

Bronnenboek



“In de kern verbinden we. In de verschillen voegen we toe”

MEI, 2013

AFSTUDEERONDERZOEK IN OPDRACHT VAN TITAN EDE
OPLEIDING MAATSCHAPPELIJK WERK EN DIENSTVERLENING
CHRISTELIJKE HOGESCHOOL EDE

MENDEL ROOS & HEIDI KLEIN

INHOUDSOPGAVE

Bijlage 1: volledig documentonderzoek.....	2
Bijlage 2: de interviews	10
Bijlage 3, labeltabellen	97

BIJLAGE 1: VOLLEDIG DOCUMENTONDERZOEK

Vanwege de geheimhoudingsplicht kunnen we geen namen van cliënten noemen. In plaats daarvan hebben we de in totaal zeven onderzochte contactjournals genummerd oplopend van één tot zeven. Per contactjournal is aangegeven om welke ketenpartner en contactpersoon het gaat in het onderzochte dossier.

CONTACTJOURNAAL 1

Betrokken ketenpartners: William Schrikker Groep en Leerplicht Gelderland

Ketenpartner: William Schrikker Groep	Contactpersoon: A. Janischka H. Epskamp
Jeugdreclassering	
Gemiddeld aantal contactmomenten per maand	3,5 x per maand
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit Titan	16 x in 13 maanden
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit ketenpartner	18 x in 13 maanden
Is er sprake van een vast format?	Nee
Aantal keren afstemming/evaluatie van zorg middel (netwerk)overleg	8x in 13 maanden
Conclusie ketenpartner contact:	Het valt ons op dat het aantal contact momenten met enige regelmaat verloopt. De partners geven elkaar vaak een korte update over wat er besproken is. Daarnaast heeft er in totaal acht keer een netwerkoeverleg plaats gevonden omtrent de betreffende cliënt. Afstemming van wie wat doet heeft een positieve bijdrage aan de samenwerking.

Ketenpartner: Leerplicht	Contactpersoon: Nadia El Kaddouri – Roelle Bouman
Gemiddeld aantal contactmomenten per maand	2x per maand
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit Titan	15x in 13 maanden
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit ketenpartner	6x in 13 maanden
Is er sprake van een vast format?	Nee
Aantal keren afstemming/evaluatie van zorg middel (netwerk)overleg	3x in maanden
Conclusie	We zien dat er meer dan 1x per maand vanuit titan een update wordt gegeven aan leerplicht of aan het kader waar leerplicht ook deel van uit maakt. Dit gebeurt minder vaak vanuit leerplicht maar is wellicht te verklaren vanuit een verschil tussen de instellingen in contactintensiteit met cliënt

CONTACTJOURNAAL 2

Betrokken ketenpartners: leerplicht

Ketenpartner: Leerplicht	Contactpersoon: H. Jacobs
Gemiddeld aantal contactmomenten per maand	1,6 x per maand
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit Titan	3 x in 6 maanden
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit ketenpartner	7 x in 6 maanden
Wordt er gebruik gemaakt van een vast format?	Nee
Aantal keren afstemming/evaluatie van zorg middel (netwerk)overleg	1 x in 6 maanden
Conclusie	Opvallend is de regelmatig terugkerende vraag van Leerplicht om een update. Titan beantwoordt deze vraag zeer snel en uitgebreid. Toch blijkt uit dit contactjournaal dat deze ketenpartner behoefte heeft aan een frequentere update betreffende de stand van zaken.

CONTACTJOURNAAL 3

Betrokken Ketenpartners: Iriszorg en UWV

Ketenpartner: Iriszorg	Contactpersoon: Peter Damen, Jeroen Kraaijeveld, Cara van Noordts.
Gemiddeld aantal contactmomenten per maand	3,4 x per maand
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit Titan	26x in 16 maanden
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit ketenpartner	23x in 16 maanden
Is er sprake van een vast format?	Nee
Aantal keren afstemming/evaluatie van zorg middel (netwerk)overleg	5x in 16 maanden
Conclusie ketenpartner contact:	Zichtbaar in het contact tussen Iriszorg en Titan is dat onduidelijkheden over het welzijn of handelen van de cliënt snel worden uitgesproken en opgelost. Ook wanneer er nieuwe ontwikkelingen zijn naar aanleiding van het gesprek met een cliënt wordt dit, indien relevant, doorgegeven aan de netwerkpartner. Dit resulteert in regelmatige afstemming van het traject. Updates via de mail vanuit Titan zijn zowel kort en concreet als uitgebreid. Het verschilt per medewerker van Iriszorg op wat voor wijze er wordt terug gecommuniceerd. Enerzijds zien we een formele manier van communiceren gevolgd door een meer informele manier: 'effe' 'mogguh' of 'haaa'. Er wordt met name contact gehouden via de telefoon. Verslagen hiervan laten zien dat er dan wordt overlegd wat de beste stappen zijn om te nemen. De zorg wordt veel op elkaar afgestemd.

Ketenpartner: UWV	Contactpersoon: Arbeidsdeskundige Willemijn van Lier
Gemiddeld aantal contactmomenten per maand	2.8x per maand
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit Titan	7x in 5 maanden
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit ketenpartner	7x in 5 maanden
Wordt er gebruik gemaakt van een vast format?	Nee
Aantal keren afstemming/evaluatie van zorg middel (netwerk)overleg	1x in 5 maanden
Conclusie	We zien in het contact tussen Titan en het UWV dat de meeste contact-initiatieven vanuit Titan komen. Titan is in haar communicatie concreet en geeft informatie wanneer dit nuttig zou kunnen zijn voor het UWV. Contact is sporadisch en weinig consistent.

CONTACTJOURNAAL 4

Betrokken ketenpartners: Bureau Jeugdzorg, Titan Praktijk

Ketenpartner: Bureau Jeugdzorg	Contactpersoon: Rachel Burgel- de Bekker
Gemiddeld aantal contactmomenten per maand	5 x per maand
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit Titan	25 x in 11 maanden
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit ketenpartner	31 x in 11 maanden
Wordt er gebruik gemaakt van een vast format?	Nee
Aantal keren afstemming/evaluatie van zorg middels (netwerk)overleg	1 x in 11 maanden
Conclusie	Er is sprake van veelvuldig contact tussen aanmelder en Titan. Contact is volledig en concreet en er wordt vanuit beide kanten snel gereageerd en indien nodig gehandeld. Daarnaast lijkt de communicatie open en transparant en worden irritaties of onduidelijkheden besproken. Dit bevordert naar ons idee een goede samenwerking.

Ketenpartner: Titan Praktijk	Contactpersoon: Maya Hofhuis- van den Brink
Gemiddeld aantal contactmomenten per maand	2,1 x per maand
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit Titan	5 x in 6 maanden
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit ketenpartner	8 x in 6 maanden
Wordt er gebruik gemaakt van een vast format?	Nee
Aantal keren afstemming/evaluatie van zorg middels (netwerk)overleg	0 x in 6 maanden
Conclusie	Titan Praktijk is nieuw en dat is in dit contactjournaal goed terug te lezen. Niet in de manier van communiceren tussen beide partners maar wel in de manier waarop dit wordt vorm gegeven in het contactjournaal. Het is moeilijk te ontdekken of je te maken hebt met Titan Praktijk of een gedragsdeskundige(helemaal aangezien het in dit dossier dezelfde persoon is). Als outsider is dit dossier dan ook lastig te ontcijferen en is het niet duidelijk waar de grens ligt tussen de werkzaamheden van de gedragsdeskundige en de behandelaar van Titan Praktijk. Dit lijkt me een belangrijk onderdeel om later in onze conclusies en aanbevelingen mee te nemen.

CONTACTJOURNAAL 5

Betrokken ketenpartners: Leger des Heils en Gemeente Ede

Ketenpartner: Leger des Heils	Contactpersoon: Marieke Kok
Gemiddeld aantal contactmomenten per maand	0.8 x per maand
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit Titan	5x in 13 maanden
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit ketenpartner	6x in 13 maanden
Wordt er gebruik gemaakt van een vast format?	Nee
Aantal keren afstemming/evaluatie van zorg middel (netwerk)overleg	2x in maanden
Conclusie	Contact is meer sporadisch. Beiden partijen zijn zorgvuldig en volledig in het geven van informatie. Een enkele keer komt het voor dat het leger des heils om informatie moet vragen. Dit heeft als resultaat dat er een erg duidelijk en concreet verslag wordt gegeven. Leger des Heils is in haar contact positief over handelen Titan.

Ketenpartner: Gemeente Ede	Contactpersoon: Ciska Adams
Gemiddeld aantal contactmomenten per maand	1,2 x per maand
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit Titan	9x in 13 maanden
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit ketenpartner	7x in 13 maanden
Wordt er gebruik gemaakt van een vast format?	Nee
Aantal keren afstemming/evaluatie van zorg middel (netwerk)overleg	1x in 13 maanden
Conclusie:	Een enkele keer wordt er om een terugkoppeling gevraagd vanuit de gemeente. Verder zien we dat Titan zelf steeds een update of terugkoppeling verstuurd met nieuwe informatie of eventuele verzoeken. Gemeente zelf komt ook met suggesties wat betreft werk. Het contact is meer sporadisch. Informatie vanuit Titan is volledig en concreet.

CONTACTJOURNAAL 6

Betrokken ketenpartners: Leerplicht en ProPersona

Ketenpartner: Leerplicht	Contactpersoon: Hermien Jacobs
Gemiddeld aantal contactmomenten per maand	0,6 x per maand
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit Titan	4 x in 10 maanden
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit ketenpartner	2 x in 10 maanden
Is er sprake van een vast format?	Nee
Aantal keren afstemming/evaluatie van zorg middel (netwerk)overleg	4x in maanden
Conclusie ketenpartner contact:	Er is weinig contact tussen Leerplicht en Titan. Volgens het contactjournaal wordt er in tien maanden maar 2 keer een update gegeven. Ook Leerplicht lijkt zich, op basis van dit contactjournaal, niet veel bezig te houden met deze casus. Verder heeft er geen netwerkoeverleg plaats gevonden waardoor de zorg niet consistent op de vraag afgestemd kan worden.

Ketenpartner: Pro Persona	Contactpersoon: Nicole van Nieuwenhuijsen
Gemiddeld aantal contactmomenten per maand	1,5 x per maand
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit Titan	6 x in 6 maanden
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit ketenpartner	3 x in 6 maanden
Is er sprake van een vast format?	Nee
Aantal keren afstemming/evaluatie van zorg middel (netwerk)overleg	1 x in 6 maanden
Conclusie ketenpartner contact:	Tussen ketenpartner en Titan is het contact voldoende om goed op de hoogte te zijn van de stand van zaken. Er wordt snel en volledig gereageerd op elkaars vragen. Beide zijn goed op de hoogte van elkaars bezigheden. Ook heeft er een 3-gesprek plaats gevonden wat naar mijn idee bijdraagt aan een de kwaliteit van zowel de zorg als de samenwerking.

CONTACTJOURNAAL 7

Betrokken ketenpartners: Jeugdreclassering, Lindenhout, Titan Praktijk

Ketenpartner: Jeugdreclassering	Contactpersoon: Arjan Brugman
Gemiddeld aantal contactmomenten per maand	4,1x per maand
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit Titan	19x in 10 maanden
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit ketenpartner	22x in 10 maanden
Is er sprake van een vast format?	Nee
Aantal keren afstemming/evaluatie van zorg middel (netwerk)overleg	3x in 10 maanden
Conclusie	In het begin van het traject is er een grote onderlinge informatie uitwisseling en een hechte samenwerking tussen jeugdreclassering en Titan. Dit blijft zo totdat de rol van Jeugdreclassering afneemt. De informatie die wordt uitgewisseld is erg verzorgd, uitgebreid en concreet. 4 Keer contact per maand is vergeleken met andere trajecten ook veel. Beide partijen komen betrokken over en geven elkaar informatie zonder dat de andere om een terugkoppeling hoeft te vragen

Ketenpartner: Lindenhout	Contactpersoon: Sanne Jansen
Gemiddeld aantal contactmomenten per maand	3,7x per maand
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit Titan	8x in 7 maanden
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit ketenpartner	18x in 7 maanden
Is er sprake van een vast format?	Nee
Aantal keren afstemming/evaluatie van zorg middel (netwerk)overleg	2x in 7 maanden
Conclusie	Wat ons opvalt is dat Lindenhout in deze casus als gezinsbegeleider ook optreedt als initiatiefnemer voor plegen van netwerkoeverleg. Zij komen vaak met data met de vraag of anderen dan kunnen overleggen. Titan reageert niet vaak op mailtjes van Lindenhout. Vaak wordt er een update gegeven aan Titan, waar weinig of geen reactie opvolgt. Titan geeft zelf weinig updates over de casus is zichtbaar vanuit het contactjournaal. Lindenhout vraagt tweemaal in een mail om een reactie daarop vanuit Titan, waar 1x een reactie op volgt.

Ketenpartner: Titan praktijk	Contactpersoon: Daphne van Vlimmeren
Gemiddeld aantal contactmomenten per maand	4,2 x per maand
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit Titan	21x in 5 maanden
Aantal keren update via de mail of telefoon vanuit ketenpartner	21 x in 5 maanden
Is er sprake van een vast format?	Nee
Aantal keren afstemming/evaluatie van zorg middel	0 x in 5 maanden

(netwerk)overleg

Conclusie

Er is over het algemeen gemiddeld gezien veel contact. Wel blijft soms bij de ene partij zoals zichtbaar in het contactjournaal een reactie uit of blijft de informatievoorziening tijdelijk. Dit wisselt. Eenmaal komt vanuit Titan praktijk de reactie naar voren 'Dit had ik graag eerder willen vernemen'. Het beeld van het welzijn van de cliënt bleek niet te kloppen met hoe het daadwerkelijk was.

BIJLAGE 2: DE INTERVIEWS

INTERVIEW 1 WILLIAM SCHRIKKER GROEP

Interview met: Jolanda Deelman

Instelling: William Schrikker Groep

Functie: Gezinsvoogd

Locatie interview: Titan Ede

Aanwezig bij interview: Heidi Klein, Mendel Roos, Jolanda Deelman

I: Voor we beginnen wil ik je eerst toestemming vragen om dit gesprek op te nemen, vind je dat goed?

J: Ja hoor, geen probleem.

I: Goed, dan ga ik het nu aanzetten en kunnen we starten met het interview.

I: De manier van samenwerken met Titan, hoe komt dat tot stand?

J: 'Uhm, ja, wij zijn zelf denk ik de aanmelder, als gezinsvoogd of als jeugdreclassering, zeg maar dat we dan contact zoeken met Titan. En, uhm, ik ben zelf in aanraking gekomen met Titan doordat iemand die bij de WSG werkte naar Titan was gegaan, maar die was inmiddels al wel weer weg, en toen heb ik contact gehad met Maya en zo hebben we eigenlijk samen gekeken welke jongeren kun je aanmelden en welke niet. En ja, dat was eigenlijk heel positief.

I: Oké, hebben jullie dan een standaard lijst met ketenpartners die jullie kunnen benaderen voor bepaald soort dingen of gaat dat via mond-op-mond?

J: Dat weet ik eigenlijk niet, ik denk dat er wel iets is van een sociale kaart waar je op kan kijken, maar het is ook denk ik wel veel binnen het team. 1 keer in de twee weken hebben we casuïstiek bespreking, dan leg je een casus uit en dan zijn er natuurlijk collega's die zeggen 'je kan dit proberen, of je kan dat proberen', dus zo komt dan Titan ook wel onder de aandacht.

I: Oké, dus eigenlijk toch vooral via mond-op-mond.

J: Ja

I: Oké, waar we eerst naar willen gaan kijken is het stukje vertrouwen. Je vertelde net al dat je vooral contact hebt met Titan Utrecht, dan gaan we er gewoon een beetje vanuit dat het ongeveer hetzelfde is als Titan Ede. Eerst even in het algemeen, vertrouwen binnen samenwerking, je werkt natuurlijk samen met heel veel verschillende ketenpartners, op wat voor manier krijgt vertrouwen vorm voor jou. Wat is belangrijk om vertrouwen te krijgen.

J: Uhm, ik denk als de communicatie goed loopt en als je een mailtje bijvoorbeeld stuurt, dat je dan ook een mailtje weer terug krijgt, dus dat er gewoon echt sprake is van samenwerking. Dat geeft bij mij altijd een stukje vertrouwen. En wat ik ook zelf heel belangrijk vind, maar dat is misschien voor mij persoonlijk, is de toon zeg maar. Je hebt ook ketenpartners die, uhm, ons voor het karretje willen spannen zeg maar, en daarin ook nog een hele nare toon aanslaan van wat ze allemaal willen en daar heb ik met Titan nog nooit mee te maken gehad. Dus het is echt samenwerken, van wat kunnen we doen om te zorgen dat het met deze jongere beter gaat.

I: Ja, oké, en je zei net al, dat je dat met Titan nog niet heb gehad, dat ze op die manier een toon aanslaat, dus als ik dan vertrouwen en Titan aan elkaar koppel..

J: Het is bij mij positief

I: Ja?

J: Ja, ik ben wel heel tevreden over de samenwerking.

I: Oké.

J: Ik heb ook wel het idee dat als er dingen zijn, dat was dan vooral om de financiën zeg maar, ik had allemaal jongeren aangemeld en dat moet natuurlijk betaald worden, en dat bleef een beetje liggen, toen hebben we op een gegeven moment gezegd 'ja, weet je, ik moet dat ook regelen, dus kom er dan ook mee, want dan ga ik het ook in orde maken'. Maar ik heb ook wel het idee dat de mensen waar ik dan mee samen werk er dan ook wel iets mee doen om het op te lossen of om het te regelen.

I: Oké, positief.

J: Ja.

I: Uhm, want is de visie van Titan, is dat helemaal duidelijk voor jou, wat Titan precies doet, waar ze voor staat, welke doelen ze heeft..

J: Ja, dat weet ik wel, ja dat is wel duidelijk.

I: Oké. Ja dat is soms niet helemaal, tenminste ik vraag me soms af of dat helemaal duidelijk is bij iedereen, maar dat is mooi.

J: Ja, je ziet wel dat er een verschil in is in de ene werker en de andere, en hoe iedereen het doet, maar dat is ook logisch natuurlijk. Of hoe ze dingen uitleggen, maar de basis is bij mij wel goed bekend, hoe het werkt.

I: Mooi. En de wederzijds interesse, dus het idee dat zowel Titan als jullie in elkaar geïnteresseerd zijn?

J: Ja, ik denk dat dat er wel is, maar dat komt natuurlijk omdat je een gezamenlijk belang hebt van de jongere waar het om gaat.

I: En dat belang is dus sterk genoeg dat je samen interesse toont in elkaar. Je zei net dat je sommige organisaties kent waarbij je het gevoel hebt dat ze je voor een karretje spannen, dat is dus bij Titan niet zo?

J: Nee, dat is bij Titan niet zo.

I: Positief. Uhm, de afspraken tussen jullie organisatie en Titan, op wat voor manier worden die vorm gegeven? Of worden die vorm gegeven of besproken?

J: Geen idee, wat bedoel je precies?

I: Uhm, nou misschien voordat de samenwerking start, tussen jou en Titan, voor jullie een jongere gaan begeleiden, maken jullie dan afspraken over hoe het traject er uit gaat zien, wie wat doet?

J: Ja, dat doe ik wel.

I: Dat wordt dan mondeling gedaan?

J: Ja, of per mail.

I: Maar niet dat daar een ..

J: Ja, er wordt wel een contact opgesteld met de jongere, maar niet zozeer met de WSG groep. Of, misschien is dat wel bij anderen, maar ik heb dat nooit gedaan.

I: Oké, duidelijk. De afspraken zijn dus wel mondeling overeen gekomen maar niet op papier, oké, duidelijk.

I: Ik hoorde je net over communicatie binnen vertrouwen, dat dat een belangrijke manier is om vertrouwen hoog te houden, uhm, je was daar naar mijn idee redelijk positief over, maar als we het over communicatie hebben en Titan daarbij betrekken, wat komt dan bij jou naar boven?

J: Uhm, nou op zich vind ik dat de communicatie altijd wel heel erg goed verloopt, ik heb hier bij Titan Ede dan 1 jongere die wordt begeleid door *****, en in Utrecht heb ik er drie, en ja dat loopt eigenlijk gewoon goed. Ik ben daar wel heel tevreden over en van mij uit, als er ontwikkelingen zijn zet ik dat even op de mail, omdat we zelf veel in de auto zitten, gewoon druk, dus dan werkt het met mailen zeg maar het beste, en inderdaad, wat doe jij wat doe ik en daar een goede lijn in houden en ook naar jongeren en naar ouders toe om ook dat stuk van hun zeg maar, dat ze niet dingen uit kunnen spelen, dus qua communicatie ben ik wel altijd heel tevreden.

I: Doordat het dan gewoon strak is inderdaad, dus dat er is geen speld tussen te krijgen, het is allemaal vastgelegd en dat is voor de rest goed. Maar je zei net dat de communicatie goed is, maar wat maakt het dan goed? Dat je zegt van, naast dat het goed vast gelegd is maar qua reactiesnelheid of..

J: Ja, ik denk dat op de momenten dat je belt dat de meeste werkers meestal wel bereikbaar zijn. En dan als ze er niet zijn bellen ze netjes terug. En hoeft ik geen twee weken te wachten maar wordt er gewoon dezelfde dag of een dag later terug gebeld. En dat vind ik wel heel fijn. Ik heb ook het idee dat als je op belt dat zelfs de telefoniste al haar best doet zeg maar om het te regelen. Dat is gewoon prettig in de samenwerking en dat geeft dan ook andersom dat als ze mij bellen dat ik ook denk 'ik zal gelijk even terug bellen' om te kijken wat er aan de hand is.

I: Ja, precies, dus dat doet dan ook gelijk al iets met de samenwerking. Oké, interessant. Ja. Zo had ik er nog niet over nagedacht. En de schriftelijke communicatie, want er wordt gemaïld zei je ook, uhm, de inhoud daarvan, is het formeel of informeel, kort of juist heel erg uitgebreid..

J: Dat verschilt wel een beetje van de ene werker of de andere maar in de basis is gewoon dat dat wat er besproken moet worden dat is duidelijk, dat is goed, en dat is wel formeel.

I: En gebeurt het vaak genoeg? Ben je altijd genoeg op de hoogte van zaken?

J: Ja

I: Kijk, hartstikke mooi.

J: En ik snap ook, ze hebben een andere functie als ik, dat ze ook druk zijn dus soms doe ik ook zelf gewoon van 'goh hoe gaat het, of is die jongen wel geweest, of waar zijn jullie mee bezig'. Dus dat krijg je ook weer gelijk een reactie. Dus dat is ook gewoon een stukje samenwerking natuurlijk, daar ben ik wel positief over.

I: Ben jij dan meestal de initiatiefnemer tot contact?

J: Nee, gebeurt ook andersom.

I: Oké, daar is dus een redelijk balans in.

J: Ja.

I: Dus, zou je daar iets anders in willen zien?

J: Nee, het is soms onhandig dat ze geen mobiel hebben. Dat vind ik wel jammer. Je zit aan kantoor vast en ze hebben geen mobiele telefoon, dat is wel soms onhandig. Dat zou de communicatie nog beter maken.

I: Dat kunnen we meenemen. Een vast format voor terugkoppeling, zou dat een toegevoegde waarde hebben? Naar ons idee is er geen vast format van 'dit hebben we gezien, dit is bijzonder bij de cliënt' en dat het binnen een format is vastgelegd, zou dit een toegevoegde waarde hebben?

J: Voor mij niet, want dan moet je weer verplicht een lijstje invullen en hebben werkers nog minder tijd om met dingen bezig te zijn die belangrijk zijn, is er weer een bureaucratische handeling die is toegevoegd.

I: Ja, en het zou misschien nog beperken om dingen vast te leggen, ja. Oké.

I: Waar we benieuwd naar zijn is of Titan genoeg inzicht in geven, in de belangrijke zaken waar ze mee bezig zijn. Dus zijn ze open, is er transparantie.

J: En op wat voor vlak bedoel je dan?

I: Vooral omtrent de cliënt. Dus dat ze jou voldoende laten zien waar ze echt mee bezig zijn, of wat het traject inhoudt, of jou daar in betrekken, of dat voldoende gebeurt.

J: Uhm, ja ik vind wel dat dat voldoende gebeurt. Ik ben altijd wel voldoende op de hoogte, en wordt ook goed op de hoogte gehouden, en misschien komt het dan ook omdat ik zelf veel initiatief toon en dat het dan andersom dan ook snel gebeurt. Ik denk ook wel dat het per persoon verschilt, we hebben drie jongeren bij Titan Utrecht lopen, en dan hebben we 1 jongere die zat met vervoer, die moesten we dan halen, en daar was dan ook samenwerking in. Dat ik zei 'ik haal hem wel 's ochtends op, als jij hem dan 's middags weer brengt. Op een gegeven moment als je dan heel veel bij Titan komt, dan voelt het alsof het een beetje tweede kantoor is, dan loop je ook makkelijk binnen. Dan drink je ook wel eens een kopje thee en nemen we het even door. En als je er maar 1 hebt kom je er natuurlijk ook minder.

I: Ja precies. Want nog even, dat hoort eigenlijk nog bij communicatie, waar ik heel benieuwd naar ben, als jullie met Titan samenwerken zijn er misschien ook nog andere ketenpartners die betrokken zijn bij de cliënt. Hebben jullie wel eens netwerkoverleg, met iedereen bij elkaar, dat jullie dan de cliënt doorspreken?

J: Nee, dat heb ik nog niet gehad. Maar dat komt denk ik ook omdat jongeren vaak al bij netwerkberaad besproken, en daar zit dan al iemand in van de WSG. Die vraagt dan aan mij, hoe gaat het met je jongere en dan geef ik die informatie en dan wordt dat besproken zeg maar. Dus we gaan niet zelf naar al die overleggen, dat is bijna niet te doen.

I: Nee, dat begrijp ik. Dat is ook qua tijd natuurlijk heel lastig. Maar wat nou als een jongere niet wordt besproken?

J: Als er geen netwerk is blijft het natuurlijk gewoon tussen mij en Titan.

I: Maar het is dus niet zo dat jullie bij elkaar gaan zitten om dan de zorg te evalueren en te kijken met elkaar wat je anders zou kunnen doen?

J: Nou ja, goed, nu heb ik dan donderdag de leerplichtambtenaar uitgenodigd bij Titan om met z'n 3en het traject te bespreken. Dus het gebeurt wel, maar alleen als het nodig is.

I: Dus alleen als het nodig is en dan wordt het initiatief genomen door degene die dat noodzakelijk acht?

J: Ja.

I: En wanneer is zoiets nodig?

J: Nou, bij deze jongere. Die moet straks met school gaan starten maar dat hele schoolproces verloopt een beetje moeilijk, uh, dus heeft medewerker van Titan aangegeven van ik zou graag met die leerplichtambtenaar contact opnemen, dus heb ik gezegd 'ik kan dat regelen', want ik vind dat mijn taak is. Dus ik heb de leerplichtambtenaar gevraagd om een afspraak te maken met mij en Titan samen, om het traject door te nemen, zodat als de jongen, want die is nog leerplichtig, weer naar school gaat, dat iedereen weet wat zijn rol

is. En dan kan ik dat ook weer terugkoppelen naar jongere en ouders, van dit zijn regels en afspraken en zo gaan we het doen.

I: En, dat overleg zou dat vaker moeten voorkomen? Of zijn er niet genoeg situaties dat het nodig is?

J: Uhm, nee, ik denk dat het op het moment dat het nodig is, dat het dan gebeurt.

I: Oké, perfect.

J: Kijk, ik vind het niet nodig dat er dingen, dat er zomaar een overlegvorm wordt gecreëerd, waarbij ik dan denk ik zit hier een beetje voor niets. Dat gebeurt al vaak genoeg.

I: Ja, dat is ook waar.

I: Als er problemen zijn binnen de samenwerking, ik weet niet of al gebeurt is met Titan, maar wordt dit dan besproken met elkaar of hoe gaan jullie daarmee om? Als je ergens tegen aanloopt wat je niet fijn vindt?

J: Uhm ja, dat wordt dan wel besproken, ik heb dat nog niet meegemaakt. Wel één keer gehad dat een collega een afspraak vergeten was, dus toen stond ik daar met een behoorlijk boze jongen zeg maar, maar zij heeft dit toen wel zelf weer opgepakt. En ja dat kan natuurlijk gebeuren, we vergeten allemaal wel eens wat.

I: En op wat voor manier hebben jullie daar dan contact over gehad? Telefonisch, of de mail?

J: Ja telefonisch, zij heeft toen zelf met de jongere uhm contact opgenomen. Maar dit heeft natuurlijk ook te maken met die hele verschuiving die nu gebeurt bij Titan Utrecht. Daar worden de mensen natuurlijk niet heel blij van. Dus daar heeft het ook mee te maken, voorderest heb ik daar nooit uhm mee te maken gehad.

I: Nee, maar gevoel van vrijheid dat je zou kunnen zeggen wat je vindt dat...

Ja: Ja dat is voldoende

I: Mooi. Ja, Titan is zoals ik eigenlijk net al hoorde transparant genoeg in de informatie over de cliënt en uhm.

J: knikt

I: Duidelijk, perfect

I: Ehm, Ik hoorde net eigenlijk al die binding die je hebt, een gezamenlijk belang, ehm. Maar wanneer er dus eigenlijk, nou dat is ons idee door het onderzoek wat we hiervoor hebben gedaan. Is wanneer je een samenwerking aangaat je eigenlijk niet helemaal meer je gang kunt gaan, want je heb te maken met een samenwerking partner. Je doet dan eigenlijk een stapje terug op autonomie wanneer je een samenwerkingsrelatie aangaat. Is dit autonomie bij jullie nog sterk genoeg wanneer je met Titan samenwerkt?

J: Ja wat mij betreft wel. En ik denk dat het onze rol is, zeg maar, als gezinsvoogd of jeugdreclassering. Titan gaat er dan mee starten en ziet die jongere dan wel 3 of 4 keer per week en dan doen wij een stapje terug. Op het moment dat bijvoorbeeld een traject dan niet loopt of er moeten dingen geregeld worden dan, ehm, ga ik mij er weer mee bemoeien. Dus op dat gebied van een jongere is dat ook niet gek want we werken met verstandelijk beperkte jongeren, ehm, als ze er 3, 4, 5 keer in de week hulpverleners ehm. zien. We leggen dan ook wel uit van te voren. Het is natuurlijk ook wel goed voor zo'n relatie met een coach dat een gezinsvoogd er zich er dan ook niet nog 3 keer in week mee bemoeit.

I: Ja oké, dus je blijft zelfstandig genoeg?

J: Ja,

I: Oké kijk, ehm. In de samenwerking, in hoeverre streeft Titan dan ook jullie belangen na?

J: Ja goed, ik denk dat je van te voren praat over doelen, waarom meld je zo'n jongere aan bij Titan? Is het bijvoorbeeld omdat hij niet meer naar school gaat? Dus het doel is dat er een dagbesteding komt of dat nou school is of iets anders, maar dat is het doel, dat streef je dan samen na.

I: dus die doelen worden van te voren uitgesproken naar elkaar als: dit willen we samen en zo gaan we er in staan. Dus van te voren wordt duidelijk gemaakt van wij gaan zo en jullie gaan zo en zo gaan we samen dit aanpakken.

J: ja , ja nou goed ik vind het ook wel dat het werk zelfstandig moet kunnen zijn, ik bedoel zij houden mij op de hoogte maar ehm. Bij sommige jongeren is het nodig dat er een gedragdeskundige komt meekijken of dat de jongere met de psychiater van Titan gaat praten. Dat ze dat dan zelf bedenken en ook gelijk inzetten is natuurlijk super.

I: Ik ben wel benieuwd of het wel eens is gebeurd dat jullie je in elkaars vaarwater bevinden, maar jullie hebben natuurlijk allebei eigen taken maar ehm het lijkt me soms makkelijk te gebeuren dat het misschien zo kan zijn taken die eigenlijk door jullie gedaan worden, dat Titan eigenlijk iets doet. Gebeurd dat of hebben jullie heel duidelijk je eigen taken en houden jullie je daar aan vast?

J: Nou ik denk dat de taakomschrijving wel heel duidelijk is met wie doet dat maar eh we zijn soms inderdaad allebei iets te enthousiast doordat we nu allebei voor 1 jongere bewindvoering hebben geregeld en die jongere zei: 'nou Jolanda heeft dat ook gedaan'. En toen hebben we elkaar even gebeld en toen had ik dat wat ik heb geregeld weer afgebeld omdat die andere al liep. Het is eigenlijk ook positief natuurlijk maar ja, goed dat gebeurd inderdaad wel eens.

I: Oh ja, oké.

J: Het zijn wel hele kleine dingetjes hoor, het zijn geen grote dingen.

I: Oh ja, dus niet dat het te veel tijd kost dat je bij je dingen doet.

J: Nee precies, ik denk ook wel dat de medewerkers van Titan goed zelf weten waar hun takenpakket is en wat niet en ook zelf goed kunnen aangeven van ; kun jij dit regelen of weet jij hoe het zit? Daar zijn ze wel duidelijk in.

I: Dus ook weer in communicatie duidelijk van wie doet wat ?

J: knikt

I: Ehm, de manier waarop jullie en Titan elkaar aanvullen als organisatie, is dat voldoende de manier van aanvullen? Dus waar jullie Titan voor inschakelen dat het voldoende is om alles te dekken wat jullie graag willen wat Titan doet?

J: Nou ik vindt wel dat ze heel veel doen en ook wel kunnen, dat zij bijvoorbeeld een intelligentie test kunnen afnemen, dat is wel heel fijn, eh, dat ze gewoon alle aspecten van wat bij een jongere belangrijk is zoals financiën school, huisvesting, en ja dat vind ik ook wel goed zeg maar. Dat is ook wat wij als gezinsvoogd niet doen, wij moeten iemand zoeken die dat gaat uitvoeren en daarin is Titan erg breed in wat ze kunnen en willen zeg maar.

I: Ja dus die verschillende leefgebieden die zij langsgaan maakt het voldoende dat zij ,,

J: ja dat is eigenlijk waar de meeste jongeren op vastlopen, zeker als ze al wat ouder zijn, dat is ook weer het verschil want als jongere minderjarige zijn hebben zij vaak een ondertoezichtstelling en is er voor ons ook meer

mogelijk omdat je dan als gezinsvoogd nog kan zeggen, we gaan dit doen, of je moet. Maar als ze eenmaal meerderjarig zijn en ze lopen bij bijvoorbeeld jeugdreclassering. Dan krijgen ze gauw problemen met geld, wat ze krijgen een uitkering maar moeten ook een zorgverzekering betalen en willen zelfstandig wonen en niet in een instelling. En dan is het handig als Titan daarbij helpt.

I: En dat gebeurt?

J: Ja dat gebeurt erg goed.

I: ja. Goed, ehm, zullen we kijken naar verbeterpunten? Of had jij nog een vraag?

I: Ja, we hadden het natuurlijk al een keer over de visie gehad, over de gezamenlijke visie. Ehm. Even kijken. We hadden er toen ook even over gehad van ehm dat je van te voren van elkaar weet hoe je een casus in stapt, als van wij hebben dit belang en jullie hebben dit belang. Ehm. Is het belangrijk om dit van elkaar te weten volgens jou?

J: Ik denk dat het belangrijk is dat je samen hetzelfde belang hebt zeg maar, dat het gelijk is zeg maar. Je meldt een jongen aan met een bepaalde reden, daar gaat Titan dan mee aan de slag.

I: Waar zit het belang dan in? Wat maakt het belangrijk dat je dit van elkaar weet?

J: Nou dat je bijvoorbeeld niet in elkaars vaartwater gaat zitten, maar ook dat het voor een jongere duidelijk is. Want als mijn belang anders is dan die van Titan is dat voor zo'n jongere natuurlijk ook erg verwarrend.

I: Dat je dus ook voor de cliënt een bepaalde duidelijkheid schept.

J: Ja, nou goed zeker met jongeren met nog een beetje een hoog niveau proberen we ook dat het echt hun belang is. Wat willen ze dan, want als ze niet mee willen werken wordt Titan helemaal niets.

I: Gaat zoiets automatisch of spreken jullie dat echt uit?

J: Nee ik meld aan met een bepaalde reden en daar gaat Titan dan mee aan de slag.

I: Oké, laten we dan naar de verbeterpunten gaan? Ja dat is goed

I: Nou ik hoor vooral veel positieve dingen, en dat is natuurlijk fijn en leuk om te horen ook. Ehm. maar ik ben ook erg benieuwd of je verbeterpunten hebt. Dingen die je graag anders zou willen zien of wat het nog beter zou kunnen maken.

J: Nou bij de aanmelding van eigenlijke alle jongeren die ik heb aangemeld, ehm, loopt het op het financiële stuk een beetje onduidelijk, dus dat zou wel beter kunnen van ja wat moet er gebeuren zeg maar want als ik bijvoorbeeld een indicatie moet aanvragen duurt dat ook weer 6 weken dus als er dan maanden overheen gaan zegt het CIZ ja dat gaan we niet met terugwerkende kracht doen, dat maakt het erg lastig dus dat zou wel beter kunnen. Dat je een jongere aanmeldt dat je dan weet dit moet een jongere hebben, om bij Titan terecht te kunnen. Daar zijn ze heel flexibel in en dat is heel fijn, maar dat is ook wel soms wel onhandig

I: Ja, en dus lang wachten voordat..

J: Ja, ik heb hier in het begin wel veel gezegd van ja weet je kom er nou mee want ik had een indicatie gestuurd en vroeg is dit wel de juiste indicatie of moet dit anders? En dat is dan heel lang blijven liggen.

I: En het traject loopt dan ondertussen wel?

J: Precies en dan is de financiering niet geregeld en dat is natuurlijk meer het probleem van Titan natuurlijk maar ik meld het aan en dan snap ik ook wel dat het betaald moet worden.

I: Maar je noemde het net onduidelijk, wat is er dan onduidelijk aan?

J: Nou bij een jongen is het dan anders want die valt onder de gemeente en die jongeren komen met een PGB en ik had nog nooit eerder met Titan samengewerkt en wilde weten wat ik moest regelen met het financiële stuk en dat is toen blijven liggen.

I: Dus zij hadden meer duidelijkheid kunnen bieden

J: Ja die twee jongeren hadden een CIZ indicatie dus die heb ik ook netjes meegestuurd, maar als dat niet goed is moet je dat natuurlijk weer met het CIZ gaan regelen enne ja, dat traject liep maar en daar heeft wel een aantal maanden tussen gezeten en ik ben natuurlijk ook gewoon druk dus als ik dan opeens 3 CIZ indicaties moet aanvragen kost dat gewoon tijd, dus ik weet gewoon liever waar ik aan toe ben zegmaar.

I: Ja, precies.

I: Heb je een idee wat dan de oorzaak is, is dit voor hun zelf niet duidelijk of blijft dit gewoon lang liggen?

J: Ja volgens mij blijft dit gewoon liggen? Omdat het zo druk is denk ik, ja en goed de mobiele telefoon natuurlijk.

I: Oké, nog meer?

J: Nee

I: Sterkte punten hebben we op zich wel veel voorbij horen komen maar ik weet niet of er nog andere dingen zijn die je sterk vindt aan de samenwerking met Titan?

J: Ehm: nou wat ik sterk vind is dat je gewoon iedereen kan aanmelden, dat het niet is die wel die niet, dat is wel fijn, enne ,dat er echt samen wordt gekeken, ik heb nu ook een hele zwakkelingen en daar gaat een hele tijd aan energie in zitten ook vanuit Titan en dat vind ik wel erg positief zeg maar dat dan die jongen komt en die heeft dan net iets meer nodig dan de ander en dat het dan gebeurd.

I: Dat is zeker een sterk punt ja.

I: Ja, andere punten zijn ook al wel benoemd

J: Ja en vanuit jongen perspectief ook dat jullie gewoon 24 uur bereikbaar zijn, bijvoorbeeld een jongere die op zondag kon bellen van : ja ik weet niet wat ik moet, die was daar zo druk mee, maar uiteindelijk iemand aan de telefoon gekregen en dat ik natuurlijk wel positief, ikzelf maak er geen gebruik van maar voor zo'n jongere is dat geweldig.

I: Bereikbaarheid dus.

J: Ja

I: Heel er bedankt voor de tijd en medewerking. Hier kunnen we heel erg veel mee. Wil je het interview nog ontvangen?

J: Ja, heel graag.

INTERVIEW 2: IRISZORG

Interview met: Jacintha Schepers

Instelling: Iriszorg

Functie: Coördinator

Locatie interview: Kantoor iriszorg

Aanwezig bij interview: Jacintha Schepers, Heidi Klein

J: Ik heb ook wel eens voorlichting bij Titan gegeven over middelengebruik en hoe je dat kan herkennen, wat voor type middelen er zijn en hoe dat dan gaat en wat is verslaving, de definitie.

I: Ja, ik denk dat dat de reden was dat ze jou hebben uitgekozen. Goed eerst even een hele algemene vraag, waar we heel erg benieuwd naar zijn is, het woord vertrouwen binnen samenwerking, op wat voor manier, krijgt dat voor jou vorm?

J: Vertrouwen?

I: Ja vertrouwen, wat voor aspecten zijn voor jou nodig voor vertrouwen binnen een samenwerking?

J: In eerste plaats dat er gelijkwaardigheid is tussen de collega's, ik zie de andere instelling dan ook echt als een collega instelling. Dat die gelijkwaardigheid er is vind ik erg belangrijk en tevens dat je beide hetzelfde traject volgt en er ook op kunt vertrouwen dat de ander doet wat er is afgesproken. En dat je dus beide dezelfde kant op gaat.

I: Oké, dus gelijkwaardigheid en hetzelfde traject.

J: Ja, en dat je er dus ook op kunt vertrouwen dat die ander dat dan ook volgt en het niet gaat ondermijnen of ondertussen toch op een ander spoor gaat zitten. Dat je allebei dezelfde visie en insteek hebt.

I: En hoe ontstaat zoiets dan? Dat je dezelfde visie of insteek hebt?

J: Ik denk door dat uit te spreken naar elkaar en te luisteren naar elkaar, wat elkaars verwachtingen en wensen zijn ten aanzien van het traject en daar afspraken over te maken. En ja, het is gewoon een kwestie van inschatten op een gegeven moment maar ja, door het daar met elkaar over te hebben.

I: En die afspraken, wat je zegt, dat vind ik wel interessant, hebben jullie een bepaald format, dat jullie een afsprakenlijst hebben, of spreken jullie het echt uit, is het standaard jullie eerste gesprek of hoe?

J: Nee, op het moment dat een jongere in begeleiding is, zowel bij Titan als bij ons, dan hebben we daar wel eens een gesprek over en dan wisselen we gedachten uit over onze indrukken van de jongen, of meisje, maar vaak zijn het jongens en hoe wij de behandeling vorm geven en wat Titan daarin kan doen en dan wisselen we ook wel van gedachten over de visie of onze blikken, hoe we daar naar kijken. En dat is vaak al wel in de basis, er moet een soort basis gelegd worden, of we allebei een beetje dezelfde kant uitgaan.

I: Met de jongere?

J: Ja, met de jongere. En nou ja, er is wel een basale overeenkomst daarin die ik wel altijd herken, en dat is dat we allemaal wel willen dat de jongere vooruit komt, dat hij op sociaal maatschappelijk gebied weer perspectief heeft.

I: Dus dat gaat meer automatisch dan dat daar..

J: Dat gaat wel automatisch, maar er zijn geen vaste afspraken van hoever ik weet die er zijn bijvoorbeeld over wie doet wat, dat maken we eigenlijk ter plekke, per cliënt.

I: Oké, want als ik het goed begrijp stuurt Titan jongeren door naar jullie, verwijzen jullie ook wel eens jongeren..

J: Ja, andersom ook wel.

I: En dat gebeurt ook wel met enige regelmaat dat jullie..

J: Ja, dat heb ik in het verleden wel regelmatig gedaan. Maar ik kijk meestal naar wat is het aanbod van Titan en wat voor persoon heb ik voor mij.

I: En dan kijken of het past..

J: Ja, of het matched.

I: En betrouwbaarheid, als we het over Titan hebben, wat is jou persoonlijke ervaring daarmee?

J: Mmm..

I: Het mag zo rauw als het maar in je hoofd zit hoor!

J: Er schieten allemaal dingen door me heen, ik denk, die basis, in de kern dat het allemaal wel goed zit met Titan. Dat mensen, de medewerkers, echt wel het beste met de jongeren voor hebben en dat echt wel bezig zijn met het werken aan een toekomst, een gezonde toekomst, met perspectief. En dat zit er wel in. En die energie stralen ze ook echt wel uit. Wat ik wel eens lastig vind in de samenwerking is dat we soms niet goed afspraken hebben gemaakt over wie doet wat, en ook allebei ook onze belangen hebben en misschien wel verschillende visies ook. Dat ik bijvoorbeeld vind als een behandelinstelling, ik gooi er maar even een stelling van mijn kant tegenaan, dat als een behandelinstelling bij betrokken is, dan worden daar behandelingen en onderzoeken uitgevoerd, terwijl Titan zelf ook een psychiater in de arm kan nemen en ook een onderzoek kan uitvoeren en dat, soms, loopt dat net niet helemaal handig samen. Daar ontstaat nog wel eens wat wrijving.

I: En op wat voor manier wordt dat dan opgepakt? Als je daar tegenaan loopt?

J: Dat wordt uitgesproken.

I: Dat is positief.

J: Ja, ik wil wel graag, ook als dat niet gebeurt, soms neemt iemand toch initiatief terwijl ik denk dat het beter overlegd had kunnen worden, dan kom ik daar wel op terug. Maar goed, soms is het te laat en dan is het al ingezet en dan kan dat niet.

I: Maar zoals die afspraken die je net noemde, die je van te voren tussen haakjes maakt, die zijn dus niet altijd even sterk waardoor het ook in het traject..

J: Ja ja, en daar ontbreekt het dan misschien meer aan concreetheid van de afspraken.

I: Ja.

J: En ik denk ook wel dat het soms, maar dat is ook afhankelijk per medewerker, dat er soms een plan ontstaat en dat er te ad hok gereageerd wordt. En impulsief eigenlijk.

I: Vanuit de medewerker van Titan..

J: Ja..

I: Met als gevolg?

J: Dan heeft de jongere een probleem en dan bespreekt hij dat bij Titan, want daar zijn ze het meeste, en dan wordt daar meteen op geanticipeerd. Terwijl ik denk, ho wacht eens even, eventjes terug, overleg het even, ook met de betreffende behandelende instelling, of dat bij jullie moet, of het bij ons moet, zijn wij daar al mee bezig, hebben wij daar ook al ideeën over gehad, en soms wordt er dan meteen een interventie op gezet, dat ik denk wacht wacht wacht.

I: Een stukje gepasseerd worden daarin?

J: Ja, soms ook wel.

I: Oké, duidelijk. Wederzijds interesse, van Titan naar jullie en van jullie naar Titan. Ik hoor je eigenlijk al zeggen, soms reageren ze erg impulsief of ad hok en gaan ze jullie daarin voorbij, wederzijdse interesse, is dat gevoel er wel? Dat Titan..

J: Ja, absoluut wel. Ja. Ja ik ben echt wel, ik heb echt wel goede ervaringen dat ik op de hoogte gehouden wordt. Ik heb voornamelijk met twee mensen ervaring, daar heb ik mee samengewerkt, twee mannen en dat we elkaar echt wel makkelijk weten te vinden en we elkaar makkelijk via de telefoon of email informeren.

I: Ja, oké goed.

J: Dat is denk ik wat je bedoelt hé? Interesse over de cliënt?

I: Ja, maar ook wel een stukje interesse in jullie organisatie en jullie visie en belangen.

J: Oké, even nadenken of er dan hetzelfde geldt.. Ik denk dat de interesse er wel is maar de know-how misschien.. wederzijds.. ja, ik kan me voorstellen dat wij als instelling moeilijker te begrijpen zijn omdat we zo groot zijn en ook best wel complex. Titan is veel kleiner, veel plattere organisatie, eenvoudiger te begrijpen. Dat wordt op de website ook wel duidelijk. Terwijl, het als buitenstaander moeilijker is om ons te begrijpen. Dat de wil er wel is maar de know-how er onvoldoende is. Dat merkte ik bijvoorbeeld tijdens die presentatie die ik gaf, die klinische les, dat ik dacht 'goh'. Toen veel het me op hoeveel kennis er is over Iriszorg maar ook over de verslaving an sich. Dat ik dacht 'oh, dit is heel nuttig geweest'.

I: Dus dat Titan nog weinig kennis daarover had?

J: Knikt ja. Ja.

I: En op wat voor manier is dat concreet belemmerend?

