

EIGENAARSCHAP VAN CLIËNTEN GEEFT HULPVERLENER ANDERE ROL

SAMEN WERKEN IN ÉÉN DOSSIER

Met 1-Plan zijn cliënten de baas. Ze beheren hun eigen plan, hun doelen en acties, en de mensen die hen daarin bijstaan. Dat betekent ook dat de hulpverlener een andere rol krijgt: een rol van nóg beter aansluiten bij de vraag en mogelijkheden van de cliënt. En nóg beter samenwerken met de betrokken hulpverleners en leden van het netwerk.

DOOR WOUTER BRUIJNING

Samenwerken en samen werken: daar kan niemand tegen zijn. Toch duikt het gebrek aan samenwerking tussen verschillende hulpverleners vaak op als een van de factoren bij gezinsdrama's. Hoe kunnen we het beter doen?

De visie en werkwijze van Eén Gezin Eén Plan, ontwikkeld door Partners In Jeugdbeleid, is daarbij handig. Kwadraad maatschappelijk werk voerde deze werkwijze in Zuid-Holland Noord op papier in 2007 in. Inmiddels werkt Kwadraad voor de hele provincie aan het digitale gezinsplan, gebaseerd op de visie en werkwijze van Eén Gezin Eén Plan. We noemen deze webapplicatie 1-Plan. De webapplicatie is gericht op daadwerkelijk eigenaarschap van de cliënt: een belangrijke pijler van Welzijn Nieuwe Stijl.

1-Plan ondersteunt de gebruiker maximaal in het ontwerpen, volgen en evalueren van zijn of haar eigen proces. Hoe precies, dat licht ik in dit artikel toe.

ONLINE DOSSIER

Sinds 2010 werkt Kwadraad met het online dossier, inmiddels onder de naam Mijn Kwadraad. Het bezittelijk voornaamwoord ('mijn') geeft al aan waar het om draait: namelijk eigenaarschap. Het eigenaarschap van de inhoud van dit online dossier ligt bij cliënt. Ook voert hij of zij de regie over de contactmomenten. De cliënt kiest dus zelf wanneer hij of zij een bericht aan de hulpverlener stuurt, of een bezoek brengt aan het chatspreekuur. Deze chatsprekuren zijn elke werkdag van 15 tot 17 uur en, behalve op vrijdag, van 19 tot 21 uur.

Mijn Kwadraad is een cliëntcommunicatiesysteem gericht op individuele communicatie met de cliënt. Het gaat dan bijvoorbeeld om uitwisseling van berichten, gespreksverslagen en chatgesprekken. Daarnaast kan een cliënt online (zelfhulp) trainingen volgen en relevantie informatie vinden in de door maatschappelijk werkers gevulde bibliotheek.

Mijn Kwadraad is één van de namen waaronder het online dossier gebruikt wordt. Verschillende organisaties benutten de applicatie voor meerdere mogelijkheden van *blended* werken.

Zij hebben hun krachten gebundeld in de coöperatie I-Kracht (zie ook www.ikracht.nl). De hoofdletter i staat voor innovatie en internet. In de coöperatie hebben we de doorontwikkeling van techniek en educatie belegd. Educatie bieden we aan professionals en studenten aan. Inmiddels kent de coöperatie veertien leden, waaronder Lumens en de samenwerkende organisaties Tinten, MJD uit Groningen en Noordermaat onder de vlag van Hulp Online Noord.

INTERACTIEF INSTRUMENT

Met Mijn Kwadraad kun je uitstekend *blended* werken. Bij *blended* werken denken we vaak aan hulpverlening waarbij je gebruik maakt van alle – op dat moment – mogelijke en bekende kanalen van communicatie. *Blended* is echter niet zozeer een technologische verandering. Het is een verandering in denken over de mogelijkheden van het hulpproces.

Gechargeerd gezegd is er in 'klassieke' hulpverlening sprake van aanmelding, intake, begeleiding, afsluiting en eventueel monitoring. De gesprekken zijn doorgaans face-to-face, tijdens kantooruren en op kantoor of bij de cliënt thuis. Dossievoering is de taak van de hulpverlener. De cliënt heeft in het algemeen geen inzage in of profijt van de gespreksverslagen.

