

Evaluatie Hendig

Eindrapportage

Maarten Kwakernaak
Anna Jansma

m.m.v.
Dominique Burggraaff
Frouke Sondejker
Andrew Britt

en acht beroepskrachten van Hendig

Evaluatie Hendig

Eindrapportage

Auteurs

Maarten Kwakernaak

Anna Jansma

m.m.v.

Dominique Burggraaff

Frouke Sondejker

Andrew Britt

en acht beroepskrachten van Hendig

Utrecht, 7 maart 2024

Inhoud

1	Aanleiding	4	3	Resultaten	12
1.1.	Methode	5	3.1.	Proces van Hendig in de praktijk	12
1.1.1.	Groepsinterview met betrokkenen rond de ontwikkeling	5	3.1.1.	Toeleiding naar Hendig	13
1.1.2.	Observatie expertisetent	5	3.2.	Thema's binnen Hendige casuïstiek	14
1.1.3.	Analyse dossiers	6	3.3.	Werken vanuit de bedoeling	15
1.1.4.	Effectencalculator	7	3.3.1.	Burger en naasten centraal	15
			3.3.2.	Dichtbij huis / ambulant, tenzij	17
2	Hendig: de ingrediënten	8	3.3.3.	Demedicaliseren / Normaliseren en ontzorgen	18
2.1.	Uitgangspunten	8	3.3.4.	Ontschotten	20
2.2.	Indicatievrij, aanbestedingsvrij	8	3.3.5.	Partnerschap	21
2.3.	Expertisetent	9	3.3.6.	Ruimte voor innovatie en ontwikkeling	22
2.4.	Themacent	9	3.3.7.	Efficiënte hulpverlening	22
2.5.	Hendig financieren	9	3.3.8.	Effectieve uitvoering	24
2.6.	Hendig in cijfers	11	3.4.	Hendig in de praktijk: Het verhaal van Maikel	25
			4	Conclusie en aanbevelingen	29

1 Aanleiding

Begin 2019 ging de pilot Hendig van start in de gemeente Peel en Maas. Centraal staat niet het aanbod van jeugdhulp, maar de hulpvraag, behoeften en mogelijkheden van het gezin. Hendig werken betekent doen wat nodig is, zo weinig mogelijk gehinderd door regels, schotten, administratie en aanbestedingen. Daarbij wordt zoveel mogelijk gebruikgemaakt van aanwezige expertise. Binnen Hendig krijgt een jeugdige geen indicatie voor de hulp, maar professionals 'doen wat nodig is', vanuit het vertrouwen dat partners samen tot passende, realistische en efficiënte oplossingen komen. Met dat vertrouwen komt ook een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het naleven van afspraken en het bieden van passende hulp. Hendig is geen methodiek die een hulpverlener uitvoert, maar een systeemverandering waaraan alle betrokken partijen deelnemen, inclusief de gezinsleden.¹

De gemeente Peel en Maas kent een lange traditie van eigenzinnigheid in het sociaal domein. Hendig komt dan ook niet uit de lucht vallen, maar is een uitvloeisel van ontwikkelingen in beleid, praktijk en financiën die hun oorsprong kennen ver voor de decentralisaties en de gemeentelijke fusie waarmee de gemeente Peel en Maas in 2010 ontstond. Niet voor niets is de gemeente in 2021 opgenomen in het onderzoek 'Eigenwijs Transformeren', als voorbeeld van een gemeente die de jeugdhulp op eigen wijze heeft ingericht.

Juist door de lange geschiedenis van pilots en samenwerkingsverbanden vindt de gemeente Peel en Maas het van belang om te onderzoeken of er nog altijd gewerkt wordt vanuit de oorspronkelijke bedoeling en uitgangspunten en hoe burgers en beroepskrachten hier in de praktijk invulling aan geven. Consistentie in beleid en praktijk is immers een belangrijke factor in de kwaliteit van jeugdhulp². De wens is bovendien om op de inhoudelijke koers te blijven, maar verder te ontwikkelen en het pilotstadium te ontstijgen. De gemeente Peel en Maas heeft daarom een opdracht gegeven aan het Verwey-Jonker Instituut om een evaluatie uit te voeren van de pilot Hendig. De centrale vragen van dit onderzoek zijn:

- **Werken vanuit de bedoeling:** In hoeverre wordt er in de praktijk gewerkt vanuit de bedoeling? Sluiten de tien uitgangspunten (nog) aan bij de dagelijkse werkpraktijk?
- **Partnerschap:** Wat betekent de werkwijze van Hendig voor de (samenwerking tussen) gezinscoaches, consultants, zorg- en hulpverleners, coördinatoren/managers en andere betrokkenen?
- **Ervaren effecten:** Welke effecten ervaren de jeugdigen en hun gezinnen/naasten van de werkwijze van Hendig (ten opzichte van de situatie aan het begin van het traject)?
- **Toeleiding Hendig:** Hoe ziet de toeleiding naar Hendig eruit in de praktijk? (afwegingen, argumenten, ervaring, invloed verbreding Hendig)
- **Kosten:** Welke kosten worden er op casusniveau gemaakt? Worden er kosten bespaard?

1 Hendig. Samenvatting herijkt reisverslag, evaluatie expertisetent en trektocht 2022-2024 en verder.

2 Eigenwijs Transformeren

1.1. Methode

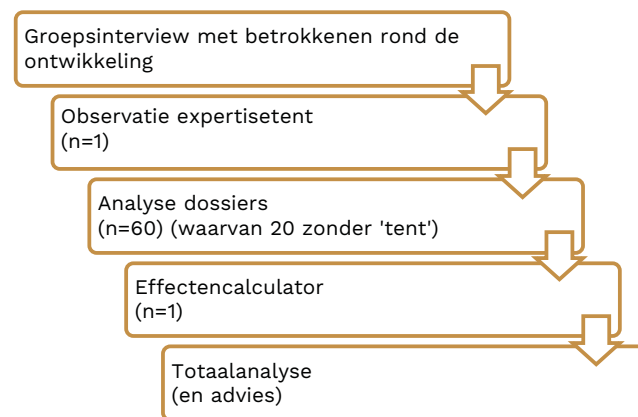
Onderdeel van bredere evaluatie

Dit onderzoek is onderdeel van een bredere evaluatie, die gedeeltelijk door de gemeente Peel en Maas zelf wordt uitgevoerd. Dit rapport geeft daarom niet de definitieve antwoorden op bovengenoemde vragen, maar draagt hier vanuit een onafhankelijke blik een bijdrage aan. De resultaten van het onderzoek dat de gemeente zelf uitvoert zijn geen onderdeel van deze rapportage.

Coproductief onderzoek

Om antwoord te geven op de onderzoeksvragen, is een coproductief onderzoek uitgevoerd met de gemeente Peel en Maas en professionals verbonden aan Hendig. Coproductief onderzoek houdt in dat praktijkprofessionals deelnemen aan het onderzoeksteam. In de fase 'Analyse Dossiers' nam een groep van 7 professionals actief deel. De professionals zijn getraind door de onderzoekers in het gebruik van een analyseformat. Zij hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan het analyseren van en reflecteren op 60 dossiers van Hendig. Om de onafhankelijkheid van het onderzoek te waarborgen, hebben professionals geen casussen geanalyseerd waar zij zelf direct bij betrokken waren. Ook is er in de analyse een helder onderscheid gemaakt tussen feitelijke informatie en persoonlijke reflectie van professionals: beide geven ons waardevolle informatie.

