

**Handboek
De Samenwerkwijze
inclusief Leerplan**

Colofon

In opdracht van

Gemeente Oss, namens de deelnemers in het samenwerkingsverband: BrabantWonen, BrabantZorg, GGZ Oost Brabant, Jij! Advies & Coaching, Kubus ondersteuning, Muzelinck centrum voor de kunsten, ONS welzijn, Pantein, Sport Expertise Centrum, Verdihuis en UniK. Met medewerking van Anders Denken, Doen en Organiseren.

Contactpersoon opdrachtgever

Gemeente Oss, info@leerhuisoss.nl

Auteur

Deel 1 Handboek: Sofieke Jansen, www.evaluatieonderzoek.nl

Deel 2 Leerplan: Leerhuis Oss, info@leerhuisoss.nl

Illustraties

Maaïke Mesman

Datum

Eerste druk: mei 2023

Het handboek zal jaarlijks geactualiseerd worden. Mocht u tijdens het lezen van dit handboek onverhoopt tegen foutieve informatie aanlopen en/of suggesties hebben, kunt u contact opnemen met het Leerhuis, info@leerhuisoss.nl

© Overname van gegevens is toegestaan, mits voorzien van bronvermelding en na overleg met de opdrachtgever.

Voorwoord

Wat wil ik, wat kan ik, wat heb ik nodig?

Dat zijn de drie centrale vragen die we in de Samenwerkwijze aan de keukentafel bij inwoners stellen. We vragen de inwoner om eens na te denken over deze vragen, met de professional en/of het eigen netwerk. Daarbij ondersteunen we en kijken we welke expertise nog meer nodig is om deze vragen te beantwoorden, een plan te maken en uit te voeren.

Deze drie vragen stellen we ook aan professionals, managers en bestuurders in de betrokken organisaties. Dat is het leerproces dat we in alle lagen van de organisatie aangaan. Bij het werken met de Samenwerkwijze lopen onze collega's in de wijk tegen dilemma's aan. Aan de hand van de drie vragen leggen ze deze dilemma's voor aan de gezamenlijke managers. Voor hen geldt vervolgens hetzelfde. Zij lossen dilemma's op, steunen onze collega's in de wijk, maken gezamenlijk keuzes, maar lopen ook tegen nieuwe grenzen aan. Aan de hand van dezelfde vragen (wat wil ik als manager, wat kan ik zelf, en wat heb ik nodig?) leggen ze vervolgens hun dilemma's voor aan de bestuurders.

Dat doen we vanaf de allereerste casus; 'n=1'. Actieleren hebben we dat genoemd. Elk jaar tekenen we onze leergeschiedenis op en borduren we voort op onze nieuwe inzichten. Inmiddels zijn we een aantal jaren verder. We hebben steeds meer zicht op de onderliggende werkende principes. Daar trainen we onze collega's op. Met inzet van ervaringsdeskundigheid, didactisch ondersteund en verantwoord. Na het leertraject Samenwerkwijze zijn collega's zonder uitzondering verrijkt, met diepere inzichten.

Zo is de Samenwerkwijze gegroeid. Een dynamisch lerend geheel. Het systematisch organiseren van ons leren is één van de succesfactoren in de ontwikkeling van de Samenwerkwijze.

We gaan met de Samenwerkwijze een nieuwe fase in. Uiteindelijk is het doel om de Samenwerkwijze de norm te laten zijn. Geen proef in één wijk. Niet naast andere werkvormen, maar in de plaats van.

Met dit Handboek Samenwerkwijze leggen we hiervoor een basis. De komende jaren willen we werken aan het verder professionaliseren van de Samenwerkwijze. Niet om het van ons af te organiseren. Wel om voortdurend te blijven leren, te verbeteren. Tenslotte moeten we de opgave die op ons af komt ook kunnen managen.

Een ding weet ik daarom zeker; over een paar jaar ziet dit handboek er weer anders uit.

Ik wil iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan het ontwikkelen van de Samenwerkwijze.

Ik wens tenslotte iedereen succes bij de mooie opgave die voor ons ligt. Dit handboek gaat ons daarbij helpen.

Harrie Windmüller, bestuurder BrabantWonen

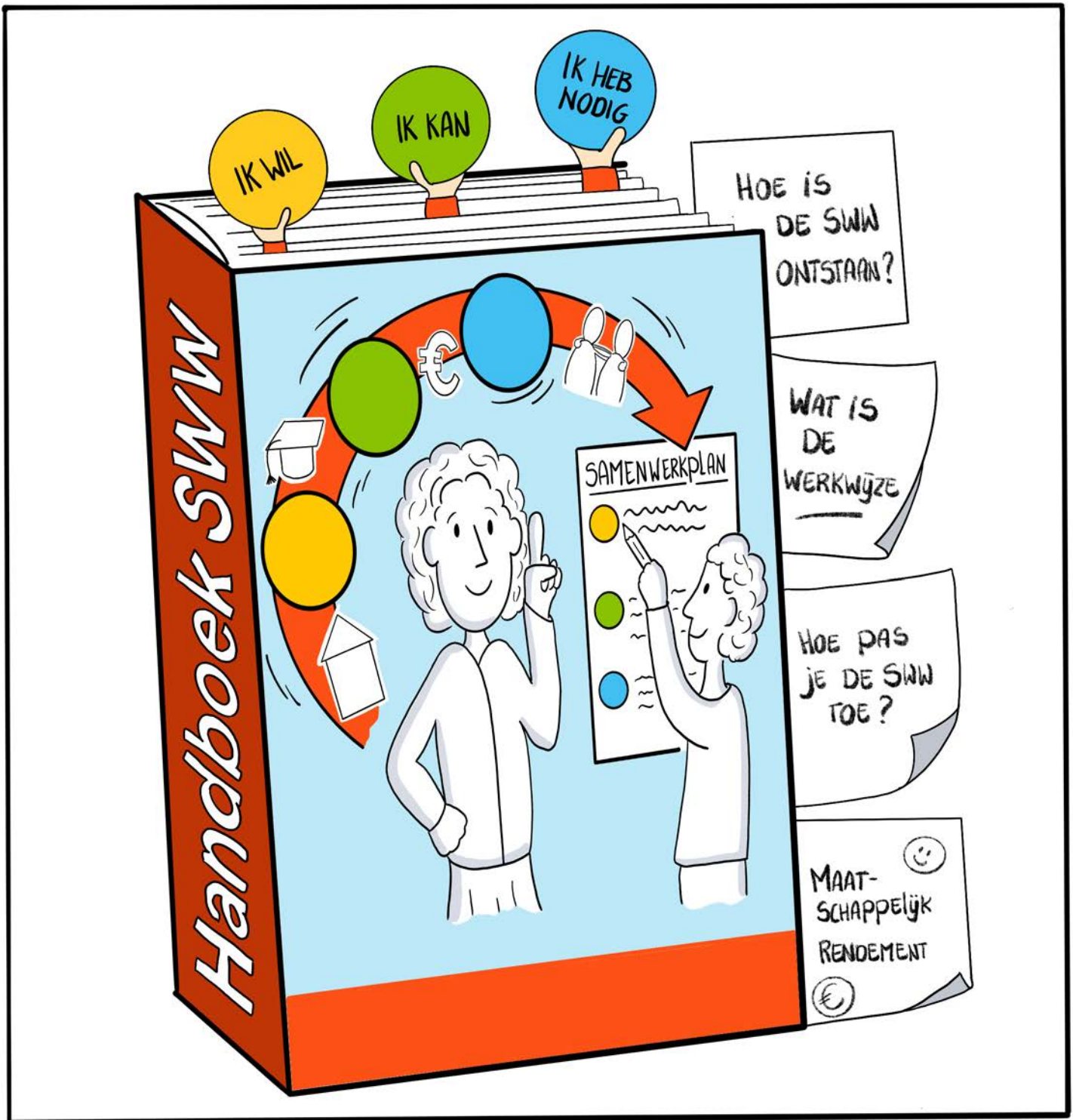
Inhoudsopgave

Deel 1: Handboek Samenwerkwijze

1.	Inleiding	6
2.	De Samenwerkwijze in vogelvlucht	8
2.1	Waarom de Samenwerkwijze?	9
2.2	Doel van de Samenwerkwijze	9
2.3	Voor wie (doelgroep)	9
2.4	Voor welke organisaties	10
2.5	Opbrengst voor de samenleving	10
3.	De aanpak	11
3.1	De inwoner centraal (aanpak op casusniveau)	12
3.2	De lerende trap (aanpak op organisatieniveau)	16
3.3	Rollen en netwerksamenwerking	18
3.4	De aanpak in drie fasen	19
3.5	Schaalgrootte	21
3.6	Competenties van de uitvoerders	21
3.7	Context en randvoorwaarden	22
3.8	De begroting	24
4.	De visie achter de Samenwerkwijze	25
	Bijlage 1. Hulpdocument micro-analyses	27
	Bijlage 2. Voorbeeld Leergeschiedenis Oss	31
	Deel 2: Leerplan Samenwerkwijze	33

Deel 1

Handboek Samenwerkwijze



1. Inleiding

In 2016 begon de Proeftuin Ruwaard. “Als we eens écht anders gaan denken, doen en organiseren. Als we écht uitgaan van de vraag van onze inwoners, wat levert dit dan op?” Deze opdracht gaven de bestuurders indertijd aan de professionals in de wijk Ruwaard (gemeente Oss) en daar is onder andere de Samenwerkwijze ontstaan.

We merkten dat deze manier van werken echt werkt. Inmiddels wordt de Samenwerkwijze in heel gemeente Oss gebruikt. In iedere wijk is er inmiddels een aanjager actief en met professionals uit de wijk organiseert de gebiedsaanjager leersessies. Inwoners voelen zich écht geholpen op een manier die bij hen past. En professionals zien dat oplossingen echt werken.

Quote van een inwoner:

“Er wordt echt naar mij geluisterd. Ik kan in één gesprek in één keer mijn verhaal doen in plaats van bij iedere losse hulpverlener opnieuw alles vertellen. Degene die ik nodig heb, denkt met mij mee in plaats van dat ik in hun hokjes moet passen. Ik word betrokken bij wat wel of niet zou passen en ik denk zelf mee. Ik weet wanneer, wie, wat gaat doen zodat het niet te lang blijft liggen en ik voel me echt ondersteund.”

Quote van een professional:

“Door de Samenwerkwijze kan ik weer werken zoals ik wil werken. Niet met de vraag onder mijn arm van het kastje naar de muur gestuurd worden. Doordat we (als het nodig is) in een Samenwerkoverleg met alle kennis en kunde aan tafel zitten, kunnen we snel handelen. We weten aan het begin nog niet wat de oplossing is, maar samen komen we tot een plan waar iedereen achter kan staan. Daarnaast weten we meteen wie wanneer wat doet en wie samen met de inwoner de regie pakt. Doordat ik in de leersessies mijn vragen kan bespreken en kennis deel krijg ik korte lijntjes tussen mij en andere professionals. Die ik weer kan raadplegen bij de volgende vraag van een inwoner.”

Inmiddels is er veel aandacht geweest voor de Proeftuin Ruwaard, onder andere vanuit de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving en in de media. Wij gunnen de opbrengsten van de Proeftuin aan alle gemeenten in Nederland. Dat vraagt wel om de verschillende onderdelen van de Proeftuin af te bakenen, te beschrijven en overdraagbaar te maken. De Samenwerkwijze is één van die onderdelen van de Proeftuin.

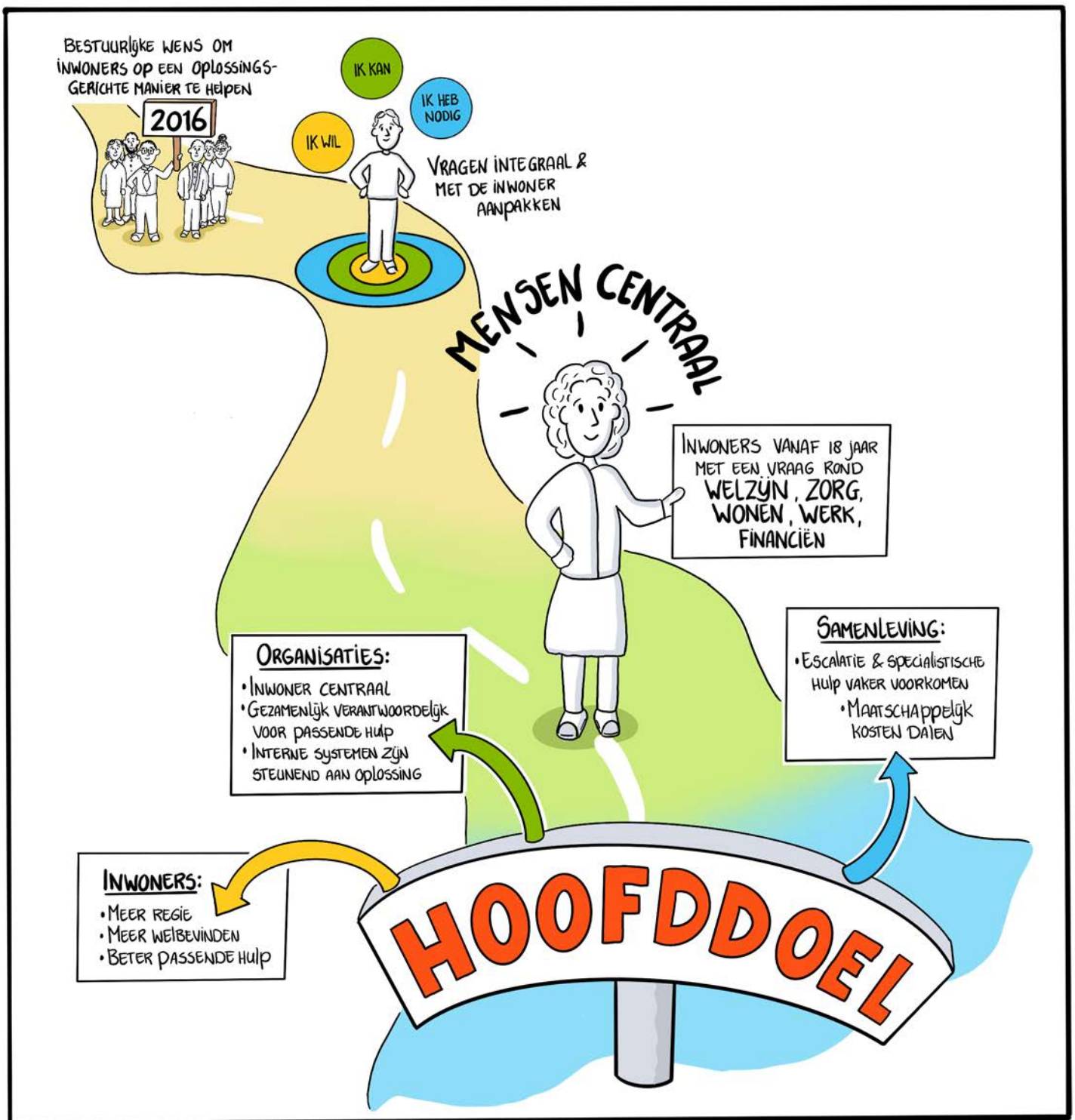
Dit Handboek beschrijft de Samenwerkwijze op zo'n manier dat andere gemeenten er ook mee kunnen gaan werken. Het is het resultaat van een lang proces en veel leerervaringen in Oss. De Samenwerkwijze is nu “rijp” om over te dragen naar andere gemeenten. Onderzoek laat zien dat de Samenwerkwijze maatschappelijk rendement biedt: het welzijn van inwoners stijgt en de maatschappelijke kosten dalen. Dit maakt ook dat er landelijk steeds meer vraag komt naar de Samenwerkwijze. We hopen dat dit Handboek behulpzaam is voor gemeenten die met de Samenwerkwijze aan de slag willen gaan.

Het Handboek is bedoeld voor professionals zodat zij kunnen lezen hoe de Samenwerkwijze is ontstaan, hoe de Samenwerkwijze werkt en wat nodig is om deze toe te passen. Het Handboek geeft ook context aan de Samenwerkwijze voor managers en bestuurders. Zij kunnen dit Handboek raadplegen om de Samenwerkwijze beter te begrijpen en daarmee professionals beter te kunnen faciliteren.

Het Handboek is geschreven in opdracht van Gemeente Oss namens alle deelnemers in het samenwerkingsverband. Dit zijn BrabantWonen, BrabantZorg, GGZ Oost Brabant, Jij! Advies & Coaching, Kubus ondersteuning, Muzelinck centrum voor de kunsten, ONS welzijn, Pantein, Sport Expertise Centrum, Verdihuis en UniK. Ook het landelijk adviesbureau Anders Denken, Doen en Organiseren, dat mede aan de wieg stond van de Samenwerkwijze, heeft meegewerkt aan het Handboek.

Gemeente Oss verzorgt namens de deelnemers in het samenwerkingsverband het beheer en de uitgifte van het Handboek en het Leerplan. Contactpersoon: Gemeente Oss, info@leerhuisoss.nl

Voor begeleiding en advies rond de Samenwerkwijze kan Anders Denken, Doen en Organiseren worden betrokken. Contactpersoon: Bart Bakker, b.bakker@addo.nu



2.

De Samenwerkwijze in vogelvlucht

2.1 Waarom de Samenwerkwijze?

Iedereen kan in een situatie terecht komen waarin hij een beroep moet doen op hulp of ondersteuning. Maar het kan lastig zijn om te overzien bij wie je terecht kunt en welke hulp beschikbaar is. Soms hebben inwoners die met een vraag bij de gemeente aankloppen moeite hun weg te vinden. De wereld van zorg en ondersteuning is complex, en heeft verschillende werkwijzen en taalgebruiken. In zo'n situatie kan iemand zich overgeleverd voelen aan de afwegingen en beslissingen van een toegangsfunctionaris en/of hulpverleners.

Het gevoel hebben niet te kunnen meebeslissen brengt machteloosheid met zich mee. Het eigen probleemoplossend vermogen neemt af en er ontstaat een grotere afhankelijkheid van zorg- en dienstverlening. Inwoners kunnen de regie kwijt raken op hun situatie, en zich hierdoor kwetsbaar en onzeker voelen. Het ervaren welbevinden neemt af. Door niet tijdige en onvoldoende passende hulp kunnen problemen ook gevolgen hebben voor andere levensgebieden. Bijvoorbeeld: een (v)chtscheiding met opvoedingsproblemen en schulden als gevolg. Als problemen toenemen, neemt de kwetsbaarheid van de inwoner toe en daarmee de kans op formele hulpverlening en voorzieningen. Met maatschappelijke kosten als gevolg.

Ook professionals ervaren belemmeringen in het huidige zorgsysteem. Ze zien dat de hulp soms onvoldoende helpt en dat eigen talenten en vaardigheden van inwoners onbenut blijven. Vaak is het hulpaanbod versnipperd, zijn er meerdere hulpverleners tegelijk betrokken (die elkaar niet kennen) en is er geen overzicht over de situatie van de inwoner. Professionals zien dat de hulp niet toereikend is maar voelen zich tegelijk onmachtig. De systemen en organisaties waarbinnen zij werken zijn aanbodgericht, en niet ingesteld om te handelen vanuit de vraag van de inwoner. Daardoor ervaren professionals niet de ruimte en verantwoordelijkheden om te doen wat nodig is.

In 2016 ontstond de wens van diverse bestuurders in Brabant om inwoners met een hulpvraag op een meer oplossingsgerichte wijze te helpen. Vervolgens is de Samenwerkwijze ontwikkeld in de praktijk door inwoners en professionals. Met de Samenwerkwijze worden vragen integraal en samen met de inwoner opgepakt. De behoefte van de inwoner staat centraal en niet het aanbod van organisaties. Bij de inwoner thuis wordt een plan opgesteld aan de hand van drie vragen "wat wil ik, wat kan ik, wat heb ik nodig". Vervolgens gaan de professionals en inwoner samen aan de slag en doen ze wat nodig is om betere oplossingen te vinden voor de vraag van de inwoner.

2.2 Doel van de Samenwerkwijze

De Samenwerkwijze is een grondhouding waarin de inwoner met zijn hulpvraag centraal staat en organisaties, samen met de inwoner en zijn netwerk, zoeken naar de best passende oplossing. Vanuit die grondhouding is een planmatige aanpak ontwikkeld, met doelen voor zowel inwoners als organisaties. Deze doelen geven concreet en realistisch weer welke verandering de Samenwerkwijze beoogt.

Hoofddoel

Het doel van de Samenwerkwijze is dat inwoners met een hulpvraag rond gezondheid, dagelijks leven, geld, wonen en meedoen samen met hun netwerk en professionals passende oplossingen vinden voor hun vraag en meer welbevinden ervaren.

Subdoelen voor inwoners

Inwoners met een hulpvraag rond gezondheid, dagelijks leven, geld, wonen en meedoen die via de Samenwerkwijze worden geholpen:

1. ervaren meer eigen regie op het oplossen van hun hulpvraag
2. voelen zich gezien in hun behoeften en mogelijkheden
3. ontvangen voor hen passende hulp

Subdoelen voor organisaties

Professionals, managers en bestuurders van organisaties die met de Samenwerkwijze werken:

4. gaan uit van de inwoner en zijn vragen en mogelijkheden, in plaats van het bestaande hulpaanbod
5. werken gezamenlijk aan de best passende oplossing
6. zorgen dat de interne systemen zo zijn ingericht dat ze niet belemmeren maar juist ondersteunen bij het inzetten van passende hulp

In een gebied waar met de Samenwerkwijze wordt gewerkt, zijn ook maatschappelijke effecten: escalatie en specialistische zorg worden vaker voorkomen en de maatschappelijke kosten dalen. Dit is niet het primaire doel, maar wel 'bijvangst'.

2.3 Voor wie (doelgroep)

De Samenwerkwijze is er voor alle inwoners van 18 jaar en ouder met een hulpvraag rond gezondheid, dagelijks leven, geld, wonen en meedoen.

Dit kan gaan om één hulpvraag, meerdere hulpvragen of een complexe hulpvraag. Voor alle vragen bestaat de meerwaarde van de Samenwerkwijze uit beter passende hulp waarbij de mens en zijn eigen kracht centraal staan.

Op dit moment wordt bekeken hoe de Samenwerkwijze doorontwikkeld kan worden voor kinderen en jongeren onder de 18 jaar. Deze doelgroep valt op dit moment buiten dit Handboek. In de toekomst komt er mogelijk een aanvullende aanpak van de Samenwerkwijze speciaal voor kinderen en jongeren.

2.4 Voor welke organisaties

De Samenwerkwijze is bedoeld voor alle organisaties die ondersteuning bieden aan inwoners met vragen op het gebied van gezondheid, dagelijks leven, geld, wonen en meedoen. Binnen de gemeente gaat het dan om de domeinen zorg & welzijn, werk & inkomen, schuldhulpverlening en evt. wonen. Buiten de gemeentelijke organisatie gaat het b.v. om welzijnsaanbieders, zorgaanbieders, woningcoöperaties, vrijwilligersorganisaties en aanbieders op het gebied van sport, cultuur of werk.

In principe kunnen al deze organisaties initiatief nemen om de Samenwerkwijze te starten. Maar de ervaring leert dat het pas lukt om echt te starten als er draagvlak is bij bestuurders en managers vanuit de gemeente en welzijnsaanbieders. Deze partijen hebben een cruciale rol in de uitvoering.

Gedurende de uitvoering van de Samenwerkwijze haken steeds nieuwe organisaties aan. Dit gebeurt vooral via het netwerk van professionals. Op casusniveau kan uit overleg met de inwoner blijken dat bepaalde expertise (van inwoners of professionals) helpend is voor de oplossing. Deze personen worden dan bij het Samenwerkoverleg gevraagd. Wanneer een organisatie te maken krijgt met meerdere casussen wordt ook het management betrokken. Als organisaties willen meedoen stromen zij in bij de lerende trap (netwerksamenwerking) op zowel professional, management als bestuurlijk niveau.

Werken vanuit de vraag in plaats van het aanbod is niet eenvoudig. Op deze manier organisatie-overstijgend werken vergt een gezamenlijke visie en heldere afspraken. Het eigen maken van de Samenwerkwijze vraagt tijd, ruimte en training voor professionals. Om deze nieuwe manier van werken te verankeren in de organisatie is doorvertaling en sturing vanuit management en bestuur nodig. Daarom worden in de Samenwerkwijze alle lagen van de organisatie actief betrokken.

2.5 Opbrengst voor de samenleving

In een gebied waar met de Samenwerkwijze wordt gewerkt, profiteert de samenleving. Het maatschappelijk rendement van de Samenwerkwijze is gemeten met micro-analyses¹. Hierbij is het welbevinden van de inwoner gemeten én is nagegaan welke hulp is ingezet, wat dit kost en wat zou zijn gebeurd zonder de Samenwerkwijze.

