

Succescasus schrijven voor inzicht in de factoren in werkorganisatie en je persoonlijke bijdrage aan effectiviteit en succes

Piet Verstegen

Tijdens de IZW-ateliers kregen de deelnemers de opdracht om aan de hand van een gegeven format een succescasus uit te werken waarbij (elementen van) integraal werken in het welzijnswerk aan de orde zijn. Door een succesvol verlopen ondersteuningstraject in gedachte te nemen en dit systematisch met een aantal hulpvragen te doorlopen, ontstaat inzicht in het waarom van het succes en de factoren achter het succes. Ook factoren die betrekking hebben op de interne organisatie (bijvoorbeeld de medewerking van deskundigen van andere afdelingen of administratieve ondersteuning) en de bijdrage van ketenpartners of andere externe partijen (bijvoorbeeld een gemeentelijke dienst, jeugdriagg, scholen, psychologische hulpdienst) Dit geeft weer inzichten voor de aanpak van vergelijkbare ondersteuningsvragen. Zo helpt dit je om je intrapreneurship, of te wel je intern ondernemerschap, te versterken in een breder perspectief.

Het format voor het maken van die opdracht voor de deelnemers was als volgt toegespitst op de eigen werksituatie met cliënten. Instructie: geef antwoord op de volgende hulpvragen:

1. *Wat is de situatie, de hulpvraag en geef een typering van de klant(en?)*
2. *Wat is de rol en bijdrage van jou als professional van de instelling?*
3. *Wat is de rol en bijdrage van je team en leidinggevende binnen deze succescasus?*
4. *Welke overige spelers/belanghebbenden spelen mee?*
5. *Waarin zit het intern ondernemerschap? Typeer dit in specifieke werkwoorden.*
6. *Waaruit blijkt dat de klant (steeds) voorop staat?*

Voorbeeld van een beschrijving van een succescasus uit een IZW-atelier

De casus speelt in een organisatie die eerstelijns hulpverlening op het terrein van sociaalmateriële en psychosociale vragen en problemen biedt. De instelling voor Maatschappelijk werk en dienstverlening biedt in een flexibele combinatie van psychosociale en praktische hulp voor iedereen vanaf 18 jaar. Men streeft naar een vraaggericht en samenhangend aanbod voor de cliënten en men legt op professionele wijze de verbindingen tussen de mensen om wie het gaat en de voorzieningen die er voor hen bestaan. Hierbij kunnen diverse aspecten als wonen zorg, werk, financiën en welzijn aandacht krijgen. Men ziet de klant daarbij als medeproducent van de aan hen te bieden dienstverlening. Hieronder een succescasus zoals beschreven door een professional werkzaam op de afdeling sociale raadslieden.

Casus Sociaal raadslieden: schulden en meer

Situatieschets: Alleenstaande moeder, met drie inwonende kinderen in de leeftijdscategorie 14 jaar, 19 jaar en 22 jaar. Problematische schulden die kunnen leiden tot een ontruiming en/of afsluiting van gas-en elektriciteit. Het inkomen bestaat uit een WW-uitkering, enigszins voldoende om net alle lasten te dragen. Zoon van 19 jaar heeft een Wet WIJ-uitkering en zoon van 22 jaar verblijft momenteel in detentie. Is echter wel volledig arbeidsongeschikt verklaard. In 2006 is het traject voor de wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) doorlopen bij de Stadsbank. Ex-partner is weigerachtig in het betalen van de vastgestelde alimentatie, wat in de vorm van huur zou zijn afgesproken. Is geen verdere actie op ondernomen, omdat ex-partner onvindbaar is.

Cliënte verschijnt op het inloopspreekuur van de sociaal raadslieden voor hulp. Het inloopspreekuur is opgezet om kleine, enkelvoudige vragen te beantwoorden. Indien een kwestie complex dreigt te worden of er vloeit nader werk uit voort, zal er een afspraak ingepland worden. Voorafgaand was er reeds een afspraak ingeboekt, in de vorm van een noodafspraak; dat is afspraak die eerder plaatsvindt wegens de ernst van het probleem. Desondanks verschijnt cliënte op inloopspreekuur met de mededeling dat diezelfde week een ontruiming plaatsvindt. De ingeplande afspraak zou dan al te laat zijn.

