



ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WERK

MAATSCHAPPELIJK ONDERNEMERS GROEP ■ NIEUWS ■ MAART 2005

Vangnet

1
special
Het AMW
als professionele
organisatie
kijk op: www.amw-vangnet.nl

IN DIT NUMMER

- Een discussie over deskundigheid van maatschappelijk werkers, met directeur Leon Hoeben van Dommelregio en wetenschappers Geert van der Laan, Carol van Nijnatten en Jan Steyaert 3
- Een interview met de projectleider van de succesvolle pilot *Kennis delen met ICT* bij Dommelregio 8
- Mogelijkheden van MOgroep voor nieuwe pilots '*kennis delen*' 13
- Digitaal kennis delen bij de GGZ 14
- Een artikel van Remmelt Veenkamp over digitale hulpverlening 20



Colofon

Jaargang 15, no 1 - 2005

Redactie

Leon de Haas
Hilda van der Lee

Met medewerking van

Remmelt Veenkamp
Karin Sok (nizw)

Eindredactie

Scarlett Kersten
's-Hertogenbosch

Vormgeving

Plan C, Irene Pijnenburg
's-Hertogenbosch

Redactiesecretariaat

Conny Diersmann
Postbus 3332, 3502 GH Utrecht
030 29 83 419 diersmann@mogroep.nl

Drukwerk

Drukkerij Groels, Tilburg

Oplage

1000 exemplaren

Van de redactie

Het AMW als professionele organisatie. Dat is waar het in deze *Vangnet Special* om draait. De deskundigheid van de maatschappelijk werkers - bijvoorbeeld door het delen van kennis - is daarbij een kernthema. Een maatschappelijk werker in het AMW is meer dan hulpverlener van individuele cliënten, hij is ook netwerker in de lokale samenleving. De maatschappelijk werker dient zich te onderscheiden als sociale ondernemer '*aan beide zijden van de voordeur*' van de burgers. Bij de organisatie ligt de taak de brede generalistische kennis en expertise van de werkers up-to-date te houden en te verdiepen.

Het project AMW, *partner in de eerstelijns GGZ* heeft in de afgelopen jaren een aantal pilots *kennis delen* geëntameerd om te onderzoeken hoe ICT kan bijdragen aan delen van kennis in AMWorganisaties. Het hoofdartikel gaat over de pilot bij MW Dommelregio, waar men deskundigheid van de maatschappelijk werkers en het delen van hun kennis als vanzelfsprekende kerntaken beschouwt van een professionele organisatie. De redactie sprak met directeur-bestuurder Leon Hoeven van Dommelregio en met de wetenschappers Geert van der Laan, Carol van Nijnatten en Jan Steyaert. Sprekend over kwaliteit van het AMW, spreek je over taakopvatting, werk-

wijze en deskundigheid van de maatschappelijk werkers. En over de wijze waarop bestuurders en managers de 'lerende organisatie' ondersteunen en bevorderen, en soms helaas frustreren. Aldus met name de genoemde wetenschappers. Niet iedereen deelt de visie van onze gesprekspartners. *Vangnet* wil met dit artikel de discussie openen over de toekomst van het AMW. De redactie is benieuwd naar uw reacties.

Op bovengenoemde discussie sluit het interview met de projectleider van deze succesvolle pilot *Kennis delen* met ICT bij Dommelregio, unitmanager Janny Stevens, mooi aan. Voorts schreef Remmelt Veenkamp voor *Vangnet* een artikel over digitale hulpverlening en welke kansen dat biedt voor het AMW en haar cliënten, en stak de *Vangnet*-redactie haar licht op bij de GGZ om te zien hoe men daar werkt aan vormen van digitaal kennis delen.

Tenslotte nog aandacht voor de mogelijkheden die de MOgroep ook in 2005 biedt om pilots te starten ter ontwikkeling van kennismanagement. Daarbij gaat het om kennis delen tussen medewerkers onderling, en tussen AMWmedewerkers en ketenpartners zoals 1e lijnspsychologen, de 2e lijns GGZ en huisartsen.

De redactie

Een professionele organisatie, ingebed in de samenleving

AMW gaat over mensen. Mensen die hulp nodig hebben in situaties van hun dagelijks leven. En over mensen die bekwaam zijn om die hulp te geven. In Dommelregio weet men dat. Maatschappelijk werkers worden hier geacht zich ondernemend op te stellen in de lokale gemeenschappen van het werkgebied. Hier heeft men het weer over de kwaliteit van de hulpverleningsrelatie zélf, hoewel sinds '90 bij veel instellingen de nadruk op producten ligt.

Vangnet sprak over de opmerkelijke aanpak in de Dommelregio met directeur-bestuurder Leon Hoeben en met de wetenschappers Geert van der Laan, Jan Steyaert (beide lector Fontys Hogeschool) en Carol van Nijnatten (hoogleraar maatschappelijk werk in Nijmegen).

Leon Hoeben stimuleert zijn maatschappelijk werkers om er te zijn waar en wanneer zij nodig zijn. De Dommelregio-directeur investeert in de kwaliteit van het werk - in nieuwe methodieken, in elektronische dossiers, en vooral ook in netwerken met andere zorgaanbieders, de politie, de politiek.

"In mijn organisatie mag je nooit iets afschuiven. Wij zijn een eerstelijns voorziening, en al is het een GGZkwestie, al is het een brandweerkwestie, wanneer jij gebeld wordt ga je erheen, doe je er iets mee! Want je bent deskundig genoeg om te diagnosticeren of je het alleen aankunt of anderen moet betrekken. De kracht van het algemeen maatschappelijk werk is de lokale aanwezigheid, of dat nou in de stad is of op een dorp. Het gaat om jouw spilfunctie binnen die samenleving, jouw netwerk dat je hebt opgebouwd, en dat geldt niet alleen voor de MWER. Als de manager niet ook contacten opbouwt, netwerken onderhoudt, dan slaat het vleugellam. Ik ga zelf twee keer per jaar met de managers naar de gemeenten. Dat kost gigantisch veel tijd maar ze waarderen het om de directeur eens te zien. Met mij willen ze praten over het strategisch beleid, of een discussie aangaan over de WMO. Wij hebben een netwerk van

reclassering, openbaar ministerie, politie, GGZ, Bureau Jeugzorg, advocaten, want wij willen verbindingen. 'Wij zijn de eerste lijn, wij voeren dit uit, maar we hebben jullie nodig, dus we willen afspraken maken'. Kortom, wij zijn goed ingebed in die samenleving. Ik noem dat transparantie, dat betekent dus informatieoverdracht, zodat mensen weten waar ze een beroep op kunnen doen, ook de besluitvormers en de verwijzers."

Geen mensen maar productkaarten en modulen

Het spreekt van zelf dat een AMWdirecteur zich inspant voor de door Leon Hoeben genoemde zaken, zou je zeggen. Maar dat is niet overal zo, de tijdgeest is anders. De aandacht gaat uit naar politieke issues. In het debat ontbreken de mensen om wie het gaat: de burgers met psychosociale problemen en de maatschappelijk werkers. De trend is om te investeren in productkaarten en modulen, ontwikkeld in studeerkamers, om te voldoen aan eisen van transparantie en bestuurlijke controle. De link tussen deze beheerssystemen en de feitelijke relatie tussen cliënten en maatschappelijk werkers lijkt echter zoek.

Geert van der Laan en Carol van Nijnatten, wetenschappelijk onderzoekers van het maatschappelijk werk, kritiseren die stijl van besturen en managen. Je kunt psychosociale problematiek en hulpverlening niet zo maar opdelen. Het gaat juist om de complexe samenhang van iemands leven. De maatschappelijk werker

"Je kunt psychosociale problematiek en hulpverlening niet opdelen. Het gaat om de complexe samenhang van iemands leven"



Leon Hoeben

moet hieraan recht doen. Hij staat voor de opgave met zijn analyses en interventies maatwerk te leveren, voor iedere cliënt opnieuw. Dit wordt onmogelijk gemaakt wanneer managers de interventie in stukjes opdelen, als ware het een lopende band.

Van der Laan: "We zetten mensen met bepaalde competenties in. Daarmee is het zicht op het beroep verdwenen en is er een statistisch kwantitatief managementmodel op gezet. Dat heeft met die zakelijke stroomlijning te maken, want in termen van producten heb je geen beroepen nodig maar lopende bandwerkers."

Van Nijnatten: "Wanneer je de dialoog met de cliënt voorop stelt, dan hoort daar de dialoog tussen werker en organisatie bij. Als de directie zegt 'voer uit en houd je mond', kun je niet verwachten dat MWers participatief te werk gaan met hun cliënt. Die zeggen dan ook 'hier, slikken, dit moduul'." Hoeben: "In een lerende organisatie moet je het proces niet in mootjes hakken. Je moet juist alles wat tot de competentie van de MWER behoort in die functie krijgen. Dat is nog niet gelukt, alle discussies over kern-taken ten spijt."

MWER méér dan hulpverlener

Leon Hoeben vindt de term 'hulpverlener' te eng. In zijn visie dienen maatschappelijk werkers meer te zijn dan dat. Hij ziet ze als ondernemers in de lokale samenleving. Hun taak is het om verbindingen te leggen: zij helpen burgers om dat te doen in hun sociale situatie, én zij zorgen voor verbindingen met andere zorgverleners, organisaties, ambtenaren, politiek. "We zitten in die héle gemeenschap, hebben overal raakvlakken

"De maatschappelijk werker is dus een generalist die wortelt in de lokale gemeenschap"

mee. De toekomst biedt categorale beroepen zoals ouderenwerker of specifieke jongerenwerker geen overlevingskans. In die lokale gemeenschap is een verbindingsofficier nodig die raakvlakken heeft met het sociaalagogische van de jongerenwerker, met het typische hulpverleningskarakter van de MWER, een generalist dus! Of liever nog een hulpverlener, maar dan in de breedste betekenis van die term: degene die sociaal activeert, belangen behartigt. Wanneer wij in onze organisatie praten over maatschappelijk ondernemen dan hebben we het juist over die verbreding."