J: Mmm, even zien, nou ik denk dat dat soms in de uitvoer wel, dat kan, in de, kijk als iemand gewoon andere gedachte heeft over gebruik en middelengebruik en de ernst daarvan, dat vormt

een bepaalde visie en vanuit daaruit ga je iemand benaderen. En als dat anders opgevat wordt kan dat belemmerend werken omdat je dingen over het hoofd ziet of juist te snel in een paniecreactie schiet als iemand zegt ik heb dit of dat gedaan, dan kan het zijn dat er daardoor minder effectief gereageerd of gehandeld wordt.

I: Ja, precies. Dan maak ik even een terugkoppeling naar vorig jaar, dat jij 1 keer per week langskwam maar dat niet helemaal heeft gewerkt, denk je dat dat ook een stuk met elkaar te maken heeft?

J: Ja, dat sluit ik niet uit. Tenminste, ik heb daar zelf ook wel eens gedachten over gehad. Dat ik dacht, zou het daar aan gelegen hebben. Dat we dus vaker zo'n klinische les moeten geven en ook meer informatie gaan geven over wanneer kunnen jullie mensen naar ons toe verwijzen. Dat dat gewoon nog niet helder is.

I: Dat daar dus een stuk kennis mist. Titan doet natuurlijk verschillende leefgebieden waarvan gezondheid/verslaving ook een leefgebied is, als daar te weinig kennis over is..

J: Ja, dat merkte ik toen wel op, dat het me verwonderde, dat is natuurlijk ook mijn blinde vlek ook op mijn werk, ik weet natuurlijk heel veel over verslaving en dan verwacht ik dus haast ook dat mijn collega's, daar schaar ik Titan ook even onder, dat ook wel weten. Maar zijn zij expert op heel andere gebieden maar niet op het gebied van verslaving. Dat ik dacht, wacht even, even een paar stappen terug nemen, zij weten niet zoveel over verslaving, dat moeten wij ze gaan aanbieden ook. En daarin ook wel gepast dat we voorkomen dat er zoveel kennis over is dat ze zelf gaan behandelen, dat is dan weer de valkuil daarbij. Ik denk voor de doorverwijzing en meer instroom naar ons toe, dat daar wel iets in te halen valt.

I: Wat nog meer effectief zou zijn voor de cliënt natuurlijk.

J: Ja, uiteindelijk wel. Want die zit misschien wel met middelengebruik waar iets mee moet maar niets mee gebeurt omdat, men weet niet hoe er mee om te gaan en wij zijn er niet meer. In ieder geval niet meer dichtbij.

I: Als gezamenlijke doelstellingen duidelijk zijn zouden er misschien wel meer doorverwijzingen plaats vinden van Titan naar jullie, dat stukje ligt nu een beetje, weet niet of ik dat zo kan zeggen, stil. Je vult elkaar natuurlijk normaal gesproken als organisatie aan, vooral binnen de zorg. Mmm, is jou idee, misschien suggestief, dat Titan teveel zelf veel doen en daarin te weinig uitbesteedt en doorverwijst of is dat niet..

J: Is me wel eens door m'n hoofd gegaan. Ik kan dat niet goed hard maken. Dat is me wel eens in bepaalde specifieke situaties door het hoofd geschoten. Volgens mij zouden we beter kunnen samenwerken.

I: Want jou kennis van Titan is wel voldoende, dat je hun visie e.d. kent, dat jij makkelijk door kan verwijzen?

J: Dat denk ik, dat is natuurlijk niet hard te maken, maar dat denk ik.

I: Er liggen niet nog, dat je soms denkt ik weet wel wat ze doen maar het is niet helemaal duidelijk, of niet?

J: Dat gevoel heb ik niet. Ook omdat ik daar regelmatig ben geweest en ik weet ook wel dat het niet alleen werkplaats is waar jongeren aan de slag kunnen maar dat ze ook re-integratie doen, jobcoaching, en een stukje onderzoek en zelfs behandeling. Dat laatste, daar heb ik misschien wel

het minste zicht op. Die behandeling, dat onderzoek en behandelstuk. Ook omdat ik daar enigszins huiverig voor ben, of hoe noem ik dat, dat. Ik weet niet zo goed hoe ik dat moet zien, ik ken het natuurlijk alleen vanuit behandelinstellingen, vanuit ons of GGZ, en ik weet niet zo goed hoe ik dat bij hun moet plaatsen. En dat ik daardoor ook wel mijn vraagtekens heb daarover.

I: Over dat specifieke stuk?

J: Ja, over dat specifieke stuk. Terwijl het misschien best wel kwalitatief heel goed kan zijn maar dat weet ik dus niet, dat is moeilijk peilen. En dat is misschien ook wel een gebrek van een stukje kennis van mij over hoe dat zich dan precies verhoudt of hoe het er dan uit ziet.

I: Onduidelijk?

J: Ja. Mijn beeld is dan bijvoorbeeld dat een jongere een onderzoek krijgt en nou ja, ik weet dat daar ook behandelingen, bijvoorbeeld een vorm van gedragstherapie, uit voort kunnen vloeien. Dat heb ik wel redelijk helder, maar op het gebied van medicatie begeleiding en medicatie voorschrijven, dat stukje denk ik nog wel eens, als jullie zo ver gaan, dat weet ik niet zo goed. Daar heb ik nu nog twijfels bij of dat verstandig is en of je als Titan zijnde op zulke brede terreinen moet gaan begeven of dat je dat zou moeten uitbesteden.

I: Stukje huiverig..

J: Ja, ja dat heb ik wel.

I: Is dat erg belemmerend voor doorverwijzing?

J: Niet voor doorverwijzingen om jongeren aan te melden, maar ik ben wel waakzaam dan. En ik ga daarop, daarover ook wel meteen afspraken maken en dan probeer ik de 'soep' bij ons te houden. En daar gaat het dan om vertrouwen, dat ik daar nog niet het volledige vertrouwen in heb, in dat stukje.

I: Onduidelijkheid, niet communiceren vanuit Titan of niet open?

J: Ik heb daar te weinig zicht op, geen beeld van. Het kan best goed zijn, kwalitatief zijn, maar ik heb daar vanuit mijn huidige visie nog vraagtekens bij. Ik vertrouw dat een behandelinstelling daar ervaren in is, dat er een team om heen zit. En ik denk nu dat Titan heel klein is en een enkele behandelaar is op het medicatie vlak en enkele behandelaren op het psychologische vlak en dat ik denk 'goh ja, hoe, ja, hoe kwalitatief is dat deel van de zorg dan?

I: En wat zou je het allerliefst willen zien? Zou je daar meer informatie over willen ontvangen of gesprekken over willen hebben?

J: Ja, ik denk daarover in gesprek zou moeten met Titan. Misschien wel met de betreffende behandelaar of de teamleider om daar meer zicht op te krijgen.

I: En vertrouwen te vergroten dus eigenlijk.

J: Ja, ja. Want nu is het wel zo dat ik als een agent bovenop zit. Dat als iemand komt bij Titan, dan neig ik er naar de regie te gaan nemen. Van, dit gaan jullie doen, maar daar moeten jullie vanaf blijven zeg maar.

I: Duidelijk kaderen..

J: Terwijl ik het misschien best wel meer los zou kunnen laten.

I: Maar het wel logisch is omdat je niet weet hoe het precies zit.

J: Ja, dan ga je controleren.

I: Hele nuttige informatie dit. We werken natuurlijk voor Titan, maar we proberen alles heel objectief en onafhankelijk te bekijken, dus dan is dit heel nuttig.

J: Daar zijn ook wel eens dingetjes misgelopen, dat ik me daarin gepasseerd heb gevoeld, of dat in een keer iets wordt ingezet maar ook gewoon dat wij als verslavingszorg een andere visie hadden over het behandelbeleid en inhoudelijke behandeling, wat niet strookte met hoe Titan het aanpakte. Dan kom je op een visieverschil tussen instellingen, dan is daar te weinig afstemming in. En dan heb ik het ik het voornamelijk over het medicamenteuze en de psychiater. Want daarin ben, daar voel ik meer afstand in. Ook de fysieke afstand. De psychiater zit niet in Ede, we hebben wel eens over en weer gemaild maar in mijn hoofd zit dan, zo'n man wordt ingehuurd door Titan en heeft, daar is minder betrokkenheid naar ons toe bijvoorbeeld. Terwijl ik met Pro Persona of Karakter, een collega instelling op het gebied van jeugdbehandeling, heel makkelijk het contact leg en ook veel meer als een gelijkwaardige collega beschouw.

I: En dat is op zich als je het zo vertelt is het ook heel logisch, je ziet hem niet, je spreekt hem niet..

J: Ja, een mailtje ofzo maar dan weet ik ook niet hoe zo'n man tegen Iriszorg aankijkt. Het voelt veel afstandelijker en dat maakt de samenwerking wel eens lastiger. Zeker als je ook nog op een visieverschil uitkomt.

I: En in de basis is het een visie verschil of is het meer een handeling in visie verschil?

J: Ja, dat weet ik niet zo goed. Nee, kan ik niet zeggen. Dat is dus de onduidelijkheid.

I: Dus op het stuk mentor jobcoaching zou je ze zo doorverwijzen je clienten maar op het andere stuk ben je terughoudender en is het te onduidelijk.

J: Ik ben nog steeds wel een soort waakhond ja. Misschien is dat ook wel een beetje zo als ik in mijn rol sowieso al ben, hou ik altijd wel overzicht over hoe processen lopen en of alles naar wens loopt, op dat stukje wel wat meer.

I: En als je er zicht op zou hebben zou je er alsnog voor kunnen kiezen geen jongeren door te verwijzen maar omdat het nog helemaal onduidelijk is..

J: Ja..

I: Dat gaan we meenemen. Stukje qua communicatie, de manier waarop Titan de zorg terug koppelt, als jullie een jongeren begeleiden, is er voldoende terugkoppeling, houden ze jou voldoende op de hoogte van..

J: Mmm, nou, kijk, mmm, ik heb wel regelmatig contact met bijvoorbeeld de mentoren maar dan worden niet, als een jongere voor medicatie is bij de psychiater, dat stukje, ik heb de indruk dat er ook binnen Titan bijvoorbeeld dat stukje van medicatie, dat stukje van de psychiater naar de mentor, dan vraag ik me af of daar wel, of die wel voldoende gecommuniceerd hebben. Want die info komt niet altijd bij me terecht. Terwijl de mentor wel altijd heel goed communiceert naar mij over de voortgang op de werkplek zelf in Ede bij titan, maar andere dingen dan weer niet. En ik denk dan zo'n mentor is eigenlijk een beetje de schakel, de regiehouder bij Titan, en die geeft over alle gebieden informatie en wisselen we naar elkaar uit, zoals ik dat bij Iriszorg zou moeten doen, en dan schiet het er nog wel eens bij om, dat we het niet hebben over hoe gaat met de cognitieve

gedragstherapie of hoe gaat het met de medicatie, of zijn daar bijzonderheden. Soms wel maar soms niet, dat kan denk ik nog wel efficiënter.

I: Want rechtstreeks contact tussen jou en de gedragsdeskundige over jongeren is er wel?

J: Is er ook wel eens, maar dat is vaak meer de laatste tijd, een casus waarbij ik dat meer heb gehad. Ja.

I: Want er is natuurlijk een soort splitsing gekomen tussen Titan en Titan praktijk nu en Titan Praktijk, ik weet niet helemaal het fijne ervan hoor, maar ik weet Titan is resocialisatie en de praktijk is meer het gedeelte met psychiater en..

J: Oké

I: Dus daar is een soort splitsing in, dus misschien dat vanaf nu ook wel anders gaat hoor.

J: Nou goed, ik heb dit jaar ook nog geen jongere gehad die bij Titan... eind december nog een jongere doorverwezen voor een stuk jobcoaching en integratietraject maar die werd tegelijkertijd hier uitgeschreven, dus dat is eigenlijk de laatste keer dat ik contact heb gehad.

I: Er zijn dus wel veranderingen en volgens mij ook wel mede, onder andere vanwege de dingen die je zegt, expertisen en de duidelijkheid.

J: Nou ja, dat is misschien ook wel, als er maar gewoon afspraken over gemaakt worden, het is wel prettig ook voor ons hoe om te weten hoe een cognitieve gedragstherapie is en van wie dat dan komt, ik vind het ook wel prettig om dat van de persoon zelf te horen, van de behandelaar zelf. Want, dan krijg je het toch uit de eerste hand, en voorkomt dat er andere indrukken of ruis ontstaat.

I: En de mentor/jc heeft ook niet altijd alle kennis wat dat betreft.. Maar de terugkoppeling over het traject reso is naar jou idee voldoende? Jij wordt voldoende op de hoogte gehouden?

J: Ja, dat denk ik..

I: En de schriftelijke communicatie, jullie contact bijvoorbeeld via de mail?

J: Gaat wel goed, ik bedoel als we elkaar niet weten te vinden via de telefoon volgt er altijd automatisch een reactie over iets

I: en de reactiesnelheid

J: ja dat gaat altijd goed

I: evaluatiegesprekken of netwerkoeverleg, gebeurt dat wel eens?

J: Mmm, ja, het is meer, we onderhouden als er echt een samenwerkingsverband is of was, dan onderhielden we toch wel zo regelmatig contact dat het toch vaak automatisch een evaluatie was. Maar we hebben ook wel eens een evaluatie gepland, dat is ook wel gebeurd.

I: En dan meestal aan het einde van het traject?

J: Ja maar ook wel tussentijds.

I: Maar niet standaard elk einde van het traject?

J: Nee, dat dan weer niet. Bij IZ evalueren we iedere drie maanden, we maken iedere drie maanden een plan en iedere drie maanden gaan we evalueren met cliënt of netwerk en dat hebben we met Titan bijvoorbeeld niet. Ik weet ook niet of Titan zo'n begeleiderplan met doelen heeft en of dat ook geëvalueerd word eens per zoveel tijd.

I: Met de jongere zelf gebeurd dat wel, dat weet ik toevallig.

J: En dan is het bv de vraag moeten we daar überhaupt wel bijzitten of moeten we daar in ieder geval een terugkoppeling van krijgen.

I: Dat krijgen jullie dus eigenlijk niet?

J: Nee, dat is niet echt, daar zit niet echt een systeem in.

I: En evaluatie van de zorg wie wat doet dat..

J: Uhm, nee niet gericht.

I: Behoeftte aan of?

J: Ja, nu je het zegt denk ik wel dat het efficiënter zou zijn.

I: Want de dingen die ik zo terug hoor zijn eigenlijk ook wel, dat als je in elkaars vaarwater zit, als het niet duidelijk is wie wat doet..

J: Ja, ik denk wel dat dat dan zou helpen. Ja elke keer afstemming in de samenwerking.

I: Daar ligt dan toch wel veel he, in die afstemming. Als dat niet gebeurd dan ga je aan veel voorbij. Een vast format zou dus wel een toegevoegde waarde kunnen hebben of een vast terugkoppeling?

J: Ja, structuur hebben van inhoudelijk, maar ook hoe het gaat in het proces.

I: Even nadenken, we bespreken tussendoor zoveel dat er al veel vragen beantwoord zijn, dat is mooi. Uhm, de problemen die zich voordoen, dat had ik net ook al even gevraagd, maar nog even voor de duidelijkheid, problemen die zich voordoen op het gebied van samenwerking, die worden, als je er echt tegenaan loopt dus wel uitgesproken?

J: Ja, ja.. Ik probeer even een concreet voorbeeld te bedenken ondertussen, uhm, is natuurlijk nooit makkelijk hé, feedback geven als er een stukje kritiek is. Maar, het is wel, het is wel gebeurd en ik denk wel, als ik naar mezelf kijk, zou ik dat misschien sneller moeten doen, maar ja, maar de keren dat ik echt iets vond heb ik het ook opgepakt.

I: En hoe ging dat vervolgens, naar jou idee goed?

J: Even denken, ja, ja, ja, daar werd wel serieus op gereageerd. Ja, en men staat dan ook wel open, en dat geeft dan wel een stukje vertrouwen, men staat open voor, men is ontvankelijk voor de feedback ja.. Wat mij dan heeft dwars gezeten.

I: Dus die ruimte die voel je wel?

J: Die ruimte die voel ik wel, zeker wel.

I: De vragen die ik hier heb staan hebben we eigenlijk allemaal tussendoor beantwoord. Over gezamenlijke belangen, doelstellingen, visie, is allemaal al naar voorgekomen. Dat is fijn, heel duidelijk. Er zijn een aantal dingen naar voor gekomen die denk ik heel belangrijk zijn. En dat

zoveel ligt in inderdaad duidelijkheid. Als de cliënt centraal staat is het natuurlijk heel belangrijk om daar ook samen verder in te kunnen werken.

J: Ja, dat denk ik ook. Uiteindelijk zou het, ik weet niet of het proces zou versnellen, maar ik denk dat het daardoor in de samenwerking toch wel zou vergemakkelijken. Ik ben niet ontevreden, zeker niet. Ik zou ook wel jongeren naar Titan doorverwijzen, maar ik denk wel, wat ik nu, er is nu nog een alternatief, want Titan is echt, ik zie Titan nu meer als een centrum voor jongeren die echt weer of willen starten met school of weer aan het werk willen, waarin Titan ook echt een leeromgeving biedt, misschien doet Titan dan ook wel wat meer in dagbesteding, dat weet ik niet. Maar inmiddels is er ook een ander centrum en die voorziet ook wel wat meer, ze overlappen elkaar enigszins, maar dat centrum is wel meer, wat laagdrempeliger, vrijblijvender, meer gericht op hobby en dagbesteding zeg maar en daar verwijs ik ook nog wel eens naar. En tegelijkertijd doet dat centrum ook wel wat Titan ook doet, maar we bekijken gewoon waar ligt de vraag van de cliënt meer en wat kan hij ook aan. Soms is iemand nog helemaal niet toe aan zo gericht werken, zoals titan bijvoorbeeld wel doet. Best wel veel structuur.

I: Ja, zo heb je toch wel een soort van, concurrentie wil ik het niet noemen, maar meerdere aanbieders..

J: Ja, er is een nieuwe aanbieder gekomen en daar kies ik dan soms ook voor, ik heb nu recent nog 2 mensen daar naar toe verwezen waarbij, 1 het heeft ook te maken met het geslacht en haar voorkeuren liggen dan op bepaalde gebieden, wat Titan niet biedt in mijn ogen. Dan is dat toch een keuze die ik maak dan gaan we uitwijken naar die andere kant.

I: Ik heb natuurlijk vorig jaar zelf stage gelopen bij Titan en ik weet dat daar wel altijd heel veel mogelijkheden zijn, maar dat moet besproken worden met elkaar.

J: Maar de indruk van jongeren is dan toch, van Titan is een werkplaats, waar jongens werken met hout of fietsen. En dat is nu ook mijn beeld wel een beetje en dan denk ik ja, oké, dit is een meisje, wil graag andere dingen doen.

I: Ja, die moet niet met hout of fietsen gaan werken dan.

J: Nee, het is een autistisch meisje met moeilijk gedrag, die kan je niet in een werkplaats neerzetten, er moet veel laagdrempeliger ingestoken worden en veel, ik kan het niet zo goed uitleggen, maar op een andere manier.

I: Oké. Ik heb nog wel een laatste vraag die ik erg belangrijk vind, om nog even heel kort de positieve punten die je hebt, en dan nog even de verbeterpunten, als je die nog hebt..

J: Positief punt vind ik dus wel de openheid, de ontvankelijkheid, van Titan en de medewerkers zelf, voor informatie, ze zijn echt wel heel open om informatie te ontvangen en te leren, maar ook gewoon de samenwerking, de laagdrempeligheid, je kan iedereen altijd zo makkelijk bereiken en dat vind ik wel echt een pro. Vind ik echt wel heel positief. En de verbeterpunten zitten voornamelijk in de afstemming en communicatie. Gewoon, goed afstemmen, soms inderdaad eerder afspraken maken over wie doet wat, een soort casemanager en daar ook aan houden en niet laten, niet laten verleiden tot teveel naar je toe trekken maar dat is denk ik gewoon een kwestie van afstemming. Dat is mijn persoonlijke ervaring dan, ik weet niet of dat reëel is als aanbeveling.

I: Het zit ergens in je hoofd dus ik neem het mee. Zal ik dit allemaal naar je toe mailen?

J: Ja, ik vind het leuk om te horen wat eruit gekomen is.

I: Sowieso zal ik dit verslag maken en naar je terug mailen en de uiteindelijke resultaten, ik denk dat Titan daar gewoon heel veel mee gaat doen.

J: Ik vind het een heel mooi initiatief, dit tekent ook wel weer, dit is ook wel weer die openheid die Titan heeft, dat ze heel erg bereid zijn om te ontvangen en te ontwikkelen. En dat vind ik mooi. Dat ze niet star zijn en niet zoals sommige instellingen dat ze heel erg hun eigen ding volgen en daardoor in een soort tunnelvisie zitten, ze zijn heel erg open. Dat vind ik mooi. En het feit dat jij(jullie) dit onderzoek doet en dat ze jou daarvoor inzetten, dat zegt ook wel weer iets. Toen ik de mail zag dacht ik, ik vind het ook wel weer mooi, en dat maakt mij bereidwillig mee te willen werken, want ik vind het initiatief an sich gewoon heel erg goed. En dat doet ook niet iedere instelling.

I: Ja, ze zijn daarin ook wel heel erg opzoek naar verbetering.

J: Ja, dat vind ik heel positief.

INTERVIEW 3: LEGER DES HEILS

Interview met: Johanna Hoving

Instelling: Legers Des Heils Ede

Functie: Senior zorg coördinator

Locatie interview: Leger des Heils Ede Nieuwe Kazernelaan

Aanwezig bij interview: Johanna Hoving, Mendel Roos, Heidi Klein

I: Ehm, eerst even over de manier van samenwerking tussen jullie en Titan, wie is de aanmelder? Of hoe gaat dat, beide kanten op?

L: Ja, Marieke meldt cliënten daar aan voor een traject en omdat zij(Titan) Marieke kennen wordt er gevraagd of er nog plek is bij ons bij de afdeling woonbegeleiding en of de cliënt misschien geschikt is. Nou dat was ook met Cindy, die had contact met ons opgenomen om te vragen om een soort van vooraanmelding te doen of een oriëntatie gesprek te krijgen en of een cliënt überhaupt in aanmerking zou komen. Dus het gaat inderdaad beide kanten op.

I: Oké en is dat met enige regelmaat dat jullie over het algemeen samenwerken met Titan?

L: Jawel, vooral omdat Marieke daar oude cliënten heeft, heeft ze daar sowieso een paar keer per maand contact.

I: Oke, ja. Ehm het eerste onderwerp waar we het over willen hebben is vertrouwen. Wat is voor jou vertrouwen binnen een samenwerking, wat zijn voor jou belangrijke dingen waar door het ontstaat?

L: Waardoor ik het gevoel heb dat iemand betrouwbaar is?

I: Ja

L: Afspraken nakomen, ja is ja nee is nee, open communicatie, dat zijn belangrijke zaken. Enne misschien zijdelings mee te maken dat iemand zelf ook actief meedenkt en actief betrokken is bij een traject.

I: Ja, en actief betrokken? Hoe krijgt dat normaal gesproken vorm?

L: Ehm ja, hoe zal ik dat zeggen?

I: Maken jullie afspraken?

L: Ja afspraken maken ook maar ook het meedenken, niet alles afschuiven maar het zijn van een volwaardige partner in whatever,

I: Ja, en als we dat dan betrekken op Titan, kun je dan antwoord geven op jou gevoel van vertrouwen naar Titan toe of vanuit Marieke?

L: Eh ja ik heb hier ook eigenlijk een heel mailtje, die kan ik ook gewoon voorlezen, ander moet ik steeds een zin voorlezen die van toepassing is:

L: Eh ze zegt: Positief:

Prima contact met Titan. Goed overleg mogelijk over de casus. Daarnaast laagdrempelig karakter.

Eus Wattimemena denkt mee over verscheidene zaken (tandartsafspraken, financiën) wat erg prettig is. Cliënten delen soms meer met hun mentor die ze dagelijks bij Titan zien, dan met mij. Handig dat je elkaar dan op de hoogte brengt en dat wordt ook gedaan. Vanuit ons en vanuit Titan.

Er wordt goed gelet op het belang van de cliënt en gekeken naar beperkingen en mogelijkheden. Leuke plek voor (vooral jongens) om met hout te leren werken.

Leuk dat ze uitstapjes doen (pretparken bezoeken). Daarnaast is er regelmatig overleg onderling over nieuwe casuïstiek en of we hierin kunnen samenwerken.

I: Heel postief dus, Heeft ze ook nog een mailtje gestuurd met verbeterpunten?

Toen zij ze:

Aandachtspunt:

Soms iets eerder/vaker overleg, zodat taakverdeling helder blijft

I: Dus meer de communicatie

L: Ja

I: Dat je niet in elkaars vaartwater gaat zitten, op die manier?

L: ja dat denk ik ook, ja dat klopt, Ja omdat soms de taken ook door elkaar heen lopen, zoals tandartsafspraken of financiën. Dat ligt toch in feite meer bij woonbegeleiding dan werk begeleiding

I: Ja

J: Dus daar over..

I: Er zit enige overlap in soms?

J: Ja dat klopt.

I: Want weet je hoe dat gaat aan het begin van een traject of jullie bij elkaar te gaan zitten om afspraken met elkaar door te nemen of duidelijk uit te spreken?

J: Ik weet dat niet precies ik ben daar nooit bij geweest, maar wat ik heb gehoord is dat Marieke de aanmelding doet en dan de partij die er bij betrokken is ziet enne dat er daarna regelmatig overleg is van wie doet wat en hoe gaat het wat zijn de voorderingen?

I: En dus meer tijdens het traject dat je daarover contact houdt?

J: Ja het begin, ja worden waarschijnlijk wel afspraken gemaakt over wat Marieke inschat wat de cliënt aankan of wat de cliënt zelf aangegeven heeft wat die zou willen en wat titan mogelijk acht qua begeleiding of werkzaamheden

Dat is wel hoe Marieke werkt altijd, ik denk dat dit voor Titan niet anders is.

I: Nee.. Oke en uhm, wil jij iets over communicatie vragen?

I: Er is al het een en ander uit het mailtje naar voren gekomen, het volgende onderwerp is communicatie ehm. Het onderwerp communicatie en Titan heb jij daar zelf ook een gedachte bij?

L: Nou het contact met Cindy die gewoon heel accuraat is. Ik heb dan een paar gesprekken met haar gehad omtrent een cliënt en hadden afgesproken dat zij nog wat informatie zou nazenden en dat deed ze direct. Dit over: Heeft de cliënt jou nog ge contact, is het allemaal goed gelopen en hoe gaan we verder. Dat werkt gewoon heel prettig en betrouwbaar daarin zeg maar.

I: Zij geeft een strakke terugkoppeling naar jullie?

L: Ja via de mail of telefoon

I: Oke

L: Het is positief

I: Wat vind je van de wijze waarop titan haar zorg terugkoppelt, met Cindy heb je daar dus positieve ervaringen mee?

L: ja en wat Marieke dus zegt, is dus dat het soms vaker moet.

I: Ja, weet je ook op wat voor manier ze dat zou willen?

L: Ehm. Nou volgens mij vindt zij het prima via de mail of telefonisch het gaat er vooral om dat het gebeurt.

I: Ja, want voor jou persoonlijk als we kijken naar terugkoppeling, is het belangrijk dat er evaluatie gesprekken zijn of netwerkoverleg of is mail voldoende?

L: Afhankelijk van wat er speelt is mail over het algemene voldoende. Waar ik wel een voorstander van ben is periodiek overleg dat je met elkaar rond de tafel zit en je samen een beeld hebt van hoe de cliënt zich gedraagt. En een beeld wat je allebei hebt kan nog wel eens verschillen dus dat is wel belangrijk ja.

I: Ja maar dus vastgesteld zeg maar dat je echt elke twee, drie maanden met elkaar gaat zitten, zoiets of..? ...afhankelijk van wat er speelt?

L: Nou sowieso zou ik wel een periodiek overleg willen, hoe vaak dat dan moet ja misschien aan het begin van het traject vaker dan wanneer diegene er al langer zit. En het is tot 23 toch? Tot en met 23 dacht ik?

I: Eh er zitten wel wat jongens die wat ouder zijn.

L: Oké, maar als je weet dat iemand weg gaat zou er een goede overdracht willen naar en andere plek dat zij daar eventueel in meedenken als dat mogelijk is.

I: Zoals ik inderdaad vanuit het mailtje van Marieke kan begrijpen, vindt zij dat er genoeg overleg plaats vindt?

L: Nou dat lijkt een beetje tegenstrijdig, er is goed overleg mogelijk. In sommige gevallen zou ze dat dus vaker willen maar ik heb geen voorbeeld van wanneer. Over het algemeen is ze er positief over, maar in andere gevallen...

I: Zou dit meer naar voren mogen komen?

L: Ja

I: Ja duidelijk Ehm.. nou wat voor momenten zouden er evaluatie gesprekken moeten plaats vinden je gaf al aan het liefst periodiek, maar ook op mate van urgentie dus?

L: Ja inderdaad

I: Ehm. Ja dat is ook iets waar we naar willen vragen , een vast format van terugkoppeling, bijvoorbeeld via de mail, of (kucht) een vast format van informatie zou dat toegevoegde waarde hebben naar jou idee?

L: Ik heb zelf altijd een hekel aan formats, het brengt altijd extra werk met zich mee. Ehm. Ja alleen als het iets zou toevoegen aan hoe er nu gewerkt wordt zeg maar ten opzichte van hoe er nu gewerkt wordt, daar bevindt zich het tussen.

I: Oké, werk jij zelf met een vast format?

L: Jawel met de evaluatie van cliënten werken we met een vast format, en dat is dan één keer in het half jaar voor woonbegeleiding. Voor het sociaal pension is dat 1 x in de 3 maanden en het is dan noodzakelijk om je registratie te verantwoorden.

I: Ja precies.

I: Wanneer we kijken naar jouw contact met andere ketenpartner, over een cliënt, zou je het in die situaties het fijn vinden als ze 1x per maand zouden sturen :zo en zo staat het er voor dit speelt, klaar. Dat je gewoon elke keer vast een update krijgt?

L: Ja ik zelf begeleid geen cliënten, ik ben senior ik begeleid juist meer de woonbegeleiders, de mensen die hier werken in het sociaal pension. Als het naar me toe zou komen inderdaad, zou ik dat inderdaad, ja, prettig vinden. Ja dan kun je toch een completer beeld geven van hoe een cliënt zich gedraagt , kun je hierop goed inspelen vanuit je eigen begeleiding

I: Ja we zijn er toch een beetje naar op zoek he, of dat nou een toegevoegde waarde heeft, het moet niet alleen extra werk zijn maar juist voor ketenpartners fijn zou zijn dat ze die update krijgen. Die dingen schieten er nu soms gewoon bij in.

L: Ja precies

I: En de ene heeft er gewoon behoefte aan terug te krijgen wanneer er iets is gebeurd of er iets urgents is er een mailtje wordt gestuurd en anderen denken als er niets is, dat is ook communicatie. Men kan dan laten weten, er is niets spannends aan de hand, maar we staan er zo en zo voor.

L: Ja inderdaad

I: We zijn daar dus een beetje naar op zoek, hoe kijken ketenpartners daartegen aan met het oog op titan, hoe zit dat voor jou?

L: Ja ik zou daar wel een voorstander van zijn want ook als er niets is kun je iemand er wel positief in bekrachtigen dat het allemaal goed gaat in plaats van dat je alleen maar kijkt naar wat er mis gaat en is het vaak al te laat en gaat er vaak negatieve energie naartoe en dat is jammer als dat het enige zou zijn.

I: En daarnaast wat je net zegt dat de mentoren nog meer praten met de mentoren dat het juist fijn is om op de hoogte te blijven en die band...

L: Ja en wel in acht nemen dat cliënten daar ook van op de hoogte zijn

I: Ja bij Titan tekenen ze daar vaak in principe voor.

L: Ja hier tekenen ze ook voor, maar soms kan het natuurlijk dat ze dat vergeten, het moet voor hen wel helder zijn dat het voor ons niet zo is dat er opeens informatie wordt gegeven van een cliënt terwijl hij zo iets heeft van dit heb ik in vertrouwen verteld en komt het via mijn mentor weer terug.

I: Ja zeker bij jongeren moet je daar voor op je hoede zijn

L: Ja inderdaad

I: Heb je het idee, of weet je dat van Marieke wanneer er problemen zijn binnen de samenwerking of dit wordt besproken of op wat voor manier dit gebeurt?

L:Ja volgens mij is dat wel prima als haar mail zo positief is, ja ..

I: Dus die openheid is er bij titan?

L: Ja

I: En ehm. De visie van titan, is die duidelijk of waar ze voorstaan of wat ze precies doen?
Stukje transparantie van de organisatie?

L: Ja daar kan ik niet heel veel over zeggen. Wel dat ik het idee heb dat er echt voor de cliënt gaan en ze het contact gewoon heel belangrijk vinden en het werk met hart en ziel doen en dat cliënten daar ook positief over zijn. Dan ga ik er van uit dat dat er een visie achter zit over hoe ze werken

I: Oke uhm ja. De vraag of jullie genoeg inzicht krijgen over de belangrijke zaken waar Titan mee bezig is met een cliënt.. Is daarnet al een beetje beantwoord, een stukje terugkoppeling lijkt me.

I: Ja dat gaat over gezamenlijke belangen die jullie hebben als organisatie en titan samen of je het idee hebt of die belangen samen worden nagestreefd, daarin op één lijn zitten.

L: Ja dat is dan wel echt oog voor de cliënt en voor wat die persoon kan, het beste uit die persoon halen en positief bekrachtigen en die persoon als geheel benaderen. Wat ik daarmee bedoel, ook als iemand zegt dat die niet lekker in zijn vel zit dat daar aandacht aan wordt besteed, dat het niet alleen over werk of taken gaat maar ook over de persoon zelf, dat is wel wat ik meekrijg.

I: Ja precies heb je het idee dat de samenwerking met titan van toegevoegde waarde is, dat jullie er veel uit halen?

L: Dat wij er veel uit halen?

I: Ja je maakt de keuze om samen te werken met Titan, waarom met Titan?

L: Omdat eh die de doelgroep kan bedienen, in ieder geval een klein deel en daar ben ik alleen maar positief over, dat heeft zeker toegevoegde waarde.

I: Ik denk dat de onderwerpen allemaal naar voren zijn gekomen, ook de pluspunten en verbeterpunten, maar heb je zelf nog verbeterpunten voor Titan?

L: Nee niet anders dan al genoemd is.
Als jullie willen kan ik het mailtje doorsturen.

I: ja graag!

L: Hebben jullie ook een emailadres?

.....
.....

I: En de sterktepunten zijn naar mijn idee ook al benoemd?

L: Ja klopt

I: Wil jij nog een transcriptie ontvangen?

L: Ja dan kan ik die aan Marieke geven, voor als zij bijvoorbeeld ook nog aanvullingen heeft.

I: Graag, als zij nog toevoegingen heeft, dan graag.

I: Heel erg bedankt voor het gesprek.

INTERVIEW 4 JEUGDRECLASSERING

Interview met: Nienke Reitsema

Instelling: Bureau Jeugdzorg - Jeugdreclassering

Functie: Jeugdreclasseerder

Locatie interview: Kantoor Bureau Jeugdzorg

Aanwezig bij interview: Nienke Reitsema, Mendel Roos, Heidi Klein

I: Meer een informatieve vraag maar zou je misschien kunnen toelichten hoe de samenwerking met Titan eruit ziet? Tussen jullie en Titan?

N: Uhm, het verschilt, het hangt er een beetje vanaf hoe de jongere bij Titan terecht is gekomen en op welke wijze wij daarbij betrokken zijn. Wij kunnen als verwijzer, het kan ook zijn dat hij al daar is en dat wij er in komen, en dat maakt voor mij in ieder geval wel uit hoe die samenwerking, dat kan daar dus in verschillen, en dus daarbij ook het type jongere. Sommige jongens zal ik wat makkelijker loslaten dan bij andere jongens in bepaalde periodes.

I: Inderdaad, het ligt er dus aan of jullie doorverwijzen naar Titan, of dat Titan naar jullie doorverwijst om samen daar in te gaan staan.

N: het hangt af van de schorsingsvoorwaarden, daar hebben wij natuurlijk mee te maken, op het moment dat UWV de verwijzer is, uhm, dan ligt die verantwoordelijkheid bij het UWV. Bij leerplicht hebben wij vaak wel weer een rol, maar dan ligt dan wel de verwijzing bij leerplicht, en daar kijk ik wel naar.

I: En ook nog de jongere zelf en zijn achtergrond?

N: Wat hij nodig heeft, ja.

I: Dat zijn dus meer de factoren die de samenwerking aankleedt om het zo te zeggen.

N: Wat voor mij bepaalt of ik intensief op welke punten ik ga letten binnen de samenwerking.

I: En dan is het bepaalde zorg uitbesteden aan Titan dat zij dat oppakken of..

N: Hangt er ook vanaf, soms is het gewoon een dagbesteding, soms ik het ook stukje zorgvraag, van willen jullie daar zorg voor dragen. En inderdaad ook met Titan Praktijk heb ik nu ook mee te maken dan, dan ligt je vraag ook nog op het GGZ gebied.

I: Precies, een stukje extra daarnaast. Oké, dat is wel duidelijk. We hebben eigenlijk een aantal aspecten naar voren laten komen in ons onderzoek, over samenwerken, en een daarvan is vertrouwen, nou ja, uit literatuur blijkt en ook uit andere interviews blijkt dat vertrouwen een belangrijke factor is binnen samenwerking, hoe zie jij dat zelf, vertrouwen binnen samenwerking?

N: Ik denk dat het een voorwaarde is om te kunnen samenwerken. Zonder vertrouwen dan, dan is er naar mij idee wantrouwen dus dan is het al heel moeilijk om samen te werken, dan ga je al veel meer op beheersing zitten denk ik.

I: Ja precies, dat neemt ook af van de gelijkwaardigheid van de samenwerking, als het meer op de beheersende kant gaat zitten?

N: Nee, hoeft niet gelijkwaardigheid, want je kan nog steeds gelijkwaardig zijn, maar dan ga je meer tegen elkaar opboksen.

I: Nee, dan is het niet meer het gezamenlijke belang. En jou beeld van vertrouwen, hoe koppel je dat aan als je naar Titan kijkt?

N: Ik heb over het algemeen vertrouwen er in, er zijn een paar gebieden waar ik wel meer op let.

I: Zoals?

N: Met name als het om hele strakke schorsingsvoorwaarden gaat, dat ik daar wel iets meer bovenop moet zitten, dus dan ga ik wel iets meer proberen te beheersen, of er informatie komt of niet.

I: De mate van de ernst van de zaak bepaalt jou vertrouwen dan.

N: Nou, het heeft een beetje te maken met, uhm, ik denk dat qua schorsingsvoorwaarden en heel strak, heb ik een aantal keren meegemaakt, dan wordt er net wat te gemakkelijk mee omgegaan, wat daar precies de achterliggende gedachte van is, het kan ook meer zijn, want wij zijn natuurlijk heel erg binnen het juridische, dus wij hebben heel snel in de gaten, dit moet je terugmelden en dit hoeft je niet terug te melden, deze ruimte kan je nog wel geven, en dan ligt dat stuk bij Titan, en dan moeten wij daar dan wel bovenop zitten. En als we dan net niet genoeg informatie krijgen of dat je eigenlijk op hetzelfde gebied gaat, uhm, hoe noem je dat, zit, dus dat Titan ook denkt van misschien moet ik dit nog maar niet zeggen, want dan wordt het teruggestuurd, dat ik denk maar dat is mijn beslissing. Die beslissing ligt niet, dat is gewoon platte informatie die door moet worden gegeven.

I: Dus de uitwisseling van informatie en de communicatie tussen jullie twee...

N: En dat is met name op het gebied van schorsing, omdat het dan heel nauw komt.

I: Kun je concreet een voorbeeld noemen? Een zaak waarin dit naar voren kwam?

N: Nou, als je een jongen onder schorsingsvoorwaarden hebt en de voorwaarde is hij dient deel te nemen aan dagbesteding en je krijgt niet precies door hoe dat loopt, of hij wel of niet ziek gemeld is of wel of niet te laat is, uhm, dan heb je eigenlijk als jeugdreclassering geen zicht meer op die voorwaarden.

I: Terwijl dat eigenlijk juist een voorwaarde is waar zij invulling aan moeten geven, die dagbesteding.

N: Ja, dan is het uitbesteed, en dan moet je informatie terug kijken.

I: Kijk, duidelijk. Betekend dit tussendoor dat die terugkoppeling vaak wat te wensen over laat?

N: Ik heb het wel eens meegemaakt en het is ook wel, te wensen overlaat vind ik een hard woord, want dan vul ik ook in waarom dat zo gaat. Soms denk ik dat ze niet door hebben dat het zo streng ligt en kan het ook communicatie zijn van mijn kant dan uit, van de jeugdreclassering in het algemeen, soms kan het ook zijn dat ze denken van nou ja, misschien, dan zou hij terug gestuurd moeten worden en dat vind ik jammer, terwijl die keuze niet bij Titan ligt maar bij ons, maar uiteindelijk ook niet bij ons maar bij de officier.

I: Dus je hebt niet zicht op hun motieven waarom ze iets doen, maar voor jou gevoel zou het soms zo kunnen zijn dat je meer informatie zou willen, nodig zou hebben?

N: Ja, dat het heel strak gecommuniceerd wordt.

I: En nog even een vraag er bij, wat gebeurt er op het moment dat jij die terugkoppeling niet krijgt, hoe ga jij daar mee om?

N: Dan ga ik meer uitvragen.

I: Maar benoem jij ook wat er gebeurd of wat jij graag zou willen zien of is het meer dat je, ja..

N: Ja, weet ik zo niet, vind ik moeilijk om terug te halen zo.

I: Is die ruimte er voor jou gevoel wel wanneer dingen niet zo lopen zoals jij het graag ziet?

N: Ja, ja.

I: En is dat via de mail of via een gesprek dat je het terug geeft?

N: Ja, dat zou je terug kunnen koppelen, dat ligt dus ook in de communicatie.

I: Maar die ruimte is er dus wel?

N: Ja, die indruk heb ik wel. Maar goed, je hebt ook niet altijd de tijd, nu vraag je mij en nu kan ik het overstijgend bekijken, maar dat is natuurlijk anders als je op zo'n moment in zo'n zaak zit, dan moet je heel snel gaan en dat het even snel via de telefoon gaat.

I: En dat is ook wel gelijk het doel hé, van dit. Dat, vaak is er niet genoeg tijd om alles uit te spreken en met elkaar te overleggen, dus juist nu te kijken van hoe kan dat dan efficiënter en beter. Ja. Zijn er meer punten van vertrouwen of samenwerking, of ligt dat vooral op de communicatie?

N: Nee, heb ik niet zo in mijn hoofd.

I: We hebben nu al wat goede informatie, helemaal goed. Uhm, even kijken, ik ben wel benieuwd naar aanleiding van de afspraken die gemaakt worden aan het begin van het traject, hoe krijgt dat vorm? Gaat dat automatisch of zitten jullie bij elkaar om dingen door te spreken van te voren?

N: Ik heb nooit bij het begin van het traject gezeten als ik dat zo terug haal. Altijd of dat ik zaken overnam van een collega van mij of dat jongeren al geplaatst waren. Dus ik heb nooit helemaal aan het begin gezeten.

I: Maar op moment dat jij de samenwerking in gaat met Titan, zijn het dan automatisch dingen die je eerst bespreekt met elkaar? Of vanuit Titan of vanuit jou kant?

N: Wat voor dingen bedoel je?

I: Uhm, nou zoals die afspraken heel duidelijk, over bijvoorbeeld jongeren onder zware schorsingvoorwaarden, wordt dat gelijk goed besproken met elkaar, dat iedereen weet waar hij toe is en zijn eigen taken heeft en verdeling daarvan?

N: Ja, ik denk het over het algemeen wel maar dingen verslappen op een gegeven moment. En het valt en staat met communicatie.

I: Dus kan je dan zeggen dat het verslapt wanneer er een tekort aan de communicatie is?

N: Dat kan, maar ook, je verwachtingen lopen op een gegeven moment uiteen. Dus het is niet 1 factor.

I: Nee, dus ook nog je gezamenlijke of je onafhankelijke blik op de zaak zelf en je doel en je belang bij de zaak?

N: Er kunnen allemaal factoren in spelen, het is, wat wenselijk is, is dat je daar wel zicht op houdt en dat je daar dus over communiceert, maar goed over de startafspraken, daar kan ik dus niet zoveel over zeggen.

I: Maar wat zou dan voor jou de meest ideale situatie zijn, om te zorgen dat de verwachtingen hetzelfde blijven?

N: Dat je misschien heel duidelijk communicatie en samenwerkingsafspraken maakt, even los van de jongere, maar veel meer tussen elkaar.

I: Ja, de belangen..

N: De belangen maar ook dat we bijvoorbeeld wekelijks of maandelijks dat en dat en dat doen.

I: Dus eigenlijk meer gewoon meer structuur geven aan de samenwerking zelf?

N: Nog een keer?

I: Dat je meer structuur geeft aan de samenwerking zelf die er ligt dus niet perse de cliënten maar hoe gaan we met elkaar om?

N: Ja, communicatie tussen elkaar.

I: Want hebben jullie wel eens een evaluatie/netwerk overleg betreffende cliënt maar ook echt onderling, dat jullie een keer per 3 maanden gaan zitten om door te spreken of..

N: Ja, is wel gebeurd. Het is niet bij Titan dat het heel strak wordt ingepland. Uhm, het is vaak wel dat er dan wat aan de hand is of dat je denk dit moet gevolgd worden.

I: En dat gaat dan meer over een cliënt, dat je denkt hier wil ik meer van op de hoogte zijn?

N: Uhm, weet ik eigenlijk, wacht even, waar doel jij nu op? Ik ben even..

I: Het is een beetje lastig want het loopt natuurlijk door elkaar heen: en je hebt natuurlijk de cliënt waar je omheen draait en je hebt natuurlijk het stuk samenwerking. Wat ik met evaluatie bedoel is dat je echt gaat zitten met Titan en dat jullie doorspreken van wie doet welke taken, is het duidelijk, hebben we nog hetzelfde voor ogen, gebeurd dat?

N: Dan hebben we het over de voortgang of over de samenwerking?

I: De voortgang van de samenwerking.

N: Dus dan hebben we het echt over organisatie naar organisatie?

I: Ja.

N: Nee, dat gaat meestal via de mail.

I: Oké, dus dat gebeurd wel..

N: Ja, maar dan meestal via de mail.

I: Oké, en met de voortgang van de cliënt, dat gebeurd dan ook, wie is dan de initiatiefnemer daartoe?

N: Nou weet je, wat ik gewend ben van andere organisaties is dat ik om de bepaalde periode, vaststaande periode, dus laten we zeggen drie maanden, dat daar een evaluatiemoment ligt. En dat er dan dus gekeken wordt, waar zijn we begonnen, wat is het proces geweest, waar staan we nu en hoe gaan we verder. Even kort door de bocht. Dat wordt bij Titan niet op die wijze gepland. En dan krijg je dus meer dat het afhankelijk is van, van de beide werkers die er in zitten, dus werker Titan, werker jeugdreclassering, in dit geval dus ik, afhankelijk van de cliënt, welke behoeften en welke zorg hij nodig heeft, soms ook afhankelijk van de gedragsdeskundige van Titan, dus dan, uhm, dan heb je meerdere factoren die bepalen welke overlegmomenten er zijn. En ik denk wel dat het wenselijk zou zijn dat je het om de zoveel tijd vastlegt.

I: Ja, om gewoon even te kijken hoe staan we er voor, uhm, en als er niets aan de hand is is het alsnog ook communicatie misschien.

N: Ja, dan bespreek je dat. Ik weet uit het verleden bijvoorbeeld dan zeg ik, over drie maanden wil ik dit en dat weer.

I: En gebeurde dat dan ook?

N: Ja, want dan trek ik mijn agenda.

I: Oké, ja, dus dan ligt initiatief eigenlijk bij jou, dat jij duidelijk wil hebben hoe of wat. Dus het is eigenlijk meer, die factoren van de werker van de reclassering, van Titan, uhm, cliënt, ernst van de zaak, dat er overleg nodig is, dat zijn dus factoren die op dat moment bepalen dat er een keer een overleg zou kunnen komen?

N: Ja, het is dus niet een cyclus, het is geen proces of protocol wat al vastgelegd is.

I: En dat zou wel een voordeel hebben volgens jou?

N: Ik denk dat het zaken wel helderder maakt.

I: Duidelijk, ja. Het is eigenlijk een vraag, die heeft daar een beetje mee te maken, maar een vast format van terugkoppeling, of een afstemming over zorg, zou dat voordelen hebben?