Figuur 1: onderzoeksmethode



1.1.1. Groepsinterview met betrokkenen rond de ontwikkeling

Het onderzoek startte met het perspectief van de ontwikkelaars van Hendig. In dit gesprek is besproken hoe Hendig zich ontwikkeld heeft en waar de ontwikkelaars zelf merken dat zij van koers raken of juist op koers zijn gebleven. Het groepsgesprek is gevoerd aan de hand van de tien uitgangspunten van Hendig. Aan het groepsgesprek namen deel: gemeente beleid (2 deelnemers) gemeente planning & control, coördinator integraal team Peel en Maas, een gezinscoach, MEE, een zorgaanbieder en een ambulant begeleider. Het gesprek werd begeleid door twee onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut.

1.1.2. Observatie expertisetent

Eén van de hoofdingrediënten van Hendig is de 'expertisetent', een multidisciplinair overleg waar gezamenlijk naar oplossingen voor een hulpvraag wordt gezocht. De onderzoekers hebben één expertisetent geobserveerd. Het betrof een digitale tent, die is opgenomen. De onderzoekers hebben deze tent achteraf bekeken en geanalyseerd. Hiervoor is een analysekader gebruikt op basis van de tien uitgangspunten van Hendig.

1.1.3. Analyse dossiers

Hendig is 'registratiearm'. Toch worden er bepaalde zaken vastgelegd, zoals de analyse van de hulpvraag en het 'matchformulier'; het document waarin wordt vastgelegd welke oplossing er voor de hulpvraag wordt geboden na een expertisetent. Ook zijn er bij een deel van de gezinnen evaluatieformulieren opgenomen in het dossier. Er is een analyse gemaakt van een selectie van dossiers. Hiervoor is de MA-trix methode gebruikt. Dit is een methode van het Verwey-Jonker Instituut om vanuit grotere hoeveelheden informatie in cliëntdossiers te komen tot patronen en thematieken door de casuïstiek heen. De informatie uit de dossiers wordt daarbij gereduceerd tot overzichtelijke, voor het onderzoek relevante deelonderwerpen. Informatie uit lijvige dossiers wordt in één stap geanalyseerd, samengevat en geanonimiseerd. Waar de overige onderzoeksstappen uit een kleine hoeveelheid casussen rijke informatie haalt, zorgt de dossieranalyse juist voor beperkte informatie uit een grote hoeveelheid casussen; zo kunnen de resultaten van de dossieranalyse en overige onderzoeksstappen elkaar aanvullen en wederzijds verklaren.

1) Selectie casussen dossieronderzoek

Per 1 januari 2023 waren er 197 casussen in Hendig besproken. Hieruit zijn 60 casussen geselecteerd. Er is sprake van een gestratificeerde selectie:

- Jaar 2023 uitgesloten: Besloten is om casussen uit het jaar 2023 uit te sluiten van het onderzoek, zodat er voldoende tijd is verstreken om – waar mogelijk – een inschatting te maken van de effectiviteit.
- Spreiding in startjaar: We hebben gezorgd voor een spreiding in het jaar dat de jeugdige/het gezin is ingestroomd in Hendig. Daarbij zijn er van latere jaren (2021-2022) meer casussen geselecteerd, omdat er meer mensen instroomden en vanuit de gedachte dat de werkwijze door de jaren heen steeds meer is uitgekristalliseerd.
- Verdeling met en zonder expertisetent: Een groot deel van de casussen vindt plaats zonder expertisetent (ongeveer de helft). In overleg met de gemeente is besloten om nadruk te leggen op casussen mét expertisetent (40 met, 20

zonder), aangezien deze casussen een hoofdingrediënt van Hendig hebben (de tent) en er meer dossiervoering is.

- Spreiding in leeftijd jeugdige: in elk dossier staat de hulpvraag van één jeugdige centraal. Wij hebben gelet op spreiding in leeftijdsgroepen van de betreffende jeugdige.

2) Werkwijze

Met de MA-trix methode worden casussen uit de dossiers aan de hand van een matrix (spreadsheet) op tientallen deelonderwerpen beschreven, zodat er een geuniformeerd overzicht bestaat van casussen (op de verticale as) en deelonderwerpen (op de horizontale as).

De dossiers zijn bestudeerd op 36 deelonderwerpen binnen de volgende thema's:

- Kenmerken van de casus.
- Aanleiding van de casus (waarom Hendig?).
- Hulpvraag en geboden oplossing.
- De 10 uitgangspunten van Hendig.
- Verandering van de situatie start Hendig en nu/recentelijk.
 - Bijdrage Hendig aan verandering situatie.
- Toeleiding naar Hendig (indien bekend).
- Persoonlijke reflectie van de professional: wat vond je Hendig en wat niet?

Analysesessie

Nadat de matrix gevuld was met de 60 casussen, hebben de onderzoekers in een analysesessie de informatie op casusniveau en op deelonderwerp-niveau geanalyseerd. Bij elk deelonderwerp hebben de onderzoekers eerst individueel patronen gezocht, en deze vervolgens in dialoog gezamenlijk vastgesteld of ontkracht. Dit heeft geleid tot een aantal patronen en thema's.

Tabel 1: Aantal cases binnen Hendig sinds de start in 2019

Jaar instroom	Fysieke expertisetent	Digitale expertisetent	Hendig zonder expertisetent	Totaal aantal
2019	11	0	0	11
2020	7	11	0	18
2021	1	33	23	57
2022	0	32	79	111
Totaal	19	76	102	197

Tabel 2: Geselecteerde cases voor de dossieranalyse

Jaar instroom	Fysieke expertisetent	Digitale expertisetent	Hendig zonder expertisetent	Totaal aantal
2019	1	-	-	1
2020	3	1	-	4
2021	2	16	-	18
2022	0	17	20	37
Selectie onderzoek	6	34	20	60

Reflectiesessie met participanten

In januari en februari 2024 vonden twee reflectiesessies plaats met beroepskrachten die actief hebben bijgedragen aan de analyse. Op basis hiervan zijn de resultaten nog op diverse punten bijgesteld en aangevuld.

Kanttekeningen

Er is alleen gebruikgemaakt van bij de gemeente aanwezige documentatie. Het registratiearme karakter van Hendig maakt daarnaast dat er zeer beperkte informatie in de dossiers beschikbaar is, met name over het proces en beslismomenten voorafgaand aan en na afloop van de expertisetent. Ook verschilt per casus hoeveel informatie er voorhanden is. Vooral bij casussen waar géén expertisetent heeft plaatsgevonden, was zeer beperkte informatie beschikbaar.

1.1.4. Effectencalculator

Om inzicht te krijgen in hoe Hendig in de werkpraktijk uitpakt, is één verhaal rondom een gezin in Peel en Maas uitgewerkt met behulp van de Effectencalculator. De Effectencalculator is een gespreksinstrument waarin zowel de meerwaarde van de aanpak voor het gezin wordt onderzocht, als de financiële kant. Zo krijgen we inzicht in wat de aanpak meer oplevert voor het gezin, maar ook voor de (gemeente)begroting.

In het gesprek rond de Effectencalculator namen deel: moeder van het gezin, begeleider van de jeugdige, behandelaar van de jeugdige, de gezinscoach. De sessie werd begeleid door één van de onderzoekers, samen met een medewerker van de gemeente. In het eerste deel van het gesprek reconstrueerden we wat er precies is ingezet (en hoeveel) en hoe het leven van het gezin verliep in de periode dat zij ondersteuning binnen Hendig kregen. In het tweede deel van het gesprek construeerden we gezamenlijk een situatie waarin niet de Hendig-werkwijze was ingezet, maar een 'regulier' traject (via het regionale systeem). Dit leidde tot twee referentiescenario's.

