

Stappenplan procesregie

Regie is een brede term, waaronder weer verschillende vormen hangen zoals procesregie en casusregie. Dit zijn verschillende dingen. Met dit stappenplan houd je scherp wat jouw rol is als procesregisseur en welke stappen je kunt nemen.

0 Vooraf: aandachtspunten

Check onderstaande punten, om (weer) even scherp te hebben welke rol je als procesregisseur vult. En welke dingen daarbij van belang zijn.

● Procesregie versus casusregie

Er zijn verschillende regisseurs, het helpt voor iedereen wanneer helder is wat het verschil is en wie wat doet.

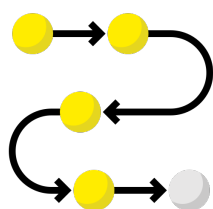
Procesregie

De procesregisseur heeft de regie op de totstandkoming van het plan van aanpak. Hij/zij doet dit op verzoek van de casusregisseur als de situatie hierom vraagt. Hierbij zorgt de procesregisseur ervoor dat er een gedeelde analyse wordt opgesteld, dat samen doelen worden bepaald en dat een gezamenlijk plan van aanpak wordt opgesteld. De uitvoering van dit plan volg (monitor) je als procesregisseur op afstand en bij afronding zorg je dat er een evaluatie plaatsvindt. Je bent daarmee een facilitator voor de betrokken partijen.

Casusregie

De casusregisseur heeft de regie op de uitvoering van het plan van aanpak. Hij/zij organiseert de operationele samenwerking rond een zorgvraag van een jeugdige of een gezin. Dit doet de casusregisseur door met alle betrokken professionals die daadwerkelijk contact met een jeugdige/gezin hebben samen het opgestelde plan uit te voeren. De casusregisseur kan opschalen naar jou, de procesregisseur, als hij/zij vastloopt in de uitvoering.

● Focus op het proces



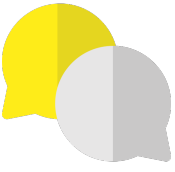
In lijn met je rol als procesregisseur is het van belang dat je het proces centraal zet en blijft zetten. Kom je uit het veld? Voorkom dan de valkuil om zelf inhoudelijk het voortouw te nemen in het formuleren van een plan. Als procesregisseur word je erbij gevraagd omdat partijen die (inhoudelijk) verantwoordelijk zijn niet tot een gezamenlijk plan zijn gekomen. Laat de inhoud bij hen en kijk wat er moet gebeuren op het niveau van proces, onderlinge relaties en individuele belemmeringen.

● AVG

AVG lijkt een showstopper te zijn voor een goed gesprek over procesregie. Alleen het woord al is genoeg om de energie in de groep te laten dalen. Toch wordt een professionele gezamenlijke aanpak juist mogelijk door een goede omgang met privacy en kennis van regels en voorzorgsmaatregelen. Hiervoor is bijvoorbeeld toestemming van de jeugdige en/of wettelijk vertegenwoordiger nodig. Zorg dat je op de hoogte bent van relevante wetgeving, maak passende afspraken en werk zorgvuldig met betrekking tot gegevensdeling.

Meer weten?
Bekijk de AVG
pagina achterin het
werkboek.

1 Informatie verkrijgen



Nadat op basis van de triage is besloten dat het (expert)team de casus oppakt krijgt één van de teamleden de rol van procesregisseur. Hij of zij heeft dan al bepaalde informatie over de zorgvraag en de jeugdige. Het kan vervolgens nodig zijn om deze informatie te verrijken, zodat je een volledig(er) beeld van de zorgvraag, jeugdige en de context. Ga na welke partijen, naast de jeugdige en/of ouders, erbij betrokken zijn (geweest) en of en waarop zij bevroegd kunnen worden. Je kan hierbij vragen over de inhoud maar ook over de samenwerking stellen.

2 Partijen uitnodigen voor overleg

Nadat je een beeld van de zorgvraag, jeugdige en de context hebt is het van belang dat je als procesregisseur de juiste partijen om tafel krijgt om samen te komen tot een gedragen plan van aanpak én verdeling van taken naar aanleiding van dit plan. Bepaal op basis van de informatie uit stap 1 wie om tafel moeten zitten voor het oppakken van deze zorgvraag.