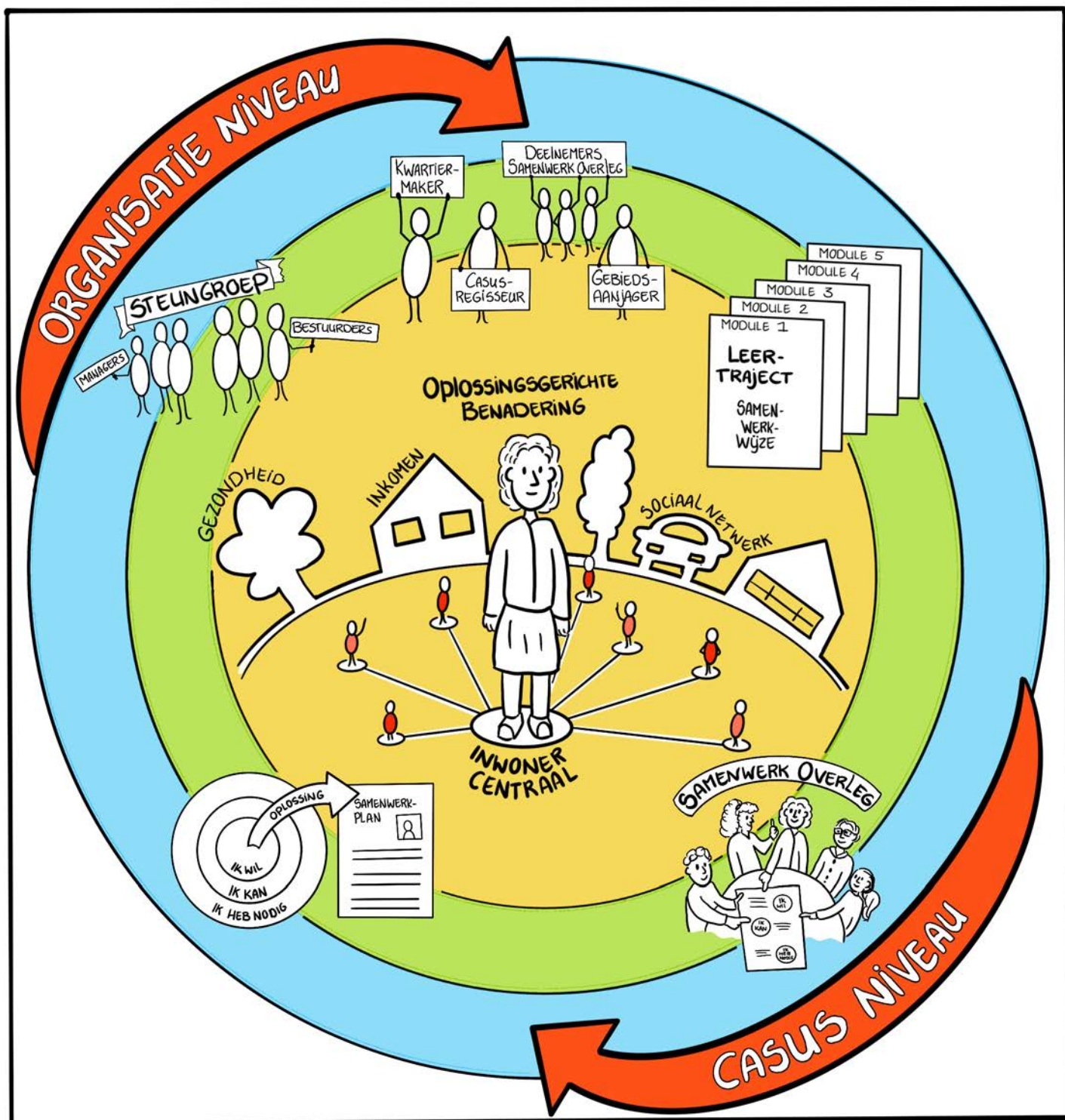
De resultaten laten zien dat met de Samenwerkwijze het welbevinden stijgt, terwijl escalatie en specialistische zorg vaker wordt voorkomen en de maatschappelijke kosten dalen. Uit de analyses blijkt dat het ervaren welbevinden van inwoners in alle gevallen stijgt; van gemiddeld een 3,5 naar een 8,3 (gemeten bij 21 casussen). De totale maatschappelijke kosten dalen op jaarbasis met ruim € 130.000,- (gemeten bij 32 bestaande casussen).

De maatschappelijke baten vallen in verschillende domeinen. Bijvoorbeeld in de Wmo (minder ambulante begeleiding en maatschappelijke opvang), maar ook in de Zorgverzekeringswet (minder inzet huisartsen en GGZ) en de Wet langdurige zorg (minder wonen in verpleeghuis).

Nieuwe metingen in 2021 laten hetzelfde beeld zien². In dit onderzoek werden casussen in de Proeftuin Ruwaard (waar de Samenwerkwijze een onderdeel is) en in andere gebieden in Oss waar alleen de Samenwerkwijze wordt uitgevoerd, vergeleken met een reguliere aanpak. Ten opzichte van een reguliere aanpak stijgt het welzijnscijfer sterker en dalen de maatschappelijke kosten meer.

1 Rapportage micro-analyses: het maatschappelijk rendement van de Samenwerkwijze, 2018.

2 Rapportage micro-analyses 2021. Jan Bressers en Kirsten Westenberg.



3. De aanpak

De Samenwerkwijze bestaat uit een aanpak op casusniveau en een aanpak op organisatieniveau. Beide zijn nodig om het doel te bereiken. Zonder een verandering in de eigen organisatie zouden professionals al gauw vastlopen in de Samenwerkwijze. Ze moeten immers ruimte en verantwoordelijkheid krijgen én voelen om te doen wat nodig is, ook als dit buiten bestaand aanbod valt. Hieronder wordt eerst beschreven wat de Samenwerkwijze betekent voor inwoners en professionals (zie paragraaf “De inwoner centraal”). Vervolgens wordt beschreven wat organisaties moeten doen om professionals te faciliteren en gezamenlijk verantwoordelijkheid te dragen voor echte oplossingen (zie paragraaf “De lerende trap”).

3.1 De inwoner centraal (aanpak op casusniveau)

De Samenwerkwijze is een grondhouding die de mens en zijn behoefte, en niet het aanbod van organisaties, centraal zet. Hoe dit in de Samenwerkwijze wordt toegepast is te zien in Figuur 2. Figuur 2 bevat een aantal ‘principes’ (handvatten) voor professionals om de inwoner serieus te nemen en zijn hulpvraag als uitgangspunt te nemen. Deze zijn gebaseerd op werkzame principes van sociaal-wetenschappelijke interventies en vanuit de organisatie- en verandekunde, hieronder dikgedrukt.

De inwoner staat centraal door te werken vanuit een **oplossingsgerichte benadering**. Dit betekent dat professionals een luisterende houding hebben en open, niet-sturende vragen stellen. Het betekent ook dat professionals beslissingen zoveel mogelijk bij de inwoner laten. Het uitgangspunt is de wens/behoefte van de inwoner (“wat wil ik”). Professionals hebben een coachende houding vanuit het motto ‘denk groot, begin klein’. Samen met de inwoner wordt gezocht naar kleine, haalbare stappen om die wens te realiseren. Zo wordt de eigen regie van inwoners bevorderd.

De inwoner staat centraal door te werken vanuit een **integrale (krachtgerichte) benadering**. Dit betekent dat professionals niet alleen focussen op de directe hulpvraag, maar kijken naar alle leefgebieden (gezondheid, financiën, sociale contacten etc). In gesprek onderzoeken professionals en inwoners samen met het netwerk de omstandigheden, wensen, bronnen en mogelijkheden van de inwoner. De sterke kanten en oplossingen die de inwoner in huis heeft staan centraal (“wat kan ik”). Door sterke kanten te herkennen, benoemen en versterken worden inwoners in staat gesteld om zelf de basisvoorwaarden op orde te krijgen.

De inwoner staat centraal door te **werken vanuit de bedoeling**. Dit betekent dat organisaties hun interne systemen aanpassen zodat ze ondersteunend worden aan de oplossing voor inwoners. De bedoeling is dat inwoners met een hulpvraag samen met hun netwerk en professionals goede, duurzame oplossingen vinden (“wat heb ik nodig”). Daarvoor hebben professionals handlungsruimte en verantwoordelijkheid nodig. Het vraagt dat de administratieve, financiële en controlerende systemen van organisaties niet dominant sturend of belemmerend zijn. Dat organisaties gezamenlijk verantwoordelijkheid dragen en doen wat nodig is, ook als dit buiten bestaand aanbod valt.

De inwoner staat centraal door **in de natuurlijke omgeving van de inwoner te werken**. Het Samenwerkoverleg is in principe bij de inwoner thuis. In zijn eigen huis is de inwoner de “heer des huizes”, de professionals zijn te gast. Dit bevordert de eigen regie. Bovendien zit iedereen tegelijk aan tafel, de inwoner hoeft niet steeds opnieuw zijn verhaal te vertellen.

De inwoner staat centraal door **welbevinden en maatschappelijke kosten af te wegen** bij het zoeken naar de beste oplossing. Bij elke oplossing wordt niet zozeer gekeken naar de kosten voor de eigen organisatie, maar worden maatschappelijke kosten en baten afgewogen. Daarbij wordt ook expliciet het welbevinden van de inwoner meegenomen, een verwachte opbrengst die niet in euro’s kan worden uitgedrukt. Ook de mogelijkheden van wet- en regelgeving worden meegenomen in de afweging.

5 principes van de samenwerkwijze



1. De inwoner staat centraal

Het Samenwerkoverleg (SO) vindt altijd plaats met de inwoner, en het liefst bij hem thuis. Voor het SO wordt iedereen uitgenodigd die betrokken is bij de hulpvraag van de inwoner. Dit kunnen professionals zijn, maar ook bijvoorbeeld familieleden of buren. Wie voor het SO wordt uitgenodigd, wordt altijd samen met de inwoner bepaald.



2. De vraag van de inwoner leidt tot het nieuwe aanbod

Aan de hand van de drie vragen 'ik wil, ik kan, ik heb nodig' formuleert de inwoner samen met de betrokken professionals zijn oplossing, alsof er geen belemmeringen zijn. Wat de beste oplossing is wordt altijd gezamenlijk in het SO besloten. Dat betekent dus niet "u vraagt, wij draaien".



3. We werken vanuit vertrouwen en gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Het besluit over de beste oplossing wordt altijd genomen in het SO. Wat in het SO wordt bedacht, wordt binnen 6 weken uitgevoerd (of we bieden in ieder geval perspectief). Alle informatie komt op tafel en we maken hierbij gebruik van elkaars expertise.

4. Begin bij de basis

Er wordt altijd oplossingsgericht gewerkt. Een goede woonplek, financiële rust, de mogelijkheid om relaties aan te gaan met dierbaren en een zinvolle dagbesteding zorgen ervoor dat mensen in veel gevallen weer zelf oplossingen kunnen organiseren.



5. Het maatschappelijk rendement is wat telt

Bij het maatschappelijk rendement gaat het in de eerste plaats over het ervaren welbevinden van de inwoner, maar ook over de maatschappelijke kosten voor en na de oplossing.

Figuur 2. Principes Samenwerkwijze

3.1.1 Stapsgewijze en lerende aanpak

De Samenwerkwijze combineert bovenstaande principes tot een stapsgewijze en onderbouwde aanpak waarin de inwoner centraal staat. De aanpak is erop gericht dat inwoners zich serieus genomen voelen en uitgenodigd worden om mee te denken over de oplossing, met als doel dat ze beter passende hulp ontvangen en meer welbevinden ervaren.

De aanpak is uitgebreid beschreven in het "Leerplan Samenwerkwijze" (deel 2 van dit Handboek). Het gaat om een lerende aanpak, waarin professionals steeds bezig zijn met leren en verbeteren. Hieronder worden de stappen van de aanpak kort samengevat:

- Een inwoner met een hulpvraag rond gezondheid, dagelijks leven, geld, wonen en meedoen meldt zich bij een sociaal professional. De sociaal professional bespreekt met de inwoner of hij/zij via de Samenwerkwijze geholpen wil worden.

- De sociaal professional voert een of meer gesprek(ken) met de inwoner en past hierbij vraagverheldering toe. Hierbij worden de diverse leefgebieden (gezondheid, dagbesteding, huisvesting, financiën en sociale contacten) besproken. De meeste vraagverhelderingsmethodieken die organisaties gebruiken zijn hiervoor geschikt.
- De sociaal professional heeft tijdens het gesprek een waarderende en oplossingsgerichte grondhouding. Het "wat wil ik, wat kan ik, wat heb ik nodig" van de inwoner staat centraal in plaats van problemen en onmogelijkheden. De inwoner wordt uitgenodigd de kracht in zichzelf te herontdekken en zelf de regie te nemen.

Vraagverheldering in de Samenwerkwijze

Ik wil

- Brede vraagverheldering is belangrijk om de vraag echt te begrijpen. Als er geen geschikte vraagverhelderingsmethodiek voorhanden is, kun je gebruik maken van Positieve gezondheid (zie "Randvoorwaarden").
- We gaan op zoek naar hoe de situatie eruit ziet als het doel bereikt is, niet naar wat de oplossing zou kunnen zijn. Het gaat om: "waar wil je naar toe werken?" De wens van de inwoner staat centraal.

Ik kan

- Deze vraag is tweeledig. Ten eerste: wat kan de inwoner of zijn/haar netwerk doen? Welke kleine stap kan zelf worden gezet?
- Ten tweede: wat kan de inwoner bijdragen voor de wijk of een buurgenoot? Deze vraag stellen we zodat de inwoner zijn kracht kan inzetten voor zichzelf en de ander.

Ik heb nodig

- Alles van de 'Ik wil' wat je niet beantwoord hebt met de 'Ik kan' is de 'Ik heb nodig'. Welke hulp/mensen/expertise/ervaring/middelen/voorzieningen zijn nodig?
- Als dit met een telefoontje of actie geregeld is, is een Samenwerkoverleg niet nodig. Dan gebruik je het Samenwerkplan als werkplan. Als er sprake is van een meervoudige vraag waarbij meerdere expertises en/of invalshoeken nodig zijn, maak je de stap naar het Samenwerkoverleg.

In het "Leerplan Samenwerkwijze" (deel 2 van dit Handboek) is de vraagverheldering uitgebreid beschreven. Ook worden voorbeeldvragen gegeven voor het gesprek met de inwoner.

- De sociaal professional bekijkt samen met de inwoner of een Samenwerkoverleg nodig is (zie volgende stap). Zo nee, dan zoeken de inwoner en sociaal professional samen naar de beste oplossing en schrijven dit op in het Samenwerkplan. Het Samenwerkplan kan naast of in plaats van het gebruikelijke voorzieningsplan of ondersteuningsplan worden bewaard³. De sociaal professional helpt de inwoner bij het formuleren van de oplossing vanuit het motto 'groot denken, klein beginnen'. De oplossing mag verrassend of ongebruikelijk zijn, maar moet vooral concreet en haalbaar zijn voor een zo groot mogelijke kans op succes.
- Als er sprake is van een vraag waarbij meerdere expertises nodig zijn, is een Samenwerkoverleg (Multi Disciplinair Overleg) nodig. De inwoner bepaalt samen met de sociaal professional wie wordt uitgenodigd voor het Samenwerkoverleg. Dit zijn alle personen en professionals die vanuit hun expertise kunnen meedenken in een oplossing. Hun rol is adviseren, ongeacht of het aanbod van hun organisatie wordt ingezet. Eenmaal uitgenodigd worden zij geacht aanwezig te zijn bij het Samenwerkoverleg.
- Het Samenwerkoverleg wordt binnen twee weken gepland, het liefst bij de inwoner thuis. Het Samenwerkoverleg voorkomt dat de inwoner steeds opnieuw zijn/haar verhaal moet doen. Alle betrokkenen zitten aan tafel, dit helpt om overzicht en dieper inzicht in de situatie te krijgen. In het Samenwerkoverleg vindt (verdere) vraagverheldering plaats zoals beschreven in de tweede en derde stap. Dit kan leiden tot nieuwe inzichten en evt. nieuwe deelnemers bij een volgend Samenwerkoverleg. Het Samenwerkplan wordt samen afgemaakt.
- Deelnemers aan het Samenwerkoverleg zoeken naar de best passende oplossing voor de vraag van de inwoner, deze mag buiten bestaand aanbod vallen. Zowel het welzijn van de inwoner als de kosten en wettelijke mogelijkheden worden hierbij meegewogen. De acties uit het Samenwerkplan worden binnen zes weken uitgevoerd. Indien nodig vindt na zes weken opnieuw een Samenwerkoverleg plaats. Zo worden steeds kleine stapjes gezet op weg naar de oplossing. De inwoner houdt zoveel mogelijk de regie. Doordat de inwoner steeds vooruitgang merkt wordt hij/zij aangemoedigd om door te gaan.
- Evaluatie heeft een vaste plek in het Samenwerkplan. Samen met de inwoner wordt teruggekeken, wordt het welzijnscijfer ingevuld en indien nodig worden doelen bijgesteld. Ook kan een micro-analyse gemaakt worden om de (zorg)kosten en baten inzichtelijk te maken. Dit gebeurt aan de hand van het welzijnscijfer en het noteren van de zorgkosten. Hiervoor is een apart document beschikbaar (bijlage 1).

3 Een format voor het Samenwerkplan is te vinden in het Leerplan Samenwerkwijze.

Het Samenwerkoverleg

- Heeft de vraag van de inwoner meerdere betrokkenen of expertises nodig? Dan kom je tot een Samenwerkoverleg. Je bespreekt met de inwoner of deze zelf de mensen uitnodigt, of je dit samen doet of dat jij dit doet.
- Zorg dat je kort kunt uitleggen wat de Samenwerkwijze betekent aan de mensen die worden uitgenodigd. Wil iemand niet aansluiten? Neem dan contact op met de gebiedsaanjager (aanspreekpunt van het gebied) zodat die op kan schalen naar het management.
- Samen met de inwoner bepaal je het doel van het Samenwerkoverleg. Je kijkt samen of alles binnen één Samenwerkoverleg past, zonodig stel je prioriteiten. Ook bespreek je wat de inwoner nodig heeft om regie te houden.
- We werken vanuit vertrouwen binnen de Samenwerkwijze. Dit betekent dat niets zonder de inwoner erbij wordt besproken. Alles komt op tafel waar alle professionals zijn, niets gaat buiten het Samenwerkoverleg om.
- De afspraken die tijdens het Samenwerkoverleg gemaakt worden, worden binnen zes weken uitgevoerd. Zo wordt zichtbare vooruitgang geboekt. Uiteindelijk gaat het erom dat gezamenlijk een afweging en beslissing gemaakt wordt over de beste oplossing op dat moment.

In het “Leerplan Samenwerkwijze” (deel 2 van dit Handboek) is het Samenwerkoverleg, de voorbereiding, de vaste opbouw van het overleg, en de rol van de voorzitter uitgebreid beschreven.

3.1.2 Het Leertraject Samenwerkwijze (training voor professionals)

De Samenwerkwijze is een zichzelf evaluerend proces. Leren en verbeteren zit ‘ingebakken’ in de Samenwerkwijze. Dat krijgt vorm in het leertraject en de lerende trap.

In het leertraject Samenwerkwijze worden professionals ingewijd in de principes en de stappen van de Samenwerkwijze. Het leertraject is een driedaagse training verspreid over een periode van drie maanden. Na elke trainingsdag volgen enkele opdrachten om het geleerde in de eigen werkpraktijk toe te passen. In de trainingsdagen worden de volgende modules behandeld.

- Module 1: Kennismaking met het gedachtegoed van de Samenwerkwijze en formuleren van eigen leervraag volgens “wat wil ik, wat kan ik, wat heb ik nodig”.
- Module 2: De Samenwerkwijze stap voor stap besproken. Van vraagverheldering naar het Samenwerkplan volgens het principe van de inwoner centraal. Aan de slag met de eerste casus en betrekken van een maatje bij jouw leerproces.
- Module 3: Anders denken en doen. De Samenwerkwijze in jouw organisatie en de Aanpak Voorkoming Escalatie. Bespreken rol casusregisseur.
- Module 4: Het samenwerkoverleg. Wanneer is een Samenwerkoverleg nodig? Deelnemers uitnodigen, het samenwerkoverleg voorbereiden en voorzitten.
- Module 5: Hoe houd ik dit vast? Evaluatie met de inwoner en collega’s. Werken volgens de principes van de Samenwerkwijze, ambassadeur worden. Afspraak met je maatje maken om over 3 maanden terug te blikken.

Casus

Een oudere dame woont in een beschermde woonvorm en geeft aan behoefte te hebben aan meer sociale contacten. Ze krijgt via deze woonvorm ook betaalde dagbesteding aangeboden. Uit de gesprekken die we met haar gevoerd hebben blijkt dat ze erg van tuinieren en knutselen houdt.

Ik wil: Meer sociale contacten en uit mijn isolement raken, mijn wereldje is nu erg klein

Ik kan: Tuinieren en heel goed knutselen

Ik heb nodig: Een plek om mensen te ontmoeten buiten de woonvoorziening

De betrokken professionals hebben samen met haar gezeten om af te spreken wat er wel kan en zijn het volgende overeengekomen:

- Een plek in de wijk waar ze met haar passies terecht kan
- Ze kan nu 1 dag in de week aansluiten bij het clubje 'tuiniers in wijk X'. Deze club bestaat voor het overgrote deel uit gepensioneerden (gratis)
- Aansluiting bij crea club, 1 dagdeel in de week. Eveneens in wijk X (gratis)
- Actie beroeps krachten: opzeggen van 3 dagdelen betaalde dagbesteding

Conclusie

Het welzijnscijfer van deze dame is toegenomen van een 6 naar een 8. Mevrouw heeft nu naast haar beschermde woonvorm nieuwe mensen leren kennen.

Het leertraject wordt gegeven door twee trainers: een didactische trainer (via een trainingsbureau) en een ervaringstrainer (uit het eigen netwerk van professionals die met de Samenwerkwijze werken). Voor de trainers is een draaiboek beschikbaar waarin inhoud en bijbehorende werkvormen zijn uitgewerkt. Voor de deelnemers aan het leertraject is het "Leerplan Samenwerkwijze" (deel 2 van dit Handboek) beschikbaar. De groepsgrootte is 5 tot 15 deelnemers. Het leertraject kan deels online worden aangeboden. Na het volgen van het leertraject wordt van professionals verwacht dat zij nieuwe hulpvragen volgens de Samenwerkwijze oppakken, de leersessies gaan bijwonen (zie paragraaf "Lerende trap") en verandering in de eigen organisatie aanjagen. Zo wordt de Samenwerkwijze via het leertraject steeds verder verspreid volgens het principe voordoen, samen doen, en laten doen.

3.2 De lerende trap (aanpak op organisatieniveau)

Het continu leren en verbeteren gebeurt in de lerende trap. Dat geldt niet alleen voor professionals die met de Samenwerkwijze werken, maar ook voor managers en bestuurders. Zonder een verandering op organisatieniveau zouden professionals namelijk al gauw vastlopen in de Samenwerkwijze. Ook organisaties moeten in de Samenwerkwijze aan de slag om de inwoner centraal te zetten, en interne systemen hieraan ondersteunend te maken. De Samenwerkwijze is dan ook niet compleet zonder de lerende trap.

De lerende trap gebruikt de netwerksamenwerking (zie paragraaf "Rollen en netwerksamenwerking") om organisaties op alle lagen betrokken te maken bij de Samenwerkwijze. Hierbij draait het erom inwoners met hulpvragen serieus te nemen en echte (duurzame, integrale) oplossingen te bieden. Van en met elkaar leren gebeurt transparant door met iedereen, van professional tot bestuurder, steeds de drie vragen "wat wil ik, wat kan ik, wat heb ik nodig" te bespreken. Onderwerpen waar professionals op vastlopen of trots op zijn, zijn vaak interessant voor de leersessies van managers. En onderwerpen waar managers op vastlopen of trots op zijn, zijn weer relevant voor de bestuurders. Hierbij wordt de methode actieleren gebruikt.

Methode 'actieleren'

Actieleren is het gezamenlijk en gestructureerd zoeken naar oplossingen voor problemen. Alle betrokkenen leveren vanuit hun perspectief een bijdrage. Actieleren kan worden toegepast op zowel operationele als strategische problemen. Dat maakt actieleren geschikt voor iedereen, van inwoners tot bestuurders.

In de Samenwerkwijze wordt actieleren als volgt toegepast tijdens de leersessies (leertafels). Deelnemers bereiden voorafgaand hun inbreng voor. Uit de inbreng wordt een probleem als casus gekozen. Onder leiding van een gespreksleider geven deelnemers adviezen aan de inbrenger van de casus zonder in discussie te gaan. Door op die manier samen de mogelijke oplossingen te verkennen, wordt het aantal mogelijkheden vergroot en tegelijk worden eventuele knelpunten eerder zichtbaar. De inbrenger gaat de oplossingen uitproberen. In de volgende sessies deelt hij zijn ervaringen, wat alle deelnemers de kans biedt om te reflecteren en verbeteren.

3.2.1 Professionals

In de leersessies leren professionals met en van elkaar (tussen organisaties). De leersessies gaan om netwerkvorming, leren, oefenen en verdiepen. Van casusregisseurs en deelnemers aan Samenwerkoverleggen wordt verwacht dat ze meedoen aan de leersessies, maar de leersessies staan ook open voor geïnteresseerde professionals uit het gebied die willen kennismaken met de Samenwerkwijze. Leersessies worden per gebied georganiseerd en vinden één tot twee keer per maand plaats. De leersessies zijn een belangrijke manier om elkaars expertise te leren kennen, de kwaliteit van de Samenwerkwijze te bewaken, nieuwe professionals in het gedachtegoed mee te nemen en bestaande professionals te helpen en inspireren.