2 Hendig: de ingrediënten

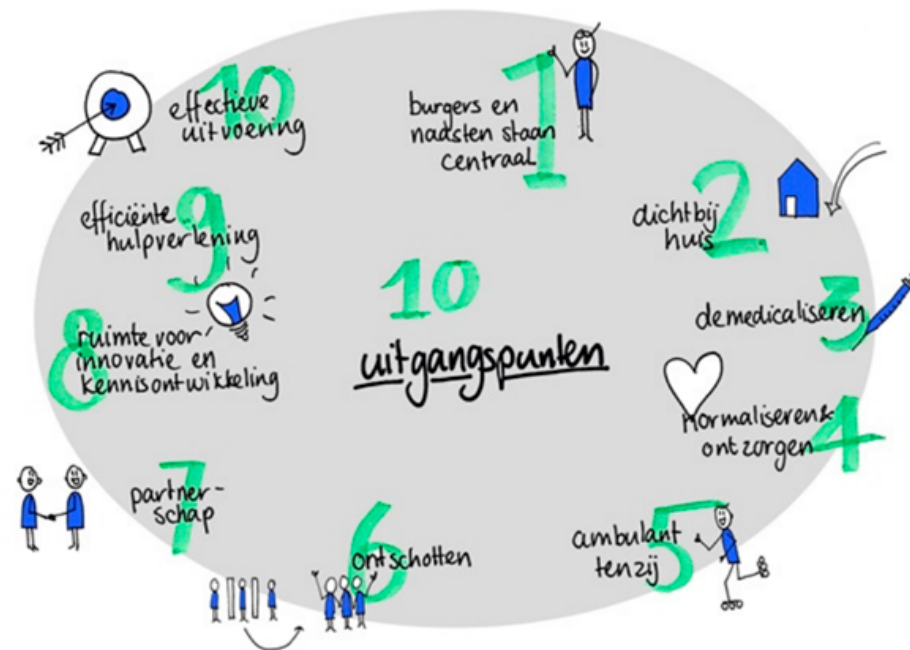
Hendig heeft voornamelijk de status van 'pilot' binnen de jeugdhulp in Peel en Maas. Het is namelijk niet de standaardwerkwijze, maar een manier van werken die binnen een beperkte groep betrokken wordt toegepast bij casussen die zich lenen voor de pilot. Hendig is een ontwikkeling die gaandeweg steeds meer vorm heeft gekregen en nog altijd in ontwikkeling is. In de praktijk zien we een aantal ingrediënten van Hendig, die het onderscheiden van de reguliere werkwijze. Belangrijke ingrediënten zijn de uitgangspunten (2.1); de expertisetent (2.2); indicatievrij werken (2.3); de thematent (2.4); en Hendig financieren (2.5).

2.1. Uitgangspunten

Hendig kent 10 uitgangspunten: (1) burgers en naasten centraal, (2) dichtbij huis (3) demedicaliseren, (4) normaliseren en ontzorgen, (5) ambulante zorg, (6) ontschotten, (7) partnerschap, (8) ruimte voor innovatie en ontwikkeling, (9) efficiënte hulpverlening en (10) effectieve uitvoering.

In hoofdstuk 3 presenteren we de resultaten van dit onderzoek aan de hand van deze 10 uitgangspunten.

Figuur 2: De 10 uitgangspunten van Hendig



2.2. Indicatievrij, aanbestedingsvrij

Doen wat nodig is, vanuit de hulpvraag staat centraal in de aanpak van Hendig. Een belangrijk ingrediënt om dit te realiseren, is de mogelijkheid om hulp in te zetten zonder indicatie en zonder dat een partij gecontracteerd is door de gemeente. Op deze manier kan via Hendig lopende ondersteuning die niet meer is gecontracteerd voortgezet worden, of een passende oplossing geboden worden zonder dat een partij gecontracteerd is. Ondersteuning loopt door zo lang of zo kort als nodig is: door het ontbreken van indicaties is er geen sprake van een vaste looptijd. Hiermee wijkt Hendig af van de reguliere route via Sturing & Inkoop, waar alleen gecontracteerde partijen worden ingezet en er wel sprake is van een indicatie met een vastgestelde looptijd.

2.3. Expertisetent

De expertisetent is een multidisciplinair overleg dat ontstaan is vanuit de behoefte om in Peel en Maas aanwezige kennis en expertise te verbinden in de hulp aan jeugdigen en gezinnen. In de (figuurlijke) tent wordt in korte tijd, gezamenlijk toegewerkt naar passende antwoorden op de hulpvraag. In deze gesprekken worden deelnemers geacht niet hun organisatie, maar hun expertise te vertegenwoordigen. De deelnemers zijn met name organisaties die verbonden zijn aan Hendig, maar er worden ook deelnemers aanvullend uitgenodigd wanneer de hulpvraag bepaalde expertise vraagt. Dat kunnen bijvoorbeeld personen zijn die kennis hebben over en werkzaam zijn binnen jeugd-ggz, dagbesteding, leerplicht of ambulante ondersteuning.

De eerste expertisetenten vonden fysiek plaats op locatie. Het uitbreken van COVID-19 schiep de noodzaak om deze gesprekken digitaal te voeren. Ook na het verdwijnen van beperkende maatregelen zijn de expertisetenten digitaal gebleven: zowel voor gezinnen als voor professionals blijkt de digitale vorm meer voor- dan nadelen te bieden. Het wegvallen van reistijd maakt het betrekken van professionals gemakkelijk, waardoor de expertisetent snel kan plaatsvinden. Jeugdigen vinden het vaak prettig om vanuit eigen huiselijke omgeving deel te nemen.³ In de expertisetent zijn 15 vaste partnerorganisaties aangesloten, die afhankelijk van de aard van de hulpvraag aansluiten. Ook sluiten regelmatig partijen buiten de vaste groep partners aan.

De expertisetent wordt alleen georganiseerd wanneer er een heldere aanleiding is om verschillende expertises bij elkaar te brengen. Wanneer dit niet nodig is, kan de gezinscoach alsnog vanuit Hendig werken, dus vanuit de tien uitgangspunten, zonder indicatie en niet via Sturing & Inkoop. Ongeveer de helft van de Hendig casussen wordt zonder expertisetent, maar wel onder de voorwaarden van Hendig opgepakt.

2.4. Themacent

Naast de casusbesprekingen in de expertisetent is er onder de noemer 'thema-cent' ook kennis en expertise uitgewerkt rondom vraagstukken die breder spelen in de gemeente. De thema's kunnen voortkomen uit de expertisetenten. Gedurende de coronaperiode is er bijvoorbeeld een themacent georganiseerd rondom de impact van coronamaatregelen op kwetsbare jongeren in de gemeente. Tot nu toe heeft er één themacent plaatsgevonden rondom het juist genoemde thema.

2.5. Hendig financieren

Zoals eerder benoemd, is Hendig niet zozeer een werkwijze, maar een systeemverandering. Bij deze systeemverandering past een andere manier van denken en samenwerken, maar ook van financieren. Binnen Hendig wordt niet gewerkt met indicaties met een bepaald bedrag en bepaalde looptijd, maar wordt 'gedaan wat nodig is' vanuit wederzijds vertrouwen tussen gemeente en organisaties. In het berichtenverkeer worden productcodes en tarieven gehanteerd die specifiek gelden voor Hendig.

³ Hendig. Samenvatting herijkt reisverslag, evaluatie expertisetent en trektocht 2022-2024 en verder. Groepsinterview betrokkenen ontwikkeling Hendig.