- Denk na over wie je aan tafel zet: gecontracteerde/vaste partijen of partijen van wie je verwacht dat zij een bijdrage aan de oplossing kunnen leveren of misschien een combinatie van beiden. Je wilt niet met (te) veel mensen aan tafel zitten. Vind meer informatie hierover in het hoofdstuk inrichting expertteam.
- Praat niet over maar met jeugdige en/of ouders. Denk goed na over hoe je hen bij dit overleg betreft. Sluit hierbij aan bij de belevingswereld van de jeugdige. Wanneer hij/zij het bijvoorbeeld lastig of spannend vindt om aan te sluiten kan je vragen of hij/zij kort een video op wil nemen.

3 Overleg om te komen tot een plan van aanpak

Zet, om samen tot een plan van aanpak te komen, in ieder geval de volgende punten op de agenda: (a) analyse van de huidige situatie; (b) doelen formuleren, gekoppeld aan het perspectief van de jeugdige; (c) oplossingsrichtingen; (d) komen tot een plan en verdeling van de activiteiten. Ze worden allen kort toegelicht. Soms kan dit allemaal niet in één overleg en is dit een (langdurig) proces. Tussen de verschillende overleggen door vinden dan tussentijdse afspraken plaats. Als procesregisseur houd je overzicht en beoordeel je of en wanneer je partijen moet bellen, aanmoedigen en/of met elkaar moet verbinden in de periode tussen de verschillende overleggen.

- Weet wat ieder zijn primaire taak/verantwoordelijkheid is.
- Zorg dat iedereen zicht heeft op elkaars organisatiebelangen en speelruimte.
- Zorg voor een gezamenlijke doelbinding.
- Zorg voor een samenstelling waarin informatie doelmatig, proportioneel en veilig kan worden gedeeld.
- Creëer een veilig werkklimaat en heb er aandacht voor dat betrokkenen respect hebben voor elkaars professie.
- Maak heldere afspraken over doelen, acties, voortgangsbewaking en bijsturing.
- Bewaak je neutrale rol als procesbegeleider.



a Analyse van de huidige situatie

Het is tijdens dit overleg van belang om eerst samen een zo compleet mogelijk gezamenlijk beeld te krijgen van een casus, waarna oplossingsrichtingen besproken kunnen worden. Deel daarom eerst de verzamelde informatie uit stap 1 en zorg dat dit en de vraag voor iedereen helder is.



- Nadat de vraagstelling helder is komt de beeldvorming pas aan de orde. De rol van de procesregisseur is om ervoor te zorgen dat deelnemers terughoudend zijn met hun oordeel totdat iedereen aan het woord is geweest. Het is belangrijk niet te snel in oplossingen te schieten.
- Gebruik voor de analyse en de doelstellingen een vast stramien, dit helpt om het gesprek te ordenen. Een voorbeeld hiervan is de verklarende analyse, de Big Five of dit formulier.

b Perspectief formuleren

Formuleer op basis van de analyse samen met de jeugdige en betrokken partijen het gewenste perspectief. Wanneer je voor de analyse een vast stramien hebt gebruikt, kunnen de doelen hierop aansluiten.

Houd scherp dat het hier gaat om het perspectief van de jeugdige, je formuleert hier geen behandelingen of therapieën. Dit zijn oplossingen, die ervoor kunnen zorgen dat het perspectief bereikt wordt.



c Oplossingsrichtingen

Wanneer het gewenste perspectief duidelijk is, kunnen vervolgens oplossingsrichtingen besproken worden. Begeleid dit proces. Zorg dat de verschillende partijen aan kunnen geven welke oplossingsrichtingen zij voorzien en kijk ook of en waar zij de samenwerking zouden kunnen opzoeken. De doelen van de jeugdige staan hierbij centraal.

d Plan en verdeling van activiteiten



Bepaal met elkaar welke oplossing of oplossingen (het beste) aansluiten bij de geformuleerde doelen en maak een plan om deze te bereiken. Vertaal hiervoor samen de oplossing(en) naar activiteiten die door de betrokken partijen opgepakt worden. Maak een duidelijk overzicht en afspraken over wie, wat, wanneer oppakt en maak ook afspraken over hoe de betrokken partijen elkaar op de hoogte houden van de voortgang. Zorg er daarnaast voor dat er heldere afspraken worden gemaakt over wie de casusregisseur is en daarmee de regie op de uitvoering heeft.