N: Ja, zeker. Dan heb je naar mijn idee nog steeds de ruimte om in te spelen op individuele behoeften van de jongeren, of wat hij nodig heeft die cliënt, maar dan heb je de samenwerkingsafspraken wel helderder en duidelijker, ook voor de jongere. En voor ouders en dat soort zaken.

I: En dan kun je op tijd bijsturen mocht je inderdaad te ver uit elkaar gaan qua verwachtingen of..

N: Ja.

I: Helder. Oké, over openheid en transparantie, we hadden het er net al even over, maar mmm, maar als er dus problemen zijn heb je het idee dat er bij Titan genoeg ruimte is om dat gewoon te bespreken?

N: Ja, absoluut.

I: Dus daar zit wel een stuk veiligheid en ook openheid en transparantie naar elkaar toe als organisaties naar jou idee?

N: Ja, ik denk dat op zich Titan, qua visie over jongeren, niet zo heel veel verschilt met de jeugdreclassering, alleen je rol is anders. En de benaderingswijze van jongeren verschilt ook niet zo veel denk ik. Waardoor je elkaar ook al veel sneller vindt, omdat je visie overeen komt, dus dan is het makkelijker om te overleggen. Of, waarom doe je dat nou zo, of ik wil eigenlijk dat dat en dat gebeurd.

I: Ja, dat is waar, dat scheelt natuurlijk. En je hebt dan niet, doordat jullie de zelfde visie ongeveer hebben, dat je snel in elkaars vaarwater zit of is dat niet..

N: Nee, want je spreekt daar rollen in af.

I: Ja, maar als die communicatie dan niet duidelijk genoeg daar over is geweest? Komt het dan wel voor dat jullie in elkaars vaarwater zitten?

N: Ik ben het nog niet zo tegen gekomen. Ik kan me voorstellen dat het wel zou kunnen gebeuren, uhm, maar dat hangt ook een beetje van de situatie af. Ja.

I: Ja, maar de, uhm, als ik dan vraag of je genoeg inzicht hebt in de belangrijke zaken waar Titan mee bezig is, dan begreep ik eigenlijk net al dat het door communicatie niet altijd voldoende is? Dat je niet altijd voldoende op de hoogte bent?

N: Ik heb niet altijd details.

I: Waar wel behoefte aan is?

N: Ik hoef niet de details tot in de puntjes zeg maar, maar wel de lijnen die bewandeld worden en waarom hij die lijnen bewandeld. En, mmm, dat zou op zich wel goed zijn. Mogelijk heeft het ook wel te maken met verschillende opdrachtgevers die Titan heeft.

I: Wat bedoel je dan precies?

N: Het is heel vaak de gemeente of het UWV, soms zijn wij het op een verkapte wijze, uhm, en dus dan is ook de vraag aan wie leg je verantwoording af. En wij zijn wel vanuit bureau jeugdzorg jeugdreclassering dus wij zijn wel gewend heel erg positie in te nemen, omdat we wel gedwongen hulpverlening zijn en over heel veel zaken verantwoording af moeten leggen. Dus we hebben wel de neiging om alles te willen overzien en dat soort dingen.

I: Ja, ja precies.

N: Dus dat heeft ook iets met onze houding mee te maken.

I: Waar Titan waarschijnlijk wel van op de hoogte is, dat dat jullie houding is?

N: Nee, ik denk dat het het heel complex maakt.

I: Omdat Titan op verschillende manieren moet inspelen naar verschillende ketenpartners toe?

N: Ja.

I: Ja, maar dat zou dus in de basiscommunicatie, in de afspraken met elkaar, dat wel kunnen vergemakkelijken, voor Titan is dat natuurlijk complex maar..

N: Ik denk dat dat een hele goede vraag voor jullie om te beantwoorden, wat dat is volgens mij precies waar jullie je onderzoek over hebben. Samenwerkingsafspraken en dat soort zaken. Of dat wenselijk is of niet.

I: Het blijkt dus eigenlijk van wel, in ieder geval dat daar wel nog wat zou kunnen liggen voor jullie..

N: Ik denk dat het goed voor Titan zou zijn om het te onderzoeken, ik ben geen beleidstypje, zeg maar. Die dat goed kan overzien. Ik weet voor de rest ook niet hoe Titan er voor de rest uit ziet, dus om daar zulke harde uitspraken over te doen, vind ik niet oké. Het is wel de moeite waard om het te bekijken.

I: Maar als we puur kijken naar jou behoefte, als samenwerkingspartner, zou het voor jou fijn zijn als je meer op de hoogte zou zijn, soms, niet tot in details op de hoogte zou zijn van wat er speelt?

N: Nee, ik denk dat het goed zou zijn, dat je afspraken hebt over wat de momenten zijn, en dan hoef ik nog geeneens op details, maar dan kan je veel meer ondervangen. Dus als je een protocol afsprekt, van 1 keer per drie maanden, zit je bij elkaar, is er verslaglegging, hoe kort dat ook moet zijn en daarin evalueren we de boel en kijken we hoe we wel of niet verder gaan, dan ondervang je een hele hoop in dan als je dat open laat. En daar ben je dan als organisatie ook wat helderder in, dat je zelf denk ik ook meer houvast hebt, welke koers varen we en waarom pakken we nu deze koers. Ook naar je ketenpartners toe.

I: En dat is inderdaad voor jullie zelf, voor Titan, voor de verantwoording, naar ouders..

N: Ja...

I: Even kijken, we hadden nog even over belangen, dat belangen met het oog op de cliënt soms kunnen verschillen, uhm, in hoeverre streeft Titan in haar samenwerking met jullie, jullie belangen na?

N: Ik denk het over het algemeen wel, en ik denk dat het bij ons ook nog wel makkelijk ligt omdat we dus inderdaad visie op jongeren en op wat er nodig is vaak overeen komt. Zitten wel detailverschillen soms in, maar niet, niet heel erg. Ik denk dat we daar soms zelfs wel samen in optrekken, naar andere ketenpartners.

I: Zijn er punten die je zou willen benoemen die je erg goed vindt of sterk vindt van Titan?

N: Aansluiten bij jongeren, gebruik maken van gedragsdeskundige, uhm, op maat werken, en ook wel de benaderingswijze naar de jongere toe, ik vind het goed, alhoewel ik wel vind dat je op het moment dat je met vaste momenten komt dat je het wel meer duidelijkheid geeft ook voor de jongere. Ik denk dat de jongere daar ook behoefte aan heeft, van waar ben ik mee bezig en waar moet ik heen.

I: Dus niet alleen als organisatie heb je dat idee, maar je hebt het idee dat het voor de cliënt nog meer helpend zou zijn?

N: Ja.

I: Oké, en de verbeterpunten, we hebben natuurlijk een aantal los gehoord, maar heb je er nog wat die je zou willen of kunnen benoemen?

N: Volgens mij heb ik ze al genoemd.

I: Prima. We hebben veel nieuwe informatie kunnen krijgen. Verbeter en sterke punten. Wij tikken het hele verslag uit, wil je deze hebben?

INTERVIEW 5: GEMEENTE EDE

Interview met: Ciska Adams

Instelling: Gemeente Ede

Functie: Jongeren Integratie consulent

Locatie interview: Gemeente Ede afdeling Werk

Aanwezig bij interview: Ciska Adams, Heidi Klein, Mendel Roos

I: Het eerste topic waar we ons op richten is vertrouwen binnen samenwerken. Voor sommige mensen is dit een voorwaarde voor samenwerking. Bijvoorbeeld vertrouwen over communicatie, hoe alles is geregeld, Hoe zie jij zelf vertrouwen binnen samenwerking?

C: Met Titan?

I: Ja eerst gewoon al-

C: Of algemeneen?

I: Ja,

C: Ehm, dat je elkaar ook genoeg vertrouwen heb om elkaar de vrijheid te geven om ehm .. ja vertrouwen in elkaars expertise hebben om elkaar de vrijheid te geven, het vertrouwen dat het goed komt zeg maar dat vind ik wel belangrijk, ook in de lijn van dit onderzoek denk ik?

I: Ja inderdaad,

C: Maar wel binnen kaders dat iedereen vanuit zijn eigen organisatie komt. Dan zitten er gewoon kaders aan. Alleen in een directe samenwerking heb je met personen te maken, je hebt vertrouwen in een organisatie maar daar werken ook nog personen. Misschien dat je met de één een betere klik hebt dat je dan meer vertrouwen hebt dan bij de ander, dat kan ook.

I: Ja, wat zijn aspecten wat vertrouwen zou kunnen verhogen, wat heeft invloed op vertrouwen?

C: Duidelijkheid denk ik, openheid, moet je eigenlijk zeggen, terugkoppeling, hoe we er nu voorstaan, dat zijn in ieder geval dingen die voor mij vertrouwen verhogen, kennis van hoe anderen dingen aanpakt en hoe dingen lopen. Dan krijg je vanzelf meer vertrouwen voor volgende gevallen, dat je weet van nou dat komt wel goed ik heb er goede ervaringen mee, dus positieve ervaringen schept ook weer vertrouwen.

I: Ja, ja. Dus dat je vanuit die basis mensen de ruimte kan geven binnen die kaders dan,

C: Ja, als je negatieve ervaringen hebt heb je veel eerder de neiging om de teugels aan te trekken, van ik wil dat duidelijk op papier hebben hoe dat zit, want ik heb de ervaring dat het niet werkt. Dus ik denk dat dat ook wel belangrijk is, dat je de ervaring hebt dat het gewoon goed werkt.

I: Ja, duidelijk. Wat we eigenlijk ook daarnet wilden doen, als je dan vertrouwen koppelt aan titan, wat komt er dan bij je naar boven?

C: Dat is denk ik het stukje ehm.. denk ik, we hebben nu ook nieuwe afspraken gemaakt, we hebben nu ook wel een frisse start gemaakt.

I: Hmm hmm

C: Het stukje duidelijkheid en terugkoppeling is niet altijd goed gebeurd waardoor er soms ook twijfel is wat doet Titan daar nu de hele tijd, is er wel voldoende zicht op, is er wel voldoende contact als je het dan hebt over vertrouwen. Dan had ik soms de neiging; 'ja maar gaat dat dan wel goed, heb je de klant wel voldoende opgepakt?'. Hoewel het nu voor mij wel duidelijk is, we hebben nu ook duidelijk samenwerkingsafspraken gemaakt dus, ja ik heb vertrouwen in de personen als professionals zeg maar, maar soms in de werkwijze dat niet altijd dingen vast worden gelegd, of terug worden gekoppeld, daar ontstaat... maar dat is geen wantrouwen bij mij, soms een beetje twijfel.

I: Ja, Ook over hoe het precies zit?

C: Dat heeft veel te maken met duidelijkheid geven. En vooral als je er dan achteraan gaat en ziet, ja als ik dit had geweten was dit gevoel niet ontstaan.

I: Ja En hoe ga jij er dan mee om als je daar tegen aan loopt?

C: Ja nee dan zoek ik contact dan stuur ik een mailtje of bel,

I: En dan zoek je contact om duidelijk te krijgen over de cliënt waarschijnlijk,

C: Ja

I: Maar uit je ook die onduidelijkheid of twijfel die je hebt?

C: Tegen die persoon? Nee dat zou ik niet heel snel uiten, het is meer dat ik met de klant , op klant niveau bespreek dat ik het duidelijk probeer te krijgen

I: Dus dan ga jij je eigen duidelijkheid halen

C: Ja, ja maar we hebben het ook wel op groter niveau ook besproken hoor met Titan, ik heb donderdag weer een overleg met Ingrid en we zitten nu in de zoveel tijd... de hele constructie tussen de gemeente en Titan is iets anders geworden. Eerst was er één persoon die verantwoordelijk was voor iedereen die bij Titan zat. En nu kijken we naar ehm de jongeren tot bijvoorbeeld 27 jaar, met Marlies samen en wij zijn nu ook de contact persoon waardoor je ook meer zicht hebt op dingen hoe die gaan. Heel veel dingen staan met transparantie en duidelijkheid merk ik , dan ontstaat er ook niet snel iets.

I: Dus het was meer een gebrek aan het weten dan dat er daadwerkelijk iets mist

C: Ja maar er miste ook wel terugkoppelingen, maar dat is ook wel besproken hoor, dat weten ze. Dat heeft te maken met tijd en het werkwijze die jaren wordt gehanteerd iedereen heeft het druk maar wij moeten als gemeente ook weer dingen verantwoorden en de geldstroom verantwoorden dus we moeten dingen op papier krijgen.

I: Ja, ja

C: Dus het is een combinatie inderdaad, dus inderdaad informatie die wij hier intern van iemand niet kregen, die een traject begeleidde vanuit hier. En de rapporten van voortgangsrapportages de afsluitingen de evaluaties van Titan, dat is nog steeds niet hun sterke punt, die waren er niet dus dus ehm,

I: Oke Terwijl dat voor jullie wel noodzakelijk om die afsluitingen bijvoorbeeld te hebben

C: Ja, ja het is noodzakelijk voor ons als gemeente, om te verantwoorden waarom we een bepaalde traject inzetten, waarom we voor bepaald traject een bepaalde traject inzetten en dat moeten ze rapporteren, dus wij moeten ook onze rapporten opmaken dus het is zeg maar, ja noodzakelijk.

I: Ja, en als je dan inderdaad je komt dan bij titan je hebt dan een overleg besloten om dat te doen om die feedback te geven en te bespreken os titan daar in het algemeen ontvankelijk voor, voor feedback en zijn ze er, ja, open in om te ontvangen?

C: Ja ze zijn zeker ontvankelijk voor feedback, maar je merkt gewoon en dat geldt voor meerdere organisatie, mensen hebben het gewoon druk, mensen hebben geen tijd om rapportages te maken, want in de tijd van een rapport kun je ook een cliënt begeleiden, dus ja waar leg je dan je core business zeg maar. En ehm dus het contact is op zich goed maar je merkt dat in de praktijk het lastig is die afspraken na te komen om die rapporten daadwerkelijk te maken en wie is daar verantwoordelijk voor, wie zorgt ervoor dat het werk opgepakt wordt. Dus de afspraken zijn er maar het komt nog wel traag op gang.

I: Ja precies, ja

C: We zien elkaar twee wekelijks nu we dat hebben afgesproken dus die dingen worden in de gesprekken echt wel besproken.

I: Ja, en het initiatief kwam dan van de gemeente?

C: Ja de gemeente omdat wij moesten besluiten, gaan we wel of niet verlengen en hebben uiteindelijk wel besloten om te verlengen maar dan wel met vernieuwde afspraken.

I: Ja, en dan ben ik wel eigenlijk gelijk heel benieuwd waarom jullie hebben besloten om te verlengen?

C: Omdat je te maken hebt met een doelgroep, Titan is natuurlijk een specifieke doelgroep, jongeren waar met een aantal levensgebieden gewerkt moet worden en dan is Titan toch wel degene die hier in de omgeving zit die hierop de meeste expertise heeft.

I: Oke mooi. Ehm even kijken... vertrouwen hebben we gehad, er is veel al naar voren gekomen, ehm. Ik ben zelf wel benieuwd naar de afspraken die gemaakt zijn over terugkoppeling, hoe ziet dat er dan uit?

C: Nou we hebben ehm afgesproken dat er in elk geval een voortgangsrapportage komt tussentijds, er komt een intakerapportage waarin word een plan van aanpak wordt gemaakt, dat er met de klant wordt besproken, wat is nou het doel wat betekent het concreet, gaat iemand daadwerkelijk in de werkplaats werken of zijn er andere dingen nodig dat we weten hoe het traject er uitziet. Want dat was namelijk ook niet altijd het geval. Dan namen wij iets aan wat niet zo was, bijvoorbeeld iemand zit 3,4,5 dagen bij titan, maar dan was dat niet het geval, dan kwam diegene gewoon één of twee keer op gesprek, terwijl wij andere verwachtingen hadden. Dus verwachtingen duidelijk, een plan van aanpak, voortgangsrapportage tussentijds, en een goede evaluatie, dat even uit mijn hoofd, de termijnen weet ik niet uit mijn hoofd, maar dat zijn afspraken die nu op papier zijn vastgesteld.

I: Hmm hmm

C: En eigenlijk maakt het allemaal niet uit als je maar regelmatig contact hebt, ook al is het maar een mailtje, maar die 3 rapporten zijn echt besproken. Tussentijds weten we elkaar ook wel te vinden, in de praktijk merk ik, met Eus heb ik regelmatig contact met Hans wat minder maar die heb ik vandaag nog gesproken dus dat werkt wel. Alleen het duidelijk stellen, het plan van waar gaan we nu naartoe. Dat is denk ik het belangrijkste. Dat moet duidelijk worden.

I: Ik hoorde je zeggen, verwachtingen. Heb wel het idee dat verwachtingen, verdere visies van jullie overeenkomen?

C: Ehm. Ja deels. We willen natuurlijk allemaal het beste voor de klant alleen de gemeente heeft best wel een verwachting met alle trajecten dat er rapportages komen. Ik denk om dit helemaal door te voeren bij titan nog best een stap is om dat door te voeren. Dus daar zitten we nog niet helemaal op één lijn. We hebben dit met Ingrid besproken die moet het natuurlijk ook weer met de consultants en begeleiders daar bespreken en dat is nog even een proces voor dat dat echt gaat lopen, maar dat merken we nog niet echt. Maar we hebben wel vertrouwen,

I: Ohja dus wil is er....

C: Juist, maar nu nog omzetten in actie

I: Precies

C: Dat zou voor ons ook, wij moeten misschien ook eerder aan de bel trekken van hé we hebben niets ontvangen, waar blijft het? Dat is niet echt mijn sterkste kant, maar

I: En het is ook niet leuk he?

C: Nee het is ook niet leuk inderdaad om te doen

I: Nee nee

I: En dat is natuurlijk ook de reden dat wij er nu zijn om goed een beeld te krijgen van waar kan het beter? En een vast format, dat eigenlijk dus al afgesproken is dat het gaat gebeuren.

C: En dat wordt ook aangeleverd door onze gezinsbegeleider, dat we dan uhm, hoe we willen dat het er uit ziet, we willen een begin datum, we willen een vermoedelijk einddatum, een doel, dat is allenmaal al vastgesteld, dat heeft Ingrid al ontvangen.

I: Wat is dan het doel voor jullie van een vast format

C: Nou voor elk project willen we een begin en eind datum en doelstelling van waar willen we met de klant naar toe, waar willen we zijn bij de einddatum, wat willen we bereikt hebben, maar dat is natuurlijk voor elk project anders, maar dat moet wel voor elk project beschreven worden. Dus dat is het doel om een vast format hebben omdat wij zoveel projecten hebben waarvan Titan er een is, waar wij afspraken mee hebben. Iedereen heeft natuurlijk zijn eigen werkwijze. En dat is prima, dat is ook goed want iedereen moet in zijn kracht gaan zitten maar wij moeten wel dat duidelijk hebben waarom kiezen we voor Titan, maar niet voor hotel Hermond 3 dagen te laten werken dat moet daar wel uit blijken.

I: Dat je dus het overzicht hebt van wat gaat er gebeuren, zeker als je al zoveel trajecten hebt met jongeren.

C: Ja ja

I: Duidelijk

I: Ehm. Ja communicatie is naar voren gekomen, over de vaste formats en mate van terugkoppeling... ja komen er nog meer dingen bij je op als we het over communicatie hebben?

C: Nee ik heb nee, bij directe communicatie, bijvoorbeeld de mail, loop ik eigenlijk tegen geen of weinig dingen aan. Het zit hem volgens mij vooral, ook als ik naar de afgelopen jaren kijk en Marlies spreek, die liep er volgens

mij meer tegen aan dat dingen niet duidelijk waren. Waar gaan we met de klant naartoe, wat is nu het doel, wat gebeurd en nu als je het op een weekbasis bekijkt? Van wat gebeurd en nu maandag tot vrijdag hoe vaak heb je klant gesproken. Dat doen ze natuurlijk ook maar maak het gewoon transparant dat wij ook weten wat gebeurd er nu? En als hij bij Titan niet aan het werk is laat hem dan ergens wat vrijwilligerswerk laten doen. Dan kunnen we daarin ook samen mee helpen zoeken.

I: Ja, en was het dan volgens jou dat de mate van informatievoorziening geen duidelijkheid gaf of had Titan zelf ook niet duidelijk waar het naar toe zou gaan?

C: Beide een beetje, ik denk ook, wij kunnen daar vaker om vragen. Maar aan de andere kant op het moment dat iets zich wijzigt in het plan van aanpak, ...er was al geen plan van aanpak, dus dat is al het begin, dat ze dan bedenken van hé dit moet ik even terugkoppelen naar Ciska of Marlies. Want die moeten dat ook weten want dat betekent misschien ook iets voor de uitkering, misschien kan iemand andere dingen weer wel en dan kunnen we samen gaan kijken van wat is er mogelijk? Want het blijkt toch verder te zijn en kunnen wij kijken van misschien is scholing wel mogelijk, wat is daar voor nodig? Dus uiteindelijk is het voor de klant ook beter om te weten waar iemand staat, wij hebben misschien expertise op andere gebieden waarin we kunnen samenwerken.

I: Dus dat je op die manier de samenwerking ook nog meer kunt uitputten?

C: Ja ook op plan niveau er dieper op in kunt gaan.

I: En over wat Titan precies doet, heb je daar voldoende zicht op?

C: Ja ik ben een aantal keer bij Titan geweest, ook een aantal keer een drie- gesprek bij Titan gehad. Ja ik weet wel wat ze doen, alleen op klant niveau is dit niet altijd duidelijk. Ik weet wat ze kunnen doen en wat het aanbod is en het is meer..

I: Waar ze concreet mee bezig zijn komt niet altijd door?

C: Nee, precies. En dat kan ik soms wel raden, maar ik wil het ook graag weten.

I: Hmm hmm ja weten is, ja

C: Ja zo is het

I:Ehm de schriftelijk communicatie dat zei je al dat gaat altijd goed qua reactietijd, bereikbaarheid?

C: Ja als ik een mailtje zou sturen krijg ik altijd wel reactie, volgens mij heeft Marlies wel een aantal casussen, maar goed die is er nu niet. Maar zij heeft wel een aantal mailtjes gestuurd waarop ze geen reactie kreeg afgelopen weken.

I: Oké dat is wel belangrijk.

C: Ja, dus misschien is het wel goed om dat mee te nemen. Ik ervaar het niet zo. Ik heb zelf veel contact met Eus en dat ervaar ik als goed. Maar zij heeft wel een aantal mailtjes gestuurd waarop niet gereageerd werd, dus dat kan ook een reden hebben, maar dat weet ik niet, maar dat kreeg ik net dan even mee.

I: Heb je zelf het idee dat dit mentor afhankelijk is? Met wie je contact hebt, wie er niet reageert?

C: Ja dat heb ik soms wel, maar ik heb bijvoorbeeld met Hans minder contact vandaag kreeg ik hem ook prima te pakken. Maar ik geloof dat Marlies hier het meest tegen aanloopt.

I: Ja

C: Het is altijd lastig, ik vind het wat moeilijker om persoonlijk daar wat over te zeggen omdat ik zelf met hem wat minder ervaring heb. Maar dat is wel wat ik van haar mee krijg.

I: Ja, ja. Precies. En wij zullen dat ook niet op die manier doorspelen maar wel dat mentoren daar ook één lijn in trekken, ook in de communicatie. Dat daar niet teveel verschil tussen moet zitten, want dat geeft ook weer onduidelijkheid. Uhm, omdat jullie nieuwe afspraken hebben gemaakt zijn een aantal vragen natuurlijk al beantwoord, zoals evaluatiegesprekken/netwerkoverleg. Fijn dat dat nu allemaal vastgelegd is.

C: Ja, we komen nu een keer per twee weken bij elkaar en dan nemen we de lijst van kandidaten gewoon door en dan kijken we, wat is de stand van zaken, moet er iemand van de lijst af, wat verwachten we hoelang het gaat duren, samen met Harm de Jong van het veiligheidshuis zitten we dan met Ingrid en dan Marlies of ik, we wisselen elkaar af.

I: Oh ja, daar heb ik vorig jaar ook wel eens bijgezeten ja.

C: Ja, toen was Chantal er denk ik nog die daar bij zat?

I: Ja, klopt.

C: Omdat het nu om jongeren gaat, Chantal deed altijd de Titan jongeren en de dak- en thuislozen jongeren en de rest van de jongeren hadden wij en die zijn nu allemaal bij ons terecht gekomen. Het is gewoon goed om één groep jongeren te hebben. Vandaar dat wij dat over hebben genomen.

I: Druk dus waarschijnlijk haha.

C: Ja, heel druk haha.

I: Uhm, openheid en transparantie zijn ook al een aantal keren naar voren gekomen in het onderdeel communicatie. Dat inzicht in belangrijke zaken soms mist omdat de terugkoppeling er niet is.

C: Ja, ik kan er weinig extra's van zeggen. Dat klopt. En we hebben daar nu duidelijke afspraken over gemaakt, maar dat is heel recent, dus ik kan nou ook niet zeggen van het werkt niet, maar dat is het proces om dat nu te gaan uitvoeren.

I: Ja, de vraag is als er zich problemen voordoen, op wat voor manier wordt het dan besproken? Maar jullie zijn het gesprek aangegaan met Titan, dus die vraag is denk ik ook beantwoord.

C: Ja, en zou ik er bij iemand direct tegen aanlopen dan zeg ik dat heus wel, maar het is dat als het vaker voorkomt en op een hoger niveau, dat we dat in dat tweewekelijks overleg gewoon bespreken.

I: Ja precies, maar die vrijheid om het dus zelf wel te zeggen die voel je wel?

C: Ja, jawel, ik voel die vrijheid wel om het te zeggen. Ja, zeker. Nee, dat is het ook niet. Ik zei net, dat bespreek ik niet gemakkelijk, maar toen dacht ik eigenlijk in het grootste niveau, dat ik medewerkers dan niet aanspreek, dat is het niet. Maar als ik echt op klant niveau kijk dan voel ik daar geen drempel of iets dergelijks.

I: Oké. De visie van Titan, dat heb je inderdaad ook duidelijk?

C: Ja.

I: Uhm, oké. Ja, en de gemeenschappelijke belangen zijn dus ook wel duidelijk? Die jullie hebben met de jongeren? Verwachtingen lopen soms misschien iets uit elkaar?

C: Ja, en dan zit het er soms misschien ook in dat wij soms te snel willen en dan het dan een proces is een jongere daar te krijgen, maar dat begrijp ik ook. We zijn gewoon twee verschillende organisaties, met ieder een eigen belang, maar uiteindelijk is het gezamenlijke belang natuurlijk de jongere, die zo snel mogelijk terug naar school wil, op een zo goed mogelijke manier of aan werk te helpen. Dus daar in ga je ook wel gelijk op. Alleen soms dan, Titan heeft natuurlijk ook een stukje vertrouwenopbouw en dan denken wij soms wel eens van 'ja, wat gebeurt er nou in die periode, het wordt eens tijd dat hij wat gaat doen'. Dat merk je wel. Maar dat zal ook altijd zo blijven, want we zijn gewoon twee verschillende organisaties, maar dan komt die openheid & transparantie weer, als het duidelijk is, en waarom duurt een periode zo lang, en wat is het doel van die periode, dan komt er ook begrip.

I: Dus het is verder niet belemmerend dat het langzamer gaat?

C: Nee, en als ik wel het gevoel krijg van dit duurt echt te lang dan trekken we ook wel aan de bel. Dan vragen we ook wel uitleg van, we hadden eigenlijk verwacht dat er binnen vier maanden duidelijkheid zou zijn, waarom duurt het nou zes maanden en wat is er aan de hand.

I: Ik ben wel benieuwd naar de sterke punten die voor jou eruit springen van Titan?

C: Ja, ik denk dat stukje vertrouwen weer, wat ik net ook noemde, dat ik wel merk dat het contact leggen met de jongere, het in de belevingswereld van de jongere gaan, het vertrouwen wekken en er toch op een, hoe zeg je dat, rustige, maar wel duidelijke manier die grenzen stellen, zonder daar meteen heel hard in te zijn, zodat de jongere meteen een terugtrekkende beweging maakt. Ik denk dat dat wel een heel sterk punt is. Dat moet je kunnen. Ja, ik heb een aantal keren gezien hoe Eus dat aanpakt en dat vond ik toch wel heel knap.

I: Nog andere verbeterpunten, zijn die er nog?

C: Nou, ik denk dat ik ze wel heb zo. Het zit 'm echt in dat stukje vastleggen in de communicatie, en ik heb echt wel vertrouwen in de dingen die Titan doet, alleen moet het wel duidelijk worden.

I: Ja, dat is duidelijk. Bedankt voor je tijd en het verslag kunnen we eventueel opsturen?

C: Ja, graag.

INTERVIEW 6: UWV EDE

Interview met: Ben Oosterhuis

Instelling: UWV Ede

Functie: UWV

Locatie interview: Titan Ede

Aanwezig bij interview: Ben Oosterhuis, Heidi Klein, Mendel Roos

I: We hebben eerst literatuuronderzoek gedaan van te voren we hebben een aantal aspecten van samenwerking er uit gehaald dus die gaan we omstebeurt langs, eerst even algemeen over vertrouwen. Wat geeft u vertrouwen binnen samenwerking, welke aspecten, voorwaarden, over vertrouwen,

B: Nou voor mij is vertrouwen heel belangrijk dat je iets afspreek dat je dan ook merkt dat het zo gaat als je het afgesproken hebt, als ik zeg als voorbeeld van ik vind dat deze cliënt daar moet je kort op zitten als er iets fout gaat wil dik dat direct weten dat dat ook zo gebeurd.

I: Ja precies,

B: Anders is het vaak belangrijk dat bij bepaalde cliënten bij sociale activering die nooit uit hun bed komen, nooit structuur krijgen, is het belangrijk dat je ook structuur geeft dat je ook afspraken na komt, als die klant dit niet doet zit ik heb gewoon op zijn huid, van luister als je die afspraak niet na komt heeft dat consequenties op je inkomen dus dan is het heel belangrijk dat je dat vertrouwen hebt van elkaar van he als er iets fout gaat meldt dat dan terug zo dat ik dat direct weer inbreng.

I: Ja, dus bij gebrek aan die terugkoppeling wordt dat vertrouwen minder

B: Ja.

I: Dus als we dat dan betrekken op Titan , wat is dan het gevoel daarbij met betrekking op vertrouwen en afspraken?

B: Nou dat moest ontwikkelen, ik merkte aan Titan dat ze wat afwachtend waren en meer kijken naar wie ben jij en hoe zit je in elkaar en daarop reageren wij dus zij bewegen met je mee dus ik liet duidelijk merken van, ik wil dat je dat zo en zo doet dan sluiten ze daar op aan. Dus als we zo met zo met jou zaken kunnen doen dan doen we dat ook. En dat is wel prettig om dat te merken ze bewegen mee en doen ook wat je van ze vraagt, dat is prettig. In eerste instantie een afwachtende houding, misschien heeft dat te maken met collega's die er een beetje met de pet naar gooien en niet adequaat gereageerd hebben maar je merkt wel dat als je zo er zo in zit, ja, dan werkt dat ook zo uit.

I: Ja

B: ze komen dat ook na,

I: En die afwachtende houding, wat houdt dat precies in?

B: Dat ze cliënten te lang laten bengeren in die zin he dat er problemen zijn met niet met ons terug koppelen zodat wij meten wat er aan de hand is en eventueel actie er op kunnen ondernemen, wij zijn graag op de hoogte kunnen niet altijd iets doen maar als er iets te doen is willen we er ook op in kunnen grijpen.

I: Mmm mm.

B: Uiteindelijk zetten wij een klant daar neer en financieren dat en dan moet je ook het vertrouwen hebben dat dat goed gaat en wil je op de hoogte gehouden worden, niet alleen als het goed gaat maar ook als het slecht gaat.

I: Ja hoe is dat dan nu?

B: Nou dat loopt heel redelijk, loopt wel redelijk, ehm, ja ik denk door de boot genomen dat dat wel goed gaat. Het mooiste zou zijn, kijk wij zijn er altijd op uit om een klant zover te krijgen dat hij betaalde werk gaat krijgen, want het UWV wilt iemand uit de uitkering krijgen. Wij zijn er voor ondersteuning en loon, geldelijke ondersteuning maar daar zit ook iets aan vast en daar moet je ook iets voor doen. Als je kunt werken moet je ook gaan werken.

I: Mmm mm

B: Dus wij zijn er wel altijd op uit om iemand zo ver mogelijk zeg maar de capaciteiten te laten benutten

I: Ja

B: En daar kunnen ze wel in helpen alleen ik merk soms dat de uitstroom naar werk, dat ze dat niet zo hebben, kijk wel die begeleiding , dat sociale stuk, dat zachte, dat softe stuk ,dat hebben ze goed in hun beeld eigenlijk en dat doen, is ook goed, maar dat laatste stuk naar bemiddeling naar arbeid, dat wil nog eens wat, daar laten ze wat liggen.

Dat zijn ook twee verschillende dingen, dat valt ook wel mee.

I: Ja precies, dus dat concrete stuk naar werk...

B: Werkbegeleiding is iets anders dan Job searching, dat zijn twee aparte dingen. Ik heb ook wel eens gezegd, zoek naar partners, partijen die dat kunnen. Dat kun je ook doen, als je het zelf niet kunt, zoek dan iemand die dat wel voor je doet.

I: Ja, nee dus op gebied mentor, bent u eigenlijk tevreden om het zo te zeggen. Op het gebied van Jobcoach zou het nog wat sneller kunnen of..

B: Ja, er zou wat meer kunnen denk ik. Als ze dat goed in beeld zouden hebben en dat goed zouden doen, zouden ze nog veel meer zaken kunnen doen.

I: Ja dus en dan dat vertrouwen in Titan is dus, het vertrouwen is er, alleen met nog wat verbeterpunten..

B: Ja dat denk ik wel zodat je dat nog wat uit zou bouwen denk ik dat er nog wel wat meer zou kunnen.

I: Ja, het zou meer werk voor Titan opleveren, op die manier?

B: Ik denk het wel, ik denk het wel. Als wij dat vertrouwen hebben van wij zetten daar iemand neer en er arbeidskansen komen, en ze gaan daar ook meer mee verder, ja zeker. Wil niet zeggen dat ze dat niet doen, ik denk dat er meer uit te halen is.

I: en is het op dit moment belemmerend geweest voor aanmeldingen die jullie doen?

B: Ja want ik zal niet iemand dan neerzetten waarvan ik denk die is al bijna zo ver dat die richting werk gaat, richting betaalde arbeid. Terwijl we wel iemand neerzetten waarvan je denkt, daar hapert het nog aan, daar moet eerst nog aan gesleuteld worden voordat die zo ver is.

I: Mm Oké.

B: Dus op dat laatste stuk wat minder, het gebeurt dus toch wel dat dat wanneer we aan iemand gesleuteld hebben en daarmee bezig is en goed op de wereld staat, dan lukt dat toch wel. Ja ik zou hem eerder een ander bedrijf kiezen wanneer we er weinig aan hoeven te doen en 'die' kan direct naar de betaalde aanvraag. Dan zoeken we liever een andere partner laat ik het zo zeggen. Dan zijn ze niet de eerste keus.

I: Nee heel duidelijk. En wordt dat uitgesproken zoiets? Tussen jullie?

B: Ja ik heb dat wel een keer laten vallen. En toen heb ik gezegd van ja als je dat zou kunnen dat dek ik dat we wat meer voor elkaar kunnen betekenen. Maar hebben ze ook toegeven dat dat voor hun nog een ondergesneeuwd iets is. Dat ze daar de mensen nog niet voor hebben.

I: Nee precies

B: Dus wat commerciëler he, je moet dat wat meer doen. Je moet met organisaties, bedrijven in overleg om onder andere, ja dat vraagt een hele andere aanpak dan dat je iemand begeleid. Dat is toch iets aparts een baan zoeken.

I: Ja, klopt. Oke, ehm en afspraken die jullie van te voren maken hoe komt dat tot stand, aan het begin van een traject, gaan jullie bij elkaar zitten of hoe?

B: Nou meestal ehm, kijk als je de klant niet kent, je kunt niet iemand in je bestand hebben die je niet kent. Ik heb 400 klanten in mijn bestand zitten die ken ik niet allemaal persoonlijk, dat is onmogelijk, komen ze met een klant wil die graag zien ik wil graag een inschatting kunnen maken van wat is er aan de hand. Ik probeer altijd als ik hier een traject inzet wanneer het om sociale activering gaat probeer ik ook hun die punten aan te rijken. Als je ze gaat begeleiden let dan op, op die begeleiding punten. Wat zijn de sterke kanten wat is de zwakke kant, wat kan die wel, wat kan die niet. Om te helpen dat die begeleiding goed gaat. Ik vind dat dat onze taak is. Het is niet zo dat wij iemand pakken en zeggen, we gooien hem daar neer, zoeken jullie het maar uit. Maar het kan ook bij ons, dat ik de inschatting maak en ze daarbij ook handreiking geef, en dat geef ik ze ook mee. En dan klok ik een traject in. En het is ook dat het zo meer gaat, het is niet alleen dat ik dat doe. Dat is wel een beetje UWV achtig.

I: Ja precies. Wordt er dan op geanticipeerd naar uw idee door Titan, voldoende op de afspraken?

B: Ja dat denk ik wel, tuurlijk want hoe meer dat ze hun klant meer in beeld hebben en weten waar de knelpunten zitten, kunnen ze daar rekening mee houden.

I: En u gaf het daarnet aan dat u het heeft teruggegeven dat ze daar meer uit kunnen halen en dat ze dat ook toegaven. Kun je daar uit concluderen dat ze dus ontvankelijk zijn voor feedback?

B: Ja ik merk wel met feedback maar of ze er ook iets mee kunnen doen..

Dat weet ik niet

I: Daar kan u dan misschien wel iets over vertellen. Heeft u gemerkt dat daarin iets is verbeterd of is..

B: Dat weet ik niet. Ik meerdere keren iets op gemerkt maar ik weet niet of dat bij de juiste is terecht gekomen. Dat weet ik niet , geen idee.

I: Oke. Dat is misschien ook lastig te peilen.

I: Het volgende aspect is communicatie, dat hebben we al een beetje voorbij horen komen. Ehm. Als we het onderwerp communicatie aansnijden, wat komt er dan bij u naar boven? Als we Titan daarbij betrekken?

B: Ja dat is een beetje zoeken geweest. Kijk zij zoeken bij mij en ik zoek bij hun hoe we dat het beste gewoon kunnen doen. Kijk dat is een beetje op elkaar inspelen. Ik kende Titan een jaar geleden nog niet, ik begin er nu in thuis te raken van hoe werken ze. Wat denken ze, wat doen ze wel of niet. Ik begin nu een beetje in vorm te komen. En ik denk ja op zich communiceren ze goed. Het is natuurlijk wel zo dat, wij laten hier in principe een cliënt achter. Wij hebben dus zo iets van hier heb je hem ga daarmee aan de slag en zitten op de achtergrond en kijken, gaat het goed. Je hoeft ons niet constant op de hoogte te houden, het is wel leuk, als ze zeggen van ; hij gaat nu dit doen en hij is... Maar in principe.. Wij zitten op de achtergrond en monitoren maar heel weinig. Wij hoeven niet zoveel er van te weten, wel als er echt iets aan de hand is wil ik het weten en als er actie ondernomen wordt door. Dus op zich kijk, er is een keer een moment geweest dat we alle cliënten doorgenomen hebben. He dat we een keer een streep gingen zetten van wie hebben we nou hier rondlopen, hoe gaat het met die hoe gaat het met die wat doen we daarmee en willen we graag feedback terug hebben. Maar dat hebben we nog niet vastgezet. Misschien zouden we het moeten vastzetten, dat je zegt één keer per maand of twee maanden, heb je gewoon een gesprek bij titan en praat je alle cliënten een keer door.

I: Dat er dus vaste afspraken worden gemaakt?

B: Ja dat is er nog niet, dat zou eigenlijk wel moeten. Ik denk als we dat zouden vragen dan doen ze dat wel. Het is alleen de vraag, wie neemt dat initiatief. Doen wij dat, doen zij dat. Misschien moet dat wel van mij komen, ik weet het niet.

I: Maar voldoende communicatie dus?

B: mwahh

I: Want ik hoor u net zeggen van: dat zou leuk zijn als ik zo nu en dan hoor hoe dat gaat, gebeurt dat dan ook?

B: jawel. Er zijn ook klanten waarvan ze aangeven: Deze jongen gaat nu bij een schilder beginnen en die wil graag ehm, gaan kijken of het iets voor hem is en dan volg je dat zeg maar en dan zie je; er komt een proefplaats vrij. Dan merk je dus ook dat dit werkt.

I: Ja maar dat is dus afhankelijk van of er iets gebeurt. Het is niet vast per bijvoorbeeld twee maanden dat je over de jongens..

B: Nee

I: want u zij dat het goed zou zijn wanneer er wel vaste afspraken over worden gemaakt. Waarom?

B: Nou dan heb je een moment en neem je alle mensen een keer door. Kijk er zullen dingen zijn die vergeten zijn en dan volg je mensen ook iets beter. Je hoeft niet alles te weten maar wel dat je de grootste lijnen in de gaten houdt. En dan kun je afspraken maken van he dit werkt wel en dit werkt niet. Of van 'Hé geef me nog twee weken en als hij dat na twee weken nog niet doet wil ik dat terug gemeld hebben en dan sanctioneer ik hem. Dan sluit je op elkaar aan en kunnen we er ook druk op zetten op een klant of dingen wel of niet te doen. Dat hebben ze soms nodig.

I: Dus dat je samen het overzicht hebt maar dat je ook kunt afstemmen.

B: Precies, soms heb je die afstemming echt nodig.

I: Maar dat zou eigenlijk dus ook belangen van zowel het UWV als Titan die soms door elkaar heen lopen, zijn die duidelijk? Denkt u? van elkaar?

B: Kijk, belangen zijn natuurlijk toch verschillende he, wij hebben een belang bij dat een cliënt op den duur richting betaalde arbeid gaat of in ieder geval iets gaat doen. Vanuit een bepaalde passieve houding in een actieve houding komt. En soms moeten wij daar ook bij sanctioneren. Van luister, je hebt nu de limit bereikt, als je nu weer iets niet betaald staat daar gewoon iets tegenover. Titan heeft natuurlijk toch meer dat wanneer je vanuit een begeleiden rol bezig bent dat je niet op sancties uit bent. Dan moet dat soms wel om iets duidelijk te maken, als je contact wilt houden en wilt begeleiden is iemand straffen is het een middel om iemand verder te krijgen. Dus, dan zijn belangen soms verschillend. Kijk, hun willen graag dat contact continueren, terwijl wij, wij zitten daar iets korter op, leuk of geen leuk contact, je moet je aan de regels houden.

I: En heeft u het idee dat dat dan wel eens langs elkaar heen loopt? Dat daar te soepel mee wordt omgegaan?

B: Ja, dat kan wel, dat ik denk zit daar nou maar gewoon kort op, maak het maar duidelijk dat ik dat gezegd heb, dan hoeft jij niet de boeman te zijn, dan ben ik dat wel, geef dat maar aan, klaar.

I: Dus ondanks de motieven, die ze wellicht zullen hebben om dat niet te doen, zou het belangrijk zijn om het wel te melden..

B: Ja

I: Oké, en qua reactiesnelheid? Ik weet niet op wat voor manier jullie contact hebben, mail of telefonisch?

B: Kijk, dat is ook een beetje zoeken. Ik ben iemand die graag mailt, ik kijk veel in m'n mail, op het moment dat je een gesprek hebt kun je niet altijd de telefoon aan nemen, hij zit wel in m'n tas maar soms hoor ik 'm niet, kijk en via de mail is het makkelijk, van hé, ik wil even contact over die, en over die en die even bijpraten. Kijk, dan neem ik ook wel contact op, of ik mail even terug: wat is er aan de hand? Ja, dat is voor mij een hele handige manier om op de hoogte te blijven en te kunnen communiceren. De mail blijft staan tot ik gekeken heb en gereageerd heb. Kijk, en een mobieltje, het is net van wat gebruik je. Sommige zijn meer aan het bellen, ik heb collega's die bellen heel veel en ik bel wat minder en zit wat meer te mailen.

I: En hoe gaat dat mail contact dan met Titan?

B: Ja, dat gaat goed.

I: Daar wordt op gereageerd en..

B: Op een bepaald moment moet je wel even een keer wat doorspreken en dan zeg je ik zit met dit en dat en wat doen we.

I: Maar er wordt snel genoeg gereageerd?

B: Ja, ik vind het efficiënter om via de mail te werken. Soms kun je via de mail een antwoord geven waar ze direct iets aan hebben en verder kunnen en als je belt krijg je 'm misschien niet te pakken, dat gedoe allemaal. Probeer je toch met weinig tijd wat je hebt efficiënt om te gaan.

I: Precies, ja. Oké. Evaluatiegesprekken over de voortgang van de jongere, dat gebeurt dus niet standaard hebben we net al gehoord?

B: Nee, dat zou wel, als we daar een bepaald format of bepaalde afspraken voor hebben, dat we het 1 keer in de 2 maanden gewoon vast zetten.

I: Zodat verwachtingen duidelijk blijven? En dan los van die gesprekken ook nog een vast format voor terugkoppeling? Dat u bijvoorbeeld een keer per maand een terugkoppeling krijgt waar duidelijk in staat..

B: Kijk ik heb, dan ga je weer teveel in allerlei methodiekjes vallen en dan heb ik zoiets van dat is niet nodig. Kijk, als het nodig is neem je contact op en als het niet nodig is neem je tussendoor geen contact op. Over sommige moet je geregeld contact hebben over anderen helemaal niks. Dan loopt dat en is het oké.

I: Oké, duidelijk. Het volgende onderwerp ligt eigenlijk ook in de buurt van communicatie, het gaat over openheid en transparantie. Uhm, de vraag is krijgt u genoeg inzicht in de zaken waar Titan mee bezig is met de jongeren?

B: Mmm, gedeeltelijk. Ik weet niet alles wat ze doen. En de vraag is of ik dat moet weten. Kijk, als ze in de werkplaats bezig zijn vind ik dat oké. Ik hoef alleen maar te horen dat hij z'n opdrachten doet, hij vindt het leuk om met hout te werken, hij vindt het niet leuk om met hout te werken, wat ze nou precies staan te timmeren of te maken, is leuk om te weten, maar is voor mij meer bijzaak. In de zin van, als ze arbeid verrichten, als ze iets aan het doen zijn, wat haal je daar uit. Is iemand te motiveren, kan iemand helemaal niet met gereedschap om gaan, ik denk meer in dat soort dingen. Dat is dan wel handig om te weten, maar het maakt mij niet uit wat ze precies in de werkplaats doen. Of ze nou banken staan te timmeren of stoelen of weet ik veel.

I: Maar zeker ook vanuit jullie belangen dat jullie willen weten of mensen klaar zijn om te werken, om betaalde arbeid te verrichten, heb je daar meer berichten graag over?

B: Ja, natuurlijk. Ik wil graag inzichten krijgen in wat de klant kan, soms zijn er klanten bij die echt niet weten wat ze willen of kunnen, dan is dat een handige manier om dat uit te zoeken. En kijk, dan is het handig om te weten. Sommigen komen heel goed met hout uit, anderen hebben twee linkse handen, nou dat kan. Dan is het handig om dat te weten. In het zoeken naar werk is dat handig om te weten, misschien is iemand verbaal veel sterker dan dat hij met z'n handjes is. Zijn weer dingen waar je rekening mee kunt houden.

I: En krijgt u over die zaken dan wel voldoende inzicht?

B: Ja, dat denk ik wel. Als ze het voldoende toelichten, hoe ze dat, soms moet ik het wel uitvragen. Het is niet altijd automatisch wat eruit komt, als het aan bod komt dat ik weet hij staat in de werkplaats, doet zijn opdrachten, hij doet niet meer dan zijn opdrachten, vind het wel of niet leuk, hij komt op tijd of niet op tijd, dat geven ze wel aan.

I: En soms moet u er zelf naar vragen, is dat vervelend? Of?

B: Nee, nee, nee. Dat hoort ook bij het vak, je moet ook dingen uitvragen. Bij hun zijn ook weer een aantal dingen vanzelfsprekend en voor mij niet. Dus dan kom je daar toch wel uit.

I: Duidelijk. En heeft u ondanks het idee dat het stukje naar werk toe leiden wel wat verbetermogelijkheden heeft, maar dat jullie elkaar verder als organisaties goed aanvullen?