Tabel 3: productcodes en tarieven in Hendig (2022)

Soort hulp	Code	Productcategorie	Categorie	Toelichting	Max. tarief
Specialistische GGZ	jb-01	Jeugd GGZ	54	uurtarief o.b.v. directe tijd incl. verblijf	€ 170,-
Basis GGZ	jb-02	Jeugd GGZ	54	uurtarief o.b.v. directe tijd	€ 120,-
Individuele behandeling	jb-03	Ambulante hulp	45	uurtarief o.b.v. directe tijd	€ 90,-
Individuele begeleiding	jb-04	Ambulante hulp	45	uurtarief o.b.v. directe tijd	€ 70,-
Dagbehandeling groep	jb-05	Dagbesteding	41	uurtarief o.b.v. directe tijd	€ 25,-
Diagnostiek	jb-06	Jeugd GGZ	54	uurtarief o.b.v. directe tijd	€ 100,-
Deelname MDO / expertisecentrum	jb-07	geen	geen	uurtarief o.b.v. directe tijd en indirecte tijd	€ 80,-
Overige	jb-08	geen	geen	optioneel	divers
Dagbesteding / begeleiding groep jeugd	jb-09	Dagbesteding	41	uurtarief o.b.v. directe tijd	€ 17,50
Verblijf	jb-10	Verblijf	44	etmaaltarief o.b.v. directe en indirecte tijd	€ 200,-

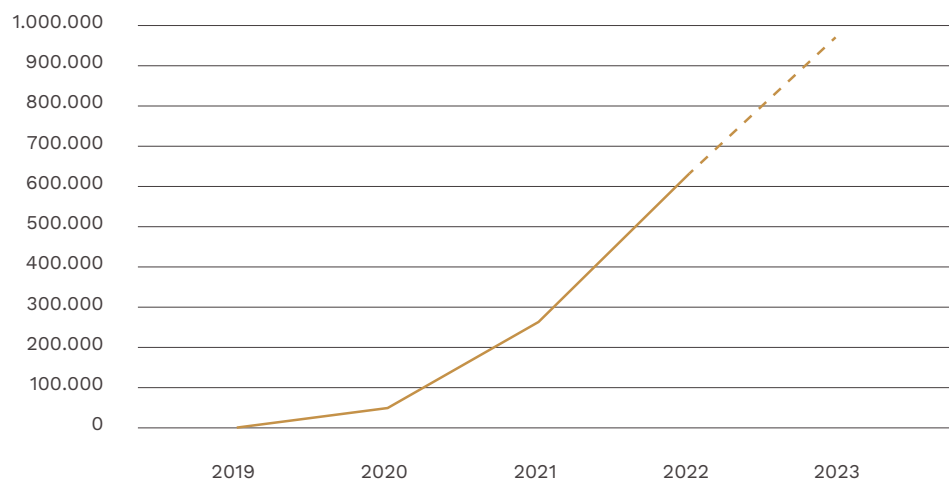
* Code jb-007/9: Uurtarief wijkt af van andere codes en wordt vastgesteld tijdens matchgesprek.

2.6. Hendig in cijfers

Per 1 januari 2023 zijn er bijna 200 gezinnen ondersteund vanuit Hendig. Bijna de helft hiervan werd besproken in de expertisetent. Ongeveer driekwart van deze expertisetenten vond digitaal plaats (zie tabel 1).

De groei van het aantal casussen dat binnen Hendig is besproken, betekent ook een groei in de uitgaven vanuit Hendig. In 2019 bedroegen de uitgaven € 7.000. Dit groeide naar € 55.000 in 2020 en naar € 288.000 in 2021 en € 633.000 in 2022. In 2023 liepen de uitgaven richting de 1 miljoen euro.⁴

Figuur 3: uitgaven Hendig per jaar (uitgaven casuïstiek, inclusief 18+).
De uitgaven voor 2023 zijn een schatting.



⁴ Hendig reisverslag. Uitkomsten monitoring Hendig 2023 en 5e inkleurdag.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van deze evaluatie. Dit gebeurt op basis van vier bronnen: een groepsgesprek met betrokkenen rond de ontwikkeling van Hendig, een analyse van 60 dossiers van Hendig, een observatie van een expertisetent en een casusanalyse met de Effectencalculator. We bespreken de toeleiding (3.1) en de thematische patronen die we in de casussen terugzien (3.2). Vervolgens bespreken we aan de hand van de 10 uitgangspunten 'hoe (er) Hendig' in de praktijk gewerkt wordt (3.3).

Kanttekening bij de resultaten

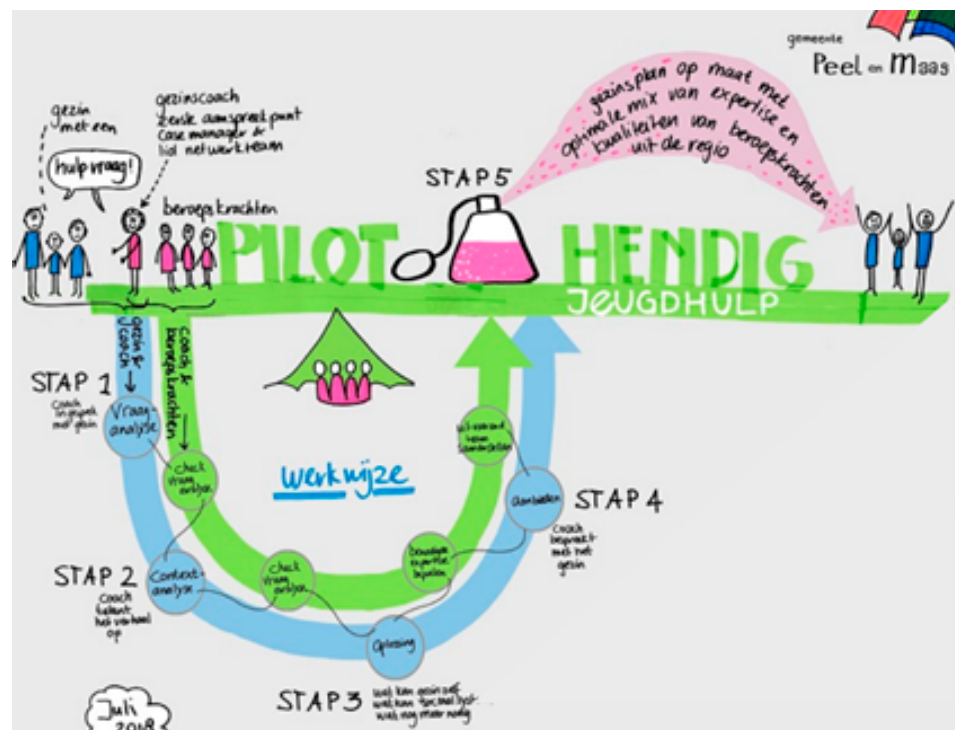
De gemeente Peel en Maas heeft ervoor gekozen om professionals binnen Hendig zo weinig mogelijk te belasten met administratieve taken. Er is daarom sprake van zeer beperkte dossiervoering binnen Hendig. Er is bijvoorbeeld nauwelijks informatie beschikbaar over het verloop van de ondersteuning na het plaatsvinden van de expertisetent (of nadat er buiten de tent ondersteuning is gestart). Over de effectiviteit en uiteindelijke efficiëntie van de oplossing die binnen Hendig wordt geboden, is daarom weinig informatie beschikbaar.

3.1. Proces van Hendig in de praktijk

In de oorspronkelijke documentatie rond Hendig (juli 2018) werd een overzichtelijk stappenplan gepresenteerd, passend bij de 'doen wat nodig is'-gedachte: vraaganalyse, contextanalyse, oplossing, benodigde expertise bepalen,

aanbieden, uitvoerend team samenstellen en het gezinsplan op maat uitvoeren. (zie figuur 4 hieronder).

