

Effecten van samenwerking

Intersectorale ontmoeting rond 'personen met een beperking, kinderen met specifieke zorgbehoeften'

Klaar De Smaele, BWR

Op 18 oktober 2016 vond het Intersectoraal Netwerkmoment plaats in het kabinet van collegelid Bianca Debaets. Op dit netwerkmoment rond personen met een (vermoeden van) handicap en kinderen en jongeren met een specifieke zorgbehoefte stonden "de effecten van samenwerking" centraal. Het was het tweede intersectoraal netwerkmoment in deze formule. We mochten ons verheugen in een nog grotere opkomst dan vorig jaar (ongeveer 60 aanwezigen) alsook in een groter aantal betrokken sectoren of domeinen (14 tegenover 10 vorig jaar).

We willen graag de belangrijke momenten van deze ontmoeting met jullie delen. Een ijverige medewerkster van BWR en Kenniscentrum Woonzorg nam korte interviews af van enkele aanwezigen. Een selectie van de antwoorden vindt u in de kadertjes

Een sterk geloof in de kracht van samenwerking en wat daarvoor nodig is

Wat alle aanwezigen bindt, is een sterk geloof in samenwerking. Op basis van de ervaringen in de afgelopen jaren vatten we samen welke houdingen essentieel zijn in het beginnen, opbouwen en onderhouden van een goede samenwerking

- Het bewustzijn dat naar anderen toegaan een ander proces is dan dat anderen tot bij jou (moeten) komen. Automatisch word je dan geconfronteerd met andere vragen, gewoontes, vergadercultuur, procedures.
- De wetenschap dat 'draken' en 'prinsessen' mentale constructies zijn die in een proces van een juiste beeldvorming over elkaar, best afgetoetst worden
- De vaststelling dat elke sector zijn eigen vakjargon heeft en zich uitdrukt in eigen afkortingen, wat ertoe leidt dat ieder zich moet aanpassen om elkaar te kunnen begrijpen
- Het belang van het zoeken naar modellen op maat, hierover in gesprek gaan en niet te vlug bureaucratiseren; met anderzijds voldoende duidelijkheid over verwachtingen en de noodzaak om de samenwerkingen regelmatig op te volgen en te evalueren.
- Het uitbouwen van de samenwerking op beide niveaus : én op de werkvloer én structureel
- Een basishouding van waaruit men wil zoeken naar 'wat verbindt' eerder dan vanuit de verschillen te vertrekken, met als uitgangspunt dat men iets kan leren van de ander, dat de eigen manier van doen niet de enig mogelijke is en dat verschillen zelfs interessant kunnen zijn.
- Uiteraard vraagt dit enige tijdsinvestering, een afgesproken regelmaat in contacten en kan het niet zonder engagement van beide zijden.



Waarom schreef je je in voor dit netwerkmoment?

*Omdat ik heel sterk geloof in de lopende samenwerkingen
(Alain Rogiers, CAW-Brussel)*

*Om Brusselse initiatieven beter te leren kennen
(Jana Noë van CM, Xanne Vankeirsbilck van bijstandorganisatie Alin)*

*Om iedereen die ondersteuning biedt aan 0- tot 3-jarigen te leren kennen. Er is niet zo veel aanbod voor die leeftijdsgroep. Men zegt altijd dat een vroege diagnose van groot belang is. In de kinderopvang zijn we bezig om de samenwerking rond kinderen met specifieke zorgbehoeften te versterken, maar we zijn er nog niet helemaal
(Annelies Gryffroy van kinderopvang in Brussel)*

*Om de samenwerkingsverbanden ook bij anderen te leren kennen en iets te horen over de meerwaarde ervan
(Guy Opligtenberg, BWB)*

We onderscheiden hierin enkele modellen : op de werkvloer, binnen een grote organisatie, op lokaal niveau. Voor elk van deze modellen stelden we aan telkens één partner de vraag naar de effecten van samenwerking :

Wat is er veranderd door de samenwerking?

Wat is het effect op niveau van de cliënt, de hulpverlener, de organisatie?

Wat zijn (on)gewenste, (on)zichtbare, (on)verwachte effecten?

Samenwerking op de werkvloer is de meest directe vorm van samenwerking. Als voorbeeld beluisterden we de ervaring van I.T.E.R. waar een therapeute van I.T.E.R. en een begeleider van Begeleid Wonen Brussel samen een dadergroep van mensen met een verstandelijke beperking begeleiden. Zonneliëd werkt structureel mee via RTH-middelen.

Hier beluisterden we vooral de effecten op de kwaliteit van de hulpverlening.

