



Kwaliteitscoach brengt gesprek over beschermd wonen op een hoger plan

In Apeldoorn worden de sociaal wijkteams en het team voor beschermd wonen, ondersteund door kwaliteitscoaches. De consultants kunnen met ingewikkelde casussen terecht bij de kwaliteitscoach om de zaak samen te analyseren. De kwaliteitscoaches signaleren zo in de praktijk knelpunten. Die zetten ze in de eigen organisatie op de agenda, en ook bij aanbieders.

Leroy Henzen is één van de vier kwaliteitscoaches. Hij is opgeleid als maatschappelijk werker en is zelf werkzaam geweest in de jeugdhulp, verslavingszorg en psychiatrie. Henzen is als kwaliteitscoach begonnen in 2016, een jaar na het ingaan van de decentralisaties. 'In dat eerste jaar signaleerden we dat er behoefte was aan deskundigheidsbevordering en coaching. Niet alleen voor de Wmo-consultanten, ook voor case-managers in de sociaal wijkteams.' In Apeldoorn zijn vier Centra voor Maatschappelijke Ondersteuning (CMO), daar zitten de Wmo-consultanten, de professionals van de Participatiewet, de casemanagers multiprobleem en de welzijnsmedewerkers. Overkoepelend is er een team voor beschermd wonen. Toen Henzen een poosje aan het werk was als kwaliteitscoach,

besloot hij een master in toegepaste psychologie te gaan doen met specialisatie klinische psychologie en gezondheidspsychologie. 'Ik vind dat we binnen de Wmo ook gebruik moeten maken van wetenschappelijke kennis, en die integreren in de Wmo-dienstverlening. Zeker op het terrein van beschermd wonen. Je hebt te maken met kwetsbare cliënten, veelal met persoonlijkheidsproblematiek. Consultants moeten geregeld zware besluiten nemen.'

Casuïstiekbespreking

Henzen is ook kwaliteitscoach voor het team beschermd wonen. Een vast onderdeel in zijn agenda is de tweewekelijkse casuïstiekbespreking waarbij consultants van het team beschermd wonen (en ook van het team dak- en thuislozen) een complexe casus kunnen inbrengen. Die wordt ontleed aan de hand van een vaste methodiek. De uitgangspunten daarvan zijn: werken volgens de bedoeling, burger op één, vraaggericht, integraal, systeemgericht, veilig en doeltreffend. 'We kijken eerst naar de cliënt, zijn situatie en zijn netwerk. Wat is zijn vraag? In tweede instantie zetten we daar onze deskundigheid tegenaan. Wat

zou kunnen helpen? Komt dat overeen met wat de cliënt zelf wil? Wat is passend, ook gezien de wettelijke regels? Zo beschouwen we de zaak. Dat heeft meerwaarde voor degene die de casus inbrengt en voor het hele team.'

Naast de plenaire casusbespreking kunnen consulenten Henzen zelf benaderen. 'Voor een korte kennisgerichte vraag of voor het diepgravend ontleden voor een casus of ter voorbereiding van een gesprek. Een consulent kan er bijvoorbeeld mee worstelen dat er complexe familierelaties spelen, of dat allerlei mensen uit het netwerk zich met het gesprek willen bemoeien. Hoe kan hij daarmee omgaan? Geregeld gaat Henzen mee op huisbezoek, gevraagd en ongevraagd. Hij begeleidt consulenten ook bij het maken van het ondersteuningsplan. 'Cliënten hebben een complex verhaal, er spelen veel zaken door elkaar. Het is een toer om op een goede manier op papier te zetten wat er speelt, wat hoofdlijnen zijn en bijzaken, en welke voorzieningen en interventies nodig zijn.' Voor een consulent is het niet gemakkelijk een besluit te nemen waarbij hij iets anders vindt dan de cliënt zelf. Dat een verslaafde cliënt in beschermd wonen wil en de consulent vindt dat hij eerst zijn verslaving moet (laten) behandelen. 'Een cliënt wil dat niet altijd horen en het is lastig te beoordelen waar je eigen rol als consulent ophoudt. Ook al is je cliënt kwetsbaar, je moet de aanvraag wel een keer afsluiten.'

