**Evaluatietafel leersessies**

Aan deze tafel gaat het om het evalueren van het proces, dus het werken met de Samenwerkwijze in de praktijk: hoe doe je dat, wat gaat goed en wat is er nog nodig. Zo bouwen we aan meer inzicht in de Samenwerkwijze in de praktijk. Op de eerste plaats om zelf van te leren, maar ook om dit later te kunnen terugkoppelen naar managers en bestuurders.
Bespreek hier casuïstiek die (al langer) loopt.

Datum leersessie: 13 oktober 2020

Aanwezigen (voor de terugkoppeling): Lynn van Hoof, Rob van Dorst, Robert Jans, Merve Tek

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Stappen**  | **Wat doe je, hoe doe je dat?** | **Wat gaat daarin goed?** | **Wat is er nog nodig?** |
| Voorbereiding  |
| 1. Signaleren 🡪 hoe komt een casus ‘binnen’
 | Deze casus kwam binnen via de praktijkondersteuner van de huisarts bij Ons Welzijn. Medewerker van Ons Welzijn werd facilitator in deze casus.  | De casus was bij verschillende mensen in beeld die een inschatting konden maken van de aard van de casus. Het was van belang om snel door te pakken en meteen een bijeenkomst te organiseren. Snel de relevante expertises bij elkaar die mogelijk is konden toevoegen. Ook een ervaringsdeskundige, iemand van het SEC 🡪 hij wil iets met sport/bewegen en educatie.  |  |
| 1. 1e versie plan Samenwerkwijze invullen. Vraagverheldering en focus op eigen kracht van de inwoner (‘ik kan’)
 | Het is belangrijk om aan te sluiten bij het verhaal van de inwoner. In het geval van een vraag rondom huisvesting: het verhaal waarom een woning van belang is moet sterk zijn (al in de vraagverheldering). Tijdens het MDO moet duidelijk zijn welke argumenten er zijn, zodat er een gewogen keuze kan worden gemaakt (de inwoner moet bijvoorbeeld al veel verschillende mogelijkheden hebben uitgeput om in aanmerking te komen). Ook is het van belang dat Brabant Wonen vroeg in het proces betrokken wordt, zodat ze snel kunnen meedenken. Wat betreft een woning kunnen er door de inwoner twee routes bewandeld worden:1. Via de Proeftuin: betrokken beroepskrachten maken samen met de inwoner een afweging van de situatie en besluiten dan of er een woning nodig is.