- De cliënt krijgt meer zorg op maat door de ingebrachte expertise in het omgaan met de doelgroep.
- De cliënt krijgt ook een beter geïntegreerde zorg. Begeleiders van het VAPH kennen de dagelijkse context van de doelgroep beter dan de therapeuten, alsook de mogelijkheden tot ondersteuning binnen de sector 'personen met een handicap'. Zo kunnen ze gemakkelijker de link leggen met bijvoorbeeld een trajectbegeleider naar tewerkstelling.
- I.T.E.R. leert op die manier ook meer contacten en aanspreekpunten kennen binnen de VAPH-sector.
- De kracht van samenwerking ligt in gelijkwaardigheid en in de gelijkwaardige inbreng : I.T.E.R. blijft forensisch werk doen; VAPH-partners brengen hun handicap-specifieke expertise in en beiden leren van mekaar.
- Cliënten geven aan dat ze écht beter geholpen worden sinds de samenwerking.

- Een neveneffect (ongewenst?) : omdat het bekender wordt, vinden meer mensen de weg en krijgt men ook vragen uit andere regio's voor een dergelijke samenwerking

Samenwerking binnen een grotere organisatie leert ons vooral dat samenwerking moet gestructureerd worden. Dit is meteen een eerste voorwaarde voor een geslaagde samenwerking binnen een grote organisatie : de top van een organisatie moet geloven in het samenwerkingsproject.

CAW-Brussel is een zeer grote organisatie, met verschillende divisies, teams en locaties en richt zich tot zeer uiteenlopende doelgroepen. De samenwerking met DOP heeft in een relatief korte periode een plaats gekregen binnen de gehele organisatie. Na een periode van kennismaking met alle teams, ging men zeer vlug zoeken naar een structurele basis : contactpunt van DOP in verschillende vestigingsplaatsen van het CAW voor hulpverleners al dan niet samen met cliënten; basiscursus 'handicap' voor CAW-medewerkers; regelmatig structureel overleg op directieniveau (CAW, DOP, intersectorale netwerker), gevarieerde communicatie via mailings, affiches en mededelingen ad valvas. De samenwerking werd ook vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst.



Kinderen en Jongeren

Centrum voor inclusie (Elmer)

- St-Franciscus

Kinderdagverblijf

- Resonans
- DOP
- St-Franciscus

IBO

- Espero
- St-Franciscus

BuSO

- St-Franciscus
- Resonans
- BWB
- Espero
- K.I. Woluwe
- De Ark
- Zonneliëd
- DOP
- De Lork

Speelpleinen

- Indivo

Algemeen Welzijnswerk

Contactpunten

- DOP

Basiscursus

- Resonans
- BWB
- Zonneliëd
- De Lork
- DOP

Tuislozen

- BWB
- De Lork

I.T.E.R.

- BWB
- Zonneliëd (H-V)

Woonbegeleiding

- BWB
- DOP

Thuiszorg, medische sector

LDC

- BWB
- DOP
- Zonneliëd
- De Lork
- Ado-Icarus

Zorgknooppuntoverleg

- St Franciscus
- DOP
- Zonneliëd
- BWB
- De Lork

Wijkgezondheidscentra

- De Lork
- DOP
- BWB
- Sint-Franciscus
- Zonneliëd

Anderen

Ouderenzorg

- Zonneliëd (ZONAR)
- De Lork

Zelforganisaties

- De Lork (All-in)

Bruggenbouwer

- Passerelles

Wat zijn nu de effecten van deze samenwerking? (samenvatting door Alain Rogiers, divisiedirecteur)

- we hebben mekaar op verschillende plaatsen en in verschillende contexten ontmoet, we hebben mekaar beter leren kennen, wat maakt dat de drempels minder hoog zijn geworden, we zijn geen volledig aparte werelden meer. We weten beter wat we doen en maken makkelijker gebruik van mekaars aanbod. We nemen makkelijker contact op.

- er is het besef gegroeid dat we een gemeenschappelijk cliënteel hebben, meer dan we dachten

- er is het besef dat we door samen te werken, ieder vanuit zijn eigen expertise, een kwaliteitsvollere hulpverlening kunnen bieden aan mensen met een beperking en dit ook in de reguliere diensten.

- door mekaar te ontmoeten groeien er ook nieuwe ideeën. Zo zijn we nu aan het verkennen of DOP ook geen contactpunt binnen de Brusselse gevangenissen zou kunnen zijn.

Het effect van samenwerking op lokaal niveau is moeilijker te vatten. Vanuit de nood aan vermaatschappelijking van de zorg is het nochtans een belangrijk niveau, waaraan meerdere VAPH-partners nu al hun bijdrage leveren via de inzet van inclusiemedewerkers, buurtverleeders en community-builders. Lokale werkingen zoals lokale dienstencentra en wijkgezondheidscentra krijgen te maken met mensen met een specifieke zorgbehoefte of beperkingen.