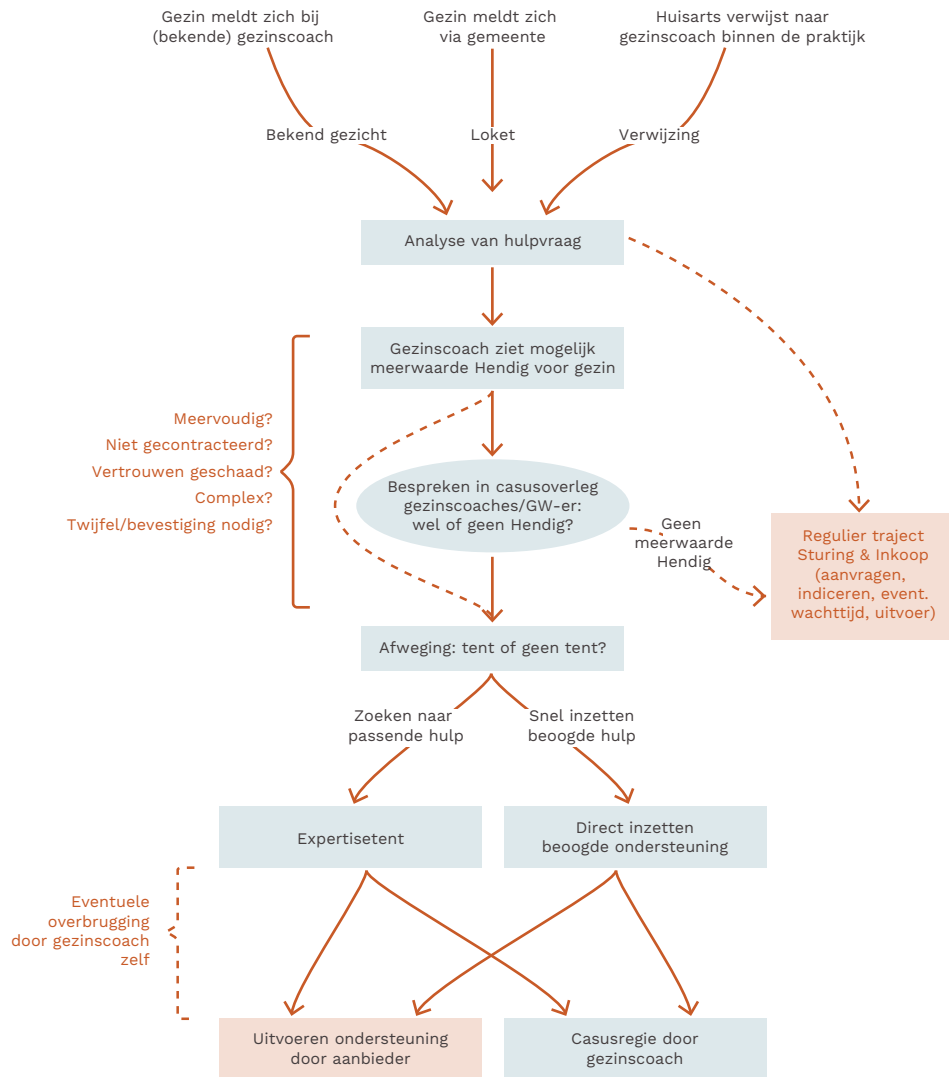
Figuur 4: werkwijze pilot Hendig (aanvankelijk)



Dit stappenplan is in de praktijk verder ingevuld, aangepast en uitgebreid met een aantal elementen. De werkwijze zoals deze op dit moment lijkt te zijn, is weergegeven in figuur 5⁵.

5 Samengesteld op basis van groepsgesprek met betrokkenen, dossieranalyse, Effectencalculator.

Figuur 5: Werkwijze Hendig in de praktijk



Wat zeggen beroepskrachten over het proces van Hendig?

Beroepskrachten herkennen de werkwijze zoals in figuur 5 omschreven. Zij geven echter aan dat voorafgaand en na de expertisetent nog veel gebeurt, wat niet zichtbaar is in documentatie en ook niet inzichtelijk is voor alle betrokkenen in de tent. Individuele beslismomenten van de gezinscoach en het gezin zelf zijn heel bepalend maar moeilijk zichtbaar te maken. "De beslismomenten zitten voor en na de tent. Welke partners wil ik erbij hebben en niet? Welke info ga ik wel en niet delen? Krijg ik toestemming van de ouders?" Ook na afloop van de tent gebeurt er nog veel wat van invloed is, waaronder de nabespreking met ouders. Dit wordt niet gedocumenteerd en er wordt niet altijd teruggekoppeld aan de deelnemers van de tent wat er met het advies uit de tent is gebeurd. "De cirkel is niet altijd terug te lezen, of de tent heeft opgeleverd wat je hoopt."

3.1.1. Toeleiding naar Hendig

De toeleiding naar Hendig verloopt via de gezinscoaches van de gemeente Peel en Maas. Vaak bespreken zij eerst in overleg met andere gezinscoaches en een gedragswetenschapper of het inbrengen in Hendig inderdaad de juiste route is. Gezinnen komen bij gezinscoaches terecht via het gemeentelijk loket of via huisartsen. Bij de meeste huisartsenpraktijken is namelijk een gezinscoach aangesloten en ook fysiek aanwezig.

Er zijn geen criteria voor toeleiding naar Hendig vastgesteld, daar waar de wijze van toeleiding ook niet consequent wordt vastgelegd in dossiers. In de praktijk zijn er daarentegen wel duidelijke aanleidingen om een casus in te brengen in Hendig. Het belangrijkste uitgangspunt is steeds: levert de aanpak Hendig iets op voor het gezin? Hierin weegt onder andere het volgende mee:

- **Niet gecontracteerde zorg:** Is de meest passende vorm van ondersteuning niet ingekocht via Sturing & Inkoop? Is het 'regulier' niet op te lossen? Wanneer de beoogde hulpvorm heel duidelijk is, vindt meestal geen expertisetent plaats, maar wordt de hulp zonder expertisetent ingezet (zie 2.3).

Het komt ook voor dat zorg die in het verleden wel gecontracteerd was gecontinueerd wordt via Hendig, zodat de zorg niet onderbroken wordt.

- **Meervoudig-complexe problematiek:** Is er sprake van meervoudige, complexe problematiek in het gezin (meerdere domeinen), kan aanvullende expertise bijdragen aan een meer passende oplossing?
- **Behoeftte aan meedenken:** De gezinscoach heeft een oplossing voor ogen, maar twijfelt of de beoogde oplossing wel het meest passend en realistisch is en behoefte heeft aan bevestiging.
- **Vertrouwen in hulpverlening:** Zijn betrokken gezinnen teleurgesteld in hulpverlening die zij eerder/tot nu toe kregen? Ook dan wordt bij voorkeur gekozen voor Hendig.

Wanneer niet Hendig?

