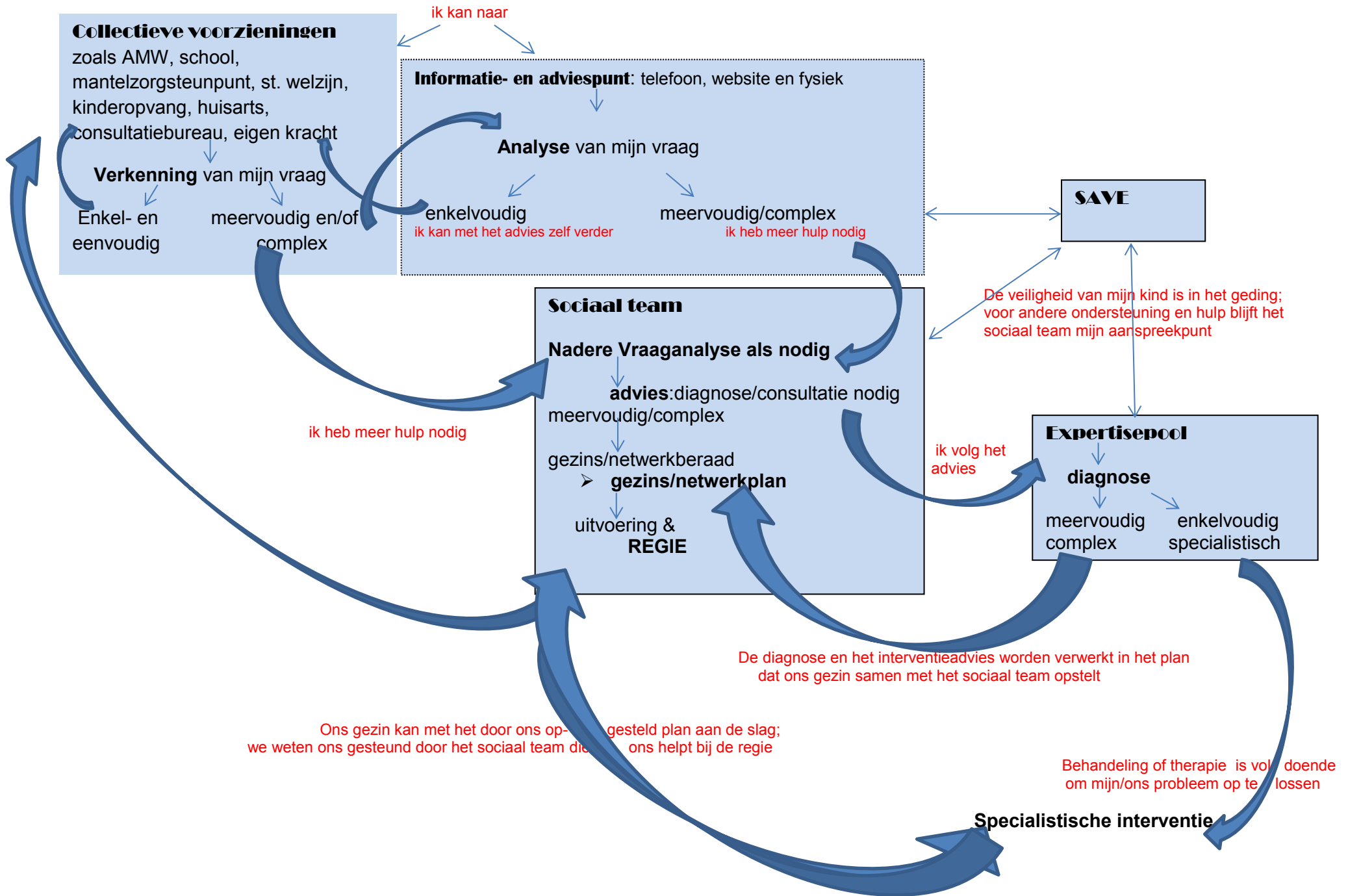


# Ik heb een vraag



## Toelichting bij procestekening

De tekening laat zien welke route een vraag van een cliënt kan doorlopen. Het is een tekening op hoofdroutes. Natuurlijk kunnen er situaties zijn die een andere routing vragen. De situatie blijft leidend. Ook mist in de tekening nog de lijn met het Ondersteuningsteam Passend Onderwijs. Een ontwikkelvraag is hoe we dat team positioneren en/of integreren. Datzelfde geldt voor de lijn met de huisartsen en hun verwijzende rol naar met name de GGZ en de JGZ.

Het digitale systeem Mens Centraal zal een belangrijke functie vervullen in de communicatie.