De gebiedsaanjager (aanspreekpunt van het gebied) faciliteert de leersessies, online of fysiek. De gebiedsaanjager gebruikt een draaiboek om de leersessies in te richten (zie "Leerplan Samenwerkwijze"). Er is altijd een plenaire ontmoeting en daarnaast tijd om uiteen te gaan in tenminste drie 'tafels'. Relevante zaken worden vanuit de leersessies meegenomen naar het netwerkoeverleg (managers).

- De nieuwkomertafel; alle nieuwe deelnemers nemen eerst deel aan deze tafel voor ze deelnemen aan andere tafels. Doel is kennismaking met de Samenwerkwijze en de leersessies. Nieuwkomers stromen daarna door naar het leertraject Samenwerkwijze.
- De casustafel/actieleren; hier kunnen (anoniem) casussen worden ingebracht met de methode actieleren. Dit gebeurt aan de hand van de drie vragen "wat wil ik, wat kan ik, wat heb ik nodig". Onder leiding van een gespreksleider geven deelnemers adviezen aan de inbrenger zonder in discussie te gaan.

- De evaluatietafel; aan deze tafel evalueren deelnemers het proces van het werken met de Samenwerkwijze in de praktijk, wat gaat goed en wat is nog nodig. Zo wordt gebouwd aan meer inzicht om zelf te leren maar ook om terug te koppelen aan managers en bestuurders.

Naar behoefte kunnen tafels worden toegevoegd, bijvoorbeeld een thematafel.

3.2.2 Managers en bestuurders

Het is een bestuurlijke keuze dat organisaties gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor passende hulp aan de inwoner. Dit brengt allerlei vragen met zich mee. Hoe kunnen organisaties gebruik maken van elkaars kennis, ervaring en expertise? Hoe kunnen ze samen verantwoordelijkheid nemen voor de vraagstukken die er liggen? Hoe kunnen managers en professionals de ruimte krijgen om de inwoner serieus te nemen en passende hulp te bieden? En hoe kan het aanbod en de systemen van de organisaties hieraan ondersteunend worden gemaakt? Organisaties hebben vaak nagenoeg dezelfde doelstelling, maar werken nog niet voldoende volgens deze gedachte. Dit moet ook op management en bestuurlijk niveau aangestuurd worden.

Managers leren met en van elkaar (tussen organisaties) in de leertafels tijdens het 'brede' netwerkoeverleg. Hier delen managers vragen en bijzonderheden die ze tegenkomen bij het werken met de Samenwerkwijze. Managers gaan hiermee door middel van actieleren, aan de slag met de drie vragen "wat wil ik, wat kan ik, wat heb ik nodig". Vervolgacties vanuit de leertafels worden altijd plenair gedeeld zodat managers elkaar voeden en inspireren.

Ook op strategisch niveau komen de drie vragen “wat wil ik, wat kan ik, wat heb ik nodig” terug. Dit gebeurt in de leertafels tijdens de steungroep overleggen. Via de methode actieleeren denken bestuurders met elkaar mee en leren van elkaar. Bestuurders worden in het leerproces o.a. gevoed door signalen vanuit de managers (netwerkoverleg), externe ontwikkelingen en de jaarlijkse leergeschiedenis van de Samenwerkwijze.

Het doel is dat bestuurders en managers de professional faciliteren om te kiezen voor passende hulp voor de inwoner, en hen hierbij helpen door belemmeringen vanuit regels, protocollen of financieringsstromen weg te nemen. Daardoor worden administratieve, financiële en controlerende systemen steeds beter steunend om inwoners passende hulp te kunnen bieden.

Bijvoorbeeld: meer maatwerk bij toegang en indicatiestelling (soms buiten gebaande paden), ruimte voor creatieve oplossingen, meer inzet van aanbod van andere organisaties, één Samenwerkplan voor alle afdelingen wat het voorzieningenplan (ondersteuningsplan) vervangt, betrekken van medewerkers die niet direct in de wijken werken (zoals administratief juridisch medewerkers, kwaliteitsmedewerkers, gedragswetenschappers, beleidsmedewerkers) en inbedding van de Samenwerkwijze in procesbeschrijvingen en kwaliteitsmonitoring van de organisatie. Organisaties voeren dergelijke veranderingen door in hun eigen tempo en passend bij hun eigen context.

3.3 Rollen en netwerksamenwerking

Onderstaand zijn de belangrijkste rollen beschreven binnen de Samenwerkwijze. Dit zijn geen nieuwe functies die worden gecreëerd bij het starten van de Samenwerkwijze. Het zijn rollen en taken die (tijdelijk) worden opgepakt door personen binnen hun eigen functie en organisatie. Dit is nodig om de Samenwerkwijze goed te laten verlopen. Naast de rollen, wordt ook de netwerksamenwerking toegelicht. Er is niet één goede manier voor netwerksamenwerking, maar de hier beschreven vorm heeft zijn waarde bewezen.

3.3.1 Rollen

Casusregisseur

Bij elke casus waar meerdere professionals betrokken zijn, is er een casusregisseur. Dit is meestal de sociaal professional bij wie de hulpvraag is binnengekomen of die het meeste contact heeft met de inwoner. Bij uitzondering kan dit ook een andere sociaal professional zijn, bijvoorbeeld als de aard van de hulpvraag niet passend is bij de eigen expertise. Voorafgaand aan of tijdens het eerste Samenwerkoverleg wordt afgesproken wie de casusregie neemt. De casusregisseur zit het Samenwerkoverleg

voor en neemt het voortouw in het opstellen van het Samenwerkplan.

Deelnemers Samenwerkoverleg

Indien nodig wordt bij de inwoner thuis een Samenwerkoverleg georganiseerd. Hieraan nemen alle personen en professionals deel die een rol kunnen spelen bij de oplossing. Dit kunnen personen uit het netwerk van de inwoner zijn, maar ook professionals van de gemeente, welzijns- en zorgaanbieders, woningcoöperaties, of andere organisaties. Het kunnen professionals zijn die al bekend zijn met de Samenwerkwijze, maar ook professionals die er voor het eerst bij zijn. Deelnemers worden bij een Samenwerkoverleg gevraagd vanwege hun expertise. Hun rol is meedenken met een goede oplossing, ongeacht of het aanbod van hun organisatie wordt ingezet.

Gebiedsaanjager

Een gebied kan bestaan uit één of meerdere wijken of dorpen (zie paragraaf “Schaalgrootte”). Per gebied is er een gebiedsaanjager. Dit is een sociaal professional die als voortrekker de werkwijze binnen het gebied aanjaagt. Meestal is het één van de sociaal professionals die werkzaam zijn in het gebied. De gebiedsaanjager stimuleert het leren voor professionals door de leersessies te faciliteren, groepjes te vormen, principes te bewaken etc. Ook fungeert hij/zij als aanspreekpunt voor de managers. Indien nodig schaaft de gebiedsaanjager vragen van professionals op naar het netwerkoverleg.

Kwartiermaker

De rol van kwartiermaker is vooral van belang aan het begin (de voorbereidende fase). De kwartiermaker is als het ware de ‘buitenboordmotor’ die het proces aanjaagt waardoor bestuurders met elkaar de steungroep gaan vormen, een pilot wordt uitgevoerd en de lerende trap wordt ingericht. De kwartiermaker kan extern of intern binnen de gemeente of welzijnsaanbieder worden geworven. De kwartiermaker moet zowel op operationeel, tactisch als strategisch niveau opereren, daarom kan deze rol ook worden verdeeld over meer personen.

3.3.2 Netwerksamenwerking

Netwerkoverleg (managers)

In het netwerkoverleg nemen managers deel van alle organisaties die zijn aangesloten bij de Samenwerkwijze. Wanneer een organisatie via meerdere casussen betrokken is bij de Samenwerkwijze, wordt verwacht dat managers deelnemen aan de netwerkoverleggen. Belangrijke organisaties worden via de steungroep uitgenodigd. Managers bespreken de voortgang en de zaken waar ze tegenaan lopen. Er is altijd een plenair gedeelte en daarnaast zijn er in elk netwerkoverleg leertafels

(zie paragraaf “Lerende trap”). Een vuistregel voor de frequentie van het netwerkoverleg is eenmaal per 6 weken.

Tijdens de uitvoering van de Samenwerkwijze haken steeds meer managers aan bij het netwerkoverleg. Als de groep groter wordt, wordt naast het ‘brede’ netwerkoverleg een kleinere groep gevormd met de managers van kernorganisaties (gemeente, zorg- en welzijnsaanbieders en woningcoöperaties). Zij komen ook circa elke 6 weken bijeen. Dit netwerkoverleg ‘smal’ heeft een aanjagende functie: voorbereiden van de ‘brede’ netwerkoverleggen en de steungroep overleggen, ondersteunen van de gebiedsaanjagers en initiatief nemen in de organisatie van de leertrajecten en jaarlijkse leergeschiedenis (zie paragraaf “De aanpak in drie fasen”). Indien nodig schalen managers vanuit het netwerkoverleg ‘smal’ op naar de steungroep.

Steungroep (bestuurders)

In de steungroep nemen bestuurders deel van alle organisaties die zijn aangesloten bij de Samenwerkwijze. Bestuurders houden zich o.a. bezig met besluitvorming over het faciliteren van professionals, aanpassen van interne systemen, aansluiten van nieuwe samenwerkingspartners, uitbreiden van de Samenwerkwijze naar nieuwe gebieden, en het inrichten van een governance structuur. Bestuurders betrekken ook hun toezichthouders hierbij. Bestuurders zetten nieuwe ontwikkelingen in gang via het netwerkoverleg (managers). Naast strategische besluitvorming is er tijdens elk steungroepoverleg tijd voor de leertafels (zie paragraaf “Lerende trap”). De steungroep komt doorgaans vier- tot zesmaal per jaar bijeen, maar in het begin vaker.

Als de steungroep tijdens de uitvoering van de Samenwerkwijze steeds groter wordt, ontstaat er naast de ‘brede’ steungroep een Dagelijks Bestuur. Hierin nemen alleen de bestuurders van de kernorganisaties (gemeente, zorg- en welzijnsaanbieders en woningcoöperaties) deel. Het Dagelijks Bestuur komt ook circa vier- tot zesmaal per jaar bijeen.

3.4 De aanpak in drie fasen

Het werken met de Samenwerkwijze bestaat uit drie fasen: de voorbereidende fase, de uitvoerende fase en de uitbreidings- en borgingsfase (zie Figuur 3). Hieronder worden deze drie fasen op hoofdlijnen beschreven.

3.4.1 Fase 1: voorbereidende fase

In de voorbereidende fase (tijdsduur circa 9 tot 12 maanden) nemen bestuurders initiatief om de Samenwerkwijze te gaan uitvoeren. Zoals eerder genoemd is het belangrijk dat het initia-

tief in elk geval uitgaat van de gemeente en welzijnsaanbieders. Andere noodzakelijke partners in de steungroep zijn zorgaanbieders en woningcoöperaties. Zij kunnen direct bij aanvang of gedurende de looptijd van de pilot aansluiten.

Bestuurders formuleren samen een ambitie en stellen het gebied (één of meerdere wijken of dorpen) vast. Om tot een gedeelde ambitie en gebied te komen, wordt gemiddeld uitgegaan van een periode van 3 tot 6 maanden. De bestuurders wijzen een kwartiermaker aan die dit proces ondersteunt. De kwartiermaker kijkt wat er nodig is om de Samenwerkwijze zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de lokale context.

In de voorbereidende fase betrekken bestuurders binnen de eigen organisatie managers en professionals om een pilot uit te voeren. In de pilot worden 5 tot 10 inwoners met een hulpvraag geholpen via de Samenwerkwijze. Het uitvoeren van de pilot duurt ongeveer 6 maanden. Betrokken organisaties zetten in deze periode het eerste leertraject op om professionals hiervoor op te leiden. Ze richten het leertraject en de leersessies voor professionals in aan de hand van het Leerplan⁴. Ook worden netwerkoverleggen opgestart en vinden de eerste leertafels voor managers en bestuurders plaats. Na afloop wordt de pilot geëvalueerd door zowel professionals, managers en bestuurders. De kwartiermaker is de ‘buitenboordmotor’ die tijdens deze gehele fase de activiteiten aanjaagt.

3.4.2 Fase 2: uitvoerende fase

In de uitvoerende fase (tijdsduur circa 2 jaar) wordt de Samenwerkwijze verder uitgebreid totdat uiteindelijk alle inwoners in het vastgestelde gebied met hulpvragen omtrent gezondheid, dagelijks leven, geld, wonen en meedoen via de Samenwerkwijze worden geholpen.

Het uitbreiden in het betreffende gebied gaat soms ‘vanzelf’. Professionals die in de pilot hebben meegedaan zijn intrinsiek gemotiveerd en pakken uit zichzelf nieuwe hulpvragen van inwoners op via de Samenwerkwijze. Ook gebeurt het dat nieuwe professionals zich uit eigen beweging aansluiten bij leersessies van de Samenwerkwijze omdat ze erover gehoord hebben van een collega. Daarnaast is er ook altijd sprake van ‘actieve’ verspreiding doordat organisaties het leertraject Samenwerkwijze gaan aanbieden voor professionals. In de uitvoerende fase (gedurende de gehele twee jaar) worden steeds opnieuw leertrajecten aangeboden aan groepen van 5-15 professionals in het gebied. Organisaties nodigen hun eigen professionals hiervoor uit, maar ook geïnteresseerden die via de leersessies hebben kennis gemaakt met de Samenwerkwijze zijn welkom.

4 Het Leerplan in de bijlage is gepersonaliseerd voor Oss. Voor gebruik in nieuwe gemeenten moeten eerst contactgegevens, logo's e.d. worden aangepast aan de situatie in de eigen regio.

Om elkaar snel te kunnen vinden worden er per organisatie contactpersonen afgesproken (ambassadeurs).

In het begin van de uitvoerende fase richten organisaties met hulp van de kwartiermaker de lerende trap in. Een complete lerende trap bestaat uit structurele leersessies op alle lagen en blijft ook in de uitbreidings- en borgingsfase actief:

- leersessies per gebied (professionals)
- leertafels in de netwerkoverleggen (managers)
- leertafels in de steungroep overleggen (bestuurders)

Wanneer de lerende trap is ingericht, stopt de kwartiermaker. Een gebiedsaanjager (sociaal professional) neemt de voortrekkersrol binnen het gebied over. De gebiedsaanjager fungeert als aanspreekpunt voor de managers.

Evalueren heeft een structurele plaats in de leersessies (leertafels). Daarnaast wordt tenminste eenmaal per jaar uitgebreid geëvalueerd door zowel professionals, managers en bestuurders. Dit levert de jaarlijkse leergeschiedenis op, waarin wordt beschreven wat is geleerd en wat nog verbeterd kan worden. Ook wordt aangegeven hoe verbeterpunten in de praktijk gebracht gaan worden. Een voorbeeld van de leergeschiedenis in Oss⁵ is te vinden in bijlage 2.

3.4.3 Fase 3: uitbreiden en borgen

Na ongeveer twee jaar is de Samenwerkwijze genoeg 'ingeoefend' en ingebed in de betrokken organisaties, om uit te breiden naar andere gebieden. Deze tijdsperiode kan variëren, het is belangrijk om oog te houden voor de diversiteit van contexten en organisaties, en te bepalen wat voor het betreffende gebied randvoorwaarden zijn (zie ook paragraaf "Randvoorwaarden").

De steungroep stelt een nieuw gebied vast. Doorgaans gaat het om één of meerdere naastgelegen wijken of dorpen waarin dezelfde organisaties werkzaam zijn. De steungroep (bestuurders) en het netwerkoverleg (managers) blijven dan hetzelfde voor het nieuwe en oude gebied. **Echter dikwijls zijn in het nieuwe gebied wel andere uitvoerende professionals werkzaam.** Per gebied wordt een gebiedsaanjager aangewezen. De gebiedsaanjager gaat aan de slag met een pilot om de eerste professionals in het nieuwe gebied te betrekken en breidt vervolgens langzaam uit. Ook hier zal het verspreiden deels 'vanzelf' gaan, maar zal het daarnaast nodig zijn dat de betrokken organisaties de professionals in het nieuwe gebied actief trainen via het leertraject Samenwerkwijze.

In de uitbreidings- en borgingsfase blijft de Samenwerkwijze uitgevoerd worden. De lerende trap vervult een essentiële rol om de kwaliteit hoog te houden. Via de lerende trap worden alle vragen opgepakt die ontstaan en worden deze indien nodig opgeschaald van professionals naar managers en bestuurders.



Schematisch overzicht De Samenwerkwijze

"eigen regie en passende hulp voor inwoners met een hulpvraag rond welzijn, zorg, wonen, werk en/of financiën"



Figuur 3: Schematische overzicht van de drie fasen in het werken met de Samenwerkwijze

5 De leergeschiedenis Oss gaat over de hele Proeftuin, waarin de Samenwerkwijze een onderdeel is.

Steeds staat de inwoner centraal. Organisaties nemen meer en meer gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een passend antwoord op de vraag van de inwoner. Ook zorgen organisaties dat hun interne systemen steeds beter steunend zijn aan de oplossingen voor inwoners. Evalueren blijft een structurele plaats houden in de leersessies (leertafels) en via de jaarlijkse leergeschiedenis.

3.5 Schaalgrootte

Een gebied waar met de Samenwerkwijze wordt gewerkt kan bestaan uit één of meer wijken of dorpen. Het aantal wijken of dorpen is o.a. afhankelijk van de omvang en de startsituatie. Bij het vaststellen van het gebied maken bestuurders allereerst een lokaal profiel: aantal inwoners, sociaaleconomische status (SES), samenstelling huishoudens, gezondheid en type zorgvragen, welke organisaties werken in het gebied en wat is het draagvlak. Een gebied moet enige omvang hebben, maar niet elk gebied hoeft evenveel inwoners te hebben. Het kan gaan om één grotere wijk of een aantal wijken of dorpen samen. Bijvoorbeeld, in Oss werken zes gebieden met de Samenwerkwijze, variërend in omvang van één wijk tot elf dorpen (Figuur 4).

3.6 Competenties van de uitvoerders

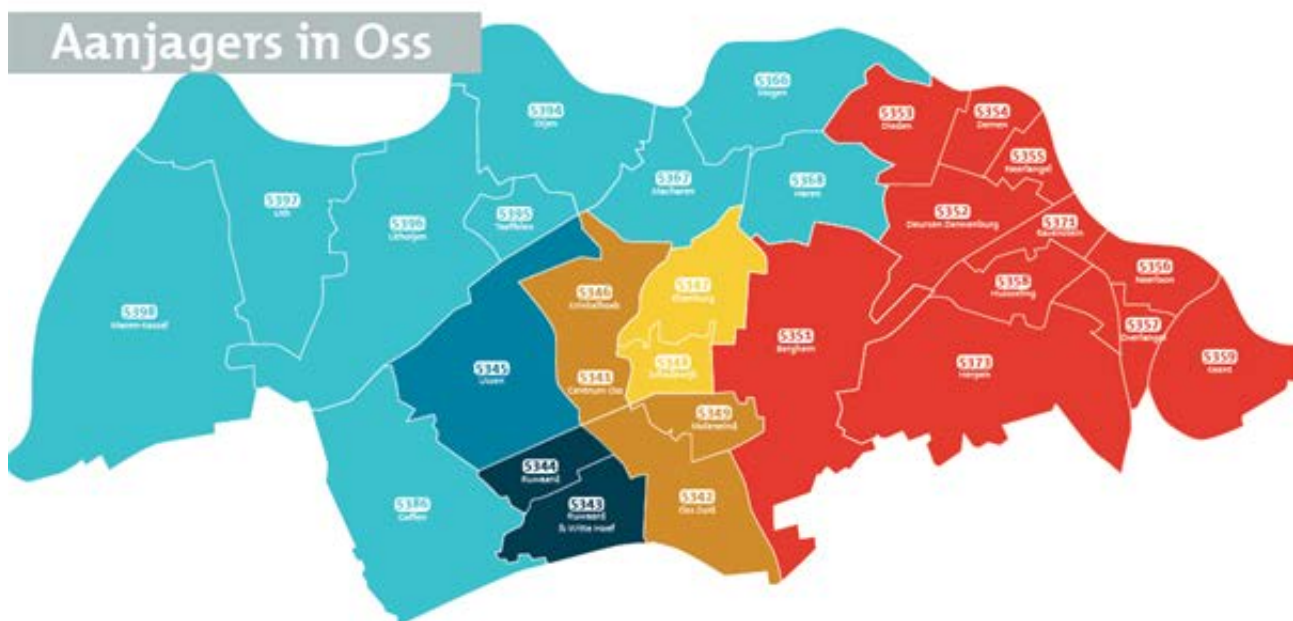
De taken en bevoegdheden van de uitvoerders staan uitgebreid beschreven in het “Leerplan Samenwerkwijze”. Hieronder worden de belangrijkste punten benoemd.

Casusregisseur

Competenties en vaardigheden:

- De casusregisseur biedt de dagelijkse ondersteuning aan een persoon of gezin. Als er meer dan één hulpverleners betrokken zijn, wordt er altijd een casusregisseur benoemd. De casusregisseur is de contactpersoon voor het netwerk en communiceert met de inwoner.
- De casusregisseur is in staat de regie bij de inwoner te laten en open te luisteren.
- De casusregisseur is in staat om op tijd op te schalen of te escaleren (volgens Aanpak Voorkoming Escalatie) wanneer dit nodig is.
- Casusregisseurs hebben het leertraject Samenwerkwijze gevolgd (of volgen dit zo spoedig mogelijk) en wonen de tweewekelijkse leersessies bij.

De casusregisseur is een sociaal professional met minimaal een MBO-opleiding niveau 4 (bijvoorbeeld sociaal werk, maatschappelijke zorg, zorg & welzijn).



Figuur 4. De zes gebieden in Oss (2021). Elk gebied heeft een of meer eigen aanjager(s).

Gebiedsaanjager

Competenties en vaardigheden:

- De gebiedsaanjager heeft goede communicatieve vaardigheden. Hij/zij verspreidt het gedachtegoed van de Samenwerkwijze en heeft tot taak de kwaliteit te bewaken, aan te sturen en te borgen.
- De gebiedsaanjager is proactief en extern gericht. Hij/zij verbindt de Samenwerkwijze aan andere ontwikkelingen zodat ze elkaar kunnen versterken.
- De gebiedsaanjager is organisatiesensitief. Hij/zij houdt contact met managers in het netwerkteam en bespreekt signalen uit de wijk.
- De gebiedsaanjager is verbindend en inspirerend. Hij/zij faciliteert de leersessies en motiveert de professionals.

De gebiedsaanjager is een sociaal professional met een MBO-4 of HBO-opleiding (bijvoorbeeld sociaal werk, maatschappelijk werk en dienstverlening) en ervaring in de Samenwerkwijze.

Kwartiermaker

De kwartiermaker is als het ware de 'buitenboordmotor' die het proces bij aanvang aanjaagt op zowel operationeel (professionals), tactisch (managers) als strategisch (bestuurders) niveau.

- Dit kan een gemotiveerde professional of manager zijn die zich makkelijk beweegt op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau. Maar deze rol kan ook worden verdeeld over twee of drie personen.
- Voor de kwartiermaker gelden verder dezelfde opleidingseisen, competenties en vaardigheden als voor de gebiedsaanjager.
- De kwartiermaker is in staat om zijn eigen bijdrage op het juiste moment af te bouwen en de voortrekkersrol over te dragen aan de gebiedsaanjager.

3.7 Context en randvoorwaarden

De Samenwerkwijze is ontwikkeld in 2016 als één van de experimenten in de Proeftuin Ruwaard (gemeente Oss). De Proeftuin omvatte naast de Samenwerkwijze meer experimenten zoals Huis van de Wijk, Wijkpreventieve aanpak en Gebiedsgericht financieren. De Samenwerkwijze was in die tijd vervlochten met de andere initiatieven in de Proeftuin.

Vanaf 2018 is de Samenwerkwijze verbreed naar zes andere gebieden in Oss (samen in totaal 23 wijken/dorpen). In die verbreding werd de Samenwerkwijze voor het eerst "los" van de Proeftuin ingezet. De Proeftuin als geheel werd namelijk niet naar andere gebieden verbreed. De verbreding liet zien, dat het mogelijk is om de Samenwerkwijze als zelfstandige werkwijze uit te voeren.

Door de verbreding van één naar zes gebieden is veel inzicht ontstaan in hoe de Samenwerkwijze overdraagbaar gemaakt kan worden. Eén van de belangrijkste punten is dat de Samenwerkwijze niet duurzaam is als deze niet wordt ondersteund op alle lagen in de organisatie. De netwerksamenwerking en de lerende trap zijn daarom als noodzakelijk onderdeel van de aanpak opgenomen in dit Handboek. Door deze en andere geleerde lessen te verwerken in dit Handboek, is de Samenwerkwijze als zelfstandige aanpak overdraagbaar gemaakt.