De maatschappelijk werker is dus een generalist die wortelt in de lokale gemeenschap. Management en directie ondersteunen en versterken dit op bestuurlijk niveau. Dit op de professie gebaseerde 'inbeddende ondernemerschap' is het beste argument op de markt vindt Hoeben en hij acht de paniecreactie op de komst van de WMO dan ook onnodig. Als de AMW-organisatie zijn werk goed doet, verandert er niet veel bij de komst van de WMO. Hij is er tevens van overtuigd dat maatschappelijk werkers zich niet mogen verschuilen achter 'taakverdeling'. Als een maatschappelijk werker wordt gebeld met een acute vraag over iets dat bijvoorbeeld tot het taakgebied van Bureau Jeugdzorg behoort, dan moet hij of zij er toch op af. De MWER is immers eerstelijns werker in de lokale gemeenschap. Hoeben zegt tegen zijn mensen: "Zorg gewoon dat de noodzakelijke dingen gebeuren. Ik heb liever dat je een grens overschrijdt en dat men achteraf moppert: 'ja maar dat was een taak voor Jeugdzorg'. Nonsens, BJZ was er even niet, jij hebt dat opgepakt en daarmee goed gehandeld, deze directeur staat achter je en laat jou niet slachtofferen. Die omslag maken mijn mensen nu, ze beseffen: ik ben de belangrijkste, ik moet er staan."

Breedband-hulpverlening

Jan Steyaert acht inbedding in de lokale gemeenschap een noodzakelijke voorwaarde

voor goed, effectief maatschappelijk werk. "Maatschappelijke omstandigheden aan de orde stellen valt onder de verantwoordelijkheid van sociaal werkers. Het 'smalband-perspectief' van de hulpverlening definieert de burger als cliënt en sociale verbetering als casus. Deze gangbare benadering doet geen recht aan wat er in de samenleving gaande en mogelijk is. Het sluit essentiële factoren uit, zoals de levensstijl van mensen met schulden of mensen die overlast veroorzaken, evenals de omstandigheden van die mensen. Sommige mensen zijn door hun levensstijl zelf verantwoordelijk voor hun (psycho-)sociale problemen, bij anderen veroorzaken de sociale omstandigheden (mede) die problemen, zonder dat zij er zelf greep op hebben. Een 'breedband-benadering' van sociale kwaliteit en sociaal werk houdt rekening met factoren die buiten de relatie tussen cliënt en hulpverlener liggen. De burger is meer dan cliënt, de psychosociale problematiek is meer dan individuele casuïstiek, de maatschappelijk werker is meer dan hulpverlener."

“Wat aan de Dommel gebeurt, roept wel herinneringen op aan de jaren '70”

Voorloper of antiquiteit?

Loopt Dommelregio voorop met de accentuering van de ondernemende professie? Of is hier sprake van een restant uit een voorbij verleden? Wat aan de Dommel gebeurt, roept wel herinneringen op aan de jaren '70. Volgens Van der Laan en Van Nijnatten is dit een positieve vergelijking. Geert van der Laan vindt dat professionals met elkaar moeten bespreken of ze effectief werken met een cliënt.

"Dat kritische zelfbewustzijn van toen is verwaterd, al bestaan ze nog wel, die stevige MWers, vooral vrouwen, midden in de wereld, zakelijk maar ook empathisch, een interessante mix van subjectiviteit en competenties. Ik ben trouwens blij dat dit woord in de mode is in de opleidingen want dáár gaat het om. Stuur je op competenties dan stuur je heel anders dan op producten of

op output. Bij een product geef je een resultaatgarantie af, dat is de essentie en tevens het verschil met een dienst, waarbij juist competenties passen. Bedrijfspsychologie definieert onze werksoort niet als product maar als dienst. Maar wie dat in het AMW zegt is een raddraaier."

Ook Carol van Nijnatten is niet negatief over de 'deken van zorg' uit de jaren zeventig. "Die publieke zorg zou ik graag terugzien. Het huidige marktmodel is gebaseerd op een ideaal van de burger die vraagt en inkoopt wat hij nodig heeft. De rijken en slimmeriken gaan er met de 'winst' vandoor, voor de zoveelste keer." Hoeben kijkt kritisch naar de professionals van de jaren zeventig. Indertijd hadden de maatschappelijk werkers ieder hun eigen winkeltje. Tegenwoordig wordt van hen verwacht een team te zijn en namens de organisatie op te treden, niet namens zichzelf. "Het verschil tussen het beroep nu en vroeger zit 'm in het verband waarin je werkt, de context. Die collega met wie je in dialoog gaat en zaken ontwikkelt was er vroeger niet, men deelde kennis en ervaring niet. En dat is wel een belangrijk aspect van maatschappelijk ondernemerschap op het niveau van de werker. Er is deskundigheid en ervaring maar eigenlijk moet je alleen generalisten hebben, met specifieke kennis. De maatschappelijk werker moet ambassadeur zijn, niet om een marktpositie te verwerven maar om duidelijk te maken wat maatschappelijk werk is. Enerzijds moet die generalist ontstaan, maar de maatschappelijk werker moet ook trots zijn op zijn vak! En dat mis ik."

“De voor sociale kwaliteit benodigde tijd en energie moet je vrijmaken in de organisatie, maar gaat er bij bezuinigingen het eerste uit”



Carol van Nijnatten:

Volgens Van der Laan en Van Nij-natten was er al in de jaren zeventig wel degelijk sprake van teams. Maatschappelijk werkers leerden van elkaar in intervisie. Oudere, ervaren maatschappelijk werkers droegen hun kennis en ervaring in supervisie over aan beginnende en jongere collega's. Geert: "Professionele kwaliteitsbewaking was ook toen aanwezig, al waren er niet-professionele professionals. Bedrijfskundig was het 't model van een professionele organisatie, een platte organisatie met teams."

Carol ziet in die periode een duidelijke hiërarchie: "Men werkte niet met intervisie maar met supervisie. Die supervisie was duidelijk aanwezig en kennisoverdracht was generatieoverdracht, mensen durfden nog naar boven te kijken. En in die tijd bestond het maatschappelijk werk als functie waarvoor een organisatie nodig was, daar hoorde een directeur bij die het werk mogelijk maakte, dat was veel faciliterender."

Ongunstig politiek tij

Allemaal mooi en prachtig, professioneel ondernemerschap en inbedding in de samenleving. Maar is het wel haalbaar? Steyaert betwijfelt het zeer. "De huidige politieke trend is bezuiniging en de lokale overheid gaat niet extra betalen voor beroepsinnovatie. De voor sociale kwaliteit benodigde tijd en energie moet je vrijmaken en behoeden in de organisatie, maar gaat er bij bezuinigingen het eerste uit. De paradox is dat er sociaal gezien steeds meer behoefte is aan die kwaliteit en professionele bijdragen daaraan, maar dat de financiers hier steeds minder geld voor over hebben."

De andere gesprekspartners van *Vangnet* erkennen dat het politieke tij niet gunstig is. Hoeben wijst er echter op dat het hem vooralsnog lukt de professionele en inbeddende aanpak van Dommelregio te verkopen aan zijn gemeenten. "Ik heb een budgetovereenkomst waarin alles is meegenomen, deskundigheidsbevordering, kwaliteitssysteem invoeren, het is een integrale kostprijs. Als gevolg daarvan én van onze infrastructurele aanpak zijn we niet de goedkoopste van Nederland. Mijn gemeenten

accepteren dat. Ik zit in alle redelijke kernen van die gemeenten en ik centraliseer niet want zo is de dialoog met die gemeenschap mogelijk, zijn wij herkenbaar aanwezig. De gemeenten zeggen 'Als iemand op de sociale dienst met een bijl zwaait en er is een MWER nodig, dan komt die van de overkant van de straat, jullie zitten in allerlei overlegsituaties, over wonen, welzijn, zorg, over gezondheidszorg en woonwagens, jullie zijn er gewoon'. Daarom accepteren ze onze kostprijs. Maar onder het juk van het kabinet dreigt er een kentering. Ik weet niet hoe het gaat in 2008 als deze budgetovereenkomst is afgelopen. Maar dan is mij wel weer iets ingevallen!"

Geert van der Laan daarentegen is sceptisch. De ervaringen in de vijftien jaar die na zijn boek 'Legitimatieproblemen van het maatschappelijk werk' zijn verstreken, stemmen hem niet optimistisch als het over de kansen van een professioneel maatschappelijk werk gaat. "Wij hadden in Groningen een rapport met de bevraging van de cliënt en een registratieanalyse. De instellingen hadden niet meer dan duizend euro over voor dat rapport met registratie én effectonderzoek prachtig in een bandje. Zo worden alle discussies vrijblijvend, als je niet benut wat er is, als je niet met de wetenschap kunt samenwerken. Ik heb registratieanalyses gemaakt van de laatste twintig jaar voor een 'ervaren baat'onderzoek.

“Wij kosten een hoop geld, dan moet je toch aan de gemeenschap uitleggen waarom je nodig bent?”

Dat Jonker-Verweyrapport is nu bijna twee jaar oud en wordt alleen voor jaarverslagen gebruikt; verder doodse stilte! En volgens mij is dat nou juist waar het MW om zit te springen." Ook Carol ergert zich:

Allemaal mooi en prachtig, professioneel ondernemerschap en inbedding in de samenleving. Maar is het haalbaar?

“Nooit te laat om een kennismanagementstandaard neer te zetten en te proberen het MW in de pas te krijgen”



Geert van der Laan

"Op basis van die jaarverslagen beslissen de overheden over subsidie, maar de verslagen krijgen steeds meer het karakter van wat volslagen theoriearme A4tjes met cijfers. Wij kosten een hoop geld, dan moet je toch aan de gemeenschap uitleggen waarom je nodig bent? Goed dat we in elk geval aan de Dommel een club hebben die zich op een andere manier legitimeert."