Perverse prikkels

Henzen ziet in de praktijk een jonge groep cliënten waarbij veelal persoonlijkheidsproblematiek speelt of een (lichte) verstandelijke beperking, vaak is er ook sprake van verslavingsproblematiek. Daarnaast is er een grote groep gehospitaliseerd geraakt, mensen die al zo lang in beschermd wonen zitten dat ze zich een zelfstandig bestaan niet meer kunnen voorstellen. Deze cliënten krijgen soms al een ernstige terugval alleen al door het vooruitzicht van een gesprek met de consulent. 'Mensen zijn bang om hun indicatie kwijt te raken.' Consulenten staan voor de afweging of beschermd wonen nodig is, of dat iemand het zelfstandig ook kan redden. Henzen signaleert dat soms perverse prikkels een rol spelen. 'Dat er in feite een huisvestingsvraagstuk speelt of dat iemand in beschermd wonen meer geld overhoudt dan in een zelfstandige woning.'

De juiste zorg

Een ander veelvoorkomend onderwerp is twijfel bij consulenten of cliënten de juiste zorg krijgen. 'Ze zien hun cliënt weinig stappen maken. Hoe maak je dat bespreekbaar met de aanbieder?' Henzen helpt de

consulent de zaak 'af te pellen' en soms gaat hij mee naar de aanbieder. Zeker als hij een bepaalde instelling vaker voorbij ziet komen. 'De kwaliteitscoaches versterken de consulenten en ze jagen de kwaliteit van aanbieders aan. Het werkt aan twee kanten.' Henzen opereert als schakel tussen praktijk en management. Hij verbindt de werkvloer met de sturing op kwaliteit. Een voorbeeld? 'Ik hoor van een consulent dat het misgaat met een cliënt doordat de 24-uurszorg onvoldoende is geregeld. De instelling heeft wel een slaapwacht, maar op de andere locatie. Weliswaar kan die snel ter plaatse zijn, maar het probleem is dat deze cliënten niet zelf waarschuwen in een crisis. Dat zijn dingen die een zorginkoper zich op afstand niet realiseert.'

Volgens Henzen zijn kwaliteitscoaches of werkbegeleiders in de Wmo geen gemeengoed. In de jeugdzorg is het wel gebruikelijk dat gedragsdeskundigen de medewerkers van de toegang bij het CJG coachen. Het is duidelijk dat het team voorziet in een behoefte van zowel consulenten als zorginkopers en aanbieders. Vanwege de grote vraag is het aantal kwaliteitscoaches dit jaar uitgebreid van twee naar vier. 'Consulenten ervaren het allemaal als prettig dat iemand die de inhoud kent, de ruimte heeft om mee te denken. Dat geldt ook voor het management.' Henzen zit in een werkgroep om mee te denken over inkoop van zorg, ook in relatie tot de transitie van beschermd wonen. Ook gemeenten in de regio maken gebruik van de kwaliteitscoaches. Eens per kwartaal houdt Henzen een trainingsbijeenkomst voor zijn regiogemeente en hij is desgevraagd beschikbaar als coach. Aanbieders zijn ook te spreken over het fenomeen kwaliteitscoach. Henzen: 'Het past in onze gezamenlijke missie om de hulpverlening in Apeldoorn beter te maken. We hebben altijd prettige gesprekken die leiden tot mooie dingen en verbeteringen. Want dat is het doel: betere hulpverlening voor onze inwoners.'

Waarom de inzet van een kwaliteitscoach goed werkt:

- Leren van casuïstiek als team en als individuele consulent
- Consulent kan ergens terecht met complexe vraagstukken
- Een verbindende schakel tussen de werkvloer en het management
- Knelpunten worden gesignaleerd en geagendeerd