3.7.1 Organisatorische randvoorwaarden

Organisaties die kunnen besluiten om de Samenwerkwijze uit te voeren zijn:

- Gemeenten. De gemeente is opdrachtgever van zorg- en welzijnsaanbieders en vaak ook (mede) uitvoerder van de zorg- en welzijnsdiensten. De gemeente heeft daarmee een cruciale rol. Bij de gemeente denken we in eerste instantie aan het domein zorg & welzijn. Daarnaast gaat het ook om de domeinen werk & inkomen, schuldhulpverlening en evt. wonen. Zonder de gemeente lukt het niet om de Samenwerkwijze te starten.
- Zorg- en welzijnsaanbieders en woningcoöperaties. Een brede samenwerking is essentieel om samenhangend en integraal oplossingen te bieden bij de zorg en ondersteuning aan inwoners met hulpvragen. Immers, doelgroepen komen deels overeen, daarnaast hebben mensen vaak meerdere problemen op verschillende levensterreinen. Dit zijn dan ook noodzakelijke samenwerkingspartners in de Samenwerkwijze.
- Andere organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan inwoners met hulpvragen zoals vrijwilligersorganisaties, kunst- en cultuurorganisaties, sportaanbieders, bewonersinitiatieven, zorgverzekeraars etc. Deze kunnen gedurende de looptijd van de Samenwerkwijze aanhaken.

Randvoorwaarden voor deelnemende organisaties:

- De organisatie neemt op management- en bestuurlijk niveau deel aan de netwerkoverleggen en steungroep. Er zijn gemotiveerde managers en professionals die willen veranderen.
- De organisatie lost zijn vraagstellingen niet enkel intern op, maar betreft andere organisaties. Daarmee zoekt de organisatie gezamenlijk verantwoordelijkheid voor echte oplossingen voor de inwoner.
- De organisatie is bereid te doen wat nodig is, ook als dat buiten bestaand aanbod valt.
- De organisatie steunt het beleid dat eigen professionals aanwezig zijn bij elk Samenwerkoverleg waar zij worden uitgenodigd. De organisatie werkt actief mee aan leertrajecten en leersessies.

- De organisatie werkt met een vraagverhelderingsmethodiek waarin alle leefgebieden aan bod komen (gezondheid, dagbesteding, huisvesting, financiën en sociale contacten). De meeste gangbare vraagverhelderingsmethodieken zijn hiervoor geschikt. Indien een nieuwe vraagverhelderingsmethodiek wordt gezocht, wordt het spinnenweb van Positieve gezondheid aangeraden (<https://www.iph.nl/positieve-gezondheid/het-andere-gesprek/>).
- De organisatie werkt met de landelijke Aanpak Voorkoming Escalatie (AVE) (<https://www.movisie.nl/tool/ave-aanpak-voorkoming-escalatie-huishoudens-oplopende-problematiek>), of is bereid hiermee te gaan werken. Binnen de Samenwerkwijze wordt uitgegaan van de AVE, deze is licht aangepast voor gebruik in de Samenwerkwijze.
- Een digitaal platform om tussen professionals uit te wisselen maakt het makkelijker, maar is niet noodzakelijk. Bijvoorbeeld, met een abonnement op 1socialdomein kan een eigen channel worden aangemaakt.
- Deelnemers aan het leertraject en de leersessies van de Samenwerkwijze ontvangen een certificaat van deelname. Voor de toekomst wordt gekeken naar de mogelijkheid om digitale certificaten uit te geven volgens het Open Badge systeem (www.openbadgenetwork.com).
- Gebiedsaanjagers volgen onderling intervisie (viermaal per jaar). Tijdens intervisie delen ze wat goed gaat in de Samenwerkwijze en bespreken hun vragen en knelpunten. Het netwerkoverleg heeft een korte lijn met de gebiedsmanagers en waarborgt de kwaliteit.

3.7.2 Kwaliteitsbewaking en doorontwikkeling

Organisaties die met de Samenwerkwijze aan de slag gaan, maken hun eigen leerproces door. Via de leersessies en evaluatietafels zijn ze steeds bezig met leren en verbeteren van de vraagverheldering, het Samenwerkoverleg etc. Daarmee maakt de werkwijze voortdurend een kwaliteitsontwikkeling door. En door het systemisch leren op alle lagen, wordt de kwaliteit ook geborgd in interne organisatiesystemen.

Verder wordt de kwaliteit op de volgende wijze geborgd:

- Het Handboek en het Leerplan Samenwerkwijze worden steeds bijgesteld op basis van evaluaties, nieuwe kennis en ervaringen in de praktijk. Ook het leertraject, de leersessies en leertafels worden steeds doorontwikkeld. Gemeente Oss beheert deze leeromgeving namens de deelnemers in het samenwerkingsverband, en is verantwoordelijk voor de uitgifte van documenten.
- In het Leerplan is aangegeven onder welke voorwaarden welke informatie (b.v. het Samenwerkplan) gedeeld mag worden met professionals. Voor de toekomst wordt gekeken naar een app voor een digitaal Samenwerkplan, waarmee dit nog makkelijker gaat. Gemeenten dienen daarnaast een eigen (gemeentespecifiek) juridisch kader te beschrijven. Daarin is o.a. opgenomen dat er actieve instemming van de inwoner nodig is om volgens de Samenwerkwijze geholpen te worden.

3.8 De begroting

De begroting	
Menskracht	<p>De inzet per organisatie is vanuit eigen middelen. Professionals investeren in het begin eenmalig tijd in het leertraject (3 dagen). Daarna is de tijdsinvestering voor professionals:</p> <ul style="list-style-type: none">• 2 uur per leersessie (1 tot 2x per maand)• Deelname Samenwerkoverleg bij alle casussen waar ze worden uitgenodigd <p>Hier staat tegenover dat er minder één-op-één afstemming nodig is tussen professionals van verschillende organisaties, de samenwerking is effectiever. Bovendien wordt de geïnvesteerde tijd “terugverdiend” in de voorkoming van escalatie en specialistische zorg en dus een daling in kosten. Er is dus maatschappelijk rendement, maar dit valt niet altijd in hetzelfde domein.</p> <p>De gebiedsaanjager wordt voor een aantal uren vrijgemaakt om zijn rol te kunnen vervullen. Denk aan ongeveer een dag per week. Daarnaast zijn er extra overhead kosten voor de netwerkoeverleggen en steungroep.</p>
Materialen	<ul style="list-style-type: none">• Materialen Samenwerkwijze Het Handboek en Leerplan zijn kosteloos op te vragen bij de contactpersoon van gemeente Oss (zie “Inleiding”).• Digitaal platform Een digitaal platform is niet noodzakelijk. Eventueel kan een abonnement worden afgesloten bij 1sociaal-domein of een ander digitaal platform.
Locatie kosten	<p>Het Samenwerkoverleg vindt plaats bij de inwoner thuis. Bijeenkomsten zoals het leertraject en netwerkoeverleg vinden plaats op een locatie van een van de deelnemende organisaties.</p>
Training en advies	<ul style="list-style-type: none">• Vorbereidende fase Er moet een kwartiermaker worden aangesteld of worden vrijgemaakt. Het is raadzaam dat de kwartiermaker ondersteuning ontvangt in de vorm van training en/of advies. Hiervoor kan de contactpersoon van Anders Denken, Doen en Organiseren worden benaderd (zie “Inleiding”). In overleg wordt dan maatwerk ondersteuning afgesproken.• Uitvoerende fase en uitbreidings- en borgingsfase Leertraject: kosten didactische trainer (bij een trainingsbureau naar keuze) zijn gemiddeld 1000 euro per leertraject. Dit is voor een groep van 5 tot 15 professionals, gezamenlijk te betalen door de deelnemende organisaties. <p>Nieuwe gemeenten kunnen indien gewenst tijdens de gehele looptijd van de Samenwerkwijze aanvullende ondersteuning op maat aanvragen bij:</p> <ul style="list-style-type: none">• het organiseren van het leertraject, leersessies (professionals) en leertafels (managers en bestuurders)• het inwerken of ondersteunen van de gebiedsaanjager• het ondersteunen van het netwerkoeverleg of de steungroep <p>Hiervoor kan de contactpersoon van gemeente Oss of van Anders Denken, Doen en Organiseren (zie “Inleiding”) worden benaderd.</p>



4.

De visie achter de Samenwerkwijze

De Samenwerkwijze is een veranderaanpak waarin door samenwerkende organisaties (in zorg, welzijn en wonen) wordt gewerkt aan verbetering van de leefbaarheid en gezondheid van inwoners tegen lagere kosten. Zij doen dit door te leren en te experimenteren en te denken in mogelijkheden in plaats van belemmeringen. Een aanpak waarbij weer wordt uitgegaan van de bedoeling: mensen zelf verantwoordelijkheid geven voor hun eigen leven en leefomgeving.

Dat dit werkt, bewijzen de resultaten op verschillende plekken. Dat dit niet eenvoudig is en dat dit lef van bestuurders en financiers vraagt, is eveneens ervaren.

Werken met de Samenwerkwijze betekent een omslag voor iedereen binnen een organisatie. En omdat het een verandering is die voor opschudding zorgt in en tussen de deelnemende organisaties, kan onafhankelijke begeleiding nodig zijn. In de zogenaamde 'proeftuinen' waar werd gewerkt vanuit dit concept bleek dat iedere proeftuin een eigen aanpak vroeg. Iedere wijk en regio is anders, kent een andere wijze van samenwerken en heeft een eigen cultuur. Het kopiëren van processen die elders tot een succes hebben geleid gaat daarom niet op.

Wat wel werkt is het inrichten van een eigen proces met bijbehorende afspraken. Hiervoor is nodig: een bestuurlijke steungroep, een groep van managers die willen veranderen, een groep van intrinsiek gemotiveerde professionals, betrokken inwoners én onafhankelijke begeleiding (training/advies). Vanuit dit uitgangspunt is dit Handboek Samenwerkwijze vormgegeven.

We werken op basis van actieleren. Dit betekent dat inwoners, professionals, managers en bestuurders simpelweg beginnen met een bepaalde manier van werken (experimenteren), in plaats van eerst plannen van eisen en projectplannen op te stellen. Dit vanuit het idee dat het schrijven van een plan niet het antwoord biedt op de vragen die er leven in de wijk. In allerlei bijeenkomsten, sessies en overleggen staan alle betrokkenen vervolgens stil bij het leerproces. Hierin wordt bijvoorbeeld heel duidelijk zichtbaar welke drempels er zijn, hoe die kunnen worden weggehaald en welke gedragsverandering er nodig is. Zo leren we van elkaar en mét elkaar.

Binnen Proeftuin Ruwaard is ons ideaal toekomstbeeld een vitale wijk waar bewoners tegen lagere kosten een betere (positieve) gezondheid ervaren. De weg die we moeten bewandelen om daar te komen, ontdekken en ontwikkelen we samen. Dit doen we door het vertalen van onze ambitieuze visie in strategische doelen en operationele richtingen. Aan de hand van experimenten boeken we resultaten en sturen we bij waar nodig.

De Samenwerkwijze is één van die experimenten. En inmiddels heeft de Samenwerkwijze haar waarde duidelijk bewezen, ook in gebieden buiten de oorspronkelijke Proeftuin. Gedreven door de visie en aan de hand van talloze leerervaringen, is een stapsgewijze aanpak met concrete handvatten ontstaan. Het experiment wat de Samenwerkwijze eens was, is uitgegroeid tot een volwassen aanpak met eigen Handboek. Een Handboek waarin de Samenwerkwijze is afgebakend en de principes, stappen, randvoorwaarden en rollen zijn beschreven. Dit ontslaat nieuwe gemeenten niet van de noodzaak van een doorleefde visie en het doormaken van een eigen leerproces. Maar het maakt het wel makkelijker om met de Samenwerkwijze aan de slag te gaan.

Bijlage 1.

Hulpdocument micro-analyses⁶

Handleiding micro-analyses

Een micro-analyse bestaat uit twee onderdelen: het meten (1) van het ervaren welbevinden en (2) de maatschappelijke kosten.

Het ervaren welbevinden van de wijkbewoner wordt weergegeven met een cijfer tussen 1 en 10 (en korte toelichting). Wijkbewoners geven met een cijfer zelf een waarde aan hun welbevinden. Dit vragen we vóór de Samenwerkwijze en ná de Samenwerkwijze. Indien mogelijk maken we na zes maanden tot een jaar een herhaalmeting. Zo meten we opnieuw het ervaren welbevinden en brengen we de duurzaamheid van de oplossing in kaart.

Ervaren welbevinden	Cijfer 1 - 10
Vóór de Samenwerkwijze	
Na de Samenwerkwijze	
Bij herhaalmeting	

Toelichting van de wijkbewoner

De geleverde zorg en ondersteuning wordt bepaald op basis van de input van de wijkbewoner en betrokken professionals. De maatschappelijke kosten daarvan worden berekend op basis van de Maatschappelijke Prijslijst⁷. De kosten worden doorgerekend op jaarbasis. We rekenen met 42 weken, aangezien er altijd een aantal weken wegvallen in verband met vakanties en feestdagen. Belangrijk is om hiervoor één standaard te hanteren.

Voor de maatschappelijke kosten gaan we uit van de volgende situaties: (1) wat kost de situatie nu op jaarbasis, (2) wat zijn de eventuele eenmalige kosten van de Samenwerkoplossing (inclusief de inzet van professionals voor de Samenwerkoverleggen), (3) wat kost de situatie na de Samenwerkwijze op jaarbasis en (4) wat zou de situatie kosten als we niets zouden doen. Indien mogelijk wordt een herhaalmeting gedaan, om de duurzaamheid van de oplossing in kaart te brengen.

Huidige kosten op jaarbasis vóór Samenwerkwijze	
Inzet zorg, ondersteuning, ...	€ ...
...	
TOTAAL	€ ...

Kosten op jaarbasis na Samenwerkwijze	
Inzet zorg, ondersteuning, ...	€ ...
...	
TOTAAL	€ ...

6 Uit: Rapportage micro-analyses: het maatschappelijk rendement van de Samenwerkwijze, 2018.

NB: MDO is aangepast in Samenwerkoverleg. Proeftuin is aangepast in Samenwerkwijze.

7 Maatschappelijke prijslijst: <https://effectencalculator.nl/maatschappelijke-prijslijst/>

Eenmalige kosten	
Inzet professionals voor Samenwerkoverleg	€ ...
...	
TOTAAL	€ ...

Extra kosten zonder Samenwerkwijze (als we niets doen, is het aannemelijk dat ...)	
Inzet professionals voor Samenwerkoverleg	€ ...
...	
TOTAAL	€ ...

Samenvatting	
Kosten vóór de Samenwerkwijze op jaarbasis	€ ...
Kosten na de Samenwerkwijze op jaarbasis	€ ...
Eenmalige investering Samenwerkwijze	€ ...
Verschil vóór en na Samenwerkwijze, incl. eenmalige investering	€ ...
Kosten als we niets doen	€ ...

Voorbeeld van micro-analyse

Mevrouw heeft PDD-NOS en is daarom erg gevoelig voor geluid. Mevrouw woonde vroeger in een intramurale omgeving, ze is enkele jaren geleden zelfstandig gaan wonen. In haar woning had ze veel overlast van de burens. Doordat ze overgevoelig is voor geluid, werd ze daar (naar eigen zeggen) gek van. Ze kreeg ruzie met de burens; zij was boos vanwege de geluidsoverlast, de burens werden boos omdat ze regelmatig klaagde en omdat de geluidsoverlast naar hun idee heel beperkt was. De relatie verslechterde alsnar. Mevrouw ervaarde veel stress en kreeg daar lichamelijke klachten van. Ze ging daarom regelmatig naar de huisarts. Door de stress en de geluidsoverlast kon ze niet slapen, waardoor ze niet meer functioneerde in het dagelijkse leven. Ze had 3 à 4 uur per week ambulante begeleiding nodig. Ze kon zich niet meer concentreren op studie en werk. Ze was erg ongelukkig. De situatie was voor haar onhoudbaar.

Mevrouw heeft meermaals geprobeerd om te verhuizen, maar dit lukte niet. Ze kwam niet in aanmerking voor een andere woning. Als de politie of de woningcorporatie langskwam om de geluidsoverlast vast te stellen, was er steeds geen geluid op dat moment. Daardoor kon niet vastgesteld worden hoe ernstig de situatie was. Daarnaast zou de geluidsoverlast voor veel andere mensen niet als zo ernstig worden ervaren.

Als er niets zou veranderen, zou ze terug moeten naar de intramurale woonomgeving. Immers; de situatie was voor haar onhoudbaar en een ander optie was er niet. Mevrouw wilde echter heel graag zelfstandig wonen. In het Samenwerkoverleg werd écht naar mevrouw geluisterd en werd haar probleem serieus genomen. In het Samenwerkoverleg werd besloten dat verhuizen de beste oplossing was. Samen is gekeken naar wat voor soort woning passend zou zijn. Mevrouw is verhuisd naar een appartement in een seniorenflat. Volgens "de regeltjes" zou ze niet in aanmerking komen voor deze woning, maar omdat tijdens het Samenwerkoverleg besloten is dat dit de beste oplossing is, is het toch mogelijk gemaakt.

De verhuizing heeft mevrouw heel goed gedaan. Ze heeft veel minder stress. Ze heeft minder ambulante begeleiding nodig. Lichamelijk gezien gaat het veel beter met haar. Ze kan zich weer concentreren op studie en werk. Een jaar na de verhuizing is opnieuw gekeken hoe het met haar gaat en het gaat nog steeds erg goed.

"Voor de Samenwerkwijze gaf ik mijn situatie echt een 2. Nu gaat het heel goed. Ik ben heel tevreden met mijn woning. Ik heb veel minder lichamelijke klachten. Het gaat goed op school en met werk."

Ervaren welbevinden	Cijfer 1 – 10
Vóór de Samenwerkwijze	2
Na de Samenwerkwijze	9
Bij herhaalmeting	9

Huidige kosten op jaarbasis vóór de Samenwerkwijze	
Ambulante ondersteuning (3 à 4 uur per week)	€ 9.555,00
Er van uitgaande dat een professional € 65,- per uur kost (op basis van kosten maatschappelijk werker volgens de Maatschappelijke Prijslijst).	$(65 * 3,5) * 42 = 9.555$
Regelmatig huisartsenbezoek (2 keer per maand)	€ 240,00
Huisarts consult (<20 min.) kost volgens de Maatschappelijke Prijslijst € 10,- per keer.	$10 * 24 = 240$
TOTAAL	€ 9.795,00

Eenmalige kosten	
Samenwerkoverleg met 3 professionals	€ 292,50
Er van uitgaande dat een professional € 65,- per uur kost (op basis van kosten maatschappelijk werker volgens de Maatschappelijke Prijslijst) en een Samenwerkoverleg 1,5 uur duurt.	$(65 * 1,5) * 3 = 292,50$
Verhuizing	€ 1.200,00
Mutatie van een woning kost volgens de Maatschappelijke Prijslijst €1.200,- per keer	
TOTAAL	€ 1.492,50

Kosten op jaarbasis na Samenwerkwijze	
Ambulante begeleiding (1 uur per week)	€ 2.730,00
Een maatschappelijk werker kost volgens de Maatschappelijke Prijslijst € 65,- per uur.	$65 * 42 = 2.730$
TOTAAL	€ 2.730,00

Kosten op jaarbasis bij herhaalmeting	
Ambulante begeleiding (1 uur per week)	€ 2.730,00
Een maatschappelijk werker kost volgens de Maatschappelijke Prijslijst € 65,- per uur.	$65 * 42 = 2.730$
TOTAAL	€ 2.730,00

Kosten als we niets zouden doen	
Zorg laagbegaafd persoon	€ 28.000,00
Op basis van kosten zorg laagbegaafd persoon per jaar volgens Maatschappelijke Prijslijst.	
TOTAAL	€ 28.000,00

Samenvatting	
Kosten vóór Samenwerkwijze op jaarbasis	€ 9.795,00
Kosten na Samenwerkwijze op jaarbasis	€ 2.730,00
Kosten op jaarbasis bij herhaalmeting	€ 2.730,00
Eenmalige investering Samenwerkwijze	€ 1.492,50
Verschil vóór en na Samenwerkwijze, incl. eenmalige investering	€ 5.569,50
Verschil vóór en na Samenwerkwijze, incl. eenmalige investering bij herhaalmeting	€ 5.569,50
Kosten als we niets doen	€ 28.000,00

Bijlage 2.

Voorbeeld Leergeschiedenis Oss⁸

Samenwerkwijze

Bij veel (zorg)vragen zijn meerdere organisaties nodig om tot een passende oplossing te komen. In 2016 constateerden partijen dat dat moeizaam gaat en dat inwoners daarvan de dupe zijn. De zorg die ze ontvangen helpt soms niet en inwoners zien door de bomen het bos niet meer. Ook beroepskrachten ervaren belemmeringen.

Met de Samenwerkwijze worden vragen integraal en met de inwoner opgepakt. De behoefte van de inwoner staat centraal en niet het aanbod van organisaties. Bij de inwoner thuis wordt een plan opgesteld via de 3 vragen 'wat wil ik – wat kan ik – wat heb ik nodig'. Vervolgens gaan de beroepskrachten en inwoner aan de slag en doen ze wat nodig is.

Resultaten

- Sinds 2016 meer dan 300 casussen.
- Inwoners voelen zich gehoord, zijn onderdeel van de oplossing in plaats van het probleem.
- Beroepskrachten zetten in wat nodig is en dragen samen de verantwoordelijkheid voor passende hulp..

Geleerde lessen

- Werken vanuit de vraag i.p.v. het aanbod is niet eenvoudig.
- Op deze manier organisatie-overstijgend werken vergt een gezamenlijke visie en heldere afspraken.
- Het eigen maken van de Samenwerkwijze vraagt tijd, ruimte en scholing voor beroepskrachten,
- Om deze nieuwe manier van werken te verankeren in de organisatie is doorvertaling en sturing vanuit het management en directie nodig.

Effecten

- Het **maatschappelijk rendement** neemt toe: het ervaren welbevinden stijgt en gemiddeld dalen de maatschappelijke kosten.
- Zelf- en samenredzaamheid neemt toe bij inwoners en beroepskrachten.
- Beroepskrachten dragen gezamenlijke verantwoordelijkheid voor goede zorg.
- Er wordt gemakkelijker op- en afgeschaald, escalatie en specialistische zorg wordt voorkomen.

Opgave 2020 en verder

- Kwaliteit borgen van de uitvoering Samenwerkwijze via breed toegankelijke scholing en gedachtengoed en uitvoering.
- Voortzetten van leersessies om praktijkervaringen te blijven delen, samen te leren en waar nodig aanpak te verbeteren.

Werk en inkomen

In Oss ontvangen de afgelopen jaren ongeveer 2.000 mensen een bijstandsuitkering. In de Ruwaard zijn ongeveer 300 mensen langer dan 3 jaar werkloos. Geen werk heeft voor velen een negatieve invloed op de kwaliteit van leven en gezondheid.

In 2017 startte Oss een proef 'begeleiden naar werk', waarbij deelnemers meer zelf kunnen bepalen hoe zij de route willen doorlopen. 100 inwoners die een bijstandsuitkering aanvroegen, kregen via de Samenwerkwijze de kans verder geholpen te worden. Via de drie vragen 'wat wil je, wat kun je, wat heb je nodig' werd een plan opgesteld en bekeken of multidisciplinair overleg nodig was.

Resultaten

- 100 inwoners zijn via de Samenwerkwijze geholpen.
- Twee keer zo veel mensen stroomden naar werk t.o.v. de groep die niet meedeed in deze proef.
- Met deze aanpak kunnen ook mogelijke oorzaken en gevolgen van de werkloosheid worden aangepakt.
- Aandacht blijkt de belangrijkste bepalende factor in de interventie.

Geleerde lessen

- Inwoners zijn vaak zelf in staat een plan te maken, soms alleen met intensieve ondersteuning.
- De aanvangsverwachting van inwoners voor een eerste gesprek bepaalt de 'kleur' van gesprek en plan.
- Er is niet altijd voldoende ruimte in de dienstverlening om met de Samenwerkwijze aan de slag te gaan. Het vraagt tijd én aandacht voor 'leren en ontwikkelen' van zowel inwoner als beroepskracht.

