signaalmoment nog, maar als je dan verder gaat en dat blijkt toch wel serieus te zijn dat er dan ook echt wat mee gedaan kan worden. |
| integraal | doel | 3: Ja, weet je, alles wat je opbouwt dat kost tijd en is een investering.. |
| integraal | doel | 3: Ja, dat moet dan wel winst opleveren ja. Tenminste, als je op de goeie manier overdraagt en dat eh.. nou ja, waar de collega niet al het werk nog eens overnieuw zou moeten doen.. dan heeft het meerwaarde. Dan heeft het zin ja. |
| integraal | doel | 3: Maar goed, als je dat onder de knie hebt, of goed op de hoogte zou zijn dan kan het meerwaarde hebben denk ik. Dat je het op die manier warm bij je collega aankaart in plaats van dat je zegt, van nou, ga maar naar de balie, daar word je verder geholpen. |
| integraal | doel | 3: En, eh.. ja.. dus wat is dan de meerwaarde uiteindelijk? Dat vind ik moeilijk in te schatten. Bij zoiets simpels is dat gering denk ik, maar is het een complexere zaak of zo, ja, dan is het wel handiger dat eh.. dat een klant ook maar een keer zijn verhaal kwijt hoeft. |
| integraal | doel | 3: Nou ja, voor die klant, maar ook voor de gemeente kan het wel voordelen hebben denk ik ja. |
| integraal | doel | 3: Nou ja, goed, als de klant niet.. of als je niet twee ambtenaren hebt die hetzelfde verhaal duidelijk moeten krijgen, dan is dat een stukje winst al. |
| integraal | doel | 6: Ja, soms wel. Omdat je dan ook.. omdat ik dan ook in mijn gesprek gewoon wat meer informatie kan geven en met name als je iets signaleert en doorverwijst dan is het gewoon makkelijk dat ik dan kan zeggen wat bijvoorbeeld de criteria zijn voor.. een project meedoen, in plaats van dat ik moet zeggen nou, als je daar meer over wilt weten dan kun je dat formulier downloaden op de website en dan eh.. Nou, dan denk ik dan komt er niks van maar als ik op dat moment zeg joh, als jullie financiële problemen hebben, we hebben een project meedoen en dit en dat houdt het in en zal ik jullie het formulier sturen? Dat doe ik ook wel hoor, een stukje service, van nou, ik mail dan effetjes het linkje door, dan kun je dat effetjes bekijken.. weet je wel? Dat is net gewoon een stukje.. een stukje extra. Dan denk je van ja, dan trek je mensen over de streep. Maar ja, dat past natuurlijk helemaal niet bij dat mensen steeds meer zelf moeten gaan doen. |
| integraal | doel | Hè en als een collega van de sociale dienst weet dat een kind heel vaak thuis zit, is het wel handig dat-ie weet wat de criteria van de leerplichtwet zijn. Dat ze ook wel weten van joh, als jouw kind zoveel is dan eh.. ja dan moet de school melden bij leerplicht en eh.. dat gaat niet goed. |
| integraal | doel | 6: Maar ja.. ik weet niet of zij zo werken. Ik weet ook helemaal niet of zij daar zulke signalen opvangen. Als zij overdag thuis komen of dat een kind thuis is op een tijd dat hij eigenlijk op school moet zijn.. Ik krijg nooit, eigenlijk nooit, een signaaltje. |
| integraal | doel | Ehm.. of het in het begin meer tijd kost.. ik denk dat het bijna wel hetzelfde zal blijven als dat het nu kost. |
| integraal | doel | 5: Ja, en dan is de volgende stap is kijken, ja goed, wie gaat daar zeg maar, een soort van de regie over voeren. Wie zet die lijnen uit of is iedereen op zijn manier bezig? Je merkt wel, zoals aan deze meneer ook, ook nog best wel redelijk verward en een hoop medische problemen, dan merk je dat dat al snel teveel wordt. Van o ja, dan komt die meneer van Icare en dan komt die mevrouw van de uitkering en dan moet ik nog dat voor mijn medicijnen en dan heb ik die cardioloog en dan heb ik.. nou ja, je kan ze op beide handen niet meer tellen. En daarvan merk je wel van.. ja, hoe dat opgepakt zou moeten worden en door wie.. of.. |
| integraal | doel | 5: Nee, daar is nog helemaal eh.. onduidelijkheid over. Op dit moment is het inderdaad nog zo: iedereen heeft zijn dingetje en iedereen doet zijn dingetje en.. ja.. we gaan al wel wat verder door te bellen en joh.. er is dit en er is dat.. dat gebeurt dan ook maar wie daarna echt de regie voert.. dat mogen wij ook helemaal niet. |
| integraal | doel | V: We dragen dat over aan jou en jij bent de casemanager over dit gezin of over deze persoon. Over deze situatie en we bellen jou als er weer eens wat is of zo.  5: Ja, juist. |
| integraal | doel | 5: Ja, want daardoor zie je ook dat sommigen toch heel vaak hetzelfde doen of hetzelfde uitvragen of tegen dezelfde dingen aanlopen. En dan denk ik, nou, dat is voor de klant, neem jezelf maar, als ik iets.. dan krijg ik die aan de deur en drie weken later komt iemand anders hetzelfde vragen. Ja maar dat heb ik toch al gedaan? Dat heb ik toch doorgegeven? O ja??? Nou, zo voelt een klant zich dan ook. |
| integraal | doel | 5: Ik denk dat iemand de tijd wel heeft en waarom? Ik denk dat de momenten dat je achter iemand aan moet om tot die informatie te komen, of halve informatie krijgen en toch weer de klant bellen, veel meer tijd kost dan in het systeem kijken en die drie regeltjes lezen. |
| integraal | doel | 5: Dat vind ik ook het leuke ervan, want het is eigenlijk dezelfde groep mensen die juist voor dit werk kiest. En die hebben allemaal toch voor ogen van we willen die mensen helpen. En dat is niet van dit is mijn werk, dus.. nee, want daarmee kom je er niet. Ik bedoel, heel zwart op wit: die uitkering zal mij een.. ja. Weet je, als ik het recht heb bepaald, ja, die uitkering die loopt wel. Het gaat juist er om, om door dat patroon heen te komen en daar iemand te krijgen waar die zich weer happy in voelt. |
| integraal | doel | V: Maatwerk leveren. Leuk. Ja, en daar lijkt iedereen zich wel echt voor in te willen zetten..  5: Ja. En ik denk dat het ook bij het soort werk hoort. Ik denk dat de Wmo consulenten ook allemaal.. Die hebben dat ook van nature in zich. Van joh, kom op, dat moet toch kunnen met elkaar. En weten elkaar te vinden en dat is er ook absoluut. |
| integraal | doel | 4: Ehm.. nou, vanuit mijn functie minder. Omdat ik heel erg in de preventie zit. Dus op het moment dat hier iemand komt, wij registreren de vraag. Maar we maken geen dossier van iemand. Dus voor ons, als wij doorverwijzen, dan verwijzen we eigenlijk door met de vraag van de ouder. Die vul je in met de ouder en dat gaat mee met die ouder naar degene die.. waar hij komt. Dus dat is iets.. voor mijn idee wel iets anders. |
| integraal | doel | Nee, eigenlijk, ja weet je, de ouder gaat met zijn verhaal verder en we proberen dus zo snel mogelijk te kijken van is dat iets wat hier hoort of niet, want anders moet hij gewoon dubbel vertellen en.. |
| integraal | doel | 7: Nee, ik zie eigenlijk niet hoe het tijdwinst moet opleveren. Ik denk dat je.. als je je werk beter doet en dat je als gemeente je werk beter doet dat je burgers beter van dienst bent als je signaleert maar dat het tijd oplevert, dat denk ik eigenlijk niet. |
| integraal | doel | 7: Nee, ja, ik snap het wel maar dan weet ik nog.. de klant kan zelf kan zelf in wezen vertellen wat er aan de hand is als je goed doorverwijst, dan is inderdaad de tussenstap die ook verwarrend kan zijn, die mondelinge overdracht hè, ja, ik zie dat niet zo maar misschien ligt dat aan mij. |
| integraal | doel | 7: Geen tijdwinst. Ik denk wel dat er betere dienstverlening krijgt..7: Nou, gericht doorverwijzen, de cliënt als geheel benaderen, niet alleen het ene dingetje waarvoor iemand komt en eh.. ja, er niet met z’n allen springt op het vinden van werk waar ook hè, hele grote financiële problemen blijken te zijn.. waardoor iemand zijn baan weer niet kan houden zeg maar. |