- Denk in scenario's en maak een plan A en een plan B. Bespreek met elkaar in welke gevallen plan A en in welke gevallen plan B in werking treedt. Zo kan het plan doorgezet worden, ook wanneer het anders loopt dat gepland of gedacht.
- Zorg ervoor dat de afspraken duidelijk op papier staan en gedeeld worden, zodat je deze er altijd bij kan pakken.



Zijn er onduidelijkheden met betrekking tot de overgang Jeugdwet– Wlz? Of andere wet- en regelgeving? Raadpleeg de bijlagen achterin het werkboek Jeugdhulp.

4 Monitoren

In het plan van aanpak zijn doelen en afspraken opgenomen. Deze moeten net als de samenwerking gemonitord worden. Dit is een taak van de procesregisseur. Concreet betekent dit dat je afspraken maakt over het moment waarop de zorgvraag en de voortgang van het plan opnieuw besproken wordt op een overleg.

Wat doet de casusregisseur in deze periode?

De casusregisseur zorgt ervoor dat alle partijen op uitvoerend niveau aan de slag gaan met de gemaakte afspraken. Hij/zij zorgt ervoor dat iedereen tussentijds met elkaar afstemt en dat het afgesproken zorgaanbod ook daadwerkelijk tot stand komt. Daarnaast let de casusregisseur er ook op dat de zorgvraag niet op een andere overlegtafel besproken wordt (zodat dubbele overlegvormen voorkomen worden.)

Zodra de casusregisseur laat weten dat de uitvoering van het plan of de samenwerking spaak loopt roept de procesregisseur in ieder geval het overleg bij elkaar, ook als dit afwijkt van de eerder gemaakte afspraken.



- Zorg er als procesregisseur voor dat je tussen het overleg over de zorgvraag en het moment waarop er een monitorgesprek plaatsvindt vinger aan de pols houdt bij alle partijen door af en toe te bellen over de voortgang. Begin bij de casusregisseur.
- Afhankelijk van het type zorgvraag en/of de type oplossing kan beoordeeld worden of en hoe lang monitoren nodig is. Niet alle zorgvragen hoeven gemonitord te worden.

5 Afschalen en nazorg

Uiteindelijk komt er een moment waarop het (expert)team en daarmee ook de procesregisseur geen rol meer heeft bij de zorgvraag. Op dat moment kan er worden afgeschaald en worden beoordeeld of er een evaluatie van de casus moet worden uitgevoerd.

Criteria die gehanteerd kunnen worden om te beoordelen of het expertteam de casus los kan laten zijn bijvoorbeeld:

- Zorg en hulpverlening adequaat is georganiseerd en de bemoeienis van de regisseur heeft geen meerwaarde meer;
- Betreffende jeugdige of gezin heeft/hebben passende hulp/ is/zijn in staat zelf de regie te voeren en/of weet/weten zelf de benodigde instanties te vinden;
- Regie is adequaat overgedragen aan een andere professional die gericht kan toewerken naar perspectiefvolle (passende) hulp.

6 Evalueren

Evalueren is een continu proces, bij iedere stap die je neemt ga je terug naar het vertrekpunt:

- Wat was de vraag?
- Wat was de bedoeling?
- En helpt het wat we aan het doen zijn hierbij?

Deel je successen en briljante mislukkingen!



Daarnaast is het ook goed om te evalueren nadat de maatwerkoplossing gerealiseerd is, bijvoorbeeld met behulp van derden. Ga met alle betrokkenen na:

- Wat is goed gegaan?
- Waar zitten nog verbeterpunten?
- Wat leren we hiervan en nemen we mee voor toekomstige zorgvragen?

Bekijk het hoofdstuk een leven lang (eva)l(u)eren voor een evaluatieformat dat je hiervoor kan gebruiken.

Onder-
steunings-
team

ZORG
SAMEN STEEDS BETER
VOOR DE
JEUGD