Effecten

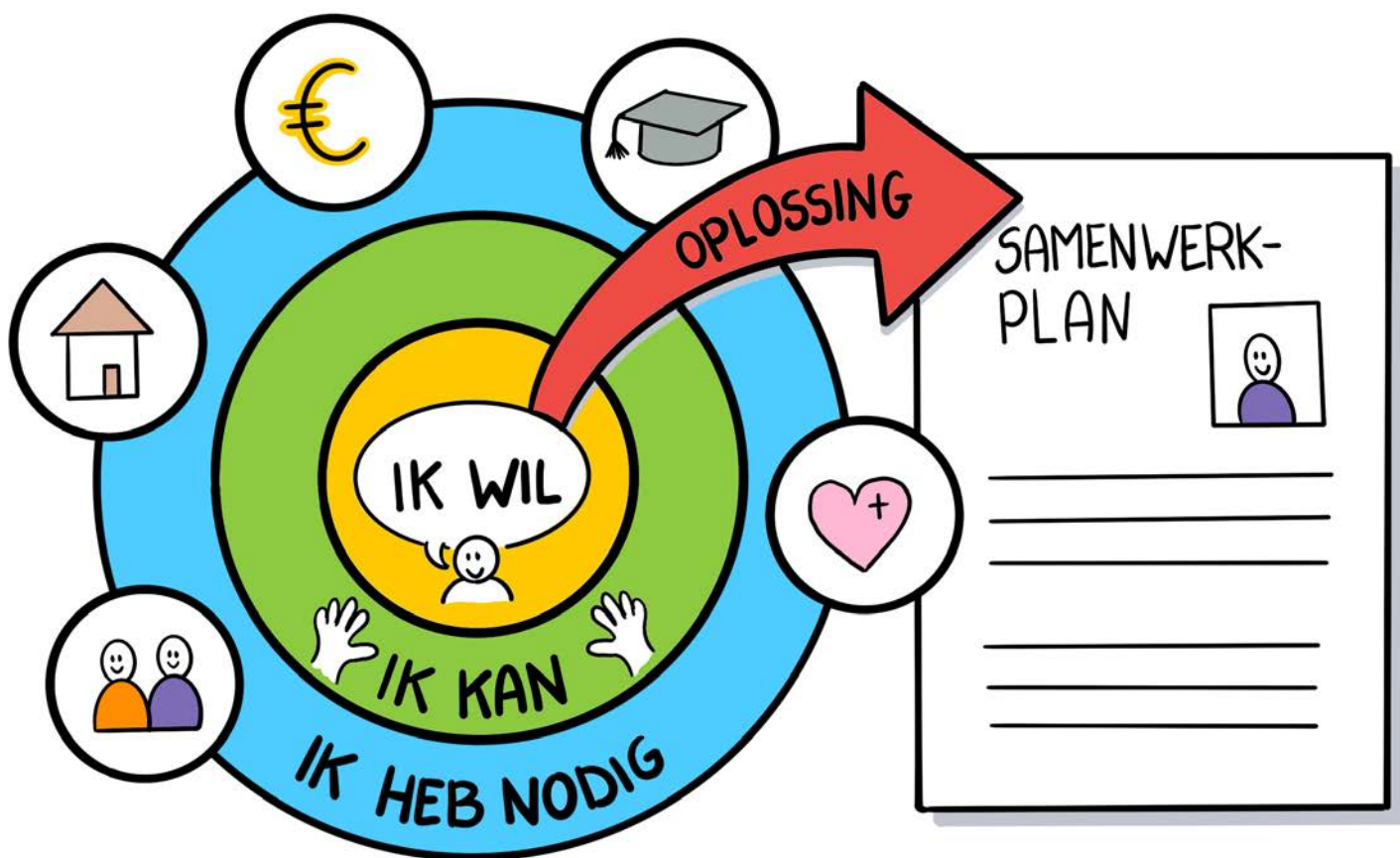
- Inwoners hebben een iets hoger welbevinden vergeleken met de landelijke cijfers van bijstandsgerechtigden.
- Inwoners zijn over het algemeen tevreden over de Samenwerkwijze. Beroepskrachten (ook vanuit Werk en inkomen) zijn zich meer bewust van de invloed van andere levensdomeinen op het vinden/behouden van werk.
- Beroepskrachten weten elkaar beter te vinden.
- Beroepskrachten krijgen andere werkrelatie met de inwoner.
- Een snellere uitstroom uit de bijstandsuitkering bespaart kosten.

Opgave 2020 en verder

Opnemen van de Samenwerkwijze in reguliere processen, borgen van de kwaliteit van uitvoering (door onder andere opleiding) en het monitoren van effecten.

Deel 2

Leerplan Samenwerkwijze



Leerplan De Samenwerkwijze

Hallo collega!

Wat leuk dat je je hebt aangemeld voor het leertraject Samenwerkwijze (SWW) en zo meewerkt aan de Samenwerkwijze in <Oss>.

Over dit leerplan

In dit document hebben we alle informatie over de Samenwerkwijze gebundeld. Je vindt er ook opdrachten en reflectievragen die je leeropbrengst vergroten en je helpen de Samenwerkwijze toe te passen in je dagelijkse werk.

Opbouw leerplan

Het leerplan volgt de opbouw van het leertraject. Voorafgaand aan het leertraject lees je “Over het leertraject Samenwerkwijze”. Zo begin je goed voorbereid aan je leertraject.

Contact

We rekenen op je deelname en wensen je veel plezier en inspiratie. Mocht je onverhoopt niet kunnen, laat dit dan zo snel mogelijk weten via <info@leerhuisoss.nl>.

Ook vragen, ideeën of verbeter suggesties zijn van harte welkom via dit mailadres.

Hartelijke groet,
<gemeente Oss>

Copyright

Dit leerplan is met zorg samengesteld voor en door professionals. Het plan en/of delen ervan mogen alleen gebruikt worden voor leerdoeleinden. Voor commercieel gebruik of gebruik door andere dan bij de Samenwerkwijze betrokken partijen vragen wij contact op te nemen met info@leerhuisoss.nl.

Inhoudsopgave

Module 1 Wat ga ik leren?	7
1.1 Aanleiding	8
1.2 Het gedachtegoed van de Samenwerkwijze	11
1.3 Aan de slag met je eigen leervraag	12
OPDRACHT A: Formuleer je leervraag	13
Module 2 De inwoner centraal	14
2.1 De Samenwerkwijze stap voor stap	15
2.2 De Samenwerkwijze: Een eerste casus	15
2.3 De Samenwerkwijze: Vraagverheldering	15
2.4 De eerste casus volgens de Samenwerkwijze	17
OPDRACHT B: Aan de slag met je eerste casus	17
OPDRACHT C: Bezoek een leersessie	19
OPDRACHT D: Betrek je maatje bij jouw leerproces	19
Module 3 Anders denken en doen	25
3.1 De Samenwerkwijze en de AVE	26
OPDRACHT E: Reflecteer je eigen leerproces	28
OPDRACHT F: Vraagverheldering	28
Module 4 Met zijn allen om tafel	29
4.1 De Samenwerkwijze: Het Samenwerkoverleg	30
4.2 Deelnemers uitnodigen voor het Samenwerkoverleg	30
4.3 Voorbereiding van het Samenwerkoverleg	30
4.4 Het Samenwerkoverleg	31
4.5 Voorzitten van een SO	31
OPDRACHT G: Wat wil je leren?	32
OPDRACHT H: Oefenen in de praktijk	32
Module 5 Hoe houd ik dit vast?	33
5.1 De Samenwerkwijze: Evaluatie	34
5.2 Werken volgens de principes van de Samenwerkwijze	36
OPDRACHT I: Werken volgens de principes van de Samenwerkwijze	36
OPDRACHT J: Maak een afspraak met je maatje	36
OPDRACHT K (optioneel): Gezamenlijk naar een (eerste) leersessies	36
5.3 Ambassadeur van de Samenwerkwijze!	37
OPDRACHT NA HET LEERTRAJECT:	37
Bijlage: Samenwerkplan	38
Bijlage: Stappenplan aanmelden platform Samenwerkwijze Oss	42

AANMELDEN OF MEER WETEN?
INFO@LEERHUIS055.NL

LEERTRAJECT SAMENWERKWYZE

INFORMATIE - OEFENEN - DELEN - REFLECTEREN

METHODE SAMENWERKWYZE



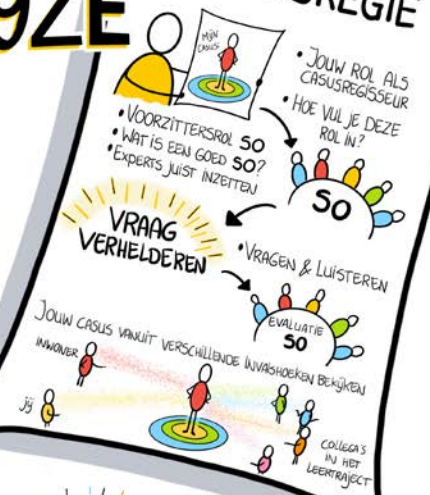
MET & VAN ELKAAR LEREN

Met jouw EIGEN CASUS uit jouw EIGEN PRAKTIJK

3 VRAGEN & SAMENWERKPLAN

- IK WIL**
 - HOE KOM JE TOT DE 'IK WIL' ZONDER DE OPLOSSING TE HEBBEN?
 - WAT IS JOUW ROL?
 - IK KAN**
 - WAT VRAAG JE HIER?
 - HOE ZET JE DE 'IK KAN' DUURZAAM IN?
 - IK HEB NODIG**
 - HOE LEIDT DE 'IK HEB NODIG' TOT DE BESTE OPLOSSING?
- HOE VORMT DIT ALLES HET **SAMENWERKPLAN**?

CASUSREGIE

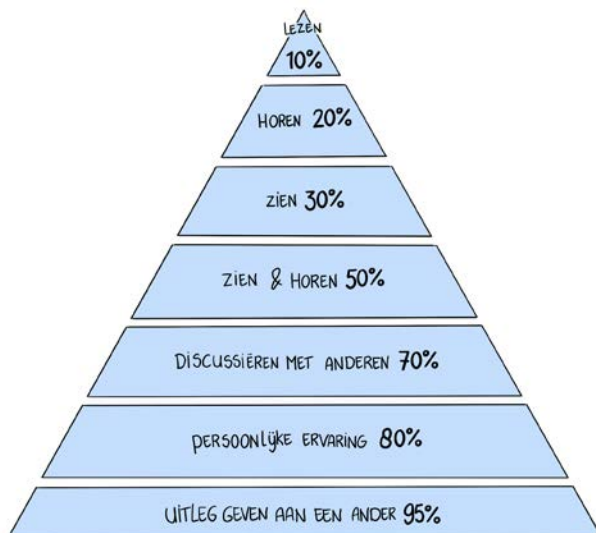


Over het Leertraject Samenwerkwijze

Tijdens het leertraject staan we uitgebreid stil bij het gedachtegoed achter de Samenwerkwijze en wat het betekent voor jouw organisatie en je dagelijks werk.

Wat kun je verwachten?

Volgens de leerpiramide van Bales leer je verreweg het meest als je iemand anders uitlegt hoe iets zit, en veel minder van lezen. Daarom hebben we in dit leertraject verschillende vormen van leren en informatie verwerken opgenomen: Je leest over de Samenwerkwijze in dit leerplan en hoort en ziet wat het is in animaties en filmpjes. Daarnaast doe je mee met leersessies in je wijk waar je discussieert met anderen. Stap voor stap ondersteunen wij je om steeds meer zelf te ervaren hoe het werkt. En tot slot geef je anderen uitleg en word je een ambassadeur van de Samenwerkwijze.



Zoals je ziet vormen de leersessies in de wijken een onmisbaar onderdeel. Zorg er dus voor dat je die regelmatig bezoekt, ook nadat het leertraject is afgerond. Op die manier ontwikkel je je verder, samen met je collega's in de wijk.

Wat mag je van ons verwachten?

- Wij zorgen voor twee trainers. De ervaringstrainer is een echte ambassadeur van de Samenwerkwijze die al zijn kennis en ervaring met je gaat delen en je feedback en vragen stelt over de inhoud. De didactische trainer zorgt voor een goede opbouw, tijdsbewaking, groepsproces en een maximaal leereffect.
- Binnen de Samenwerkwijze maken we altijd gebruik van elkaars kennis en expertise, we leren van en met elkaar. Daarom zit je ook altijd in een groep met gemixte kennis, achtergrond en organisaties.
- Wij delen al onze kennis en ervaring met jou en zitten niet stil. We blijven door-ontwikkelen naar aanleiding van jouw vraag.

Wat verwachten we van jou?

Een actieve inzet. Je leert door het te DOEN. Daarom is het belangrijk dat je:

- naar de leersessies gaat;
- eigen casussen meeneemt waarmee je gaat oefenen (je kunt immers iedere casus oppakken via de Samenwerkwijze).
- alle voorbereidende opdrachten uitvoert.

Vorbereidingsopdrachten – Fysieke variant - 2 dagen

Als jouw leertraject bestaat uit twee fysieke bijeenkomsten dan bestaat je voorbereiding uit:

Wanneer	Lezen (het leerplan)	Opdrachten
Ter voorbereiding op dag 1:	Lees “Over dit leertraject” Lees 1 Wat ga ik leren Lees 2 De inwoner centraal Lees 3 Anders denken en doen	Ga aan de slag met Opdracht A Opdracht B Opdracht C
Ter voorbereiding op dag 2:	Lees hoofdstuk 4	Ga aan de slag met Opdracht D Opdracht E Opdracht F Opdracht G Opdracht H Opdracht I
Na dag 2	Neem alle hoofdstukken nog eens door. Blijf naar de leersessies gaan en ontwikkel je daar verder met je collega’s in de wijk.	Ga aan de slag met Opdracht J Optioneel: Opdracht K

Vorbereidingsopdrachten – Hybride variant - 3 dagen

Als jouw leertraject bestaat uit drie bijeenkomsten waarvan mogelijk een digitaal dan bestaat je voorbereiding uit:

Wanneer	Lezen (het leerplan)	Opdrachten
Ter voorbereiding op dag 1:	Lees “Over dit leertraject” Lees 1 Wat ga ik leren Lees 2 De inwoner centraal Lees 3 Anders denken en doen	Ga aan de slag met Opdracht A Opdracht B
Ter voorbereiding op dag 2:	Lees de hoofdstukken nog eens door	Ga aan de slag met Opdracht C Opdracht D Opdracht F Opdracht G Opdracht H
Ter voorbereiding op dag 3:	Lees hoofdstuk 4	Ga aan de slag met Opdracht E Opdracht I
Na dag 3	Neem alle hoofdstukken nog eens door. Blijf naar de leersessies gaan en ontwikkel je daar verder met je collega’s in de wijk.	Ga aan de slag met Opdracht J Optioneel: Opdracht K

MODULE 1



Module 1

Wat ga ik leren?

1.1 Aanleiding

Hoe is de Samenwerkwijze ontstaan?

In 2016 begon de Proeftuin Ruwaard in Oss. “Als we eens écht anders gaan denken, doen en organiseren. Als we écht uitgaan van de vraag van onze inwoners, wat levert dit dan op?” Deze opdracht gaven de bestuurders indertijd aan de professionals in de wijk Ruwaard (gemeente Oss) en daar is onder andere de Samenwerkwijze ontstaan. Het blijkt op verschillende plekken dat deze manier van werken echt werkt. Daarom willen we de Samenwerkwijze ook in <heel Oss> gebruiken.

Quote van een inwoner:

“Er wordt echt naar mij geluisterd. Ik kan in één gesprek in één keer mijn verhaal doen in plaats van bij iedere losse hulpverlener opnieuw alles vertellen. Degene die ik nodig heb, denkt met mij mee in plaats van dat ik in hun hokjes moet passen. Ik word betrokken bij wat wel of niet zou passen en ik denk zelf mee. Ik weet wanneer, wie, wat gaat doen zodat het niet te lang blijft liggen en ik voel me echt ondersteund.”

5 principes van de samenwerkwijze



1. De inwoner staat centraal

Het Samenwerkoverleg (SO) vindt altijd plaats met de inwoner, en het liefst bij hem thuis. Voor het SO wordt iedereen uitgenodigd die betrokken is bij de hulpvraag van de inwoner. Dit kunnen professionals zijn, maar ook bijvoorbeeld familieleden of buren. Wie voor het SO wordt uitgenodigd, wordt altijd samen met de inwoner bepaald.



2. De vraag van de inwoner leidt tot het nieuwe aanbod

Aan de hand van de drie vragen ‘ik wil, ik kan, ik heb nodig’ formuleert de inwoner samen met de betrokken professionals zijn oplossing, alsof er geen belemmeringen zijn. Wat de beste oplossing is wordt altijd gezamenlijk in het SO besloten. Dat betekent dus niet ‘u vraagt, wij draaien’.



3. We werken vanuit vertrouwen en gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Het besluit over de beste oplossing wordt altijd genomen in het SO. Wat in het SO wordt bedacht, wordt binnen 6 weken uitgevoerd (of we bieden in ieder geval perspectief). Alle informatie komt op tafel en we maken hierbij gebruik van elkaars expertise.



4. Begin bij de basis

Er wordt altijd oplossingsgericht gewerkt. Een goede woonplek, financiële rust, de mogelijkheid om relaties aan te gaan met dierbaren en een zinvolle dagbesteding zorgen ervoor dat mensen in veel gevallen weer zelf oplossingen kunnen organiseren.

5. Het maatschappelijk rendement is wat telt

Bij het maatschappelijk rendement gaat het in de eerste plaats over het ervaren welbevinden van de inwoner, maar ook over de maatschappelijke kosten voor en na de oplossing.

“In <2023> willen we dat <heel Oss> volgens de Samenwerkwijze werkt!”



Meer weten over de Proeftuin Ruwaard (Oss) of de leergeschiedenis ervan?

Bekijk de website

Waarom werkt de Samenwerkwijze?

Hieronder lees je vanuit twee verschillende perspectieven waarom de Samenwerkwijze werkt:

Quote van een professional:

“Door de Samenwerkwijze kan ik weer werken zoals ik wil werken. Niet met de vraag onder mijn arm van het kastje naar de muur gestuurd worden. Doordat we (als het nodig is) in een Samenwerkoverleg met alle kennis en kunde aan tafel zitten, kunnen we snel handelen. We weten aan het begin nog niet wat de oplossing is, maar samen komen we tot een plan waar iedereen achter kan staan. Daarnaast weten we meteen wie wanneer wat doet en wie samen met de inwoner de regie pakt. Doordat ik in de leersessies mijn vragen kan bespreken en kennis deel krijg ik korte lijntjes tussen mij en andere professionals. Die ik weer kan raadplegen bij de volgende vraag van een inwoner.”



Bekijk de video (1:10 min.) over de Samenwerkwijze in vogelvlucht



Bekijk de video (1:29 min.) van de aanjagers over de Samenwerkwijze

Hoe is het Leerplan ontstaan?

Met het uitvoeren van de Samenwerkwijze buiten de Proeftuin Ruwaard merkten de professionals en aanjagers dat er naast de leersessies verdieping nodig was op de inhoud van de Samenwerkwijze. Uit deze behoefte is het Leerplan ontwikkeld. Via het leertraject en de leersessies willen we mét en ván elkaar leren, gericht op anders denken, doen en organiseren.



Voor alle documenten, informatie over de Samenwerkwijze en deelname aan leersessies <Oss>: meld je aan via <SWOSS>

Leerhuis

Anders denken, doen en leren.



AANLEIDING:

PROEFTUIN RUWAARD
Samenwerkwijze

SAMEN ONTWIKKELD & EIGEN GEMAKT DOOR ALLE PROEFTUINPARTNERS

OPDRACHT van de Stichting Proefhuis: **BINNEN 5 JAAR VERBREDING VAN DE SAMENWERKWIJZE NAAR HELELOOS**

ALLE PROFESSIONALS ALLE WERKZAAM VAN 2017

AANJAGERS & LEEBSSESIES

GEHEENTE OOS

HOE ZORGEN WE VOOR: **BEHOUDEN VAN KWALITEIT**

DOOR DE COMBINATIE VAN:

DE 3 VRAAGEN: **HOE? WAT? WIE?**

ALS DIT NIET KLOOPT... VERLIEST DE SAMENWERKWIJZE ANU KRACHT DAVORIN MOETEN WE SAMEN & ANDERS LEREN!



WE KIEZEN DE WERKVOORM DIE NOODIG IS. HET VAN REÏE OOK TOEGESPREKEN WERKVOORM OF WERKVOORM ZIJN!

NU IN HET LEERHUIS:

(NOORTDUREND IN ONTWIKKELING o.v.v. VERGELIJK VANUIT DE (PARTIJ)K)

- METHODE MDO
- GESPRAKSTECHNIJK
- ACTIE-LEVEN
- VERBODING POSITIEVE GEZONDHEID

IN 2020



SAMEN & VAN ELKAAR LEREN

In de Leersessies op vijf en zesde periode: **ACTIELEVEN OP CASUSNIVEAU**

Deze organisaties zijn betrokken bij Proeftuin Ruwaard

Organisaties kunnen zich op verschillende manieren aan de proeftuin verbinden:

De deelnemers werken op alle niveaus met elkaar samen: bestuurders, managers en beroepskrachten. Deze organisaties zijn ook financieel betrokken.

Andere organisaties werken wel samen met de proeftuin, maar zijn geen deelnemer. Ze zijn bijvoorbeeld minder vaak, niet op alle niveaus of niet financieel betrokken.

Hieronder vind je een overzicht van alle samenwerkingspartners:

Deelnemers:

- Brabant wonen
- Brabant zorg
- Gemeente Oss
- GGZ Oost Brabant
- Muzelinck centrum voor de kunsten
- Jij! Advies & Coaching
- ONS Welzijn
- Pantein
- Sport Expertise Centrum (SEC)
- Unik
- Verdihuis
- Kubus ondersteuning

Daarnaast werken we met veel partners samen in de wijk, zoals:

- Wijkbewoners
- GGD hart voor Brabant
- CZ
- VGZ
- Robuust

1.2 Het gedachtegoed van de Samenwerkwijze

Anders denken, doen en organiseren.

In de gemeente <Oss> bedenken de inwoners samen met hun netwerk en professionals oplossingen voor hun vragen. Zo doen mensen meer voor zichzelf en voor elkaar. Uiteindelijk streven we naar een ideaal toekomstbeeld: een vitale stad waar inwoners tegen lagere kosten een betere (positieve) gezondheid ervaren.

Dit vraagt anders denken, doen en organiseren

Anders denken: Oplossingsgericht en met alle betrokken en noodzakelijke competenties, dus ook MET de burger samen, naar een oplossing zoeken waar iedereen het mee eens is.

Anders doen: De mogelijkheid hebben en de vrijheid voelen om deze gezamenlijk gedragen oplossing(en) ook te kunnen en mogen uitvoeren.

Anders organiseren: Organisaties hebben zich zo georganiseerd dat ze dienend zijn aan de oplossing. Hun interne systemen zijn zo ingericht dat die steunend zijn.

De Samenwerkwijze is een paraplu waar bestaande methodieken en expertise onder bijeenkomen. De samenwerkwijze gaat in basis over een gedragsverandering waarbij gezamenlijke en gedeelde verantwoordelijkheid centraal staat. De Samenwerkwijze is geen gesprekstechniek.

Centraal in de Samenwerkwijze staan de principes waarbij de 3 vragen: Ik wil, Ik kan en ik heb nodig, leidend zijn:

- Bij de **Ik wil** is de vraag van de inwoner het vertrekpunt, niet het aanbod van organisaties. Om de ik wil vraag goed te kunnen definiëren kunnen verschillende gesprekstechnieken en methodieken worden toegepast
- Bij de **Ik kan** wordt uitgegaan van mogelijkheden in plaats van beperkingen: wat kan iemand voor zichzelf of voor een ander doen.
- Bij de **Ik heb nodig** kijken we samen wie en wat nodig is om de IK wil vraag goed te kunnen beantwoorden. We kijken hierbij breder dan eigen organisatie en expertise. Hierdoor ontstaat vanuit verschillende perspectieven een realistisch beeld over wat er mogelijk is.

Werken volgens de Samenwerkwijze betekent dat:

- je vooraf altijd bespreekt met de inwoner of hij/zij via de Samenwerkwijze geholpen wil worden. De inwoner heeft het recht om op andere wijze geholpen te worden;
- je als professional ondersteunend bent om de inwoner te helpen de hulpvraag te beantwoorden;
- het Samenwerkplan altijd het plan van de inwoner is;
- het Samenwerkoverleg altijd mét de inwoner erbij bedacht en gemaakt wordt;
- het Samenwerkoverleg daarom in principe bij diegene thuis is. Dit versterkt de eigen regie.

De Samenwerkwijze staat ervoor dat:

- we klein beginnen en groot denken;
- inwoners serieus genomen worden. We luisteren écht naar de hulpvraag van de inwoner;
- de inwoner zelf (waar nodig ondersteund) de regie heeft over zijn/haar hulpvraag én over de oplossing én hier zelf de regie op voert;
- het sociaal netwerk rondom de inwoner nodig is om de inwoner duurzaam te helpen;
- een hulpvraag van een inwoner alleen vanuit het geheel goed begrepen en opgelost kan worden;
- we elkaars kennis, ervaring en expertise gebruiken en ieders inbreng belangrijk is;
- we interdisciplinair denken en de krachten bundelen voor het welzijn van de inwoners;
- we samen verantwoordelijkheid nemen voor de vraagstukken die er liggen;
- we leren vanuit de lessen van de praktijk, deze delen en dóór ontwikkelen;
- we maken keuzes, waardoor het één niet meer nodig is als we het andere doen. Zo werken we aan substitutie;
- organisaties professionals de mogelijkheid en ruimte geven om via de Samenwerkwijze te werken en als organisatie hierin te ontwikkelen;
- er gezocht wordt naar een duurzame oplossing, zodat inwoners zoveel mogelijk in staat zijn om zelfstandig te leven.

Wij gaan ervoor dat:

- inwoners benaderd worden met de vragen: "Wat wil je? Wat kun je? Wat heb je nodig?" Door te vragen wat iemand wil, luisteren we naar de daadwerkelijke hulpvraag. Door te vragen wat iemand zelf kan, zorgen we er voor dat de inwoner de regie heeft en zoveel mogelijk zelf doet. Dit geeft minder afhankelijkheid van hulpverleners en maakt de oplossing duurzamer. Daarnaast draagt dit bij aan een vitale wijk omdat we weten wat iemand voor een wijk of wijkbewoners kan doen. Door te vragen wat iemand nodig heeft, denken we vanuit de vraag en zien we waar ondersteuning nodig is;

- hulpvragen die gaan over meerdere leefdomeinen, vanuit het geheel/de leefwereld worden bekeken en opgelost. Daarom betrekken we alle (professionele) betrokkenen. We gebruiken elkaars expertise. Zo komen we tot een compleet plan;
- we doen wat nodig is, ook als dat buiten bestaand aanbod valt;
- organisaties hun vraagstellingen niet enkel intern oplossen, maar we betrekken anderen om zo te komen tot integrale duurzame oplossingen;
- we de verkokerde aanpak verminderen door meer verbonden te zijn met de echte vraag van de inwoner. In die verbinding tussen de verschillende 'domeinen' vinden we de oplossing.