Tijdwinst, dienstverlening, efficiënter, maatschappelijke winst

|  |  |
| --- | --- |
| **hoofdlabel** | **Geïnterviewde** |
| organisatie | 1: Nou ja, ik bedoel, ze komen eigenlijk weinig bij ons van hoe denken jullie dat het zit? Het wordt meer van boven bedisseld. En ik denk, nou ja.. |
| organisatie | 1: Ja hoor, ja. (ruimte door leidinggevende) |
| organisatie | 1: Ja, die echt output gericht is. Die heus wel wat zegt, ja, gewoon weet je, ja. |
| organisatie | mits faciliteren |
| organisatie | mits kerntaak |
| organisatie | mag niet ten kosten gaan van (3 van 5) |
| organisatie | mits faciliteren (2 van 5)  tijdsdruk te hoog door kerntaken (2 van 5) |
| organisatie | 3: Nou ja, je moet denk ik als gemeente daar een standpunt over innemen van hoe gaan we met dit soort dingen om, want hoever willen we gaan. En dan moet je ook uiteraard B zeggen, als je zegt van nou, we zouden er iets mee moeten of willen of kunnen.. Ja dan moet je ook kijken hoe dat ingevuld moet worden, wat de randvoorwaarden zijn. |
| organisatie | 3: Dan zou dat extra.. extra uren moeten komen. Ja, dan is dat wel eh.. ook de bedoeling natuurlijk. |
| organisatie | mag niet ten kosten gaan van (2 van 4) |
| organisatie | mits faciliteren (3 van 4)  tijdsdruk te hoog door kerntaken (2 van 4) |
| organisatie | mag niet ten kosten gaan (1 van 2) |
| organisatie | mits faciliteren (1 van 2)  tijdsdruk te hoog door kerntaken (1 van 2) |
| organisatie | en ook van.. ja.. we hebben natuurlijk ook een hele grote druk achter ons van we moeten zoveel mogelijk mensen uit de uitkering. Dus het eerste waar je eigenlijk aan denkt is, is iemand bemiddelbaar? Ja, oké. Dan moet er gelijk een jobhunter op, die komt of aansluitend, het liefst of diezelfde week nog een gesprek en naar de sollicitatietraining en zeven sollicitaties per week en.. nou, gelijk volop er in . Dat kan als er helemaal niets aan de hand is. Maar dat wordt steeds minder, in al die jaren dat ik dit werk nu doe merk ik gewoon dat dat sporadisch is. |
| organisatie | . Dan denk ik ja, daar kan je vanaf komen als je ook de ruimte krijgt van je teamleider of je manager om ook daarop door te mogen pakken. |
| organisatie | 5: Maar, nou, dat zou eigenlijk in dat zorgmijdersoverleg moeten plaatsvinden, dan moet je een casus vooraf inbrengen maar daar moet dan vooraf met toestemming van de klant.. nee, want dat is een zorgmijder. Er zit zo’n verschil in.. die beleidsmedewerkers bereik je niet. Op de één of andere manier.. het landt niet, het komt niet aan. Dus pakken wij onderling allemaal, ook maatschappelijk werk, ook Icare, gewoon ons eigen lijntje weer op. Zo van joh, als er wat is, bel me rechtstreeks en we zorgen dat die klant geholpen wordt. En dan zie je nog steeds dat er teveel van de regels en het beleid en.. tuurlijk, daar houden we allemaal rekening mee maar er is meer dan dat. En de uitvoering is zeker meer als dat. |
| organisatie | 5: Nee, dat hangt er puur van af van eh.. wil de teamleider, organisatie.. nou ja, wil die dat? |
| organisatie | mag niet ten kosten gaan van (1 van 4) |
| organisatie | mits facaliteren (3 van 4)  tijdsdruk te hoog door kerntaken (3 van 4) |
| organisatie | V: Oké. Duidelijk. Dus eigenlijk, ja dat loopt eigenlijk al he, want de vraag is hoe kan de organisatie je daarin steunen, heb je daar extra tijd voor nodig.. op zich regelt zich dat dan wel.  4: Ja, eigenlijk wel. |
| organisatie | mag niet ten kosten gaan van (2 van 4) |

Afstand beleid – werkvloer, extra tijd, aansturing, ruimte, werkdruk

|  |  |
| --- | --- |
| **hoofdlabel** | **Geïnterviewde** |
| privacy | 5: Ja. We hebben een zorgmijdersoverleg, bestaat al jaren, nou, het woord zegt het al: dat zijn dus echt de inwoners die de zorg mijden. Die doen de deur niet open, die nemen geen contact op, die.. juist niet, ver vanaf houden. Dat is nu een overleg geworden.. vanwege de privacy vanwege, vanwege.. en beleid en praten, praten, praten.. ja, daar kunnen we niks mee want ja, de privacy.. dus.. laten we die mensen zitten. Zo zitten wij niet in elkaar dus wij pakken ons oude netwerk weer op. Dat mag natuurlijk helemaal niet, want het wijkt af van.. |
| privacy | Maar dan heb je natuurlijk je eigen interne clubje en als dan bijvoorbeeld de dame van Icare.. ja, dat is wel prettig als die weet, bij wijze van spreken, meneer is net 2 ½ dag terug vanuit Utrecht, uit het ziekenhuis. Hij heeft weer andere medicatie, begint met nieuwe medicatie, zodat die ook weet van ja, ja.. dan kom je weer op de privacy. Mag dat? Kan dat? Dat is nu al een probleem van ja.. digitaliseren, en Version en GWS aan elkaar koppelen, nou, levensgevaarlijk. Want iedereen kan dan inzien dat.. volgens mij kan je dat allemaal afschermen en hoeft dat helemaal geen probleem te zijn. |
| privacy | 3: Dat zou ik eigenlijk alleen doen.. ja weet je.. nou, daar vind ik haken en ogen aanzitten. Ik zou dat eigenlijk alleen doen als de ouder zegt nou, ik wil gelijk ook aan de slag met de schuldsanering. Of met financiële dingen. En dan.. eh.. kun je je afvragen welke informatie noodzakelijk is. Omdat het natuurlijk.. Wat steeds ook een discussiepunt is, is welke informatie moet waar komen en wie mag er allemaal in kijken. Want het is natuurlijk supermakkelijk als je een systeem hebt en alles staat erin van alle mensen maar ja, wie gaat daarin kijken en je.. als gezin wil je niet dat de gemeente ziet wat je allemaal vertelt aan een ander.. in vertrouwen.. dus.. ja.. ik zou dat geloof ik niet zo gauw doen. Ik snap wel dat je denkt o, dat is makkelijk dan is die informatie er aan de andere kant.. eh.. nee, ik denk dat die ouder dat gewoon echt zelf ook moet geven. Want dan krijg je toch een beetje een beheersmaatschappijtje van nou ja, wij weten het al, wij sturen het wel vast voor u door. |
| privacy | 7: Klantmanagers ook, onze hele afdeling kan er in maar niet daarbuiten. Want er staan natuurlijk ook wel persoonlijke dingen in. Als ik een gesprek heb gehad met iemand en ik leg dat in grote lijnen vast, kan iemand die bijvoorbeeld die cliënt van mij over moet nemen als ik ziek ben of als ik een andere baan heb, dan, om dat er dan gebeld wordt en een collega is er op dat moment niet, dan kan je in het logboek kijken van heeft ze al wat geregeld, he, dus dat werkt op zich maar het is het.. het is een informeel circuit. Wij mogen ook de logboeken niet uitprinten en in het dossier doen bijvoorbeeld. |