Wanneer je *blended* werkt, kan de dossievoering een *samen* spel zijn tussen jou en je cliënt. De cliënt kan ervoor kiezen om zelfhulpmodules te gebruiken om aan zijn of haar problemen te werken. Het dossier wordt zo een interactief instrument van hulpverlening dat de cliënt in staat stelt het eigenaarschap over probleem, proces en oplossing te ervaren en te nemen. Mijn Kwadraad en 1-Plan zijn hiervoor bij uitstek geschikt.

MOBILE FIRST

Eén Gezin Eén Plan heeft tot doel om de hulp aan gezinnen die met verschillende hulpverleners te maken hebben, te verbeteren. Hierbij werken alle hulpverleners die het huishouden helpen samen met de hulpvrager(s) in één team. In de decentralisatie van de Jeugdzorg is dit een belangrijk uitgangspunt. Ook sociale wijkteams, jeugd- en gezinsteams en andere samenwerkings-

verbanden omarmen deze visie. Daarin is het goed om op te merken dat Eén Gezin Eén Plan ook gelezen kan worden als Eén Huishouden Eén Plan.

De papieren versie van Eén Gezin Eén Plan werkt, maar kan een stuk aantrekkelijker en interactiever. Zo werd Kwadraad gevraagd om een digitale versie te ontwikkelen op basis van Mijn Kwadraad. De uitgangspunten van Eén Gezin Eén Plan werden hierin benadrukt:

- Het eigenaarschap van het plan ligt bij de cliënt;
- Hulpverleners delen waaraan gewerkt wordt;
- Er is duidelijkheid wie allemaal betrokken zijn bij het gezin en hoe zij bereikbaar zijn.

In samenwerking met diverse organisaties in de regio Holland-Rijnland, een samenwerkingsverband van veertien gemeenten in de provincie Zuid-Holland, hebben we deze eerste versie getest. Hieruit volgde een meer gestroomlijnde tweede versie voor zes proeftuinen van Jeugd- en Gezinsteams in Holland-Rijnland. Met deze versie wordt inmiddels op grotere schaal ervaring opgedaan in deze teams. Ondertussen werkten we ook aan een visueel aantrekkelijke webapplicatie waarin alle geleerde lessen van het prototype en de tweede versie meegenomen werden. We kozen voor een *mobile-first* ontwerp: de applicatie moet vooral op een mobiele telefoon goed werken. Niet iedereen beschikt immers over een computer met internet, terwijl het gebruik van smartphones enorm toeneemt. Het scherm daarvan is natuurlijk kleiner, waardoor het onder andere belangrijk is keuzes te maken welke informatie op welk moment getoond wordt. Daarbij moet de applicatie volledig te bedienen zijn door middel van *touch*.

CYCLISCH HULPPROCES

Wat hebben we geleerd van de testfase? Hulpverleners die gebruik maakten van een digitaal gezinsplan hadden de neiging te veel doelen te stellen. Zo stonden er soms wel tien doelen op de lijst. Dit bleek contraproductief te werken: cliënten hebben behoefte aan overzicht en grip. Volgens de principes van het cyclisch hulpproces is het dan ook logischer om met minder doelen en meer evaluaties te werken.

In het cyclisch hulpproces is er sprake van vier doorlopende fasen:

1. Situatie in beeld brengen
2. Situatie afwegen
3. Actie(s) plannen
4. Actie(s) uitvoeren

De hulpverlener coacht hierin de cliënt in het doorlopen van de fasen, en faciliteert momenten van evaluatie. Elke keer na fase 4 (acties uitvoeren) volgt een evaluatie waarin de situatie opnieuw in kaart gebracht wordt. Dat gebeurt ook in de applicatie. In 1-Plan wordt de cliënt automatisch gevraagd zijn of haar doelrealisatie te evalueren; ook tussentijds wordt de cliënt automatisch om evaluatie gevraagd. Op deze manier kan er door middel van tussendoelen gewerkt worden, wat meer recht doet aan tempo van cliënt en de grip die hij of zij op het oplossingsproces ervaart. In 1-Plan geeft cliënt zelf aan wat het grote doel is, de 'stip aan de horizon'.

HOE WERKT 1-PLAN?