Dommelregio verdient navolging

Van der Laan en Van Nijnatten zijn het erover eens, dat Dommelregio een moderne organisatie voor maatschappelijk werk is die navolging verdient. Carol hield het voor onmogelijk wat er nu aan de Dommel gebeurt en zegt dat Leon met Dommelregio 'in de etalage' moet. Geert vindt het ook 'prachtig'. Hij betreurt echter de gemiste kans met het door hem begin jaren negentig gecreëerde CasusConsult. "De sector had daarmee voorop kunnen lopen, met elektronische dossiervorming, inbedding in de instellingen, we hadden dat kunnen uitventen onder regie van de MOgroep, de beroepsvereniging had kunnen aanhaken. Maar misschien kunnen wij het alsnog met vereende krachten van de grond trekken, kunnen we het landelijk bottom up implementeren. Onze topdownroute mislukte, maar nu beginnen instellingen zelf met hun eigen softwareleverancier, en met ICT verlopen die processen veel soepeler. Het is nooit te laat om een kennismanagementstandaard neer te zetten en - ook met Maatwerk en de beroepsvereniging - alsnog te proberen het MW in de pas te krijgen."

Wetenschap en onderwijs

De relatie met onderwijs en wetenschap is cruciaal voor een professionele organisatie. Ook hier gaat verbinding vóór concurrentie. Met de Fontys Hogeschool ontwikkelt Dommelregio, als eerste in AMWland, een methodiek voor het gebruik van e-mail in de hulpverlening (zie elders in deze *Special*). De Dommelregiodirecteur ventileert de wens dat er een structurelere verbinding komt met wetenschap en onderwijs; ook de federatie van Brabantse AMWinstellingen zoekt die dialoog. Hij sprak al met directeuren van de Fontys Hogeschool over de ontwikkeling richting social work-opleiding, in relatie tot de wensen en behoeften van het werkveld. Hoeben klaagt dat men weliswaar weet van elkaars bestaan maar dat het Fontysbeleid nog niet gelijk loopt met dat van instellingsdirecteuren. "Ook zou ik die wetenschappelijke context willen voor onderzoek, en om dingen in een leertheoretische omgeving te zetten. Ik zoek naar verdieping en verbreding en daarvoor heb ik partners nodig, uit wetenschap, onderwijs en uit de sector, maar geschikte mensen zijn er maar mondjesmaat."

Aanvankelijk was ik helemaal een roepende in de woestijn, en zette processen in gang waar men ook bij ons tegenaan schopte. Er is vaak gemopperd: wat wil hij toch, waar wil hij naartoe? Nu het via een werkgroep-structuur heel praktisch en inzichtelijk is, levert dat enthousiasme op. Het leidt ook tot erkenning voor de werkers als ze weer iets bereiken met elkaar, en dat heeft z'n spin-off naar de rest van de organisatie." ■

Bij MW Dommelregio in Zuidoost-Brabant draait sinds najaar 2003 het pilotproject *Kennis delen met ICT*. De pilot, geleid door Janny Stevens, is onderdeel van het project *AMW, partner in de eerstelijns GGZ* en wordt ondersteund door de MOgroep. MW Dommelregio evalueerde in het MT. "We zien nu al dat dit de organisatie van de toekomst is," zegt Janny. "Maatschappelijk werk investeert zoveel menskracht, tijd en geld in vormen van kennisverwerving, terwijl het rendement daarvan zelden collectief toegankelijk is. Dankzij een behoorlijk kennismanagement en met inzet van ICT zal die geïnvesteerde energie op korte termijn wél renderen!"

Succesvol pilot Kennis

Het project heeft drie subpilots: intake, in- en externe consultatie aan de hand van digitale dossiers en de subpilot kennisgebieden. Janny Stevens is project-leider en doet aanbevelingen aan het managementteam. Samen met project-adviseur Rudy Joenje vormt zij ook het Kennismanagementteam van MW Dommelregio. De voor het project ingestelde werkgroep *Kennismanagement* ontwikkelde aanbevelingen die Janny Stevens in het MT besprak waarna de aanbevelingen zijn uitgetoetst met ICTtools en aangepaste kennisprocessen. Eén van de inmiddels in de praktijk gebrachte voorstellen was om collegiaal beraad in de teambesprekingen te concentreren op 'moeilijke gevallen'. De 'routinegevallen' behandelt elke maatschappelijk werker nu in principe zonder uitgebreide bespreking in het team, maar met een globale check, al bekijkt de rayonmanager steekproefsgewijze of de inschatting van de MWer terecht was. "Dat kun je zien als controle, maar het is eigenlijk alleen bedoeld om zeker te weten dat iedereen op dezelfde lijn blijft met de beoordeling van zaken," voegt Janny daaraan toe. Er is verder voorgesteld dat uittreksels van zorginhoudelijke informatie uit dossiers voor collega's ter inzage komen. Op die wijze kunnen zij elkaar 'consulteren' zonder dat dit meteen gepaard hoeft te gaan met tijdrovend overleg in aanwezigheid van het complete team.

Kenniskaart

Een andere aanbeveling was de invoering van een kenniskaart waarop te zien is over welke opleiding, specialisatie en ervaring collega-MWers beschikken, en welke

vakliteratuur iemand recent heeft gelezen, of wat voor cursussen hij heeft gedaan. "Als je met een hulpvraag wordt geconfronteerd die je niet zo een-twee-drie weet te beantwoorden, kunnen kenniskaarten heel handig zijn, al komen zulke gevallen later natuurlijk ook in de teambespreking aan de orde. Het is eveneens bijzonder nuttig voor personeelsbeleid omdat je voor de invulling van een vacature kunt zien welke specialisaties al ruim vertegenwoordigd zijn in de organisatie en welke nog aanvulling behoeven. De kenniskaart is nog niet instellingsbreed ingevoerd, maar we zijn wel bezig met de voorbereidingen daartoe. Al zijn MWers generalisten, velen onder ons hebben wel degelijk een heel specifiek kennisgebied. De een weet heel veel van relatieproblemen, zowel gebaseerd op de praktijk als op vakliteratuur of cursussen, het kennisgebied van een ander kan in outreachende hulpverlening liggen of op het terrein van rouwverwerking. Wij willen ook casuïstiek toevoegen aan de kennisgebieden, al moet je dan op het moment dat je de intakegegevens invoert een filter aanbrengen voor privacygevoelige informatie."

Op het landelijk congres van de drie 1e lijnspartners *Van Inspiratie naar Consolidatie* in oktober kwam privacybescherming ook aan de orde in de workshop die MW Dommelregio gaf onder de naam *Kennis beter delen met ICT*. Janny: "Er waren onder meer huisartsen, eerste lijns psychologen en maatschappelijk werkers onder ons publiek. In het algemeen reageerde men met enthousiaste verbazing op deze ontwikkeling en iedereen zag de positieve mogelijkheden hiervan voor snel en effectief cliënten-

project delen met ICT



Janny Stevens



overleg. Er waren ook ja maar's, vooral waar het ging om de beveiliging van privacy-gevoelige informatie. Technisch zijn daarvoor natuurlijk al ruim oplossingen voorhanden, dat zijn zaken die je met je softwareleverancier overlegt.

“Je werkt sowieso met wachtwoorden zodat niet Jan en alleman in een dossier kunnen duiken”

Zoals gezegd kun je filters inbouwen waardoor dat soort gevoelige informatie wordt weggefilterd behalve voor mensen die over een speciale code beschikken. Je werkt sowieso met wachtwoorden zodat niet Jan en alleman in een dossier kunnen duiken. Ook kun je de mogelijkheid van downloaden uitsluiten.”

MW Dommelregio was eveneens present op het landelijk congres 'Welzijn versterkt' in januari. Daar presenteerde de instelling zich opnieuw met een workshop. "In deze workshop gingen wij met name in op hoe je kennismanagement kunt introduceren in je organisatie. Ook wilden wij duidelijk maken wat de winst van kennismanagement is voor de maatschappelijk werker, en wat het bijdraagt aan deskundigheidsbevordering, aan kennis van het werk."

Ervaringen bundelen

Aan de hand van suggesties van de maatschappelijk werkers heeft MW Dommelregio voor de subpilot Kennisgebieden een aantal eerste gebieden rondom problematieken of methodieken gekozen. Dat zijn de volgende probleemgebieden: spanningsklachten, outreachende hulpverlening, relatieproblemen en opvoedingsondersteuning. Ook het kennisgebied schuldhulpverlening zit bij de gekozen terreinen, dat betreft dus een methodiek. Elk kennisgebied heeft een maatschappelijk werker als 'eigenaar'. Zo'n medewerker beschikt over een netwerk van interne en externe deskundigen om dat kennisgebied uit te bouwen en kaders te ontwikkelen.

