

Managers grondhouding

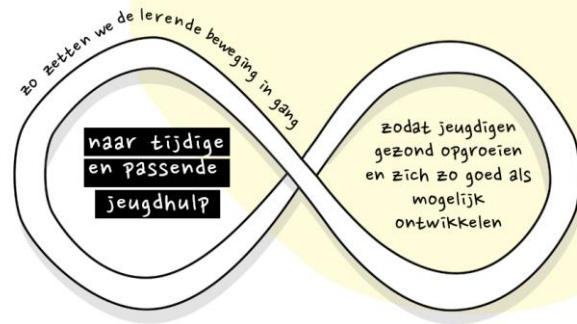
Gewenste beweging in deze pilot

Managers van kleine tot middelgrote jeugdzorgaanbieders hebben een belangrijke rol in het realiseren van de beweging naar tijdige en passende jeugdhulp. De professionals die werkzaam zijn bij deze jeugdzorgaanbieders maken samen met de gemeenten en regio keuzes in hun zorgaanbod en proberen op deze wijze de beste zorg te leveren voor inwoners van regio Gooi en Vechtstreek.

In de praktijk blijkt dat de samenwerking tussen jeugdzorgaanbieders, gemeenten en regio vaak stukt door onduidelijke verwachtingen, afhankelijkheidsposities en gebrek aan wederzijds begrip en structurele dialoog. Deze pilot is gestart om op te halen hoe managers, werkzaam bij voor de Regio middelgrote en kleine jeugdzorgaanbieders, in samenwerking met gemeenten en de regio volgens de grondhouding kunnen werken. Managers willen graag in partnerschap en gelijkgerichtheid kunnen werken, zodat samenwerking niet alleen plaatsvindt bij problemen, maar structureel en proactief.

Positieve lessen in het werken met de grondhouding

- Investeren in relaties in rustige tijden is cruciaal. Door in rustige tijden een fundament van vertrouwen te bouwen, ontstaat ruimte om elkaar ook in stressvolle en onrustige situaties sneller te vinden. Je kent dezelfde taal, weet wat je aan elkaar hebt en bent op elkaar afgestemd.
- Gesprekken die starten vanuit nieuwsgierigheid en respect leveren meer begrip op dan gesprekken vanuit irritatie of wantrouwen. Ook een gesprek beginnen met inleven in de situatie van een ander helpt om een gesprek goed te starten. Als voorbeeld is gegeven dat uitleggen dat je bij het uitblijven van een zorgvraag een zorgproduct niet in stand kan houden, zorgt voor begrip van de situatie.
- Het helpt om elkaar te zien als mens en niet alleen vanuit rol, functie en organisatie. Dit vermindert wij-zij denken en vergroot de bereidheid om samen te werken.
- Uitgaan van de positieve intentie achter gedrag maakt het makkelijker om irritatie om te zetten in een constructieve samenwerking.
- Partnerschap werkt beter dan een klassieke opdrachtgever-opdrachtnemer relatie. Samen vanuit partnerschap optrekken geeft ruimte voor innovatie en gezamenlijke verantwoordelijkheid.
- Het samen oplossen van een knelpunt in casuïstiek of een oplossing vinden voor wachttijden (gezamenlijk specifiek doel) kan leiden tot een goede basis voor een bredere samenwerking waarin samen centraal staat. Hiermee raakt het ik-perspectief wat meer op de achtergrond.
- Volhouden en doorzetten loont. Als je geen reactie krijgt, blijf je hand uitreiken naar de ander. En ga vol goede moed het contact tegemoet bij een wisseling van mensen.



Lessen ter verbetering in het werken met de grondhouding

- Maak verwachtingen over de aanleiding, het doel/ de opbrengst van een gesprek expliciet aan het begin van een gesprek. Als dit niet gebeurt, kunnen misverstanden en onnodige frustratie ontstaan.
Voer gesprekken niet alleen als je een lijst met aandachts-/verbeterpunten hebt. Voer het gesprek structureel om niet alleen vanuit knelpunten elkaar te willen vinden, maar ruimte te hebben voor een breder perspectief.
- Respecteer elkaars autonomie en blijf op je eigen 'tuintje'. Het is belangrijk om niet op de stoel van de ander te gaan zitten.
- Houd het gesprek bij jezelf en gebruik ik-boodschappen om weerstand te voorkomen.
- Kleine aanbieders ervaren een afhankelijkheidspositie richting gemeenten en de Regio, vooral in tijden van de aanbesteding. Dit belemmert hen om open het gesprek aan te gaan. Hun bestaansrecht in de Regio hangt af van de relatie.

Wat werkt rand voorwaardelijk goed in het proces?

- Het zichtbaar maken van het jeugdzorgaanbod en de sociale kaart helpt om elkaar sneller te vinden en beter samen te werken.
- Kleine stappen maken verschil. Alleen al het plannen van een gesprek en het maken van vervolgafspraken creëert beweging.
- Werkgroepen op inhoudelijk thema, zoals jonge kind of hoogcomplexiteit, blijken effectief om knelpunten samen op te lossen.

Wat werkt minder goed of is nog een uitdaging?

- Capaciteit moet op orde zijn. Als organisaties in de overlevingsstand staan, is er geen ruimte om te investeren in relaties.
- Vaak is de taak en plicht van de jeugdconsulent nog niet duidelijk. Dit brengt ruis op de lijn qua verwachtingen en zorgt voor irritaties.
- Contractgesprekken zijn nu vaak ad hoc en klachtgericht. Er is behoefte aan minimaal twee structurele gesprekken per jaar. Organiseer structurele ontmoetingen met kleine en middelgrote jeugdzorgaanbieders. Voorkom dat contact alleen plaatsvindt bij problemen; plan periodieke gesprekken waarin ruimte is voor dialoog. Individueel en/of groepsgewijs.
- Er is onvoldoende opvolging van input. De Regio koppelt niet altijd terug wat er met aangedragen punten gebeurt.
- Transparantie in processen en contractvoorwaarden is noodzakelijk om wantrouwen te voorkomen. Op dit moment zijn contractvoorwaarden niet altijd duidelijk en bij vragen blijft een reactie (langdurig) uit.
- Bereikbaarheid van contractmanagement is een knelpunt. Wisselingen en gebrek aan contactpersonen belemmeren samenwerking.

Deelnemers van de pilot

- Nassira Oude Kotte-Ahripou (Bosman GGZ B.V.)
- Mirjam Zwaan (Bosman GGZ B.V.)
- Kelly Helling (Knoest Jeugdhulp B.V.)
- Jette Peuscher (Therapiepraktijk Zijn B.V.)
- Celina Gemen (Therapiepraktijk Zijn B.V.)
- Nathalie van der Borgt-Pols (Stichting 's Heeren Loo Zorggroep)
- Angela Veerhuis (YOUP Onderwijs en Zorg B.V.)
- Marja Merkx (Mentaal Beter Cure B.V.)

Waar

- Bosman GGZ B.V. (Hilversum)
- Knoest Jeugdhulp B.V. (Bussum)
- Mentaal Beter Cure B.V. (Hilversum)
- Stichting 's Heeren Loo Zorggroep (Hilversum & Laren)
- Therapiepraktijk Zijn B.V. (Eemnes)
- YOEP Onderwijs en Zorg B.V. (Bussum)