

N-LAB

Het N-lab
(Ghent Laboratory for Network Analysis)
informeert en ondersteunt
politici, ambtenaren en praktijkwerkers
die actief betrokken zijn bij netwerkvorming.

www.ugent.be/nlab

SEMINARIE N-LAB
27/10/2016
GENT

Workshop 5

Netwerkvorming vanuit cliëntperspectief

Joris De Corte
Johan Vandenbussche
Vakgroep Sociaal Werk & Sociale Pedagogiek

INHOUD

- Over welke netwerken hebben we het
- Meerwaarde van netwerkvorming
- Op zoek naar een analysekader om het perspectief van de cliënt mee te nemen
- Praktijkvoorbeelden dak- en thuisloosheid: nachtopvang en multidisciplinair overleg
- Succesfactoren vs. obstakels
- Elementen voor discussie

KENMERKEN VAN NETWERKEN

- Horizontale relaties: processen van onderhandelen en info-uitwisseling i.p.v. louter dwang
- Erkenning van een wederzijdse afhankelijkheid t.a.v. een 'gemeenschappelijk' doel
- Lokale schaal vs. regionale schaal
- Ontstaan: bottom-up vs. verplicht
- Samenstelling
 - Groot vs. klein
 - Publiek vs. privaat
 - Sector X vs. sector Y

KENMERKEN VAN NETWERKEN

- Interne organisatie
 - Formeel vs. informeel
 - Gecentraliseerd vs. decentraal
- Mate van integratie
 - Vooral gericht op informatie uitwisselen en elkaar op de hoogte houden van activiteiten
 - Zoeken naar afstemming tussen activiteiten en beperkte aanpassingen binnen de eigen organisatie
 - Niet enkel informatie uitwisselen en afstemming zoeken maar ook nieuwe dienstverlening ontwikkelen met grote impact op de eigen autonomie en strategische keuzes

MEERWAARDE

- Dienstverlenende netwerken als instrumenten om de maatschappelijke dienstverlening t.a.v. burgers te (re)organiseren
 - Afstemming rond concrete situaties: wie doet wat wanneer
 - Delen van expertise: maatwerk en continuïteit in de zorg

Dus: hefboom om sociale uitsluiting aan te pakken?

MEERWAARDE

- Oorzaken van sociale uitsluiting
 - Drempels aan de vraagzijde
 - Financieel
 - Cultureel
 - Informatie/ kennis/ vaardigheden
 - Negatieve ervaringen met hulpverlening
 - Wicked issues: meerdere problemen die elkaar versterken
 - Drempels aan de aanbodzijde
 - Fragmentering van middelen en expertise in diverse beleidsdomeinen
 - Hiaten en overlap

MEERWAARDE

- Gevolgen van sociale uitsluiting
 - Op de ‘juiste’ plaats in de hulpverlening?
 - Sluit het aanbod wel voldoende aan bij de eigenlijke hulpvraag
 - Gevaar om tussen twee stoelen vallen?
 - Ontstaan van een moeilijk bereikbare ‘restgroep’ of ‘zorgvermijders’ of ‘laatstelijscliënten’
- Realiseren van sociale grondrechten?

MEERWAARDE

- Samenwerken via netwerken
 - Leidt tot een aantal ‘technische’ vragen om dienstverlening te organiseren
 - Maar lokt tegelijk ook bredere vragen uit over de toegankelijkheid in de verschillende sectoren
- In het netwerk komen verschillende sectorale logica’s samen
 - Discussies tussen partners in het netwerk, worden ook terug ‘binnengetrokken’ in de eigen organisatie
 - Dit leidt tot kritische reflectie over
 - De criteria waarmee men de toegang tot de eigen voorziening afbakt
 - De procedures waarmee men aan de slag gaat om mensen te helpen
 - ...


MEERWAARDE

- Maar: doen netwerken wel wat ze beloven?
 - Counteren van een gevaar op ‘netwerk euforie’
 - Het feit dat we samenwerken en een extra inspanning doen, zal per definitie tot ‘goede’ resultaten leiden voor burgers/ cliënten
- Belangrijke vraag naar ‘netwerk effectiviteit’ om van deze netwerken echte hefboomen te maken in de strijd tegen sociale uitsluiting:
 - Ook al zijn ‘resultaten’ niet altijd meetbaar
 - Betekenis/ meerwaarde van de samenwerking ook vanuit perspectief van de burger/ cliënt/ hulpvrager?

ANALYSEKADER

- Het ‘meten’ van de toegankelijkheid en kwaliteit van de maatschappelijke dienstverlening
 - Is de hulpverlening beschikbaar
 - Zijn er wachtlijsten?
 - Hebben we voldoende zicht op mogelijke drempels?
 - Hebben we voldoende zicht op de doelgroep die we (nog) niet bereiken?
 - Is de hulpverlening bruikbaar
 - Sluit het aanbod aan bij reële noden van mensen?
 - Wordt het als ondersteunend ervaren?
 - Kunnen we de bestaande modules, procedures, ... aanpassen?