|  |  |
| --- | --- |
| **hoofdlabel** | **Geïnterviewde** |
| oplossing | 1: Ik denk door over niet te veel schijven te laten gaan. [ |
| oplossing | 1: Ja, ja, kortere lijnen ja, dus directer ja. Bij een bepaalde functie directer te kunnen laten doen. |
| oplossing | 2: Of dat haal je er gewoon bij, die afspraken, dat stappenplan, dat haal je erbij of als dat gewoon te weinig voorkomt heb je dat ook niet gelijk in je hoofd, dus dat moet je dan toch af en toe even raadplegen: o we zitten op dit punt nou ja, moet er dat gebeuren.. (stappenplan) |
| oplossing | 2: Nou, of je af en toe een casus bespreekt. Dat zou iets kunnen zijn. |
| oplossing | 3: Ja, goed, vanochtend hadden we dus die eh.. over huiselijk geweld enne.. daar is een soort protocol over gemaakt met een stappenplan en noem maar op en ik denk dat je hier ook zoiets voor signalering zou kunnen doen. |
| oplossing | 3: Dat je in ieder geval iets vastlegt hoe je ermee.. waar iedereen mee bekend is en waar iedereen het over eens is. |
| oplossing | 3: Nou ja, in dit geval ligt eraan wat het signaal is hè en wat ik, of ik dat inderdaad aan de collega zou moeten overdragen of dat ik er zelf iets mee ga doen. Of.. ja, daar ligt het ook grotendeels aan. Maar bijvoorbeeld samenwerking met een collega, daar is nog nooit volgens mij over gesproken of over nagedacht. Dus.. |
| oplossing | 6: Ja, wat wel kan helpen.. ja, dat sowieso ergens het overzicht gehouden wordt van wat er moet gebeuren.  6: Ja, misschien wel door één persoon. Die het totaal.. kijk, we willen toch toe naar één hulpverlener, één regisseur, één plan en dan.. |
| oplossing | Dus ik denk gewoon veel kortere lijnen, dat dat in ieder geval de oplossing zou kunnen zijn. Maar ook direct contact met ouders aanhouden, dan voelen ze zich ook gehoord, j |
| oplossing | 6: Nou ja, dan denk ik van, ja goed, dat heb ik zo.. en omdat zij dat ook nooit zo doet naar mij toe heb ik ook zoiets van nou ik leg het eerst bij de school neer voordat ik haar alle informatie geef, want het is wel mijn verhaal, en dan denk ik van.. ja, weet je, zo ga je toch ook wel een beetje.. als het nou iemand anders was geweest die wel heel transparant naar mij is, dan zou ik het ook eerder doen. Ik merk ook dat Bureau Jeugdzorg ook wel terughoudend is in het geven van informatie. Dat ze ook echt wel alleen die dingen zeggen die.. echt relevant zijn. En dat het dan niet allemaal zo uitgebreid op de mail gezet wordt. Nee. Gewoon puur ook uit privacy overwegingen. |
| oplossing | 5: Ik denk inderdaad de lijnen korter zouden moeten zijn. En dat het doorpakken daardoor ook korter moet zijn. |
| oplossing | 5: Ja. Hetzelfde als dat je sporadisch een telefoontje krijgt van, ik noem het maar een collega maatschappelijk werk of vanuit Icare of.. hè, dan komen ze bij een cliënt thuis en dan hebben ze alles eens in kaart gebracht en dan bleven ze ver onder bijstandsniveau. En voor hun is dat dan inderdaad, dat brengen ze in kaart, en dan is het hee, lijntje leggen naar en hee, hoe kan dat aangevuld worden met bijstand en dank omen wij in beeld. Maar die zijn dus ook breder bezig en wat je signaleert, ja, geef door. En daarin moeten we elkaar nog veel meer vinden. |
| oplossing | Heel vaak gaat het om een klant, gaat het om iets individueels, zoek elkaar gewoon 1 op 1 op, of zoek elkaar nog niet eens in die zin op maar.. |
| oplossing | 4: Ja, daar zit ik inderdaad.. zit ik ondertussen over na te denken. Ehm.. nou het zou lekker zijn om een lijstje te hebben denk ik, van de gemeente: van wie zit waar en met wat voor vraag kan je daar terecht. Voor woning of financiën of.. dat je wel rechtstreekser kan bellen, dat zou op zich handig zijn. |

Korte lijntjes, overzicht, één persoon, casus bespreking, stappenplan

|  |  |
| --- | --- |
| **hoofdlabel** | **Geïnterviewde** |
| meldcode | 1: De code heb je hier natuurlijk. |
| meldcode | 1: Nee, nee nee. Ik bedoel dat je gewoon zelf die melding kan doen. Niet dat het over een aantal schijven hoeft. |
| meldcode | Er ontstaat in eerste instantie verwarring over ‘signaleren’ omdat deze medewerker net terug is van een bijscholing op het gebied van signaleren van huiselijk geweld en de meldcode. |
| meldcode | 6: Ja, weet je, je eigen.. Ja, en omdat we gisteren natuurlijk net die cursus hadden heb ik dat signaal ook bij school neergelegd, ik heb dus bewust niet die maatschappelijk werker die betrokken is meteen een mail gestuurd, want dan denk ik van ja.. dat is dan.. |

**Opmerking:**

Tijdens de interviews vond er juist een opleiding plaats rondom de AMK meldcode. Hierdoor is af en toe verwarring ontstaan in het beantwoorden van de vragen. Er is wel rekening mee gehouden door aan de medewerker nogmaals uit te leggen om wat voor signalen het gaat en het doel van ons onderzoek.