Janny Stevens: "Maatschappelijk werkers werken vaak heel sterk vanuit hun in de loop van de praktijk opgebouwde knowhow. Ze hebben er soms geen idee van hoe geweldig veel informatie er daarnaast bestaat. Laat staan dat ze weten waar ze die informatie in de vorm van gepubliceerd onderzoek, vakliteratuur, casuïstiek en theoretische onderbouwing daarvan, zouden moeten vinden. Helaas moet ik constateren dat er sowieso erg weinig beroepsmatig

“Helaas moet ik constateren dat er sowieso erg weinig beroepsmatig wordt gelezen”

“Dat iedereen beseft: há, dat zullen de anderen ook interessant vinden, dat moet in een kennisgebied worden opgeslagen!”

wordt gelezen, vaak met het argument dat men wel 'voelt' dat het goed gaat en dat klanttevredenheidsonderzoek aan het eind van de hulpverlening dat gevoel meestal bevestigt. Men werkt eigenlijk uitsluitend op eigen ervaring. We moeten echter de geïnvesteerde tijd en middelen van cursussen, bijscholingen, bijhouden van vakliteratuur ten volle benutten. Het management wil uiteraard zien dat die investeringen rendement opleveren. We moeten 'best practice' opbouwen. Dat is realiseerbaar indien we onze ervaringen bundelen en die toegankelijk maken voor andere Mwers." Studenten van de Hogeschool Fontys leveren overigens ook een aandeel aan het project. Een groepje studenten doet literatuuronderzoek en screent zo, vanuit theoretische kaders, de geanonimiseerde digitale dossiers en biedt de resultaten weer aan bij de kennisgebieden. Voorts maakt Janny met de eigenaar van een kennisgebied ontwikkelingsafspraken, net zoals het gebruikelijk is om dat te doen met een individuele Mwer over leerdoelen. "De een zal vooral praktijkervaringen expliciteren in zijn kennisgebied, de ander zal juist boekrecensies of literatuuronderzoek invoeren." Janny Stevens betreurt dat de onderlinge feedback tussen de werkers die bij Intervisie plaatsvindt zo weinig met het management wordt besproken. "Het blijken heel gesloten systemen te zijn. Van een individuele Mwer krijg je nog wel eens wat te horen, maar je zou de expertise die Intervisie genereert moeten kunnen toevoegen aan de kennisgebieden. Dat vraagt echter een cultuuromslag in het denken van iedereen, dat men als een soort automatisme elke informatie die van belang kan zijn voor andere Mwers, meteen inbrengt. Dat iedereen beseft: há, dat zullen de anderen ook interessant vinden, dat moet in een kennisgebied worden opgeslagen!"

Pilot

In het kader van de pilot wordt momenteel het kennismanagementmodel met vragenlijst vertaald naar een algemeen, ook voor andere AMWinstellingen geschikt ICTconcept in de vorm van een handreiking. Janny Stevens speelt daar geen rol in. "Daarmee houdt de door de MO groep ingeschakelde projectadviseur Rudy Joenje zich bezig," zegt zij met een zucht van verlichting. En dat is niet omdat dat onderdeel haar niet zou interesseren maar omdat zij naast haar taken

in de drie deelprojecten nog altijd haar werk als rayonmanager verricht en dus de handen vol heeft.

Er is bij MW Dommelregio binnenshuis gewerkt met het experimentele model en de vragenlijst en er is gemeten op welke terreinen de kennis nadien was toegenomen en werk- en kennisprocessen zijn verbeterd. Zo bleek bijvoorbeeld dat de maatschappelijk werkers bij intakebesprekingen specifiekere vragen stelden, wat ook z'n voordeel weer heeft bij collegiaal overleg, en dat ze meer gebruik maakten van de bestaande literatuur in verschillende kennisgebieden.

Alle dossiers digitaal

De subpilot ter verbetering van het primaire proces door kennis delen met ICT bij intakebesprekingen draait heel goed. "De pilot primair proces is inmiddels startklaar voor implementatie, het registratieprogramma is al aangepast, en we zijn nu bezig de financiële middelen te verwerven. Alle dossiers zijn bij ons inmiddels digitaal. Ik neem aan dat er heus wel werkers zijn die nog wat aantekeningen met pen en papier maken, maar de complete dossiers zitten allemaal in het eigen informatiesysteem Central Station dat door ICT leverancier OBEC samen met ons is ontwikkeld. Tot dusverre bespreken Mwers uit hun hoofd en aan de hand van notities tijdens een teambespreking de zaken van hun cliënten met het team. Zodra er geld is om de apparatuur voor de zes teams van MW Dommelregio aan te schaffen kan dat voortaan via een onlineverbinding. Op die wijze kan het dossier rechtstreeks via een laptop in de vergaderruimte met een beamer op een scherm worden geprojecteerd. Een mooi staaltje van efficiëntie wanneer de teamleden tegelijk kunnen luisteren en meelesen."

Overigens, MW Dommelregio ligt rondom Eindhoven met drie regio's:

- Valkenswaard, Waalre, Cranendonck en Heeze/Leende
- Veldhoven, Eersel, Bergeijk, Bladel, en Reusel/De Mierden
- Best, Oirschot, Son en Breugel en Sint Oedenrode.

De aanbeveling om internetcommunicatie met externe collega's en hun informatiesystemen mogelijk te maken (bijvoorbeeld met andere AMWorganisaties, GGZ 2e lijn, huisarts en 1e lijnpsycholoog) past goed in

de subpilot Consultatie. Ook in deze pilot gaat het weer om de digitale variant van de interne dossiers, voor intercollegiale consultatie, maar het gaat eveneens om uitbreiding van de al bestaande mogelijkheden van externe consultatie, ook digitaal. Zo is in veel AMWorganisaties eens per maand een SPVer bij een teamvergadering die bij die gelegenheid indien nodig kan worden geconsulteerd. Dat kan heel verhelderend zijn, maar het is ook erg praktisch indien je tussentijds een vraag over een casus even digitaal kunt voorleggen, en dat is veelal minder tijdrovend dan wanneer het per telefoon zou gebeuren. Ook de inzet van e-mail bij vragen en besprekingen wordt onderzocht. Net als bij rapportages kan het taalgebruik daarbij een struikelblok vormen. MWers hebben bijvoorbeeld een ander en zeker minder medisch taalgebruik dan (huis-) artsen. Veel werkers hebben de neiging zich de meer somatisch gerichte terminologie van de arts eigen te maken. Dat kan tot misverstanden aanleiding geven omdat die formuleringen niet altijd de sociaal-psychische problemen dekken waarmee de meeste cliënten bij het AMW aankloppen.

HKZkwaliteitscertificaat

Naast de normale werkzaamheden en de afronding van het pilotproject heeft MW Dommelregio nog een zeer belangrijke en tijdrovende kwestie aan het hoofd. In het voorjaar hoopt de organisatie namelijk instellingsbreed het HKZkwaliteitscertificaat te behalen. De interne audit is net achter de rug en de verbeteracties op een aantal punten zijn in gang gezet. Zowel het Algemeen Maatschappelijk Werk (inclusief groepswerk), als het schoolmaatschappelijk werk, schuldhulpverlening en de crisisdienst werken aan certificatie. Outreachende hulpverlening doet, vanwege de verschillen in het primaire proces, mee met een aangepast schema voor de eerste drie rubrieken. Alleen Jongerenwerk valt buiten de certificering.

Niet alleen de organisatie waarvoor Janny Stevens werkt maar ook zijzelf heeft naar eigen zeggen een flinke inhaalslag gemaakt de laatste jaren. "Wij hebben zoveel bijgeleerd! En we werken nog steeds hard aan structurele ontwikkelingen voor de toekomst, aan verbinding tussen de

“Het is erg praktisch als je een vraag over een casus even digitaal kunt voorleggen”

Tips

- Zorg voor een goede relatie met je ICTleverancier, en voor heldere afspraken.
- Maak duidelijke productomschrijvingen met je softwareleverancier en probeer te voorzien wat voor verbindingen je intern en extern wilt hebben.
- Probeer kennismanagement eerst in kleine kring uit en zorg dat je ICT in orde is voor je het instellingsbreed gaat implementeren. Anders krijg je teveel aanvangsproblemen en haken medewerkers af.
- Houd voor ogen welk resultaat je wilt bereiken en welke onderdelen van de organisatie je met welke informatie wilt verbinden.
- Spreek je MWers expliciet op hun vakkennis aan. Digitale dossiers, afgesloten met een klanttevredenheidsonderzoek, worden vaak, net als de papieren exemplaren, gezien als een hoop extra werk waar de cliënt niets aan heeft. Maak de werkers duidelijk dat dáár hun expertise in zit, en de informatie over hun kennisniveau.
- Je kunt het uiteindelijk zo groot maken als je wilt, maar begin met een beperkt werkterrein, al moet je vanuit het MT het grotere kader bewaken. Zo blijft voor de werkers duidelijk waar het om gaat en wat hun voordeel erbij is.
- Begin met de intern aanwezige kennis te vergaren en vast te leggen, zoals je bij het kwaliteitsschema begint met een nulmeting om helder te krijgen hoe de zaken in de organisatie op dat moment geregeld zijn.



“M'Wers vrezen dat het persoonlijk contact met de cliënt wordt overschaduwd door de toenemende digitalisering”

onderdelen, aan kwaliteit en aan kennismanagement als wezenlijk onderdeel daarvan. Het kan een valkuil zijn als de mensen denken dat alles gericht is op procedures, terwijl je gewoon een lerende organisatie wilt opbouwen. Medewerkers voelen het al gauw als een aanval, 'we doen het niet goed', en als een tijdvreterende bezigheid, 'al dat vastleggen'. Kennismanagement is echter geen controlemiddel maar een stimulans."

Pilotprojectleider Stevens constateert dat het veel vergt van de organisatie en vooral van de werkers om met ICT om te gaan. "Voor iedereen geldt dat je over bepaalde basisvaardigheden moet beschikken. Je moet vlot en makkelijk kunnen omgaan met je pc en de programma's. En het is noodzakelijk dat je je handelen als werker kunt vertalen in een 'schriftelijk', dat wil zeggen een digitaal verslag. Daarin blijken enorme niveauverschillen te bestaan. De een komt met een uitgebreide cliënttypering, de ander beschrijft van a tot z de handelingen van de klant, de een schrijft vanuit de subjectiviteit van de werker tegenover de cliënt, de ander vertelt het objectieve verhaal van de klant. De organisatie moet leren omgaan met die uiteenlopende verslagen, en streven naar een zekere standaardisering. Voorheen hadden dossiers minder betekenis, men had z'n aantekeningen aan de hand waarvan mondeling verslag werd gelegd in de teambesprekingen. De vraag van de maatschappelijk werkers wat de toegevoegde waarde is van de aan HKZ gekoppelde digitale verslaglegging voor de cliënt en voor de

M'Wer zelf, moet beter worden beantwoord. Maatschappelijk werkers zijn over -het algemeen erg gericht op de ontmoeting, op het persoonlijke contact met de cliënt. Zij vrezen dat dit wordt overschaduwd door de toenemende verslaglegging en digitalisering. Terwijl dat toch juist enorm kan bijdragen aan het expliciteren van de hulpverlening. En door standaardisering kun je ook tegemoetkomen aan de toegenomen mondigheid van de cliënt. Je kunt als hulpverlener makkelijker duidelijk maken wat je afspreekt over de te bereiken doelen, hoe je die bereikt, en wat daarbij de invloed van de klant is."