De tekening bestaat uit 3 grotere vlakken. De “collectieve voorzieningen” verbeelden de samenleving van Leusden. Hierin zijn vrijtoegankelijke (welzijns-)voorzieningen te vinden die uitgevoerd worden door ofwel professionals ofwel vrijwilligers. In dit domein wordt ‘omzien naar elkaar’, netwerken en ‘eigen kracht’ ingezet. In die samenleving positioneren wij een fysiek, digitaal en telefonisch loket (blauwe vlak links ervan). Dit loket wordt bemenst door professionals die getraind zijn in vraaganalyse. Deze mensen gaan ook de samenleving in en zullen in de collectieve voorzieningen te vinden zijn. Als een vraag meervoudig/complex is, komt het Sociaal Team in actie. Dit team vormt samen met het team voor de vraaganalyse een eenheid maar met een andere opdracht: Meervoudige/complexen vragen, samen met het gezin/huishouden oppakken en doen wat nodig is om te komen tot een plan, uitvoering daarvan (zo nodig opschalen), monitoren, terugkoppelen, evalueren, afbouw organiseren en afschalen/overdragen als het kan.

In het leven kunnen zich vragen en knelpunten voordoen op alle levensgebieden. Het doel is dat inwoners van Leusden dan de weg en de juiste ondersteuning vinden bij het oplossen daarvan.

We doorlopen het proces met behulp van 2 voorbeelden:

### **VOORBEELD A.**

Bij de peuterspeelzaal komt naar voren (is gesignaleerd) dat een kind zich teruggetrokken gedraagt. De ouders hebben dan een gesprek op de peuterspeelzaal. Als tijdens dat gesprek duidelijk wordt dat de bron van het gedrag van het kind en dus de juiste interventie daarbij niet geadresseerd kan worden op de peuterspeelzaal of in de directe omgeving van de ouders, dan wordt iemand van het team voor vraagverheldering of het Sociaal Team erbij gehaald.

Blijkt dan dat de vraag enkelvoudig is en met behulp van inzet vanuit het eigen netwerk en de peuterspeelzaal in samenwerking met bijvoorbeeld vrijwilligersinzet vanuit Homestart<sup>1</sup> kan worden opgelost, dan blijft het bij het eerste blauwe vak, namelijk de vrijtoegankelijke voorzieningen en eigen kracht van de samenleving.

Blijkt de vraag meervoudig van aard, dan gaat een professional van het ST verder kijken met het gezin. Als er een diagnosenodig blijkt, wordt ouders geadviseerd hun kind te laten onderzoeken.

Na de diagnose (en het interventieadvies) kan blijken dat de vraag enkel met de specialistische interventie kan worden opgelost, dan wordt dat gemeld bij het ST. Na de interventie wordt nagegaan of er nog nazorg nodig is en waar dat het beste zou kunnen. De voorkeur ligt daarbij in de samenleving met vrijtoegankelijke voorzieningen en eigen kracht e.d.

Als blijkt dat de interventie alleen niet voldoende is, maar ook andere ondersteuning is, gaan de ouders met professionals van het ST dit verwerken in het totale plan voor dit gezin.

---

<sup>1</sup> Home-Start Leusden ondersteunt ouders bij de opvoeding van hun kinderen. Ervaren en getrainde vrijwilligers bieden ondersteuning, praktische hulp en vriendschap aan ouders met ten minste één kind tot zeven jaar.

Het plan kan een combinatie omvatten van specialistische interventie, interventies vanuit het ST en ondersteuning vanuit de samenleving (vrijtoegankelijke voorzieningen en eigen kracht e.d.).

Het gezin is eigenaar van het plan. Samen met het ST. wordt gemonitord en geëvalueerd.

### **VOORBEELD B**

Bij een buurthuis komt een oudere man die vertelt aan een vrijwilligster dat hij zo weinig mensen ziet en met zijn dochter geen contact meer heeft.

De vrijwilligster constateert dat de man ook een beetje warrig is in zijn verhaal.

Ze vraagt of de man hulp wil om meer contacten te krijgen. Als hij aangeeft dat graag te willen, maakt de vrijwilligster een afspraak met het team voor vraagverheldering/analyse en de volgende keer heeft zij, samen met de man een gesprek in het buurthuis.

Uit dit gesprek blijkt dat er meer problemen spelen die verband houden met zijn verwardheid. De professional van het team neemt contact op met het ST om samen met de man een plan te maken. In het plan wordt ook 'contact op nemen met de dochter' opgenomen. Verder wordt gekeken of er in de omgeving van de man iemand is die steun kan geven bij de dagelijkse zaken totdat er nader is onderzocht en vastgesteld waar de verwardheid vandaan komt en met deze wetenschap een plan is opgesteld.

Als het lukt, wordt de dochter betrokken.

Het plan kan dan bijvoorbeeld zowel professionele ondersteuning, hulpmiddelen in huis, netwerkondersteuning en mantelzorg bevatten. Het ST houdt de situatie in de gaten en stelt bij waar nodig. Als alles goed is geregeld, kan het ST overdragen.