|  |  |
| --- | --- |
| **hoofdlabel** | **Geïnterviewde** |
| voorbeeld | 1: een mevrouw, 24 jaar, die had een kind van anderhalf uit een eerdere relatie, die woonde nu een half jaar bij een andere man, een andere vriend en dat ging niet want hij negeerde dat kind. Dat kind mocht niet spelen et cetera, zij komt niet in aanmerking voor die urgentieregeling. Maar eigenlijk zou je met dat gegeven wel wat willen doen. Maar het gaat dan weer te ver om, ze heeft al hulpverlening, dus dat zit er al in, het zou gewoon heel fijn als je dat gewoon kan melden op een centraal punt van: dit is er aan de hand, wees er alert op. Hè? Ja. Maar omdat het dan weer over zoveel schijven moet, dan laat je het maar gewoon voor wat het is… |
| voorbeeld | 1: Nou ja, mijn collega deed dit geval, maar we hebben het inderdaad zo gelaten ja. |
| voorbeeld | 1: Wat ik net zo zei van iemand die dan eh.. dat je toch met de klantmanager overlegt van deze persoon loopt helemaal vast op het hele woongebeuren maar heeft wel de potentie en dan overleg je met elkaar.. maar een voorbeeld van wat nou niet goed liep.. Ik weet dat niet zo gauw. Het loopt natuurlijk ook best wel eens een keer niet goed. Ja. Ja. O ja, ik heb ook wel eens een keer.. ik heb een man van 28 en die wil in aanmerking komen voor een sociale huurwoning, hij is al getrouwd geweest, gescheiden, heeft al een koophuis gehad. Woont nu weer bij zijn ouders en die man die komt continu bij de woningstichting maar die verdient te veel. Hij verdient boven die 30.00 euro dus hij komt niet in aanmerking voor een sociale huurwoning. Maar dan komt hij bij de woningstichting en scheldt hij daar echt de boel eh.. voor weet ik wat.. Jannie de Graaf scheldt hij voor weet ik wat uit.. Nou, toen dacht eh.. Toen hebben Jo en ik, ook een keer een gesprek.. Jo is dan mijn manager, een keer een gesprek gehad en toen hebben we besloten om een keer naar de hulpverlener te gaan. Op zich, dat gesprek ging goed hoor, en toen dacht ik wel van nou, hij heeft er wat van opgestoken, maar het gedrag verandert helemaal niet. Maar dat ligt niet aan, dan denk ik van, dat ligt heel erg aan de persoon ook.. |
| voorbeeld | 1: Ja. Ja. Hij was nou weer.. hij is ook eens een keer weggehaald door de politie bij de woningstichting, wou die niet weg en nou heeft-ie een strafblad en nou verwijt hij dat de woningstichting weer en .. heel vervelend. Ja. Het ligt helemaal aan de buitenwereld. |
| voorbeeld | 1: Ja. Nou heeft-ie weer een gesprek gehad met Jo en nou wilde hij weer komen want hij zei dat er dingen veranderd waren. Maar nou wordt hij binnenkort misschien ontslagen en dan zou hij minder inkomen hebben en dan past hij weer wel misschien.. En hij heeft ook al eens gezegd: ik zeg mijn baan op, dan kom ik in de bijstand, kan mij het schelen. Nou ja. Het is echt.. Ja. |
| voorbeeld | 3: Ja, precies. Heb ik dat meer dan vroeger. Vroeger had ik zoiets van ja, nou ja, ik doe de Wmo en dit is niet direct relevant enne.. er zijn vast wel anderen die dit oppakken dus die verantwoordelijkheid voelde ik minder dan nu.  Eh, nou, het heeft met kanteling en zo te maken dat je gewoon wat breder naar mensen kijkt, naar een situatie kijkt, eh.. er ook over moeten rapporteren, maar ook omdat jullie hier nou mee bezig zijn.. |
| voorbeeld | 6: Nou ja, ik denk ook wel dat dat ook wel een manco is ja. Dat mensen dan niet echt weten wat ze dan bijvoorbeeld met zo’n casus moeten. Kijk, zo’n casuïstiek is soms zo complex en dan moet je het eigenlijk al in stukjes hakken om te bepalen wie wat dan doet. En ik denk dat die processen van het volgen, dat dat ook niet goed gebeurt. Hè, op het moment dat ik ergens.. nou, ik heb een stukje van de puzzel en ik leg dat bijvoorbeeld bij de schoolarts neer, nou.. dan moet ik maar.. wie volgt het dan dat die schoolarts inderdaad ook dat gesprek aangaat en dat ik die terugkoppeling krijg? Wie houdt dan de regie? Wie houdt dan het zicht op wat er gebeurt? Niemand eigenlijk. 6: Want dan komen we op enig moment erachter van o ja, we hadden de schoolarts ook nog gevraagd, we hebben geen terugkoppeling gehad, goh, wat vervelend, heeft ze weer niks van zich laten horen, weet je wel? Dus dan moet ik er weer achteraan. Zo zou het kunnen gaan. Dus ga ik de schoolarts bellen of mailen, joh, heb je Pietje nog gesproken? O ja, tuurlijk.. Van nou ja, ik heb inderdaad met Pietje gesproken en Pietje heeft inderdaad buikpijn. En daardoor kan hij soms niet naar school. Ja, Dan denk ik: oké, duh, en nu? Ja, Pietje gaat nog steeds niet naar school, dus? Ja, dan heb je de schoolarts ingeschakeld nou die zegt inderdaad, Pietje heeft soms buikpijn, nou, dat wisten we al, maar: wat gaan we dan doen? He, en zo blijft het ook maar een beetje doorslepen en doorsudderen en eigenlijk komt het niet echt tot een goede.. afspraken of tot de oplossing. |
| voorbeeld | Je merkt ook heel vaak dat ouders het beu zijn van alle hulpverleners die.. betrokken zijn. Dat ze zeggen: het helpt allemaal niks. Ik had gisteren bijvoorbeeld een ouder, nou, dat meisje.. dat heeft migraine en die kan.. nou, die gaat maar de helft van de tijd naar school, al het hele schooljaar. Moeder heeft bij school aan de bel getrokken: moeten we niet eens een leerplichtambtenaar inschakelen, moeten we niet eens een ZAT om advies vragen, moeten we niet een keer naar de schoolarts? Nee hoor, zegt school, dat vinden wij niet nodig. Nou, nu was het dus.. nou ja, nu kwam ze bij mij op gesprek en ze zegt: ik heb het gevoel dat er nu wel.. tenminste, dat er nu wel iets gebeurt. Ik heb sowieso wel erkenning gegeven voor dat probleem, ik kan niet zeggen: je hebt geen hoofdpijn. We hebben inderdaad met dit probleem te dealen en hoe gaan we daar dan mee om. Hè, maar op het moment dat ik tegen dat kind zeg van ja, je moet gewoon naar school ook al heb je hoofdpijn, dan denk ik van ja, dat kind leert niks op school. Dan zegt-ie: ik ben op school maar ik ben gewoon suf, ik heb gewoon zo’n last van die hoofdpijn.. het is ook ja, bij haar dan ook familiair zeg maar, haar moeder heeft het ook, die is al afgekeurd, haar opa heeft het, dan denk ik van nou, dat verzint ze niet hè? Dus dan gaan we gewoon.. hè, van die moeder, die voelt zich gewoon niet gehoord door die school. Ze had een probleem, ze wist gewoon niet waar ze naar toe moest en dan is er gewoon zoveel tijd verloren gegaan. Ik zeg niet dat ik de oplossing heb hoor, maar bij mij.. tenminste, ik merk dat het het meeste helpt als je naast ouders gaat staan en sowieso niet alleen maar denken in.. van nou wat moet: jij moet naar school. Van.. maar toch ook echt heel veel aandacht geven voor het probleem en ook korte lijnen hè, dus wel die ouder van ik ben er nu ik bel u, ik.. eh.. dat vinden ze heel fijn. Als je maar laat merken dat je er.. en dan heb je ook veel eerder ouders mee als je inderdaad de stap naar de hulpverlening moet worden gezet want dan heb je daar samen over gesproken. Ik denk ja.. in eerste instantie veel kortere lijnen ja. |