Bij lokale dienstencentra (zoals ADO-Icarus) merken we dat de aandacht voor deze groepen langzaam groeit en zich uit in kleine zaken, vaak eerst zichtbaar in de bekommernis voor toegankelijkheid.

De medische sector is vaak een ontbrekende partner op netwerkevents. In de wijkgezondheidscentra Medikuregem en De Brug zijn de eerste stappen naar contact met de VAPH-sector gezet onder vorm van een informatiebijeen-

komst voor het gehele team van zorgverleners inclusief de artsen. Noden kunnen detecteren, taalgebruik, terminologie van de VAPH-sector is niet evident voor huisartsen. Voorheen was kennis van de sociale kaart enkel het domein van de maatschappelijk werker; nu merken we dat artsen zelf organisaties als DOP ter sprake brengen. Zo kan er beter worden doorverwezen. De intentie is er om een duurzame samenwerking uit te werken.

Wat heb je vandaag geleerd? Wat vond je interessant?

Vooraf de openheid voor samenwerking, de wil om zich voor zo'n netwerkmoment in te schrijven, de algemene sfeer van samen zoeken en samen willen werken
(Alain Rogiers, CAW-Brussel)

Ik heb een aantal nieuwe organisaties leren kennen. Het is ook interessant om een gezicht te kunnen plakken op een organisatie of op iemand die je via telefoon al gehoord hebt. Dit verlaagt de drempel om contact op te nemen
(Verschillende aanwezigen)

Het was fijn om te horen waarmee mensen bezig zijn en op welke versnelling ze zitten, ook over andere sectoren waar je zelf niet echt mee werkt en niet vertrouwd mee bent
(Eric Geysen, De Lork en Valentine Lebacqz, BWB)

De effecten zijn interessant. Ik heb de eerste stap met I.T.E.R. meegemaakt en vond het fijn om te horen dat de samenwerking nog altijd verder loopt
(Charlotte Berteetele, D.O.P.)

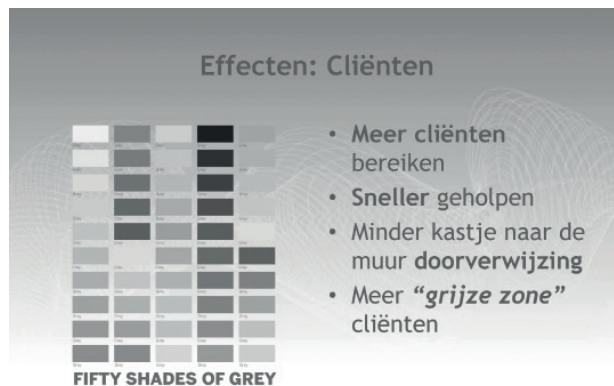
Samenwerking is essentieel om zorg op maat voor de cliënt te kunnen uitbouwen
(Margo Evens van Zonnellied, Brigitte Vandersmissen van Begeleid Werken)



Effecten van samenwerking op de VAPH-sector zelf

Op niveau van de cliënten zien we:

- Meer cliënten worden geholpen met bestaan de middelen
- Cliënten worden sneller geholpen omdat ze niet moeten wachten op een erkenning of complexe procedure.
- Mensen werden minder vlug doorverwezen. Er wordt langer gepoogd iemand via samenwerking te ondersteunen.
- Als de persoon wordt doorverwezen, gebeurt dit gericht, omdat de partners elkaar beter kennen.
- Door samen te werken tussen sectoren moet er niet meer zo strikt in hokjes worden gedacht en kunnen cliënten ondersteund worden die eigenlijk 'geen label' of meerdere labels hebben.



Ook begeleiders merken resultaten van de samenwerking tussen sectoren.

- Door elkaar te ontmoeten op de werkvloer betrekken begeleiders sneller medecollega's uit andere sectoren.
- Een ontmoeting zorgt ook voor het uitwisselen van kennis en expertise.
 - Hulpverleners leren nieuwe methodes van elkaar.
 - Ze leren het vakjargon te overstijgen en een gemeenschappelijke taal te spreken of hun taalgebruik meer aan te passen aan een ander.
- Begeleiders worden uitgedaagd om creatiever te denken en om meer OUT OF THE BOX te zoeken naar oplossingen. Ze proberen iemand zo lang mogelijk laagdrempelig te ondersteunen in een vertrouwde omgeving.

Tot slot blijven ook organisaties binnen de VAPH-sector niet onberoerd door intersectoraal samen te werken.