De inwoner doet een aanvraag voor urgentie bij Brabant Wonen (buiten de Proeftuin om). | Het werd tijdens het gesprek duidelijk dat de man in deze casus had verwacht dat hem bij terugkomst in Nederland verteld zou worden wat hij allemaal moest regelen. Hier kon een mooie stap worden gemaakt door hem uit te leggen wat zijn verantwoordelijkheden waren en zelf probleemeigenaar te laten zijn. Hij reageerde hier positief op.  | Er was nog geen echte vraagverheldering mogelijk, omdat voorop stond dat er snel gehandeld moest worden. Het eerste gesprek werd vooral gebruikt om snel wat informatie te verzamelen over de context om zo de juiste partijen bij elkaar te kunnen brengen.  |
| 1. Bepalen wie nodig is bij MDO (denk aan sociaal netwerk hulpvrager)
 | De casus was bekend bij meerdere mensen die ideeën hadden over wie betrokken moest worden. Vanuit de kennis die je als beroepskracht hebt op gebouwd over de expertises van anderen kun je een betere inschatting maken van wie nodig is. Bijvoorbeeld GGZ om mee te denken over de nachtmerries. Het SEC omdat hij affiniteit heeft met sporten en educatie.  | In eerste instantie was het niet wenselijk meteen een zorgaanbieder in te schakelen. In dit geval is het echter een goede keus geweest; de ervaringsdeskundige van Novadic Kentron was een goede match voor de man die nu op het goede moment ingevlogen kon worden.  | Achteraf is in de keuze wie nodig was voor het MDO sterk beïnvloed door de broer van de man en de wijkagent. Wellicht had de sociaal werker zelf andere keuzes gemaakt. 🡪 hoe maak je een goede afweging?   |
| 1. MDO plannen
 | Het plannen van het MDO verliep goed. Bij acceptatie van de uitnodiging werden de vragen van de man gedeeld.  | Het kon snel worden georganiseerd; binnen anderhalve week zat iedereen bij elkaar.  |  |
| Het MDO  |
| 1. Het MDO - het gesprek
 | Verliep goed. Iedereen was er met een open houding. Bij een volgend MDO sloot Brabant Wonen aan. Hier komt duidelijk naar voren dat een nieuw gezicht soms moeilijk kan zijn voor de inwoner. Zeker als het gaat om een woning moet aan verwachtingenmanagement worden gedaan. Het feit dat BW aan tafel zit, maakt soms dat de inwoner denkt dat er al iets geregeld gaat worden, terwijl dat niet altijd het geval is. Het is van belang dat dat duidelijk gecommuniceerd wordt. Ook een goede vertrouwensband met de inwoner is hier van belang. | Het was een intimiderende jongen, maar de man vond het fijn dat hij gehoord werd en dat er echt naar hem geluisterd werd.  | Door het ontbreken van een uitgebreide vraagverheldering was het MDO heel lang. Hier werd duidelijk hoe belangrijk de vraagverheldering is om te bepalen wie je uitnodigt voor het MDO.  |
| 1. Rol hulpvrager tijdens het MDO (beantwoording vragen ‘ik wil, ik kan en ik heb nodig’)
 |  | Kreeg de ruimte om te vertellen en voelde zich gehoord. |  |
| 1. Deelnemers denken mee in het beantwoorden van de hulpvraag. Zonder belemmeringen, opties worden gezamenlijk afgewogen.
 | Iedereen had een hele open houding. Er waren vooraf nog geen plannen en er wordt open meegedacht.  | De man heeft de open houding en het meedenken van de betrokkenen als positief ervaren.  |  |
| 1. Afspreken en vastleggen wie doet wat wanneer
 | Er worden afspraken gemaakt over wie wat doet en binnen welke termijn dat moet gebeuren. De facilitator schrijft deze afspraken op en deelt deze na afloop met iedereen per mail.  | Duidelijk document met heldere afspraken is met iedereen gedeeld. Na elk evaluatiegesprek is wordt dit document aangevuld, waardoor ook teruggelezen kan worden welke afspraken er waren.  | De onzekerheid over een woning is een grote stressfactor voor de inwoner en brengt veel onzekerheid met zich mee. Een versnelling van dit proces zou hier gewenst zijn. Dat is nu (in 2020) al beter, Brabant Wonen wordt eerder betrokken.  |
| 1. Afspreken welke professional samen met de hulpvrager procesregisseur is
 | Onderscheid tussen twee verschillende rollen: 1. Facilitator: degene die de MDO’s organiseert
2. Casusregisseur: houdt de ontwikkelingen in de casus bij. De casusregisseur heeft vooral een signalerende rol.
 |  | In de praktijk is dit onderscheid niet altijd duidelijk. Onder casusregisseur wordt niet door iedereen hetzelfde verstaan.  |
| Na het MDO  |
| 1. Acties / gemaakte afspraken uitvoeren (bestuurders en managers steunen en zijn indien nodig escalatieniveau)
 | Bijhouden nakomen van afspraken tot aan de evaluatie door casusregisseur? 🡪 We moeten elkaar daarin begeleiden. Je moet het niet van elkaar overnemen, maar elkaar wijzen op ieders rol ,om elkaar te helpen de Samenwerkwijze te leren kennen.  | Ieder is met zijn afspraken aan de slag gegaan.  | Er kan soms onduidelijkheid zijn over hoe er bijgehouden wordt of de afspraken nagekomen worden; ‘wie spreekt wie aan’. Bijvoorbeeld als er door de inwoner een foto gedeeld moet worden, naar aanleiding waarvan een volgende actie moet worden ondernomen door iemand anders. Als deze foto niet gedeeld wordt; wie onderneemt dan actie? De meest voor de hand liggende persoon is de casusregisseur; hij moet kunnen signaleren. Echter, de casusregisseur wil niet altijd politieagent spelen om de vertrouwensband met de inwoner te behouden.  |
| 1. Tussentijdse evaluatie. Checken of verwachtingen helder zijn / hoe het staat met de gemaakte afspraken
 | Het is belangrijk dat afspraken heel duidelijk zijn, zodat er geen miscommunicatie kan ontstaan en de wederzijdse verwachtingen helemaal duidelijk zijn. |  |  |
| 1. Kijk terug met MDO deelnemers op hoe het ging en wat je samen zou willen verbeteren - evaluatiegesprek
 | Er zijn al meerdere evaluaties geweest.  | Het is heel belangrijk om open en eerlijk te zijn, ook in de communicatie. Je moet je communicatie goed afstemmen op de persoon die je tegenover je hebt om aansluiting te vinden.  | Het is mogelijk voor de casusregisseur een te grote opdracht. Hij heeft minder kennis van wie te benaderen om verdere stappen te nemen.  |