| voorbeeld | 6: Nee, dus in die zin zal het misschien wel wat tijd kosten maar dan denk ik van ja.. als je meteen de goeie persoon bereikt dan weet ik niet of het zoveel tijd kost. Want nu ben ik ook druk met overal achteraan bellen en soms de verkeerde persoon en.. Ja, en dan heb ik soms ook wel eens het schaamrood op mijn kaken staan dat ik te horen krijg dat het twee maanden is blijven liggen ergens. En daar geef ik niemand de schuld van hoor, maar ik denk ook van, ook de verwachtingen van elkaar he. Van eh.. dat een school denkt als ze mij een mailtje sturen dat ik het wel oppak maar ik ben dan weer afhankelijk van die school die mij een verzuimmelding moet sturen want zonder verzuimmelding kan ik eigenlijk ook niks doen. Dus als je dan inderdaad een beetje langs elkaar heen communiceert en dat dan het zorgadviesteam van de school denkt dat dat telefoontje ertoe leidt dat ik in actie kom en dat ik wacht op de school en die heeft dan toevallig vakantie en dan is die mevrouw is er een maand niet of ziek.. Dan denk ik van ja, oké, dan zijn we een maand verder en dan denk ik soms ook wel eens van, oké, dit was niet de bedoeling. |
| voorbeeld | 6: Nou ja, goed, of ik spreek.. afgelopen week sprak ik ook een jongere.. heb ik er best wel een goed.. tenminste, naar mijn idee een redelijk gesprek gehad, hulpverlening was gestart, en dan krijg je twee dagen later een mailtje van school van er is nog helemaal niks gebeurt. Dan denk ik: waar baseren ze dat dan op? Die moeder zegt tegen mij dat ze zijn gestart en school heeft dus kennelijk het idee dat het niet zo is. Hoe kan dat nou? 6: Nou ja, goed, dus ik heb gisteren.. dan wil ik niet gewoon doodleuk een mailtje sturen en zeggen nou ik heb haar gesproken en dit en dat heb ik gehoord.. dus dan bel ik even van joh, kennelijk hebben we een heel ander beeld van de situatie, hoe kan dat nou? Ja, die mevrouw was er dan maandag weer niet, en vandaag is ze er niet en dan moet ik morgen maar bellen en dan.. ja.. nou zo.. vergeet ik het dan misschien weer.. nou, zo werkt het gewoon.. |
| voorbeeld | 6: Nou ook een stukje.. ja.. begrijpen hoe het hele proces in elkaar zit. Kijk, ik heb bijvoorbeeld een eh.. een voorbeeldje: een leerling die al vanaf zijn vijftiende niet meer naar school gaat en eh.. nou ja gewoon heel veel, heeeel veeeeel tijd in gestopt en proces verbaal op proces verbaal en het is ook een gezin wat bij alle afdelingen hier wel iets heeft lopen.. Nou, die jongen die ja.. toen zijn ze op een gegeven moment spoorloos verdwenen omdat ze uit huis werden gezet en ik weet waar ze zitten en dan, nou ja.. ligt het bij burgerzaken en die gaan adresonderzoek doen. We weten dat ze in de gemeente Barneveld wonen. Gemeente Barneveld komt niet in actie, ook niet na meerdere verzoeken.. Nou zeggen wij dan.. zegt de gemeente Nijkerk dan, dan gaan we maar uitschrijven. En dan sta ik echt met zulke ogen te kijken, dan denk ik van nou, die jongens staan op de telex, hebben schulden en wij zeggen gewoon oké, wij kunnen die gemeente Barneveld niet bereiken.. dan maar niet. We krijgen geen reactie? Ja, volgens ons protocol, zegt de gemeente Nijkerk dan, volgens ons protocol kunnen we leerlingen dan uitschrijven; we hebben zo vaak contact geprobeerd te leggen, het is niet gelukt, uitschrijven. Maar dan denk ik van ja, die gemeente Barneveld, die weet niet hoe belangrijk die casus voor ons is en die laat ik niet zomaar lopen. Dus ik heb tegen die collega gezegd dat gaat niet gebeuren, uitschrijven. Wij hebben hier eh.. nou he, ik heb er misschien wel een half jaar werk inzitten in die jongen, en dan gaan we niet zomaar als gemeente Nijkerk nu uitschrijven terwijl we weten dat er nog heel veel problemen zijn. Ik zeg op dat moment dan van uitschrijven kunnen we ook op geen ene manier meer bij welke instantie dan ook.. |
| voorbeeld | 6: Ja, het is echt een beetje los zand, heb ik het idee. Want ik heb bijvoorbeeld pas een signaal.. kreeg ik van een school, een directeur van een school, zegt ze joh, ik heb een ouder die kwam bij mij en die woont in een bepaalde straat en nou, die ziet onder schooltijd steeds een kindje daar in huis en we weten eigenlijk wel zeker dat dat kindje de leeftijd heeft dat die naar school zou moeten. Nou, dus ik kijk in de GBA en daar woont helemaal geen leerplichtig kind op dat adres, dus eh.. nou ja, goed, ze zei al wel we vermoeden dat het een Pools gezin is en dat het kindje helemaal niet naar school gaat. Dus ik mail Annelies: Annelies, signaal, eerst naar de school: wat goed dat jullie dat signaal hebben opgevangen, enne, nou, ik naar Annelies gemaild van joh Annelies, dit is het geval, krijg een mailtje terug van Annelies eh.. wil je dit met Joesja overleggen? Dus ik tegen Joesja: waarom moet ik dat met jou overleggen? Joesja: weet ik ook niet. Dus Joesja weer naar Annelies: Annelies, dat is iets voor jou.. Denk ik van ja, wie gaat er dan naar toe op dat moment? Kijk, ik kan niet bij die mensen aanbellen en zeggen van ik hoor dat hier een kindje rondloopt, zou dat misschien een leerplichtig kind zijn? Denk ik van: daar moet je hulp op zetten. Daar moet je inderdaad een ambulant werker langs sturen of iemand van het CJG.. Van nou, van ja mevrouw.. weet ik veel hoe je dat dan inkleedt, maar mogen we eens met u komen praten.. van eh.. hè, dit en dat. Dus dan ga je niet vanuit leerplicht meteen want dan heb je meteen handhaving, van wat kunnen we voor u doen. Ga je dat.. nou ja.. we hebben een signaal ontvangen dat hier een kindje in huis is..6: Nou ja goed, kunnen we iets voor u betekenen? Weet u dat.. nou ja, in Nederland een leerplichtwet is en dat de kinderen ook naar school mogen en dat we ook met u mee willen denken.. blabla. Maar niet vanuit een wettelijk kader van leerplicht. Dus ik zie dan voor mij niet.. ik geef dat signaal dan door en ik heb er tot nu toe, ook intern, helemaal niks meer op terug gehoord. En ik vind dat dan ook richting die school.. zou ik dan heel graag zeggen, joh, Margriet, er is gisteren iemand langs gegaan en we hebben dit en dat gezien. Maar..6: De volgende keer meldt ze niet meer.6: Ja. Ik voel me verantwoordelijk maar ik ben niet degene.. de persoon die het moet oppakken en Annelies zit ook tot hier (wijst boven haar hoofd) en het is helemaal niet zo dat eh.. dat ze het niet belangrijk genoeg vindt maar dan denk ik van.. ik vind dit wel echt iets CJG’s achtig. |
| voorbeeld | 5: Ja, ik merk dat iedereen is zijn persoon en iedereen doet het op zijn manier. Wat ik wel merk is natuurlijk we voeren allemaal wel de wet uit en de beleidsregels en de verordeningen, maar.. de aanpak is bij een ieder toch net even anders. En de één is meer gericht op de financiën zeg maar he, iemand die een bijstandsuitkering aanvraagt, ja, daar gaat het om dus daar zet ik op in en richting werk en wat zijn de mogelijkheden, terwijl iemand ook nog problemen heeft waarom, dat ik denk dan: ja, iemand komt hier omdat, ja, als de WW gestopt is of wat.. he.. ja. Maar waarom is iemand zonder werk gekomen, welke problematieken zijn er of zijn die er niet? Maar vaak is er meer aan de hand en dan kan je heel snel met iemand naar de arbeidsmarkt, maar misschien moet er nog een stukje ondersteuning richting het maatschappelijk werk, richting schuldhulpverlening, richting.. het kan van alles zijn. Dus het is en-en-en-en. Het is niet alleen maar geld verstrekken. |
| voorbeeld | alleen het proces an sich met alle dingen die je tussentijds gewoon nodig hebt en waar je even mee contact zou moeten hebben, al is het maar maatschappelijk werk, al is het jeugdzorg, al is het.. Ja, daaraan merk je dat we nog heel ver van elkaar af staan. En dat vind ik heel vaak wel jammer want dan heb je nu iemand in beeld, in huis en dan zou je kunnen doorpakken. En dat kost in het begin wel even extra tijd maar dan kom je wel daar wat voor de klant het best is en waar je met elkaar zou willen komen. En dat eh.. ik hoop dat dat een van dingen is die straks per 1 januari onder andere, onder de participatiewet zal gaan verbeteren omdat je dan toch met elkaar in een gebiedsteam.. of in ieder geval dichterbij elkaar en kortere lijnen hopelijk gaat krijgen. |