B: Ja, ik denk het wel. Ik denk dat het wel redelijk gaat. Misschien dat ze ook iets meer inzicht moeten krijgen in hoe wij denken en wat we nodig hebben. De informatie die ze eruit halen dat iemand hier bezig is, die kan heel nuttig zijn. Ook weer met verder zoeken naar werk is het heel nuttig om te weten hoe werkt iemand. Volgt die iemand op, kan die met de leidinggevende omgaan, zijn allemaal zaken die heel essentieel en belangrijk zijn als iemand naar een betaalde baan toe werkt. Als je weet dat iemand problemen heeft met autoriteit dan kan je daar als een jobcoach, als die met iemand aan de slag gaat, aangeven van luister, hij heeft problemen met een leidinggevende. Dan kan die daar op letten. Dat zijn toch wel dingen waar wij vaak op uit zijn om een beeld van te krijgen. Dus dat vragen we ook bij scholen, als ze stage hebben gelopen, van leg uit wat daar gebeurd is. Zeg niet alleen dat de stage goed of slecht is want daar kunnen we niet mee, maar zeg wel wat er is gebeurd. Wat is daar goed gegaan of slecht gegaan. Kijk, daar heb je iets aan, aan die punten.

I: Dus ze zouden dan eigenlijk meer vanuit jullie belangen moeten nadenken?

B: Ja, misschien wat meer denken in vervolgarbeid, als je iemand naar betaalde arbeid stuurt, wat is daar belangrijk, wat moet de jobcoach weten als hij iemand aan het handje neemt. Waar moet die werkgever op letten, waar moet je op coachen, dat soort dingen. Kijk, die zouden ze best een heel eind in beeld kunnen krijgen. Kijk, die dingen zien ze hier en merken ze op.

I: Ja precies, dus eigenlijk ook nog een stukje onwetendheid over wat jullie misschien, wat jullie belangen zijn?

B: Ja wat we kunnen gebruiken. Dat lijkt heel soft, en dat is het misschien ook wel, maar juist die dingen, die gegevens zijn heel nuttig, daar kunnen we iets mee.

I: En heeft u een idee hoe dat concreet vorm gegeven zou kunnen worden? Dat Titan meer weet wat jullie belangen zijn? Kijk, we kunnen van alles en nog wat bedenken zelf, gaan we ook doen maar..

B: Kijk, dat is een moeilijke. Wat we wel hebben gedaan met scholen, dat we richting de school toch aangegeven hebben van als je iemand op stage hebt en er komt een stagebegeleider, geef hem nou eens die punten mee en vraag de werkgever over uit, hoe heeft die leerling dat gedaan. Dus dat zouden ook hier kunnen doen, van dit soort punten zijn voor ons van belang om te weten, als ze dat weten gaan ze daar denk ik wel op letten. En dan zou je kunnen zeggen, er stroomt iemand uit, stel dat ze 'm richting werk kunnen sturen dat ze dan toch aangeven van dit is meneer X, en dat en dat hebben we gezien, hij kan dat heel goed en dat heel slecht, dan past dat op elkaar. Kijk, daar kunnen wij ook weer iets mee. Dat is toegevoegde waarde.

I: Ja, precies. Want als we kijken naar Titan en ketenpartners, hebben ze natuurlijk allemaal hun eigen belangen, net als Titan. Dus ik bedenk nu opeens, ik noem het maar dat het een optie zou zijn, dat u een keer zou kunnen komen vertellen over wat jullie precies doen als UWV en wat jullie belangen zijn zodat het gelijk voor iedereen heel duidelijk is van zo zit het UWV in elkaar.

B: Ja misschien wel, zou misschien nuttig zijn om dat toch een keer uit te leggen hoe wij daar tegenaan kijken, kan heel nuttig zijn. Merk op de scholen ook, dat als wij dat zo aangeven, dan begint dat te leven en snappen ze dat stage niet alleen maar een kind bezighouden, maar je kunt daar ook iets zien en waarnemen, en die waarnemingen zijn zo nuttig voor ons.

I: Ja, want jullie verwijzen immers door naar Titan, dus dan is het zaak dat Titan inspeelt op jullie vraag eigenlijk.

B: Ja, dat ze daar iets mee doet. Die hebben ook observaties en waarnemingen en die kunnen voor ons heel nuttig zijn. En dan kan je op elkaar aansluiten.

I: Ja, precies. Interessant. Uhm, even kijken. Zijn er positieve punten die je zou kunnen benoemen over samenwerking of over Titan?

B: Ik merk wel, ik kwam net ook met een paar klanten waar ik problemen mee heb en ik weet niet goed wat ik er mee moet, dat kan ik wel bespreken. Dus ik merk wel dat ze toch wel in die flexibiliteit zitten, van oké, we willen met je mee denken. Kijk ik heb een probleem en zij proberen daar een oplossing voor te zoeken dus dat.. ze proberen wel ergens raakvlakken te krijgen zodat.. Kijk ik heb dat probleem en ik probeer daar natuurlijk een oplossing voor te vinden en hun proberen die oplossing te vinden. Dus in die zin bewegen ze zich wel flexibel. Dus dat is ook wel nuttig, ik kan dat gewoon met hun bespreken van oké, ik heb die cliënten zou je daar iets mee kunnen. Ik wil dat bereiken, zou je dat kunnen.

I: Ja, stukje maatwerk zeg maar.

B: Ja, het is altijd maatwerk. Het zijn altijd mensen en ieder heeft zijn eigen problemen. Er zijn echt wel overeenkomsten in en het zal echt niet de eerste keer zijn voor ze maar ja.

I: Oké, ja. En andere verbeterpunten nog die u zou willen noemen? We hebben een aantal natuurlijk gehoord, die ook goed zijn uitgelegd. Maar misschien nog iets anders?

B: Uhm, verbeterpunten.. Ja, die ik al gegeven heb, richting arbeid, als je daar wat meer zou doen, zodat mensen kunnen uitstromen, kijk er zijn gewoon mensen bij die zouden kunnen werken, als je daar ook nog werk voor zou kunnen vinden, dan zou dat ook meteen matchen. Dan zou je daar iets mee kunnen. Uhm, ja dat is het eigenlijk wel.

I: En de vaste terugkoppel momenten dus die we al..

B: Ja, ik heb nu bijvoorbeeld ook aangegeven, hun hebben nu ook wel behoefte aan wat meer trajecten te krijgen, ze zitten wat dunnetjes in hun werk, heb ik ook wel gezegd, van wat voor mensen lopen hier nou nog rond, waarvan je zegt daar is geen financiering voor, dat kan hé. Net wat ik zei, wij melden klanten aan, maar er komen ook klanten op andere manieren binnen hé, sommige komen via de reclassering terecht en dan is de reclassering afgelopen en dan komen ze bij ons want ze hebben een WAJONG. Dus, ik heb ook gezegd van wat heb je nou nog een beetje rondzweven waarvan je zegt daar willen we iets mee, maar we kunnen er niets mee want we hebben er geen financiering onder zitten. Als ze dan wel een WAJONG hebben natuurlijk, dan wil ik daar best naar kijken om daar, kijk dan heb ik ook belang want waarschijnlijk lopen die nog rond en doen niets, en dan kan ik dat financieringen dat zij dat op de rails zetten. En zo probeer je dan ook mee te denken. Kijk, dan heb ik ook een belang. Ik zie ook niet al mijn cliënten. Alle klanten heb ik niet allemaal in beeld, sommige glippen er gewoon tussendoor.

I: Ja, als het er ook 400 zijn is dat wel een hele..

B: Ja, dat is ook het probleem, teveel werk en dan juist de dingen niet allemaal meer scherp hebben, en je kunt ook niet altijd alle dossiers up to date houden, dat lukt je haast niet. Na een jaar is iemand alweer in behandeling geweest, die kan weer naar school toe of die kan weer gaan werken, weet je dan niets van, uhm ja.

I: Maar ik begrijp dat het dan handig zou zijn om heel efficiënt en kort te horen van zo en zo gaat het en zo..

B: Ja, geef me dan die namen door en de BSN en waar komen ze vandaan en dan kijk ik wel wat kan ik en wat kan ik niet. Soms kan ik iets, soms kan ik niks.

I: Oké, duidelijk. We hebben zeker informatie erbij, fijn. Wij gaan dit interview eerst uittikken zo meteen, heeft u er iets aan als we dat toe mailen?

B: Nee, dat is niet nodig.

I: Heel erg bedankt voor de tijd.

INTERVIEW 7: TITAN PRAKTIJK

Interview met: Maya van der Brink

Instelling: Titan Praktijk

Functie: Gedragswetenschapper, orthopedagooggeneralist

Locatie interview: Utrecht, Titan

Aanwezig bij interview: Maya van der Brink, Mendel Roos

I: Het eerste aspect wat we behandelen is vertrouwen. Vertrouwen, hoe zie jij dat voor je?

M: Ehm weet je mijn functie? En ken je de verhoudingen een beetje?

I: Ja het is misschien goed om dat duidelijk te hebben

M: Ik werk hier als gedragswetenschapper, orthopedagooggeneralist en ik doe behandelingen en diagnostiek en ik ben in 2008 begonnen bij resocialisatie,

I: oké

M: Als gedragsdeskundige, en dat mee opgezet, methodiek geschreven nou ja, ik zit in databank (*). En toen kwam dus de praktijk er bij vanuit de gedachte dat deze doelgroep, is pittig heeft veel problemen en daar hoort meer diepgang in de zin van diagnostiek en of behandeling dus toen vanuit die gedachte is de praktijk ontstaan en eigenlijk is de praktijk heel snel gegroeid en keuzes gemaakt om dit weer te gaan splitsen, maar van oorsprong ben ik reso'ër. Ik kom daar vandaan en ik ben mee gegaan naar de GGZ praktijk dus ik ken die mensen daar goed ik ken de methodiek, die heb ik zelf geschreven dus die ken ik goed, dus er is heel veel vertrouwen. In de samenwerking, tegelijkertijd ben je een GGZ instelling en dat betekent dat je een hele strenge geheimhouding en privacy hebt ten aanzien van je cliënt dus ik weet niet op welke aspect je vertrouwen bedoelt, dus mijn vertrouwen naar resocialisatie is groot zodra we het hebben over een cliënt, een gezamenlijke cliënt. Er moet vanuit heel veel formaliteiten getekend zijn wil ik wat ik wat kunnen delen ook bij resocialisatie.

I: ja precies en vertrouwen zoals wij dat inderdaad zien is meer van welke aspect binnen samenwerking verhoogt het vertrouwen binnen samenwerking. Dus dit kan mate van communicatie zijn, ehm, transparantie en naar elkaar als organisaties toe wat het vertrouwen kan verhogen.

M: Dus je wilt weten hoe het nu zit met het vertrouwen..

I: Of eerst in het algemeen, wat vindt je belangrijke aspecten van vertrouwen wanneer je het over samenwerking hebt, los van Titan Reso?

M: In samenwerking met ketenpartners?

I: Ja

M: Ik vind het prettig om, en dat schept bij mij dus vertrouwen, om goed op de hoogte te worden gehouden en dat gebeurt bij mij voornamelijk via de mail. Dus de eerste dingen die ik vaak op zet als het er niet is alle ketenpartners in een mail groep en het liefst ook nog cc naar de cliënt te doen. Wanneer er bijvoorbeeld veranderingen zijn of hoe het deze week is gegaan, dat schept

vertrouwen en daarin heb je dus mijn geheimhouding over taken zeg maar, dat is inderdaad de manier van communiceren. Ehm. En wat ook, ja dat geldt natuurlijk, dat is natuurlijk een parallel proces. Zeggen wat je doet en doen wat je zegt, dat is wat je naar de cliënt doet maar ook naar de keten partner en dat verwacht ik ook van de ketenpartner.

I: Ook weer terug.

M: Ja dus dat is eigenlijk wat je naar de cliënt doet dat geldt natuurlijk ook voor de samenwerking.

I: Ja precies, dus op meerdere niveaus kun je op die manier het vertrouwen..

M: Nou kijk hoe kweek ik vertrouwen tussen de cliënt en mij. Die truc geldt ook voor de ketenpartner. Dat is natuurlijk precies het zelfde. Daar zal ik eerst ook een werkrelatie moeten hebben daar zal ik ook naar hun moeten laten zien dat ik bereid ben naar hun toe te gaan en dat zij zo nu en dan naar mij toe komen. Dat geldt voor, ja, elk opdracht niveau. En als dat goed gaat, is dat goed voor je cliënt contact.

I: Ja precies, en als we dat dan naast Titan plaatsen? Zijn er dan dingen die je opvallen of?

M: Nou ja, de mensen bij titan weet ik snel te vinden, ze staan dus zelf in mijn outlook agenda, dus dat gaat snel , ik ken de mensen, dus het is een telefoontje van : Mag ik Eus? Dus niet U spreekt met Maya van der Brink, mag ik...

I: Ja precies

M: Dat gaat dus al heel anders, je hebt een geschiedenis met elkaar. Je kent de goede intenties, je weet hoe titan werkt, en dat titan een lange adem heeft, en bij sommige ketenpartners wil ik daar wel aan twijfelen en denk ik ja, dat merk ik niet in hun manier van werken en daar hoeft ik bij titan niet aan te twijfelen en het is ook de gedeelde geschiedenis wat veel vertrouwen wekt.

I: Ja dat hebt je dus sowieso al als basis en daar vanuit kun je makkelijk met elkaar werken.

M: Ja je hebt toch wel die binding.

I: Ehm. Ja is er sprake van oprechte wederzijdse interesse, ja als ik denk , jullie zijn bijna nog een gezamenlijke instelling. Dus

M: Ja

I: Dus daar zal wel sprake van zijn

M: zeker voor mij persoonlijk, heel erg.

I: Ja, kijk. Op wat voor manier worden afspraken tussen jullie en Titan Reso vormgegeven?

M: Ehm. We zijn dat een beetje aan het stroomlijnen. Wat nu wel gebeurd is dat de manager van Reso en GGZ elkaar vinden. Dus op het moment dat ik dingen tegenkom, goede of niet, dan plaats ik dat bij mijn leidinggevende en daar zie ik het ook veel meer via Ingrid voorbij gaan. En Ingrid en Jan de Lange die hier manager is, die treffen elkaar regelmatig .

I: Ja, dus die stemmen dat weer af

M: Ja

I: En zijn het dan voldoende afspraken om dat vertrouwen te kunnen blijven waarborgen?

M: Ja het moet niet alleen maar over schrijven gaan, want als het echt over een cliënt gaat die beide managers niet kennen omdat ze geen cliënten begeleiden, dan trek ik ook zelf wel aan de bel en dat kan wel . Dus dat is niet dekkend ofzo.

I: Oke dus het meer om de afstemming soepel, dat het meeste via hun loopt. Op het cliënt niveau kun je makkelijk zelf..

M: Ja

I: Duidelijk, dat over vertrouwen, communicatie. Als we dat onderwerp aansnijden, welke gedachte komt dan bij jou naar boven? Met betrekking op Titan?

M: En ketenpartners, communicatie.

I: Nou eigenlijk gewoon jij van gzz naar Titan reso, communicatie. Of eigenlijk zij naar jou toe.

M: Zoekend. Ehm. Dat heeft ook te maken met de vele veranderingen hier. Omdat Titan Reso hier stopt. Je komt mensen niet meer tegen in de wandelgangen, of bij de koffie. Oke wacht, waar is die dan? Outlook agenda's, we hebben andere agenda's gekregen, we werken weer met een ander systeem. Oke wacht, outlook agenda, waar is Kim. Dus Eh in communicatie is dat wat zoekend nu. Met de beste bedoelingen, maar dat is nu wat minder duidelijk. Ja is de eerste gedachte die bij mij opkomt. Dat is nu lastig, we moeten dit weer even goed zien te vinden wie naar welke plek toe gaat.

I: Dus er is veel overhoop gegoooid hier?

M: Ja er zijn veel mensen uit, de mensen die hier werkte bij resocialisatie, die zijn hun baan kwijt. Dus dat wij hier eerst een pand hadden wat gewoon druk was, was te weinig plek. Het is nu saai , stil, waar is iedereen, wie begeleidt nu die cliënt? Dat is gewoon zoeken.

I: Dat moet allemaal nog gezocht worden, een nieuwe plek voor gevonden worden?

M: Ja het wordt wel gestroomlijnd, maar dan is het altijd wel op de werkvloer, dat je denkt: Hè wacht even, waar is kim toch, die werkt toch altijd op de woensdag.

I: En die is er dan eigenlijk niet meer?

M: Ja of die zit in Ede omdat haar cliënt daar zit. Het is gewoon allemaal anders in de wandelgangen door de week.

I: Ja dus de communicatie is zoekend vanuit onmacht?

M: Ja gewoon grote veranderingen in deze tijd natuurlijk.

I: En is dat iets wat vanuit reso ook nog ehm. Reso Ede bedoel ik dan, dat zij dan daarin dingen kunnen ondernemen om dat weer beter te laten stroomlijnen of dat iets wat vanuit beide partijen moet gebeuren?

M: Nee, weet je, bij veranderingen is het altijd zoeken, hoe doe ik nu, moet je weer evenwicht vinden en dat hoort er bij. Beide kanten zijn zoekende nu. Dus nee ik zie daar geen, van ik verwacht uit die kant of wij zouden misschien meer. Nee.

I: Ehm. Wat vindt je van de wijze waarop Titan Ede haar zorg terugkoppelt? Naar jullie toe.

M: Poeh. Wij zijn wel echt een andere ketenpartner dan de rest hoor. Kijk ik hoef geen traject plan of eh tussentijdse rapportage te ontvangen want die kan ik zelf opzoeken. Dus, eh, daarvan is er dus geen actieve terugkoppeling, ik kan het zelf vinden. En ik weet dat ze dat naar ketenpartners wel doen, daar rapportages voor maken en ook afspraken hebben met ketenpartners, hoe ze dat dan aanleveren. Maar die afspraken hebben wij dus niet. Dan gaat het dus gewoon over er is een crisis, of ik heb net die gesproken of er is verandering en dan weet je elkaar gewoon te vinden via de mail en via de telefoon. Dat is niet overstijgend, dat is gewoon terugkoppeling. Ja, in de waan van het traject, maar dus niet evaluerend of afsluitend.

I: Ja dus je eisen daaraan zijn niet heel hoog, of ik weet het toch te vinden dus er zit niet zoveel druk achter.

M: Nee er zit inderdaad niet zo'n druk achter en we hebben het ook niet echt nodig. Weet je je houdt elkaar.. Kijk de dynamiek in de levens van deze jongens is zo groot, de ene dag is de andere dag niet, dat is bizar hoe snel dat gaat, dus een overstijgende evaluatie hebben wij niet ergens voor nodig, is er verandering dat wil ik dat weten, dan weet je elkaar te vinden. Dus daar is minder behoefte aan dan een gemeente die wil weten als ze een opdracht geven.. Dat is anders.

I: Omdat ze het dan weer moeten verantwoorden

M:Ja

I: Precies

M: Dat is meer het beleid, wie er betalen.

I:Maar al vinden er nou veranderingen plaats waar jullie vanaf moeten weten, dan wordt er een telefoontje gepleegd, dan wordt er gemaïld?

M: ja

I: Dat wordt gewoon goed gedaan?

M: Ja als ik kijk naar mijn eigen samenwerking, dan weten we elkaar prima te vinden. En zo niet dan geven we elkaar op hun donder. Want je kent elkaar goed

I: Want dat kan dan ook weer makkelijk?

M: Ja

I: Mochten er nou dingen je tegen zitten vanuit resocialisatie dan is het makkelijk om daar feedback op te geven?

M: Ja joh, Eus en Hans degene van resocialisatie met wie ik veel werk; kan je dat niet even zeggen? Op zo'n toon gaat het.

I: Ja op zo'n toon, dat werkt dus goed?

M: 'Ja had je dat niet kunnen laten weten, want ik moet zo naar haar toe' weet je wel; 'Oh nou sorry dat was ik vergeten, nou klaar.

I: En dan is het gewoon klaar

M: Ja het is heel anders dan Iriszorg, dat is gewoon anders.

I: Ja dat is dus wel makkelijk met zo'n basis dat je elkaar op die manier kunt vinden maar ook inderdaad elkaar kunt afspreken?

M: Ja

I: Even kijken, ja je zei net van het is niet heel nodig om dingen vast te leggen want we weten elkaar te vinden, dat je inderdaad elkaar constant op de hoogte houdt, je kunt zelf even kijken voor evaluatie.

M: Ja het komt nu wel ,maar om nu alles te structureren dat je elke vier weken contact houdt dat is niet zo nodig

I: Nee dat is dus inderdaad omdat je elkaar goed genoeg weet te vinden.

M: Ja

I: Dus zou een vast format voor evaluatie en terugkoppeling toegevoegde waarde hebben?

M: Nee

I: Evaluatiegesprekken of netwerkoverleggen, zijn hier vaste afspraken over, voor een keer gezamenlijk overleg?

M: Over de cliënten, of over de samenwerking?

I: Over de samenwerking

M: Nou Ingrid en Jan, als managers, die overstijgen dat, dat wel. Ik weet niet hoe vaak. Die hebben er afspraken over. Op cliënt niveau verschilt dat per cliënt, hoeveel we willen afstemmen door elkaar aan te kijken en aan de tafel te zitten met of zonder de cliënt, daar zijn geen vaste afspraken over.

I: Het is dus meer hoe urgent een afspraak is.

M: Ja, hoe is diegene er aan toe of zijn er weer veranderingen, maandag heb ik toevallig een ketenoverleg waar resocialisatie bijzit, maar ook bureau Jeugdzorg en het RIVW, met z'n vieren, vier ketenpartners en de laatste keer dat dat was, weet ik niet, nou ja eind vorig jaar ofzo. Maar goed bij andere moet je dat frequenter doen. Dat verschilt per cliënt en ook het initiatief van de ketenpartner, heeft die er behoefte aan.

I: Ja duidelijk ehm. Transparantie, kijk je genoeg inzicht in zaken waar titan met cliënten mee bezig is , je kunt er natuurlijk vrij makkelijk inkijken maar, word het inzicht ook goed gegeven? Zijn ze daar open in?

M: Ik ben zo besmet met een geschiedenis.. Als ik echt moet kijken; geven ze ons genoeg openheid over hoe het met Titan gaat, Nee. Maar de behoefte is er ook niet. Eh. Ja de ene ketenpartner heeft dat meer nodig, die moet dat hebben en de ander niet.

I: nee, ja bijvoorbeeld gisteren hadden we een interview met het UWV, en die gaf aan van: Voor mij is dat belangrijk, want wij besteden een cliënt aan jullie uit en we willen weten, wat gebeurd er eigenlijk met ons geld en met onze klant. Dus op zo'n manier: Is Titan transparant genoeg om te weten, wat gebeurd er? Als je het op deze manier bekijkt, ligt die behoefte er dan alsnog niet?

M: Nee, op cliënt niveau weet je elkaar te vinden in de samenwerking en vind ik ze transparant genoeg. Maar ik weet ook te veel, ik heb die behoefte niet en dan hebben we Daphne, dat was mijn stagiaire bij de resocialisatie en die heeft die behoefte ook niet en Fleur was vorig jaar mijn stagiair en die heeft die behoefte ook niet en dat is Titan GGZ voor het forensisch stuk, dus nee ik heb er geen behoefte niet.

I: Ja jullie zijn natuurlijk twee aparte instellingen, maar ook weer één. Maar jullie lopen wel weer zo samen voor het gevoel. Ja en Fleur die bijvoorbeeld ook vaak in Ede te vinden is, die ziet en hoort genoeg

M: Ja dus dat is echt anders dan het UWV, terecht dat je dat noemde, maar hoeven niet meer te weten.

I: Ehm. Ja de visie van Titan is dus redelijk gelijk lijkt me, ben je voldoende op de hoogte van de visie.

M: Ja, die heb ik zelf geschreven

I: Ja dit zijn eigenlijk nog meer vragen met de belangen, in hoeverre Titan jullie belang nastreeft. Ik denk dat jullie vrijwel dezelfde belangen hebben als Titan resocialisatie, lijkt mij.

M: Wat bedoel je met belangen

I: Cliënt belang, wanneer twee ketenpartners over één cliënt gaan samenwerken, bijvoorbeeld weer het UWV, wil dat een cliënt snel aan het werk gaat en resocialisatie wil eigenlijk een cliënt begeleiden om te kunnen en daarin verschillende levensgebieden aan te pakken. Dus het belang ligt iets anders en kan wrijven. Hoe is dat dan tussen Titan praktijk en resocialisatie?

M: Ehm. Als we een gezamenlijke cliënt hebben dan is het ook eigenlijk altijd zo op initiatief van resocialisatie, want zij merken binnen het resocialisatie traject dat ze onvoldoende weten van de cliënt en willen een indicatie of diagnostiek omdat er zoveel aan de hand is dat ze eerst moeten behandelen. Dus het is een trajectoverweging bij hun ehm. En dat betekent dat dat het doel is van de GGZ inschakelen. 'Geef mij duidelijkheid over het diagnostisch beeld of werk aan deze vaardigheden wat wij niet meer kunnen om te zorgen dat degene eindelijk toe is aan dagbesteding'. Dan heb je dus een gezamenlijk doel. Ehm. En je kan op een gegeven moment wel van mening verschillen of de situatie is ernstiger dan gedacht en dagbesteding is eigenlijk nog helemaal niet aan de orde en misschien wel nooit. Of de andere kant, nou ik zie het probleem niet zo, dat het een interactieprobleem is, dat je werkrelatie niet goed is, want qua diagnostiek is er niet zoveel aan de hand. Dat kan ook. Dus je krijgt wel, je kan een verschil van mening krijgen, je hebt natuurlijk wel hetzelfde doel, ehm. Maar als ik dan kijk naar hoe vaak dat gebeurt, want je vindt elkaar altijd wel weer.

I: Maar als het gebeurt, als er zo'n wrijving ontstaat?

M: nou dan moeten ze elkaar aankijken en is het superfijn dat je elkaar kent en van elkaar de visie kent en het is ook vaak ehm niet altijd is de ernst van een diagnostisch beeld duidelijk. Ook voor ons niet en dan ga je onderzoek doen en blijken ze openheid te geven en wetende van privacy en geven ze op een gegeven moment toestemming om te delen. Dan gaan ze accepteren wat er aan de hand is er wat we er aan kunnen doen of niet. Ehm. En dan wordt het voor de resocialisatie ook duidelijk dat ze hun koers moeten bijstellen. Dus dat is dan toch weer overleg en het liefste met de cliënt. Het lost zich toch altijd op er is geen sprake van een conflict of zo'n uiteenlopende mening dat je elkaar niet meer weet te vinden. Dat is nog niet gebeurd.

I: En kunnen zij dan ook makkelijk hun koers bijstellen?

M: Ja ja, het traject plan

I: Daar zijn ze flexibel in?

M: ja ze evalueren per fase en er gebeurt zoveel niet, niet alleen in ggz, dan zit hij wel in die instelling en dan weer niet, dan is hij weer verslaafd, dan weer niet. Dan heeft hij weer een vriendin en dan weer niet. Dan heeft hij weer schulden en dan.. Dus het bijstellen van een trajectplan is heel veel. Dus daar kan dit ook wel bij zeg maar. Het is geen forse koerswijziging, het past binnen hun dynamiek.

I: Ja heb je verbeterpunten voor Titan resocialisatie?

M: Haha leuk. Hmm. En het gaat over de samenwerking he? Nou ik ben altijd van verbeteren maar ik weet echt nu niet.. Wat zou ik anders willen in de samenwerking of beter willen in de samenwerking? Hmm. Nee echt niet. Ik heb wel andere punten, maar dat gaat niet over samenwerking, maar als ik het echt over de samenwerking heb Titan GGZ/ Titan resocialisatie..

I: Nou misschien zijn het ook wel dingen op beleid, of cliënt niveau waar je wel van denk vanuit de samenwerking, daar zouden ze iets anders mee moeten doen?

M: nou.. Ik heb wel een paar keer gemerkt dat ze, de mentor/jobcoaches wat onzekerder zijn of erg hangen aan wat het beeld is wat ggz schetst. Of de mening van GGZ en dan denk ik kom maar op voor je zelf. Dan is het in eens, dan kom ter een eer 3^e ketenpartner bij en dan stel ik een vraag, van he waarom zit deze ketenpartner er bij want daar begrijp ik het nut niet echt van, dan hoor ik 'Ja, dat dacht ik nou ook al'. Als je dat dacht, Kom op! Dat ze wat zekerder zijn in de samenwerking naar ketenpartners, niet zozeer GGZ, nou misschien ook soms wel, maar ook gewoon, van ja dit is waar we voor staan en ik weet dat we goed bezig zijn, ga dan ook voor de cliënt staan. En soms twijfelen ze nog wel eens.

I: Dat zij zelf gewoon een stevig draagvlak hebben en dat jullie dat niet zijn.

M: Ja, soms halen ze wat bij ons aan zekerheid, is ook wel goed, maar dan denk ik dat weet je wel, dat kun je best zelf. Zelf de grenzen stellen. Het is omdat ik veel van de mensen weet, dat zou een UWV'er nooit zeggen.

I: Nee.

M: Meer zekerheid en trots op je methodiek, ja.

I: Vanuit die kennis die zij krijgen doordat ze veel met de jongeren op trekken..

M: Ja!

I: Mogen ze best gaan staan voor .

M: Ja, goed overleg daar, je hebt je professionaliteit, je staat achter je methodiek, ga er maar in staan, ik zie het nut niet in van dit doel of ik denk dat dit doel nog te vroeg is.

I: Ja dat is wel leuk om terug te kunnen geven. Sterke punten?

M: Van resocialisatie, in de samenwerking? Korte lijntjes, snel mailen, eh, niet moeilijk doen, kan het niet telefonisch dan via de mail ,kan het niet via de mail, dan bel ik haar toch even. Ehm.

Vasthouden, ik heb nog geen antwoord gehad op je vraag, eh, ja hoe was je weekend, kijk dat kan er ook zijn.

I: Dus het informele is ook gewoon aanwezig.

M: Ja

I: Is dat dan ook een kracht van ze?

M: Ja dat doen ze ook naar jongeren toe, het kan er bij horen, maar het mag makkelijk gaan, het contact. Het is niet zo; 'nou welkom dat je er bent' Dat doe je bij het eerste gesprek, dat hoeft niet elke keer. Je krijgt dan gewoon; " Hé ***** goed dat je er bent.

I: Ja dus gewoon op zo'n manier.

M: Ja, en dat doe je dan ook gewoon met je ketenpartner, heel makkelijk, als je eenmaal contact hebt hoeft het niet meer zo formeel. Dat probeer ik zelf ook te doen, als ik andere ketenpartners bel, voor de 3^e keer: He ***** hoe is het? Op een gegeven moment hoop je dat je elkaar wel kent.

I: Precies.

M: Ja, het contact met hun is toch altijd wel erg leuk.

I: Het klinkt als een goede samenwerking.

M: Zeker.

I: Ondanks alle veranderingen van de afgelopen tijd.

M: Ja zeker

I: Heb je verder nog punten ?

M: Nee.

I: wil je een transcriptie ontvangen?

M: Ja, graag dan kan ik kijken of jullie mijn visie goed hebben weergegeven.

I: Ja dat zullen we doen. Bedankt voor het interview.

INTERVIEW 8 LEERPlicht

Interview met: Patrick Kleinveld

Instelling: Leerplicht

Functie: Leerplichtambtenaar

Locatie interview: Leerplicht

Aanwezig bij interview: Heidi Klein, Patrick Kleinveld

I: Het eerste aspect waar ik graag iets over zou willen weten is vertrouwen, vertrouwen binnen samenwerking, hoe krijgt dat voor jou vorm?

P: Dat je gewoon open en eerlijk tegen elkaar kan zijn en ook durft te zijn, zodat je een goede basis kan leggen om te kijken wat is voor de cliënt het hoogst haalbare. En dan daarin, gewoon eerlijkheid. Als dat er is van beide kanten staat ook het vertrouwen dat je elkaar alles durft te delen en te zeggen wat de cliënt aan gaat. Dat is het eerste wat in mij opkomt.

I: En alles we dat betrekken tot Titan gelijk? Wat is jou ervaring dan daar mee?

P: Ja, dat is afhankelijk, het vertrouwen is er onderling maar dat is weer afhankelijk van oké, waar en op welk moment sta je in het traject en wie waar ligt de regievorming. En dan denk ik van ja, vertrouwen is daarin wel een keer geschaad, dat heeft dan uiteindelijk weer te maken met nou ja, door miscommunicatie. Wat daar is ontstaan, wie heeft de regievoering en wat zijn de verwachtingspatronen daarin. En voor de rest, als ik vertrouwen in het algemeen moet zeggen dan is het vertrouwen goed en geef ik het zeker wel een, dan kom ik rond een 7,5 zeker uit. 7 a 7,5. En daar kan nog wel wat in gebouwd worden, wat dan meer heeft te maken op communicatief vlak. De afstemming onderling.

I: Ja, daar kom ik zo op terug in het gedeelte communicatie. Je zegt de regievorming, of regie dat is belangrijk, hoe krijgt dat vorm dan binnen jullie samenwerking?

P: Ja, onze samenwerking, in principe hebben wij een signalerende functie, wij signaleren een probleem bij jongeren, die als voorbeeld geen dagbesteding hebben, die verwijzen wij door naar Titan. En hun zijn er dan voor om daarin de dagbesteding te regelen. Zij horen dan eigenlijk naar ons terug te koppelen van oké, ehm, hij is wel aanwezig, niet aanwezig, er speelt dit, er speelt dat, dat wij daarin de regie hebben. Op het moment dat Jeugdreclassering er bij komt, heeft jeugdreclassering weer de regie, maar dat zal dan wel even gecommuniceerd moeten worden, van Jeugdreclassering is er bij dus wij rapporteren naar Jeugdreclassering toe en niet andersom. Ja, dan kom je weer op communicatie uit. Alles valt en staat met communicatie.

I: Want maken jullie van te voren dan afspraken hoe het traject eruit gaat zien qua samenwerking?

P: Uhm, dan moet ik zeggen dat in de beginfasen hebben wij aangegeven van wij willen, dit is ons doel met de jongere, die moet dagbesteding hebben, dan wordt er een trajectplan besproken, gemaakt vanuit Titan, dat trajectplan wordt niet met ons doorgesproken. Dus wij hebben dan zoiets van jullie zijn de hulpverleners, wij signaleren alleen maar, voor de rest niets. Dus dat wordt niet met ons doorbesproken alleen nu liggen er nieuwe samenwerkingsafspraken, waarin dat trajectplan wel moet worden doorgesproken. Van wat is het einddoel, wat zijn de subdoelen en

hoe gaan we daar naar toe werken. Tussentijdse evaluaties enzo. We hebben het ook nooit gekregen, dus het is de bedoeling dat het nu wel gaat komen ja.

I: Maar was daar behoefte aan geweest?

P: Ja, ja. Dat is nu, wij hebben natuurlijk te maken met de leerplichtwet, daar hebben wij mee te maken, waarbij jongeren gewoon een dagbesteding moeten hebben, of bij school ingeschreven moet staan of een andere vorm van onderwijs, ja dan moeten wij wel weten wat er met de jongeren gebeurt. En wij krijgen vaak genoeg signalen terug van de jongere die zwerft gewoon op straat. Terwijl wij denken, die moet gewoon bij Titan zitten. Dus, ja, daar is wel degelijk behoefte aan ja.

I: Want ik hoorde jou net zeggen van dat is een keer geschaad, kan je daar iets over vertellen? Of waar dat dan is misgegaan vooral?

P: Ja, waar het in mis is gegaan is visieverschil van jeugdreclassering en leerplicht. En daarin ook, waarin Titan eigenlijk er tussenstond van ja, waar wij niet werden geïnformeerd door Titan, waarin wij verwachten van Titan, je moet ons informeren, de jongere die wij hebben aangemeld, waarbij Titan uiteindelijk richting Jeugdreclassering verantwoording gaat afleggen, van ja hallo, zo werkt het niet.

I: Een stuk gepasseerd worden daarin?

P: Ja. Ja.

I: En hoe is dat op dat moment dan uitgesproken? Of opgepakt?

P: Uhm, met een goed gesprek met Ingrid. Dus waarin we gewoon helder en open met elkaar hebben gesproken in vertrouwen van oké, Ingrid, daar is het misgegaan, hoe nu, hoe nu verder? Kijk, dat is gebeurd en we willen dat niet nog een keer in de toekomst hebben, en Ingrid pakt dat gelijk op, als wij bellen en we vragen erom dan kunnen we bij wijze van spreke vandaag nog langs komen om dingen te bespreken. Daarin merk je gewoon dat het vertrouwen wederzijds hoog is en dat we dat ook gelijk open met elkaar kunnen bespreken.

I: Ja, dus die openheid zorgt ervoor dat jullie gelijk hebben kunnen zeggen wat dwars zat en dat hebben jullie kunnen oplossen?

P: Ja.

I: Oké, en ik hoor je net zeggen over nieuwe afspraken die er zijn? Wat houdt dat precies in?

P: Ja, dat zijn de nieuwe afspraken die zijn gemaakt, er is een projectleider vanuit de gemeente Ede aangesteld om de trajecten die worden ingekocht bij Titan in goede banen te leiden zodat we ook zichten hebben van oké, welke jongeren zitten er nu bij Titan, is er nog ruimte bij Titan. Dat wordt meer inzichtelijk gemaakt. – wat zijn de effecten, uiteraard ook de kosten, wat zijn de effecten van Titan want je kunt natuurlijk een cliënt bij Titan houden maar een cliënt hoort natuurlijk niet jaar en dag bij Titan te zitten, daar moet een doorstroom in komen, uhm, ik weet er heel weinig van, maar wat ik begreep is dat daar niet in alle gevallen zicht op is, en dat we dat zicht wel graag willen hebben. En met name de projectleider, Carla, die probeert daar wat meer structuur in te maken en die heeft daarvoor ook afspraken gemaakt met Ingrid. Zou je het best Ingrid even na kunnen vragen van wat zijn de nieuwe afspraken.

I: Maar daar is Ciska dus ook bij betrokken hoorde ik net?

P: Ja, Ciska Adams is daar bij betrokken en Marlies, vanuit het UWV. – Maar Ciska Adams is consulent, jongerenconsulent die zeg maar ook doorverwijst richting Titan en Carla is echt een soort, die heeft zicht op alle projecten binnen de gemeente die wij inkopen waaronder ook Titan. En die probeert alle trajecten, waaronder ook Titan, in goede banen te leiden daar waar het nog niet helemaal perfect ging.

I: Ja, precies. Dus op het gebied van direct samenwerking ben jij Patrick degene die het contact heeft Titan en Carla, die het aanstuurt van boven.

P: Ja, die zit ook bij de kwartaaloverleggen. Ja selectietafel, iedere maand hebben wij dat 1 keer, waarin alle jongeren worden besproken.

I: Is dat het veiligheidshuis overleg?

P: Nee, een apart overleg is dat.

I: Oké, duidelijk. Er zullen dan zo wel een aantal vragen komen waar jullie net nieuwe afspraken over hebben gemaakt. Uhm, over het stukje communicatie, je noemde net al een paar keer dat het daar soms niet helemaal goed is gegaan, kan je iets vertellen over de communicatie tussen jullie?

P: Ja, kijk, je wilt gewoon op het moment dat je een jongere plaats, het traject volgen. Van hoe gaat het, waar loopt het op mis, uhm, ook de goede dingen wil je uiteraard horen, zodat je daar ook op verder kan bouwen, en soms, misschien is het tijdgebrek of het zit net niet in het systeem, het kan verschillende redenen hebben, soms wordt er gewoon niet goed gecommuniceerd met elkaar, en dat is misschien zowel vanuit ons als vanuit Titan, om goed zicht op de jongere te krijgen. En dan hebben we doormiddel van de selectietafel, is dat natuurlijk wel meer ter sprake gekomen. En met de nieuwe afspraken die zijn gemaakt moeten er ook nieuwe rapportages komen, over de jongeren, zodat ook wij als aanmelder ook weten, oké, zover zijn we met de jongeren, wat moet er nog gebeuren, om verder te komen.

I: Want in jullie contact met andere ketenpartners of andere partners hebben jullie vaste formats waar jullie gebruik van maken? Of die jullie terug krijgen?

P: Nee, dat niet. Ja, hoe moet je het zien, met andere ketenpartners, je hebt daar zoveel contact mee op een gegeven moment, op het moment dat Bureau Jeugdzorg er in zit en hun starten een hulpverleningstraject op, dan kunnen wij dat afsluiten. In principe, bij Titan loopt dat net iets anders.

I: Loopt meer door elkaar heen? Maar de behoefte aan vast format/terugkoppeling is er dus wel?

P: Ja, die is er, en die is ook ontwikkeld, dat staat ook in de raamovereenkomst. Daar zijn ze, op dit moment is Ingrid daar mee bezig, met wat is een goed format voor een korte terugkoppeling. – de afsprakenovereenkomst. Die zijn in december opnieuw overeengekomen. En dat format kan ik me voorstellen dat het een soort rapportage is, wie is de klant, hoe lang zit hij er, een korte update.

I: Maar dat is dus allemaal opgepakt en dat gaat gebeuren.

P: Ja.

I: Oké, dat is goed om te horen. Uhm, en de andere communicatie tussen jou en Titan? Zoals via de mail of telefonisch, hoe gaat dat?

P: Ja, hartstikke goed eigenlijk. Je belt, tsja, de mentoren die er nog zitten heb ik goed contact mee. Je belt op en is die er niet wordt je dezelfde dag vaak nog terug gebeld. Ja, 9 van de 10 keer

wordt je dezelfde dag nog teruggebeld. En eigenlijk weten we allemaal op kantoor wanneer ze er wel zijn of niet zijn, wat hun vrije dagen zijn en zo niet dan neemt, ja Cindy is er op dit moment, die neemt heel veel de telefoon op en die zoekt dingen uit voor ons even snel, of ze zegt we laten je even terugbellen. Dat loopt allemaal goed.

I: De bereikbaarheid is goed?

P: Ja, de bereikbaarheid is goed, ook via de mail. Ook goed, ik zit even te denken, ja.

I: Nou, perfect. Nou, jullie hebben dus al een netwerkoeverleg waarin standaard..

P: Ja, maandelijks is dat, komt dat terug. Waarbij we nieuwe aanmeldingen bespreken maar ook lopende zaken worden besproken. Hoe staan ze ervoor, hoe gaat het?

I: Ja, en ook evaluatie van hoe de samenwerking zelf verloopt? Dus meer op dat niveau?

P: Mmm, nee, op dat niveau niet. Nee, op dat niveau wordt het niet besproken.

I: Zou dat naar jou idee nodig zijn?

P: - wat bedoel jij met evaluatie van de samenwerking dan?

I: Nou, eigenlijk de dingen die ik net hoor, over afspraken die gemaakt worden, die niet goed lopen?

P: Als er nu nog dingen mislopen, sorry dat ik je in de rede val, dan kunnen we die maandelijks in het gesprek wat we hebben met de selectietafel, kaarten we die ook aan. Dat gebeurt ook dan. De selectietafel is eigenlijk klankbord groep vanuit UWV, leerplicht en Titan, veiligheidshuis. Dingen om de samenwerking te optimaliseren worden daar dan besproken. Maar we gaan dan niet, als je zegt evaluatie, terug pluizen waar is het precies fout gegaan, waarom is het fout gegaan, helemaal terug herleiden om weer een stappenplan te maken. Dat niet. Het is dan fout gegaan, oké, we moeten verder, hoe zorgen we dat het niet meer fout gaat. Dat is het eigenlijk meer.

I: Dus meer toekomstgericht van hoe kunnen we beter doen?

P: Ja, en elkaar scherp houden, dat is het eigenlijk voornamelijk.

I: Precies, maar wat ik eigenlijk bedoelde is dat er nu een vast moment is per maand waar dat gezegd kan worden en dat het niet zo is dat jullie moeten wachten tot er echt iets gebeurt maar dat je ook al kan inspringen?

P: Ja.

I: Mmm, heb je het idee dat Titan transparant genoeg is? Als samenwerkingspartner? Dus ondanks dat ze je niet altijd op de hoogte houden..

P: Jawel, ze zijn zeker transparant als samenwerkingspartner. Ja. Soms denk ik wel eens iets té transparant, maar dat is dan meer richting de jongeren toe, maar dat hoort dan weer bij de methodiek van Titan.

I: En wat bedoel je dan precies?

P: Dat de jongeren bij Titan eigenlijk alle verslagen kunnen inzien. Het hele contactjournaal van de jongere, dan denk ik van ja, soms sturen wij ook informatie door, wat niet voor de jongere van

toepassing is, daar hebben we intern moeite mee. En dan moeten we dat ook apart vermelden, niet voor de jongere bestemd. Dus die afspraak hebben wel.

I: Oh ja, precies. Dus als je het erbij vermeld dan..

P: Ja. Maar ja, in de hectiek van de dag vergeet je dat soms wel eens. Tot nu toe hebben we nog niets terug gekregen van de jongere is het daar wel of niet mee eens, dus ik weet niet de jongere daarvan gebruik maakt.

I: Nee, nou moet ik zeggen vanuit mijn persoonlijke ervaring dat ik nooit een jongere heb gehad die het contactjournaal heeft doorgelezen. Het kan natuurlijk zijn dat daar een keer een vraag vanuit komt maar ik heb dat niet meegemaakt. Maar goed, ik begrijp wel dat dat een stukje veiligheid van jullie, dat het mmm, te veel open kan zijn.

P: Zou kunnen ja. – kan ook schadelijk zijn voor de jongeren hé. En dat wil je natuurlijk juist ook niet als hulpverlener.

I: Nee, dan duw je ze op afstand. Wat zou je daar het liefste in zien?

P: Ja, dan moet je door naar de methodiek van Titan, en daar ben ik niet van. – zij is voor het verbeteren, voor het verbeterplan hé, dus.. – Ik zou het niet opengooien, het is voor de coach.

I: Of in ieder geval de contacten tussen Titan en ketenpartners gewoon apart houden..

P: Ja, dat zou ook kunnen ja.

I: Nou, dat neem ik natuurlijk mee. Uhm, de visie van Titan, daar ben je wel genoeg van op de hoogte? Wat ze precies doen?

P: Ja, dat wel, maar ik kan hem niet zo opnoemen.

I: Haha, nee dat hoeft ook niet hoor. Maar qua, ik hoorde je net ook iets zeggen over verwachtingen aan het begin, dat verwachtingen soms uiteen lopen, hoe is dat?

P: Nou ja, vanuit ons, we hebben een wettelijk kader, vanuit de leerplichtwet, en wij plaatsen jongeren bij Titan voor een dagbesteding. En dan verwachten wij dat de jongere er ook zit van 8 uur 's ochtends tot 4 a 5 uur. Kijkend naar Titan, de werkwijze, je zit met de fases eerst de opbouwfase, elkaar leren kennen, vanuit daaruit doorpakken, wij willen daar actie terwijl soms dat juist niet kan. Daar lopen wij soms wel eens tegenaan, dan moet het ook even naar elkaar uit worden gesproken, het kan niet, wij zitten in deze fase nu, en dan weten wij ook, ze zitten nu in die fase, ja, dan zijn ze hier en hier mee bezig, kan je ook wat meer inleven en is er ook meer rust. Dan kom je weer terug op de communicatie naar elkaar toe.

I: Ja, precies, waar nu dus waarschijnlijk dingen in gaan verbeteren.

P: Ja.

I: Het vertrouwen is daarin dat het gaat veranderen?

P: Absoluut, ja, absoluut.

I: Zijn er sterke punten die jij zou kunnen benoemen van Titan of de samenwerking met Titan?

P: Je hoeft maar te bellen en het kan eigenlijk, dat is wel heel fijn, ik heb vorig jaar een jongere aangemeld waarbij ik heel veel zorgen had van mmm wil ik hem wel of niet bij Titan hebben, heb ik

gewoon een apart gesprek dan aangevraagd eigenlijk, met Ingrid dan eigenlijk, om de jongere te bespreken. Ingrid, ik maak me hier en hier zorgen om als ik deze jongere bij jullie aanmeld en nou ja, ze nemen de tijd ervoor en ze kijken ook echt wat zijn de mogelijkheden wel of niet en ja dat is heel fijn. Komen we weer een stukje terug in vertrouwen en openheid naar elkaar toe, van, dit is hoe ik er tegenaan kijk en kunnen jullie er iets mee want ik maak me wel zorgen als de jongere hier komt op de werkplaats met zijn agressiviteit en zijn problematiek of hoe en wat. En dat wordt ook gewaardeerd vanuit Titan, van goed dat je komt dan kunnen we ook goed kijken, om een goed kader er om heen te zetten van hoe kunnen we deze jongere begeleiden. Dat vind ik heel sterk.

I: Ja, mooi dat die openheid er is, ook van jullie kant uit. Want daar loopt het natuurlijk al heel vaak mis, dat er niet wordt gezegd wat er verkeerd gaat of wat er mist en dan..