Onze overtuiging is dat:

- de Samenwerkwijze geen doel op zich is, maar een middel om 'open' en vanuit meerdere 'gezichtspunten' te luisteren naar de (complexe) vraag van de inwoner. Om er zo achter te komen wat de inwoner nodig heeft om de vraag te beantwoorden;
- de missie van de samenwerkwijze niet nieuw is. Organisaties hebben (nagenoeg) dezelfde doelstelling, maar werken nog niet voldoende volgens deze gedachte;
- we de Samenwerkwijze nodig hebben, omdat we in ons Nederlandse systeem erg verkokerd werken en inwoners met hulpvragen vaak op meerdere levensgebieden problemen hebben;
- het ervaren welbevinden van de inwoner stijgt door inzet van de Samenwerkwijze;
- we door deze manier van werken kosten besparen..



Bekijk de video (3:24 min.) Anders denken, doen en organiseren; de ervaring van inwoners en professionals

Dat vraagt van alle professionals:

- het bewustzijn dat zij onderdeel zijn van een groter geheel. Hierin heeft iedereen de opdracht om open te luisteren naar de vraag van de inwoner en naar de andere betrokkenen. De kern is: vertrouwen, met oog voor de inwoner en het delen van de juiste informatie;
- een coachende houding: door vragen te stellen antwoorden krijgen, en niet meteen adviezen geven;
- open te staan voor ieders expertise en deze met elkaar af te wegen volgens de principes van de Samenwerkwijze tot het juiste besluit (oplossing);
- de inwoner in staat te stellen regie te voeren;
- om uit te kunnen zoomen en zien dat we samen zaken op kunnen lossen. Niet voor iedere inwoner individueel, maar als het een terugkerende vraag is, hier een aanbod voor creëren.



Bekijk de video (5:09 min.) Samenwerkwijze in de praktijk: ervaring van een professional

Dat vraagt in de samenwerking met elkaar dat:

- de organisaties samenwerken in een netwerk. Ze kennen en erkennen elkaars expertise en moedigen hun medewerkers aan om in de samenwerking de juiste ondersteuning aan inwoners te geven. Ze dagen elkaar uit om zaken samen te organiseren en op zoek te gaan naar verbindingen;
- professionals werken in een omgeving waarin protocollen en afspraken steunend zijn in plaats van sturend.

1.3 Aan de slag met je eigen leervraag



De Samenwerkwijze is meer dan de 3 vragen 'Ik wil, ik kan en ik heb nodig'. Leren volgens de gedachte van de Samenwerkwijze betekent: regie houden op je eigen leerproces:

- haal eruit wat voor jou belangrijk is;
- bedenk wat jij wil weten;
- wat je nodig hebt;
- wat je kunt brengen;
- wat je wil halen.

Wat is jouw leerdoel?

Tijdens het leertraject gaan we aan de slag met je persoonlijke leerdoel. Een goede leervraag gaat over jezelf, is enkelvoudig, open, gaat over leren, is spannend en is zo geformuleerd dat je hem kan evalueren. Zorg dat je voor de eerste bijeenkomst over je leerdoel hebt nagedacht en dit aan de hand van ik wil, ik kan, ik heb nodig hebt opgeschreven:

Ik wil.....Bij de "ik wil" gaat het om de vraag achter de vraag. Het antwoord op "ik wil" kan nooit een oplossing zijn. Het gaat om een behoefte of gewenste situatie.

Ik kan.....Bij de "ik kan" gaat het om wat je zelf kan en wat mensen uit het sociale netwerk kunnen bijdragen aan de oplossing. En daarnaast waar je goed in bent, waar kunnen mensen jou voor vragen?

Ik heb nodig....Als je weet wat je wil én weet wat je kunt, weet je wat je nog nodig hebt. Bij de "ik heb nodig" mag creatief gedacht worden, buiten de lijntjes. Denk bij de "ik heb nodig" vanuit de leervraag.

OPDRACHT A: Formuleer je leervraag

Wat wil jij leren tijdens het leertraject Samenwerkwijze? Formuleer jouw leerdoel aan de hand van de vragen: ik wil, ik kan en ik heb nodig. Deel je leerdoel vooraf met de trainer en tijdens het leertraject met je groep.

Ik wil

Hier werk ik naartoe:

Ik kan

Dit kan ik zelf bijdragen:

Hiervoor kan ik gevraagd worden:

Ik heb nodig

Ik heb nodig (oplossen/behandelen) op korte termijn:

Ik heb nodig (ondersteuning) op lange termijn:



Tip: ga voor de laatste versie van het Samenwerkplan <Oss> naar <SWOSS/Kennisbank>

MODULE 2



Module 2

De inwoner centraal

2.1 De Samenwerkwijze stap voor stap

Alle vragen kunnen via de Samenwerkwijze opgepakt worden. Enkelvoudig, complex of collectief. Doordat je via het Samenwerkplan de drie vragen doorloopt, krijg je de vraag, de mogelijkheden en het netwerk van de inwoner goed in beeld. Ook wordt duidelijk of een Samenwerkoverleg wel of niet nodig is. De samenwerkwijze en het samenwerkplan zijn zeker niet alleen voor vragen van inwoners. Ook binnen onze organisaties kunnen we goed met deze manier van werken aan de slag wanneer het gaat over organisatievraagstukken.

De samenwerkwijze stap voor stap



Stap 1 De inwoner stelt een vraag
De inwoner stelt een hulpvraag aan een professional.



Stap 2 Vraagverheldering*
De professional past een (eigen) brede vraagverheldering toe waardoor gesignaleerd wordt op alle levensgebieden. De uitkomst van dit gesprek is de inhoud van ik wil, ik kan, ik heb nodig. Bij de 'ik wil' is de uitkomst de vraag achter de vraag wat nooit een zorgaanbod of oplossing kan zijn. Bij de 'ik kan' weten we wat de inwoner zelf kan doen en kan betekenen voor zijn omgeving. En de 'ik heb nodig' is de ik wil – de ik kan. Op basis van het samenwerkplan waarin de antwoorden op de vragen staan wordt er samen met de inwoner bekeken welke partijen/expertises er nodig zijn om tot een plan van aanpak te komen. Als er meerdere professionals nodig zijn wordt er een SamenwerkOverleg (SO) georganiseerd.



Stap 3 Het Samenwerkoverleg*
De professional plant een SO bij de inwoner thuis met alle relevante partijen en het betrokken netwerk. Tijdens het SO wordt het plan, met daarin de vragen 'ik wil, ik kan, ik heb nodig' vanuit de vraag van de inwoner verder ingevuld. De inwoner bedenkt samen met de betrokkenen welke oplossingen er nodig zijn. Het kan zijn dat er meerdere overleggen nodig zijn om tot een oplossing te komen.



Stap 4 Uitvoering
De oplossingen die de inwoner met de betrokkenen heeft bedacht wordt opgeschreven in het samenwerkplan. Ook spreken we af wie met de inwoner de casusregie houdt en wanneer we evalueren. De acties worden binnen zes weken uitgevoerd (of er wordt perspectief geboden). Eventuele wijzigingen worden altijd gedeeld met alle betrokken partijen.



Stap 5 Evaluatie
Na de afgesproken periode wordt er gekeken of de inwoner is geholpen met de oplossingen die in het SO zijn bedacht. Verbetering van de kwaliteit van leven van de inwoner is wat telt!

*niet eerder gedaan? Betrek een aanjager.



Bekijk de animatie (3:34 min.) over de Samenwerkwijze

2.2 De Samenwerkwijze: Een eerste casus

Vraag een collega die ervaring heeft met de Samenwerkwijze om samen je eerste casus op te pakken. Heb je geen ervaren collega? Vraag dan een aanjager om je bij de voorbereiding en de evaluatie te ondersteunen. Heb je een vraag rondom het invullen van het Samenwerkplan? Of weet je niet welke professionals/organisaties mee kunnen helpen de 'Ik wil' te bereiken?

Dan kun je deze vraag ook indienen tijdens de casuïstiekbespreking van de leersessie. Daar hoor je vanuit verschillende invalshoeken hoe je ermee aan de slag kunt.

De stappen in dit leerplan zijn beschreven vanuit een casus, een vraag van een inwoner. Echter kan dit dus ook een collectieve vraag of (organisatie)vraag zijn.

Het is niet ingewikkeld, maar wel belangrijk dat alle stappen goed doorlopen worden. En het principe: 'voordoelen, samen doen, zelf doen' werkt voor iedereen.



Gebruik het Samenwerkplan uit de bijlage of kijk op <SWOSS voor de laatste versie>.

2.3 De Samenwerkwijze: Vraagverheldering

De inwoner bestaat niet uit de hokjes die wij gecreëerd hebben. Daarom is de brede vraagverheldering de start van de Samenwerkwijze.



IK WIL

1. We bespreken hierbij alle levensgebieden. Het doel is dat de inwoner verkent of er een vraag is in dat gebied en of er expertise/hulp op dat vlak nodig is.
2. We vragen goed door, je kunt ervan uitgaan dat het eerste antwoord niet het 'echte' antwoord is waar iemand mee geholpen is.
3. "Okee, ik heb je gehoord, wat maakt dat, vertel er eens wat meer over, wat levert het je op.....?" Zorg dat je bij de vraag achter de vraag komt.
4. We gaan op zoek naar hoe de situatie eruit ziet als het doel bereikt is, niet naar wat de oplossing zou kunnen zijn; "waar wil je naar toe werken?"
5. De kracht zit erin dat de oplossing pas komt als het hele plan is ingevuld of waar nodig tijdens het Samenwerkoverleg (voorheen MDO) bedacht wordt.
6. Het welzijnscijfer wordt door de inwoner gegeven, dit is een momentopname en een belangrijke indicator om later te kijken of de oplossing het gewenste resultaat heeft.

Algemeen helpende vragen om de 'ik wil' bij de inwoner te achterhalen zijn:

- Waar wil je naartoe werken?
- Wat wil je veranderd zien?
- Hoe zou de situatie eruit zien als de 'ik wil' uitkomt?
- Wat is voor jou belangrijk om gelukkiger te worden?
- Wat gaat er al goed? / Waar ben je trots op?
- Wil je iets veranderen en wat? Of: Wil je iets behouden wat al goed gaat?
- Wat kan een eerste stap zijn?

Ter inspiratie: vragen per leefgebied (dit is geen checklist!)



Lichamelijke en geestelijke gezondheid

- Voel je je fit en gezond?
- Leef je het leven wat je wil leven?
- Wat is voor jou het belangrijkste in jouw leven?
- Weet je wat je moet doen als het niet goed gaat?
- Beslis je zelf over de belangrijke dingen?
- Wat heb je nodig om te kunnen beslissen wat voor jou het beste is?
- Heb je klachten die je in de weg zitten om iets te doen?
- Zit je lekker in je vel? Kijk je positief naar het leven?
- Accepteer jij je leven zoals het is?
- Gebruik je wel eens middelen zoals alcohol en drugs?
- Zijn er diagnoses bekend en wil je deze delen?
- Heb je problemen met je eenzaamheid, stemming, angsten, zelfbeeld, geheugen en trauma?
- Zijn er nog meer professionals betrokken of betrokken geweest?



Dagelijks leven (zelfredzaamheid op ADL, huishouden en mobiliteit)

- Lukt het om voor jezelf te zorgen?
- Hoe verplaats je je binnen en buitenshuis?
- Hoe is je dag ritme?
- Lukt het om je huishouden te voeren?
- Voel je je nodig / belangrijk?
- Waar kom je je bed voor uit?
- Wat zou je nog willen leren?
- Weet je waar je moet zijn voor hulp hierbij?
- Kun je goed bewegen?
- Hoe gaat het met eten, drinken en slapen?



Administratie en financiën

- Weet je hoe het zit met je financiën, heb je overzicht?
- Kun je goed rondkomen?
- Heb je problemen met geld, of heb je schulden?
- Waar komt je inkomen vandaan?
- Hoe doe je je administratie?
- Weet je waar je vragen kunt stellen over geld?
- Heb je voldoende eten in huis?
- Kom je iets te kort, of is er iets stuk wat eigenlijk gemaakt zou moeten worden?
- Wat zou je nog willen leren op het gebied van administratie en financiën?



Wonen

- Hoe ziet je woning eruit?
- Met wie woon je daar?
- Hoe is het onderling contact met je huisgenoten?
- Zijn er belangrijke zaken en wensen rondom gezinssamenstelling?
- Leef je in een veilige vertrouwde omgeving?
- Hoe is het om in dit huis te wonen?
- Hoe is je contact met de buurt?
- Weet je waar je vragen kunt stellen over wonen?
- Wat zou jij in je omgeving willen veranderen?
- Kun je thuis tot rust komen?



Meedoen (sociaal netwerk, daginvulling en zingeving)

- Heb je (vrijwilligers) werk en of volg je een opleiding?
- Wat doe je in je vrije tijd?
- Ben je wel eens in contact gekomen met politie en of justitie?
- Ben je gelovig of heb je een bepaalde spirituele manier van leven
- Welke mensen heb je om je heen?
- Heb je mensen die jij helpt of die jou helpen?

- Heb je vrienden?
- Nemen anderen mensen je serieus?
- Weet je hoe je hulp kunt vragen?
- Hoe ziet jouw dag eruit?
- Weet je wat er voor activiteiten in je omgeving worden georganiseerd?
- Wat zou jij kunnen betekenen voor anderen?
- Heb je iemand die je kunt bellen als je daar behoefte aan hebt?
- Ken je je eigen grenzen en kun je die op tijd aangeven?



Om bij 'Ik wil' een volledig beeld te krijgen kun je gebruik maken van 'Positieve gezondheid'



Bekijk wat Positieve gezondheid is op de website van IPH

IK KAN

Wat kan de inwoner, of het netwerk, een ervaringsdeskundige of vrijwilliger?

Deze vraag is tweeledig:

1. Wat kan de inwoner of het netwerk doen wat helpt op weg naar de 'Ik wil'?
 - Wat kan de inwoner zelf bijdragen aan het plan?
 - Wat is een eerste (kleine) stap?
 - Wat zou de inwoner doen als er de komende drie maanden nog niets georganiseerd kan worden?
2. Waarvoor kan iemand de inwoner vragen?
 - Dus wat kan de inwoner bijdragen voor de wijk of een buurtgenoot? Deze vraag stellen we zodat een inwoner zijn kracht kan inzetten voor zichzelf en de ander. Zo van betekenis kan zijn en iets terug kan doen voor een ander. Helpende vragen hierbij zijn:
 - Waar ben je goed in?
 - Wat doe je al?
 - Wat kun jij betekenen voor iemand anders?
 - Waar zit je kracht?
 - Wat vindt je leuk om te doen?
 - Waar krijg je energie van?

Deze vragen gebruik je in het Samenwerkoverleg (SO) om de inwoner meer in zijn kracht te zetten en zelf onderdeel van de oplossing te laten zijn. Daarnaast bekijk je welke acties kunnen worden uitgezet waardoor de inwoner zijn kwaliteiten in kan zetten voor anderen. Deelgenoten kan hierin de verbinding maken.



Lees meer over deelgenoten

IK HEB NODIG

Alles van de 'Ik wil' wat je niet beantwoord hebt met de 'Ik kan' is de 'Ik heb nodig'.

Welke hulp/mensen/expertise/ervaring/middelen/voorzieningen zijn nodig om na 'ik kan' een antwoord op 'ik wil' te geven. Als dit met een telefoontje of actie geregeld is, is een Samenwerkoverleg (SO) niet nodig. Dan gebruik je het Samenwerkplan als werkplan.

Als er sprake is van een meervoudige vraag waarbij meerdere expertises nodig zijn, maak je de stap naar het SO. Ook wanneer je er zelf niet uitkomt, en/of wanneer je beseft dat je meerdere invalshoeken nodig hebt, zetten we hier een SO in.

In het plan schrijf je de expertises die je nodig hebt en eventueel de namen van professionals op in het overzicht.

2.4 De eerste casus volgens de Samenwerkwijze

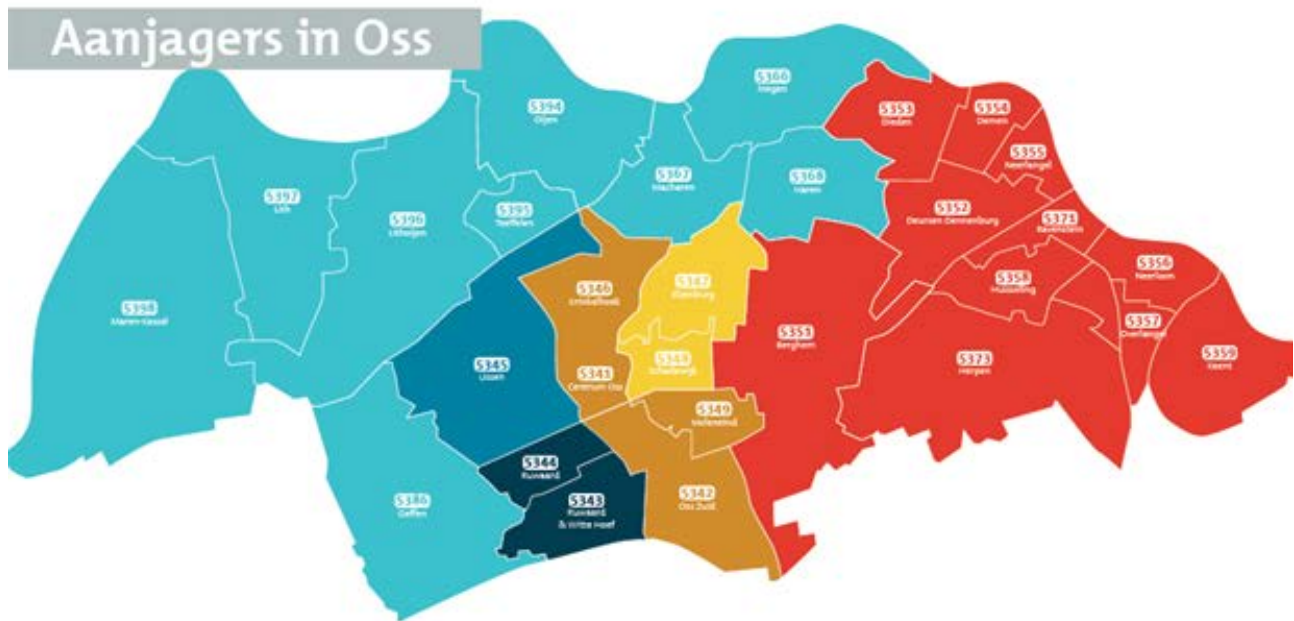
Tijdens het leertraject gebruik je een casus uit je dagelijkse werk om te ervaren hoe je de Samenwerkwijze in je dagelijkse werk kan toepassen. Ga op zoek naar een casus, uit je eigen caseload, die je gedurende het traject gebruikt om in de praktijk te oefenen. Dit kan een nieuwe aanmelding zijn maar ook een vraag die al even loopt.

- Bij een nieuwe casus start je met een brede vraagverheldering en schrijf je deze op in het Samenwerkplan, samen met de inwoner.
- Als er een nieuwe vraag ontstaat binnen een lopende casus, dan vul je het plan samen met de inwoner in.
- Als je vastloopt in een casus kun je de Samenwerkwijze gebruiken om met de betrokken partijen en nieuwe expertise tot nieuwe oplossingen te komen.

OPDRACHT B: Aan de slag met je eerste casus

- Bekijk je caseload en kies een eerste casus waarmee je praktisch aan de slag kunt via de Samenwerkwijze.
- Na module 2 vul je het Samenwerkplan in uit de bijlage (of kijk op SWOSS voor de laatste versie). Betrek hier bij voorkeur de inwoner bij. Vul in wat je al weet. Het hoeft nog niet volledig en volmaakt te zijn. Vertel de inwoner dat je nog terugkomt met verdiepende vragen. Lever het Samenwerkplan bij je trainers in zodat zij met je mee kunnen denken en je van feedback kunnen voorzien.
- In module 3 krijg je tips voor een brede vraagverheldering. Daarna vul je het plan samen met de inwoner verder in. Je bent dan klaar voor module 4 waarin we het Samenwerkoverleg bespreken.

2.5 De leersessies



Wat is een leersessie?

In <Oss> worden in alle wijken leersessies georganiseerd voor en door professionals. Een leersessie is een bijeenkomst voor alle professionals die met inwoners in een wijk werken. Het is een laagdrempelige bijeenkomst waar je een netwerk op kunt bouwen in de wijk. Je kunt elkaar ook vinden en ondersteunen in het werken volgens de Samenwerkwijze.

Wat kun je er halen en brengen?

- Informatie: Wat zijn de stappen van de Samenwerkwijze? Wat is de basishouding?
- Een actieve houding: Iedere deelnemer aan een leersessie draagt actief bij. Dat betekent dat mensen hun vragen stellen en hun ervaringen delen, meedenken met collega's en openstaan voor het geven en ontvangen van feedback.
- Inspiratie: verhalen en leervoorbeelden. Je kunt casussen evalueren om succes te delen of om te kijken wat nog beter kan. Hierdoor leren we met en van elkaar.
- Hulp: Je kunt vragen stellen over de Samenwerkwijze en advies krijgen waar je direct mee aan de slag kunt. Bij de leersessie zijn aanjagers en ambassadeurs van de Samenwerkwijze die je kunnen ondersteunen om een stap verder te komen. Je kunt casussen (anoniem!) bespreken en vraagverheldering oefenen.
- Netwerk: Je ontmoet collega's die met dezelfde dingen worstelen als jij. Je bouwt aan je netwerk zodat je weet wie je waarvoor kunt benaderen.

- Gezamenlijke/collectieve aanpak: Samen vorm je een beeld van wat de wijk nodig heeft. Wat is er al en wat moet er gecreëerd worden om tot een vitale wijk te komen? Welke vragen komen er veel voor in de wijk? Kunnen we deze collectief oppakken waardoor we effectiever en efficiënter zijn voor de inwoner en onze organisaties?

De leersessie wordt aangepast aan de behoefte die de deelnemers en het netwerk hebben. Samen geef je vorm aan deze leersessies. Dit doen we door gebruik te maken van verschillende leertafels. Hierover lees je later meer.

De aanjager

- Geeft uitleg over de Samenwerkwijze, de leersessies en het Samenwerkoverleg;
- Verbindt de Samenwerkwijze aan andere ontwikkelingen zodat ze elkaar kunnen versterken;
- Houdt contact met het Management team (MT) en voedt het MT vanuit de praktijk door het oppakken van signalen uit de wijk en casuïstiek.

Tijdens een leersessie

- Faciliteert de leersessie;
- Goede uitleg van de Samenwerkwijze, de basisprincipes en de koppeling naar de praktijk maken zodat mensen aan de slag gaan en leren in de praktijk.
- De visie blijven herhalen, en blijven uitleggen waarom we op deze manier willen werken.

- De kwaliteit van de Samenwerkwijze bewaken, aansturen en borgen.
- Spelregels met elkaar afspreken hoe we willen werken.
- Tijdens de leersessies letten op gedrag; wat zie, hoor en voel je. Dit terug geven en hierop proberen te beïnvloeden.
- De eigen kracht van de burger benadrukken, geen SO zonder de burger. Geen voor- of nabesprekingen rondom een SO. In het SO gebeurt het.
- Blijvend evalueren op burgerniveau en leersessieniveau en hierin bijsturen.
- Ambassadeurs creëren binnen de wijk en iedere organisatie.

Tijdens een Samenwerkoverleg

- Een aanjager organiseert geen SO maar kan wel ondersteunend zijn. Hoe pak je het aan, welke stappen doorloop je, observerend aanwezig zijn met een lerend doel.
- Mensen uitdagen om aan de slag te gaan.
- Kritisch zijn op de kwaliteit van het SO als werkwijze.
- Verantwoordelijkheid blijft bij de inwoner en de casusregisseur.

De aanjagers en ambassadeurs gebruiken een draaiboek om de leersessies in te richten. Er zijn verschillende tafels in een leersessie met verschillende onderwerpen.

OPDRACHT C: Bezoek een leersessie

Alle professionals die werken in en voor <Oss> zijn bij alle leersessies in <Oss> welkom. Iedereen kan en mag altijd aansluiten. Het advies is om een wijk te kiezen en de leersessies in deze wijk geregeld te bezoeken en daar je netwerk op te bouwen.

Kies in welke wijk jij de leersessies wilt bijwonen, vervolgens:

- Meld je je aan via <SWOSS>; Een uitleg hoe je je aan kan melden staat <HIER>.
- Stuur je de aanjager een mailtje dat je vanuit het leertraject de leersessie gaat bezoeken;
- Lees je de informatie over de leersessies in dit leerplan nog eens door, zodat je weet wat je te wachten staat.

Aanmelden voor een (digitale) leersessie doe je bij voorkeur minimaal 3 dagen van te voren, zodat de aanjager de leersessie kan voorbereiden. Ongeveer 24 uur voor de leersessie ontvang je (automatisch) een vergaderlink en/of agenda. Meld je je later aan ontvang je GEEN link. Neem contact op met je maatje of de aanjager als aanmelden via <SWOSS> niet lukt.

