



ACTIEONDERZOEK “HERMELDINGEN” VTD WEBINAR GHNT 3 FEBRUARI 2022 SUSAN KETNER & SUZANNE KUIK

Project uitgevoerd in het kader van *Geweld hoort nergens thuis* iov VTD.

Auteurs: Suzanne Kuik, Sylvia Smith, Peter Strijbosch, Kim Korte, Aafke de Klerk, Hesmé Naberman, Suzanne Harms, Astrid Kempinga Van Tongeren

23 november 2021



HET ACTIE-ONDERZOEK

Wat is **actie-onderzoek**?

Doel: zicht krijgen op “hermeldingen” en ingrediënten verzamelen voor een integrale aanpak.

Hermeldingen: nieuwe melding op een door VTD afgesloten dossier:

- Op eenzelfde zorg binnen een gezin (maar bv andere melder);
- Aanvullende zorg op zelfde gezinslid;
- Nieuwe zorg op ander gezinslid.

METHODEN

Client Journey

Dossier-onderzoek (& cijfers)

Interviews (AI) met: casemanagers/consulenten, back- en frontoffice VTD, coördinatoren, leidinggevenden, beleidsmedewerkers, gedragswetenschappers, medewerkers huisverboden. Wandelgang-gesprekken. Gesprekken in Atelier van C4Youth.

Ervaringsdeskundigen

Focusgroepen & Dialoogtafel

Rapporten



BOUWSTENEN, BELEMMERINGEN EN AANBEVELINGEN

Bouwstenen:

1. Inhoudelijk
2. Werkprocessen
3. Samenwerking
4. Informatiesystemen

BELEMMERINGEN OP BOUWSTENEN I EN 2

Inhoudelijk

Er wordt te weinig geanalyseerd en systemisch gekeken. Hierdoor krijgen gezinnen de verkeerde, niet passende hulp.

Zonder een gedeelte verklarende analyse, is er onvoldoende zicht op het soort geweld. Daardoor wordt niet de juiste hulp geboden. Ook blijven patronen in een (gezins)systeem buiten beeld, terwijl die aanwijzingen geven voor de juiste hulp.

2. Werkprocessen

Door veelal ontbreken van warme overdracht, mist er vaak informatie die essentieel is voor een casemanager om het gezin verder helpen. Ook brengt een 'koude overdracht' met zich mee dat casemanagers voor een dichte deur komen te staan. Als zij dan opnieuw melden, wil VTD deze melding niet aannemen. Dit zou in het licht van de radarfunctie wel moeten.

Gemeenten hebben niet altijd de juiste hulp voor handen. Er zijn wachtlijsten, of de meest geschikte hulp is niet ingekocht. Daarnaast zetten gemeenten soms te lang te lichte hulp in, waardoor hermeldingen ontstaan.

BELEMMERINGEN OP BOUWSTENEN 3 EN 4

3. Samenwerking

Tussen VTD en gemeenten heerst een 'wij-zij' cultuur. Dit verhindert dat professionals elkaar serieus nemen. Gezinnen zijn hiervan de dupe.

4. Informatiesystemen

Elke gemeente registreert anders en in andere systemen. Informatie is daardoor moeilijker te vergelijken. Onderzoek en monitoring worden hierdoor eveneens bemoeilijkt.

Schotten bij gemeenten verhinderen efficiënt werken, gezinnen zijn hiervan de dupe.

Gemeenten kunnen niet onderzoeken of ingekochte hulp effectief is. Tenminste, deze informatie kan niet uit systemen gehaald worden.

AANBEVELINGEN OP BOUWSTENEN I EN 2

1. Inhoudelijk

Ontwikkel werkwijze voor het doen van een gedeelde verklarende analyse & systemisch werken. Zowel bij VTD als bij gemeenten.

Onderzoek, kies en implementeer werkwijze die professionals handvat biedt om in het vrijwillige kader tóch hulp te verlenen/ te ondersteunen.

2. Werkprocessen

Organiseer warme overdracht (daar is nu ook een pilot mee gestart). Hierdoor voelen casemanagers zich 'in positie' gezet, kunnen zij eerder op- en afschalen en worden hermeldingen voorkomen.

Werkwijze voor radarfunctie (door)ontwikkelen samen met gemeenten.

In licht van radarfunctie: gemeenten rapporteren 'terug' aan VTD welke hulp is ingezet.

AANBEVELINGEN OP BOUWSTENEN 3 EN 4

3. Samenwerking

Implementeer het werken vanuit gezamenlijke regiovisie. Investeer in elkaar leren kennen. Als mensen elkaars organisatie en missie goed kennen, wordt de samenwerking efficiënter. Mogelijkheden: faciliteren van een dag met elkaar meelopen; een VTD medewerker die bij gemeente op locatie werkt. Hier zijn al pilots voor.

4. Informatiesystemen

Implementeer zelfde kopjes in dossiers die regiowerkwijze en verklarende analyse volgen pop-up bij

Hermelding (gemeenten)

Maak een vinkje Radarfunctie VTD

Onderzoek draagvlak of EPD/DVI

Onderzoek mogelijkheid voor een procesregisseur op dossiers.