P: Ja, ik vind ook dat je, natuurlijk sparren we ook wel eens tegen elkaar, maar euh, doordat die openheid er is, dan kan je elkaar ook alles zeggen en dan weet je ook dat het in vertrouwen gebeurt, in ieder geval dat is mijn gevoel dan, en dan ben je ook eerlijk naar elkaar toe en bereik je ook samen meer voor de jongere. Ik heb er niets aan om een jongere daar naar toe te sturen en hij komt, en er ontstaan problemen wat ik van te voren had kunnen aangeven, wat ik wist en dat ik dat dan later terug zou krijgen. Daar zou ik me niet prettig bij voelen. Het moet wel transparant blijven.

I: Ja, en het gemeenschappelijke belang is duidelijk?

P: Ja, dat is de jongere. Te allen tijde.

I: Oké, ik heb een aantal verbeterpunten gehoord, heb je andere die je zou willen noemen, die we mee kunnen nemen?

P: Ja, haha, de locatie. Daar parkeren... Nee. Andere verbeterpunten, nou ja. Ja, soms mag je wel eens de rug recht houden vind ik bij Titan. En daarin niet alles vanuit empowerment vanuit de jongere laten komen. Maar ik denk dat je soms ook wel eens tegen de jongere mag zeggen, dit is het, punt, klaar, uit. De jongere soms, maar dat is vanuit mijn eigen visie, de jongere hoeft niet altijd.. de regie te houden. Soms vind ik dat ze te meegaand zijn. Maar ja, dat is voor mij natuurlijk weer lastig inschatten, want ik sta langs de zijlijn, ik heb niet het dagelijkse traject. Maar dat is een persoonlijk punt. – spreek je ze daar ook wel op aan dan? – Ja, absoluut. – Maar dat kunnen ze dan niet ontkrachten naar jou? – Jawel, natuurlijk, dat ontkrachten ze wel, maar soms blijft het wel beklijfd, het is altijd goed..

I: Ja, dat is een stukje visieverschil dan ook hé.

P: Ja, dat is visieverschil. Kijkend naar de doelgroep vanuit onze hoek, vanuit Titan hoek, ja.. daar kijken ze naar 'wat gaat goed'. En daarop pakken ze door. Ja. Wij kijken natuurlijk wat meer van waar gaat het nog mis en dat moet veranderd worden. En hun gaan vanuit het goede hophophop, vanuit het positieve. Bouwen ze verder. – En jij ziet ook wel resultaten? Ik vraag ook maar.. – Ja, ik zie resultaat. En we zien ook goede resultaten en helaas ook minder goede resultaten. Maar ja, dat is meer de problematiek van de jongere dan op dat moment.

I: Ja, die minder goede resultaten die komen meer vanuit de jongere dan dat je denkt dat Titan het anders zou kunnen aanpakken?

P: Ja, absoluut.

I: Oké, maar het laatste punt neem ik ook mee. Goed, ik ga het verwerken, mocht je nog andere punten of dingen kan je altijd mailen, we zijn nog 2 maanden bezig dus alles kan er nog bij.

P: Oké, is goed.

I: Zal ik dit naar jou terugmailen, dit verslag?

P: Ja, nee doe maar. Vind ik wel leuk.

INTERVIEW 9: LINDENHOUT

Interview met: Sanne Jansen

Instelling: Lindenhout

Functie: Gezinsmanager

Locatie interview: Lindenhout te Ede

Aanwezig bij interview: Sanne Jansen, Stagiaire MWD, Mendel Roos, Heidi Klein

I: Nou, misschien zou je kunnen vertellen hoe de samenwerking tussen jullie en Titan ontstaat? Als; wie is doorverwijzer of, ehm, wie gaat er over de aanmeldingen?

S: Nou sinds kort, sinds een half jaartje of zo, een drie kwart jaar zien wij elkaar één keer in de drie maanden en hebben we het er over of we gezinnen naar elkaar door kunnen verwijzen, jongeren. Wij werken met gezinnen en zij meer met jongeren dan, uit het gezin. En dan kijken zij of er met het systeem meer moet gebeuren, dan zetten zij ons in en andersom. Als wij een jongere willen plaatsen bij Titan, daar hebben wij daar overleg over structureel. Eén keer in de drie maanden schat ik zo om te kijken of er zaken zijn die we voor elkaar kunnen doen, verwijzen. En anderzijds hebben wij met elkaar te maken omdat er in mijn caseload wel wat zaken zitten waarbij jongeren bij Titan komen en dan hebben we geregeld overleg.

I: Oké, ja dus zowel doorverwijzen als dat jongeren al lopen bij titan en bij jullie en dat jullie het daar over hebben.

S: Ja precies.

I: Oké, kan het ook wel eens andersom dat Titan naar jullie?

S: Ja, is ook gebeurd. Zij doen veel minder met het systeem er om heen, het gezin. Wij werken met het hele gezin. En dan schakelen ze ons in.

I: Ja, precies. Oké. Het eerste onderwerp waar we eigenlijk over willen hebben is vertrouwen.

S: Mmm mm

I: Zou je kunnen vertellen wat vertrouwen oplevert in een samenwerking, welke aspecten belangrijk zijn? Helemaal in het algemeen. Hoe ontstaat vertrouwen voor jou?

S: Doen wat je zegt, is de belangrijkste denk ik.

I: Doen wat je zegt?

S: Ja. Vertrouwen, ja. Je leert elkaar kennen hè. Met hulpverleners, met cliënten is het natuurlijk anders. Dan ga je elkaar eerst leren kennen. En dan kom je er wel achter, of het goed zit. Met netwerkpartners heb ik zo iets van, dan doe je wat je zegt. Het moet gelijk goed zitten denk ik dan.

I: ja.

S: Anders is het niet fijn werken lijkt mij. Als het blijkt dat titan onbetrouwbaar is in wat ze zeggen en wat ze doen. Ik denk dat het niet handig is voor mij om er mee te werken. Je moet er wel op kunnen bouwen.

I: Ja.

S: Dus dat heeft er mee te maken, doe wat je zegt.

I: Oké dus dat is het belangrijkste?

S: En zeggen wat je gaat doen.

I: Ja. En met betrekking tot Titan dan? Wat is jouw ervaring ermee, hoe het gaat?

S: Met vertrouwen?

I: Ja.

S: Nou dat gaat goed. Het is net zo goed een netwerkpartner die erbij betrokken is enne, ik kan er wel goed mee werken.

I: Titan doet wat ze zegt?

S: Ja. Ze doen wat ze zeggen, soms kun je wel eens denken van; 'Hé, even wat tempo er in' of juist; 'We hebben even een wat langere tijd nodig'. Daar heb je het met elkaar er over, van he hoe pak je dat aan. Maar dan heb je het over verschillende werkwijze. Maar in principe loopt het goed tussen Titan en het gezinsmanagement.

I: Oh ja, maar kun je daar meer over vertellen van wat je net noemde? Van dat het wat sneller kan of dat het...

S: Zij hebben natuurlijk hun werkwijze over het individuele traject met jongeren. En daar zit natuurlijk een hele methodiek achter hoe je jongere daarin begeleidt in een traject. Soms kan ik dan nog wel eens denken van 'hé tempo'.

I: mmm mm

S: Bijvoorbeeld school; hup, aanmelden, lukt het niet, hop, als het linksom niet lukt dan ga ik wel rechtsom. Bij Titan doen ze dat ook wel, soms duurt het wat, kan het wat langer duren of zo.

I: En heb je het dan zicht op de methodiek of waarom ze dat doen?

S: Jawel daar heb ik het over.

I: Oke, Dus de methodiek maakt dat het langer duurt?

S: Dat weet ik niet of het de methodiek maakt, maar zij hebben natuurlijk wel methodieken hoe ze zo'n jongere in een traject. En het verschil met gezinsmanagement is, wij begeleiden het hele gezin. Dus wij hebben ook veel meer zicht op het brede aspect daarin. Zij zien natuurlijk alleen maar de jongere. Soms zou je wel eens denken van, wil je het systeem aanpakken, dat er iets anders moet gebeuren. Maar daar heb je het dan over in een overleg met elkaar.

I: Maar is dat dan het 2 of 3 maandelijks overleg waar je het dan over hebt?

S: Nee dat is een ander overleg, voor mijn cliënt heb ik bij het cliëntsysteem één keer in de twee maanden een breed overleg met alle betrokken hulpverleners.

I: Oké.

S: Maar dat doe ik vanuit mijn eigen functie. Mijn neus dezelfde kant op houden, plan van aanpak maken.

I: Netwerkoeverleg?

S: Ja. Ja, wij noemen het breed overleg, daar zitten meestal de cliënten ook bij.

I: Precies

S: Het moet een plan zijn van hen hè?

I: Ja, het nieuwe werken

S: Eén gezin, één plan.

I: En daar schuiven alle ketenpartners bij aan?

S: Die er bij betrokken zijn wel aan ja.

I: Ja.

S: En daar zit Titan dan ook bij.

I: Oké,

S: Ja.

I: Dus dat is dan de plek waar jij bespreekt wanneer jij ergens tegen aanloopt?

S: Nee, daar bespreek ik met de betrokken hulpverleners het plan van aanpak, hoe loopt het met de gezinsleden, daar zit Titan dan ook bij in van de cliënten he, van het systeem. Weet ik veel een meisje of een jongetje. En die schuiven dan bij mij aan en hebben we het over; Hé hoe loopt het met pietje in het traject' en vullen we dat zo aan in het plan van aanpak voor het gehele gezin.

I: Ja, maar als jij dan net zegt van 'Het mag allemaal wel wat sneller', bespreek je dat dan?

S: Ja.

I: Wanneer bespreek je dat dan?

S: Nou, dat zou bijvoorbeeld in zo'n overleg kunnen, of je hebt het er met z'n tweeën even over. Het hoeft niet zozeer dat je daarin zo'n overleg over hebt. Het kan wel. Soms heb je bij gezinnen, want ik werk veel met Roma gezinnen bijvoorbeeld. Het is een Roma gezin, dat heb je al helemaal onder de loep en er moet gewoon doorgepakt worden. Zij zitten in een traject met een jongere, als die nou net wat meer wilt, ja dan gaat ze daarin in wel verder. Soms denk je, stop daar nou mee, maar daar hebben we het dan ook over om te kijken, naar de methodiek, hoe je daar mee omgaat.

I: Ja

S: Snappen jullie het?

I: Ja, ja. Ik begrijp het wel ja. Ik ben vooral nog heel benieuwd hoe het er concreet uit ziet wanneer je ergens tegen aanloopt, hoe je dat dan bespreekt. Bel je op, of via de mail...

S: Ik bel op, ik ga langs, ofte, maar ik heb dat nog niet zo gehad hè.

I: Oh het is niet zo dat..

S: Nee ik heb nog geen problemen gehad met Titan.

I: Oké. En je zij net het doen wat je zegt, en ook zeggen wat je doet. Hoe gaat dat? Het zeggen wat ze doen? Dus communicatie denk ik dan meer.

S: Nou dat doen ze wel. Kijk ik ben natuurlijk zelf heel erg gewend om de lijntjes kort te houden dus ik haal ze er wel bij als ik iets mis.

I: En uit zich zelf?

S: Zij uit zich zelf? Als ze iets nodig hebben?

I: Nee, nee. Informatie geven en het zeggen wat ze doen

S: Nou dat doen ze wel.

I: Ook uit zich zelf?

S: Ja. Ik weet wel dat er een casus was, maar dat is van een collega. Dat vindt ik wel moeilijk om daarover iets te zeggen maar. Dat er bijvoorbeeld een gezin niet wil dat er informatie gegeven werd en jij als netwerk partner vindt het wel belangrijk, dan moet je het er wel met elkaar eens worden. Maar daar zijn ze ook wel over uit gekomen.

I: Maar de update over de jongeren die ze begeleiden komen wel aan?

S: Ja ik vind dat je zelf ook goed in de gaten moet houden.

I: ja precies, dus als jij informatie wilt, dat je dat dan zelf vraagt.

S: Precies.

I: Maar, ik weet niet of het belangrijk voor je is wanneer ze dit uit zichzelf zouden doen.

S: Ook, natuurlijk. Je moet wel een wisselwerking hebben met elkaar.

I: mmm mm. Daar doelen we ook een beetje op. Ja of dat automatisch wordt gedaan door Titan. Dat zij jou informatie geven.

S: Ja ik doe dat vanuit mijzelf al heel veel.

I: mmm mm

S: Dat komt omdat dat vanuit de coördinatie rol zit en wil weten hoe het allemaal werkt. Hoe het zit en hoe het loopt.

I: Is dat dan de rol van casemanager?

S: Ja

I: Oké, ja, precies. Oké.

S: En dan ben ik natuurlijk zo om het zelf te doen.

Kijk als er bijvoorbeeld school geregeld moet worden en zij doen dat. Dan kan ik wel wachten tot zij me gaan bellen en wachten op, 'Hé school is geregeld', of toch niet.' Dan kan ik net zo goed zelf een mailtje sturen van: Hé, is het gelukt?

I: Mmm mm. Jij houdt eigenlijk zelf die lijntjes kort en daardoor heb je ook niet snel door of iemand anders daarin afwachtender zou zijn.

S: Nee, met hen heb ik dat niet zo.

I: Nee

S: Ik werk heel nauw samen, met Eus dan in een zaak en dat loopt ook goed.

I: Oké

S: Dus korte lijntjes. Ja

I: En qua bereikbaarheid, communicatie?

S: Ook goed.

I: Telefonisch, mail, gaat dat allemaal..

S: ja, gaat allemaal goed.

I: Het klinkt allemaal wel top, Ja het klinkt als een goede samenwerking.

S: Zo is het misschien wel.

I: Misschien is dit nog wel belangrijk, of het een toegevoegde waarde zou zijn.

Ja, een vast format voor evaluatie of terugkoppeling... is daar sprake van of zou dat een toegevoegde waarde hebben?

S: Een format en zo? Nee ik houdt niet van papieren.

I: (Gelach) Oké.

S: Nee dan gaat er weer iets komen, dan denk ik van nee.

I: Werkt juist beperkend misschien?

S: Ja ik denk van, we zitten één keer in de twee maanden bij elkaar... daar hebben we ook geen format voor. Nee, daar moet je niet iets voor ontwikkelen. Ik denk sowieso heel Nederland is bureaucratisch.

I: En de zorg ook...?

S: Ja de zorg is dat ook, dus ik denk van, ik vind dat nergens voor nodig.

I: Dus al zou je zonder papiertje kunnen dan ehm...

S: Je moet natuurlijk zelf goed in de gaten houden waar jezelf je zinnen vandaan haalt. Als dat via Titan is, de verwijzing, nou dan houdt je dat natuurlijk zelf goed bij.

I: Mmm mm.

S: Dus ik ben zelf niet zo van de formatjes. Nee.

I: Nee.

S: Zij wel?

I: Nee. Het is meer een vraag, die naar voren komt, de gemeente bijvoorbeeld wel, die er 'gek' op is voor eigen verantwoording, dus het is meer een vraag van Titan hoe andere ketenpartners hier tegenover staan.

S: Ja precies. Nee, daar heb ik het niet zo op.

I: Je merkt bij sommige dat er juist wel veel behoefte aan is, om bijvoorbeeld gewoon 1x in de twee maanden een papier te krijgen, met zo en zo staat het er voor.

S: Oh. Zo. Ja ja. Maar wij hebben sowieso al korte lijntjes.

I: Ja.

S: Ja.

I: Dus de communicatie is tussen jullie en Titan is goed?

S: Ja.

I: Prima. Ehm. Openheid en transparantie. Krijgen jullie vanuit Titan zelf genoeg inzicht in zaken waarmee ze bezig zijn?

S: Ja. Dat idee heb ik wel.

I: Zijn ze daar open in?

S: ja wat ik wil weten krijg ik best wel te horen. Ik heb nooit gehad van; dat mag ik niet vertellen' of zo. Daar vullen zij toestemmingsformulieren voor in. Dat doe ik ook altijd bij mijn eigen gezinnen. Dus dat je met elkaar mag overleggen. Ik denk dat je vooral ook naar het gezin transparant moet zijn. En dat zijn zij ook naar de jongeren toe.

I: Mmm mm

S: Mag ik overleggen met – weet ik veel- Sanne of zo, of met iemand anders die erbij betrokken is. En als dat niet mag wordt het natuurlijk wel ingewikkeld.

I: Maar zij zelf, vanuit de basis zijn ze open in de communicatie?

S: Ja.

I: Oké. Ehm. Zijn jullie voldoende op de hoogte van de visie van Titan?

S: Leuke vraag.

I: (gelach) U hoeft het niet letterlijk te vertellen hoor.

S: Dat staat natuurlijk in die formats (gelach). Over visie. Nou weet ik niet. Daar twijfel ik over. Ik weet natuurlijk wat zij doen. Resocialisatie, de jongeren. Maar soms denk ik wel dat er nog wel wat oudere zijn die daar geplaatst worden. Dus ik denk van, hoe breed is die doelgroep dan binnen de visie? Want volgens mij worden er ook wel wat jongere .. ja.. jongeren tussen de... tot 27?

I: Ja klopt ja.

S: Dan loop je gelijk met de uitkeringsinstanties. Maar daar heb je ook wel eens oudere tussen zitten. Maar dat weet ik niet zeker, dat is even een gokje van mij

I: Ja, zeker.

S: volgens mij zijn er ook wel eens oudere geweest en dan heb ik zoiets van ja... past dat wel?

I: Ja. En dan?

I: Wat wil je daarmee?

S: Die vraag die in je opkomt, die verdwijnt? Nee, dat heb ik wel eens gehoord. Nee, ik houd me daar niet mee... druk genoeg. Als je het er nu net zo over, nu hebben jullie het er over. Dan komt het ook wel zo, ben je genoeg op de hoogte. Ik denk dat ik wel op de hoogte bent. Maar als ze dan uitzonderen. Is het dan een uitzondering? Dat vraag ik me dan wel af ter plekke. Het gebeurt vaker volgens mij. Dan denk ik, wat wil je daar dan mee?

I: Maar verandert het jouw mening over Titan? Of hoe je over hun denkt?

S: Als ze maar goed weten waar ze mee bezig zijn toch?

I: Heb je daar het vertrouwen in, dat ze dat weten?

S: Ik heb er wel een goed gevoel over. Kijk we zitten natuurlijk in die transitieperiode he. En dan zou je denken dat het om cliënten moet gaan. Maar het gaat om de centjes. Ja. Ik denk van ja, als je aan mij gaat vragen; 'ja heeft iedereen nog wel oog voor de cliënten?' Ja, daar heb ik dan nog wel twijfels bij. Want iedereen wil straks allemaal geld van gemeente zien. Want die willen hun visie voorzetten. Dan denk ik, hoever ga je daar in?

I: Ja je bedoelt dus dat als die uitzonderingen gemaakt worden, om ouderen daarin...

S: Weet ik niet zo.

I: Maar het zou kunnen?

S: Maar ik heb altijd zo, Blijf bij je leest. Doen waar je goed in bent.

I: Maar die gedachte, beïnvloedt die verder jou mening dan?

S: Ja natuurlijk. In verband met die transitie, zijn mensen altijd, ik heb het niet zozeer naar Titan. Maar ik merk wel bij andere instellingen dat mensen wat meer voorzichtig zijn in info delen. Dat heeft denk ik daarmee te maken, van waar gaan we heen. Wat wil de gemeente? Wie willen ze wel en wie willen ze niet? Dat speelt. Dat zie ik zelf ook.

I: Het informatie delen, die voorzichtigheid...

S: Dat zie ik niet bij Titan.

I: Nee.

S: Zij zitten natuurlijk ook in die transitie.

I: Maar zijn het wel vragen waarop je antwoord zou willen?

S: Van Titan nu? Nee nu niet.

I: Oké.

S: Dat is, dat blijft bij Titan, totdat het over is.

I: Ja precies, maar die doelgroep en dat je even niet helemaal duidelijk hebt wat de visie is. Hoe is dat voor jou?

S: Ja dat weet ik niet. Ze houden zich natuurlijk bezig met werk en natuurlijk meerdere leefgebieden. Ik denk wel dat ik er genoeg van afweet. Alleen soms heb je wel eens van, hé waar gaat dat heen. Waar de geldstromen liggen, daar hebben we wel eens over gesproken, ja.

I: Ja

S: En hoe we elkaar kunnen vinden, ik denk dat we wel open zijn. Er zal altijd wel iets zijn.

I: Nee, maar als er vragen zijn of feedback...

S: Dan kan ik dat vragen.

I: Ja en daar zijn ze ook wel ontvankelijk voor, voor feedback of vragen?

S: Ja.

I: Mooi. Even kijken. Over belangen, ik hoorde je net wel zeggen dat voor veel organisatie het doel nu geld is in plaats van de cliënt.

S: Dat denk ik ja.

I: Ja als je dan kijkt naar jullie belangen of die van titan, komt dat over een? Hebben jullie hetzelfde doel?

S: Of we het zelfde doel hebben? Om mensen op de rit te zetten. Ja. We hebben hetzelfde doel.

I: En dat is het belangrijkste? Dat is nummer 1?

S: Het gaat om de gezinnen. Het gezin staat centraal, dat zeg ik altijd. Maar ja als er geen geld komt, is er geen werk. Kan ik ook geen gezin centraal zetten. Maar dat is beleidsniveau. Dat gaat natuurlijk om neerzetten waar je goed in bent, en daar ben je mee bezig. En dat gaat goed.

I: Ja.

S: Dus daar zijn we wel tevreden over. Het gezin staat centraal en daar gaat het om. En ik denk dat Titan er ook zo over denkt. Die willen de jongere helpen.

I: Mmm mm. Maar de manier waarop, kan verschillen. En de manier van aanpakken.

S: Tuurlijk. Misschien pakken zij wel meer op dan dat zij aankunnen. Omdat er dan meer binnen komt hè. Hoe meer meldingen hoe beter, dat staat natuurlijk goed. Daar hebben wij ook mee te maken. Dan zeg ik wel eens van, je hebt nu ook wel heel veel zaken he. Mar je kunt nooit helemaal goed, die ene zaak helemaal goed aanpakken omdat je 1 of 2 zaken te veel hebt. Ik denk dat je daar goed naar moet blijven kijken.

I: Ja, je bedoelt dat die caseload te groot is toch?

S: Ja

I: Dat idee heb je bij titan wel eens?

S: Dat weet ik niet, ze hebben er flink veel caseloads staan. Ik kan nu jullie die vraag stellen er wel een kritische noot bij bedenken van 'oh ja' is het niet te veel? Of is het misschien te weinig en kun je alle jongeren goed bedienen? Dat weet ik niet, daar heb ik geen zicht op.

I: Maar dat is dan meer omdat je er over nadent, niet omdat je dat per se merkt?

S: Nee klopt, dan ben ik niet mee bezig. Met die jongeren die daar geholpen worden, daar heb ik dat niet bij.

I Oké. Mmm. Zijn er misschien andere sterke punten die je zou kunnen noemen van Titan?

S: Andere sterke punten?

I: Ja of andere punten die je positief vind van de samenwerking?

S: Ik vind het wel zo'n lekker back to basic bedrijf. Dat vindt ik altijd wel leuk. Als je daar komt hebben ze altijd wel tijd. We kunnen altijd de werkplaats bekijken. Daar wordt altijd wel tijd voor vrij gemaakt.

I: Beetje huiselijk?

S: Ja. Je kunt er ook zo naar binnen lopen. Dat zal hier denk ik minder zijn omdat ik op kantoor zit.

I: Dan heb je inderdaad eerst nog een receptie en een wachtruimte.

S: Ja, als ik nou ergens in de buurt ben, wil ik daar wel eens naar binnen toe ja.

I: ja, het is laagdrempelig...

S: Ja, en toegankelijk.

I: Eh. Verbeterpunten, we hebben er nog niet echt één gehoord, behalve een paar om over na te denken.

S: Verbeterpunten?

I: Ja.

S: Het toilet daar. Dat is toch niet echt vrouwvriendelijk. Maar daar zal jij het wel mee eens zijn. Maar je bedoelt meer op de visie?

I: Ja, de samenwerking maar deze nemen we sowieso mee.

S: Ja als je daar naar het toilet moet

I: Facilitaire verbeterpunten mogen natuurlijk ook.

S: Als netwerkpartner. Kijk wat ik net zei over toegankelijkheid en laagdrempeligheid dat is heel mooi daar. Maar aan de andere kant denk ik, zal ik dan hebben. Dan noem ik even zo'n toilet... die omgeving vindt ik niet echt vrouwvriendelijk, maar dat heb ik. Het is lekker los allemaal. Maar het is allemaal aan elkaar geplakt lijkt het wel. Ik zou het ze wel wensen dat ze een wat beter pand krijgen. Dat zou ik... eh. Maar zegt het nou iets over mij omdat ik een pietleut ben, of omdat ik

dingen graag mooi zie, ja, nee ik weet dat niet. Maar dat zal er wel mee te maken hebben, maar dat valt wel op. Voor de jongeren zal die omgeving wel oké zijn.

Maar er komen natuurlijk ook netwerkpartners, het is veel breder dan de jongeren die daar komen.

I: Ja het is natuurlijk de vraag, wat voor visitekaartje geef je af met je pand?

S: Ja en dan denk ik van, niet eens over het toilet, als je daar die hal binnen komt en dan heb je daar een keukentje ja. Ja, het oogt niet echt fris. Maar ja.

I: Goed om mee te nemen. Voorderest nog verbeterpunten, misschien op samenwerkingsgebied? Met de cliënten?

S: Nee het loopt wel. Dat weet ik zo niet. Nee, alleen de entourage had ik dan. Maar iets anders...

I: Tevreden dus?

S: Ja we zijn tevreden met elkaar.

I: Vraag aan stagiaire: Heb jij nog ergens vragen over, iets wat je wilt weten?

Stagiaire: Nee, ik heb verder geen vragen.

I: Misschien dingen die je zijn opgevallen?

Stagiaire: Nee, ik verder geen andere punten

I: Willen jullie een transcriptie ontvangen?

S: Ja graag, dan kan ik het autoriseren.

I: Prima, heel erg bedankt voor het interview

INTERVIEW 10 BUREAU JEUGDZORG

Interview met: Rob Goedee

Instelling: Bureau Jeugdzorg

Functie: Jeugdreclasserder

Locatie interview: Bureau Jeugdzorg Velp

Aanwezig bij interview: Rob Goedee, Mendel Roos, Heidi Klein

I: Ja, de eerste vraag is meer informatief maar, hoe is de manier van samenwerken tussen jullie en Titan Ede geregeld, hoe werken jullie samen qua aanmeldingen, wie meldt aan, hoe zit het in elkaar?

R: Hoe zit het in elkaar, uhm, als BJZ aanmeld moeten we altijd een indicatie schrijven, en de keren dat ik daar geplaatst heb is dat ook zo gegaan, dan stuurt Hans een aanmeldformulier op digitaal, dat vul je dan in samen met de cliënt, met de gegevens die wij hier hebben als het moet, en dan gaat die bij Titan de route in, en dan gaat hij daar volgens mij langs een commissie die daar inhoudelijk naar kijkt en er wat van vindt en dan krijg je op een bepaald moment een acceptatie en dan krijg je een intake gesprek en dan ga ik ook mee. In dat intake gesprek, in het formulier staat ook een reden van aanmelding, wat is het probleem zal ik maar even zeggen, en uhm, qua afspraken van organisatie naar organisatie die zijn er niet zoveel omdat ik denk dat het op zichzelf staande trajecten zijn, het is vaak maatwerk. Er zit wel een kader omheen waarbinnen alles geregeld moet zijn, uhm, maar verder merk ik, dat vindt ik het prettige van Titan, dat je daarbinnen wel zelf keuzes kunt maken, en die maak je samen met hun, of die maken hun.

I: Het is een op maat gemaakt plan?

R: Het is geen afstempeloket hé, niet van ga maar naar loket twee en dan krijg je dat, dat vind ik een mooie, is dat een antwoord op je vraag trouwens?

I: Grotendeels, en ik hoor inderdaad dat jullie een cliënt bij Titan aanmelden maar melden zij bijvoorbeeld ook bij jullie aan?

R: Of zij bij ons aanmelden, dat kan niet. In zoverre, bij de jeugdreclassering waar je nu dus bent, uhm, daar kan je sowieso niet aangemeld worden omdat het via een rechtbank verloopt, je kan wel aanmelden maar dan moet je een ruit doorgooien en dan ben je aangemeld haha. Wat wel zou kunnen, maar dat weet ik niet zeker dat zegt mijn boerenverstand, als bij Titan er een lampje gaat branden van die thuis situatie is wel heel gek, cliënt X, dat ze dan bellen met AMK of mij dat even zeggen, van 'volgens mij gaat het daar anders dan dat we willen', maar dan krijg je meer een soort zorgmeldingsidee.

I: Precies.

R: Maar dat geldt voor iedereen wel in de zorg denk ik, op de een of andere manier. Dat men daar allemaal wel een verantwoordelijkheid in heeft. En zeker als je een samenwerkingsrelatie hebt. Daarin.

I: Duidelijk. We hebben dus een aantal aspecten uit de literatuur gehaald en via documentonderzoek zijn deze ook naar voren gekomen en die behandelen we eigenlijk apart van

elkaar in het interview. En het eerste aspect dat we behandelen is vertrouwen, wat betekend vertrouwen voor jou binnen een samenwerking? Los van Titan?

R: Dan heb je natuurlijk een informeel en een formeel stuk. Het formele stuk dat betreft dan met name het documentenverkeer, wat, justitie is de opdrachtgever, dat betekend dat wij informatie hebben die niemand heeft. Behalve de cliënt dan zelf, maar die loopt daar ook niet mee te strooien in de regel, uhm, dus uhm, daar moeten wij altijd de cliënt in mee nemen, 'vind je het goed dat document X ook bij Titan bekend is'. Dat is wel officieel, daar wordt ook een verklaring voor getekend over en weer, waarin dat dus wordt vastgelegd. Er is natuurlijk altijd ook een informeel stuk, dat is overal hé, dat is bij de bakker en de groenteboer niet anders, maar dat is, dat durf ik wel te zeggen, altijd in het belang van de cliënt. Als je de cliënt ergens wil plaatsen, ik zeg niet dat het bij Titan zo is, ik trek het even wat breder, maar er moet iets aangegeven worden wat zo'n plaatsing bespoedigd en het kan even niet via de officiële weg, dan ben ik er niet vies van om dat toch even te doen. Omdat in dit gevoel het doel heiligt de middelen. Maar ten aanzien van privacy, dat ligt wel redelijk scherp. Omdat je daar ook mee om de oren geslagen kan worden op het moment dat iemand in de keten iets hoort en dat kenbaar maakt en niemand heeft daar toestemming voor gegeven, dan heb je wel wat uit te leggen.

I: En dat beïnvloedt dan het vertrouwen in elkaar?

R: Nou ja, het formele, dat vertrouwen maakt me niet zoveel uit, daar heb je je gewoon aan te houden, daar houd ik me ook gewoon aan. Dat zijn gewoon documenten die teken je, die lees je, en nou ja. Het informele stuk, ja natuurlijk heb je daar een vertrouwens, een basis van vertrouwen voor nodig. En dat ontstaat tijdens zo'n route, tijdens zo'n traject van zo'n jongere en dat is denk ik ook wel eens wederzijds. Als je dingen hoort, en zeker als je, wij zijn centraal aangestuurd, dus dit is het centrale punt, en jullie zitten, Titan zit dan in Ede, daar hoor je ook niet alles van. Maar ik kan me wel voorstellen dat als zij iets horen dat in het belang is van het kind dat ze dat toch wel even kenbaar maken, officieel of officieus. Dat is, vertrouwen maar ook een stukje belang van het kind voorop durven te stellen zonder dat je daarbij de angst krijgt dat iemand jou op basis van een protocol terecht gaat wijzen. Dat zie je natuurlijk de laatste tijd wel vaker dat mensen gaan handelingsverlegen worden, 'kan dat wel', maar dat jong moet er naar toe, ik leg dat later wel uit. Dat heeft ook een beetje met stijl te maken, de een die gaat daar wat krampachtiger, tussen aanhalingstekens, mee om dan de ander. Wat lossier.

I: Wanneer we dan vertrouwen koppelen aan Titan? Vertrouwen in Titan als organisatie?

R: Ik vind, maar goed, vertrouwen is een beetje een containerbegrip he, in dit verband, want dat kan je natuurlijk vertalen naar informatie overdracht, kan je vertalen naar afspraken maken, je kan het naar een heleboel dingen vertalen, de casussen die ik met hun gedeeld heb, kan ik niets anders zeggen, goed tot zeer goed. En dat vertrouwen kan zijn vertrouwen in een goede afloop, daar ben je als organisatie natuurlijk een deel verantwoordelijk voor maar het grootste gedeelte de jongere zelf, dus dat is altijd lastig om iemand op af te rekenen. Maar ik vind als ik kijk naar hoe de afspraken gemaakt worden, hoe het wordt uitgelegd, wie waar welke verantwoordelijkheid neemt, nou dat, ik heb niet meegemaakt dat het niet zo ging zoals het zou moeten gaan. En als dat wel zo is gebeurd dan beticht ik de cliënt daarvan een zeer groot aandeel in te hebben. Dat is een hele, dat is ook, het is ook een hele laagdrempelige organisatie, echt kinderen nog aan het handje nemen en op een simpele manier insteekt, dat bedoel ik niet negatief, men neigt er wel eens naar hele rapporten, prachtig, is soms ook nodig om van A naar B te komen, maar vaak is het ook gewoon aan het handje nemen en naar het uitzendbureau lopen. En dat doen ze heel goed.

I: Dus jou vertrouwen in Titan als organisatie is hoog?

R: Ja, in de breedste zin des woord, want ik ken natuurlijk niet..

I: Ik bedoel eigenlijk betrouwbaarheid.

R: Ja, betrouwbaar dat is 100%. Ook dat kan je natuurlijk weer uitkristalliseren maar, uhm, de cliënten die ik geplaatst heb, die zijn, die route is gegaan zoals die had moeten gaan, ik heb nooit het idee gehad dat daar wat geroepen werd om het roepen en het uiteindelijk rechtsom ging waar het linksom had moeten gaan. Nee, helemaal niet. Het woordje transparant zou je misschien kunnen gebruiken. De route die je met zo'n kind afloopt is transparant. En als iemand transparant is wordt hij per definitie betrouwbaar, tussen aanhalingstekens, is de kans substantieel groot. Ik vind het een hele transparante organisatie.

I: En op wat voor manier blijkt dat? Naar jou toe, dat zij transparant zijn?

R: Zeggen wat je doet en doen wat je zegt. En dat maakt ook dat, je kunt het ook terug redeneren hé. Als je de vraag anders zou formuleren, hoe vaak ben je verrast, door een actie van Titan? Dat je denkt 'huh, wat gebeurt er nu?', ofzo. Nooit gebeurd. En dat, transparantie kan je vertalen daarnaar. Want als iemand zeg maar drie keer in de week A zegt maar B doet, en dat misschien wel netjes aangeeft, dan zegt dat iets over de transparantie, want die zou er in het begin van de route al moeten liggen. En daar vind ik Titan, als je het woord transparantie gebruikt, wel heel goed in. In de berichtgeving, in de uitleg, in het planmatig handelen, tenminste ik heb het over Eus en Hans hé, ik weet niet of nog meer mensen daar een rol in hebben, haha.

I: Maar als ik dan even terug ga naar wat je net zei, over afspraken die jullie maken? Hoe krijgt dat vorm, hoe maken jullie die afspraken?

R: Nou die afspraken zijn natuurlijk voortgekomen uit de doelen, je stelt een doel met zo'n jongen, heb het niet eerder meegemaakt dat het een meisje was, en uhm, nou goed, dan, om dat doel te realiseren moeten er een aantal dingen gebeuren, dat kan zijn naar een stage of überhaupt wel een stageplek regelen, en omdat te regelen moet je een telefoontje plegen, en om dat telefoontje te plegen moet je eerst een simkaart gaan kopen. Dus de afspraak zou kunnen zijn, Pietje gaat deze week met broer Jan simkaartje kopen, en dat staat allemaal netjes op papier, dat hoeft van mij niet allemaal op papier, maar dat wordt altijd onderling wel uitgewisseld, dus daar kan je mensen op aan spreken, dat is ook weer inzichtelijk voor het kind, de jongere. Die weet precies waar hij of zij aan toe is. Dus, ja. Dus, die afspraken, zijn wel heel helder. En ook het intake gesprek, uhm, is heel helder omdat daar ook richting de jongere veel verantwoordelijkheid wordt neergelegd, van jij wilt hier zijn, wat wil je doen, wat wil je behalen, daarmee maak je het ook meteen gezamenlijk. Er moet een motivatiebrief worden geschreven, waarom en wat voor doel wil je behalen, dus dat maakt het ook heel erg gezamenlijk.

I: Maar die afspraken over wie wat doet, zeg maar of jij of Titan?

R: Wij doen niet zoveel hoor. Als je het hebt over bureau jeugdzorg is zeg maar een organisatie, zeg ik wel eens, die bieden helemaal geen hulp.

I: Die besteden dat uit?

R: Die zetten dat uit. Ik heb 20 cliënten, en natuurlijk bij vijf makkelijke zaken als het gaat om een beetje coaching, beetje wat praktische zaken, doe ik dat zelf maar op het moment dat er iets als psychiatrische problematiek of orthopedagogiek aan te pas komt dan vraag je of misschien heel praktisch zoals bij Titan schoolproblemen, integratieproblemen, dan zetten wij dat uit. Die afspraken van Titan naar ons en misschien van ons als je het zo leest, informatief van aard. Dat ze

uitleggen wat ze aan het doen zijn. Maar wij worden wel, tenminste de zaken die ik heb meegemaakt, ik heb er nu twee lopen, je wordt wel helemaal meegenomen, ik ga daar wel in mee maar doe daar niet zoveel in praktische zin aan. Ik schuif wel aan bij evaluatiemomenten, altijd. En ik ga ook met mentoren samen op huisbezoek, daar zit wel gezamenlijkheid in. Maar echt in de uitvoering..

I: Dat doet Titan inderdaad, maar de afspraken die jullie van te voren maken over hoe het traject er uit moet gaan zien, hoe krijgt dat vorm?

R: Uhm, dat gaat in overleg maar, ik heb daar niet zoveel in te brengen, niet omdat ik dat niet kan maar omdat ik vertrouwen heb in organisatie in de zin van, als jij op dat moment vindt als reïntegratie bureau, noem ik het maar even, dat een jongere dat nodig heeft om weer zeg maar een reguliere school op te starten, uhm, dan vind ik het goed. Anders moet ik jullie niet vragen, dan moet ik een ander vragen. Dus het is in die zin ook gewoon vertrouwen hebben in de organisatie dat ze dat kunnen, dat ze daar genoeg mensen en middelen voor hebben om het te realiseren, dat doel. Dus als Hans in dit geval of Eus zegt, zo en zo gaan we het doen, dan vind ik het prima. Er vanuit gaande dat de jongere daar ook iets mee kan en mee denkt om dat te realiseren, maar we doen daar zelf niet zoveel in.

I: Maar dat betekend dus dat het vertrouwen best hoog is in de organisatie?

R: Ja, ja. En ik denk ook, het antwoord is ja, dat dat moet want als je het omdraait, vaak worden antwoorden nog wel eens gevonden door simpel de vraag om te draaien, als je dat niet hebt, moet je iemand daar niet aanmelden. Als je geen vertrouwen hebt in de organisatie, klaar. Dan zal dat ook niet werken. Dat zal een kind dan ook voelen in de gesprekken. Als je een kind ergens plaats, en je zegt 'let maar goed op als je straks naar buiten loopt of de afspraken wel op papier staan', dan gaat het 'm niet worden.

I: Maar mocht het nou gebeuren dat je ergens tegenaan loopt, dat je denkt hier kan ik me niet in vinden, of dat je denkt wat gebeurd er, hoe ga je daar dan mee om?

R: Dan bel ik, ik heb van iedereen een 06, dus ik hoef niet langs de secretaresse of een of andere weet ik veel wat voor bureau dienst, dus direct bel ik de mentor op van 'joh, past dit'? Goede vraag, waarom dit zo fijn is, is omdat los van het contact wat wij hebben met Titan zijn er ook andere organisaties in de keten die ik ook iets van de jongen vinden. Leerplicht, die moet daar ook wat van vinden, vaak, omdat de jongens niet naar school gaan moet je tijdelijk ontheffing hebben, dus, uhm, dat maakt ik in die zin nog wel eens gezamenlijk met Titan wat uit te leggen heb aan zo'n leerplicht ambtenaar. Dus vandaar ook, dat contact moet heel direct zijn. Anders treed je niet eenduidig op naar de buitenwereld. En Titan en BJZ hebben hetzelfde belang, namelijk een jongere zo snel mogelijk weer regulier onderwijs laten volgen, en de leerplicht ambtenaar heeft het belang, heeft hetzelfde belang maar die wil dat zo snel mogelijk op een normale school hebben. Nou dat gaat niet altijd, soms moet de jongere eerst een half jaar bij Titan zijn om überhaupt weer in het ritme te komen. Of te snappen dat die daar wat te halen heeft. Dus. Antwoord op je vraag?

I: Ja, zeker ja. Het bevestigt eigenlijk voor mij dat Titan dus toegankelijk en open genoeg is om feedback wel direct te ontvangen mocht je..

R: Ja, ja. Het gebeurd niet zo vaak moet ik zeggen en kijk weet je wat het is, je merkt het vaak hoe mensen met elkaar omgaan. Of ze dat kunnen verdragen. Als iemand wat afstandelijk is of vermijdend dan zal je ook minder snel de neiging hebben hem of haar aan te spreken. Dat is gewoon een kwestie van metacommunicatie, hoe ga je met elkaar om, sociale omgangsvormen. En dat is daar zo laagdrempelig, het gebouw straalt het al uit. Niets met het gebouw, maar die mensen

moeten nooit gaan verbouwen, want op het moment dat je daar een hele strakke rode loper neer gaat leggen ga je met een heel ander gevoel dat pand in. De kracht is nou juist om dat niet te doen. En daarom werkt dat zo.

I: Ja, laagdrempelig, makkelijk, toegankelijk..

R: Ja.

I: Oké, vast format, daar ben ik wel benieuwd naar, hebben jullie vaste momenten van terugkoppeling? Of dat jij vast 1 keer per 2 weken wat krijgt of..

R: Nee, het is, ik denk dat daar ook een stukje, je zou kunnen zeggen gewoonte, je zou kunnen zeggen gewenning, dat we elkaar informeren als er iets, maar goed ik kan niet voor Titan praten, misschien ligt het daar allemaal vast, dat weet ik niet, maar voor ons, kijk als ik de jongere plaats en ik merk na een maand of twee maanden dat er wat aan de hand is dan bel ik de mentor op. Zo simpel is het. Wat je natuurlijk wel hebt, je hebt evaluatiemomenten, die zijn door Titan gemaakt, daar schuiven we gewoon aan. Dan horen we wat de stand van zaken is. Want wij moeten ook rapporteren aan, in dit geval de Raad van de Kinderbescherming, wat de stand van zaken is rondom zo'n jongen. Maar, het is niet zo, dat het vast ligt. We hebben voor onszelf wel vaste momenten dat we verslag maken van wat er gebeurd is afgelopen periode, maar dat gaat niet naar Titan, en wellicht, maar dat is ook een beetje het doel van jullie onderzoek, dat je na een traject daar tijd aan besteed. Dan vind ik wel dat je dat niet met een formulier zou moeten doen, dat moet je denk ik toch doen met het goede gesprek, ik denk dat je daar meer aan hebt dan zo'n ja, nee, ja, nee verhaal. Dat gaat ook een of ander dossier in, dat moet je echt met z'n 2en doen. En ik merk ook wel dat als dat een thema zou zijn dat Titan een organisatie zou zijn dat je al voor de evaluatie er is, het goede gesprek hebt gehad. Dus opzich..

I: Tussentijdse terugkoppeling, nog even daarover..

R: Dat staat niet vast.

I: Zou dat een toegevoegde waarde hebben voor jou, dat je 1 keer per maand een update krijgt ofzo?

R: Ja, je krijgt eigenlijk altijd een update. Je zou kunnen zeggen als je kijkt naar de efficiency, we gaan alles clusteren. Op maandag doen we dat en dinsdag doen we dat. Dat kan. Er zullen een heleboel managers zijn die dat graag zouden zien. Uhm, voor mij hoeft dat niet, omdat het maakt je ook minder flexibel denk ik. En ik denk juist dat de kracht van Titan is flexibel te zijn. En als je alles in protocollen gaat gieten en vaste overlegmomenten, ja prachtig, dat zullen ze bij Philips en Shell ook wel doen, maar het moet ook een beetje passen bij je werkwijze. En de jongens laten zich niet altijd leiden door een strakke agenda, dus, als je hem dan weer omdraait, wat gaat zo'n jongeren dan... dat gaat ook van links naar rechts. Wat je bijvoorbeeld ook zou kunnen doen, maar dat bedenk ik dan hardop, dat je aan het einde van zo'n route, dat je daar misschien wat, of bij grote beslismomenten, van nu moeten we gaan kiezen van gaat ie daar in of gaat ie daar in, en de verschillen liggen ook nog eens mijlenver uit elkaar, ik kan me dan voorstellen dat je dan even bij elkaar komt.

I: Maar dat gebeurt al hoor ik?

R: Ja dat gebeurt eigenlijk al. Ik kom daar toch wel, ik zal niet zeggen elke week, maar ik heb zeker iedere week contact met een mentor. Dus als er een actualiteit is die wisselt, dan hoor ik dat. Daar kan ik wat mee, of ik kan er niets mee maar dan weet ik het.

I: Oké, en de initiatiefnemers zijn zowel jullie al Titan?

R: Ja, ja. Ik denk dat Titan het in die zin, dat daar wat meer initiatief zit, maar dat is ook logisch, want wij zetten die zorg uit. Dus in die zin, maar ik heb ook wel eens zaken meegemaakt dat ik met jongere naar een zitting ging en dat daar wat gebeurde en dat ik dat toch even liet vallen omdat dat van belang is voor het volgende contact, van die mentor en de jongere. Zonder daar nou op inhoud op in te spelen, als zo'n jongere daar een heel vervelend moment heeft gehad, zeg ik wel tegen Hans van 'joh, vraag even hoe die zitting was'. Hartstikke informeel, staat nergens op papier.

I: Maar gewoon extra informatie die..

R: Voor ons een mooi moment in te steken, voor de jongere wellicht een mooi moment om toch even te ontladen, maar goed daar staat niets over op papier. Is ook een beetje boerenverstand hé, even snappen hoe het spelletje werkt.

I: Ja maar toch mooi om te horen dat tussen jullie de lijntje zo kort zijn.

R: Ik. Ik kan niet over de rest van de organisatie praten.

I: Oké, maar voor jou en Titan, dat vind ik mooi om te horen dat die lijntjes kort zijn en dat je elkaar zo makkelijk op de hoogte houdt. Dus de communicatie tussen jou en Titan is goed?

R: Ja, is super. Ja, dat ontstaat ook zo iets hé. Dat verzin je ook niet van te voren. Ik vind altijd, onderzoeken is allemaal prachtig, geeft een beeld van de situatie, maar het is nooit aan een kant. Het gaat heen en weer. Er zijn hier ook collega's die wat minder makkelijk de telefoon pakken en dat maakt het aan de andere kant dat dat ook wordt ontvangen. Dan ontstaat daar ook iets in die samenwerking. Het is een beetje, ja..

I: Het gesprek zou met een andere collega heel anders kunnen zijn. En dat is ook zo.

R: Ja, maar dat hou je toch altijd. Maar, als ik kijk naar, en dan hoor ik het ook wel als het niet zo is, in z'n algemeenheid wat ik hoor, is men erg tevreden over Titan.

I: Oké, transparantie, je zei net al over transparantie, daar krijg ik genoeg inzicht in, het is een transparantie organisatie..

R: Ik weet niet of ik er genoeg inzicht in krijg, maar ik heb het idee dat zij transparant zijn, waar zij transparant moeten zijn. Want wat ik niet weet, daar kan ik natuurlijk niets over zeggen.

I: Maar heb je dan het idee dat je genoeg inzicht krijgt in zaken die belangrijk voor jullie zijn?

R: Ja, er blijven geen vragen liggen. Of in een bepaalde route gebeurd het niet dat men zes keer in de week of zes keer in de maand wisselt van doelen of van keuzes die men eerder, dat zegt wel iets over de transparantie, dan heeft iemand in zo'n beslislijn iets geroepen en dan moet die ander weer terug, en dan kan het toch niet zoals het allemaal zou moeten, nee dat gaat altijd goed. Ja. En dan ga ik er dus maar vanuit dat het transparant is.

I: Duidelijk. De visie van Titan is dan waarschijnlijk ook duidelijk voor jou?