ANALYSEKADER

- Is de hulpverlening betaalbaar
 - Veroorzaakt de kostprijs een financiële drempel?
 - Moet de cliënt een aanzienlijk deel van zijn/ haar privacy opgeven?
- Is de hulpverlening begrijpbaar
 - Wijze waarop gecommuniceerd wordt met cliënt?
 - Geeft de cliënt zijn/ haar situatie volledig uit handen?
 - Mate waarin men inzicht kan verwerven in wijze waarop hij wordt geholpen
-  ○ Is de hulpverlening bereikbaar
 - Fysieke drempels?

ANALYSEKADER

- De 5B's zijn operationele vertaling van het **recht op maatschappelijke dienstverlening** als een sociaal grondrecht
 - Maken reflectie mogelijk over kwaliteit en toegankelijkheid van de dienst- en hulpverlening
 - Is niet per definitie mensen alles geven waar ze om vragen
 - Wel een dialoog aangaan om hun noden en bekommernissen te leren kennen en mee te nemen
 - Belang van de leefwereld van mensen en de betekenis die ze verlenen aan de dienst- en hulpverlening
 - Realiseren van meer gelijke mogelijkheden voor burgers om een menswaardig bestaan op te bouwen

PRAKTIJKVOORBEELDEN

- Studie naar netwerkvorming rond thematiek van dak- en thuisloosheid
 - Wicked issue: meerdere problemen die elkaar kunnen versterken
 - Moeilijk te bepalen wat nog oorzaak en gevolg is
 - Het leven van deze groep wordt gekenmerkt door ‘onstabiele’ huisvesting
 - Op straat of kraakpand
 - Bij vrienden/ familie
 - In en uit de hulpverlening
 - ...
 - Kennis, expertise en middelen zijn gefragmenteerd en verspreid over verschillende beleidsdomeinen

PRAKTIJKVOORBEELDEN

– Samenstelling

- OCMW
- CAW
- GGZ
- Verslaafdenzorg
- Straathoekwerk

– Ontstaan

- Schoolvoorbeeld van een bottom-up netwerk dat verder bouwt op informele dynamieken

PRAKTIJKVOORBEELDEN

– Ontstaan

- Begin jaren'2000 trekken diverse welzijnswerkers aan de alarmbel
- Straathoekwerk nodigt andere welzijnsactoren uit om informeel van gedachten te wisselen
- Al snel blijkt een gedeelde nood/ belang/ frustratie
 - “Iedereen wijst naar elkaar”, + “de mensen draaien in cirkels door de hulpverlening” + “we botsen op plafonds”
- Eerst laten ventileren, daarna ook handen in elkaar slaan
- In Kortrijk:
 - Een tiental organisaties is bereid om als ‘proefproject’ vier maanden lang alle cases te registreren
 - Doel is om de omvang van de problematiek in kaart te brengen
 - Belang: duidelijk afgebakend project naar timing, scope & doelstelling als ‘opstap’ naar meer samenwerking
 - Resultaat: 100-tal cases geregistreerd
 - Zichtbaar maken van de problematiek t.a.v. lokale beleidsmakers en draagvlak uitbouwen

PRAKTIJKVOORBEELDEN

- Beide netwerken ontwikkelen gelijkaardige initiatieven
 - Nachtopvang
 - Residentieel aanbod dat losstaat van het reguliere circuit
 - Opvang voor wie niet terecht kan/ wil in reguliere circuit
 - Geen verplichting om in een traject te stappen na verblijf in NO
 - BBB-formule
 - Rustpunt

PRAKTIJKVOORBEELDEN

- Beide netwerken ontwikkelen gelijkaardige initiatieven
 - Multidisciplinair overleg
 - Over de middag samenzitten om te zoeken naar afstemming rond concrete cliëntsituaties
 - Rol van de coördinator: informatie verzamelen + mogelijke trajecten uittekenen
 - Aanduiden hoofdhulpverlener + ondersteunende diensten

EFFECTIVITEIT OP CLIENTNIVEAU

- Bruikbaarheid nachtopvang
 - Luisterend oor
 - Op adem laten komen
 - Veiligheid en (nacht)rust
 - Werken met vrijwilligers
 - Inbreng van gebruikers:
 - Inperking duur inloopmoment
 - Fruit, deca-koffie, ...
 - Maar:
 - Medische bijstand?
 - Psychologische bijstand?
 - Lockers?