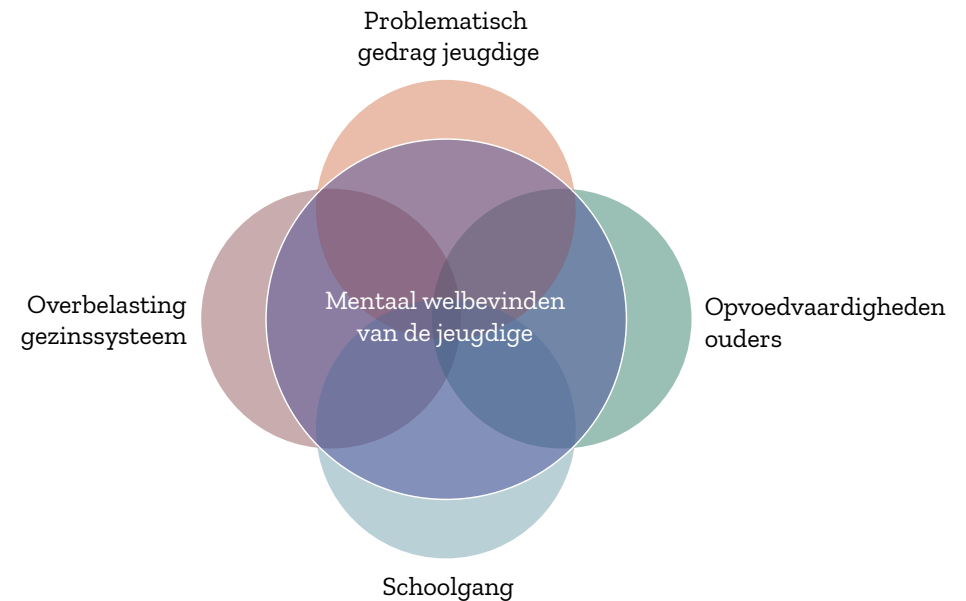
Wanneer een jeugdige een enkelvoudige hulpvraag heeft en waar de oplossingsrichting helder is én de beoogde aanbieder gecontracteerd is, zal de hulpvraag meestal niet binnen Hendig besproken worden. Bij dergelijke situaties heeft Hendig weinig meerwaarde voor de jeugdige en het gezin.

Verder worden alle hulpvragen buiten de jeugdwet niet binnen Hendig opgepakt. Het staat echter op de planning om ook voor Wmo-vragen volgens Hendig te gaan werken en ook het domein Participatie hieraan te verbinden.

3.2. Thema's binnen Hendige casuïstiek

Hendig kent geen thematische kaders, behalve dat er altijd sprake moet zijn van gezinnen met kinderen. Er worden immers alleen hulpvragen vanuit de Jeugdwet besproken. In de analyse van 60 dossiers van Hendig casussen zien we wel een aantal terugkerende, sterk samenhangende thema's terug:

Figuur 6: Overlappende thema's in de casuïstiek van Hendig



- **Mentaal welbevinden van jeugdigen.** In de dossiers zijn psychische klachten zoals angsten, stemmingsproblemen en automutilatie terugkerende thema's: het lijkt het centrale thema van jeugdigen die binnen Hendig ondersteund worden. Aanleiding voor de expertisetent zijn vaak de groeiende zorgen over achteruitgang in mentaal welbevinden.
- **Problematisch gedrag door jeugdige.** In de dossiers komt problematisch gedrag van jeugdigen (agressie, emotieregulatie) vaak voor. Meestal is dit gerelateerd aan hun mentaal welbevinden.
- **Schoolgang.** Uitval op school en spijbelen komen veel voor in de casuïstiek van Hendig, vaak gerelateerd aan mentaal welbevinden van jeugdigen en problematisch gedrag.
- **Overbelasting in het gezinssysteem.** In de dossiers is te zien dat gezinnen (en met name ouders) overbelast raken, vaak als gevolg van bovenliggende problematiek bij jeugdige en/of andere gezinsleden. In het zoeken naar

een oplossing vanuit Hendig wordt meegewogen dat gezinsleden kunnen lijden onder de problematiek van de jeugdige. In een enkel geval betekent dit dat gekozen wordt voor een niet-ambulante oplossing, zodat het gezin (tijdelijk) ontlast wordt. Beroepskrachten geven aan dat dit duidt op systemische problemen in het gezin, zoals ouderproblematiek die doorwerkt op het welbevinden van een jeugdige. In de dossiers wordt dit echter zelden in deze context beschreven; de problematiek van één jeugdige staat centraal, de problematieken van andere gezinsleden worden beschreven in termen van overbelasting en in de context van de problematiek van de betreffende jeugdige.

- **Opvoedvaardigheden van ouders.** Binnen Hendig is te zien dat er vaak bewustzijn ontstaat bij ouders over hun aandeel in de problematiek. In oplossingsrichtingen wordt ondersteuning bij opvoeding aangeboden, hoewel ouders hier niet altijd in meegaan.

Er moeten twee kanttekeningen geplaatst worden bij deze inhoudelijke thema's:

- Bij Hendig casussen die niet in de expertisetent zijn besproken, is er zeer beperkte dossiervorming. De genoemde thematiek is dan ook vooral zichtbaar in de casussen die wel in de expertisetent zijn besproken.
- Het is mogelijk dat deze thema's ook buiten Hendig centraal staan. Er is echter geen vergelijkend onderzoek uitgevoerd met casussen die via de reguliere route van Sturing & Inkoop zijn gelopen.

3.3. Werken vanuit de bedoeling

In deze paragraaf bespreken we de wijze waarop en mate waarin er volgens de oorspronkelijke uitgangspunten gewerkt wordt. Dit gebeurt voor ieder uitgangspunt op basis van een groepsgesprek met ontwikkelaars, dossieranalyse (n=60) verrijkt met observaties van een expertisetent (n=1), casusanalyse (n=1) en Effectencalculator (n=1).

3.3.1. Burger en naasten centraal

Groepsgesprek ontwikkelaars

Het centrale uitgangspunt van Hendig is 'Burger en naasten centraal'. De reguliere route is volgens de ontwikkelaars van Hendig meer aanbodgericht: wie er gecontracteerd is, is van belang voor de geboden oplossing en indicaties zijn minder flexibel dan de vraaggerichte benadering van Hendig.

Volgens de ontwikkelaars van Hendig is de expertisetent een belangrijk middel om de burger en naasten centraal te zetten. In de expertisetent wordt een open gesprek gevoerd met de ouder(s) en/of jeugdigen zelf aanwezig. Dit gebeurt volgens de betrokkenen op de manier die het gezin zelf het prettigst vindt: digitaal, fysiek of hybride:

"Het is een keer gebeurd, toen vond een jongere het te spannend. Die ging in het zaaltje naast ons zitten en was er digitaal bij."

Binnen de expertisetent neemt het gezin dus zelf deel aan de zoektocht naar een passende oplossing. Bovendien heeft het gezin de keuze om wel of niet het advies van de expertisetent op te volgen.

"Bij hulpverlening bepaalt in Nederland het systeem welke hulp je krijgt, en in Hendig bepaal jij als ouder welke hulpverlening je krijgt."

Als een gezin het advies niet opvolgt, bespreekt de gezinscoach met het gezin wat de volgende stap is. Het gezin is dus vrij om het advies af te wijzen, maar dit betekent niet dat het een vrijblijvend advies is. Wanneer het gezin het advies niet opvolgt, kan dit consequenties hebben; een gezin is dan bijvoorbeeld eerder aangewezen op het gecontracteerde aanbod van de gemeente.

De ontwikkelaars zien dat *naasten* nog niet altijd centraal staan binnen Hendig: het gaat vooral om diegene waarover de meeste zorgen bestaan; over welke hulpvraag het gaat en niet zozeer over de andere gezinsleden.