Janny Stevens verzekert dat het beslist geen kwestie is van 'even doen'. "Maar dankzij ICT, samen met verbeterde werk- en kennisprocessen, is je aanwezige kennis en expertise uiteindelijk veel transparanter. Als we slagen in een goede inrichting van het kennismanagement, als onderdeel van kwaliteitsmanagement, kunnen we onze expertise sneller duidelijk maken aan externen. Zoals aan gemeenten, zorgkantoren en aan collegahulpverleners in de eerste lijns GGZ. In de toekomst kan geen organisatie meer buiten kennismanagement met ICT!" ■

Ondersteuning Kennis delen met ICT

Doelmatiger hulpverlening en het lerend vermogen van de instelling vergroten. Voor die doelen zetten steeds meer AMWinstellingen kwaliteits- en efficiency-programma's in. De MOgroep en pilotinstellingen ontwikkelden met steun van VWS diverse projecten op dat gebied, zoals *CasusConsult* en *Kennis delen met ICT*. Andere AMWorganisaties kunnen hun voordeel doen met de verworven inzichten.

Het aanbod

De MOgroep biedt met kleinschalige pilots ondersteuning aan instellingen die bezig zijn met innovaties wat betreft kwaliteit, efficiency en ICT, óf aan instellingen die daar plannen voor koesteren. Innovaties, die leiden tot een toename van het lerend vermogen en van kennis delen binnen en buiten de instelling. De pilots bestaan uit beroepskwalificerende activiteiten zoals training, begeleiding en advisering.

De voorwaarden

Er zijn dit jaar dertig dagdelen van vier uur ondersteuning beschikbaar, voor tien pilots. Voor selectie moeten pilots aan een of meer van de volgende voorwaarden voldoen

- De onderwerpen zijn relevant voor het HKZmodel en betreffen kennis /leerprocessen in de instelling.
- De pilot heeft een afgebakend onderwerp, wordt beleidsmatig ondersteund en de resultaten zijn vanaf 2006 inzetbaar.
- De instelling wisselt informatie en ervaringen uit met op hetzelfde terrein actieve instellingen.
- De instelling zorgt voor een pilotleider.
- De organisatie voert meerdere pilots in samenhang uit.
- De pilot kan uiterlijk eind 2005 zijn afgerond, met rapportage aan de MOgroep.

De thema's

Mogelijke pilotthema's zijn

- Kenniscentrum AMW. De aanwezige vakkennis wordt in kaart gebracht en deels via intranet aangeboden voor toepassing in het primaire proces.
- '*Pi-shaped*' professional. De mw'er is generalistische probleemoplosser én specialist op twee kennisgebieden.
- Efficiënte consultatie binnen of tussen de lijn(en). De mw'er consulteert met gebruik van internet collega-hulpverleners in de regio.
- Efficiënt intakeoverleg. Door de indeling in 'routine'- en 'innovatieve' gevallen worden intakes efficiënter besproken, met inzet van intranet.
- Leren en werken binnen de instelling. Een betere afstemming tussen de leer- en werkprocessen en optimale invulling van uit cliënt gebonden uren en taken.
- Koppeling elektronisch dossier met intranet/internet en ICTtoepassingen. Ter ondersteuning en betere afstemming van werk- en leerprocessen in en buiten de instelling.
- '*Kennismanagement consultatie*'. Pilotmanagers steunen elkaar en leren van elkaar, deels via internet, tijdens de pilots en nadien. ■

Organisaties die streven naar kwaliteitsverbetering met behulp van ICT zijn allereerst geïnteresseerd in de beste aanpak voor de eigen instellingen. De aanpak bij collega-organisaties kan echter ook heel verhelderend zijn. Hoe verloopt bij hen het kwaliteitsstreven? Hoe ver zijn zij met de toepassing van ICT en kennismanagement? Daarom ging Vangnet praten met Frans de Kok en Eric Mulder, beleidsmedewerkers informatiebeleid en communicatie van de brancheorganisatie van GGZ Nederland.

Kennis delen bij GGZ

Frans de Kok: "Bij de belangenbehartiging van de leden heeft GGZ Nederland vooral met management en directies te maken. Bedrijfsmatige kennis delen is daarbij essentieel. Wij hebben een registratiesysteem voor informatie over zorgproductie en straks ook voor productie van preventieactiviteiten. Die verzamelde gegevens geven we terug als spiegelrapportages en zelfs als elektronisch datawarehouse. Zo zien de leden hoe hun organisatie er vergelijkenderwijs voor staat. Ze bepalen zelf de spiegelgroep, minimaal drie instellingen, maximaal zes. Zij kunnen bij zusterorganisaties te rade gaan als ze ontdekken dat die bijvoorbeeld meer allochtonen hebben in hetzelfde werkgebied: hoe kan dat? kunnen we iets van elkaar leren? Dat is organisatieniveau-overschrijdend uitwisselen van managementinformatie, een soort benchmarking. Al weet je daarbij van wie welke cijfers zijn, met zes kolommen van zes instellingen, terwijl je bij spiegelen twee kolommen krijgt, die van je eigen instelling en een gemiddelde van een aantal andere."

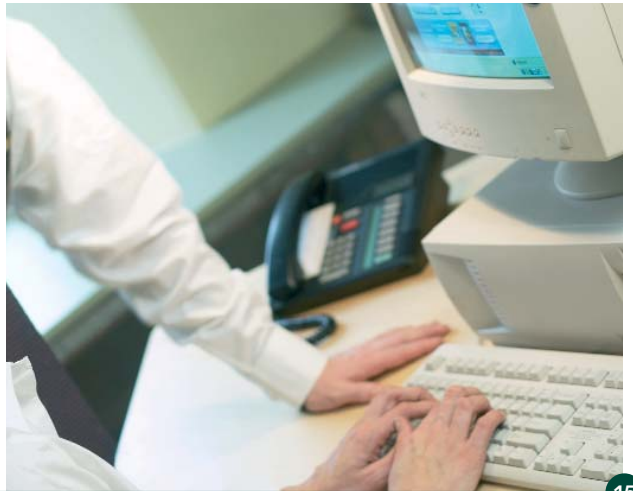
Administratieve rompslomp

Managementinformatie is, zegt Frans, 'de corebusiness' van GGZ Nederland. Immers, het management vertegenwoordigt de instellingen wier belangen de brancheorganisatie behartigt. "Al die instellingen staan voor de patiënten en voor hun medewerkers, willen goede zorg leveren. De zorgprofessionals hebben eigen belangenbehartigers, maar om goed te kunnen samenwerken moeten we met deze mensen in het veld aan de slag. Dat uitgangspunt staat in ons visiedocument en in

de concept-ICTstrategienotitie. Want de professional zit in de driverseat, is dus leidend voor wat we als GGZinstellingen en als brancheorganisatie doen. Neem het elektronisch patiëntendossier (epd). Bijna alle instellingen zijn dat aan het implementeren of hebben dat al gedaan, maar ze gebruiken diverse pakketten die op uiteenlopende wijze worden ingevuld. Voor de transparantie over de grenzen van de instellingen heen is het lastig dat er geen standaarden zijn die verzekeren dat je over hetzelfde praat. Daarom willen wij met de professionals bekijken uit welke componenten het zorgproces bestaat, bij wijze van spreken per ziektebeeld. Welke informatie is nodig in welke zorgfase, welke informatie voeg je zelf toe en welke geef je door aan collega's, de verwijzer... Als je dat allemaal in het epd zet wordt zichtbaar wat er door instanties en zorgverleners is gedaan.

Omdat de ene zorgprofessional twintig items registreert en de ander misschien slechts drie, willen we een grootste gemene deler verheffen tot een standaard waaraan een epd minimaal moet voldoen. Wij willen onderzoeken of uit die informatie adviezen zijn te destilleren aan de professional. Met de resultaten van drie of vier onderzoeken kun je zelf bedenken welke zorg je een patiënt gaat leveren, maar met een behoorlijke standaardisering kan je machine dat ook 'bedenken'. Het idee daarachter is dat we over een aantal jaren veel meer zorg moeten leveren met veel minder mensen, door de enorme vergrijzing bij de zorgvragers en de enorme ontgroening bij de zorgprofessionals. Laten we

en ICT Nederland



us die administratieve rompslomp zoveel mogelijk automatiseren. Vervolgens: als je weet uit welke componenten het zorgproces is opgebouwd, hoe lang elke component duurt en hoe veel tijd er tussen moet zitten om effectief te zijn, kun je de elektronische agenda's van de behandelaren plannen. Zo ver is het nog niet, maar dat zijn wel ideeën over efficiënter en effectiever werken met ICT."

Het enthousiaste verhaal van Frans is niet meer te stuiten. Hij wil ook nog de mogelijkheden van internet- en de e-mail-faciliteiten noemen. "Wij lieten een theoretisch onderzoek doen: kunnen professionals niet eenvoudiger en goedkoper via e-mail communiceren? Er blijken geen juridische belemmeringen te zijn, al moet je voldoen aan veiligheidsmaatregelen, met digitale handtekeningen en unieke patiëntenummers. Met gewone officeachtige pakketten kun je dan communiceren, archiveren, documenteren. Dat zijn wat ideeën."