EFFECTIVITEIT OP CLIENTNIVEAU

- Beschikbaarheid nachtopvang
 - In principe laagst mogelijke drempel
 - Zie anonimiteit + kostenvrij + geen verplichting om in traject te stappen
 - Maar: aantal restricties ingevoerd
 - 4 maanden
 - 5/8 regel
 - Niet meer na 20u 's avonds
 - Capaciteit (loting)

EFFECTIVITEIT OP CLIENTNIVEAU

- Discussies rond nachtopvang
 - Verantwoording van tijdelijk karakter NO
 - Claimgedrag tegengaan
 - Vrees om een ‘hangmat’ te worden en individuele verantwoordelijkheid te ondergraven (zie ook lockers, medische bijstand, ...)
 - Er wordt gewezen op belang van behoud van de overlevingsstrategieën en verantwoordelijkheid van de daklozen zelf

EFFECTIVITEIT OP CLIENTNIVEAU

– Discussies rond nachtopvang

- Alternatief discours over bruikbaarheid en beschikbaarheid
 - Mensen hebben niet enkel tijdens de winter nood aan rust/ veiligheid/ hygiëne
 - Mensen tijd geven omdat ze van ver terugkomen
 - Ontwikkelen van LT relatie met bepaalde daklozen vs. van de radar verdwijnen
 - Deel van de doelgroep wordt niet bereikt (krakers)
 - Gevaar op NO als poortwachter
 - zie moeizame doorstroom vanuit de nachtopvang naar de reguliere voorzieningen of de huisvestingsmarkt

EFFECTIVITEIT OP CLIENTNIVEAU

– Multidisciplinair overleg (MDO)

○ Beschikbaarheid

- Welke organisatie controleert toegangspoort tot MDO?

- Hoeveel MDO per jaar?

- Voor welke cliënten?

- De hopeloze gevallen of diegene waar men het meest succes verwacht?

○ Bruikbaarheid

- Intake

- Traject op KT & LT

- Hoofdhulpverlener + Buddy

EFFECTIVITEIT OP CLIENTNIVEAU

- Multidisciplinair overleg (MDO)
 - Begrijpbaarheid
 - Persoon in kwestie zelf aan overleg laten deelnemen (of niet)
 - Betaalbaarheid
 - Privacy is een heel grijze zone
 - Welke gegevens zijn noodzakelijk om voldoende zicht te krijgen op een situatie?

EFFECTIVITEIT OP CLIENTNIVEAU

– Discussies MDO:

- Instrument om (re)integratie in de hulpverlening te faciliteren
- Elke partner wordt tijdens een overleg geacht om kritisch te reflecteren over de criteria waarmee men zelf de toegang van bepaalde doelgroepen tot de eigen voorziening afbakt
 - Discussie vanuit het netwerk binnentrekken in de eigen organisatie
 - Zoeken naar uitzonderingen: ad hoc vs. structureel

SUCCESSFACTOREN

– Coördinatie

- Wie moet/ kan deze rol opnemen?
- Neutraliteit?
- Hoe deze rol invullen? Welke taken?

– Belang van vertrouwen

- Wat is vertrouwen?
- Welke factoren bevorderen het ontstaan van vertrouwen?
 - Eerdere ervaringen
 - Quick wins
 - Informele dynamieken



– Vertrouwen tussen partners vs. vertrouwen tussen hulpverlening en cliënt

SUCCESSFACTOREN

– Een gedeeld waardenkader

- Meenemen van leefwereld, noden en bekommernissen van cliënten zelf
- Niet enkel redeneren vanuit een vaststaand en voorgestructureerd aanbod
- Normatieve debatten over individuele vs. collectieve verantwoordelijkheid niet uit de weg gaan

– Coalitievorming

- Samen sterk om te kunnen wegen op de beleidsagenda
- Strategie: medestander van beleidsmakers vs. luis in de pels/waakhond om te wijzen op bepaalde neveneffecten van beleid
- Tot welk overheidsniveau richt men zich het best?

OBSTAKELS

- Sectorale verschillen
 - Regelgeving binnen de verschillende beleidsdomeinen is niet noodzakelijk compatibel
- Privacy en uitwisselen van persoonsgegevens
- Mogelijke spanning tussen cliëntbelang vs. organisatiebelang
 - Organisaties vrezen ‘overspoeld’ te worden als ze bepaalde criteria soepeler interpreteren (workload)
 - Streven naar voorspelbaarheid van gedrag
 - Wat met de veiligheid van het eigen personeel?
 - Is ons personeel wel voldoende opgeleid ?

SUCCEFACTOREN	OBSTAKELS
Belang van coördinatie binnen een netwerk	Verschillen in regelgeving tussen sectoren maken het moeilijk om afstemming te vinden
Belang van vertrouwen binnen een netwerk	Omgaan met privacy en het uitwisselen van gegevens
Belang van een gedeeld waardenkader	Spanning tussen cliëntbelang en organisatiebelang
Coalities smeden om te wegen op de beleidsagenda	...
...	

N-LAB

Het N-lab
(Ghent Laboratory for Network Analysis)
informeert en ondersteunt
politici, ambtenaren en praktijkwerkers
die actief betrokken zijn bij netwerkvorming.

www.ugent.be/nlab