R: Nee. Nou, ik ben nooit zo van de visie. Uhm, ik weet wel waar ze voor staan en ik weet ook wel hoe hun werkwijze is. En ik zeg altijd maar flauw, reïntegratie bureau, maar ze doen natuurlijk veel meer. Uhm, maar als je me nou vraagt wat is nou de visie van Titan, ik zou hem van deze organisatie, de vijf rechten van het kind, die verdedigen wij. Maar de veiligheid staat dan vooraan stel ik me voor, het gezin, maar ik, weet niet wat die nou van Titan is, de visie.

I: Ik ga hem ook niet nu opnoemen hoor haha.

R: Haha, je maakt me nieuwsgierig, ik ga straks eens kijken bij Titan. Ja, het belang van het kind, daar ga ik wel vanuit, ergens in een zinnetje.

I: Ja, en de jongere staat centraal.

R: Ja, en de jongere centraal stellen en dat soort, ja containerbegrippen inmiddels.

I: Ja die zijn natuurlijk ook belangrijk, het is uiteindelijk het belang van Titan en van jullie.

R: Ja, wij moeten hé, omdat wij natuurlijk van uit de wet een en ander moeten doen, en dat de wet op de jeugdzorg daar leidend op is, dus maar waarom ik dat een beetje flauw zeg, kijk de zorg is natuurlijk een beetje aan het vermarkten, heb je natuurlijk bij Titan Utrecht wel gezien, die moeten het ook aanbesteden, het gaat al vijf jaar goed en dan moet er opeens wat anders, en dat maakt dat mensen zich ook moeten gaan profileren. Je moet je als organisatie profileren in een bepaald segment waar je in wil zitten. Ja, dat zal wel nodig zijn maar dat kost allemaal geld en tijd en je hebt er helemaal geen zak aan denk ik dan. Mensen zijn er allemaal druk mee en het zal allemaal wel, maar ik verdiep me daar nooit zoveel in. Ik lees natuurlijk wel de krant en weet wel een beetje wat er gebeurd maar, ja de wal keert het schip, het zal wel een keertje misgaan ergens en dan komen we er wel weer achter van we zijn toch een beetje doorgeslagen in het vercommercialiseren van de zorg en dan gaan we weer terug naar waar het toe doet.

I: Zou het nog kunnen die weg terug?

R: Dat weet ik niet, ik zei net de wal keert het schip, jullie zijn redelijk jong, ik heb nog de tijd meegemaakt dat jij u tegen mij zei en moeders thuis waren en alleen voor hun kinderen zorgden...

OFFTOPIC 10 MINUTEN

I: We hebben nog een paar vragen, in hoeverre streeft Titan in het contact met jullie instelling jullie belangen na?

R: Nog een keer?

I: In hoeverre streeft Titan in de samenwerking met jullie, jullie belangen na?

R: Mijn belangen? Oh, van de organisatie. Nou dat zal ik je vertellen, ons belang vanuit de JR, is primair geen recidive, dus je komt binnen als je een delict pleegt en we hopen dat dit de eerste en laatste keer is. Dat is het belang. Omdat we onder BJ vallen hebben we ook dat BJ belang, de 5 rechten van het kind, daar let je ook wel op als je buiten op bezoek gaat. Loopt een kindje met blauwe plekken rond vraag je toch wat voor sport doe jij? Titan zetten wij in om recidive te voorkomen, want even heel plat, als een kind dagbesteding heeft is wetenschappelijk aangetoond dat de kans op recidive kleiner is dan dat hij de hele dag op straat rond hangt. Dus dat belang vertegenwoordigd Titan door actief met dat jongetje/meisje aan de slag te gaan. In de breedste zin van het woord, want dat is ook weer maatwerk, dat kan zijn het vinden van een stage, dat kan zijn op de werkplaats, dat kan van alles zijn. Dat vullen zij in, maar hun bijdrage is daarin niet onaanzienlijk.

I: Dus zij werken mee aan het voorkomen van terugval?

R: Ja, wij zetten hen in om voorkomen dat kinderen terug vallen. Dus als je het weer omdraait, wat is de bijdrage van Titan, ze voorkomen dat kinderen terugvallen door interventies en dat ligt bij hen, dat kan verschillen.

I: Maar dat sluit dus eigenlijk goed bij elkaar aan?

R: Ja, ja.

I: Welke verbeterpunten heb jij nog voor Titan?

R: Welke verbeterpunten. Ja je merkt aan mijn manier van antwoorden dat ik erg enthousiast ben over Titan, dat betekend dat ik wat langer moet nadenken over de dingen die niet goed gaan, uhm, welke verbeterpunten, wat ik bij Titan, ik zei net iets over het gebouw en dan moet je vooral zo houden, uhm, maar ik zou toch een ruimte net even iets meer geschikt maken voor een wat meer officieel gesprek. Maar zonder rode loper en glimmende kranen, begrijp me niet verkeerd. Dus echt op een basaal niveau, uhm, want ik kan me voorstellen dat er ook wel eens iemand zit die echt wat te vertellen heeft en die moet je ook kunnen ontvangen. En ik kan me ook wel voorstellend dat je ouders een keer wilt ontvangen ofzo, maar ik heb een marketing achtergrond, dus ik denk dan meer aan de performance. Maar daar moet je heel voorzichtig mee zijn want het is ook de kracht van Titan, maar ik kan me ook wel weer voorstellen, het een sluit het ander niet uit. Maar dat is even facilitair, maar jij wilt natuurlijk iets op de inhoud...

I: Nee, dit is sowieso ook goed hoor, dit nemen we ook mee.

R: Even denken waar ik dan, ik zou echt nu niet weten, de trajecten die ik heb gehad waarin ik heb gedacht van jongens dat kan of moet anders. Of dat ik een vraag had van waarom dit of waarom zo. Misschien dat zij dat wel naar ons hebben overigens, dat zou kunnen. Of misschien dat andere collega's daar wellicht andere ideeën over zouden kunnen hebben, maar ik heb dat niet.

I: Nee, als ze er niet zijn, zijn ze er niet. Je moet niet iets gaan verzinnen.

R: Haha, nee, in de bereikbaarheid en benaderbaarheid is allemaal perfect.

I: Prima, dan houden we het zo.

R: Mocht ik iets bedenken bel ik wel.

I: Het is sowieso al goed om te horen wat je er van vindt, positief en negatief.

R: Ik zit te denken met internet misschien iets, maar dat is mijn business ook niet hoor.

I: Je bedoelt dan op wel gebied?

R: De bekenbaarheid, maar goed, ik had namelijk een keer iemand aan de telefoon van de gemeente, toen stelde ik voor we kunnen wel naar Titan en die wist niet wat Titan precies was. Dat vond ik heel opvallend, het was een leerplichtambtenaar. Nou ik denk, als je, nu ik er zo over nadenk, als Titan zich, uhm, bij de gemeente, misschien gebeurd het al wel, misschien eens met mensen die betrokken zijn een presentatie zouden geven ofzo, van dit doen wij, leerplichtambtenaren ofzo.

I: Stukje bekend maken?

R: Ja stukje positionering, van dit kunnen wij allemaal. Maar dit sijpelt zo dan even door mijn hoofd.

I: Ja, goed, dat is dan wel wat je opvangt, wat je hoort.

R: Wat is dat dan, dan moet je op internet kijken, dat is hartstikke goed. Toen was ik haar eigenlijk een beetje aan het overtuigen van de organisatie, haha.

I: Ik vind het leuk om te horen, zoveel positiviteit en enthousiasme, dat gaan we meenemen. Bedankt voor je tijd.

R: Dit was het interview?

I: Ja.

R: Hebben jullie er wat aan?

I: Zeker, we willen graag positieve punten horen!

R: Ja als er geen verbeterpunten zijn, zijn ze er niet.

I: Ja en dat over de faciliteiten hoorden van we vandaag ook voor het eerst, en het is natuurlijk wel het visitekaartje.

R: Ja en stel je nou eens voor dat, uhm, zeeman in 1 keer onderbroeken gaat verkopen van bjorn borg, dat is gek. Dat moeten ze vooral niet doen, dat geldt voor Titan ook een stuk, die moeten dat laagdrempelige, ietwat simpele, bedoel ik niet negatief misschien moet ik zeggen eenvoudige, manier van aanpak, waar over veel dingen is nagedacht maar niet teveel over de facilitaire, weet ik veel allemaal gedoe, daar heeft een jongere niet zoveel aan, maar in deze tijd kan ik me wel voorstellen dat je op bepaalde stukjes wel iets kan opschalen. En dat zou bij Titan op bepaalde stukjes wel kunnen.

I: Ja, we hoorden het al. En als we de locatie bekijken zien we zelf ook wel dat bepaalde stukken wel anders zouden kunnen.

R: Ja, maar dat is vaak zo, met dit soort veranderingen, tenminste als je veranderingen kan doorvoeren, komt er zo'n manager aan die van alles roept, maar die gooit dan ook vaak het kind met het badwater weg, en dat is vaak waar een organisatie heel goed in was dat verdwijnt dan ook. En daar moet je met dit soort organisaties heel erg mee oppassen, dat dat niet gebeurt. Dat zou zonde zijn. Ja.

I: Geweldig.

INTERVIEW 11 PRO PERSONA

Interview met: Nicole van Nieuwenhuijsen

Instelling: Pro Persona

Functie: Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige

Locatie interview: Kantoor Pro Persona

Aanwezig bij interview: Nicole van Nieuwenhuijsen, Mendel Roos, Heidi Klein

I: We hebben een aantal aspecten onderzocht en uit de literatuur gehaald die we naar voren willen laten komen in ons onderzoek. En het eerste aspect daarvan is vertrouwen. Vertrouwen binnen samenwerking, hoe zie jij dat? En dan los van Titan?

N: Uhm, hoe zie ik dat. Nou ja ik denk dat sowieso heel erg belangrijk is voor een cliënt dat er goede samenwerking is, dat je contact met andere hulpverleners kan hebben. En ja het vertrouwen vind ik een heel belangrijk onderdeel. Ik moet er wel vanuit kunnen gaan dat andere instanties ook open naar mij zijn over hoe het met iemand gaat bijvoorbeeld. Weet niet of dat is waar jij op doelt?

I: Ja, en dan vooral inderdaad, wat draagt bij aan vertrouwen bijvoorbeeld.

N: Uhm, wat draagt bij, nou dat ik geïnformeerd wordt, dat als er belangrijke dingen zijn rondom een cliënt dat over en weer dingen worden uitgewisseld, uhm, wat nog meer vertrouwen.. Openheid, ook naar de cliënt toe, dat de cliënt ook weet dat de dingen besproken worden, dat zijn denk ik belangrijke dingen rondom vertrouwen. Openheid, als er wat is dat dingen gecommuniceerd wordt, dat zijn de belangrijkste dingen wel denk ik.

I: Duidelijk, en wanneer we dat dan koppelen aan Titan, wat komt er dan bij je naar boven?

N: Uhm, nou ja, dat er dus regelmatig contact is, als dat nodig is. En dat merk ik nu ook al hoor, dat is heel prettig als ik een mail stuur of als ik vragen heb dat ik daar ook weer vrij snel een reactie op krijg. Dus dat vind ik wel heel belangrijk. En ik ga daar eigenlijk, ik vertrouw daar al op. Daar ga ik eigenlijk blind vanuit dat een hulpverlener daar uhm, nou ja, kundig genoeg in is en mij op de hoogte stelt van informatie die ik nodig heb. Ja.

I: En dat gebeurt dus in samenwerking met Titan?

N: Ja, vind ik wel. Ja.

I: En kun je dan stellen dat het vertrouwen ook hoog is in Titan, als organisatie?

N: Ja, ik ben nog nooit teleurgesteld daarin. Maar goed, dat heeft ook wel een beetje te maken met hoe ik daar zelf in sta. Ik ben laatst een keer bij Titan geweest omdat ik veel contact met ze heb maar ik was er nog nooit geweest, ik wist helemaal niet waar het nou eigenlijk was. Dus ik ben er naar toe geweest, ben naar een cliënt geweest om die daar te ontmoeten, heb ook contact gehad met zijn begeleider daar, en daar had ik via de mail al wel contact mee gehad, maar nog nooit gezien, en dat vind ik zelf altijd wel heel belangrijk. Dat je weet met wie je van doen hebt. Ja.

I: En dat draagt dan ook weer bij aan je beeld van die ketenpartner dan en daarmee de samenwerking?

N: Ja, ja.

I: Duidelijk, is er een bepaalde manier van afspraken maken die aan het begin van het traject worden gemaakt, hoe het traject eruit gaat zien?

N: Wat bedoel je?

I: Afspraken van te voren hoe de samenwerking plaats gaat vinden?

N: Met Titan bedoel je?

I: Ja.

N: Nee, vaak zijn de cliënten al in behandeling, of het traject wordt net opgestart en vaak is het wel zo dat als ik weet wie de begeleider is dat ik even een mailtje stuur van 'joh, hoi, ik ben Nicole, en ben ik de SVP-er van die en die, hoe gaat het' en zijn er dingen dan leg ik zelf wel het contact met die persoon.

I: En jullie melden aan bij Titan of verwijst Titan jongeren door naar jullie? Of is het alleen vanuit jullie?

N: Uhm, nee verwijzen eigenlijk, ik heb nog nooit iemand doorverwezen naar Titan. Volgens mij heeft dat ook meer met de leerplicht te maken.

I: Oké, dus leerplicht schakelt zowel jullie in als Titan?

N: Nou ja, de cliënt komt via leerplicht terecht bij Titan en het ligt aan de problematiek of hij ook bij ons terecht komt. En vaak ook als iemand bekend is ook bij Titan, dan weten we dat, of dan heeft de jongere dat ook zelf al aangegeven, en dan leggen we het contact ook met Titan. Om even te horen van hoe gaat het daar.

I: Dus het is nooit zo dat jij een jongere begeleidt waarvan je denkt die zou ook bij Titan passen, of dat werkt niet zo, dat jij zou kunnen doorverwijzen naar Titan?

N: Uhm, nee, wat ik weet is dat Titan vaak wordt ingezet op het moment dat het op school niet goed gaat, en daar gaat school over, dat stuk, in principe weet ik wel iets daarvan, als het met een cliënt niet helemaal goed loopt, maar ik ben natuurlijk wel heel erg afhankelijk van wat een cliënt tegen mij verteld. He, en met een adolescent heb je dan niet zo snel contact met school. Want doet een jongere, die regelt dat over het algemeen zelf. He, dus dan loopt het vaak via de leerplicht. Het kan wel zijn dat een leerplicht ambtenaar contact met mij zoekt, dat kan wel, maar vaak is dat een route waar wij niet zoveel mee te maken hebben.

I: Oké.

N: Meer dat als een jongere echt in beeld is bij Titan, nou ja en er komt iemand bij ons, dan op dat moment.

I: Oké. Duidelijk. Communicatie, het volgende aspect hebben we het al kort over gehad, uhm, zijn er meer dingen qua communicatie die er bij je naar boven komen, wanneer we het aan Titan koppelen?

N: Uh, mailen en dat als er dingen zijn, dat is er sowieso, enne, nee verder heb ik daar niet zoveel over te melden.

I: Maar dat gaat gewoon goed, de communicatie tussen jullie?

N: Ja, ik heb nog nooit meegemaakt dat het niet liep ofzo. Soms kan je dat wel eens hebben, dat je iemand probeert te bereiken en dat het dan op de een of andere manier niet goed loopt, maar dat heb ik met Titan niet. Als ik mail krijg ik reactie terug, en ik hoef er eigenlijk nooit, ik vind juist dat ze heel erg goed mee denken. Laatst was er een keer met een cliënt dat er werd gebeld over een bepaalde behandeling waarvoor die jongen hier op de wachtlijst stond, maar die behandeling wordt wel bij Titan ook gegeven, goh is het dan niet een idee dat Titan dat gaat doen. Dat vond ik een goede. Als die daar eerder mee aan de beurt is, prima, laten we maar doen. En dat liep ook heel erg makkelijk, dat ging heel soepel allemaal. Dus wat dat betreft alleen maar heel erg positief.

I: En over de communicatie, zijn daar ook iets van vaste afspraken over of gebeurt dat meer heel geleidelijk aan van 'joh er is iets gebeurd'?

N: Nee, daar zijn geen vaste afspraken over en ik denk dat ook een beetje persoonlijk is. Ik ben iemand die snel, ik hou er van om veel contact te hebben met de mensen die om de cliënt staan zodat ik goed beeld hou van hoe het met iemand gaat, ja, iemand anders doet dat weer op een andere manier, maar goed ik merk dus, ik pak dat vrij snel op. En, dat gaat gewoon goed. Ja.

I: Want ik hoorde jou net zeggen dat je het fijn vindt om op de hoogte te blijven van hoe het gaat, dat dat voor jou het vertrouwen bevordert, houden ze jou bij Titan voldoende op de hoogte, of hoe ziet dat er uit? Hoe wordt jij op de hoogte gehouden?

N: Uhm, nou ja, via de mail dan. Als er dingen zijn krijg ik daar wel een mailtje over, niet zo vaak, maar uhm, want ik heb ook een jongen, ik heb er een paar bij Titan, ik heb een jongen daar heb ik eigenlijk nooit mail contact over, maar ja die gaat ook wel zo zijn gangetje en over een andere jongen dan wel, maar dat is die jongen die ook een andere behandeling aangeboden kreeg bij Titan, dat is uiteindelijk anders gelopen, maar daar heb ik dan wel contact mee, gewoon omdat dat wat meer problemen geeft zeg maar, maar verder, als het loopt dan loopt het en dan is het niet zo nodig en ik denk zelf wel dat als Titan denkt 'mmm, het gaat ergens niet goed' dat ze de weg wel weten, dat ze wel contact zoeken.

I: Dus het is voor jou voldoende dat je pas iets hoort als er iets aan de hand is en niet dat je standaard 1 keer per maand een update krijgt over hoe het er voor staat?

N: Dat hoeft van mij niet standaard, maar als ik benieuwd ben dan mail ik wel, van 'joh, hoe gaat het met die persoon'.

I: Oké, duidelijk. En vinden er ook nog af en toe evaluatiegesprekken plaats in het traject of dat jullie als ketenpartners om 1 cliënten even rondom de tafel gaan zitten?

N: Nee, dat gebeurt eigenlijk niet.

I: Is daar behoefte aan?

N: Uhm, uhm, ja, ja, ik denk dat dat een beetje per cliënt verschilt. Hé, de ene cliënt die gaat gewoon goed en dat merk je dan ook in de gesprekken hier, dan hoef ik niet zo nodig bij een evaluatie te zijn. Maar als het om iemand gaat waarbij het lastig is om daar de grip op te houden of die toch nog wat vaker weg blijft of problemen geeft, dan vind ik het wel belangrijk. Dan zou ik er wel bij willen zijn, met dat soort gesprekken.

I: Maar die vinden nu nog niet plaats?

N: Nee, nee. Maar misschien omdat dat ook nog niet zo aan de orde is geweest. Met cliënten van mij, dat dat echt niet liep.

I: Maar als er urgentie is zou je wel behoefte aan hebben om dat bij..

N: Ja, dan vind ik dat altijd wel prettig.

I: Want wordt jij over het algemeen wel uitgenodigd, als er een gesprek plaats vindt met leerplicht, titan, als dat er is?

N: Nee, nee, eigenlijk niet. Nee. Nee. Maar ik denk dat dat ook te maken heeft met dat leerplicht ook vaak al contact heeft gehad met Titan, nog voordat iemand misschien bij mij in beeld is geweest. Vaak gaan dingen rollen, op het moment dat er iets niet goed gaat hé. Dus op het moment dat iemand vast loopt op school, dan wordt er vaak meer hulp ingezet en dan komen ze er achter van hé, het gaat niet goed, die jongen moet meer hulp hebben vanuit de tweede lijn, en dan gaat het allemaal rollen. Dus dat kan mogelijk ook een reden zijn waarom dat op deze manier loopt. Dat ik er eigenlijk als tweede bij kom.

I: Oké. En over communicatie nog een vraag, een vast format van dingen evalueren naar elkaar, want ik hoor je nu inderdaad zeggen dat het allemaal best wel makkelijk gaat, dat als er een update is, dan sturen ze dat en als jij iets wilt weten dan stuur je dat, meer eigenlijk een makkelijke manier van samenwerken maar een vast format dat je gewoon een keer maandelijks zou sturen, of per week, zou je daar behoefte aan hebben?

N: Uhm, ja, lastige vraag. Uhm, misschien wel. Aan de andere kant kan je daar ook weer heel veel taken mee op de hals halen. Ik ben al heel druk zelf al met m'n cliënten, dus als het goed gaat met iemand kost het me meer energie en meer tijd om daar dan weer naar toe te gaan en evaluatie mee te hebben of wat dan ook, dus het hoeft niet altijd wat op te leveren. En dan denk ik nu gaat het gewoon op het moment dat het niet goed gaat dan spring je daar op in, hé, en af en toe hoor ik wel eens van het gaat lekker en dan hoor ik het van de cliënt zelf ook terug, dat is dan voldoende denk ik.

I: Dus eigenlijk geen behoefte aan?

N: Nee, nee. Ik zie de cliënten ook heel regelmatig dus ik hou met hun ook al de vinger aan de pols hoe het gaat bij Titan.

I: Oké, dan een stukje over openheid en transparantie, hoorde jou net ook al openheid zeggen, uhm, heb jij het idee dat je genoeg inzicht hebt in waar Titan mee bezig is met de jongere? En dat ze daar transparant in zijn? Dat mocht jij vragen hebben dat ze daar open in zijn?

N: Ja, ja, daar vertrouw ik eigenlijk op dat ze daar open in zijn. En ik heb ook nog nooit gemerkt dat dat anders bleek te zijn dan wat ze verteld hadden. Nee, dat loopt allemaal wel.

I: Oké, mooi. En wanneer er iets bijvoorbeeld niet goed gaat in de samenwerking of je begrijpt iets niet, en je zou er feedback over willen geven, kan dat überhaupt, is daar ruimte voor?

N: Uhm, nou ik heb het nog niet aan de hand gehad maar ik denk het wel.

I: Ze zijn ontvankelijk voor feedback?

N: Ja, ik vind het hele vriendelijke collegiale mensen, dus ik verwacht dat dat wel gaat ja. Ja. Kundig. Dus nee ik zie daar geen problemen in.

I: Dat klinkt als een goede samenwerking.

N: Ja, ja. Ik heb echt niets waarvan ik denk dat zou anders moeten of dat vind ik vervelend ofzo, nee. Ik vind het allemaal wel goed.

I: Dus als we jou vragen naar verbeterpunten dan..

N: Ik heb zo geen verbeterpunten, nee.

I: Oké, dat is fijn. Positief. En voor de rest nog andere pluspunten?

N: Andere pluspunten, uhm, ik denk dat ze wel heel goed hun best doen bij de jongere aan te sluiten. En dat ze daar af en toe best wel een zware klus aan hebben. Dat vind ik wel heel knap, dat ze dat weer iedere keer voor elkaar krijgen bij de jongeren, want er zitten best wel wat portretjes rond, haha. Dus dat vind ik bijzonder knap, ja.

I: Leuk, nemen we mee. Nog een vraag over visie, ben je voldoende ook op de hoogte van de visie van Titan, wat zij voor doel voor ogen hebben met de jongere?

N: Nee, dat moet ik eerlijk zeggen, nee niet zo. Ik weet dat ze, dat de jongeren daar naar toe gaan omdat ze op school vast lopen, dat ze toch een traject hebben en dat ze daar aan projecten werken en gaan kijken van wat gaan we doen, ga je weer naar school of ga je aan het werk, dat traject dat ze daarmee bezig zijn, maar wat daadwerkelijk dan hun visie is.

I: En de methodiek zelf, dat heb je wel voor ogen, hoe zij precies werken met de jongeren?

N: Nou, ook niet zo heel erg helder.

I: En is dat belemmerend om dat niet te weten of..

N: Uhm, nee, nou, nee ik vind het niet belemmerend omdat ik gewoon van de cliënten hoor waar ze mee bezig zijn en van de medewerkers van Titan hoor wat ze aan het doen zijn en welke weg ze in slaan, dan denk ik dat is prima. Maar dat zou misschien wel eens goed zijn om daar iets meer over te weten. Maar goed, daar kan ik ook zelf wat aan doen hé, ik kan ook op de website kijken van Titan, daar staat natuurlijk ook het een en ander op.

I: Het kan natuurlijk ook een stukje openheid zijn van Titan, dat ze vertellen hier zijn wij mee bezig, met die methodiek erachter, dat kan.

N: Dat zou kunnen inderdaad.

I: Uhm, belangen.. streven ze in hun werk jullie belangen ook na?

N: De belangen van hier?

I: Welk belang jullie eigenlijk met de cliënt hebben, of Titan dat in de samenwerking met jullie nastreeft, dat ze jullie belang voor ogen hebben.

N: Ja Titan heeft natuurlijk een eigen traject hé. En die zijn heel erg bezig met het stuk wat wij ook ontzettend belangrijk vinden en dat is de dagbesteding. Zonder dagbesteding gaat het met de mens alleen maar slechter, het is belangrijk om een goede structuur in je dagen te hebben. En daar zorgt Titan natuurlijk voor en dat is hartstikke goed dat stuk. Maar, uhm, dus ik denk dat we elkaar daarin aanvullen, zij doen dat stuk en ik vanuit mijn SPV functie kijk dan naar dat andere stuk wat er nog ligt, hoe gaat het psychisch en hoe dingen verder thuis spelen waar nog iets mee moet, of

moet er andere hulpverlening nog in, in de thuissituatie bijvoorbeeld, daar hou ik me dan mee bezig, maar het is eigenlijk echt een samenwerking. Het is niet zo dat zij, dat wij hier een behandelplan hebben en dat Titan zich daar naar moet voegen ofzo. Titan heeft gewoon een eigen plan en dat staat naast ons plan.

I: Maar spreken jullie dat plan ook met elkaar door? Want Titan heeft natuurlijk ook die acht leefgebieden waarbij ze op 8 gebieden informatie verzamelen en doelen aan de hand van opstellen?

N: Nee de cliënten bespreken dat zelf met hun begeleiders waarmee ze bezig zijn hier. En als daar vragen over zijn, ja dan kan daar contact over zijn. Misschien is dat wel iets wat wel altijd even met elkaar gecommuniceerd zou kunnen worden, van waar, wat is ons behandelplan in feite. Dat zou misschien wel iets zijn om dat iets meer naast elkaar te leggen.

I: Ja, want er kan natuurlijk overlap plaats vinden of juist een stuk dat blijft liggen.

N: Ja, ja, dan misschien eerder de overlap, wat blijft liggen pakken wij natuurlijk op. Misschien dat bij Titan, dat een cliënt iets anders vertelt dan wat ik weet, en dat daardoor dus dingen mis kunnen lopen. In dat opzicht zou het misschien wel goed zijn als zij weten dat dit is waar Pro Persona mee aan de slag is gegaan en wij dat andersom ook weten.

I: Precies. Jij bent natuurlijk een SPV-er, en daar hebben ze bijvoorbeeld ook een gedragsdeskundige rond lopen, is daar nog enige samenwerking in of wordt daar een ding in afgestemd?

N: Uhm, soms wel. Met een jongere gehad, dat een gedragsdeskundige er bij kwam en daar overleg mee gehad heb en contact mee gehad, met een psycholoog die onderzoek had gedaan, dus daar is wel contact mee.

I: Ik dacht even met zulk soort dingen kan enige overlap ontstaan, maar als je inderdaad ..

N: Ja, maar in principe is het zo dat dat stuk echt gescheiden wordt. Dat Titan het stuk werk en school doet en hier het stuk psychiatrie ligt. En op het moment dat Titan denkt van hé, zoals laatst gebeurd is, van wij zouden dat ook kunnen doen, ja dat is hartstikke mooi. Maar dat gaat wel echt in overleg, dat is wel duidelijk. Je kunt geen kapiteins op 1 schip hebben en als bij Titan ook een psycholoog er mee aan de gang is, ja dan krijg je, dat kan niet, dan lopen er 2 trajecten naast elkaar. Dus daar moet wel altijd overleg over zijn maar dat is ook. Dan bespreek ik het hier van nou ja, hoe zullen we het doen, kunnen we het bij Titan leggen of moet het toch bij ons blijven, en dan komen we daar met elkaar wel uit. En in dit geval was het dus, dan leggen we het bij Titan neer en die krijgt die dat stuk van de behandeling bij Titan en het overige stuk dan wel gewoon bij ons.

I: Ja, precies.

N: Maar goed, het is ook wel eens gebeurd dat we zeiden we kunnen er ook voor kiezen om de gehele behandeling over te doen naar Titan, dat kan ook. Maar daar heeft de jongere toen voor gekozen dat hij dat niet wilde, dat hij de behandeling bij Pro Persona wilde houden, nou ja prima. Maar dat zijn allemaal wel dingen die besproken kunnen worden.

I: En hoe gaat het overleg dan daarover? Is dat ook via de mail?

N: Via de mail, via de telefoon, dat is wel vaak telefonisch hoor, dat je elkaar even het verhaal hoort en het er even live over hebt want via de mail is dat wel wat lastiger. Maar stel als er

onderzoeksverslagen zijn, dan krijgen wij die wel gemaïld, dit is er uitgekomen, en dan kunnen wij het ook weer in de dossiers stoppen dan hé. Is natuurlijk weer goede informatie voor ons.

I: En heb jij dan contact met de mentor of de gedragsdeskundige? Of allebei?

N: Ik heb toen contact gehad met de gedragsdeskundige.

I: Dus dat is rechtstreeks, niet via...

N: Nee, rechtstreeks.

I: Top. Heb jij verder nog dingen die omhoog zijn gekomen over Titan, plus of verbeterpunten?

N: Nee, nou ja, ik vind het wel een hele goede inderdaad van die behandelplannen, dat vind ik wel een hele goede. Enne, uhm, nou ja misschien een evaluatiemoment, kan sowieso wel, maar niet eens per maand maar op wat langere termijn, dat je in ieder geval wel een keer met z'n allen om tafel hebt gezeten, want er zijn natuurlijk ook jongeren, ik heb er ook eentje, die begeleider heb ik nooit gezien, want dat loopt allemaal verder wel, maar daar heb ik verder geen contact mee. En eigenlijk vind ik dat persoonlijk altijd wel prettig, om te weten wie dat nou is en hoe hij er in staat, en in dat opzicht is het wel handig om eens in e zoveel tijd misschien een evaluatiemoment te hebben. Niet maandelijks maar misschien eens in de drie maanden ofzo, dat je gewoon bij elkaar komt.

I: Want het initiatief, is wel een beetje gelijk, jullie nemen initiatief, Titan neemt initiatief, of moet jij heel vaak vragen om een update?

N: Nee hoor dat is een beetje gelijk.

I: Mooi, volgens mij hebben we het.

TABEL INTERVIEW 1 WILLIAM SCHRIKKER GROEP

Label	Fragment	Jolanda Deelman – William Schrikker Groep
Vertrouwen	V1	Uhm, ik denk als de communicatie goed loopt en als je een mailtje bijvoorbeeld stuurt, dat je dan ook een mailtje weer terug krijgt, dus dat er gewoon echt sprake is van samenwerking. Dat geeft bij mij altijd een stukje vertrouwen.
Samenwerking +	S+1	En wat ik ook zelf heel belangrijk vind, maar dat is misschien voor mij persoonlijk, is de toon zeg maar. Je hebt ook ketenpartners die, uhm, ons voor het karretje willen spannen zeg maar, en daarin ook nog een hele nare toon aanslaan van wat ze allemaal willen en daar heb ik met Titan nog nooit mee te maken gehad. Dus het is echt samenwerken, van wat kunnen we doen om te zorgen dat het met deze jongere beter gaat.
Vertrouwen +	V+1	* Dus als ik dan vertrouwen en Titan aan elkaar koppel.. - Het is bij mij positief
Samenwerking +	S+2	Ja, ik ben wel heel tevreden over de samenwerking.
Communicatie -	C-1	Ik heb ook wel het idee dat als er dingen zijn, dat was dan vooral om de financiën zeg maar, ik had allemaal jongeren aangemeld en dat moet natuurlijk betaald worden, en dat bleef een beetje liggen, toen hebben we op een gegeven moment gezegd 'ja, weet je, ik moet dat ook regelen, dus kom er dan ook mee, want dan ga ik het ook in orde maken'.
Vertrouwen +	V+2	Maar ik heb ook wel het idee dat de mensen waar ik dan mee samen werk er dan ook wel iets mee doen om het op te lossen of om het te regelen.
Transparantie +	T+1	* Uhm, want is de visie van Titan, is dat helemaal duidelijk voor jou, wat Titan precies doet, waar ze voor staat, welke doelen ze heeft.. - Ja, dat weet ik wel, ja dat is wel duidelijk.
Transparantie +	T+2	Ja, je ziet wel dat er een verschil in is in de ene werker en de andere, en hoe iedereen het doet, maar dat is ook logisch natuurlijk. Of hoe ze dingen uitleggen, maar de basis is bij mij wel goed bekend, hoe het werkt.
Verbinding +	B+1	Ja, ik denk dat dat er wel is, maar dat komt natuurlijk omdat je een gezamenlijk belang hebt van de jongere waar het om gaat.
Verbinding +	B+2	* (...dat je sommige organisaties kent waarbij je het gevoel hebt dat ze je voor een karretje spannen, dat is dus bij Titan niet zo? J: Nee, dat is bij Titan niet zo.
Communicatie +	C+1	Uhm, nou op zich vind ik dat de communicatie altijd wel heel erg goed verloopt, ik heb hier bij Titan Ede dan 1 jongere die wordt begeleid door *****, en in Utrecht heb ik er drie en ja dat loopt eigenlijk gewoon goed. Ik ben daar wel heel tevreden over en van mij uit, als er ontwikkelingen zijn zet ik dat even op de mail, wat doe jij wat doe ik en daar een goede lijn in houden en ook naar jongeren en naar ouders toe om ook dat stuk van hun zeg maar, dat ze niet dingen uit kunnen spelen, dus qua communicatie ben ik wel altijd heel tevreden.
Communicatie +	C+2	Ja, ik denk dat op de momenten dat je belt dat de meeste werkers meestal wel bereikbaar zijn. En dan als ze er niet zijn bellen ze netjes terug. En hoeft ik geen twee weken te wachten maar wordt er gewoon dezelfde dag of een dag later terug

		gebeld. En dat vind ik wel heel fijn. Ik heb ook het idee dat als je op belt dat zelfs de telefoniste al haar best doet zeg maar om het te regelen. Dat is gewoon prettig in de samenwerking en dat geeft dan ook andersom dat als ze mij bellen dat ik ook denk 'ik zal gelijk even terug bellen' om te kijken wat er aan de hand is.
Communicatie +	C+3	Dat verschilt wel een beetje van de ene werker of de andere maar in de basis is gewoon dat dat wat er besproken moet worden dat is duidelijk, dat is goed, en dat is wel formeel.
Communicatie +	C+4	* Ben je altijd genoeg op de hoogte van zaken? - Ja.
Communicatie +	C+5	En ik snap ook, ze hebben een andere functie als ik, dat ze ook druk zijn dus soms doe ik ook zelf gewoon van 'goh hoe gaat het, of is die jongen wel geweest, of waar zijn jullie mee bezig'. Dus dat krijg je ook weer gelijk een reactie. Dus dat is ook gewoon een stukje samenwerking natuurlijk, daar ben ik wel positief over.
Communicatie +	C+6	* Ben jij dan meestal de initiatiefnemer tot contact? - Nee, gebeurt ook andersom. * Oké, daar is dus een redelijk balans in? - Ja.
Communicatie -	C-2	Nee, het is soms onhandig dat ze geen mobiel hebben. Dat vind ik wel jammer. Je zit aan kantoor vast en ze hebben geen mobiele telefoon, dat is wel soms onhandig. Dat zou de communicatie nog beter maken.
Communicatie	C1	Voor mij niet, want dan moet je weer verplicht een lijstje invullen en hebben werkers nog minder tijd om met dingen bezig te zijn die belangrijk zijn, is er weer een bureaucratische handeling die is toegevoegd.
Transparantie +	T+3	Uhm, ja ik vind wel dat dat voldoende gebeurt. Ik ben altijd wel voldoende op de hoogte, en wordt ook goed op de hoogte gehouden, en misschien komt het dan ook omdat ik zelf veel initiatief toon en dat het dan andersom dan ook snel gebeurt.
Samenwerking +	S+2	Op een gegeven moment als je dan heel veel bij Titan komt, dan voelt het alsof het een beetje tweede kantoor is, dan loop je ook makkelijk binnen. Dan drink je ook wel eens een kopje thee en nemen we het even door. En als je er maar 1 hebt kom je er natuurlijk ook minder.
Communicatie	C2	Evaluatie zorg? Dus het gebeurt wel, maar alleen als het nodig is.
Communicatie	C3	Kijk, ik vind het niet nodig dat er dingen, dat er zomaar een overlegvorm wordt gecreëerd, waarbij ik dan denk ik zit hier een beetje voor niets. Dat gebeurt al vaak genoeg.
Transparantie +	T+4	Uhm ja, dat wordt dan wel besproken, ik heb dat nog niet meegemaakt.
Transparantie +	T+5	* (...)gevoel van vrijheid dat je zou kunnen zeggen wat je vindt dat... Ja: Ja dat is voldoende
Transparantie +	T+6	* Titan is zoals ik eigenlijk net al hoorde transparant genoeg in de informatie over de cliënt en uhm. - knikt
Verbinding +		Ja wat mij betreft wel. En ik denk dat het onze rol is, zeg maar, als gezinsvoogd of jeugdreclassering. Titan gaat er dan mee starten en ziet die jongere dan wel 3 of 4 keer per week en dan doen wij een stapje terug. Op het moment dat bijvoorbeeld een traject dan niet loopt of er moeten dingen geregeld worden

		dan, ehm, ga ik mij er weer mee bemoeien
Verbinding +		* dus je blijft zelfstandig genoeg? - Ja
Verbinding +	B+3	Ja goed, ik denk dat je van te voren praat over doelen, waarom meld je zo'n jongere aan bij Titan? Is het bijvoorbeeld omdat hij niet meer naar school gaat? Dus het doel is dat er een dagbesteding komt of dat nou school is of iets anders, maar dat is het doel, dat streef je dan samen na.
Verbinding +	B+4	Bij sommige jongeren is het nodig dat er een gedragdeskundige komt meekijken of dat de jongere met de psychiater van Titan gaat praten. Dat ze dat dan zelf bedenken en ook gelijk inzetten is natuurlijk super.
Communicatie -	C-3	Nou ik denk dat de taakomschrijving wel heel duidelijk is met; wie doet dat, maar ,ehm, we zijn soms inderdaad allebei iets te enthousiast doordat we nu allebei voor 1 jongere bewindvoering hebben geregeld en die jongere zei: 'nou Jolanda heeft dat ook gedaan'. En toen hebben we elkaar even gebeld en toen had ik dat wat ik heb geregeld weer afgebeeld omdat die andere al liep. Het is eigenlijk ook positief natuurlijk maar ja, goed dat gebeurt inderdaad wel eens.
Transparantie +	T+7	Ik denk ook wel dat de medewerkers van Titan goed zelf weten waar hun takenpakket is en wat niet en ook zelf goed kunnen aangeven van; kun jij dit regelen of weet jij hoe het zit? Daar zijn ze wel duidelijk in.
Verbinding +	B+5	Nou ik vindt wel dat ze heel veel doen en ook wel kunnen, dat zij bijvoorbeeld een intelligentie test kunnen afnemen, dat is wel heel fijn, eh, dat ze gewoon alle aspecten van wat bij een jongere belangrijk is zoals financiën school, huisvesting, en ja dat vind ik ook wel goed zeg maar. Dat is ook wat wij als gezinsvoogd niet doen, wij moeten iemand zoeken die dat gaat uitvoeren en daarin is Titan erg breed in wat ze kunnen en willen zeg maar.
Verbinding +	B+6	- En dan is het handig als Titan daarbij helpt. * En dat gebeurt? - Ja dat gebeurt erg goed.
Verbinding	B1	Ik denk dat het belangrijk is dat je samen hetzelfde belang hebt zeg maar, dat het gelijk is zeg maar. Je meldt een jongen aan met een bepaalde reden, daar gaat Titan dan mee aan de slag.
Verbinding +	B+7	Nou dat je bijvoorbeeld niet in elkaars vaartwater gaat zitten, maar ook dat het voor een jongere duidelijk is. Want als mijn belang anders is dan die van Titan is dat voor zo'n jongere natuurlijk ook erg verwarrend.
Communicatie -	C-4	Nou bij de aanmelding van eigenlijke alle jongeren die ik heb aangemeld, ehm, loopt het op het financiële stuk een beetje onduidelijk, dus dat zou wel beter kunnen van ja wat moet er gebeuren zeg maar want als ik bijvoorbeeld een indicatie moet aanvragen duurt dat ook weer 6 weken dus als er dan maanden overheen gaan zegt het CIZ ja dat gaan we niet met terugwerkende kracht doen, dat maakt het erg lastig dus dat zou wel beter kunnen. Dat je een jongere aanmeldt dat je dan weet dit moet een jongere hebben, om bij Titan terecht te kunnen. Daar zijn ze heel flexibel in en dat is heel fijn, maar dat is ook wel soms wel onhandig
Communicatie -	C-5	Ja, ik heb hier in het begin wel veel gezegd van ja weet je kom er nou mee want ik had een indicatie gestuurd en vroeg is dit

		wel de juiste indicatie of moet dit anders? En dat is dan heel lang blijven liggen.
Communicatie -	C-6	Nou bij een jongen is het dan anders want die valt onder de gemeente en die jongeren komen met een PGB en ik had nog nooit eerder met Titan samengewerkt en wilde weten wat ik moest regelen met het financiële stuk en dat is toen blijven liggen.
Communicatie	C4	dus ik weet gewoon liever waar ik aan toe ben zegmaar.
Communicatie -	C-7	Ja volgens mij blijft dit gewoon liggen? Omdat het zo druk is denk ik, ja en goed de mobiele telefoon natuurlijk.
Verbinding +	B+8	nou wat ik sterk vind is dat je gewoon iedereen kan aanmelden, dat het niet is die wel die niet, dat is wel fijn, enne, dat er echt samen wordt gekeken.
Verbinding +	B+9	Ja en vanuit jongen perspectief ook dat jullie gewoon 24 uur bereikbaar zijn

Vertrouwen+	2
Vertrouwen-	0
Vertrouwen	1
Communicatie+	6
Communicatie-	7
Communicatie	4
Transparantie+	7
Transparantie-	0
Transparantie	0
Verbinding+	9
Verbinding-	0
Verbinding	1
Samenwerking+	2
Samenwerking-	0
Samenwerking	0

TABEL INTERVIEW 2 IRISZORG

Label	Fragment	Jacintha Schepers – IrisZorg
Vertrouwen +	V+1	Er schieten allemaal dingen door me heen, ik denk, die basis, in de kern dat het allemaal wel goed zit met Titan. Dat mensen, de medewerkers, echt wel het beste met de jongeren voor hebben en dat echt wel bezig zijn met het werken aan een toekomst, een gezonde toekomst, met perspectief. En dat zit er wel in. En die energie stralen ze ook echt wel uit.
Communicatie – Verbinding – Transparantie -	C-1 V-1 T-1	Wat ik wel eens lastig vind in de samenwerking is dat we soms niet goed afspraken hebben gemaakt over wie doet wat, en ook allebei ook onze belangen hebben en misschien wel verschillende visies ook. Dat ik bijvoorbeeld vind als een behandelinstelling, ik gooi er maar even een stelling van mijn kant tegenaan, dat als een behandelinstelling bij betrokken is, dan worden daar behandelingen en onderzoeken uitgevoerd, terwijl Titan zelf ook een psychiater in de arm kan nemen en ook een onderzoek kan uitvoeren en dat, soms, loopt dat net niet helemaal handig samen. Daar ontstaat nog wel eens wat wrijving.
Transparantie +	T+1	Dat wordt uitgesproken.
Transparantie + Communicatie -	T+2 C-2	Ja, ik wil wel graag, ook als dat niet gebeurt, soms neemt iemand toch initiatief terwijl ik denk dat het beter overlegd had kunnen worden, dan kom ik daar wel op terug. Maar goed, soms is het te laat en dan is het al ingezet en dan kan dat niet.
Communicatie -	C-3	En daar ontbreekt het dan misschien meer aan concreetheid van de afspraken.
Vertrouwen -	V-2	En ik denk ook wel dat het soms, maar dat is ook afhankelijk per medewerker, dat er soms een plan ontstaat en dat er te ad hok gereageerd wordt. En impulsief eigenlijk.
Communicatie -	C-4	Dan heeft de jongere een probleem en dan bespreekt hij dat bij Titan, want daar zijn ze het meeste, en dan wordt daar meteen op geanticipeerd. Terwijl ik denk, ho wacht eens even, eventjes terug, overleg het even, ook met de betreffende behandelende instelling, of dat bij jullie moet, of het bij ons moet, zijn wij daar al mee bezig, hebben wij daar ook al ideeën over gehad, en soms wordt er dan meteen een interventie op gezet, dat ik denk wacht wacht wacht.
Vertrouwen -	V-3	* Een stukje gepasseerd worden daarin? - Ja, soms ook wel.