"GGZ Kennisnet is een goed instrument bij kennisdelen, maar nog niet goed genoeg"

Nu neemt Eric Mulder het stokje over. "GGZ Kennisnet is een goed instrument bij kennis delen, maar nog niet goed genoeg. Wij willen een grotere gebruikersgroep. Er

zijn nu zo'n 6.500 deelnemers maar ze zijn lang niet allemaal even actief. GGZ Kennisnet ontstond een jaar of vier geleden. Er was toen al een grote vraag bij de instellingen naar de mogelijkheid om kennis met elkaar te delen, zeer nastrevenswaardig. Maar hoewel ze dus vroegen of GGZ Nederland dat kon regelen, en snel graag, blijkt men er in de praktijk nog te weinig gebruik van te maken. Zeker in het begin konden ze dat vaak niet eens vanwege een te beperkt netwerk, of omdat alles op stand-alone pc's werd gedaan. Dat is wel veranderd, maar professionals die nog steeds geen persoonlijk e-mailadres hebben, krijgen geen toegang tot het GGZ Kennisnet want het is tamelijk gepersonifieerd. Iedereen heeft een aparte log-in, een eigen wachtwoord en unieke 'rechten'. Je abonneert je voor informatieservices van Kennisnet, bijvoorbeeld voor 'volwassenenzorg'. Dan krijg je alle door ons over dat onderwerp gegenereerde informatie. Maar mensen moeten zelf ook met informatie komen, ze beschouwen een zelfgemaakt document nog teveel als iets persoonlijks en delen dat niet zo makkelijk. Nu staat bij een toegevoegd document van wie het is en wanneer het is geplaatst. Straks kun je daaruit afleiden hoe actief iemand is in het plaatsen van documenten en over hoeveel informatie hij beschikt en kun je direct aan die persoon vragen stellen over een specifiek onderwerp."

Openbaar Kennisnet via Google
GGZ Kennisnet is inmiddels aan de derde versie toe, er zijn telkens weer veranderingen nodig, ook om het gebruikersvriendelijker te maken. GGZ Nederland wil het openbare

deel van de informatie opvraagbaar maken voor externen zonder wachtwoord, via Google. "Wie straks bij Google een onderwerp intypt over bijvoorbeeld volwassenenzorg, zoals psychotherapie, komt waarschijnlijk direct bij ons terecht. Want Google verwijst het eerst naar de site met het grootste aantal hits en waarschijnlijk wordt zo'n onderwerp vaak aangevraagd bij GGZ Kennisnet. Het besloten deel blijft alleen voor leden beschikbaar, afgeschermd voor derden. Wij maken een beheerprotocol zodat duidelijk is wat openbaar toegankelijk kan zijn en wat niet. Die kwaliteitsslag om alle tot nu toe vierduizend documenten op dat Kennisnet te herrubriceren is tijdrovend. Het onderdeel G4 - grote stedenbeleid voor de GGZ - valt straks onder Bemoeizorg, evenals het onderdeel Veiligheid en Overlast. Je kunt dan beter navigeren en rubriceren waardoor een overzichtelijker geheel ontstaat en mensen makkelijker kunnen doorklikken naar een bepaald onderwerp."

Om de deelnemers meer actief te betrekken creëert de brancheorganisatie zogeheten communities of practice, kleine groepen mensen die zich bezighouden met een specifiek onderwerp, waardoor kennisuitwisseling sneller tot stand komt. "Dat regisseren wij vanuit de brancheorganisatie maar initiatieven van buitenaf zijn ook mogelijk," zegt Eric Mulder. "Met de kennis die hier aanwezig is zetten wij beginpunten. Neem het onderwerp Veiligheid en Overlast, verdeeld in een aantal kleinere rubrieken. De mensen van zo'n beperkte groep krijgen automatisch een e-mailtje als er een nieuw document is geplaatst dat voor hen interessant is. Je kunt vanuit die mail direct naar het onderwerp, iets toevoegen of het downloaden. Maar het kan ook om een vraag gaan, of om een nieuwe discussie. Die mail gaat dus niet naar alle deelnemers, dat heeft geen zin. Als je zo'n mail met de aankondiging van een nieuwe discussie naar vijfhonderd mensen stuurt dan denkt iedereen dat een ander wel zal reageren en komt er niks van terecht. Daarom moet je die groepen klein houden, dan gaat de discussie wel los."

Expert-discussies

Frans: "Ik heb voor de ICTstrategie gesteld dat je bij een discussie op *GGZ Kennisnet*

centraal moet coördineren dat er maar vier tot acht experts meepraten. Iedereen kan het volgen, maar men kan alleen reageren via de mail, niet rechtstreeks. Het idee is dat je met geselecteerde experts status geeft aan die discussie. In een periode van hooguit drie maanden moeten de experts een aantal keren op elkaar en op de binnengekomen mails reageren, zo blijven zij ook verantwoordelijk. Tenslotte maakt de primus inter pares een samenvatting, met eventuele conclusies. Zo ontwikkel je een heel archief, een kennisbank van onderwerpen. Als iemand zo'n samenvatting leest kan hij de oorspronkelijke discussie aanklikken om te zien hoe die is verlopen. De onderwerpkeuze hangt af van waarmee de professionals komen, maar we kunnen ook zelf discussies entameren, over stellingen, een casus, een behandelingsmethode... We willen geen vragen zoals 'waar vind ik informatie over drugslaboratoria', maar bijvoorbeeld wel een discussie over hoe je kunt zorgen dat potentiële drugsgebruikers goede informatie op internet vinden over welke drugs waarom en in welke combinaties extreem gevaarlijk zijn. Want er is veel informatie over, maar die is niet altijd betrouwbaar."

“Mensen zijn
terughoudend in
kennis delen, ze
steken er tijd en
energie in en
beschouwen het als
iets van zichzelf”

Of discussies en conclusies, kortom of de gegenereerde kennis wellicht zal leiden tot beleidsbijstellingen in de GGZinstellingen weet Frans niet. "Het kan, maar het primaire doel is kennisuitwisseling. Zoals we al constateerden, zijn mensen helaas vaak heel terughoudend in kennis delen, ze steken er tijd en energie in en beschouwen het als iets

van zichzelf: 'ik ga dat niet delen met een ander, kennis is macht en gedeelde kennis is verloren macht.' Je steekt bovendien je nek uit; stel dat anderen vinden dat je absolute onzin vertelt! Niettemin: zorgprofessionals hebben veel kennis en het is echt de moeite als ze die uitwisselen. Mede daarvoor is *GGZ Kennisnet* in het leven geroepen."

Frans de Kok erkent dat het jammer zou zijn als het management niet regelmatig grasduint in de vergaarde informatie en conclusies om te zien wat er uit te leren valt. Hij denkt echter dat het vooral leidt tot "kleine beleidsbijstellingen in de praktijk, want wanneer een professional over een goede aanpak hoort of leest, wil hij dat zelf ook toepassen, Maar beleidsaanpassingen voor de hele organisatie gaan nou eenmaal via de glijdende evolutionaire schaal."

Goede zorg afhankelijk van professionals

GGZ Nederland vindt het als brancheorganisatie kennelijk een belangrijke taak om kennisuitwisseling te faciliteren. Dat is opmerkelijk, maar Eric noemt het een vanzelfsprekend deel van een kerntaak waarbij ICT en kennismanagement speerpunten zijn. Frans voegt daaraan toe: "Goede zorg verleen je niet vanuit directiekamers. Om goede zorg te verlenen zijn de leden afhankelijk van hun professionals. Die moet je dus faciliteren met mogelijkheden om kennis te verwerven en te delen. Het is een win-win situatie. De cliënten hebben er baat bij, en daardoor dus de instellingen, en zij waarderen de brancheorganisatie extra wanneer die bijdraagt aan kennisgroei bij de professionals, je ontleent er mede je bestaansrecht aan. Wij zijn niet de enigen die er hard aan werken, zoals gezegd doet GGD Nederland het ook, en de NVZ, en VGN is er eveneens mee begonnen." De Kok komt terug op de inspanning die het kost om mensen actief bij *GGZ Kennisnet* te betrekken en illustreert dat met het al tien jaar bestaande *CasusConsult*. Het werd opgestart met subsidie van innovatieve projecten maar de deelname viel tegen. "*CasusConsult* strandt in zijn schoonheid doordat het zo uitgebreid is. En net als bij de fora op inter-

net loopt het stuk op de vrijblijvendheid, je moet mensen persoonlijk aanspreken."

Eric stelt vast dat de opzet van een Kennisnet doorzettingsvermogen vergt. "Wij zijn er nu vier jaar mee bezig. Beleidsmedewerkers hebben het druk, dus de tijd om informatie op het GGZ Kennisnet te plaatsen blijft minimaal. Er zijn mensen die het vaak doen en velen die er niet toe komen. Vijftienhonderd tot tweeduizend nieuwe documenten per jaar is echter al voldoende. Het hoeven bovendien geen grote notities te zijn of zwaarwegende beleidsstukken. Verder zouden we graag informatie aan onze leden doorspelen over projecten in den lande waar veel gebeurt.

**“Als iedereen niet
alles zelf hoeft
te verzinnen bespaar
je enorm
veel tijd en kosten”**

Om maar weer Veiligheid en Overlast aan te halen: politie en justitie beschikken over informatie die nuttig kan zijn voor onze leden, al gaat het maar om een standaardprotocol dat de samenwerking kan bevorderen. We hebben onlangs een groot aantal documenten voor de informatieservice op GGZ Kennisnet gezet en nadien is de raadpleging én het aantal geplaatste documenten binnen deze service gestegen. Als iedereen niet alles zelf hoeft te verzinnen bespaar je enorm veel tijd en kosten. Je verliest geen kennis door te delen, integendeel, je verwerft zelf ook weer kennis."