In 1-Plan zijn cliënten de baas. Ze beheren het plan, de doelen, de participanten: alles. Alleen helemaal in het begin nodigt een hulpverlener de cliënt uit voor het aanmaken van 1-Plan. We vinden het namelijk belangrijk dat 1-Plan vanuit de context van een hulpverleningstraject ingezet wordt. Daarna is de cliënt volledig de baas in het maken en verwijderen van doelen, en uitnodigen en verwijderen van helpers. De hulpverlener die de uitnodiging stuurde is de enige die niet verwijderd kan worden, vanwege de genoemde context. Hulpverleners en supporters uit het netwerk hebben vervolgens dezelfde rechten. Met supporters worden personen uit het eigen netwerk bedoeld. Denk hierbij aan familie, vrienden, collega's. In 1-Plan worden professionals en supporters 'helpers' genoemd.

Het werkt als volgt:

- Een hulpverlener nodigt een cliënt per e-mail uit om 1-Plan aan te maken.
- De cliënt activeert zijn of haar persoonlijke 1-Plan door deze uitnodiging te accepteren.
- Hij of zij volgt een korte rondleiding door de applicatie.
- De cliënt formuleert de 'stip aan de horizon'.
- De cliënt selecteert en formuleert doelen en acties die uiteindelijk bijdragen aan dat grote doel.
- De cliënt kan hiervoor 'helpers' toevoegen. Dit zijn belangrijke personen uit het netwerk van de cliënt: professionals, vrijwilligers en familie, vrienden, burens of collega's bijvoorbeeld.
- Door acties als 'Gedaan' aan te vinken stijgt het percentage op de voortgangsmeter, wat motiverend kan werken.

Bij de start staat er altijd één vast doel in 1-Plan: de rondleiding door de applicatie. Zodra de cliënt aangeeft de rondleiding voltooid te hebben, heeft hij of zij het eerste doel behaald. Het behalen van doelen neemt een belangrijke positie in in de applicatie. Behaalde doelen motiveren!

DOELEN EN ACTIES

In 1-Plan kan een cliënt uit een aantal voorgeprogrammeerde doelen kiezen. Onder elk doel stelt het systeem automatisch acties voor. Iemand kan echter deze doelen en acties ook bewerken, aanpassen aan de eigen situatie of verwijderen. Ook kun je eigen doelen en acties toevoegen.

Doel: De kinderen gaan op tijd naar bed

Actie: Met partner eens worden wat 'op tijd' is

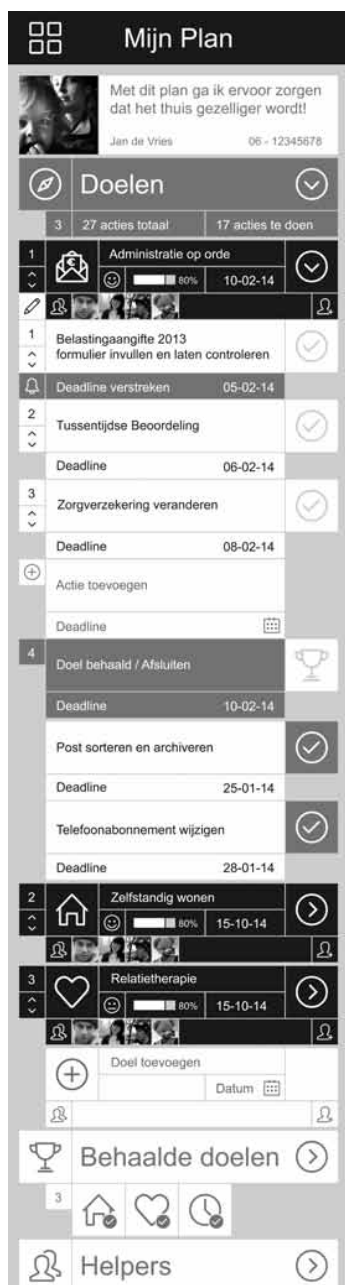
Actie: Met partner afspreken wie verantwoordelijk is voor welke avond van de week

Actie: Eerste week: zorgen dat ze ten minste tweemaal op tijd in bed liggen

Actie: Tweede week: zorgen dat ze minstens viermaal op tijd in bed liggen

Actie: De kinderen belonen met een dagje pretpark als ze twee weken achter elkaar op tijd naar bed zijn gegaan

Zodra alle acties als 'Gedaan' zijn aangevinkt kan de cliënt het doel als 'Behaald' markeren. Tijdens het proces zal enkele keren



gevraagd worden te evalueren hoe de voortgang is. Dit kan eenvoudig door met een emoticon de tevredenheid aan te geven. Een behaald doel wordt op de overzichtspagina van 1-Plan geplaatst: het is immers iets om trots op te zijn.