OPDRACHT D: Betrek je maatje bij jouw leerproces

Tijdens de bijeenkomsten spreek je af wie jouw maatje is. Na de bijeenkomst zoek je je maatje op om hem of haar te betrekken bij jouw leerproces. Deel je leervraag met je maatje en spar met hem of haar over de volgende vragen:

- Past de Samenwerkwijze in jouw manier van werken?
- Welke feedback heb je gekregen op je vragen/ leerervaringen die je hebt meegenomen naar de leersessie?
- Welk inzicht heb je opgedaan door aanwezig te zijn bij leersessies?

Casustafel/actieleren

De Samenwerkwijze is gebaseerd op gebruik maken van elkaars kennis en expertise. Met de methode actieleren krijgen professionals 15 adviezen bij de vraag die ze stellen. Ze mogen hierover niet in discussie gaan.

Vorbereiding

Aanjager/ambassadeur

- Zorg dat je digitaal of op papier het format voor actieleren hebt, gebruikt en kunt uitdelen. Dit format is te vinden op SWWOSS 'Kenniskbank Samenwerkwijze'
- Maak op SWWOSS een plek aan waar de opbrengst gedeeld kan worden.
- Maak breakout-rooms aan zodat er max 5 mensen per vraag kunnen meedenken.
- Heb ter inspiratie zelf vragen waar mensen via actieleren mee aan de slag kunnen zoals:
- Waar ben je trots op in je werk met de Samenwerkwijze?
- Wat te doen met inwoners die geen vraag hebben?
- Wat heb je nodig van je organisatie om via de Samenwerkwijze te werken?
- Welke vraag heeft een inwoner afgelopen week aan jou gesteld?

Deelnemers

- Er is altijd een casus, iedere week maak je zaken mee of stellen inwoners vragen. Neem iedere leersessie een vraag mee.
- Schrijf je via SWWOSS in voor deze tafel.
- Stel je vraag helder.
- Weet wat actieleren is en wat er verwacht wordt van een gespreksleider; meer informatie is te vinden op SWWOSS 'Kenniskbank/Samenwerkwijze'.
- Ga niet in discussie maar deel adviezen.

Huisregels

- Voor dat we beginnen wordt de gespreksleider aangewezen.
- We gebruiken het format van actieleren.
- Er is altijd ruimte voor spontane inbreng.
- Is er van tevoren geen vraag? Dan bespreken we een thema.
- Aantal deelnemers per vraag is live 6 tot 8 en digitaal 2 tot 5.

Rollen

- De gespreksleider persoon begeleidt het actieleren maar mag ook zelf een advies geven.
- De gespreksleider vraagt de inbrenger om op SWWOSS achter te laten wat de opbrengst was van deze tafel.
- Deelnemers gaan niet in discussie maar geven adviezen.

Borgen/terugkoppeling/leermomenten delen

- De inbrenger koppelt terug op SWWOSS welke geleerde lessen/adviezen hij/zij kan gebruiken voor de leergeschiedenis.

Evaluatietafel

De Samenwerkwijze is gebaseerd op doen, reflecteren, bijstellen en leren.

Aan deze tafel evalueren we het proces van het werken met de Samenwerkwijze in de praktijk: hoe doe je dat, wat gaat goed en wat is nog nodig. Zo bouwen we aan meer inzicht om zelf van te leren maar ook om terug te koppelen aan managers en bestuurders.

Vorbereiding

Voor de aanjager/ambassadeur

- Zorg dat je het format van evalueren digitaal of op papier bij je hebt. Dit is te vinden op SWWOSS 'Kennisbank/Samenwerkwijze. In dit format zijn de verschillende stappen te vinden die doorgaans doorlopen worden.

Deelnemers

- Schrijf je in voor de evaluatietafel.
- Bekijk het evaluatieformat zodat je weet welke vragen aan bod komen.
- Neem je casuïstiek mee om te evalueren. Bij voorkeur een casus waar al een SO en een evaluatie heeft plaatsgevonden.
- Nodig beroepskrachten betrokken bij die casus uit voor de leersessie.
- Eventueel: Samenwerkplan en andere verslaglegging rondom casus doorlezen.

Huisregels

- Spreek aan het begin af wie gesprekleider en notulist is.
- We evalueren waarde vrij, zonder te oordelen: de nadruk ligt dus niet op wat fout is gegaan of wat of wie daarin schuld heeft. Wel zoeken we naar de successen en de leerpunten waar we allemaal iets aan hebben.
- Afwijken van het format mag waar dat relevant wordt bevonden door alle deelnemers.
- Max aantal mensen aan een tafel: 8
- Wanneer er geen casus is, kan het format ook gebruikt worden om algemene successen en leerpunten met elkaar te bespreken. Ieder kan daarbij zijn eigen voorbeelden inbrengen.

Rollen

- Gespreksleider: zorgt dat alle stappen in het evaluatieformat aan bod komen.
- Notulist: maakt aantekeningen van de successen en leerpunten.
- Overige deelnemers: denken actief mee welke successen en leerpunten er zijn.
- In geval van een tijdslijmet: houd de tijd in de gaten.

Borgen/terugkoppelen/leermomenten delen

- Notulist verzorgt korte terugkoppeling op SWOSS van belangrijkste successen en leerpunten. Andere deelnemers vullen aan.
- Iedere 3 tot 6 maanden worden belangrijkste successen en leerpunten gebundeld en gepresenteerd:
- In het plenaire gedeelte van de leersessie
- Tijdens het overleg van het netwerkteam smal en breed.

Actieleren Samenwerkwijze

Binnen de leersessies is 'actieleren' ontstaan. Dit is een manier waarop we de vragen bespreken waardoor je van iedereen advies krijgt zonder dat er discussie ontstaat.

Hoe werkt Actieleren?

- De groep bestaat uit ongeveer 5 personen
- Spreek samen af wie gespreksleider is

Doel is om effectief een vraag te kunnen beantwoorden, zonder discussie en met leereffect.

- Start met een kort rondje voorstellen: naam en functie.
- Wie heeft vorige keer een vraag gedeeld? Deel hierover kort een leerpunt.
- Indiener casus doet verhaal en stelt de vraag. Wees in je verhaal compleet en in je vraag concreet!
- Gespreksleider zorgt voor heldere vraag en checkt.
- Deelnemers krijgen 2 minuten om advies/antwoord op te schrijven.

- Rondje antwoord geven. Er is geen ruimte voor vragen of discussie, ook niet door indiener. Alleen antwoorden geven die iets toevoegen aan hetgeen al gezegd is.
- Gespreksleider checkt bij indiener of de vraag beantwoord is of op welk antwoord (max 2) de indiener nog vragen/ aanvulling nodig heeft. Indiener kiest 1 antwoordgever uit om dialoog (geen discussie) aan te gaan. Geen groepsdiscussie, extra vragen etc.
- Einde, of wellicht is de indiener tot nieuwe vraag gekomen, evt. nieuwe ronde met de nieuwe vraag.
- Aan het eind: heeft een deelnemer inbreng voor de volgende keer? En is hier voorbereiding voor nodig? (bijv. bepaalde partij nodig aan tafel, vraag voorbereiden?)

Op de volgende pagina's is het format Actieleren te vinden. En een overzicht van de leersessies in <Oss> met dag en locatie.

Format Actieleren

Expertise:

Vraag indiener

Advies/Antwoord(en)

Vervolgstappen

Nuttig bevonden Ja/Nee

Planning leersessies

In onderstaand schema zie je wanneer er in welke wijk een leersessie is.

Wijk	Dag leersessie	Tijd	Aanjager	Locatie
Ruwaard	Dinsdag op de even weken	11.00 – 12.30 digitaal 11.00 – 13.00 live	<voornaam, achternaam>	Wijkcentrum d'n Iemhof; Sterrebos 48 5344 AR Oss
Ussen	Dinsdag op de on-even weken	12.00 – 13.30	<voornaam, achternaam>	Wijkcentrum de Hille; Jupiterweg 136, 5345 LV Oss
Centrum/Zuid	2e dinsdag van de maand 4e donderdag van de maand	11.30 – 13.00	<voornaam, achternaam>	Meteoor; Oude Litherweg 20 5346 RT Oss
Schadewijk	2e dinsdag van de maand	12.00 – 13.00 digitaal 12.00 – 13.30 live	<voornaam, achternaam>	Wijkcentrum Schadewijk; Leeuwerikstraat 2 5348 XA Oss
Maasdorpen	Dinsdag op de on-even weken	13.00 – 14.00	<voornaam, achternaam>	
Dorpskernen	Berghem; 2e dinsdag van de maand	12.30 – 13.30	<voornaam, achternaam>	Gezondheidscentrum Berghem Molenweg 2 5351 EV Berghem



Tip: Op <SWOSS> zie je wie de aanjager in jouw wijk is en wanneer de leersessie in jouw wijk plaatsvindt.



Op <SWOSS> kan je ook vragen stellen, anderen helpen en aanmelden voor de digitale leersessie.

MODULE 3



Module 3

Anders denken en doen

3.1 De Samenwerkwijze en de AVE

De Aanpak Voorkoming Escalatie (AVE) sluit aan bij de Samenwerkwijze. De AVE is een werkwijze om hulpverlening op tijd in te schakelen, uit te breiden waar nodig en samenwerking tussen organisatie te versterken. De twee gaan hand in hand. In een Samenwerkoverleg spreek je af wie de casusregie op zich neemt en bekijk je met elkaar of de casus een procesregisseur nodig heeft. Daarom is het belangrijk dat je weet hoe de AVE werkt.



Waarom een AVE?

Een gezin, persoon of huishouden met problemen op meerdere levensgebieden krijgt vaak hulp van verschillende beroepskrachten. Goede samenwerking is dan onmisbaar. Vaak gaat dit goed, soms kan dit beter. Behalve goede samenwerking is het ook belangrijk om te weten wie de regie heeft en wanneer opschalen of afschalen nodig is. Nu is er soms onduidelijkheid over rollen, verantwoordelijkheden en betrokkenheid.

Deskundigen van verschillende organisaties zien in de dagelijkse praktijk steeds vaker de noodzaak van een gezamenlijke aanpak. Vanuit hun ervaring hebben zij gekeken naar complexe praktijksituaties in de Samenwerkwijze en daar een methode bij gekozen om deze situaties aan te pakken. Er is gekozen voor het landelijke samenwerkingsmodel AVE. Dit model is daarna verder uitgewerkt voor de situatie van de Samenwerkwijze.

Casusregie en procesregie

De AVE maakt verschil tussen casusregie en procesregie. Hierna volgt uitleg over de verschillen tussen casusregie en procesregie en over de begrippen die daar bij horen.

Toelichting begrippen

Regie: Onder regie verstaan we zowel de coördinatie als de sturing van de casus. Voor de casusregisseur is dat de (dagelijkse) ondersteuning van een persoon of gezin. De procesregisseur

coördineert en stuurt de samenwerking tussen organisaties.

Mandaat: Het mandaat voor het handelen zit in de beroepscode van de beroepskracht. Voor de behandelaar is dat het beroepsmandaat. Voor de gezinsvoogd is dat het wettelijk kader.

Rol: Als we spreken over casus- en procesregie, dan hebben we het over een rol die wordt vervuld.

Opschalen: Opschalen is het betrekken van een procesregisseur bij een casus.

Escaleren: We spreken van 'escaleren' als zaken in een gezin of huishouden uit de hand lopen: een casus escaleert naar een hoger niveau.

Casusregie

- Bij hulp en ondersteuning aan een persoon of gezin is er altijd een casusregisseur als er meer dan één hulpverlener vanuit meer dan één organisatie betrokken is. De hulpverleners bepalen onderling wie de casusregisseur is bij AVE 2, 3 en 4.
- De casusregisseur moet duidelijk benoemd worden.
- De casusregisseur heeft de regie over de dagelijkse ondersteuning van een persoon of gezin.
- De casusregisseur is de contactpersoon voor het netwerk en communiceert met de cliënt. Ook als er een procesregisseur benoemd is.
- De casusregisseur heeft de taak om op tijd op te schalen of te escaleren als dat nodig is.
- Als alles wat nodig is binnen de bevoegdheden van de casusregisseur valt en de samenwerking met andere hulpverleners geregeld kan worden, dan coördineert de casusregisseur ook het proces. In zo'n situatie is geen procesregisseur nodig.
- De bevoegdheden van de casusregisseur zitten in het professioneel handelen van de casusregisseur en het mandaat dat daarbij hoort.
- De casusregisseur heeft de bevoegdheid om het handelen van alle betrokken professionals op elkaar af te stemmen. Het doel is één goed samenhangend traject aan zorg voor de cliënt of het netwerk te realiseren.
- De casusregisseur zorgt ervoor dat beroepskrachten en het netwerk met de juiste kennis en informatie met elkaar overleggen.
- De casusregisseur is ook verantwoordelijk voor het herkennen van externe zorgsignalen. De casusregisseur kan adequaat reageren op deze externe zorgsignalen. Zorgsignalen kunnen komen van bijvoorbeeld politie, burenscholen, woningcorporatie, energiebedrijven.
- Indien opschaling of escalatie nodig is, doet de casusregisseur dit volgens de AVE.

Procesregie

- De casusregisseur voegt een procesregisseur toe als sprake is van
- een (dreigende) escalatie of stagnerende samenwerking en/of als de hulpverlening niet effectief is. Ook als er een procesregisseur is, blijft de casusregisseur betrokken.
- De procesregisseur heeft in principe geen direct contact met de cliënt en zijn/haar netwerk.
- De procesregisseur moet duidelijk benoemd worden.
- De procesregisseur gaat in principe niet over de inhoud van de hulp, maar probeert er wel voor te zorgen dat de hulp effectief is.
- De procesregisseur zorgt dat betrokken hulpverleners samenwerken en helpt daarbij. De procesregisseur neemt besluiten als de betrokken hulpverleners geen besluiten nemen.
- De procesregisseur neemt niet de professionele verantwoordelijkheid over van de betrokken hulpverleners maar zorgt voor een gezamenlijke integrale aanpak en een gezamenlijk doel.

- De procesregisseur kan in overleg met de casusregisseur betrokken partijen bij elkaar roepen voor overleg en afstemming.
- De procesregisseur zorgt ervoor dat hulpverleners met de benodigde kennis met elkaar overleggen. Als er minder hulpverleners voor het overleg nodig zijn, zorgt hij/ zij daar ook voor.
- De procesregisseur schaaft op bij stagnatie naar het management of als dat nodig is, naar het bestuur van de zorgorganisatie.
- Bij AVE 3 is de bestuursadviseur zorg- en veiligheid van de gemeente of de beleidsadviseur Welzijn van de gemeente de verbinding met het college van de gemeente.
- De procesregisseur zorgt ook dat hij/zij zelf niet langer betrokken is dan nodig. Hij/zij is niet meer nodig als de situatie stabiel is.

Heb je nog vragen?

Voor vragen over het AVE kan je terecht bij <voornaam, achternaam> via <e-mailadres> of <voornaam, achternaam> via <e-mailadres>.

AVE 1	AVE 2
Problemen worden voorkomen door preventie en tijdig gesignaleerd als ze zich voordoen	Mensen hebben hulp nodig. In de reguliere 3D-aanpak wordt samen een plan gemaakt en uitgevoerd.
Casusregie	Casusregie Betrokken hulpverlener (daar waar het zwaartepunt ligt qua zorg, kan dus verschillen per casus.)
Procesregie	Procesregie Sociaal wijkteam/Basisteam jeugd en gezin
In overleg met Civil society	In overleg met: <ul style="list-style-type: none"> • Alle betrokken organisaties • Deelnemers sociaal wijkteam. • Daar waar nodig kan de procesregisseur contact opnemen met de pool van gemeentelijke bestuursadviseurs zorg en veiligheid.
Operationeel verantwoordelijk Diverse organisaties	Operationeel verantwoordelijk Managers van de zorgorganisaties
Bestuurlijk verantwoordelijk Wethouder	Bestuurlijk verantwoordelijk Wethouder

AVE 3	AVE 4
Complexe domein-overstijgende problematiek. Samenwerking is niet effectief of stagneert. De veiligheid is in het geding	Totale escalatie. Veiligheid is in gevaar. Dreiging maatschappelijke onrust. Mogelijke aandacht media.
Casusregie Sociaal wijkteam/Basisteam jeugd en gezin	Casusregie Bestuursadviseur zorg en veiligheid.
Procesregie Gemeentelijke bestuursadviseurs zorg/veiligheid. Is er sprake van strafmaatregelen dan ligt de procesregie bij het Zorg- en Veiligheidshuis.	Procesregie Teamleider veiligheid
In overleg met: <ul style="list-style-type: none"> • Alle betrokken organisaties • Sociaal wijkteam en gemeentelijke <u>bestuursadviseur</u> zorg en veiligheid. 	In overleg met: <ul style="list-style-type: none"> • Alle betrokken organisaties • Bestuursadviseur zorg en veiligheid burgemeester en/of wethouder en de lokale Driehoek.
Operationeel verantwoordelijk <ul style="list-style-type: none"> • Managers van de zorgorganisatie en de gemeente Oss. • Gemeentesecretaris 	Operationeel verantwoordelijk <ul style="list-style-type: none"> • Gemeente Oss • Gemeentesecretaris
Bestuurlijk verantwoordelijk Wethouder(s)/Burgemeester	Bestuurlijk verantwoordelijk Burgemeester

OPDRACHT E: Reflecteer je eigen leerproces

Tijdens de bijeenkomsten spreek je af wie jouw maatje is. Na de bijeenkomst zoek je je maatje op om hem of haar te betrekken bij jouw leerproces. Spar met hem over de volgende vragen:

- Past de Samenwerkwijze in jouw manier van werken?
- Welke feedback heb je gekregen op je vragen/ leerervaringen die je hebt meegenomen naar de leersessie? Deel dit met een collega uit je eigen organisatie.
- Welk inzicht heb je opgedaan door aanwezig te zijn bij leersessies?

OPDRACHT F: Vraagverheldering

Tijdens de eerdere opdrachten heb je voor je casus een Samenwerkplan ingevuld. Ter voorbereiding op de volgende module ga je verder met deze casus. Je leert over en gaat aan de slag met de brede vraagverheldering. Hiermee maak je samen met de inwoner een compleet Samenwerkplan.

Spar vooraf en/of na de vraagverheldering met je maatje. Welke vragen ga je stellen? Waar zit verdieping in? Hoe is het gegaan? Wat was lastig? Is het Samenwerkplan zo volledig?

Mail je ingevulde Samenwerkplan geanonimiseerd (in het kader van de AVG) naar de trainers voor de volgende bijeenkomst.

MODULE 4



Module 4

Met zijn allen om tafel

4.1 De Samenwerkwijze: Het Samenwerkoverleg

Vanuit het Samenwerkplan bekijk je met de inwoner of er een Samenwerkoverleg (SO) nodig is. Heeft de vraag van de inwoner meerdere betrokkenen of expertises nodig? Dan kom je tot een SO. Voor je eerste SO neem je contact op met de aanjager voor ondersteuning. Ook als je later bij een stap binnen de Samenwerkwijze advies nodig hebt, kun je terecht in de leersessies of bij de aanjager.

De kracht van het Samenwerkoverleg

De kracht van het SO zit erin dat je nog geen oplossing hebt bedacht, maar dat je samen met de inwoner, alle betrokkenen en benodigde expertises bekijkt wat de beste oplossing kan zijn voor de 'Ik wil' waar iedereen achter kan staan. Zowel het welzijn van de inwoner als de kosten en wettelijke mogelijkheden worden hierbij afgewogen.

4.2 Deelnemers uitnodigen voor het Samenwerkoverleg

Het Samenwerkplan is ingevuld met de inwoner en je hebt met de inwoner bepaald wie je nodig hebt voor het SO. Je hebt besproken of de inwoner zelf de mensen uitnodigt, je dit samen doet of dat jij dit doet.

Vorbereiding

- Wees scherp op wie je waarom aan tafel wil. Hiermee voorkom je dat je mensen mist tijdens het SO. Dat er mensen aan tafel komen die geen inbreng gaan hebben, of dat je de verkeerde mensen aan tafel hebt.
- Bevraag de inwoner wie er vanuit het netwerk uitgenodigd moet worden.
- Als er een behandelaar (deze heeft de behandelregie) uitgenodigd moet worden, bekijk dan of de inwoner dit zelf kan doen. Dit zodat het in het behandeltraject opgenomen kan worden en de behandelaar daardoor makkelijker aan kan sluiten.
- Zorg dat je zelf kort kunt uitleggen wat de Samenwerkwijze betekent aan de mensen die je uitnodigt, mocht dit nog onduidelijk zijn. Hiervoor kun je de hand-out met de principes gebruiken en benoem hierin dat:
 - Dit de manier is waarop we werken in <Oss>.
 - We in het SO (naar aanleiding van de brede vraagverheldering) met de inwoner tot een oplossing willen komen voor de vraag in het Samenwerkplan.
- Bespreek met de inwoner of je de deelnemers telefonisch uitnodigt of via de mail.

Uitnodigen

- Stuur je de uitnodiging via de mail? Doe dat met een uitnodiging via Outlook. Die kan de ontvanger dan accepteren of doorsturen naar een collega. En voeg de hand-out met de principes als bijlagen mee voor meer informatie.
- Benoem bij de uitnodiging (telefonisch of via de mail) altijd waarom je diegene uitnodigt. Is dit vanuit zijn ervaring met de inwoner; kennis en expertise rondom de vraag; meedenken met een mogelijke oplossing, en/of een kritische blik?
- Door bovenstaande kan ontvanger zelf afwegen of hij/zij de aangewezen persoon is, of dat een collega beter aan kan sluiten bij de vraag die je stelt.
- Heb je van tevoren telefonisch contact? Vraag dan naar de werkdagen/-tijden en welke momenten in een week het SO zou passen in de agenda.
- Je kunt in je mail gebruik maken van de volgende indeling:
 - Inleiding: "In <Oss> maken wij gebruik van de Samenwerkwijze. We zijn via een brede vraagverheldering gekomen tot een Samenwerkplan. Om met elkaar het meest passende antwoord te vinden op de vraag, organiseren we dit Samenwerkoverleg. Voor meer informatie rondom de Samenwerkwijze verwijst ik naar de bijlagen."
 - Geef het doel van het SO aan, dit is een korte samenvatting van het Samenwerkplan.
 - Waarom wil je diegene bij het SO hebben? Geef hierin aan wat je verwachtingen zijn en waarom diegene nodig is bij het SO.
 - Geef aan wanneer je reactie verwacht.
- Wil iemand niet aansluiten? Neem dan contact op met de wijkaanjager zodat die op kan schalen.
- De afspraak is dat we binnen 2 weken een SO kunnen houden.
- Is de afspraak geaccepteerd? Dan verstuur je beveiligd en met toestemming van de inwoner het ingevulde Samenwerkplan. Zodat helder is wat de doelen van het SO zijn.

4.3 Vorbereiding van het Samenwerkoverleg

Denk bij het voorbereiden van het Samenwerkoverleg aan:

Organisatorisch:

- De inwoner geeft toestemming voor het SO.
- Het SO is in principe bij de inwoner thuis. Wil de inwoner dit niet, zoek dan samen naar een geschikte locatie.
- Samen met de inwoner bepaal je het doel van het SO. Je kijkt samen met de inwoner of alles past binnen één SO, je gaat dus prioriteren.

Inhoud:

- Bereid het SO met de inwoner voor.
- Wat kan de inwoner verwachten?
- Wie pakt de rol van voorzitter tijdens het overleg?
- Wat heeft de inwoner nodig om regie te houden? En wie kan hem daarbij ondersteunen?
- Zijn er ervaringen uit het verleden van de deelnemers of belangen van de deelnemers die belangrijk zijn?

4.4 Het Samenwerkoverleg

We werken vanuit vertrouwen binnen de Samenwerkwijze. Dit betekent dat niets zonder de inwoner wordt besproken. Alles komt op tafel waar alle professionals zijn, niets gaat buiten het SO om. Je bespreekt met elkaar wat wel kan en wat niet kan en waarom.

De eerste SO's doe je samen met een ervaren collega of een aanjager. Dit zodat je ook samen kunt leren van wat er gebeurt.

Spelregels voor een goed SO:

- We werken vanuit wederzijds respect voor ieders inbreng en rol.
- Je spreekt af wie de voorzitter is.
- Het Samenwerkplan is de leidraad voor het SO.
- Je benoemt naar iedereen dat er niets buiten dit SO omgaat; alles wordt hier besproken. Dit omdat de beslissing voor een oplossing tijdens het SO gemaakt wordt, en dat kan alleen als alle bezwaren en twijfels ook op tafel zijn gekomen.
- Als de inwoner een pauze nodig heeft, dan wordt deze ingelast of wordt er een tweede SO ingepland.
- Je bespreekt of er kaders er zijn; zijn er zaken waarvan het nu bespreken geen meerwaarde heeft?
- De afspraken die tijdens het SO gemaakt worden dienen binnen zes weken uitgevoerd te worden.
- Na afloop spreek je af wie de casusregie oppakt. Als casusregisseur ben je niet verantwoordelijk voor de antwoorden op alle vragen, maar wel om alle mensen die hiervoor nodig zijn in te schakelen.
- Je spreekt af of er een procesregisseur nodig is.
- Je benoemt dat de casusregisseur evaluatie regelt, en of dit via een SO of via mail gaat.