Kennis delen: goed voor jezelf en voor anderen

De verhouding tussen wat GGZ Nederland op het Kennisnet zet en wat het werkveld toevoegt is verbeterd sinds de communities of practice. Eric: "Voorheen kwam GGZ Nederland met 97% van de documenten -

“Iedereen zou wekelijks moeten bedenken of hij dingen heeft gedaan of is tegengekomen die hij zou moeten delen met de buitenwereld”

er moet wel iets zijn om te delen! Halverwege 2004 kwam er informatie van steeds meer van die groepen bij, en een groeiend aantal documenten van anderen. De verhouding is nu 85/15. Met de gestelde doelen en met de veranderingen die in de GGZsector gaan plaatsvinden zal het besef groeien dat je kennis moet delen. Want je kunt niet afhankelijk zijn van één organisatie, je wilt ook graag informatie uit andere bronnen. Als mensen beseffen dat wanneer zij informatie plaatsen, anderen dat ook gaan doen, dat er echt gedeeld wordt, dan ontstaat er enthousiasme. Dat gebeurt nu al, zij het nog niet genoeg. Wij gaan dat promoten met een communicatieplan: het is goed voor jezelf en voor anderen. Er zijn zorgverzekeraars die zeggen alleen te willen vergoeden aan gecertificeerde instellingen, en dus moet certificatie meer aandacht krijgen op het GGZ Kennisnet, dan zit er ook een financiële poot achter. Verder werken wij meer projectgericht, met meer communicatie op die projecten, meer 'minuting' van die informatiedeling op het *GGZ Kennisnet*. Dit jaar moet dat vruchten afwerpen. Het mooie is dat straks niet alleen GGZ Nederland informatie aan de leden verstrekt, maar dat het wederkerig wordt, op den duur wellicht zelfs fifty-fifty. Tenslotte zit er bij al die instellingen samen meer kennis dan bij dit bureau. De manier van werken in het veld zit buiten, niet hier. Als men die kennis deelt met anderen dan hoeven wij hooguit wat bij te sturen, te promoten. Eigenlijk zou iedereen automatisch wekelijks moeten bedenken of hij dingen heeft gedaan of is tegengekomen die hij zou moeten delen met de buitenwereld, met GGZ Kennisnet. Het is een bewustwordingsproces dat je door een wekelijks signaaltje via de mail op GGZ Kennisnet kunt aanwakken."

“Je weet niet wat je over twee jaar te wachten staat”

De heren De Kok en Mulder zijn het er over eens dat de ontwikkelingen zo snel gaan 'dat je niet weet wat je over twee jaar te wachten staat'. Het staat voor hen echter wel vast dat ICT heel belangrijk wordt in de ondersteuning van het primaire proces. Zodat de behandelaar echt kan behandelen en niet langer voor veertig of vijftig procent van de tijd administrateur is. Eric Mulder vreest wel dat de aankomende marktwerking kennisuitwisseling zal bemoeilijken. "Onze instellingen kunnen straks een eigen winstgevend bedrijf oprichten voor bepaalde onderdelen en als je moet concurreren is er voor die onderdelen vermoedelijk geen sprake van kennisuitwisseling." Frans is daar niet zo beducht voor, immers waar schaarste is hoeft je niet bang te zijn voor concurrentie en marktwerking. "Natuurlijk moet je je profileren en in de markt blijven, maar bij voldoende vraag hoeft je niet te vrezen dat informatie-uitwisseling om de zorg te verbeteren tegen je zal werken - zolang het niet om interne organisatie-informatie gaat."

“Zorg is geen solistische kwestie, zelfs geen zaak van ketens, maar van netwerken”

Koepeloverleg

Kennis delen binnen de branche is in het gesprek aan de orde geweest, evenals kennis delen van organisaties naar de branche. Zien de heren mogelijkheden voor kennis delen tussen de brancheorganisaties? Volgens Eric staat dat te gebeuren. "Er is al de intentie om kennis te delen met andere organisaties, zoals met GGD Nederland voor preventie en voor bemoeizorg. In februari hebben we een eerste overleg om te bespreken op welke onderdelen we precies informatie kunnen gaan uitwisselen tussen de beide kennis-



netten, elektronisch." Frans meldt dat er al regelmatig overleg bestaat tussen verwante branches en noemt het maandelijks juristennetwerkoverleg van de brancheorganisaties die bij de voormalige NZF aangesloten waren. "Zorg is geen solistische kwestie, zelfs geen zaak van ketens, maar van netwerken. Gelijktijdig vinden er verschillende soorten zorg plaats en dat interfereert met elkaar. Brancheoverleg gebeurt dus al op onderdelen. De huidige daarbij betrokken organisaties kunnen bekijken of ze nog een groep missen, maar de ontbrekende organisaties kunnen ook zelf het initiatief nemen. Op brancheniveau moeten we ons realiseren waar de raakvlakken zitten om tot meer samenwerking en uitwisseling te komen. Want waar zulk overleg in de ivoren torens van de brancheorganisaties nog onvoldoende speelt, werken de mensen in het veld, die elkaar tegenkomen bij de cliënten thuis, al samen. ICT en Kennisnet kunnen heel nuttig zijn om die samenwerking en kennisuitwisseling op alle niveaus te bewerkstelligen. Dat wij via *Google* gegevens voor anderen toegankelijk maken is weer een stap in de goede richting."

Eric vertelt dat binnen de sector intercollegiale uitwisseling al wat intensiever plaatsvindt. "Wij hebben elf kenniscentra die regelmatig met elkaar praten. Kennis delen gebeurt daar nog niet elektronisch, maar dat komt eraan. Tevens noemt GGZ Kennisnet nu iedereen met naam en toenaam, met interessegebieden, deelgebieden, organisaties, al wordt daarvan nog niet zoveel gebruik gemaakt omdat het nog onvoldoende is ingeburgerd. Verder merkten wij in

ons opleidingsbeleid dat mensen na cursussen heel enthousiast terugkwamen en het geleerde wilden toepassen, maar dat het vaak weer verdween in de drukte van de dagelijkse praktijk. Wij willen zulke verworven kennis delen, bijvoorbeeld met Intranet, opdat het niet verwatert. Na een opleiding of cursus maak je dus een verslag voor jezelf en voor je leidinggevende, en samen beslis je of het interessant is voor anderen, of je die kennis moet doorgeven." ■

Kun je on line met een maatschappelijk werker in gesprek?

Ja, sinds kort kan dat. Het kan bijvoorbeeld bij AMW Dommelregio, Joods Maatschappelijk Werk (JMW) en de Eindhovense Welzijnsorganisatie Loket W. Na een succesvolle afronding van het project *e-mail hulpverlening* hebben deze organisaties besloten om de digitale werkwijze als regulier aanbod in te zetten.

Digitale hulpverlening: een grote

In 2001 begon AMW Dommelregio zich te oriënteren op digitale hulpverlening. Tegelijkertijd startte bij Fontys Hogeschool Sociaal Werk in Eindhoven het project *e-mail hulpverlening*, onder de vlag van het lectoraat *Sociale infrastructuur en technologie*.

Het Hoger Beroepsonderwijs (HBO) heeft zich een aantal jaren geleden tot doel gesteld om een onderzoeksfunctie op te bouwen die gelijkwaardig is aan die van universiteiten. HBO-instellingen hebben hiervoor hun lectoraten nieuw leven in geblazen. Er zijn lectoren benoemd voor specifieke kennisdomeinen om daarin innovatief onderzoek en ontwikkelingen te stimuleren. Fontys Hogeschool stelde in 2001 het bovengenoemde lectoraat in om te onderzoeken of de ICTontwikkeling - die vooral op economisch gebied haar waarde al heeft bewezen - ook op sociaal vlak een kwalitatieve bijdrage kon leveren aan de samenleving.

Met het project *e-mail hulpverlening* is onderzocht of maatschappelijk werk ook digitaal vorm kan krijgen. Factoren als de maatschappelijke digitalisering en de succesvolle digitale hulpverleningsinitiatieven van onder meer Korrelatie waren mede redengevend voor het project. Ook de aanbeveling van GGD Zuidoost en West-Brabant om vooral het internet meer in te zetten voor de doelgroep jongeren speelde mee. Die aanbeveling vloeiende voort uit een onderzoek (2000) naar de feitelijke behoefte van jeugdigen aan advies, hulp en zorg. Mathilde Fassaert, projectleidster vanuit het

lectorat, zegt gemotiveerd: "De Hogeschool moet midden in de praktijk staan. Daarom was dit project ook zo interessant voor ons, want er werd een brug geslagen tussen praktijk en onderwijs". Zij legde voor het project contact met instellingen in de regio Eindhoven die zich vooral met hulpverlening aan jongeren bezig houden. AMW Dommelregio en de Eindhovense Welzijnsorganisatie Loket W sloten zich aan. Het was de bedoeling meerdere instellingen in het project te laten participeren, maar voor veel enthousiaste instellingen bleek deelname niet haalbaar, om diverse vooral organisatorische redenen. Het JMW meldde zich wel voor deelname aan.

In 2003 begonnen de drie instellingen samen hun digitale werkwijze op management en uitvoerend niveau te ontwikkelen, onder leiding van Fontys en met Intervisie als werkvorm. De instellingen bewandelden zowel organisatorisch als inhoudelijk hun eigen weg in de uitwerking. Dat maakte de samenwerking zeer inspirerend omdat men onderling ideeën kon toetsen. Verder waren er gezamenlijke casuïstiekbesprekingen met cliëntenvragen als input.

Waarom?

Het JMW wilde de mogelijkheden van digitale hulpverlening voor de doelgroep verkennen en de efficiëncymogelijkheden van deze werkwijze onderzoeken. Cliëntbezoeken kosten veel reistijd, zeker voor het landelijk opererende JMW. Hoewel digitale hulpverlening inderdaad tijd bleek te besparen, was de tijdwinst minder dan verwacht. Unithoofd Beate Katzenstein

uitdaging voor het AMW

verklaart dat als volgt. "Wij werken met het 'vier ogenprincipe' en dat is tamelijk arbeidsintensief. Het is een door Korrelatie ontwikkelde methodiek waarbij de hulpverlener zijn interventie collegiaal toetst voordat het on line naar de cliënt gaat."

“Wij willen geen
onderwijsfabriek zijn die
alleen theorieën
doorgeeft”



Het JMW werkte al met e-mail voor het contact met cliënten, maar het was er, zoals Beate het noemt, 'min of meer ingeslopen'. "Nu zijn we ons bewust van de specifieke mogelijkheden en de valkuilen." Het aantal hulpvragen dat on line binnenkomt valt echter wat tegen. In 2003 ging het om ongeveer vijftig hulpvragen waarvan het merendeel onder de categorie informatie en advies valt. Voorts waren er procesvragen waarvan de begeleiding nu digitaal plaatsvindt, met schrijfpodrachten via e-mail.