De helpers hebben overzicht over de doelen, acties en voortgang. Zij vullen een miniprofiel in waarin ze hun bereikbaarheid aangeven. Helpers hebben alléén toegang tot het plan waarvoor ze zijn uitgenodigd.

De cliënt heeft volledig eigenaarschap over zijn of haar Plan. Dit betekent dat het aan hem of haar is om het te beheren. Hij of zij kan:

- acties en doelen als behaald aangeven,
- doelen toevoegen en verwijderen,
- helpers toevoegen en verwijderen,
- het volledige Plan verwijderen.

Voor dit laatste zijn overigens wel enkele waarschuwingen opgenomen. Een verwijdering is niet zomaar met één klik mogelijk.

‘MIJN CLIËNT KAN DIT NIET’

Deze applicatie werkt niet uit zichzelf. Een plompverloren e-mail waarin staat dat iemand zijn of haar Plan kan activeren, zal dus niet werken. Het is belangrijk dat je het gebruik goed inbedt in je werkproces. Als hulpverlener zul je dus eerst in overleg moeten gaan met de cliënt over het gebruik van 1-Plan.

De applicatie is bovendien een middel om een cliënt eigenaarschap over probleem, proces en oplossing te bieden. Dit betekent dat je als hulpverlener een andere rol kunt aannemen: een rol die meer uitgaat van de kracht van de cliënt en het vertrouwen in diens oplossingsvaardigheden. Dat sluit ook aan bij de visie van blended werken, Eén Gezin Eén Plan en het cyclisch hulpproces en betekent nóg meer aansluiten bij de vraag en mogelijkheden van de cliënt.

Mocht een cliënt onrealistische doelen stellen, dan worden die doelen via 1-Plan bespreekpunt. Ook de metavraag, hoe het komt dat de cliënt deze onredelijke doelen stelt, is dan belangrijk. Zo krijg je samen met hem of haar meer zicht op (on)mogelijkheden van zijn of haar probleemoplossend vermogen. Als hulpverlener zou je dus niet direct moeten ingrijpen wanneer je signaleert dat een doel onmogelijk is. Je kunt dan beter het gesprek aangaan hoe de cliënt realistischere doelen kan stellen. Veel hulpverleners werken al op deze manier. Anderen hebben hier nog moeite mee. Voor hen kan het aan de orde zijn een training, inter- of supervisie te volgen.

WE GAAN SAMEN WERKEN

De applicatie 1-Plan is gericht op samenwerking tussen de cliënt en diens team van helpers. Digitaal samenwerken kent een aantal aandachtspunten ten opzichte van de klassieke methode van Eén Gezin Eén Plan.

- De cliënt kiest zelf doelen en kan ook doelen verwijderen. Hij of zij kan helpers verwijderen en toevoegen. Het is belangrijk de cliënt te begeleiden in die keuzes.
- Het Plan staat 24 uur per dag ter beschikking (inzage) van het team. Daarom kan er sneller gehandeld worden, indien nodig. Dit betekent dat er (een andere) flexibiliteit van hulpverleners gevraagd kan worden.
- Vanwege deze punten is het nóg belangrijker dat er vertrouwen is in het team. Dit is onderwerp van gesprek als er een bijeenkomst is.

EN NU

Vooralsnog zetten wij 1-Plan in in het vrijwillige, ambulante kader. Daarin kan de webapplicatie de cliënten ondersteunen in de doelen die hij of zij zelf wil bereiken, met de helpers die hij of zij daarvoor nodig heeft. Het zou interessant zijn om te kijken hoe dit zou uitpakken in een gedwongen setting. ◀

Wouter Bruijning is projectmanager bij Kwadraad maatschappelijk werk en bij de coöperatie I-Kracht. Bij I-Kracht is hij verantwoordelijk voor ontwikkeling van en training in (digitale) middelen zoals Mijn Kwadraad.