Dossieranalyse (n=60) en observatie (n=1)

In de dossiers zien we terug dat de hulpvraag van burgers inderdaad leidend is. De voorbereidende analyses voor een expertisetent verdiepen de hulpvraag van de betreffende jeugdige. In de evaluaties van de expertisetent geven ouders (en zo nu en dan jeugdigen) vaak aan dat zij zich gehoord en welkom voelen. Ouders zijn overwegend positief over aanpak in de tent en het advies dat zij krijgen. Zij geven aan dat zij het waarderen in regie te blijven over hun hulpvraag; ook gezinnen die met enige weerstand deelnemen krijgen daadwerkelijk het gevoel van regie terug. Hoewel gezinnen meestal meegaan in het advies van de expertisetent komt het ook voor dat gezinnen de keuze maken het advies niet op te volgen. Dit wordt eveneens geaccepteerd, ook als het niet in het belang is van het gezin: dat hoort bij daadwerkelijke regie bij het gezin. Ouders geven wel aan dat zij soms overdonderd zijn door de hoeveelheid informatie in de tent en vooraf niet goed wisten wat zij konden verwachten. Een nagesprek met gezinscoach geeft wel meer helderheid.

In de dossiers is de rol van 'naasten' nagenoeg afwezig. De analyse van de hulpvraag betreft alleen de hulpvraag van de jeugdige: het is geen integrale analyse van het gehele gezinssysteem. Er is wel aandacht voor ouders (en in mindere mate andere gezinsleden), maar vooral in het kader van 'overbelasting' van ouders gerelateerd aan de problematiek van de jeugdige. Overigens wordt de ingezette hulp wel regelmatig betrokken op het bredere gezinssysteem: systeemtherapie zoals Multisysteemtherapie (MST) en MDFT (Multidimensionale Familietherapie) zijn hulpvormen die veel ingezet worden vanuit Hendig.

Fragment uit een evaluatie (door gezinslid):

"Onze ervaringen waren zeer positief. Hadden absoluut het gevoel dat er naar ons geluisterd werd."

Het betrekken van het sociaal netwerk buiten het gezinssysteem wordt vrijwel niet genoemd in de dossiers. Het sociaal netwerk heeft dan ook niet tot nauwelijks een rol in de oplossingsrichtingen binnen de bestudeerde dossiers.

Observatie (n=1)

In onze observatie van een (digitale) expertisetent namen de ouders van het gezin deel, de jeugdige zelf niet. De hulpvraag werd uitgebreid besproken, maar het perspectief van ouders en de jeugdige komt beperkt aan bod in het gesprek. Gedurende het gesprek vindt er vooral een gesprek plaats tussen de aanwezige beroepskrachten: aan ouders wordt bijvoorbeeld niet gevraagd hun eigen ideeën over oplossingsrichtingen in te brengen. Ook wordt er indirect gesproken over 'vader' en 'moeder', terwijl zij aanwezig zijn het gesprek. Zij lijken meer de rol te hebben van toehoorder in een gesprek tussen experts dan een volwaardige deelnemer van het gesprek. Dit zorgt voor een snelle uitwisseling tussen professionals, maar niet voor een inclusief gesprek.

Fragment uit de expertisetent

Vader:

"we willen dat onze zoon weer gelukkig wordt, dat hij weer buiten komt."

Reactie van een beroepskracht:

"Welke pijlers en aspecten moet de locatie aan voldoen waarnaar we zoeken?"

Twee van de achttien aanwezigen stellen op meerdere momenten waardevolle vragen die het perspectief van ouders en jeugdigen versterken in het gesprek. Zo wordt gevraagd "als je het [zoon] zelf zou vragen, wat zou hij dan zeggen?"

en “waar liep deze jongen wél warm voor?” Zo komt het perspectief van de jeugdige toch (kortstondig) in beeld. Dit zijn de momenten waarop ouders zich uitgenodigd voelen om input te geven in het gesprek.

Het perspectief van andere gezinsleden komt niet aanbod. Ook niet wanneer vader zelf aangeeft dat de situatie rond zijn zoon drukt op de andere gezinsleden. De rol van het sociaal netwerk van het gezin komt evenmin ter sprake. Er wordt alleen benoemd dat de jeugdige een netwerk via het internet heeft, maar de mogelijkheden tot het benutten van dit netwerk worden niet besproken.

Fragment een evaluatie (door gezinslid):

“Je voelt je [...] gehoord. We vonden het gesprek zelf echter een beetje “rommelig” overkomen. Hiermee bedoelen we, dat we het niet altijd goed konden volgen. Of misschien bedoelen we dat we er meer van verwacht hadden. Er worden veel afkortingen gebruikt die wij niet kennen, en dan gaat het best snel. Dan is het voor ons ook lastiger om na te denken over de mogelijkheden en wat we willen.”

In de observatie van de expertisetent zijn ouders wel getuige van het vormen van het advies, maar zij zijn geen gelijkwaardige partner hierin. Zo wordt de expertisetent afgesloten met de woorden:

“Pap en mam van [jeugdige], jullie hebben het gehoord. Het was toch wel een vrij unaniem en eenduidig advies wat we [jeugdige] en jullie geven.”

Na de expertisetent vindt altijd een nagesprek met de gezinscoach plaats waarin ouders meer ruimte krijgen om vragen te stellen. Dit nagesprek was geen onderdeel van onze observatie.

Conclusie

In de huidige werkwijze van Hendig staat niet het aanbod, maar de hulpvraag van de jeugdige centraal. Men voelt zich ook gehoord en de meeste gezinnen gaan mee in het advies dat hen gegeven wordt. Er lijken echter mogelijkheden te zijn om ‘de burger’ en vooral ook ‘naasten’ nog meer centraal te zetten. Dit kan bijvoorbeeld door meer structureel te kijken naar de mogelijke hulpvragen van andere gezinsleden, de rol van het sociaal netwerk meer uit te vragen en gezinsleden uit te nodigen een actievere rol te nemen in de expertisetent.

3.3.2. Dichtbij huis / ambulant, tenzij

Groepsgesprek ontwikkelaars

Vanuit Hendig is het de bedoeling dat hulp zo dicht mogelijk bij huis wordt georganiseerd. Volgens de ontwikkelaars kan dat meestal ook: er is veel mogelijk in de gemeente Peel en Maas en daaromheen. Wanneer er geen passende hulp binnen de regio mogelijk is, wordt geprobeerd de zorg toch dicht bij huis te organiseren.

“Er is een therapeut uit Helmond. Die komt een keer in de maand hiernaartoe, in plaats van dat [de burger] daar naartoe gaat. Die mindset, ook dat is dichtbij huis. Inwoners hebben er ook moeite mee, in een kantoor in Helmond over al je shit praten. Nu komt diegene naar je toe, je loopt samen het bos in, dat is heel anders.”

In sommige gevallen blijkt het niet mogelijk of wenselijk om zorg in de regio te organiseren, bijvoorbeeld bij zeer specialistische zorg of wanneer het in het belang van de jeugdige/het gezin is om juist een plek buiten de gemeente te vinden. De benadering is dus: “dichtbij huis, tenzij”.

Dossieranalyse (n=60)

In de dossiers zien we terug dat er inderdaad zoveel mogelijk gebruik gemaakt wordt van partners uit de regio. Partners die aangesloten zijn bij Hendig (en ook

aansluiten in de expertisetent) worden regelmatig ingezet. Daarnaast zien we dat er bij heel specifieke hulpvragen ook hulp buiten de regio wordt gezocht. In de dossieranalyse zijn geen voorbeelden te vinden van hoe de kracht van de gemeenschap benut wordt: het verenigingsleven en betrokken burens worden in de dossiers niet genoemd.