Jongeren

Bij AMW Dommelregio gaf in 2001 het genoemde GGDonderzoek de doorslag om diensten ook digitaal aan te bieden, met name e-mail hulpverlening om jongeren te bereiken. Via het school maatschappelijk werk profileerde het AMW zich bij deze doelgroep. Hoewel het aantal digitale hulpvragen van circa vijftwintig in 2003

vrij laag was, concludeerde het AMW in evaluaties dat het toch een effectieve werkwijze is. De binnengekomen hulpvragen vielen onder de categorie informatie en advies en proceshulpvragen. Dommelregio heeft besloten zich breder te profileren op de digitale hulpverlening, voor alle doelgroepen. De evaluaties hebben al tot diverse verbeteracties geleid. Directeur Leo Hoeben: "Onze site is volledig vernieuwd en er is een aparte pagina internet hulpverlening gekomen. Daar kan de cliënt zich aanmelden en zijn eigen digitale dossier aanmaken. Onze volgende stap is een koppeling met ons project kennismanagement. Dan kunnen onze cliënten vanuit hun dossier toegang krijgen tot onze digitale bibliotheek voor informatie over hun hulpvraag." Op die manier ontwikkelt Dommelregio een vorm van selfservice voor de cliënt. Om de digitale

“ICT en de behoefte daaraan
is alom aanwezig
dus daar moeten ook wij
mee aan de slag”

hulpverlening beter te profileren komen er links naar diverse zoekmachines en gaat men werken met een aparte banner.

Eerder genoemde Mathilde Fassaert vindt het inmiddels afgesloten project *e-mail hulpverlening* een prima voorbeeld van hoe het ook kan: "Een Hogeschool die samenwerkt met instellingen uit het veld, en zo de praktijk mee ontwikkelt. Wij willen geen onderwijsfabriek zijn die alleen theorieën doorgeeft aan studenten, dan sta je te ver van de praktijk. Als je samenwerkt ontstaat er een wisselwerking die alle partijen motiveert: studenten, docenten en organisaties in het veld." De betrokken organisaties hebben besloten om deze werkwijze voort te zetten. Er is een subsidieaanvraag gedaan bij het Oranje Fonds om het project te continueren zodat er gezamenlijk een protocol kan worden ontwikkeld. Fontys wil een trekkersrol spelen en gaat verder op het vlak van digitale hulpverlening met een pilot Case Based Learning (CBL).

“Wij zijn beter
bereikbaar dankzij de
inzet van ICT”

Alle betrokkenen zijn, mede door het project, uitgesproken positief over de toekomstmogelijkheden van digitale hulpverlening voor het maatschappelijk werk. Leo Hoeben: "Maatschappelijk ondernemen betekent dat je moet kijken naar de markt, wat de ontwikkelingen zijn, naar wat de klant vraagt. ICT en de behoefte daaraan is alom aanwezig dus daar moeten ook wij mee aan de slag. Wij gooien onze ouwe schoenen niet weg, maar schaffen wel een tweede paar aan." Ook Beate Katzenstein is positief: "Wij zijn beter bereikbaar dankzij de inzet van ICT en dat streef je als organisatie toch na." Zij waarschuwt wel voor de

relatieve vrijblijvendheid van internet. "Veel cliënten verkennen de markt met eenmalige digitale contacten. Dat is wel eens lastig voor de werkers omdat dan onduidelijk blijft of de cliënt iets kan met de interventie. Maar niettemin voorziet Internet evident in een behoefte op het gebied van hulpvragen." Mathilde Fassaert noemt de als paddenstoelen uit de grond schietende forums op jongerensites zoals van BNN als voorbeeld. "Die forums zijn echter vluchtig en weinig doordacht en daarmee wil het maatschappelijk werk niet over één kam worden geschoren. Daarom willen wij ook tot protocollering komen. Dat draagt bij aan een goede analyse van de hulpvraag en gefundeerde adviezen, en leidt daarmee tot een professionele profilering van het maatschappelijk werk."

Er valt digitaal nog een heel hulpverleningsterrein voor het AMW te winnen en te ontginnen, dat lijkt een belangrijke conclusie van het project. Maar een organisatie die deze vorm van hulpverlening in het dienstenaanbod opneemt, moet er ook echt voor kiezen. Het vraagt namelijk capaciteitsinvesteringen om protocollering, methodiekontwikkeling en selfservice tot stand te brengen. Daarvoor is formatie nodig, en het personeel moet getraind worden om competent aan e-mail hulpverlening te kunnen bijdragen. Het AMW staat voor een grote uitdaging. ■

Reacties

naar remmelt.veenkamp@rezet.org

Bronnen

- 'e-mail verarmt het hulpverleningscontact?!' - Mathilde Fassaert
- www.fontys.nl/sociaalplatform/lectoraat
- www.joodsmaatschappelijkwerk.nl
- www.dommelregio.nl
- www.rezet.org

Informatieoverdrachtformulier: uittesters gezocht!

Als een cliënt tijdelijk is behandeld door een andere discipline, is goede informatie over die periode essentieel voor de hulpverlener die de cliënt heeft verwezen. Ook bij verwijzing of consultatie is zulke informatie belangrijk. In het *Diabolo*project, de *Korte Lijnen*projecten en de *Registratie van Consultatieve Contacten* zijn hiervoor formulieren ontwikkeld. De projecten integreren deze formulieren nu tot standaardformulier, onderling bruikbaar voor huisarts, AMWer, 1e lijns psycholoog, en SPVer of 2e lijns psychiater. Het formulier moet voldoen aan de eisen van diverse informaticapakketten en in te bouwen zijn in de vigerende systemen. Door een moduleopbouw kan men een zeer beperkte of uitgebreide versie gebruiken. Formulieren van een hogere orde bevatten ook alle informatie van de eenvoudiger soort, zodat ze door elkaar te gebruiken zijn zonder de minimaal benodigde informatie te verliezen.

Ontwerp en toetsing van het formulier is een project van NIZW, NIVEL en NICTIZ. Het NIZW ontwikkelt de formulieren in samenwerking met hulpverleners uit de praktijk en vertegenwoordigers van de betrokken organisaties. NIVEL test op bruikbaarheid en validiteit en NICTIZ werkt intensief samen met de ICTleveranciers om de set in hun software op te nemen.

Hulpverleners die de formulierenset willen uittesten en al ervaring hebben met de registratieformulieren van *Korte Lijnen*, *Diabolo*formulieren of *Registratie van Consultatieve contacten*, roepen we hierbij op zich te melden.

Voor inlichtingen of deelname

Karin Sok NIZW (k.sok@nizw.nl)

of Peter Verhaak NIVEL (p.verhaak@nivel.nl).

NICTIZ: Nationaal ICT Instituut in de Zorg

NIVEL: Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg

NIZW: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn



Sylla

Situaties

"Sinds 1997 werk ik als maatschappelijk werkster bij Stichting A. te B. en ik werk daar nog steeds. In 1999 trouwde ik met Mo. We hebben inmiddels twee kinderen. Na de tweede ging het steeds minder tussen Mo en mij. Vorige zomer was het zo erg dat ik geobsedeerd raakte door onze relatieproblemen. Ik kreeg mijn gedachten er niet van los. Thuis en op het werk liep ik piekerend rond. Mo weigerde erover te praten. Het lag volgens hem aan mij. Eerst dacht ik: ik moet naar het maatschappelijk werk. Maar ik schaamde me voor mijn relatieproblemen. Daar ga je niet mee naar een collega. Dus heb ik nu wekelijks bij de Riagg een gesprek van een uur met een psychotherapeut. Ik kom hier veel over mezelf te weten. Ik laat teveel over mijn kant gaan. Ik geef assertiviteitstrainingen maar ben zelf zo subassertief als maar kan. Daar heb ik inmiddels een antennetje voor ontwikkeld. Ik heb mezelf door als ik weer over me heen laat lopen, en corrigeer mezelf. Het begint me de laatste weken te hinderen dat het in de psychotherapie alleen maar over mij gaat, en alleen maar over mijn aandeel in de relatieproblemen. Het is te beperkt. Mo zou hier ook bij moeten zitten, maar Mo wil niet, en daar maakt de therapeut geen punt van. Die zegt dat ik vanzelf wel leer Mo aan te spreken op zijn verantwoordelijkheid voor onze relatie, als ik assertiever word. Ik ervaar dat als een vicieuze cirkel. Het komt erop neer dat alle verantwoordelijkheid op mijn schouders ligt. Maar er is meer. Ik krijg door dat het niet alleen onze relatie is. We hoeven nog niet naar de schuldhulpverlening, maar iedere maand zakken we iets verder in de rode cijfers weg. Mo maakt zich er niet druk over. Hij blijft veel geld aan zijn dure sport uitgeven. En hij vindt het belangrijk dat we regelmatig uit eten gaan en twee keer per jaar op vakantie met de kinderen. Ik vind dat ook, maar ik lig 's nachts te piekeren over onze bankrekening. Op mijn zeldzame heldere momenten overzie ik mijn situatie. Ik heb gewoon even te veel aan mijn hoofd. Mo gaat te luchthartig met ons gezinnetje om en ik maak me druk in mijn eentje. Ten koste van mezelf, maar vooral ook van de kinderen die weinig hebben aan een altijd gestreste moeder. Natuurlijk moet ik assertiever worden, maar er moet meer gebeuren. Mijn huishouden, mijn gezin moet op orde, en ik kan dat kennelijk niet alleen. Dan toch maar naar het maatschappelijk werk?"

Bronkhorst

mo
G R O E P

MAATSCHAPPELIJK
ONDERNEMERS GROEP

Redactie-adres
MOgroep, Postbus 3332, 3502 GH Utrecht
Telefoon (030) 298 34 81