Communicatie +	C+1	Ja, absoluut wel. Ja. Ja ik ben echt wel, ik heb echt wel goede ervaringen dat ik op de hoogte gehouden wordt. Ik heb voornamelijk met twee mensen ervaring, daar heb ik mee samengewerkt, twee mannen en dat we elkaar echt wel makkelijk weten te vinden en we elkaar makkelijk via de telefoon of email informeren.
Verbinding -	B-1	Oké, even nadenken of er dan hetzelfde geldt.. Ik denk dat de interesse er wel is maar de know-how misschien.. wederzijds.. ja, ik kan me voorstellen dat wij als instelling moeilijker te begrijpen zijn omdat we zo groot zijn en ook best wel complex. Titan is veel kleiner, veel plattere organisatie, eenvoudiger te begrijpen. Dat wordt op de website ook wel duidelijk. Terwijl, het als buitenstaander moeilijker is om ons te begrijpen. Dat de wil er wel is maar de know-how er onvoldoende is. Dat merkte ik bijvoorbeeld tijdens die presentatie die ik gaf, die klinische les, dat ik dacht 'goh'. Toen veel het me op hoeveel kennis er is over Iriszorg maar ook over de verslaving an sich. Dat ik dacht 'oh, dit is heel nuttig geweest'.
Verbinding -	B-2	* Dus dat Titan nog te weinig kennis daarover had? - Nikt ja. Ja.
Verbinding -	B-3	Mmm, even zien, nou ik denk dat dat soms in de uitvoer wel, dat kan, in de, kijk als iemand gewoon andere gedachte heeft over gebruik en middelengebruik en de ernst daarvan, dat vormt een bepaalde visie en vanuit daaruit ga je iemand benaderen. En als dat ander opgevat wordt kan dat belemmerend werken omdat je dingen over het hoofd ziet of juist te snel in een paniecreactie schiet als iemand zegt ik heb dit of dat gedaan, dan kan het zijn dat er daardoor minder effectief gereageerd of gehandeld wordt.
Verbinding -	B-4	Ja, dat sluit ik niet uit. Tenminste, ik heb daar zelf ook wel eens gedachten over gehad. Dat ik dacht, zou het daar aan gelegen hebben. Dat we dus vaker zo'n klinische les moeten geven en ook meer informatie gaan geven over wanneer kunnen jullie mensen naar ons toe verwijzen. Dat dat gewoon nog niet helder is.
Verbinding -	B-5	Ik denk voor de doorverwijzing en meer instroom naar ons toe, dat daar wel iets in te halen valt.
Samenwerking -	S-1	* Mmm, is jou idee, misschien suggestief, dat Titan teveel zelf wil doen en daarin te weinig uitbesteedt en doorverwijst of is dat niet.. - Is me wel eens door m'n hoofd gegaan. Ik kan dat niet goed hard maken. Dat is me wel eens in bepaalde specifieke situaties door het hoofd geschoten. Volgens mij zouden we beter kunnen samenwerken.
Transparantie +	T+2	* Want jou kennis van Titan is wel voldoende, dat je hun visie e.d. kent, dat jij makkelijk door kan verwijzen? - Dat denk ik, dat is natuurlijk niet hard te maken, maar dat denk ik.
Vertrouwen – Transparantie -	V-5 T-2	Dat gevoel heb ik niet. Ook omdat ik daar regelmatig ben geweest en ik weet ook wel dat het niet alleen werkplaats is waar jongeren aan de slag kunnen maar dat ze ook re-integratie doen, jobcoaching, en een stukje onderzoek en zelfs behandeling. Dat laatste, daar heb ik misschien wel het minste zicht op. Die behandeling, dat onderzoek en behandelstuk. Ook omdat ik daar enigszins huiverig voor ben, of hoe noem ik dat, dat. Ik weet niet zo goed hoe ik dat moet zien, ik ken het natuurlijk alleen vanuit behandelinstellingen, vanuit ons of GGZ, en ik weet niet zo goed hoe ik dat bij hun moet plaatsen. En dat ik daardoor ook wel mijn

		vraagtekens heb daarover.
Vertrouwen – Transparantie -	V-6 T-3	Terwijl het misschien best wel kwalitatief heel goed kan zijn maar dat weet ik dus niet, dat is moeilijk peilen.
Vertrouwen – Tranparantie -	V-7 T-4	Ja. Mijn beeld is dan bijvoorbeeld dat een jongere een onderzoek krijgt en nou ja, ik weet dat daar ook behandelingen, bijvoorbeeld een vorm van gedragstherapie, uit voort kunnen vloeien. Dat heb ik wel redelijk helder, maar op het gebied van medicatie begeleiding en medicatie voorschrijven, dat stukje denk ik nog wel eens, als jullie zo ver gaan, dat weet ik niet zo goed. Daar heb ik nu nog twijfels bij of dat verstandig is en of je als Titan zijnde op zulke brede terreinen moet gaan begeven of dat je dat zou moeten uitbesteden.
Vertrouwen -	V-8	Niet voor doorverwijzingen om jongeren aan te melden, maar ik ben wel waakzaam dan. En ik ga daarop, daarover ook wel meteen afspraken maken en dan probeer ik de boot bij ons te houden. En daar gaat het dan om vertrouwen, dat ik daar nog niet het volledige vertrouwen in heb, in dat stukje.
Vertrouwen – Transparantie -	V-9 T-5	Ik heb daar te weinig zicht op, geen beeld van. Het kan best goed zijn, kwalitatief zijn, maar ik heb daar vanuit mijn huidige visie nog vraagtekens bij. Ik vertrouw dat een behandelinstelling daar ervaren in is, dat er een team om heen zit. En ik denk nu dat Titan heel klein is en een enkele behandelaar is op het medicatie vlak en enkele behandelaren op het psychologische vlak en dat ik denk 'goh ja, hoe, ja, hoe kwalitatief is dat deel van de zorg dan?
Transparantie-	T-6	Ja, ik denk dat ik daarover in gesprek zou moeten met Titan. Misschien wel met de betreffende behandelaar of de teamleider om daar meer zicht op te krijgen.
Vertrouwen -	V-10	Ja, ja. Want nu is het wel zo dat ik als een agent bovenop zit. Dat als iemand komt bij Titan, dan neig ik er naar de regie te gaan nemen. Van, dit gaan jullie doen, maar daar moeten jullie vanaf blijven zeg maar.
Vertrouwen -	V-11	*(...)omdat je niet weet hoe het precies zit. - Ja, dan ga je controleren.
Verbinding -	B-6	Daar zijn ook wel eens dingetjes misgelopen, dat ik me daarin gepasseerd heb gevoeld, of dat in een keer iets wordt ingezet maar ook gewoon dat wij als verslavingszorg een andere visie hadden over het behandelbeleid en inhoudelijke behandeling, wat niet strookte met hoe Titan het aanpakte. Dan kom je op een visieverschil tussen instellingen, dan is daar te weinig afstemming in. En dan heb ik het ik het voornamelijk over het medicamenteuze en de psychiater. Want daarin ben, daar voel ik meer afstand in. Ook de fysieke afstand. De psychiater zit niet in Ede, we hebben wel eens over en weer gemaïld maar in mijn hoofd zit dan, zo'n man wordt ingehuurd door Titan en heeft, daar is minder betrokkenheid naar ons toe bijvoorbeeld. Terwijl ik met Pro Persona of Karakter, een collega instelling op het gebied van jeugdbehandeling, heel makkelijk het contact leg en ook veel meer als een gelijkwaardige collega beschouw.
Verbinding -	B-7	Ja, een mailtje ofzo maar dan weet ik ook niet hoe zo'n man tegen Iriszorg aankijkt. Het voelt veel afstandelijker en dat maakt de samenwerking wel eens lastiger. Zeker als je ook nog op een visieverschil uitkomt.
Vertrouwen -	V-12	Ik ben nog steeds wel een soort waakhond ja. Misschien is dat ook wel een beetje zo als ik in mijn rol sowieso al ben, hou ik altijd wel overzicht over hoe processen lopen en of alles naar wens loopt, op dat stukje wel wat meer.

Transparantie -	T-7	* En als je er zicht op zou hebben zou je er alsnog voor kunnen kiezen geen jongeren door te verwijzen maar omdat het nog helemaal onduidelijk is.. - Ja..
Communicatie – Transparantie -	C-5 T-8	Mmm, nou, kijk, mmm, ik heb wel regelmatig contact met bijvoorbeeld de mentoren maar dan worden niet, als een jongere voor medicatie is bij de psychiater, dat stukje, ik heb de indruk dat er ook binnen Titan bijvoorbeeld dat stukje van medicatie, dat stukje van de psychiater naar de mentor, dan vraag ik me af of daar wel, of die wel voldoende gecommuniceerd hebben. Want die info komt niet altijd bij me terecht. Terwijl de mentor wel altijd heel goed communiceert naar mij over de voortgang op de werkplek zelf in Ede bij titan, maar andere dingen dan weer niet. En ik denk dan zo'n mentor is eigenlijk een beetje de schakel, de regisseur bij Titan, en die geeft over alle gebieden informatie en wisselen we naar elkaar uit, zoals ik dat bij Iriszorg zou moeten doen, en dan schiet het er nog wel eens bij om, dat we het niet hebben over hoe gaat met de cognitieve gedragstherapie of hoe gaat het met de medicatie, of zijn daar bijzonderheden. Soms wel maar soms niet, dat kan denk ik nog wel efficiënter.
Communicatie -	C-6	Nou ja, dat is misschien ook wel, als er maar gewoon afspraken over gemaakt worden, het is wel prettig ook voor ons hoe om te weten hoe een cognitieve gedragstherapie is en van wie dat dan komt, ik vind het ook wel prettig om dat van de persoon zelf te horen, van de behandelaar zelf. Want, dan krijg je het toch uit de eerste hand, en voorkomt dat er andere indrukken of ruis ontstaat.
Communicatie +	C+2	* Maar de terugkoppeling over het traject reso is naar jou idee voldoende? Jij wordt voldoende op de hoogte gehouden? - Ja, dat denk ik..
Communicatie +	C+3	Gaat wel goed, ik bedoel als we elkaar niet weten te vinden via de telefoon volgt er altijd automatisch een reactie over iets.
Communicatie +	C+4	* en de reactiesnelheid - ja dat gaat altijd goed
Transparantie -	T-9	Ik weet ook niet of Titan zo'n begeleiderplan met doelen heeft en of dat ook geëvalueerd word eens per zoveel tijd.
Communicatie	C1	Terugkoppeling - Nee, dat is niet echt, daar zit niet echt een systeem in.
Communicatie -	C-7	Behoeft aan afstemming: Ja, nu je het zegt denk ik wel dat het efficiënter zou zijn.
Communicatie -	C-8	Ja, ik denk wel dat dat dan zou helpen. Ja elke keer afstemming in de samenwerking.
Communicatie -	C-9	* Een vast format zou dus wel een toegevoegde waarde kunnen hebben of een vast terugkoppeling? - Ja, structuur hebben van inhoudelijk, maar ook hoe het gaat in het proces.
Transparantie +	T+3	Even denken, ja, ja, ja, daar werd wel serieus op gereageerd. Ja, en men staat dan ook wel open, en dat geeft dan wel een stukje vertrouwen, men staat open voor, men is ontvankelijk voor de feedback ja.. Wat mij dan heeft dwars gezeten.
Transparantie +	T+4	Die ruimte die voel ik wel, zeker wel.
Samenwerking	S1	Uiteindelijk zou het, ik weet niet of het proces zou versnellen, maar ik denk dat het daardoor in de samenwerking toch wel zou vergemakkelijken. Ik ben niet ontevreden, zeker niet. Ik zou ook wel jongeren naar Titan doorverwijzen, maar ik denk wel, wat ik

		nu, er is nu nog een alternatief, want Titan is echt, ik zie Titan nu meer als een centrum voor jongeren die echt weer of willen starten met school of weer aan het werk willen, waarin Titan ook echt een leeromgeving biedt, misschien doet Titan dan ook wel wat meer in dagbesteding, dat weet ik niet. Maar inmiddels is er ook een ander centrum en die voorziet ook wel wat meer, ze overlappen elkaar enigszins, maar dat centrum is wel meer, wat laagdrempeliger, vrijblijvender, meer gericht op hobby en dagbesteding zeg maar en daar verwijs ik ook nog wel eens naar. En tegelijkertijd doet dat centrum ook wel wat Titan ook doet, maar we bekijken gewoon waar ligt de vraag van de cliënt meer en wat kan hij ook aan. Soms is iemand nog helemaal niet toe aan zo gericht werken, zoals titan bijvoorbeeld wel doet. Best wel veel structuur.
Samenwerking-	S-2	Ja, er is een nieuwe aanbieder gekomen en daar kies ik dan soms ook voor, ik heb nu recent nog 2 mensen daar naar toe verwezen waarbij, 1 het heeft ook te maken met het geslacht en haar voorkeuren liggen dan op bepaalde gebieden, wat Titan niet biedt in mijn ogen. Dan is dat toch een keuze die ik maak dan gaan we uitwijken naar die andere kant.
Samenwerking-	S-3	Maar de indruk van jongeren is dan toch, van Titan is een werkplaats, waar jongens werken met hout of fietsen. En dat is nu ook mijn beeld wel een beetje en dan denk ik ja, oké, dit is een meisje, wil graag andere dingen doen.
Samenwerking +	S+1	Positief punt vind ik dus wel de openheid, de ontvankelijkheid, van Titan en de medewerkers zelf, voor informatie, ze zijn echt wel heel open om informatie te ontvangen en te leren, maar ook gewoon de samenwerking, de laagdrempeligheid, je kan iedereen altijd zo makkelijk bereiken en dat vind ik wel echt een pro. Vind ik echt wel heel positief.
Samenwerking -	S-4	En de verbeterpunten zitten voornamelijk in de afstemming en communicatie. Gewoon, goed afstemmen, soms inderdaad eerder afspraken maken over wie doet wat, een soort casemanager en daar ook aan houden en niet laten, niet laten verleiden tot teveel naar je toe trekken maar dat is denk ik gewoon een kwestie van afstemming. Dat is mijn persoonlijke ervaring dan, ik weet niet of dat reëel is als aanbeveling.
Samenwerking +	S+2	Ik vind het een heel mooi initiatief, dit tekent ook wel weer, dit is ook wel weer die openheid die Titan heeft, dat ze heel erg bereid zijn om te ontvangen en te ontwikkelen. En dat vind ik mooi. Dat ze niet star zijn en niet zoals sommige instellingen dat ze heel erg hun eigen ding volgen en daardoor in een soort tunnelvisie zitten, ze zijn heel erg open. Dat vind ik mooi. En het feit dat jij(jullie) dit onderzoek doet en dat ze jou daarvoor inzetten, dat zegt ook wel weer iets. Toen ik de mail zag dacht ik, ik vind het ook wel weer mooi, en dat maakt mij bereidwillig mee te willen werken, want ik vind het initiatief an sich gewoon heel erg goed. En dat doet ook niet iedere instelling.

Vertrouwen+	1
Vertrouwen-	12
Vertrouwen	0
Communicatie+	4
Communicatie-	9
Communicatie	1

Transparantie+	4
Transparantie-	9
Transparantie	0
Verbinding+	0
Verbinding-	7
Verbinding	0

TABEL INTERVIEW 3 LEGER DES HEILS

Label	Fragment	Johanna Hoving – Leger des Heils
Communicatie +	C+1	Prima contact met Titan
Communicatie +	C+2	Goed overleg mogelijk over de casus.
Verbinding +	B+1	Daarnaast laagdrempelig karakter
Verbinding +	B+2	Eus Wattimemena denkt mee over verscheidene zaken (tandartsafspraken, financiën) wat erg prettig is. Cliënten delen soms meer met hun mentor die ze dagelijks bij Titan zien, dan met mij.
Communicatie +	C+3	Handig dat je elkaar dan op de hoogte brengt en dat wordt ook gedaan. Vanuit ons en vanuit Titan
Verbinding +	B+3	Er wordt goed gelet op het belang van de cliënt en gekeken naar beperkingen en mogelijkheden.
Samenwerking +	S+1	Leuke plek voor (vooral jongens) om met hout te leren werken.
Samenwerking +	S+2	Leuk dat ze uitstapjes doen (pretparken bezoeken).
Communicatie +	C+4	Daarnaast is er regelmatig overleg onderling over nieuwe casuïstiek en of we hierin kunnen samenwerken.
Communicatie -	C-1	Soms iets eerder/vaker overleg, zodat taakverdeling helder blijft
Communicatie	C1	* Dat je niet in elkaars vaartwater gaat zitten, op die manier? - Ja, dat denk ik ook, ja dat klopt, ja omdat soms de taken ook door elkaar heen lopen, zoals tandartsafspraken of financiën. Dat ligt toch in feite meer bij woonbegeleiding dan werk begeleiding
Communicatie +	C+5	Nou het contact met Cindy die gewoon heel accuraat is. Ik heb dan een paar gesprekken met haar gehad omtrent een cliënt en hadden afgesproken dat zij nog wat informatie zou nazenden en dat deed ze direct. Dit over: Heeft de cliënt jou nog gecontact, is het allemaal goed gelopen en hoe gaan we verder. Dat werkt gewoon heel prettig en betrouwbaar daarin zeg maar.
Communicatie +	C+6	Het (communicatie) is positief
Communicatie -	C-2	Ja, en wat Marieke dus zegt, is dus dat het soms vaker moet.
Communicatie	C2	Nou volgens mij vindt zij het prima via de mail of telefonisch het gaat er vooral om dat het gebeurt.
Communicatie	C3	Afhankelijk van wat er speelt is mail over het algemene voldoende. Waar ik wel een voorstander van ben is periodiek overleg dat je met elkaar rond de tafel zit en je samen een beeld hebt van hoe de cliënt zich gedraagt. En een beeld wat je allebei

		hebt kan nog wel eens verschillen dus dat is wel belangrijk ja.
Communicatie	C4	Nou sowieso zou ik wel een periodiek overleg willen, hoe vaak dat dan moet ja misschien aan het begin van het traject vaker dan wanneer diegene er al langer zit.
Communicatie + Communicatie -	C+7 C-3	Nou dat lijkt een beetje tegenstrijdig, er is goed overleg mogelijk. In sommige gevallen zou ze dat dus vaker willen maar ik heb geen voorbeeld van wanneer. Over het algemeen is ze er positief over, maar in andere gevallen...
Communicatie	C5	Ik heb zelf altijd een hekel aan formats, het brengt altijd extra werk met zich mee. Ehm. Ja, alleen als het iets zou toevoegen aan hoe er nu gewerkt wordt zeg maar ten opzichte van hoe er nu gewerkt wordt, daar bevindt zich het tussen.
Communicatie	C6	Als het naar me toe zou komen inderdaad, zou ik dat inderdaad, ja, prettig vinden. Ja dan kun je toch een completer beeld geven van hoe een cliënt zich gedraagt, kun je hierop goed inspelen vanuit je eigen begeleiding
Communicatie	C7	Ja, ik zou daar wel een voorstander van zijn want ook als er niets is kun je iemand er wel positief in bekrachtigen dat het allemaal goed gaat in plaats van dat je alleen maar kijkt naar wat er mis gaat en is het vaak al te laat en gaat er vaak negatieve energie naartoe en dat is jammer als dat het enige zou zijn.
Transparantie +	T+1	* Dus die openheid(feedback) is er bij titan? - Ja
Transparantie +	T+2	Dat ik het idee heb dat ze echt voor de cliënt gaan en ze het contact gewoon heel belangrijk vinden en het werk met hart en ziel doen en dat cliënten daar ook positief over zijn. Dan ga ik er van uit dat dat er een visie achter zit over hoe ze werken
Verbinding +	B+4	Ja dat is dan wel echt oog voor de cliënt en voor wat die persoon kan, het beste uit die persoon halen en positief bekrachtigen en die persoon als geheel benaderen. Wat ik daarmee bedoel, ook als iemand zegt dat die niet lekker in zijn vel zit dat daar aandacht aan wordt besteed, dat het niet alleen over werk of taken gaat maar ook over de persoon zelf, dat is wel wat ik meekrijg.
Samenwerking +	S+3	Omdat eh die de doelgroep kan bedienen, in ieder geval een klein deel en daar ben ik alleen maar positief over, dat heeft zeker toegevoegde waarde.

Vertrouwen +	0
Vertrouwen –	0
Vertrouwen	0
Communicatie +	7
Communicatie -	3
Communicatie	7
Transparantie +	2
Transparantie –	0
Transparantie	0
Verbinding +	4
Verbinding –	0
Verbinding	0
Samenwerking +	3
Samenwerking –	0
Samenwerking	0

TABEL INTERVIEW 4 JEUGDRECLASSERING- BJZ

Label	Fragment	Nienke Reitsema – Bureau Jeugdzorg Jeugdreclassering
Vertrouwen	V1	Ik denk dat het een voorwaarde is om te kunnen samenwerken. Zonder vertrouwen dan, dan is er naar mij idee wantrouwen dus dan is het al heel moeilijk om samen te werken, dan ga je al veel meer op beheersing zitten denk ik.
Vertrouwen	V+1	Ik heb over het algemeen vertrouwen er in, er zijn een paar gebieden waar ik wel meer op let.
Verbinding – Transparantie – Communicatie -	B-1 T-1 C-1	Nou, het heeft een beetje te maken met, uhm, ik denk dat qua schorsingsvoorwaarden en heel strak, heb ik een aantal keren meegemaakt, dan wordt er net wat te gemakkelijk mee omgegaan, wat daar precies de achterliggende gedachte van is, het kan ook meer zijn, want wij zijn natuurlijk heel erg binnen het juridische, dus wij hebben heel snel in de gaten, dit moet je terugmelden en dit hoeft je niet terug te melden, deze ruimte kan je nog wel geven, en dan ligt dat stuk bij Titan, en dan moeten wij daar dan wel bovenop zitten. En als we dan net niet genoeg informatie krijgen of dat je eigenlijk op hetzelfde gebied gaat, uhm, hoe noem je dat, zit, dus dat Titan ook denkt van misschien moet ik dit nog maar niet zeggen, want dan wordt het teruggestuurd, dat ik denk maar dat is mijn beslissing. Die beslissing ligt niet, dat is gewoon platte informatie die door moet worden gegeven.
Communicatie -	C-2	Nou, als je een jongen onder schorsingsvoorwaarden hebt en de voorwaarde is hij dient deel te nemen aan dagbesteding en je krijgt niet precies door hoe dat loopt, of hij wel of niet ziek gemeld is of wel of niet te laat is, uhm, dan heb je eigenlijk als jeugdreclassering geen zicht meer op die voorwaarden.
Transparantie -	T-2	Ik heb het wel eens meegemaakt en het is ook wel, te wensen overlaat vind ik een hard woord, want dan vul ik ook in waarom dat zo gaat. Soms denk ik dat ze niet door hebben dat het zo streng ligt en kan het ook communicatie zijn van mijn kant dan uit, van de jeugdreclassering in het algemeen, soms kan het ook zijn dat ze denken van nou ja, misschien, dan zou hij terug gestuurd moeten worden en dat vind ik jammer, terwijl die keuze niet bij Titan ligt maar bij ons, maar uiteindelijk ook niet bij ons

		maar bij de officier.
Communicatie -	C-3	*(...)zou het soms zo kunnen zijn dat je meer informatie zou willen, nodig zou hebben? - Ja, dat het heel strak gecommuniceerd wordt.
Transparantie +	T+1	* Is die ruimte er voor jou gevoel wel wanneer dingen niet zo lopen zoals jij het graag ziet? - Ja, ja.
Communicatie -	C-4	Ja, ik denk het over het algemeen wel maar dingen verslappen op een gegeven moment. En het valt en staat met communicatie.
Verbinding -	B-2	Dat kan, maar ook, je verwachtingen lopen op een gegeven moment uiteen. Dus het is niet 1 factor.
Communicatie	C1	Dat je misschien heel duidelijk communicatie en samenwerkingsafspraken maakt, even los van de jongere, maar veel meer tussen elkaar.
Communicatie	C2	* Dat je meer structuur geeft aan de samenwerking zelf die er ligt dus niet perse de cliënten maar hoe gaan we met elkaar om? - Ja, communicatie tussen elkaar.
Communicatie	C3	Ja, is wel gebeurd. Het is niet bij Titan dat het heel strak wordt ingepland. Uhm, het is vaak wel dat er dan wat aan de hand is of dat je denk dit moet gevolgd worden.
Communicatie -	C-5	Nou weet je, wat ik gewend ben van andere organisaties is dat ik om de bepaalde periode, vaststaande periode, dus laten we zeggen drie maanden, dat daar een evaluatiemoment ligt. En dat er dan dus gekeken wordt, waar zijn we begonnen, wat is het proces geweest, waar staan we nu en hoe gaan we verder. Even kort door de bocht. Dat wordt bij Titan niet op die wijze gepland. En dan krijg je dus meer dat het afhankelijk is van, van de beide werkers die er in zitten, dus werker Titan, werker jeugdreclassering, in dit geval dus ik, afhankelijk van de cliënt, welke behoeften en welke zorg hij nodig heeft, soms ook afhankelijk van de gedragsdeskundige van Titan, dus dan, uhm, dan heb je meerdere factoren die bepalen welke overlegmomenten er zijn. En ik denk wel dat het wenselijk zou zijn dat je het om de zoveel tijd vastlegt.
Communicatie -	C-6	Ik denk dat het zaken wel helderder maakt.
Communicatie	C4	Ja, zeker. Dan heb je naar mijn idee nog steeds de ruimte om in te spelen op individuele behoeften van de jongeren, of wat hij nodig heeft die cliënt, maar dan heb je de samenwerkingsafspraken wel helderder en duidelijker, ook voor de jongere. En voor ouders en dat soort zaken.
Transparantie +	T+2	* Maar als er dus problemen zijn heb je het idee dat er bij Titan genoeg ruimte is om dat gewoon te bespreken? - Ja, absoluut.
Verbinding +	B+1	Ja, ik denk dat op zich Titan, qua visie over jongeren, niet zo heel veel verschilt met de jeugdreclassering, alleen je rol is anders. En de benaderingswijze van jongeren verschilt ook niet zo veel denk ik. Waardoor je elkaar ook al veel sneller vindt, omdat je visie overeen komt, dus dan is het makkelijker om te overleggen. Of, waarom doe je dat nou zo, of ik wil eigenlijk dat dat en dat gebeurd.
Transparantie -	T-3	Ik heb niet altijd details.
Transparantie -	T-4	Ik hoef niet de details tot in de puntjes zeg maar, maar wel de lijnen die bewandeld worden en waarom hij die lijnen bewandeld. En, mmm, dat zou op zich wel goed zijn. Mogelijk heeft het ook wel te maken met verschillende opdrachtgevers die

		Titan heeft.
Verbinding	B1	Dus we hebben wel de neiging om alles te willen overzien en dat soort dingen.
Communicatie -	C-7	Nee, ik denk dat het goed zou zijn, dat je afspraken hebt over wat de momenten zijn, en dan hoef ik nog geeneens op details, maar dan kan je veel meer ondervangen. Dus als je een protocol afsprekt, van 1 keer per drie maanden, zit je bij elkaar, is er verslaglegging, hoe kort dat ook moet zijn en daarin evalueren we de boel en kijken we hoe we wel of niet verder gaan, dan ondervang je een hele hoop in dan als je dat open laat. En daar ben je dan als organisatie ook wat helderder in, dat je zelf denk ik ook meer houvast hebt, welke koers varen we en waarom pakken we nu deze koers. Ook naar je ketenpartners toe.
Verbinding +	B+2	Ik denk het over het algemeen wel, en ik denk dat het bij ons ook nog wel makkelijk ligt omdat we dus inderdaad visie op jongeren en op wat er nodig is vaak overeen komt. Zitten wel detailverschillen soms in, maar niet, niet heel erg. Ik denk dat we daar soms zelfs wel samen in optrekken, naar andere ketenpartners.
Samenwerking +	S+1	Aansluiten bij jongeren, gebruik maken van gedragsdeskundige, uhm, op maat werken, en ook wel de benaderingswijze naar de jongere toe, ik vind het goed.
Samenwerking -	S-1	Alhoewel ik wel vind dat je op het moment dat je met vaste momenten komt dat je het wel meer duidelijkheid geeft ook voor de jongere. Ik denk dat de jongere daar ook behoefte aan heeft, van waar ben ik mee bezig en waar moet ik heen.

Vertrouwen +	1
Vertrouwen –	0
Vertrouwen	1
Communicatie +	0
Communicatie -	7
Communicatie	4
Transparantie +	2
Transparantie –	4
Transparantie	0
Verbinding +	2
Verbinding –	2
Verbinding	1
Samenwerking +	1
Samenwerking –	1
Samenwerking	0

TABEL INTERVIEW 5 GEMEENTE EDE

Label	Fragment	Ciska Adams – Gemeente Ede
Vertrouwen	V1	ja vertrouwen in elkaars expertise hebben om elkaar de vrijheid te geven, het vertrouwen dat het goed komt zeg maar dat vind ik wel belangrijk
Vertrouwen	V2	Maar wel binnen kaders dat iedereen vanuit zijn eigen organisatie komt. Dan zitten er gewoon kaders aan. Alleen in een directe samenwerking heb je met personen te maken, je hebt vertrouwen in een organisatie maar daar werken ook nog personen. Misschien dat je met de één een betere klik hebt dat je dan meer vertrouwen hebt dan bij de ander, dat kan ook.
Vertrouwen	V3	Duidelijkheid denk ik, openheid, moet je eigenlijk zeggen, terugkoppeling, hoe we er nu voorstaan, dat zijn in ieder geval dingen die voor mij vertrouwen verhogen, kennis van hoe anderen dingen aanpakt en hoe dingen lopen. Dan krijg je vanzelf meer vertrouwen voor volgende gevallen, dat je weet van nou dat komt wel goed ik heb er goede ervaringen mee, dus positieve ervaringen schept ook weer vertrouwen.
Vertrouwen	V4	als je negatieve ervaringen hebt heb je veel eerder de neiging om de teugels aan te trekken
Vertrouwen	V5	Dus ik denk dat dat ook wel belangrijk is, dat je de ervaring hebt dat het gewoon goed werkt.
Vertrouwen -	V-1	Het stukje duidelijkheid en terugkoppeling is niet altijd goed gebeurd waardoor er soms ook twijfel is wat doet Titan daar nu de hele tijd, is er wel voldoende zicht op, is er wel voldoende contact als je het dan hebt over vertrouwen. Dan had ik soms de neiging; 'ja maar gaat dat dan wel goed, heb je de klant wel voldoende opgepakt?'. Hoewel het nu voor mij wel duidelijk is, we hebben nu ook duidelijk samenwerkingsafspraken gemaakt dus, ja ik heb vertrouwen in de personen als professionals zeg maar, maar soms in de werkwijze dat niet altijd dingen vast worden gelegd, of terug worden gekoppeld, daar ontstaat... maar dat is geen wantrouwen bij mij, soms een beetje twijfel.
Vertrouwen -	V-2	Dat heeft veel te maken met duidelijkheid geven. En vooral als je er dan achteraan gaat en ziet, ja als ik dit had geweten was dit gevoel niet ontstaan.
Transparantie	T1	Ja, ja maar we hebben het ook wel op groter niveau ook besproken hoor met Titan.(...) wij zijn nu ook de contact persoon

		waardoor je ook meer zicht hebt op dingen hoe die gaan. Heel veel dingen staan met transparantie en duidelijkheid merk ik , dan ontstaat er ook niet snel iets.
Communicatie -	C-1	Ja maar er miste ook wel terugkoppelingen
Communicatie	C1	wij moeten als gemeente ook weer dingen verantwoorden en de geldstroom verantwoorden dus we moeten dingen op papier krijgen.
Communicatie -	C-2	En de rapporten van voortgangsrapportages de afsluitingen de evaluaties van Titan, dat is nog steeds niet hun sterke punt, die waren er niet
Communicatie	C2	Ja, ja het is noodzakelijk voor ons als gemeente, om te verantwoorden waarom we een bepaalde traject inzetten, waarom we voor bepaald traject een bepaalde traject inzetten en dat moeten ze rapporteren, dus wij moeten ook onze rapporten opmaken dus het is zeg maar, ja noodzakelijk.
Transparantie +	T+1	Ja ze zijn zeker ontvankelijk voor feedback
Communicatie -	C-3	het contact is op zich goed maar je merkt dat in de praktijk het lastig is die afspraken na te komen om die rapporten daadwerkelijk te maken
Communicatie -	C-4	Dus de afspraken zijn er maar het komt nog wel traag op gang.
Transparantie -	T-1	We zien elkaar twee wekelijks nu we dat hebben afgesproken dus die dingen worden in de gesprekken echt wel besproken.
Verbinding +	B+1	Titan is natuurlijk een specifieke doelgroep, jongeren waar met een aantal levensgebieden gewerkt moet worden en dan is Titan toch wel degene die hier in de omgeving zit die hierop de meeste expertise heeft .
Communicatie – Verbinding -	C-5 B-1	Dan namen wij iets aan wat niet zo was, bijvoorbeeld iemand zit 3,4,5 dagen bij titan, maar dan was dat niet het geval, dan kwam diegene gewoon één of twee keer op gesprek, terwijl wij andere verwachtingen hadden. Dus verwachtingen duidelijk, een plan van aanpak, voortgangsrapportage tussentijds, en een goede evaluatie, dat even uit mijn hoofd, de termijnen weet ik niet uit mijn hoofd, maar dat zijn afspraken die nu op papier zijn vastgesteld.
Communicatie +	C+1	En eigenlijk maakt het allemaal niet uit als je maar regelmatig contact hebt, ook al is het maar een mailtje, maar die 3 rapporten zijn echt besproken. Tussentijds weten we elkaar ook wel te vinden, in de praktijk merk ik, met Eus heb ik regelmatig contact met Hans wat minder maar die heb ik vandaag nog gesproken dus dat werkt wel.
Communicatie -	C-6	Alleen het duidelijk stellen, het plan van waar gaan we nu naartoe. Dat is denk ik het belangrijkste. Dat moet duidelijk worden.
Vertrouwen +	V+1	Alleen de gemeente heeft best wel een verwachting met alle trajecten dat er rapportages komen. Ik denk om dit helemaal door te voeren bij titan nog best een stap is om dat door te voeren. Dus daar zitten we nog niet helemaal op één lijn. We hebben dit met Ingrid besproken die moet het natuurlijk ook weer met de consultants en begeleiders daar bespreken en dat is nog even een proces voor dat dat echt gaat lopen, maar dat merken we nog niet echt. Maar we hebben wel vertrouwen
Samenwerking	S1	Nou voor elk project willen we een begin en eind datum en doelstelling van waar willen we met de klant naar toe, waar willen we zijn bij de einddatum, wat willen we bereikt hebben, maar dat is natuurlijk voor elk project anders, maar dat moet wel voor elk project beschreven worden. Dus dat is het doel om een

		vast format hebben omdat wij zoveel projecten hebben waarvan Titan er een is, waar wij afspraken mee hebben. Iedereen heeft natuurlijk zijn eigen werkwijze. En dat is prima, dat is ook goed want iedereen moet in zijn kracht gaan zitten maar wij moeten wel dat duidelijk hebben waarom kiezen we voor Titan, maar niet voor hotel Hermond 3 dagen te laten werken dat moet daar wel uit blijken.
Communicatie +	C+2	bij directe communicatie, bijvoorbeeld de mail, loop ik eigenlijk tegen geen of weinig dingen aan.
Transparantie -	T-2	die liep er volgens mij meer tegen aan dat dingen niet duidelijk waren. Waar gaan we met de klant naartoe, wat is nu het doel, wat gebeurt en nu als je het op een weekbasis bekijkt?
Transparantie -	T-3	Van wat gebeurt en nu maandag tot vrijdag hoe vaak heb je klant gesproken. Dat doen ze natuurlijk ook maar maak het gewoon transparant dat wij ook weten wat gebeurt er nu?
Samenwerking -	S-1	En als hij bij Titan niet aan het werk is laat hem dan ergens wat vrijwilligerswerk laten doen. Dan kunnen we daarin ook samen mee helpen zoeken.
Verbinding -	B-2	ik denk ook, wij kunnen daar vaker om vragen. Maar aan de andere kant op het moment dat iets zich wijzigt in het plan van aanpak, ...er was al geen plan van aanpak, dus dat is al het begin, dat ze dan bedenken van hé dit moet ik even terugkoppelen naar Ciska of Marlies. Want die moeten dat ook weten want dat betekent misschien ook iets voor de uitkering, misschien kan iemand andere dingen weer wel en dan kunnen we samen gaan kijken van wat is er mogelijk? Want het blijkt toch verder te zijn en kunnen wij kijken van misschien is scholing wel mogelijk, wat is daar voor nodig? Dus uiteindelijk is het voor de klant ook beter om te weten waar iemand staat, wij hebben misschien expertise op andere gebieden waarin we kunnen samenwerken.
Verbinding -	B-3	* Dus dat je op die manier de samenwerking ook nog meer kunt uitputten? - Ja ook op plan niveau er dieper op in kunt gaan.
Transparantie +	T+2	Ja ik weet wel wat ze doen, alleen op klant niveau is dit niet altijd duidelijk. Ik weet wat ze kunnen doen en wat het aanbod is.
Transparantie -	T-4	
Transparantie -	T-5	* Waar ze concreet mee bezig zijn komt niet altijd door? - Nee, precies. En dat kan ik soms wel raden, maar ik wil het ook graag weten.
Communicatie +	C+3	Ja als ik een mailtje zou sturen krijg ik altijd wel reactie.
Communicatie -	C-7	Zij heeft wel een aantal mailtjes gestuurd waarop ze geen reactie kreeg afgelopen weken.
Communicatie +	C+4	Ik heb zelf veel contact met Eus en dat ervaar ik als goed.
Samenwerking -	S-2	* Heb je zelf het idee dat dit mentor afhankelijk is? Met wie je contact hebt, wie er niet reageert? - Ja, dat heb ik soms wel.
Transparantie +	T+3	Ik voel die vrijheid wel om het te zeggen. Ja, zeker. Nee, dat is het ook niet. Ik zei net, dat bespreek ik niet gemakkelijk, maar toen dacht ik eigenlijk in het grootste niveau, dat ik medewerkers dan niet aanspreek, dat is het niet. Maar als ik echt op klant niveau kijk dan voel ik daar geen drempel of iets dergelijks.
Verbinding +	B+2	Ja, en dan zit het er soms misschien ook in dat wij soms te snel willen en dan het dan een proces is een jongere daar te krijgen, maar dat begrijp ik ook. We zijn gewoon twee verschillende organisaties, met ieder een eigen belang, maar uiteindelijk is het gezamenlijke belang natuurlijk de jongere, die zo snel mogelijk terug naar school wil, op een zo goed mogelijke manier of aan

		werk te helpen. Dus daar in ga je ook wel gelijk op.
Transparantie -	T-6	Alleen soms dan, Titan heeft natuurlijk ook een stukje vertrouwenopbouw en dan denken wij soms wel eens van 'ja, wat gebeurt er nou in die periode, het wordt eens tijd dat hij wat gaat doen'. Dat merk je wel. Maar dat zal ook altijd zo blijven, want we zijn gewoon twee verschillende organisaties, maar dan komt die openheid & transparantie weer, als het duidelijk is, en waarom duurt een periode zo lang, en wat is het doel van die periode, dan komt er ook begrip.
Vertrouwen +	V+2	Ja, ik denk dat stukje vertrouwen weer, wat ik net ook noemde, dat ik wel merk dat het contact leggen met de jongere, het in de belevingswereld van de jongere gaan, het vertrouwen wekken en er toch op een, hoe zeg je dat, rustige, maar wel duidelijke manier die grenzen stellen, zonder daar meteen heel hard in te zijn, zodat de jongere meteen een terugtrekkende beweging maakt. Ik denk dat dat wel een heel sterk punt is. Dat moet je kunnen. Ja, ik heb een aantal keren gezien hoe Eus dat aanpakt en dat vond ik toch wel heel knap.
Transparantie -	T-7	Nou, ik denk dat ik ze wel heb zo. Het zit 'm echt in dat stukje vastleggen in de communicatie, en ik heb echt wel vertrouwen in de dingen die Titan doet, alleen moet het wel duidelijk worden.

Vertrouwen +	2
Vertrouwen –	2
Vertrouwen	5
Communicatie +	4
Communicatie -	7
Communicatie	2
Transparantie +	3
Transparantie –	7
Transparantie	1
Verbinding +	2
Verbinding –	3
Verbinding	0
Samenwerking +	0
Samenwerking –	2
Samenwerking	1

TABEL INTERVIEW 6 UWV

Label	Fragment	Ben Oosterhuis - UWV
Vertrouwen	V1	Nou voor mij is vertrouwen heel belangrijk dat je iets afspreek dat je dan ook merkt dat het zo gaat als je het afgesproken hebt, als ik zeg als voorbeeld van ik vind dat deze cliënt daar moet je kort op zitten als er iets fout gaat wil dik dat direct weten dat dat ook zo gebeurt.
Vertrouwen	V2	Van luister als je die afspraak niet na komt heeft dat consequenties op je inkomen dus dan is het heel belangrijk dat je dat vertrouwen hebt van elkaar van he als er iets fout gaat meldt dat dan terug zo dat ik dat direct weer inbreng.
Vertrouwen	V3	- Ja, dus bij gebrek aan die terugkoppeling wordt dat vertrouwen minder? Ja.
Vertrouwen +	V+1	Ik wil dat je dat zo en zo doet dan sluiten ze daar op aan.
Vertrouwen +	V+2	Dat is wel prettig om dat te merken, ze bewegen mee en doen ook wat je van ze vraagt.
Vertrouwen -	V-1	In eerste instantie een afwachtende houding, misschien heeft dat te maken met collega's die er een beetje met de pet naar gooien en niet adequaat gereageerd hebben maar je merkt wel dat als je zo er zo in zit, ja, dan werkt dat ook zo uit.
Communicatie -	C-1	Dat ze cliënten te lang laten bengelen in die zin hé, dat er problemen zijn met het naar ons terug koppelen zodat wij weten wat er aan de hand is en eventueel actie er op kunnen ondernemen, wij zijn graag op de hoogte kunnen niet altijd iets doen maar als er iets te doen is willen we er ook op in kunnen grijpen.
Communicatie	C1	Uiteindelijk zetten wij een klant daar neer en financieren dat en dan moet je ook het vertrouwen hebben dat dat goed gaat en wil je op de hoogte gehouden worden, niet alleen als het goed gaat maar ook als het slecht gaat.
Communicatie +	C+1	Nou dat loopt heel redelijk, loopt wel redelijk, ehm, ja ik denk door de boot genomen dat dat wel goed gaat.
Verbinding -	B-1	En daar kunnen ze wel in helpen alleen ik merk soms dat de uitstroom naar werk, dat ze dat niet zo hebben, kijk wel die begeleiding, dat sociale stuk, dat zachte, dat softe stuk, dat hebben ze goed in hun beeld eigenlijk en dat doen, is ook goed, maar dat laatste stuk naar bemiddeling naar arbeid, dat wil nog eens wat, daar laten ze wat liggen.

Verbinding -	B-2	Werkbegeleiding is iets anders dan Job searching, dat zijn twee aparte dingen. Ik heb ook wel eens gezegd, zoek naar partners, partijen die dat kunnen.
Verbinding -	B-3	Ja, er zou wat meer kunnen denk ik. Als ze dat goed in beeld zouden hebben en dat goed zouden doen, zouden ze nog veel meer zaken kunnen doen.
Vertrouwen -	V-2	Ja dat denk ik wel zodat je dat nog wat uit zou bouwen denk ik dat er nog wel wat meer zou kunnen.
Verbinding -	B-4	Als wij dat vertrouwen hebben van wij zetten daar iemand neer en er arbeidskansen komen, en ze gaan daar ook meer mee verder, ja zeker. Wil niet zeggen dat ze dat niet doen, ik denk dat er meer uit te halen is.
Verbinding -	B-5	Ja, want ik zal niet iemand dan neerzetten waarvan ik denk die is al bijna zo ver dat die richting werk gaat, richting betaalde arbeid. Terwijl we wel iemand neerzetten waarvan je denkt, daar hapert het nog aan, daar moet eerst nog aan gesleuteld worden voordat die zo ver is.
Verbinding -	B-6	Ja ik zou hem eerder een ander bedrijf kiezen wanneer we er weinig aan hoeven te doen en 'die' kan direct naar de betaalde aanvraag. Dan zoeken we liever een andere partner laat ik het zo zeggen. Dan zijn ze niet de eerste keus.
Vertrouwen -	V-3	Ja dat denk ik wel, natuurlijk want hoe meer dat ze hun klant meer in beeld hebben en weten waar de knelpunten zitten, kunnen ze daar rekening mee houden.
Vertrouwen -	V-4	Ja, ik merk wel met feedback maar of ze er ook iets mee kunnen doen, dat weet ik niet.
Communicatie +	C+2	En ik denk ja, op zich communiceren ze goed.
Communicatie	C2	Wij hoeven niet zoveel er van te weten, wel als er echt iets aan de hand is wil ik het weten en als er actie ondernomen wordt door.
Communicatie -	C-2	Misschien zouden we het moeten vastzetten, dat je zegt één keer per maand of twee maanden, heb je gewoon een gesprek bij titan en praat je alle cliënten een keer door.
Communicatie -	C-3	Ja dat is er nog niet, dat zou eigenlijk wel moeten. Ik denk als we dat zouden vragen dan doen ze dat wel. Het is alleen de vraag, wie neemt dat initiatief. Doen wij dat, doen zij dat. Misschien moet dat wel van mij komen, ik weet het niet.
Communicatie -	C-4	- Voldoende communicatie? Mwahhh.
Communicatie	C3	Je hoeft niet alles te weten maar wel dat je de grootste lijnen in de gaten houdt. En dan kun je afspraken maken van he dit werkt wel en dit werkt niet.
Communicatie	C4	Soms heb je die afstemming echt nodig.
Verbinding -	B-7	Dus, dan zijn belangen soms verschillend. Kijk, hun willen graag dat contact continueren, terwijl wij, wij zitten daar iets korter op, leuk of geen leuk contact, je moet je aan de regels houden.
Verbinding -	B-8	Ja, dat kan wel, dat ik denk zit daar nou maar gewoon kort op, maak het maar duidelijk dat ik dat gezegd heb, dan hoeft jij niet de boeman te zijn, dan ben ik dat wel, geef dat maar aan, klaar.
Communicatie +	C+3	Ja, dat gaat goed.
Communicatie -	C-5	Nee, dat zou wel goed zijn, als we daar een bepaald format of bepaalde afspraken voor hebben, dat we het 1 keer in de 2 maanden gewoon vast zetten.
Communicatie	C5	Kijk, als het nodig is neem je contact op en als het niet nodig is neem je tussendoor geen contact op.
Transparantie	T1	Gedeeltelijk. Ik weet niet alles wat ze doen. En de vraag is of ik

		dat moet weten.
Transparantie-	T-1	Ja natuurlijk, ik wil graag inzichten krijgen in wat de klant kan, soms zijn er klanten bij die echt niet weten wat ze willen of kunnen, dan is dat een handige manier om dat uit te zoeken. En kijk, dan is het handig om te weten.
Transparantie-	T-2	Ja, dat denk ik wel. Als ze het voldoende toelichten, hoe ze dat, soms moet ik het wel uitvragen. Het is niet altijd automatisch wat eruit komt.
Verbinding	B1	Ja, ik denk het wel. Ik denk dat het wel redelijk gaat. Misschien dat ze ook iets meer inzicht moeten krijgen in hoe wij denken en wat wij nodig hebben.
Verbinding	B2	De informatie die ze eruit halen dat iemand hier bezig is, die kan heel nuttig zijn. Ook weer met verder zoeken naar werk is het heel nuttig om te weten hoe werkt iemand. Volgt die iemand op, kan die met de leidinggevende omgaan, zijn allemaal zaken die heel essentieel en belangrijk zijn als iemand naar een betaalde baan toe werkt. Als je weet dat iemand problemen heeft met autoriteit dan kan je daar als een jobcoach, als die met iemand aan de slag gaat, aangeven van luister, hij heeft problemen met een leidinggevende. Dan kan die daar op letten. Dat zijn toch wel dingen waar wij vaak op uit zijn om een beeld van te krijgen.
Verbinding	B3	Zeg niet alleen dat de stage goed of slecht is want daar kunnen we niet mee, maar zeg wel wat er is gebeurd. Wat is daar goed gegaan of slecht gegaan. Kijk, daar heb je iets aan, aan die punten.
Verbinding -	B-9	Ja, misschien wat meer denken in vervolgarbeid, als je iemand naar betaalde arbeid stuurt, wat is daar belangrijk, wat moet de jobcoach weten als hij iemand aan het handje neemt. Waar moet die werkgever op letten, waar moet je op coachen, dat soort dingen. Kijk, die zouden ze best een heel eind in beeld kunnen krijgen. Kijk, die dingen zien ze hier en merken ze op.
Verbinding	B4	Dus dat zouden ook hier kunnen doen, van dit soort punten zijn voor ons van belang om te weten, als ze dat weten gaan ze daar denk ik wel op letten.
Verbinding	B5	Dat en dat hebben we gezien, hij kan dat heel goed en dat heel slecht, dan past dat op elkaar. Kijk, daar kunnen wij ook weer iets mee. Dat is toegevoegde waarde.
Verbinding	B6	Ja misschien wel, zou misschien nuttig zijn om dat toch een keer uit te leggen hoe wij daar tegenaan kijken, kan heel nuttig zijn.
Verbinding	B7	Maar je kunt daar ook iets zien en waarnemen, en die waarnemingen zijn zo nuttig voor ons.
Verbinding	B8	Die hebben ook observaties en waarnemingen en die kunnen voor ons heel nuttig zijn. En dan kan je op elkaar aansluiten.
Verbinding +	B+1	Ik merk wel, ik kwam net ook met een paar klanten waar ik problemen mee heb en ik weet niet goed wat ik er mee moet, dat kan ik wel bespreken. Dus ik merk wel dat ze toch wel in die flexibiliteit zitten, van oké, we willen met je mee denken. Kijk ik heb een probleem en zij proberen daar een oplossing voor te zoeken dus dat.. ze proberen wel ergens raakvlakken te krijgen zodat.. Kijk ik heb dat probleem en ik probeer daar natuurlijk een oplossing voor te vinden en hun proberen die oplossing te vinden. Dus in die zin bewegen ze zich wel flexibel. Dus dat is ook wel nuttig, ik kan dat gewoon met hun bespreken van oké, ik heb die cliënten zou je daar iets mee kunnen. Ik wil dat bereiken, zou je dat kunnen.
Verbinding -	B-10	Ja, die ik al gegeven heb, richting arbeid, als je daar wat meer zou

		doen, zodat mensen kunnen uitstromen, kijk er zijn gewoon mensen bij die zouden kunnen werken, als je daar ook nog werk voor zou kunnen vinden, dan zou dat ook meteen matchen.
Verbinding	B9	Dus, ik heb ook gezegd van wat heb je nou nog een beetje rondzweven waarvan je zegt daar willen we iets mee, maar we kunnen er niets mee want we hebben er geen financiering onder zitten.
Verbinding	B10	Ja, geef me dan die namen door en de BSN en waar komen ze vandaan en dan kijk ik wel wat kan ik en wat kan ik niet. Soms kan ik iets, soms kan ik niks

Vertrouwen +	2
Vertrouwen –	4
Vertrouwen	3
Communicatie +	3
Communicatie -	5
Communicatie	5
Transparantie +	0
Transparantie –	2
Transparantie	1
Verbinding +	1
Verbinding –	10
Verbinding	10
Samenwerking +	0
Samenwerking –	0
Samenwerking	0

TABEL INTERVIEW 7 TITAN PRAKTIJK (GGZ)

Label	Fragmenten	Maya van der Brink
Vertrouwen +	V+1	Dus mijn vertrouwen naar resocialisatie is groot zodra we het hebben over een cliënt, een gezamenlijke cliënt. Er moet vanuit heel veel formaliteiten getekend zijn wil ik wat ik wat kunnen delen ook bij resocialisatie.
Vertrouwen + Communicatie +	V+2 C+1	Ik vind het prettig om, en dat schept bij mij dus vertrouwen, om goed op de hoogte te worden gehouden en dat gebeurt bij mij voornamelijk via de mail.
Samenwerking	S1	Zeggen wat je doet en doen wat je zegt, dat is wat je naar de cliënt doet maar ook naar de keten partner en dat verwacht ik ook van de ketenpartner.
Vertrouwen	V1	Daar zal ik eerst ook een werkrelatie moeten hebben daar zal ik ook naar hun moeten laten zien dat ik bereid ben naar hun toe te gaan en dat zij zo nu en dan naar mij toe komen. Dat geldt voor, ja, elk opdracht niveau.
Communicatie +	C+2	Nou ja, de mensen bij titan weet ik snel te vinden, ze staan dus zelf in mijn outlook agenda, dus dat gaat snel, ik ken de mensen, dus het is een telefoontje van: Mag ik Eus? Dus niet U spreekt met Maya van der Brink, mag ik...
Verbinding + Vertrouwen +	B+1 V+3	Dat gaat dus al heel anders, je hebt een geschiedenis met elkaar. Je kent de goede intenties, je weet hoe titan werkt, en dat titan een lange adem heeft.
Vertrouwen +	V+4	Het is ook de gedeelde geschiedenis wat veel vertrouwen wekt.
Verbinding +	B+2	Zeker voor mij persoonlijk, heel erg.
Transparantie +	T+1	We zijn dat een beetje aan het stroomlijnen. Wat nu wel gebeurt is dat de manager van Reso en GGZ elkaar vinden. Dus op het moment dat ik dingen tegenkom, goede of niet, dan plaats ik dat bij mijn leidinggevende en daar zie ik het ook veel meer via Ingrid voorbij gaan.
Communicatie -	C-1	Zoekend. Dat heeft ook te maken met de vele veranderingen hier. Dus in communicatie is dat wat zoekend nu. Met de beste bedoelingen, maar dat is nu wat minder duidelijk. Dat is nu lastig, we moeten dit weer even goed zien te vinden wie naar welke plek toe gaat.
Samenwerking	S2	Nee, weet je, bij veranderingen is het altijd zoeken, hoe doe ik nu, moet je weer evenwicht vinden en dat hoort er bij. Beide kanten

		zijn zoekende nu. Dus nee ik zie daar geen, van ik verwacht uit die kant of wij zouden misschien meer. Nee.
Communicatie	C1	Nee, er zit inderdaad niet zo'n druk achter en we hebben het ook niet echt nodig.
Communicatie	C2	Kijk de dynamiek in de levens van deze jongens is zo groot, de ene dag is de andere dag niet, dat is bizar hoe snel dat gaat, dus een overstijgende evaluatie hebben wij niet ergens voor nodig, is er verandering dat wil ik dat weten, dan weet je elkaar te vinden
Communicatie + Transparantie +	C+3 T+2	Ja, als ik kijk naar mijn eigen samenwerking, dan weten we elkaar prima te vinden. En zo niet dan geven we elkaar op hun donder. Want je kent elkaar goed.
Transparantie +	T+3	Ja joh, Eus en Hans degene van resocialisatie met wie ik veel werk, 'kan je dat niet even zeggen'? Op zo'n toon gaat het.
Communicatie	C3	Ja, het komt nu wel, maar om nu alles te structureren dat je elke vier weken contact houdt dat is niet zo nodig.
		- vast format nodig? Nee
Communicatie	C4	Nou Ingrid en Jan, als managers, die overstijgen dat, dat wel. Ik weet niet hoe vaak. Die hebben er afspraken over. Op cliënt niveau verschilt dat per cliënt, hoeveel we willen afstemmen door elkaar aan te kijken en aan de tafel te zitten met of zonder de cliënt, daar zijn geen vaste afspraken over.
Communicatie	C5	Hoe is diegene er aan toe of zijn er weer veranderingen. Dat verschilt per cliënt en ook het initiatief van de ketenpartner, heeft die er behoefte aan.
Transparantie – Transparantie	T-1 T1	Ik ben zo besmet met een geschiedenis.. Als ik echt moet kijken; geven ze ons genoeg openheid over hoe het met Titan gaat, nee. Maar de behoefte is er ook niet. Eh. Ja de ene ketenpartner heeft dat meer nodig, die moet dat hebben en de ander niet.
Transparantie +	T+4	Nee, op cliënt niveau weet je elkaar te vinden in de samenwerking en vind ik ze transparant genoeg.
Transparantie +	T+5	Maar hoeven niet meer te weten.
Verbinding + Vertrouwen +	B+3 V+5	Dus je krijgt wel, je kan een verschil van mening krijgen, je hebt natuurlijk wel hetzelfde doel, ehm. Maar als ik dan kijk naar hoe vaak dat gebeurt, want je vindt elkaar altijd wel weer.
Transparantie +	T+6	Nou dan moeten ze elkaar aankijken en is het superfijn dat je elkaar kent en van elkaar de visie kent.
Verbinding +	B+4	Het lost zich toch altijd op er is geen sprake van een conflict of zo'n uiteenlopende mening dat je elkaar niet meer weet te vinden. Dat is nog niet gebeurd.
Samenwerking +	S+1	Dus het bijstellen van een trajectplan is heel veel. Dus daar kan dit ook wel bij zeg maar. Het is geen forse koerswijziging, het past binnen hun dynamiek.
Samenwerking -	S-1	Ik heb wel een paar keer gemerkt dat ze, de mentor/jobcoaches, wat onzekerder zijn of erg hangen aan wat het beeld is wat GGZ schetst. Of de mening van GGZ en dan denk ik kom maar op voor je zelf. Dan is het ineens, dan komt er een keer een 3 ^e ketenpartner bij en dan stel ik een vraag, van hé waarom zit deze ketenpartner er bij want daar begrijp ik het nut niet echt van, dan hoor ik 'ja, dat dacht ik nou ook al'. Als je dat dacht, kom op! Dat ze wat zekerder zijn in de samenwerking naar ketenpartners, niet zozeer GGZ, nou misschien ook soms wel, maar ook gewoon, van ja dit is waar we voor staan en ik weet dat we goed bezig zijn, ga dan ook voor de cliënt staan. En soms twijfelen ze nog wel eens.