| voorbeeld | 5: Nee, het is eigenlijk de ruimte in het feit van niet met oogkleppen op werken. Van ik zit voor de bijstand dus dat is de bijstand en dit is dan de koker, ik noem maar even hè, van de woningbouwvereniging en iemand wordt uit huis gezet ja nou, dan heeft hij zijn huur niet betaald ja, dan moet hij een regeling treffen voor schuldhulpverlening. En dan hebben wij als klantmanager, ik ook, toch de visie van ja, oké, maar dat is ergens ontstaan. En die reden moet je weten want anders zal je dit nooit oplossen. Al krijgen ze de nieuwe woning of al gaan ze de schuldhulpverlening in.. Er is iets waardoor het gekomen is, daar moet je iets mee. Heel vaak als klantmanager verstrek je die uitkering en kan je daar juist niet iets mee maar is het juist belangrijk dat je hem naar de juiste plek doorverwijst. |
| voorbeeld | 5: Ja, een mooi voorbeeld is bijvoorbeeld bijzondere bijstand voor iemand die freelance werkt, coupeuse is voor een modewinkel en aangeleverd krijgt en daarmee nou ja, vier-, vijf-, zeshonderd euro per maand verdient. Prachtig. Wij vullen nog maar iets aan. Ja, heeft wel een bril. Ja, bijzondere bijstand verstrekken wij niet meer voor een bril.. maar ze zegt, als ik dat niet vergoed krijg, dan stop ik met werken. Nou, laten we heel extreem doen he, heel aparte bril met cilinders en met.. stel duizend euro.. veel te veel, maar stel.. Dat hebben we in drie maanden al terugverdiend als zij gewoon haar werk kan voortzetten. Dan denk ik als je die vrijheid nou hebt en die vrijheid proberen wij te nemen door 3 A-4tjes vol te schrijven wat de reden wel niet is om te komen tot.. dat vind ik nog steeds heel erg.  5: Als ik kan vaststellen dat die dame van begin 50 dit nu al dertig jaar doet en niet gestudeerd heeft en niets anders kan als trouwjurken maken, ritsen inzetten, rokken verlengen.. maakt niet uit, alles, en dan denk ik: als ze dit kan doen, misschien nog tien jaar, prachtig!  5: Zij vindt dat leuk, zij kan dat, ze verdient er wat mee, ze kan niet reserveren want alles wat zij verdient dat korten wij dus zij mag niet iets houden waardoor zij voor die dingen die eigenlijk beroepsmatig nodig zijn om dr werk te kunnen uitvoeren, dan denk ik van nou, dan moet ik hemel en aarde bewegen en schrijven, schrijven om misschien het er wel door te krijgen. Daar heb ik heel veel moeite mee.  5: Ja, je kan heel veel vastleggen maar je moet wel altijd, en dat staat ook met grote letters: het is altijd individualiseren en je hebt altijd beleidsvrijheid, dat hebben we ook wel maar als ik 1 A-4tje inlever bij de juristen dan zeggen ze: ja dag, hoezo onderbouwd? |
| voorbeeld | 5: Ja. Nu ook net. Kom ik net van terug: iemand die maar niet open deed. Ja, hartklachten.. ja. Al eens eerder aan de deur geweest, met de politie, ja: nu breken we open. Schreeuwen door de brievenbus: als je nu niet open doet breken we de deur in. Ja, toen deed ie open. Nou, afgelopen week was hij er weer niet, weer twee keer geweest, vandaag ook.. als we nu niet binnen komen dan bellen we ter plekke daar weer. Nou, was hij afgelopen week in het ziekenhuis opgenomen.. En we hadden net, we gingen hier vandaan, hebben we het ziekenhuis gebeld, hij was de hele week niet opgenomen. Hij was echt 27 maart ontslagen, hij was echt thuis.. Nou, communicatie tussen dokter was er niet geweest, tussen ziekenhuis was er niet geweest, hij vroeg nu of we zijn medicatie wilden laten thuisbrengen want hij kon er niet uit.. gaan we voor u regelen. Dus we gaan.. we doen niet dit: een uitkering verstrekken, we zijn al hier.. (geeft met de handen een denkbeeldige lijn aan) Dat vinden we ook, dat is ons werk. De mensen hebben iets, het is niet alleen maar ik ben mijn werk verloren.  5: Ja, we hebben ook gelijk net terug op kantoor Icare gebeld: joh, we zijn nu binnen geweest, we hebben contact gehad en ter plekke daar bellen we met hun op. Hebben we voor 23 april een afspraak gemaakt. 1 op 1. Van: bent u dan thuis? U schrijft het ook op.. En dat erop en dat.. Nou, en dan krijg je iemand in beeld en iemand wordt daardoor ook weer.. je ziet dat die.. je voelt dat hij gesteund wordt, hij was weer wat aan het opruimen. Stapels post en allemaal dingen. Hij deed niks meer. Daar is heel veel zorg in nodig, en dan hou je ook even de vinger aan de pols van oké, wordt het ook door die ander doorgepakt, ingezet, en.. nou, dat gebeurt dan ook en dat is leuk en dat is waar je het voor doet. |
| voorbeeld | 7: Nou, eh.. door jullie enquête ben ik er al veel meer bewust mee bezig, met signaleren. |
| voorbeeld | 7: Nou, er was een mevrouw die was gescheiden na een heel akelig huwelijk.. contactverbod, straatverbod van die ex.. bedreigd met de dood.. heel erg allemaal. Die kwam bij mij via de klantmanager en dan kijk ik van.. en toen zei ze dat de klantmanager haar ex zou gaan benaderen om te vragen of hij kon afdragen voor haar. Maar zij was daar doodsbang voor, het was net een paar maanden rustig en dan zou dit.. dan zou hij weer opnieuw boos kunnen worden en haar weer gaan achterna zitten of zo. Dus toen ging ik naar de klantmanager met dit verhaal en ik vroeg of het in dit geval misschien anders zou kunnen.. zegt die klantmanager ‘ja, de wet is de wet’ dus die zou dat gewoon gaan doen! Nou, dat vind ik dus niet kunnen. Ja, de wet is wel de wet, maar.. Die vrouw had gewoon de gedachten gehad toen ze bij de spoorwegovergang was, dat ze onder de trein wilde gaan liggen omdat ze zo bang was! Dat kan toch niet?! Dat is toch niet de bedoeling van ons werk? |
| voorbeeld | Ik kreeg een echtpaar binnen, nou het is een heel ingewikkeld verhaal, maar goed.. beiden hadden schulden en voor haar was de schuldsanering al afgewezen en voor hem eigenlijk schuldhulp krijgen, althans het schuldsaneringstraject. Dan kun je je nog afvragen van hoe is dat voor één persoon natuurlijk binnen dat gezin.. toen bleek dat het opeens eigenlijk niet doorging want er was een schuld van 900 euro bij het UWV en dat werd door het UWV gezien als fraude. En dat mag namelijk.. eh.. per ongeluk was er te lang ziektewet uitbetaald, die meneer kon dat niet terugbetalen, die hád moeten zien dat hij dit ten onrechte gekregen.. snap je, het heet op papier fraude maar die man.. of die jongen eigenlijk, heeft nooit gedacht van nou, dat.. hier klopt iets niet of zo. Dus die schrok er ook heel erg van.. Goed, schuldtraject ging niet meer verder. Dus wij, ik merkte van het drukt zo op dat gezin: de ene na de andere deurwaarder, aanmaning en noem maar op.. eh.. het was gewoon heel belangrijk dat daar iets mee zou gaan gebeuren. Nou, ik ben eerst natuurlijk naar de schuldhulpverlening.. was het toen nog, gegaan en die zegt van, ja, nee, fraude. Toen ben ik naar de klantmanager gegaan en ik heb gezegd van joh, zus en zo, het gezin wil zo ontzettend graag maar eigenlijk is alles uit handen geslagen. Toen is de klantmanager ook weer met de schuldhulpverlening gaan praten.. uiteindelijk hebben wij besloten om.. ook met Gerard natuurlijk besproken want grote uitzondering.. wij hebben 900 euro geleend zeg maar.. aan die mensen om die schuld van 900 af te lossen waarmee geen fraude meer in beeld was en het gezin kan nu de schuldhulpverlening in. En hij heeft nu een baan hè! Dat is, weet je, dat hebben we echt met z’n allen de schouders onder gezet. |