4.5 Voorzitten van een SO

Je voorbereiding staat, de datum is geprikt, het plan is verstuurd en jou is gevraagd om het Samenwerkoverleg voor te zitten. Als voorzitter heb je een belangrijke rol voor het slagen van een SO. Hier vind je enkele tips van de ambassadeurs van de Samenwerkwijze:

- Spreek vooraf af wie notuleert en de afspraken noteert in het Samenwerkplan.

- Jij hebt als voorzitter niet de taak om op alle vragen een antwoord te hebben. Je hebt wel de taak om de juiste expertises in te zetten bij de vraag. Dit regisseer je alleen en anderen zijn verantwoordelijk voor de invulling op basis van hun expertise.
- Bedenk en bespreek waar de inwoner wil zitten en wie ernaast gaat zitten ter ondersteuning.
- Herhaal bij de start van het SO wat het doel van het SO is.
- Start met een voorstelronde en hou deze kort: naam, functie, organisatie en waarom je aan tafel zit.
- Bespreek de randvoorwaarden van het SO:
 - Alles komt op tafel waardoor niets buiten het SO om gaat. Waarom iets wel zou kunnen, waarom niet, wat kansen en risico's zijn en waar iemand een rol in zou moeten pakken.
 - Als de inwoner iets niet begrijpt meteen benoemen, en waar nodig een pauze inlassen als het teveel wordt.
 - Het doel is om tot afspraken te komen die binnen zes weken gerealiseerd zijn.
- Start altijd met het verhaal van de inwoner, wat is de 'Ik wil'.
- Zorg er voor dat iedereen aan het woord komt, en vat samen om de check te maken dat iedereen elkaar goed begrijpt.
- In het SO dagen we elkaar uit 'out of the box' te denken. Probeer met elkaar te denken zonder de kaders en regels, zoek naar de meest passende oplossing voor de 'Ik wil'. Hierbij worden zowel het welzijn van de inwoner als de maatschappelijke kosten en wettelijke mogelijkheden afgewogen.
- Hou de tijd in de gaten zodat alle vragen besproken zijn binnen de tijd. Let hierbij op dat mensen elkaar niet gaan herhalen of er te ver uit geweid wordt. Blijf bij de vraag.
- Ga wel voor kwaliteit, soms gebeuren er zaken in het SO waardoor nu niet alles besproken kan worden. Leg dit op tafel en bespreek met elkaar wat je hiermee doet. "Gaan we langer door of plannen we een vervolgspraak?"
- Kom tot concrete afspraken die je ook opschrijft in het Samenwerkplan met een tijd en naam erbij.
- Als alle afspraken gemaakt zijn, wordt helder wie de lead in het plan kan pakken. Diegene krijgt de rol van casusregie. Dit spreek je af in het SO. Dit is niet altijd de voorzitter maar degene die de regie met de inwoner kan oppakken.
- Denk bij het maken van afspraken aan het vastleggen van een uiterlijke datum.
- Sluit af met een rondje hoe dit SO voor iedereen is geweest. Dit is een leermoment voor jezelf en voor de deelnemers aan tafel om mee te nemen naar een volgende keer.

Hoe kan een SO eruit zien:

- Voorstelronde.
 - Samenwerkwijze en doel van het SO uitleggen.
 - De huidige stand van zaken bespreken.
 - De inwoner legt zijn 'Ik wil' uit.
 - De punten die bij 'Ik wil' beschreven staan bespreek je één voor één.
 - Je onderzoekt samen hoe de 'Ik kan' een positieve invloed kan hebben op de oplossing voor 'Ik wil'. Dus wat gaat de inwoner zelf doen voor zijn eigen oplossing, en wat heeft hij te bieden voor de oplossing van andermans vragen. Als laatste komt de 'Ik heb nodig' aan bod.
 - De voorzitter zorgt er voor dat alle meningen op tafel komen. Dat er tussentijds wordt samengevat, dat er niet door elkaar wordt gepraat en dat er wordt toegewerkt naar een gezamenlijke concrete oplossing. Hierbij is ook de tijdsbewaking belangrijk. Zorg dat besproken wordt wat nodig is en wijk niet te ver hiervan af.
- De voorzitter zorgt ervoor dat er in het Samenwerkplan staat wie wat wanneer gaat doen en hoe de communicatie gaat lopen waar de casusregisseur regie op gaat voeren.
 - Je bespreek hoe het SO voor iedereen is geweest en maakt afspraken over de evaluatie of een vervolg SO. Een evaluatiemoment kies je tijdens het SO of je spreekt af wie het evaluatiemoment organiseert.
 - De voorzitter zorgt er ook voor dat het aangevulde plan (dus met de acties) weer wordt verspreid onder de aanwezigen zodat iedereen de afspraken weet en elkaar daarop mag aanspreken.

Het SO is niet perse geslaagd als de 'Ik wil' gerealiseerd is. Het gaat erom dat gezamenlijk een afweging en beslissing gemaakt wordt over de beste oplossing op dat moment, waar iedereen achter kan staan die daarvoor nodig is.

OPDRACHT G: Wat wil je leren?

Bedenk naar aanleiding van je casus en de informatie hierboven waar je leerpunten liggen rondom het Samenwerkoverleg. Wat heb jij nodig om met je leervraag aan de slag te gaan? Bespreek wat je nodig hebt met je maatje en de trainers.

OPDRACHT H: Oefenen in de praktijk

Lees alle informatie over Samenwerkoverleg nog eens door en ga in je dagelijkse werk aan de slag met het (organiseren van een) Samenwerkoverleg. Uiteraard is het uitgangspunt voor alles wat je in de praktijk oefent en uitprobeert dat het past in het proces van de inwoner! Onderstaande voorbeelden zijn een leidraad. Wees creatief: Wat past in jouw leerproces?

- Organiseer je eerste Samenwerkoverleg. We adviseren je voor je begint contact op te nemen met een van de aanjagers of met een ervaren collega. Zij kunnen je helpen.
- Vraag of je een Samenwerkoverleg van een collega mag bij wonen: Kijk mee met een collega als hij/zij een samenwerkoverleg organiseert. Reflecteer na afloop samen.
- Leer van de ervaringen van anderen: Ga in gesprek met collega's die al ervaring hebben met het organiseren van een Samenwerkoverleg. Wat kan je van hen leren? Deel tips en trucks met elkaar.
- Oefen het Samenwerkoverleg in een rollenspel met enkele collega's, je maatje of tijdens de leersessie.

Tip: Samenwerken doe je niet alleen: vraag hulp! Tijdens dit leertraject maar ook daarna. Vraag de aanjagers of ervaren collega's je te helpen. De leersessies zijn de plek om al je vragen te stellen. Vragen op casus niveau stel je uiteraard anoniem.

MODULE 5



Module 5

Hoe houd ik dit vast?

5.1 De Samenwerkwijze: Evaluatie

Na het Samenwerkoverleg is het nog niet klaar! De oplossingen die de inwoner samen met de betrokkenen heeft bedacht, worden binnen zes weken uitgevoerd (of er wordt perspectief geboden). Eventuele wijzigingen worden altijd gedeeld met alle betrokken partijen. Na een afgesproken periode wordt gekeken of de inwoner is geholpen met de oplossingen die in het SO zijn bedacht. Verbetering van de kwaliteit van leven van de inwoner is wat telt!

Evalueer op de gemaakte afspraken en stem opnieuw de verwachtingen af: gaan we verder met de afspraken die er staan, of maken we nieuwe / aanvullende afspraken?

De casusregisseur neemt het initiatief voor de evaluatie. In de evaluatie bespreek je het volgende:

- Zijn alle acties uitgevoerd?
- Zijn er nog aanvullende acties nodig om het welzijn van de inwoner te vergroten?
- Wat is het welzijnscijfer van de inwoner nu?
- Wat hebben we geleerd van de Samenwerkwijze?

De aanvullende acties die besproken zijn worden in hetzelfde Samenwerkplan opgenomen, en worden weer binnen 6 weken uitgevoerd. Geef de aanvullende acties een andere kleur in het plan met de datum zodat er overzicht blijft.

Binnen de leersessies zijn er tafels waarin je de casus met de betrokkenen en de inwoner kunt evalueren en we de geleerde lessen op kunnen halen. Gebruik hiervoor het format op <SWWOSS>.

Evaluatieformat Samenwerkwijze

Stappen	Wat doe je, hoe doe je dat?	Wat gaat daarin goed?	Wat is er nog nodig?
Vorbereiding			
Signaleren: hoe komt een casus 'binnen'			
1e versie plan Samenwerkwijze invullen. Vraagverheldering en focus op eigen kracht van de inwoner ('ik kan')			
Bepalen wie nodig is bij SO (denk aan sociaal netwerk hulpvrager)			
SO plannen			
Het Samenwerkoverleg (SO)			
Het gesprek			
Rol hulpvrager tijdens het SO (beantwoording vragen 'ik wil, ik kan en ik heb nodig')			
Alle deelnemers denken mee in het beantwoorden van de voorliggende hulpvraag. Zonder belemmeringen, alle perspectieven komen aan bod, opties worden gezamenlijk afgewogen.			
Afspreken en vastleggen wie doet wat wanneer			
Afspreken welke professional samen met de hulpvrager procesregisseur is			
Na het SO			
Acties / gemaakte afspraken uitvoeren (bestuurders en managers steunen en zijn indien nodig escalatieniveau)			
Tussentijdse evaluatie. Checken of verwachtingen helder zijn / hoe het staat met de gemaakte afspraken			
Kijk terug met SO deelnemers op hoe het ging en wat je samen zou willen verbeteren - evaluatiegesprek			

5.2 Werken volgens de principes van de Samenwerkwijze

OPDRACHT I: Werken volgens de principes van de Samenwerkwijze



1. De inwoner staat centraal
Het Samenwerkoverleg (SO) vindt altijd plaats met de inwoner, en het liefst bij hem thuis. Voor het SO wordt iedereen uitgenodigd die betrokken is bij de hulpvraag van de inwoner. Dit kunnen professionals zijn, maar ook bijvoorbeeld familieleden of buren. Wie voor het SO wordt uitgenodigd, wordt altijd samen met de inwoner bepaald.

Principe 1:

Hoe heb je tijdens het leertraject invulling gegeven aan dit principe?

Wat ga je de komende 3 maanden doen om volgens dit principe te werken

Principe 2:

Hoe heb je tijdens het leertraject invulling gegeven aan dit principe?

Wat ga je de komende 3 maanden doen om volgens dit principe te werken?



2. De vraag van de inwoner leidt tot het nieuwe aanbod
Aan de hand van de drie vragen 'ik wil, ik kan, ik heb nodig' formuleert de inwoner samen met de betrokken professionals zijn oplossing, alsof er geen belemmeringen zijn. Wat de beste oplossing is wordt altijd gezamenlijk in het SO besloten. Dat betekent dus niet "u vraagt, wij draaien".



3. We werken vanuit vertrouwen en gezamenlijke verantwoordelijkheid.
Het besluit over de beste oplossing wordt altijd genomen in het SO. Wat in het SO wordt bedacht, wordt binnen 6 weken uitgevoerd (of we bieden in ieder geval perspectief). Alle informatie komt op tafel en we maken hierbij gebruik van elkaars expertise.

Principe 3:

Hoe heb je tijdens het leertraject invulling gegeven aan dit principe?

Wat ga je de komende 3 maanden doen om volgens dit principe te werken?

Principe 4 & 5

Hoe heb je tijdens het leertraject invulling gegeven aan dit principe?

Wat ga je de komende 3 maanden doen om volgens dit principe te werken?

4. Begin bij de basis
Er wordt altijd oplossingsgericht gewerkt. Een goede woonplek, financiële rust, de mogelijkheid om relaties aan te gaan met dierbaren en een zinvolle dagbesteding zorgen ervoor dat mensen in veel gevallen weer zelf oplossingen kunnen organiseren.



5. Het maatschappelijk rendement is wat telt
Bij het maatschappelijk rendement gaat het in de eerste plaats over het ervaren welbevinden van de inwoner, maar ook over de maatschappelijke kosten voor en na de oplossing.

OPDRACHT J: Maak een afspraak met je maatje

Maak een afspraak met je maatje voor over drie maanden. Tijdens deze afspraak reflecteer je je voornemens en acties aan de hand van de vijf principes van de Samenwerkwijze. Hoe kunnen jullie elkaar hierbij helpen?

OPDRACHT K (optioneel): Gezamenlijk naar een (eerste) leersessies

Bezoek samen met deelnemers uit je leertraject een leersessie. Kies een wijk en moment waarop iedereen kan en vraag de ervaringsdeskundige de leersessie na afloop met jullie te bespreken. Stel de aanjager op de hoogte en vraag of hij/zij ook wil aansluiten.

5.3 Ambassadeur van de Samenwerkwijze!

De Samenwerkwijze is een lerend proces waarin we bedenken, voorbereiden, doen, evalueren, bijstellen en doorgaan. Je hebt nu een keer een Samenwerkplan ingevuld, de vraag verhelderd met behulp van ik wil, ik kan, ik heb nodig en je hebt een SO gehouden. Voel je je al een ambassadeur? Dan kun je je collega's ondersteunen. Je kunt ook kritische vragen stellen in je organisatie. En blijf je deelnemen aan de leersessies zodat je jezelf blijft ontwikkelen maar je ook je collega's en de wijk helpt ontwikkelen.

De ambassadeur:

- kent en verstaat de Samenwerkwijze;
- kan het uitleggen aan een ander;
- kan de ander coachen en ondersteunen door voordoen, samen doen en zelf laten doen;
- gaat in zijn eigen organisatie kijken of de organisatie mee beweegt of wat er nodig is;
- is een aanjager binnen zijn/haar organisatie en jaagt daar de verandering aan;
- komt naar de leersessies en heeft hier een actieve houding, ziet wat er nodig is in de wijk en brengt dit verder;
- ziet wat er collectief opgepakt kan worden en brengt dit verder.

OPDRACHT NA HET LEERTRAJECT:

Maak binnen je organisatie en je leersessie duidelijk dat je een ambassadeur bent/wilt zijn.

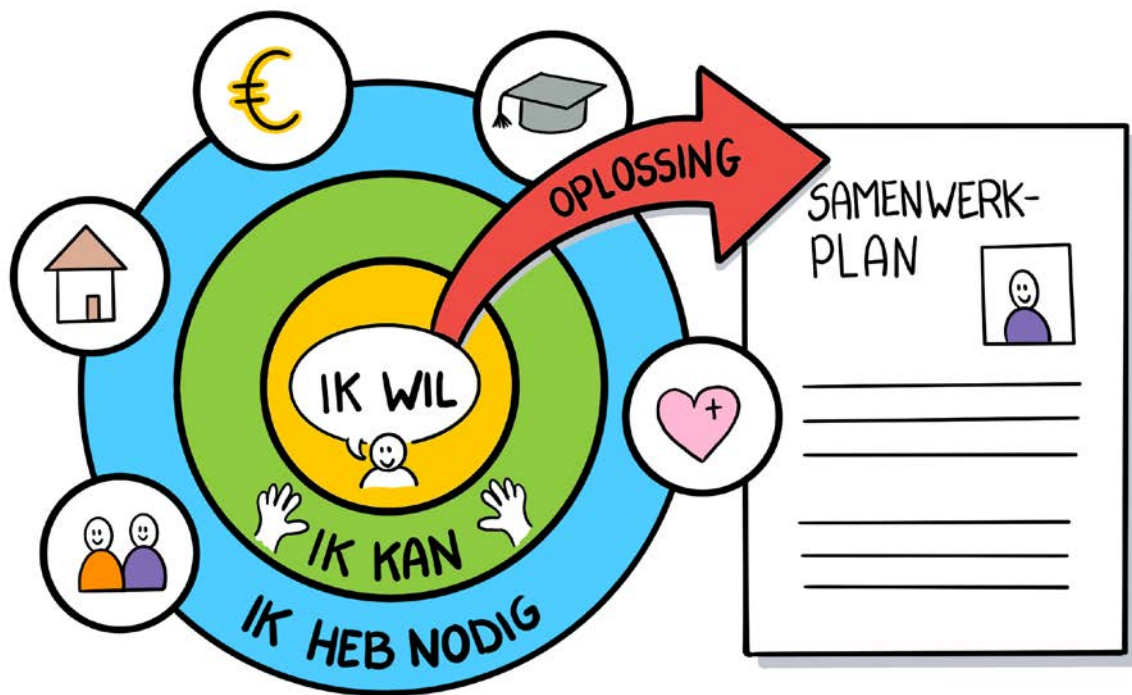
Ontwikkeld door:



De Samenwerkwijze is een lerend proces waarin we bedenken, voorbereiden, doen, evalueren, bijstellen en doorgaan. Heb je vanuit jouw gemeente verbeter suggesties voor deze hand-out? Of een van de andere (leer)middelen van dit leertraject. Mail dan naar info@leerhuisoss.nl

Versie mei 2023

Bijlage: Samenwerkplan



Datum:

Dit is het plan van:

Handtekening:

Ik wil:

Hier werk ik naartoe:

Welzijnscijfer tussen 1 en 10:

Ik kan:

Dit kan ik zelf bijdragen::

Hiervoor kan ik gevraagd worden:

Ik heb nodig:

Ik heb nodig (oplossen/behandelen) op korte termijn:

Ik heb nodig (ondersteuning) op lange termijn

Betrokken organisaties en waar gaat wie NU mee aan de slag:

Datum:

Wie	Wat	Uiterlijke datum

Er kan een microanalyse gemaakt worden om de (zorg)kosten en baten inzichtelijk te maken aan de hand van het welzijnscijfer en de uitvoer van de afgesproken acties. Dit is een apart document.

Afspraken beheren via het AVE model

Wie houdt met mij de casusregie om te zorgen dat de afspraken nagekomen worden:

Casusregisseur:

Afspraak gemaakt voor evaluatie:

Datum:

Organisator:

Evaluatie door betrokken organisaties, wat is er gedaan

Datum:

Wie	Wat	Uiterlijke datum	Voltooid

Welzijnscijfer tussen 1 en 10 :

Betrokken organisaties en waar gaat wie NU mee aan de slag:

Wie	Wat	Uiterlijke datum



Tip: ga voor de laatste versie van het Samenwerkplan naar <SWOSS/Kennisbank>

Bijlage: Stappenplan aanmelden platform Samenwerkwijze Oss

Hieronder wordt stap voor stap omschreven hoe jij je aan kan melden voor de online werkgroepen en leersessies van de wijken in Oss. Deze uitleg staat ook op youtube zie: <https://youtu.be/zhcv1hzhxww>

Stap 1. Ga naar www.swwoos.nl



Stap 2. Klik op Registreren en maak een profiel aan

A screenshot of the registration form for a '1Socialdomein account'. The form is titled 'Maak een 1Socialdomein account aan en ga door naar het channel SwwOss'. It includes fields for 'Naam' (split into 'Voornaam', 'Tussenvoegsel', and 'Achternaam'), 'E-mailadres', and 'Wachtwoord'. Below the 'Wachtwoord' field is a note: 'Het wachtwoord moet uit tenminste 8 tekens bestaan en is hoofdlettergevoelig.' There is also a 'Herhaal wachtwoord' field. At the bottom, there are radio buttons for 'Ik ben als professional bij een organisatie werkzaam' and 'Anders', and a checkbox for 'Ik ben geen robot' next to a CAPTCHA logo.

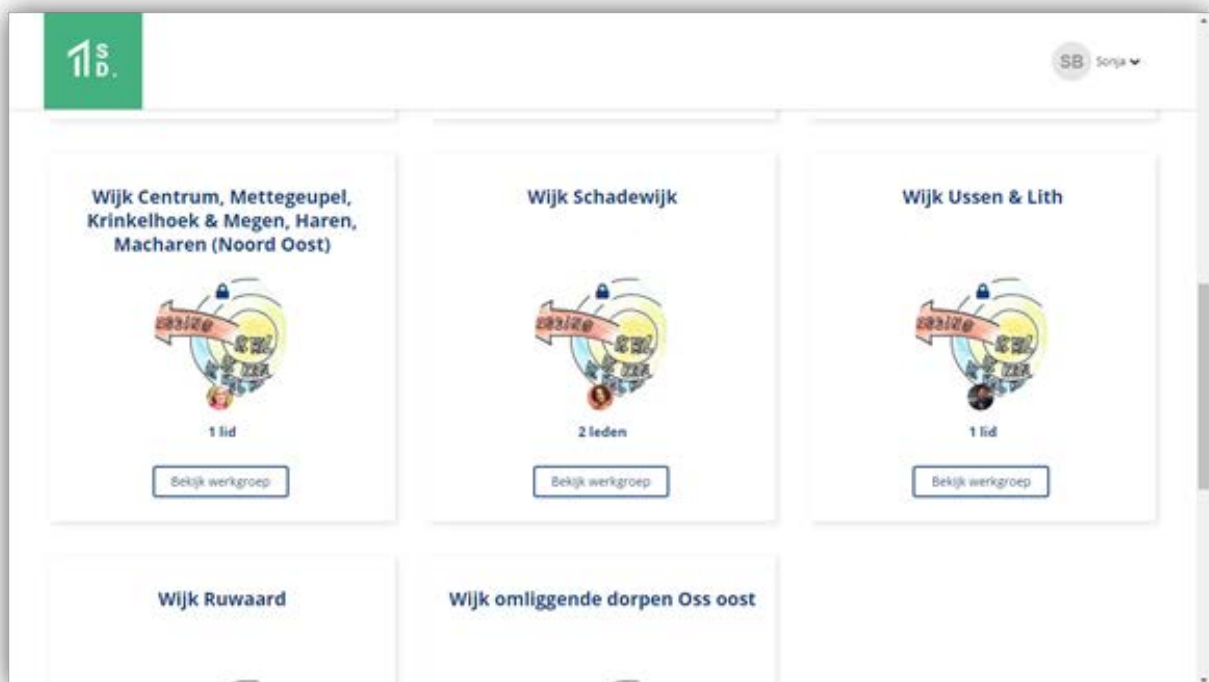
Log je in als professional? Dan kan je kiezen om ook je expertise aan te geven. Je kan dit ook op een later moment doen.



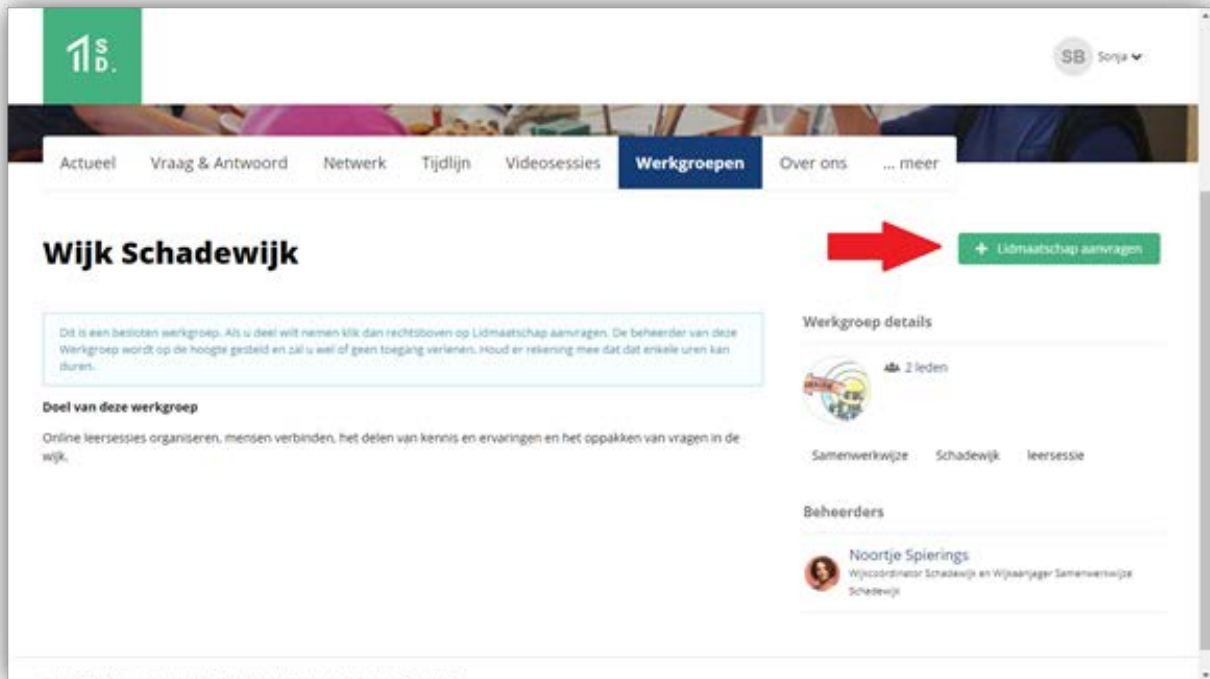
Stap 3. Klik in de menubalk van Samenwerkwijze Oss op de knop 'Werkgroepen'



Stap 4. Zoek de werkgroep van de wijk waar jij werkt



Stap 5. Vraag aan de beheerder om lid te worden door op de knop 'Lidmaatschap aanvragen' te klikken.



De wijkaanjager is meestal ook de beheerder van de werkgroep. Zodra de aanvraag is goedgekeurd, krijg je hier via de mail bericht van.

Stap 6. Meld je in de werkgroep-omgeving aan voor de volgende videosessie