Samenwerking -	S-2	Ja, soms halen ze wat bij ons aan zekerheid, is ook wel goed, maar dan denk ik dat weet je wel, dat kun je best zelf. Zelf de grenzen stellen.
Samenwerking -	S-3	Ja.. goed overleg daar, je hebt je professionaliteit, je staat achter je methodiek, ga er maar aan staan, ik zie het nut niet in van dit doel of ik denk dat dit doel nog te vroeg is.
Communicatie +	C+4	Korte lijntjes, snel mailen, niet moeilijk doen, kan het niet telefonisch dan via de mail ,kan het niet via de mail, dan bel ik haar toch even.
Communicatie +	C+5	Ja, hoe was je weekend, kijk dat kan er ook zijn. – Het informele? Ja.
Communicatie +	C+6	Ja, het contact met hun is toch altijd wel erg leuk.

Vertrouwen +	5x
Vertrouwen -	0x
Vertrouwen	1x
Communicatie +	6x
Communicatie -	1x
Communicatie	5x
Transparantie +	6x
Transparantie -	1x
Transparantie	1x
Verbinding +	4x
Verbinding -	0x
Verbinding	0x
Samenwerking +	1x
Samenwerking –	3x
Samenwerking	2x

TABEL INTERVIEW 8 LEERPLICHT

Label	Fragment	Patrick Kleinsveld
Vertrouwen	V1	Dat je gewoon open en eerlijk tegen elkaar kan zijn en ook durft te zijn, zodat je een goede basis kan leggen om te kijken wat is voor de cliënt het hoogst haalbare. En dan daarin, gewoon eerlijkheid. Als dat er is van beide kanten staat ook het vertrouwen dat je elkaar alles durft te delen en te zeggen wat de cliënt aan gaat.
Vertrouwen +	V+1	Ja, dat is afhankelijk, het vertrouwen is er onderling maar dat is weer afhankelijk van oké, waar en op welk moment sta je in het traject en wie, waar ligt de regievorming.
Vertrouwen -	V-1	En dan denk ik van ja, vertrouwen is daarin wel een keer geschaad, dat heeft dan uiteindelijk weer te maken met nou ja, door miscommunicatie.
Vertrouwen +	V+2	En voor de rest, als ik vertrouwen in het algemeen moet zeggen dan is het vertrouwen goed en geef ik het zeker wel een, dan kom ik rond een 7,5 zeker uit. 7 a 7,5.
Communicatie -	C-1	En daar kan nog wel wat in gebouwd worden, wat dan meer heeft te maken op communicatief vlak. De afstemming onderling.
Communicatie	C1	En hun zijn er dan voor om daarin de dagbesteding te regelen. Zij horen dan eigenlijk naar ons terug te koppelen van oké, ehm, hij is wel aanwezig, niet aanwezig, er speelt dit, er speelt dat, dat wij daarin de regie hebben.
Communicatie	C2	Op het moment dat Jeugdreclassering er bij komt, heeft jeugdreclassering weer de regie, maar dat zal dan wel even gecommuniceerd moeten worden, van Jeugdreclassering is er bij dus wij rapporteren naar Jeugdreclassering toe en niet andersom. Ja, dan kom je weer op communicatie uit. Alles valt en staat met communicatie.
Communicatie	C3	Dan moet ik zeggen dat in de beginfases hebben wij aangegeven van wij willen, dit is ons doel met de jongere, die moet dagbesteding hebben, dan wordt er een trajectplan besproken, gemaakt vanuit Titan, dat trajectplan wordt niet met ons doorgesproken. Dus wij hebben dan zoiets van jullie zijn de hulpverleners, wij signaleren alleen maar, voor de rest niets. Dus dat wordt niet met ons doorbesproken alleen nu liggen er nieuwe samenwerkingsafspraken, waarin dat

		trajectplan wel moet worden doorgesproken. Van wat is het einddoel, wat zijn de subdoelen en hoe gaan we daar naar toe werken. Tussentijdse evaluaties enzo. We hebben het ook nooit gekregen, dus het is de bedoeling dat het nu wel gaat komen ja.
Communicatie	C4	Ja, ja. Dat is nu, wij hebben natuurlijk te maken met de leerplichtwet, daar hebben wij mee te maken, waarbij jongeren gewoon een dagbesteding moeten hebben, of bij school ingeschreven moet staan of een andere vorm van onderwijs, ja dan moeten wij wel weten wat er met de jongeren gebeuren.
Transparantie -	T-1	En wij krijgen vaak genoeg signalen terug van de jongere die zwerft gewoon op straat. Terwijl wij denken, die moet gewoon bij Titan zitten. Dus, ja, daar is wel degelijk behoefte aan ja.
Transparantie – Vertrouwen – Verbinding -	C-2 V-2 B-1	Ja, waar het in mis is gegaan is visieverschil van jeugdreclassering en leerplicht. En daarin ook, waarin Titan eigenlijk er tussenstond van ja, waar wij niet werden geïnformeerd door Titan, waarin wij verwachten van Titan, je moet ons informeren, de jongere die wij hebben aangemeld, waarbij Titan uiteindelijk richting Jeugdreclassering verantwoording gaat afleggen, van ja hallo, zo werkt het niet.
Transparantie + Vertrouwen +	T+1 V+3	Dus waarin we gewoon helder en open met elkaar hebben gesproken in vertrouwen van oké, Ingrid, daar is het misgegaan, hoe nu, hoe nu verder? Kijk, dat is gebeurd en we willen dat niet nog een keer in de toekomst hebben, en Ingrid pakt dat gelijk op, als wij bellen en we vragen erom dan kunnen we bij wijze van spreke vandaag nog langs komen om dingen te bespreken. Daarin merk je gewoon dat het vertrouwen wederzijds hoog is en dat we dat ook gelijk open met elkaar kunnen bespreken
Transparantie -	T-2	ik weet er heel weinig van, maar wat ik begreep is dat daar niet in alle gevallen zicht op is, en dat we dat zicht wel graag willen hebben.
Communicatie	C5	Ja, kijk, je wilt gewoon op het moment dat je een jongere plaats, het traject volgen. Van hoe gaat het, waar loopt het op mis, uhm, ook de goede dingen wil je uiteraard horen, zodat je daar ook op verder kan bouwen.
Communicatie -	C-3	En soms, misschien is het tijdgebrek of het zit net niet in het systeem, het kan verschillende redenen hebben, soms wordt er gewoon niet goed gecommuniceerd met elkaar, en dat is misschien zowel vanuit ons als vanuit Titan, om goed zicht op de jongere te krijgen.
Communicatie	C6	Ja, die is er. En dat format kan ik me voorstellen dat het een soort rapportage is, wie is de klant, hoe lang zit hij er, een korte update.
Communicatie +	C+1	Ja, hartstikke goed eigenlijk. Je belt, tsja, de mentoren die er nog zitten heb ik goed contact mee. Je belt op en is die er niet wordt je dezelfde dag vaak nog terug gebeld. Ja, 9 van de 10 keer wordt je dezelfde dag nog teruggebeld. En eigenlijk weten we allemaal op kantoor wanneer ze er wel zijn of niet zijn, wat hun vrije dagen zijn en zo niet dan neemt, ja Cindy is er op dit moment, die neemt heel veel de telefoon op en die zoekt dingen uit voor ons even snel, of ze

		zegt we laten je even terugbellen. Dat loopt allemaal goed.
Communicatie +	C+2	Ja, de bereikbaarheid is goed, ook via de mail
Transparantie +	T+2	Als er nu nog dingen mislopen, sorry dat ik je in de rede val, dan kunnen we die maandelijks in het gesprek wat we hebben met de selectietafel, kaarten we die ook aan. Dat gebeurt ook dan.
Transparantie +	T+3	Jawel, ze zijn zeker transparant als samenwerkingspartner.
Transparantie -	T-3	Ja. Soms denk ik wel eens iets té transparant, maar dat is dan meer richting de jongeren toe, maar dat hoort dan weer bij de methodiek van Titan.
Transparantie -	T-4	Dat de jongeren bij Titan eigenlijk alle verslagen kunnen inzien. Het hele contactjournaal van de jongere, dan denk ik van ja, soms sturen wij ook informatie door, wat niet voor de jongere van toepassing is, daar hebben we intern moeite mee. En dan moeten we dat ook apart vermelden, niet voor de jongere bestemd. Dus die afspraak hebben wel.
Transparantie -	T-5	Ik zou het niet opengooien, het is voor de coach.
Verbinding -	B-2	Nou ja, vanuit ons, we hebben een wettelijk kader, vanuit de leerplichtwet, en wij plaatsen jongeren bij Titan voor een dagbesteding. En dan verwachten wij dat de jongere er ook zit van 8 uur 's ochtends tot 4 a 5 uur. Kijkend naar Titan, de werkwijze, je zit met de fases eerst de opbouwfase, elkaar leren kennen, vanuit daaruit doorpakken, wij willen daar actie terwijl soms dat juist niet kan. Daar lopen wij soms wel eens tegenaan, dan moet het ook even naar elkaar uit worden gesproken, het kan niet, wij zitten in deze fase nu, en dan weten wij ook, ze zitten nu in die fase, ja, dan zijn ze hier en hier mee bezig, kan je ook wat meer inleven en is er ook meer rust. Dan kom je weer terug op de communicatie naar elkaar toe.
Vertrouwen +	V+4	Absoluut, ja, absoluut
Communicatie + Verbinding +	C+3 B+1	Je hoeft maar te bellen en het kan eigenlijk, dat is wel heel fijn. Ze nemen de tijd ervoor en ze kijken ook echt wat zijn de mogelijkheden wel of niet en ja dat is heel fijn. En dat wordt ook gewaardeerd vanuit Titan, van goed dat je komt dan kunnen we ook goed kijken, om een goed kader er om heen te zetten van hoe kunnen we deze jongere begeleiden. Dat vind ik heel sterk.
Transparantie + Vertrouwen +	T+4 V+5	Doordat die openheid er is, dan kan je elkaar ook alles zeggen en dan weet je ook dat het in vertrouwen gebeurt, in ieder geval dat is mijn gevoel dan, en dan ben je ook eerlijk naar elkaar toe en bereik je ook samen meer voor de jongere.
Verbinding +	B+2	Ja, dat is de jongere. Te allen tijde.
Samenwerking -	S-1	Ja, haha, de locatie. Daar parkeren..
Verbinding -	B-3	Soms mag je wel eens de rug recht houden vind ik bij Titan. En daarin niet alles vanuit empowerment vanuit de jongere laten komen. Maar ik denk dat je soms ook wel eens tegen de jongere mag zeggen, dit is het, punt, klaar, uit. De jongere soms, maar dat is vanuit mijn eigen visie, de jongere hoeft niet altijd.. de regie te houden. Soms vind ik dat ze te meegaand zijn. Maar ja, dat is voor mij natuurlijk weer lastig inschatten, want ik sta langs de zijlijn, ik heb niet het

		dagelijkse traject. Maar dat is een persoonlijk punt.
Verbinding -	B-4	Dat is visieverschil. Kijkend naar de doelgroep vanuit onze hoek, vanuit Titan hoek, ja.. daar kijken ze naar 'wat gaat goed'. En daarop pakken ze door. Ja. Wij kijken natuurlijk wat meer van waar gaat het nog mis en dat moet veranderd worden.

Vertrouwen +	5x
Vertrouwen -	2x
Vertrouwen	1x
Communicatie +	3x
Communicatie -	3x
Communicatie	6x
Transparantie +	4x
Transparantie -	5x
Transparantie	0x
Verbinding +	2x
Verbinding -	4x
Verbinding	0x
Samenwerking +	0x
Samenwerking -	1x
Samenwerking	0x

TABEL INTERVIEW 9 LINDENHOUT

Label	Framgent	Sanne Jansen
Vertrouwen	V1	Doen wat je zegt.
Vertrouwen	V2	Dan doe je wat je zegt. Het moet gelijk goed zitten denk ik dan.
Vertrouwen	V3	Anders is het niet fijn werken lijkt mij. Als het blijkt dat titan onbetrouwbaar is in wat ze zeggen en wat ze doen. Ik denk dat het niet handig is voor mij om er mee te werken. Je moet er wel op kunnen bouwen.
Vertrouwen	V4	En zeggen wat je gaat doen
Vertrouwen +	V+1	Nou dat gaat goed. Het is net zo goed een netwerkpartner die erbij betrokken is enne, ik kan er wel goed mee werken.
Vertrouwen + Verbinding – Transparantie +	V+2 B-1 T+1	Ja. Ze doen wat ze zeggen, soms kun je wel eens denken van; ‘Hé, even wat tempo er in’ of juist; ‘We hebben even een wat langere tijd nodig’. Daar heb je het met elkaar er over, van he hoe pak je dat aan. Maar dan heb je het over verschillende werkwijze. Maar in principe loopt het goed tussen Titan en het gezinsmanagement.
Verbinding -	B-2	Soms kan ik dan nog wel eens denken van ‘hé tempo’.
Verbinding -	B-3	Bijvoorbeeld school; hup, aanmelden, lukt het niet, hop, als het linksom niet lukt dan ga ik wel rechtsom. Bij Titan doen ze dat ook wel, soms duurt het wat, kan het wat langer duren of zo.
Transparantie +	T+2	Jawel, daar heb ik het over.
Transparantie +	T+3	Soms zou je wel eens denken van, wil je het systeem aanpakken, dat er iets anders moet gebeuren. Maar daar heb je het dan over in een overleg met elkaar.
Transparantie	T1	Nou, dat zou bijvoorbeeld in zo’n overleg kunnen, of je hebt het er met z’n tweeën even over.
Transparantie + Verbinding -	T+4 B-4	Soms denk je, stop daar nou mee, maar daar hebben we het dan ook over om te kijken, naar de methodiek, hoe je daar mee omgaat.
Transparantie +	T+5	Ik bel op, ik ga langs, offe, maar ik heb dat nog niet zo gehad hè.
Samenwerking +	S+1	ik heb nog geen problemen gehad met Titan
Communicatie +	C+1	Nou dat doen ze wel. Kijk ik ben natuurlijk zelf heel erg gewend om de lijntjes kort te houden dus ik haal ze er wel bij als ik iets mis.
Communicatie +	C+2	Nou dat doen ze wel
Communicatie	C1	Ja ik vind dat je zelf ook goed in de gaten moet houden.
Communicatie	C2	Je moet wel een wisselwerking hebben met elkaar.
Communicatie +	C+3	Ik werk heel nauw samen, met Eus dan in een zaak en dat loopt ook goed
Communicatie +	C+4	Ook goed.
Communicatie +	C+5	Ja, gaat allemaal goed.
Communicatie	C3	Een format en zo? Nee ik houdt niet van papieren

Communicatie	C4	Nee dan gaat er weer iets komen, dan denk ik van nee.
Communicatie	C5	Ja ik denk van, we zitten één keer in de twee maanden bij elkaar... daar hebben we ook geen format voor. Nee, daar moet je niet iets voor ontwikkelen. Ik denk sowieso heel Nederland is bureaucratisch.
Communicatie	C6	Dus ik ben zelf niet zo van de formatjes. Nee.
Communicatie	C7	Nee, daar heb ik het niet zo op.
Communicatie +	C+6	Wij hebben sowieso al korte lijntjes.
Communicatie +	C+7	Ja.
Transparantie +	T+6	Ja. Dat idee heb ik wel.
Transparantie +	T+7	Ja wat ik wil weten krijg ik best wel te horen. Ik heb nooit gehad van; dat mag ik niet vertellen' of zo.
Transparantie +	T+8	Ik denk dat je vooral ook naar het gezin transparant moet zijn. En dat zijn zij ook naar de jongeren toe.
Verbinding -	B-6	Dat staat natuurlijk in die formats. Over visie. Nou weet ik niet. Daar twijfel ik over. Ik weet natuurlijk wat zij doen. Resocialisatie, de jongeren. Maar soms denk ik wel dat er nog wel wat oudere zijn die daar geplaatst worden. Dus ik denk van, hoe breed is die doelgroep dan binnen de visie? Want volgens mij worden er ook wel wat jongere .. ja.. jongeren tussen de... tot 27?
Verbinding -	B-7	Volgens mij zijn er ook wel eens oudere geweest en dan heb ik zoiets van ja... past dat wel?
Verbinding -	B-8	Is het dan een uitzondering? Dat vraag ik me dan wel af ter plekke. Het gebeurt vaker volgens mij. Dan denk ik, wat wil je daar dan mee?
Vertrouwen +	V+3	Als ze maar goed weten waar ze mee bezig zijn toch?
Verbinding -	B-9	Ik heb er wel een goed gevoel over. Kijk we zitten natuurlijk in die transitieperiode he. En dan zou je denken dat het om cliënten moet gaan. Maar het gaat om de centjes. Ja. Ik denk van ja, als je aan mij gaat vragen; 'ja heeft iedereen nog wel oog voor de cliënten?' Ja, daar heb ik dan nog wel twijfels bij. Want iedereen wil straks allemaal geld van gemeente zien. Want die willen hun visie voorzetten. Dan denk ik, hoever ga je daar in?
Verbinding -	B-10	Maar ik heb altijd zo, blijf bij je leest. Doen waar je goed in bent.
Verbinding -	B-11	Alleen soms heb je wel eens van, hé waar gaat dat heen.
Transparantie +	T+9	En hoe we elkaar kunnen vinden, ik denk dat we wel open zijn. Er zal altijd wel iets zijn.
Transparantie +	T+10	Dan kan ik dat vragen.
Transparantie +	T+11	Ontvankelijk? Ja.
Verbinding +	B+1	Of we het zelfde doel hebben? Om mensen op de rit te zetten. Ja. We hebben hetzelfde doel.
Verbinding +	B+2	Dat gaat natuurlijk om neerzetten waar je goed in bent, en daar ben je mee bezig. En dat gaat goed.
Verbinding +	B+3	Dus daar zijn we wel tevreden over. Het gezin staat centraal en daar gaat het om. En ik denk dat Titan er ook zo over denkt. Die willen de jongere helpen.
Verbinding - Vertrouwen -	B-12 V-1	Misschien pakken zij wel meer op dan dat zij aankunnen. Omdat er dan meer binnen komt hè. Hoe meer meldingen hoe beter, dat staat natuurlijk goed. Daar hebben wij ook mee te maken. Dan zeg ik wel eens van, je hebt nu ook wel heel veel zaken he. Maar je kunt nooit helemaal goed, die ene zaak helemaal goed aanpakken omdat je 1 of 2 zaken te veel hebt. Ik denk dat je daar goed naar moet blijven kijken
Samenwerking -	S-1	Caseload te groot? Ja.
Samenwerking	S1	Dat weet ik niet, ze hebben er flink veel caseloads staan. Ik kan nu jullie die vraag stellen er wel een kritische noot bij bedenken van 'oh ja' is het niet te veel? Of is het misschien te weinig en kun je alle jongeren goed bedienen? Dat weet ik niet, daar heb ik geen zicht op.

Samenwerking +	S+2	Nee klopt, dan ben ik niet mee bezig. Met die jongeren die daar geholpen worden, daar heb ik dat niet bij.
Samenwerking +	S+3	Ik vind het wel zo'n lekker back to basic bedrijf. Dat vindt ik altijd wel leuk. Als je daar komt hebben ze altijd wel tijd. We kunnen altijd de werkplaats bekijken. Daar wordt altijd wel tijd voor vrij gemaakt.
Samenwerking +	S+4	Ja. Je kunt er ook zo naar binnen lopen.
Samenwerking +	S+5	Toegankelijk.
Samenwerking -	S-2	Het toilet daar. Dat is toch niet echt vrouwvriendelijk. Maar daar zal jij het wel mee eens zijn. Maar je bedoelt meer op de visie?
Samenwerking -	S-3	Als netwerkpartner. Kijk wat ik net zei over toegankelijkheid en laagdrempeligheid dat is heel mooi daar. Maar aan de andere kant denk ik, zal ik dan hebben. Dan noem ik even zo'n toilet... die omgeving vindt ik niet echt vrouwvriendelijk, maar dat heb ik. Het is lekker los allemaal. Maar het is allemaal aan elkaar geplakt lijkt het wel. Ik zou het ze wel wensen dat ze een wat beter pand krijgen. Dat zou ik... eh. Maar zegt het nou iets over mij omdat ik een pietleut ben, of omdat ik dingen graag mooi zie, ja, nee ik weet dat niet. Maar dat zal er wel mee te maken hebben, maar dat valt wel op. Voor de jongeren zal die omgeving wel oké zijn. Maar er komen natuurlijk ook netwerkpartners, het is veel breder dan de jongeren die daar komen.
Samenwerking -	S-4	Ja en dan denk ik van, niet eens over het toilet, als je daar die hal binnen komt en dan heb je daar een keukentje ja. Ja, het oogt niet echt fris. Maar ja.
Samenwerking +	S+6	Ja, we zijn tevreden met elkaar.

Vertrouwen +	3x
Vertrouwen -	1x
Vertrouwen	4x
Communicatie +	7x
Communicatie -	0x
Communicatie	7x
Transparantie +	11x
Transparantie -	0x
Transparantie	1x
Verbinding +	3x
Verbinding -	12x
Verbinding	0x
Samenwerking +	6x
Samenwerking -	4x
Samenwerking	1x

TABEL INTERVIEW 10 BUREAU JEUGDZORG JR

Label	Fragment	Rob Goedee – Bureau Jeugdzorg - Jeugdreclassering
Verbinding +	B+1	Dat vindt ik het prettige van Titan, dat je daarbinnen wel zelf keuzes kunt maken, en die maak je samen met hun, of die maken hun.
Verbinding +	B+2	Het is geen afstempelloket hé, niet van ga maar naar loket twee en dan krijg je dat, dat vind ik een mooie.
Vertrouwen +	V+1	Titan zit dan in Ede, daar hoor je ook niet alles van. Maar ik kan me wel voorstellen dat als zij iets horen dat in het belang is van het kind dat ze dat toch wel even kenbaar maken, officieel of officieus. Dat is, vertrouwen maar ook een stukje belang van het kind voorop durven te stellen zonder dat je daarbij de angst krijgt dat iemand jou op basis van een protocol terecht gaat wijzen.
Vertrouwen +	V+2	Ik vind, maar goed, vertrouwen is een beetje een containerbegrip he, in dit verband, want dat kan je natuurlijk vertalen naar informatie overdracht, kan je vertalen naar afspraken maken, je kan het naar een heleboel dingen vertalen, de casussen die ik met hun gedeeld heb, kan ik niets anders zeggen, goed tot zeer goed.
Samenwerking +	S+1	Maar ik vind als ik kijk naar hoe de afspraken gemaakt worden, hoe het wordt uitgelegd, wie waar welke verantwoordelijkheid neemt, nou dat, ik heb niet meegemaakt dat het niet zo ging zoals het zou moeten gaan. En als dat wel zo is gebeurd dan beticht ik de cliënt daarvan een zeer groot aandeel in te hebben.
Verbinding +	B+3	Maar vaak is het ook gewoon aan het handje nemen en naar het uitzendbureau lopen. En dat doen ze heel goed.
Vertrouwen + Transparantie +	V+3 T+1	Ja, betrouwbaar dat is 100%. Ook dat kan je natuurlijk weer uitkristalliseren maar, uhm, de cliënten die ik geplaatst heb, die zijn, die route is gegaan zoals die had moeten gaan, ik heb nooit het idee gehad dat daar wat geroepen werd om het roepen en het uiteindelijk rechtsom ging waar het linksom had moeten gaan. Nee, helemaal niet. Het woordje transparant zou je misschien kunnen gebruiken. De route die je met zo'n kind afloopt is transparant. En als iemand transparant is wordt hij per definitie betrouwbaar, tussen aanhalingstekens, is de kans substantieel groot. Ik vind het een hele transparante organisatie.
Transparantie +	T+2	Zeggen wat je doet en doen wat je zegt. En dat maakt ook dat, je kunt het ook terug redeneren hé. Als je de vraag anders zou formuleren, hoe vaak ben je verrast, door een actie van Titan?

		Dat je denkt 'huh, wat gebeurd er nu?', ofzo. Nooit gebeurd. En dat, transparantie kan je vertalen daarnaar.
Transparantie +	T+3	En daar vind ik Titan, als je het woord transparantie gebruikt, wel heel goed in. In de berichtgeving, in de uitleg, in het planmatig handelen.
Communicatie + Verbinding +	C+1 B+4	Dus, die afspraken, zijn wel heel helder. En ook het intake gesprek, uhm, is heel helder omdat daar ook richting de jongere veel verantwoordelijkheid wordt neergelegd, van jij wilt hier zijn, wat wil je doen, wat wil je behalen, daarmee maak je het ook meteen gezamenlijk. Er moet een motivatiebrief worden geschreven, waarom en wat voor doel wil je behalen, dus dat maakt het ook heel erg gezamenlijk.
Communicatie +	C+2	Die afspraken van Titan naar ons en misschien van ons als je het zo leest, informatief van aard. Dat ze uitleggen wat ze aan het doen zijn.
Verbinding +	B+5	Maar wij worden wel, tenminste de zaken die ik heb meegemaakt, ik heb er nu twee lopen, je wordt wel helemaal meegenomen, ik ga daar wel in mee maar doe daar niet zoveel in praktische zin aan. Ik schuif wel aan bij evaluatiemomenten, altijd. En ik ga ook met mentoren samen op huisbezoek, daar zit wel gezamenlijkheid in. Maar echt in de uitvoering..
Vertrouwen +	V+4	Dus het is in die zin ook gewoon vertrouwen hebben in de organisatie dat ze dat kunnen, dat ze daar genoeg mensen en middelen voor hebben om het te realiseren, dat doel. Dus als Hans in dit geval of Eus zegt, zo en zo gaan we het doen, dan vind ik het prima.
Vertrouwen +	V+5	Als je geen vertrouwen hebt in de organisatie, klaar. Dan zal dat ook niet werken. Dat zal een kind dan ook voelen in de gesprekken. Als je een kind ergens plaats, en je zegt 'let maar goed op als je straks naar buiten loopt of de afspraken wel op papier staan', dan gaat het 'm niet worden.
Verbinding + Communicatie +	B+6 C+3	Dan bel ik, ik heb van iedereen een 06, dus ik hoef niet langs de secretaresse of een of andere weet ik veel wat voor bureau dienst, dus direct bel ik de mentor op van 'joh, past dit'? Goede vraag, waarom dit zo fijn is, is omdat los van het contact wat wij hebben met Titan zijn er ook andere organisaties in de keten die ik ook iets van de jongen vinden. Leerplicht, die moet daar ook wat van vinden, vaak, omdat de jongens niet naar school gaan moet je tijdelijk ontheffing hebben, dus, uhm, dat maakt ik in die zin nog wel eens gezamenlijk met Titan wat uit te leggen heb aan zo'n leerplicht ambtenaar. Dus vandaar ook, dat contact moet heel direct zijn. Anders treed je niet eenduidig op naar de buitenwereld. En Titan en BIZ hebben hetzelfde belang, namelijk een jongere zo snel mogelijk weer regulier onderwijs laten volgen,
Communicatie +	C+4	Als iemand wat afstandelijk is of vermijdend dan zal je ook minder snel de neiging hebben hem of haar aan te spreken. Dat is gewoon een kwestie van metacommunicatie, hoe ga je met elkaar om, sociale omgangsvormen.
Samenwerking +	S+2	En dat is daar zo laagdrempelig, het gebouw straalt het al uit. Niets met het gebouw, maar die mensen moeten nooit gaan verbouwen, want op het moment dat je daar een hele strakke rode loper neer gaat leggen ga je met een heel ander gevoel dat pand in. De kracht is nou juist om dat niet te doen. En daarom werkt dat zo.
Communicatie	C1	kijk als ik de jongere plaats en ik merk na een maand of twee

		maanden dat er wat aan de hand is dan bel ik de mentor op. Zo simpel is het. Wat je natuurlijk wel hebt, je hebt evaluatiemomenten, die zijn door Titan gemaakt, daar schuiven we gewoon aan. Dan horen we wat de stand van zaken is. Want wij moeten ook rapporteren aan, in dit geval de Raad van de Kinderbescherming
Communicatie	C2	Dan vind ik wel dat je dat niet met een formulier zou moeten doen, dat moet je denk ik toch doen met het goede gesprek, ik denk dat je daar meer aan hebt dan zo'n ja, nee, ja, nee verhaal. Dat gaat ook een of ander dossier in, dat moet je echt met z'n 2en doen. En ik merk ook wel dat als dat een thema zou zijn dat Titan een organisatie zou zijn dat je al voor de evaluatie er is, het goede gesprek hebt gehad.
Samenwerking +	S+3	En ik denk juist dat de kracht van Titan is flexibel te zijn. En als je alles in protocollen gaat gieten en vaste overlegmomenten, ja prachtig, dat zullen ze bij Philips en Shell ook wel doen, maar het moet ook een beetje passen bij je werkwijze.
Communicatie -	C-1	Wat je bijvoorbeeld ook zou kunnen doen, maar dat bedenk ik dan hardop, dat je aan het einde van zo'n route, dat je daar misschien wat, of bij grote beslismomenten, van nu moeten we gaan kiezen van gaat ie daar in of gaat ie daar in, en de verschillen liggen ook nog eens mijlenver uit elkaar, ik kan me dan voorstellen dat je dan even bij elkaar komt.
Transparantie +	T+4	Zonder daar nou op inhoud op in te spelen, als zo'n jongere daar een heel vervelend moment heeft gehad, zeg ik wel tegen Hans van 'Joh, vraag even hoe die zitting was'. Hartstikke informeel, staat nergens op papier.
Communicatie +	C+5	* Dus de communicatie tussen jou en Titan is goed? - Ja, is super.
Samenwerking +	S+4	in z'n algemeenheid wat ik hoor, is men erg tevreden over Titan.
Transparantie +	T+5	Ik weet niet of ik er genoeg inzicht in krijg, maar ik heb het idee dat zij transparant zijn, waar zij transparant moeten zijn. Want wat ik niet weet, daar kan ik natuurlijk niets over zeggen.
Transparantie +	T+6	Ja, er blijven geen vragen liggen(...)dan ga ik er dus maar vanuit dat het transparant is.
Verbinding +	B+7	Ja, wij zetten hen in om voorkomen dat kinderen terug vallen. Dus als je het weer omdraait, wat is de bijdrage van Titan, ze voorkomen dat kinderen terugvallen door interventies en dat ligt bij hen, dat kan verschillen.
Samenwerking +	S+5	Ja je merkt aan mijn manier van antwoorden dat ik erg enthousiast ben over Titan
Samenwerking -	S-1	ik zei net iets over het gebouw en dan moet je vooral zo houden, uhm, maar ik zou toch een ruimte net even iets meer geschikt maken voor een wat meer officieel gesprek.
Samenwerking -	S-2	want ik kan me voorstellen dat er ook wel eens iemand zit die echt wat te vertellen heeft en die moet je ook kunnen ontvangen. En ik kan me ook wel voorstellend dat je ouders een keer wilt ontvangen ofzo, maar ik heb een marketing achtergrond, dus ik denk dan meer aan de performance. Maar daar moet je heel voorzichtig mee zijn want het is ook de kracht van Titan, maar ik kan me ook wel weer voorstellen, het een sluit het ander niet uit. Maar dat is even facilitair
Communicatie +	C+6	Haha, nee, in de bereikbaarheid en benaderbaarheid is allemaal perfect.

Samenwerking -	S-3	De bekenbaarheid, maar goed, ik had namelijk een keer iemand aan de telefoon van de gemeente, toen stelde ik voor we kunnen wel naar Titan en die wist niet wat Titan precies was. Dat vond ik heel opvallend, het was een leerplichtambtenaar. Nou ik denk, als je, nu ik er zo over nadenk, als Titan zich, uhm, bij de gemeente, misschien gebeurd het al wel, misschien eens met mensen die betrokken zijn een presentatie zouden geven ofzo, van dit doen wij, leerplichtambtenaren ofzo
Samenwerking +	S+6	Toen was ik haar eigenlijk een beetje aan het overtuigen van de organisatie (Titan)
Samenwerking -	S-4	Dat moeten ze vooral niet doen, dat geldt voor Titan ook een stuk, die moeten dat laagdrempelige, ietwat simpele, bedoel ik niet negatief misschien moet ik zeggen eenvoudige, manier van aanpak, waar over veel dingen is nagedacht maar niet teveel over de facilitaire, weet ik veel allemaal gedoe, daar heeft een jongere niet zoveel aan, maar in deze tijd kan ik me wel voorstellen dat je op bepaalde stukjes wel iets kan opschalen. En dat zou bij Titan op bepaalde stukjes wel kunnen.
Samenwerking +	S+7	waar een organisatie heel goed in was dat verdwijnt dan ook. En daar moet je met dit soort organisaties heel erg mee oppassen, dat dat niet gebeurd. Dat zou zonde zijn. Ja.

Vertrouwen +	5x
Vertrouwen -	0x
Vertrouwen	0x
Communicatie +	6x
Communicatie -	1x
Communicatie	2x
Transparantie +	6x
Transparantie -	0x
Transparantie	0x
Verbinding +	7x
Verbinding -	0x
Verbinding	0x
Samenwerking +	7x
Samenwerking -	4x
Samenwerking	0x

TABEL INTERVIEW 11 PRO PERSONA

Label	Fragment	Nicole van Nieuwenhuijsen – Pro Persona
Vertrouwen	V1	Nou ja ik denk dat sowieso heel erg belangrijk is voor een cliënt dat er goede samenwerking is, dat je contact met andere hulpverleners kan hebben. En ja het vertrouwen vind ik een heel belangrijk onderdeel. Ik moet er wel vanuit kunnen gaan dat andere instanties ook open naar mij zijn over hoe het met iemand gaat bijvoorbeeld.
Vertrouwen	V2	Dat ik geïnformeerd wordt, dat als er belangrijke dingen zijn rondom een cliënt dat over en weer dingen worden uitgewisseld, uhm, wat nog meer vertrouwen.. Openheid, ook naar de cliënt toe, dat de cliënt ook weet dat de dingen besproken worden.
Vertrouwen +	V+1	Dat er dus regelmatig contact is, als dat nodig is. En dat merk ik nu ook al hoor, dat is heel prettig als ik een mail stuur of als ik vragen heb dat ik daar ook weer vrij snel een reactie op krijg. Dus dat vind ik wel heel belangrijk. En ik ga daar eigenlijk, ik vertrouw daar al op. Daar ga ik eigenlijk blind vanuit dat een hulpverlener daar uhm, nou ja, kundig genoeg in is en mij op de hoogte stelt van informatie die ik nodig heb.
Vertrouwen +	V+2	Ja, ik ben nog nooit teleurgesteld daarin
Verbinding +	B+1	Maar goed, dat heeft ook wel een beetje te maken met hoe ik daar zelf in sta. Ik ben laatst een keer bij Titan geweest omdat ik veel contact met ze heb maar ik was er nog nooit geweest, ik wist helemaal niet waar het nou eigenlijk was. Dus ik ben er naar toe geweest, ben naar een cliënt geweest om die daar te ontmoeten, heb ook contact gehad met zijn begeleider daar, en daar had ik via de mail al wel contact mee gehad, maar nog nooit gezien, en dat vind ik zelf altijd wel heel belangrijk. Dat je weet met wie je van doen hebt.
Communicatie +	C+1	Uh, mailen en dat als er dingen zijn, dat is er sowieso, enne, nee verder heb ik daar niet zoveel over te melden.
Communicatie +	C+2	Ja, ik heb nog nooit meegemaakt dat het niet liep ofzo. Soms kan je dat wel eens hebben, dat je iemand probeert te bereiken en dat het dan op de een of andere manier niet goed loopt, maar dat heb ik met Titan niet. Als ik mail krijg ik reactie terug, en ik hoef er eigenlijk nooit, ik vind juist dat ze heel erg goed mee denken. Laatst was er een keer met een cliënt dat er werd gebeld over een bepaalde behandeling waarvoor die jongen hier op de wachtlijst stond, maar die behandeling wordt wel

		bij Titan ook gegeven, goh is het dan niet een idee dat Titan dat gaat doen. Dat vond ik een goede. Als die daar eerder mee aan de beurt is, prima, laten we maar doen. En dat liep ook heel erg makkelijk, dat ging heel soepel allemaal. Dus wat dat betreft alleen maar heel erg positief.
Communicatie	C1	Nee, daar zijn geen vaste afspraken over en ik denk dat ook een beetje persoonlijk is. Ik ben iemand die snel, ik hou er van om veel contact te hebben met de mensen die om de cliënt staan zodat ik goed beeld hou van hoe het met iemand gaat, ja, iemand anders doet dat weer op een andere manier, maar goed ik merk dus, ik pak dat vrij snel op. En, dat gaat gewoon goed.
Communicatie +	C+3	Als er dingen zijn krijg ik daar wel een mailtje over, niet zo vaak. Als het loopt dan loopt het en dan is het niet zo nodig en ik denk zelf wel dat als Titan denkt 'mmm, het gaat ergens niet goed' dat ze de weg wel weten, dat ze wel contact zoeken.
Communicatie	C2	Dat hoeft van mij niet standaard, maar als ik benieuwd ben dan mail ik wel, van 'joh, hoe gaat het met die persoon'.
Communicatie	C3	Uhm, uhm, ja, ja, ik denk dat dat een beetje per cliënt verschilt. Hé, de ene cliënt die gaat gewoon goed en dat merk je dan ook in de gesprekken hier, dan hoef ik niet zo nodig bij een evaluatie te zijn. Maar als het om iemand gaat waarbij het lastig is om daar de grip op te houden of die toch nog wat vaker weg blijft of problemen geeft, dan vind ik het wel belangrijk. Dan zou ik er wel bij willen zijn, met dat soort gesprekken.
Communicatie	C4	* Maar als er urgentie is zou je wel behoefte aan hebben om dat bij.. - Ja, dan vind ik dat altijd wel prettig.
Communicatie +	C+4	Misschien wel. Aan de andere kant kan je daar ook weer heel veel taken mee op de hals halen. Ik ben al heel druk zelf al met m'n cliënten, dus als het goed gaat met iemand kost het me meer energie en meer tijd om daar dan weer naar toe te gaan en evaluatie mee te hebben of wat dan ook, dus het hoeft niet altijd wat op te leveren. En dan denk ik nu gaat het gewoon op het moment dat het niet goed gaat dan spring je daar op in, hé, en af en toe hoor ik wel eens van het gaat lekker en dan hoor ik het van de cliënt zelf ook terug, dat is dan voldoende denk ik.
Transparantie + Vertrouwen +	T+1 V+3	Ja, ja, daar vertrouw ik eigenlijk op dat ze daar open in zijn. En ik heb ook nog nooit gemerkt dat dat anders bleek te zijn dan wat ze verteld hadden. Nee, dat loopt allemaal wel.
Transparantie +	T+2	(Ruimte voor feedback) Uhm, nou ik heb het nog niet aan de hand gehad maar ik denk het wel.
Transparantie +	T+3	Ja, ik vind het hele vriendelijke collegiale mensen, dus ik verwacht dat dat wel gaat ja. Ja. Kundig. Dus nee ik zie daar geen problemen in.
Samenwerking +	S+1	Ik heb echt niets waarvan ik denk dat zou anders moeten of dat vind ik vervelend ofzo, nee. Ik vind het allemaal wel goed.
Samenwerking +	S+2	Ik denk dat ze wel heel goed hun best doen bij de

		jongere aan te sluiten. En dat ze daar af en toe best wel een zware klus aan hebben. Dat vind ik wel heel knap, dat ze dat weer iedere keer voor elkaar krijgen bij de jongeren, want er zitten best wel wat portretjes rond, haha. Dus dat vind ik bijzonder knap.
Transparantie -	T-1	Nee, dat moet ik eerlijk zeggen, nee niet zo. Ik weet dat ze, dat de jongeren daar naar toe gaan omdat ze op school vast lopen, dat ze toch een traject hebben en dat ze daar aan projecten werken en gaan kijken van wat gaan we doen, ga je weer naar school of ga je aan het werk, dat traject dat ze daarmee bezig zijn, maar wat daadwerkelijk dan hun visie is.
Transparantie -	T-4	Nou, ook niet zo heel erg helder.
Transparantie +	T+4	Uhm, nee, nou, nee ik vind het niet belemmerend omdat ik gewoon van de cliënten hoor waar ze mee bezig zijn en van de medewerkers van Titan hoor wat ze aan het doen zijn en welke weg ze in slaan, dan denk ik dat is prima.
Transparantie -	T-2	Maar dat zou misschien wel eens goed zijn om daar iets meer over te weten. Maar goed, daar kan ik ook zelf wat aan doen hé, ik kan ook op de website kijken van Titan, daar staat natuurlijk ook het een en ander op.
Verbinding +	B+2	Het is belangrijk om een goede structuur in je dagen te hebben. En daar zorgt Titan natuurlijk voor en dat is hartstikke goed dat stuk. Maar, uhm, dus ik denk dat we elkaar daarin aanvullen, zij doen dat stuk en ik vanuit mijn SPV functie kijk dan naar dat andere stuk.
Verbinding +	B+3	Maar het is eigenlijk echt een samenwerking. Het is niet zo dat zij, dat wij hier een behandelplan hebben en dat Titan zich daar naar moet voegen ofzo. Titan heeft gewoon een eigen plan en dat staat naast ons plan.
Communicatie -	C-1	Misschien is dat wel iets wat wel altijd even met elkaar gecommuniceerd zou kunnen worden, van waar, wat is ons behandelplan in feite. Dat zou misschien wel iets zijn om dat iets meer naast elkaar te leggen.
Transparantie -	T-3	Misschien dat bij Titan, dat een cliënt iets anders vertelt dan wat ik weet, en dat daardoor dus dingen mis kunnen lopen. In dat opzicht zou het misschien wel goed zijn als zij weten dat dit is waar Pro Persona mee aan de slag is gegaan en wij dat andersom ook weten.
Communicatie – Verbinding -	C-2 B-1	Nee, nou ja, ik vind het wel een hele goede inderdaad van die behandelplannen, dat vind ik wel een hele goede. Enne, uhm, nou ja misschien een evaluatiemoment, kan sowieso wel, maar niet eens per maand maar op wat langere termijn, dat je in ieder geval wel een keer met z'n allen om tafel hebt gezeten, want er zijn natuurlijk ook jongeren, ik heb er ook eentje, die begeleider heb ik nooit gezien, want dat loopt allemaal verder wel, maar daar heb ik verder geen contact mee. En eigenlijk vind ik dat persoonlijk altijd wel prettig, om te weten wie dat nou is en hoe hij er in staat, en in dat opzicht is het wel handig om eens in e zoveel tijd misschien een evaluatiemoment te hebben. Niet maandelijks maar misschien eens in de drie maanden ofzo, dat je gewoon bij elkaar komt.

Vertrouwen +	3x
Vertrouwen -	0x
Vertrouwen	2x
Communicatie +	4x
Communicatie -	2x
Communicatie	4x
Transparantie +	4x
Transparantie -	4x
Transparantie	0x
Verbinding +	3x
Verbinding -	1x
Verbinding	0x
Samenwerking +	2X
Samenwerking –	0X
Samenwerking	0X