# Het inventarisatieformulier

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Het signaleringproces**  Het komt wel eens voor dat je tijdens een gesprek met een cliënt signalen ontvangt rondom andere problematiek dan waar de cliënt melding of aanvraag voor heeft gedaan en die direct in verband staan met de problematiek van de cliënt. Wij willen door middel van ons onderzoek inzicht krijgen hoe vaak dergelijke signalen zich voordoen, om wat voor een signaal het gaat en wat jij met dit signaal doet. | | | | | | |
| **Geen signaal**: hier turven hoe vaak dit voor komt: | | | **Bij signaleren**  Datum: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Wat is de vraag van de cliënt: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
| Het signaal wat je opmerkt naast de vraag die iemand heeft, heeft betrekking op: | | | | | Eventueel betrokken collega/ instantie:   * Wmo-consulent * medewerker woonurgentie * leerplichtambtenaar * klantmanager * re-integratie consulent * loket medewerker * medewerker CJG * medewerker leerlingenvervoer * anders: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­­\_\_\_\_\_\_ * derde, namelijk: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| * financiën * administratie * huisvesting * vorming/ opleiding * arbeid * gezondheid * echtscheiding * relatie tot partner * relatie ouder-kind * relatie tot anderen | | * maatschappelijke organisaties * multi probleemgezin * verwerking * eenzaamheid * verslaving * overige psychische problemen * cultuurverschillen * slachtoffer machtsmisbruik/geweld (misdrijf) * anders:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­­­­ | | |
| **Stap 1** | **Stap 2** | | | **Stap 3** | **Stap 4** | **Stap 5** |
| In kaart brengen van signalen | Beslissen tot overdracht/samenwerking | | | Overdracht | Actie ondernemen  los van de cliënt | Evalueren en feedback geven |
| * ik heb het signaal opgevangen * ik heb het signaal besproken met cliënt * ik heb een afweging gemaakt rondom de haalbaarheid van de oplossing door cliënt | Ik heb een afweging gemaakt aan de hand van criteria:   * Relevantie * Frequentie * Ernst * Specificiteit * Uitvoerbaarheid   Wel of geen overdracht:   * wel * niet, reden: | | | Ik heb overgedragen via:   * mondelinge overdracht * rapportage * contactregistratie * overleg samen met collega en cliënt * e-mail bericht * anders:   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Ik heb actie ondernomen omdat verandering nodig is   * binnen de eigen organisatie * binnen de samenwerking met andere organisaties * anders:   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Ik evalueer   * het proces * het effect * bij intervisie * in een multidisciplinair overleg * niet, omdat   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Opmerkingen:** | | | | | | |

# Uitkomsten inventarisatie

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **functie** | **aantallen** | **signalering buiten het vakgebied** | **percentage** |
|  |  |  |  |
| zorgconsulent | 17 | 4 | 23,53% |
| medewerker woonurgentie | 1 | 1 | 100,00% |
| klantmanager | 2 | 2 | 100,00% |
| re-integratie medewerker | 2 | 2 | 100,00% |
| loket medewerker | 1 | 1 | 100,00% |
| leerplichtambtenaar | 7 | 7 | 100,00% |
| medewerker CJG | 25 | 0 | 0,00% |
| **Totaal contacten** | **55** | **17** | **30,91%** |

Bij 30% van de contacten met de cliënt is er sprake van signaleren. Opgemerkt moet worden

dat niet alle medewerkers alle contacten hebben bijgehouden. Van dit gegeven kan dus niets afgeleid worden.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **stap 1 in kaart brengen** | | |
| signaal opgevangen | besproken met cliënt | afweging |
| 2 | 4 |  |
| 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 |  |
| 2 | 2 | 2 |
| 1 |  |  |
| 7 | 5 |  |
|  |  |  |
| **15** | **14** | **3** |

Het merendeel van de signalen wordt met de cliënt besproken.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **stap 2 beslissen tot overdracht** | | | | | |
| relevantie | frequentie | ernst | specificiteit | uitvoerbaarheid | overdracht |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  |  | 1 | 1 |  | 1 |
|  |  | 2 |  |  | 1 |
| 2 |  | 1 | 1 | 2 | 1 |
|  |  |  |  |  | 0 |
| 1 |  | 2 | 3 | 1 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |
| **4** | **1** | **7** | **6** | **4** | **11** |
|  |  |  |  |  | 20,00% |
| 20% van het totaal aan contacten (55) wordt overgedragen | | | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **stap 3 overdracht** | | | | | | |
| mondeling | rapportage | contactregistratie | overleg met collega | e-mail | | anders |
|  |  |  |  | 1 |  | |
|  | 1 |  | 1 |  |  | |
| 2 |  |  |  |  |  | |
| 1 |  |  |  |  |  | |
|  |  |  | 1 |  |  | |
| 3 | 3 | 1 |  | 2 | 1 | |
|  |  |  |  |  |  | |
| **6** | **4** | **1** | **2** | **3** | **1** | |

Er wordt veel mondeling overgedragen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **stap 4 actie ondernomen los van de cliënt** | | |
| binnen eigen org. | binnen ketenpartners | anders |
|  |  |  |
|  | 1 |  |
|  |  |  |
| 1 |  |  |
|  |  | 1 |
|  | 3 | 4 |
|  |  |  |
| **1** | **4** | **5** |

De gegevens zijn voor dit onderzoek verder niet van belang

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **stap 5 evalueren en feedback geven** | | | | |
| het proces | het effect | intervisie | multi.dis. Overleg | niet |
|  | 1 |  |  |  |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 | 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | 1 |
| 5 | 4 |  | 1 | 1 |
|  |  |  |  |  |
| **8** | **7** | **0** | **1** | **2** |

Onderling overleg ontbreekt. De medewerker controleert de overdracht wel.

|  |  |
| --- | --- |
| **soort signaal** |  |
| administratie | 2 |
| gezondheid | 6 |
| verwerking | 5 |
| slachtoffer/ misbruik | 1 |
| alimentatie | 1 |
| financiën | 4 |
| vervoer | 1 |
| echtscheiding | 1 |
| relatie tot partner | 4 |
| relatie tot kind | 7 |
| relatie tot anderen | 1 |
| maatschappelijke organisatie | 2 |
| overige psychische problemen | 5 |
| multi probleem gezin | 2 |
| vorming/ opleiding | 7 |
| eenzaamheid | 1 |
| huisvesting | 1 |
| verslaving | 1 |
| anders | 3 |

De signalen hebben met diverse problematiek te maken

# 

# Logboek

Logboek onderzoek Wendy de Wild en Elly Stam.

Vanwege het feit dat we ons onderzoek op de werkplek van Wendy hebben gehouden, betekende dat dat zij ‘dicht bij het vuur zat’ voor wat betreft nieuwe informatie en wijzigingen in beleid. Dat maakte dat we ons aanvankelijke idee dat elk van ons afwisselend een hoofdstuk zou aanleveren niet haalbaar bleek. We hebben uiteindelijk de keuze gemaakt dat Wendy van de meeste hoofdstukken het raamwerk leverde waarna Elly daarover op- en aanmerkingen maakte. Zo konden we al schavend en herschrijvend elk hoofdstuk afronden. Een algemener hoofdstuk zoals de samenvatting, kon juist weer wel door Elly worden geschreven.