Organisatorisch zou ik de kwestie niet verder mogen afhandelen en moeten verwijzen naar de gemaakte afspraak. Gezien

de aard van het probleem ben ik toch afgeweken van de regels. Stadsbank schuldhelpverlening, Sociale zaken van de gemeente heb ik benaderd om een passende oplossing te zoeken. Dit heeft niet geresulteerd in een oplossing, omdat de wettelijke kaders dit niet toelaten. Iemand die een wettelijke schuldsanering heeft doorlopen, mag de eerste 10 jaar geen nieuwe schulden maken of een beroep op deze regel doen. Dit wordt dan afgewezen. Daarom heb ik het Deurwaarderskantoor benaderd en een regeling kunnen treffen onder de strikte voorwaarden dat cliënte de regeling na zal komen. Voor persoonlijke begeleiding heb ik het maatschappelijk werk ingeschakeld en mogelijkheden van het inschakelen budgetbeheer en eventuele bewindvoering besproken. In verband met thuiswonende minderjarige kinderen heb ik een medewerker van bureau Jeugdzorg gesproken om het belang van de motivatie van moeder aan te wakkeren. En ook om te benadrukken wat de gevolgen van dakloosheid brengen, en voor kennisdeling in deze situatie.

Randvoorwaarden. - De geloofwaardigheid als hulpverlener dreigen te verliezen, als cliënte de afspraak niet nakomt. - Motivatie van cliënte te onderzoeken en te bewerkstelligen. - Planning in de gaten houden, indien dergelijke kwesties te vaak voorkomen, kan er geen actie meer op worden ondernomen. (op inloospreekuur maximaal 20 minuten te besteden en geen nawerk).

- Het bezitten van brede kennis over het onderwerp is van belang, daarnaast outreachend werken, samenwerken en niet alles zelf willen doen.

Verwerkingsvragen:

- *Welke zijn volgens jou de stimulerende factoren in deze succescasus?*
- *Orden de factoren naar drie factoren waar ze door veroorzaakt worden, namelijk de professionals zelf, de betrokkenheid van de andere organisatieonderdelen en de betrokkenheid van externe partijen?*
- *Onderzoek bij de factoren die naar de betrokken professionals verwijzen of:*
 - *Is het herleidbaar naar werkmethodeken?*
 - *Is het herleidbaar naar individuele competentie-ontwikkeling, welke competenties dan vooral?*
- *Onderzoek bij de (succes-) factoren die naar de betrokken andere organisatieonderdelen verwijzen: Welke bijdrage leveren deze collega's aan het succes van deze casus. Welke rol neemt de professional bij het inschakelen van zijn collega's?*
- *Onderzoek bij de (succes-) factoren die naar de externe organisatie- aspecten verwijzen:*
 - *Op welke gebied liggen die?*
- *Zijn de baten en (maatschappelijke) effecten van deze succescasus uit te drukken? Hoe?*

Praktijkopdracht

Het beschrijven een succescasus is een goede manier om zicht te krijgen op factoren in werkorganisatie en je persoonlijke bijdrage aan effectiviteit en succes. Het is een positieve en waarderende methode. Neem een eigen succescasus met een cliënt als uitgangspunt en beschrijf je succescasus met de volgende hulpvragen:

1. *Wat is de situatie, de hulpvraag en geef een typering van de klant(en)?*
2. *Wat is de rol en bijdrage van jou als stagiaire van de instelling?*
3. *Welke overige spelers/belanghebbenden spelen mee?*
4. *Waaruit blijkt dat de klant (steeds) voorop staat?*
5. *Wat zijn de stimulerende factoren in deze succescasus wat betreft ondernemerschap en effectiviteit?*

(behoort bij het boek 'Ondernemen in Welzijn', bij hoofdstuk 8, Praktijkgerichte onderzoekopdrachten voor intern ondernemen (uitgeverij www.Eburon.nl))