- Door de kunnen experimenteren met intersectorale samenwerkingen worden organisaties flexibeler, bijvoorbeeld door hun intakeprocedure aan te passen of te versnellen. Ze passen hun aanbod aan zodat het aanvullend is op hiaten in het welzijnslandschap.
- Ze kunnen hun medewerkers doorgroeimogelijkheden bieden. Zij krijgen hierdoor kansen om met een 'nieuwe' doelgroep om te gaan, om nieuwe skills te leren. Samenwerken kan op deze manier een aanvulling zijn op het personeels- en vormingsbeleid van een organisatie.
- Last but not least kan samenwerken - en succesvol intersectoraal samenwerken in het bijzonder - zorgen voor een goede mond-tot-mondreclame en creëert het op die manier een sneeuwbaaleffect: andere organisaties willen ook graag met je samenwerken.
- Wat dan weer tot een ongewenst neveneffect kan leiden. Te veel vragen en niet genoeg middelen kunnen toekomstige samenwerkingen onder druk zetten.



Wat ga je in je eigen organisatie, aan je collega's vertellen over dit netwerkmoment?

Vooraf de bereidheid tot samenwerking, het belang van samenwerking, de bestaande samenwerkingsmodellen in kader van doorverwijzing en dat er nog meer mogelijk is.

(Verschillende aanwezigen)

Door de partners en de samenwerkingsverbanden te leren kennen, ga je nadenken over je eigen organisatie. Vanuit de kinderopvang moeten we zeker ook zelf die stap zetten om aan iedereen te laten weten dat kinderen met een beperking welkom zijn.

(Annelies Gryffroy van Kinderopvang in Brussel)

Ons even terugtrekken en nadenken hoe we de inzichten over samenwerkingsverbanden en effecten verder kunnen toepassen in de werking. En kijken of er nog verdere uitbreiding mogelijk is. (Begeleid Wonen Brussel)

We willen contact opnemen met organisaties die met dezelfde doelgroep bezig zijn.

(Verschillende aanwezigen)

14 uitspraken over samenwerking om verder mee te werken

In intersectorale netwerktafels kwamen de deelnemers zelf aan het woord en gingen ze met mekaar in gesprek over de effecten van samenwerking. Dit leverde 14 uitspraken op waar we in de loop van volgende maanden op alle niveaus en platformen mee verder zullen werken.

Complementair werken is de oplossing voor de complexe dossiers waarmee we geconfronteerd worden.

Hoe meer samenwerking, hoe meer nood aan afstemming, structureel en op cliëntniveau.

Samenwerken vraagt tijd en energie en we zoeken daar een evenwicht in.

Meer mensen bereiken betekent een uitdaging : meer met minder

Samenwerken leidt tot meer openheid naar andere sectoren

Bruggen moeten breed genoeg zijn voor mensen met een beperking

Investeren in menselijk contact

We willen de effecten meten aan de hand van ervaring van de cliënt in het werkveld en met de cliënt

We hebben een link met de samenleving en de burger nodig

Institutioneel kader tegenover een flexibele houding en goodwill binnen de sector

1 plus 1 = 3

Als de bestemming gekend is vind je de weg ernaartoe

Samenwerking maakt gelukkig en slim

Hoe moet het nu verder?

Blijven investeren in dit soort netwerkmomenten. We moeten mekaar blijven ontmoeten, ook op andere manieren dan via een netwerkdag (Anneleen Beeckmans van CAW-Brussel; Pieter Lanckman, CAW Halle-Vilvoorde)

Zo'n initiatief moet jaarlijks herhaald worden zodat de contacten niet vervagen. Het is ook een kans om contacten te leggen en nieuwe samenwerkingen op te zetten (Verschillende aanwezigen)

De geestelijke gezondheidszorg is weinig aanwezig en weinig aan bod gekomen (Verschillende aanwezigen)

Een goed evenwicht vinden in de tijdsinvestering rond samenwerken (Verschillende aanwezigen)



Tot slot : is weten meer dan meten?

Enig telwerk van Lieve Dekempeneer, directrice van De Lork, leverde de volgende som op. In een resultaat-gestuurde maatschappij is 1 + 1 gelijk aan 2. Uiteraard weten wij (en de overheden) graag wat het resultaat van onze inspanningen is. Tegelijkertijd vragen uitdagende tijden creatieve burgers die met hun dromen en hun out of the box-denken het doel en de richting bepalen. Bij proces- en cultuursturing is 1 + 1 dan gelijk aan 3.

We weten het nu wel zeker : weten is dus wel degelijk tellen én vertellen.

Wij vertellen het graag samen en enthousiast verder. Ook graag uw feedback over de inhoud en de formules van dit intersectoraal netwerkmoment bij Klaar De Smaele, intersectorale netwerker : klaar.desmaele@bwr.be (0492/722.408) Ook wie meer wil weten of graag de presentaties ontvangt, kan hier terecht.