De samenwerking liep in eerste instantie wat moeizaam, omdat we elkaars mails niet goed begrepen. Maar toen we ontdekten dat het telefonisch beter ging, hebben we veel via Skype gecommuniceerd waardoor we elkaar veel beter begrepen en het schrijven dus ook makkelijker ging.

Het uitgebreide proces- en productverslag is beschreven in hoofdstuk 7 van ons afstudeerwerkstuk.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Week**  **(2014)** | **Taak** | **Wendy (uren)** | **Elly (uren)** | **T.W.** | **T.E.** |
| Week 6 | Documentstudie  Rondleiding stadhuis Nijkerk /  Kennismaken met medewerkers stadhuis /  Selecteren stellingen voor gestr. interview | 20  30 | 20  30 | 20  50 | 20  50 |
| Week 7 | Documentstudie  Maken gestructureerd interview  Overleg via Skype | 20  4 | 20  4 | 70  74 | 70  74 |
| Week 8 | Uitwerken gestructureerd interview  Documentstudie  Overleg via Skype  Uitwerken stellingen (gestr. interview) | 20  10  4  4 | 10  20  4 | 94  104  108  112 | 84  104  108 |
| Week 9 | Signaleringsformulier uitwerken  Documentstudie  Tel. overleg / mail afstudeerbegeleidster  Overleg via Skype (terug bij plan van aanpak!) | 20  20  1  4 | 1  20    4 | 132  152  153  157 | 109  129  133 |
| Week 10 | Afspraak met coach Chris Stroo op school  Uitwerken aanwijzingen Chris  Opnieuw aanpassen plan van aanpak  5-03: Gesprek met Esther i.v.m. plan van aanpak: afgesproken feedback verwerken in plan van aanpak, gestructureerd interview is oké, signaleringsformulier eerst overleggen met collega’s m.n. t.a.v. stap 2.  6-3: goedkeurig Adriana, feedback t.a.v. de email collega’s, groen licht voor het uitzetten van de eerste twee onderdelen van het onderzoek  7-3: afspraak gemaakt voor ondertekenen contract: donderdag 13 maart 14.00 uur met Nolly i.v.m. vakantie Esther.  9-3: feedback van Esther en Adriana verwerkt. | 2  4  4  2  2  1  1  2 | 2  4  4  2 | 159  163  167  169  171  172  173  175 | 137  141  145  147 |
| **Week** | **Taak** | **Wendy**  **(uren)** | **Elly**  **(uren)** | **T.W.** | **T.E.** |
| Week 11 | Opzet scriptie gemaakt/ mindmap gemaakt  11-3: vergadering evaluatie toekomstbestendig loket (conclusie samenwerking WWB uitbouwen) en informatie gebiedsteams  Overleg Nolly/ Iryna: plan van aanpak doorgestuurd  13-3: kennismaking Adriana waarbij zij uitleg heeft gegeven rondom de verwachtingen t.a.v. het rapport: t.a.v. de verslaglegging samenwerking kan dit beperkt worden tot het logboek. Het rapport bondig en gezien de organisatie zakelijk. Afgesproken literatuur aansluiten op onderzoek/ deelvragen.  Afstudeercontract ondertekend. Email verstuurd naar medewerkers. Laatste hand gelegd aan enquête. Signaleringformulier uitgeprobeerd (2x) en aangepast.  Stuk geschiedenis (van nul tot Wmo) verzameld en geschreven | 6  2  2  4 | 8  20 | 181  183  185  189 | 155  175 |
| Week 12 | 17-3: signaleringformulier bij het CJG gebracht. Afgesproken is dat dit op 31 maart weer wordt opgehaald.  Onderzoek gesplitst in twee richtingen: objectief en subjectief in de samenwerking. Theorie gelezen.  Begeleidende tekst bij enquête  18-3: signaleringformulier uitgezet onder collega’s  18-3: documentstudie, stuk ‘signalering’ geschreven  19-3: stuk signalering aangevuld nav literatuur +  start gemaakt met werkstukindeling  21-3: gestructureerde vragenlijst uitgezet  22 + 23-3 document studie | 2  4  2  2  2  2  2 | 2  8  2  20 | 191  195  197  199  201  203  205 | 177  185  187  207 |
| Week 13 | 24-3: document studie: samenvatting gemaakt externe informatie, doorgemaild naar Elly  25-3: documentstudie + stuk Wendy geredigeerd, gemaild  29-3: dag brainstormen bij Wendy thuis, overleg uitkomst gestr. interview  30-3: verslag brainstormsessie maken + vragen opstellen voor Adriana + doormailen | 20  8 | 20  8  2 | 225  233 | 227  235  237 |
| Week 14 | 03-4: maken van interviewafspraken  04-4: labelen gestr. Interviews  05-04: documentstudie + vragenlijst verder uitgewerkt + scriptie opzet.  Opzet scriptie + vragenlijst gecheckt | 2  4  10 | 5 | 235  239  249 | 242 |
| Week 15 | 7-4: interviews  8-4 interviews  Uitwerken interviews  Labelen interviews | 7  4  30 | 8  6  80 (meerd.  wkn) | 256  260  290 | 250  256  336 |
| Week 16 | 14-4: interview  14-4: verder uitwerken interviews  14-4: verder labelen interviews  14-4: analyseren  Verzamelen teksten samenwerking  Verzamelen teksten integrale samenwerking | 40  10  10 | 2  30  10 | 330  340  350 | 338  368  378 |
| **Week** | **Taak** | **Wendy**  **(uren)** | **Elly**  **(uren)** | **T.W.** | **T.E.** |
| Week 17 | Schrijven hfst. 3  Redigeren hfst. 3 + opsturen Adriana  Schrijven hfst. 1 en 2 | 30  40 | 20 | 380  420 | 398 |
| Week 18 | Aanpassen aan feedback Adriana hfst. 3  Redigeren hfst. 1 en 2 + opsturen Adriana  Aanpassen aan feedback Adriana hfst. 1 en 2  Herschrijven hfst. 1 en 2  Redigeren herschreven hfst. 1 en 2  Schrijven hfst. 4  Redigeren hfst. 4 | 20  30 | 10  20  10  10  10 | 440  470 | 408  428  438  448  458 |
| Week 19 | Opsturen hfst. 1, 2 en 4 aan Adriana  14-5-2014: Vergadering met het hele team van de toegang: Beleidsvoorstel MRO: toegang komt in de gebiedsteams te liggen. Ofwel het keukentafelgesprek wordt door andere gedaan dan de zorgconsulent. Crisis: hiermee is duidelijkheid geschept rondom signaleren: zodra een signaal buiten het vakgebied wordt opgevangen is het gebiedsteam hier verantwoordelijk voor. Een jarenlange investering door frontoffice medewerkers en zorgconsulenten wordt teniet gedaan en onnodige investering in opleidingen. Vraag bij mij: Hoe nu verder met het afstudeeronderzoek. Heeft Baart toch gelijk?  9-5-2014: Overleg met Esther: zij is het met mij eens dat de conclusie van het onderzoek niet beïnvloed mag worden door de keuze van MRO.  Schrijven hfst. 5 en 6  Redigeren hfst. 5 en 6  Schrijven samenvatting  Schrijven voorwoord  Aanpassen voorwoord en samenvatting  Opsturen naar Adriana  Aanpassen aan feedback Adriana | 1  20  1  1 | 2  20  20  10  2 | 500  501  521  522  523 | 460  480  500  510  512 |
| Week 20 | Maken van de presentatie  Maken van de powerpoint  Geven van de presentatie en nabespreken | 30  20  2 | 30  10  2 | 553  573  575 | 542  552  554 |