In de dossiers is verder zichtbaar dat er bewust gezocht wordt naar een ambulante oplossing, als dit mogelijk is. In een enkel geval is een niet-ambulante setting nodig, bijvoorbeeld door verergering van problematiek. Maar, de meeste oplossingen worden ambulante (en zoveel mogelijk in thuissituatie) aangeboden, ook als er voldoende aanleiding is voor een intramurale setting. Een voorbeeld is een jeugdige van 15 jaar, die door traumatische gebeurtenissen een sterk negatief zelfbeeld heeft ontwikkeld, wat zich uit in veel boosheid en verdriet. Zowel ouders als jeugdige wilden de oplossing zoveel mogelijk binnen huis en school zoeken. Uiteindelijk is ouderbegeleiding, fysiotherapie en PMT ingezet, wat tot positieve resultaten heeft geleid. De inschatting van de gezinscoach is dat er via de reguliere route waarschijnlijk was in gezet op specialistische GGZ.

Observatie (n=1)

In onze observatie zien we dat de deelnemers van de expertisetent goed bekend zijn in de regio. De zorg/ondersteuning dichtbij huis organiseren lijkt voor hen een logisch uitgangspunt: waarom ver zoeken als het ook dichtbij kan? De oplossing wordt gezocht binnen het netwerk van de deelnemers van de expertisetent en het advies bestaat uit twee heel lokale oplossingen. Het vraagstuk leent zich hier ook voor. Tekenend is een oplossingsrichting die geboden wordt door een deelnemer (vanuit leerplicht), die benoemt dat er een voetbalmoment is voor kinderen met een hulpvraag in de gemeente. Dit zou mogelijk geschikt kunnen zijn voor de betreffende jeugdige. Dit is tevens een mooi voorbeeld waar wordt getracht de kracht van de gemeenschap te benutten; iets wat in de 60 dossiers niet zichtbaar was.

3.3.3. Demedicaliseren / Normaliseren en ontzorgen

Binnen Hendig zijn demedicaliseren, normaliseren en ontzorgen uitgangspunten. De ontwikkelaars zien het creëren van korte afstand tussen gezinscoaches en huisartsen als belangrijk onderdeel hiervan. Letterlijk, want gezinscoaches van Hendig werken deels vanuit huisartsenpraktijken. Ongeveer 8 op de 10 huisartsen in Peel en Maas zijn aangesloten. Volgens de ontwikkelaars zijn niet zo zeer medici beperkend in het demedicaliseren, maar ligt dit vooral in de verwachtingen van ouders zelf. Men is gewend aan medische oplossingen en een andere oplossing kan ontvangen worden als manier om kosten te besparen.

“Ouders kiezen nog steeds eerder voor een psycholoog dan voor scouting. Ze vragen nog vaak om een pilletje. Maar dat is geen langetemijnoplossing.”

Een bijzonder voorbeeld vinden de ontwikkelaars een jeugdige die wordt opgehaald met een ambulance na een suïcidepoging. Het advies van artsen is opname in een gesloten setting. In overleg met de huisarts is besloten dat opname meer kwaad dan goed zou doen, en zijn er afspraken gemaakt dat de jeugdige thuis terug naar huis gaat, maar op elk moment iemand paraat is de jeugdige op te halen:

“Dat is het toppunt van demedicaliseren. Maar dan heb je de huisarts nodig, ouders nodig: heel veel dingen nodig om zo'n besluit te kunnen nemen.”

In 2021 besloot Vorkmeer zich terug te trekken uit de expertisetent. Sindsdien zijn zij in het geheel niet meer betrokken bij Hendig. Door de ontwikkelaars werd teleurgesteld gereageerd op dit besluit van Vorkmeer.

“We [vinden] het jammer vinden dat beroepskrachten van Vorkmeer hun ervaringen en kennis als vakmensen niet inbrengen in de expertisetent. Zeker nu we er klaar voor zijn om de verbinding te leggen met de leefwereld van de

inwoners / de gezinnen. Wie maakt nu die verbinding? We missen daarmee nu een belangrijke schakel, niet alleen de beroepskrachten maar Vorkmeer als netwerkpartner.”⁶

Binnen Hendig is ervoor gekozen om vanuit individuele casuïstiek te werken, een beweging die gevoed is door beleidskeuzes voor de jeugdhulp, waarin ‘individueel’ en ‘collectief’ door verschillende partijen, op verschillende wijzen benaderd worden. Dit vanuit de gedachte van zelfsturing: de gemeenschap zal handelen vanuit intrinsieke motivatie; daar zou de gemeente niet (te veel) op moeten sturen. Dit maakt dat professionals binnen Hendig niet vanuit het collectieve, maar vanuit het individuele perspectief (de casuïstiek) handelen. De betrokkenen rond de ontwikkeling van Hendig concluderen dat (de beroepskrachten van) Vorkmeer niet achter de individueel-gerichte werkwijze van Hendig staan. Hoewel Vorkmeer ook individueel maatschappelijk werk aanbiedt, hebben zij vooral een collectieve opdracht en gaven daarom aan zich niet thuis te voelen in de casusgerichte benadering.

Door de uittreding van Vorkmeer uit de expertisetent is de beweging naar normaliseren en demedicaliseren moeilijker te maken volgens de ontwikkelaars van Hendig. De betrokkenen vanuit de gemeente benadrukken dat Vorkmeer welkom is om mee te denken op overstijgend niveau, over aanknopingspunten met het collectieve. Met andere woorden, er wordt geprobeerd te zoeken naar mogelijkheden om het rendement van Hendig verder te vergroten door te kijken welke vraagstukken misschien collectief kunnen worden aangepakt in plaats van of naast alleen individueel.

Het perspectief van Vorkmeer op het vertrek uit Hendig

In 2021 besloot welzijnsorganisatie Vorkmeer zich terug te trekken uit Hendig. Betrokkenen vanuit Vorkmeer geven aan dat zij de uitgangspunten van Hendig delen, maar geen toegevoegde waarde ervaren in het deelnemen aan de expertisetenten. In de expertisetent komen jeugdigen aan bod die een vrij zware mate van problematiek hebben en al contact hebben met een gezinscoach. Het aanbod van Vorkmeer is voorliggend en laagdrempelig en de missie is het werken aan vitale gemeenschappen; zij hebben geen rol meer in individuele casuïstiek. In de tent had Vorkmeer dan ook de rol om te normaliseren waar kan en hulp en ondersteuning zo licht mogelijk te maken. De ervaring van betrokkenen van Vorkmeer is dat ouders in de expertisetent niet snel zullen kiezen voor voorliggende (niet-individueel gerichte) ondersteuning van Vorkmeer, als er in hetzelfde gesprek ook professioneel hulpverleners met een individueel, specialistisch aanbod aanwezig zijn. Bovendien voelde het soms zelfs ongepast om de rol van de gemeenschap of lichte preventieve interventies voor te stellen, omdat er in de expertisetent steeds sprake is van een gerichte hulpvraag en relatief zware problematiek. De mogelijkheden van het voorliggend veld en het netwerk zijn dan vaak al benut, geven zij aan.

Vorkmeer zag voor zichzelf zo een steeds kleinere rol in de expertisetent, omdat zij formeel geen rol kunnen hebben in individuele ondersteuning. Dit in combinatie met de ureninvestering die deelname aan de expertisetent met zich meebrengt, bracht Vorkmeer tot het besluit zich terug te trekken uit de expertisetent. Terugblikkend zien de betrokkenen dat zij de uitgangspunten van Hendig nog altijd onderschrijven, maar een andere rol binnen Hendig passend zou zijn, om zo de verbinding te blijven leggen tussen specialistische zorg en het gewone leven professionals meer te leren vanuit het netwerk, de mogelijkheden in de samenleving en het voorliggend veld.

6 Hendig. Bekrachtigen reisverslag en verslag MDG-en Inhoud-Financiën op 29-9-2022.

De expertisetent zien zij hiervoor niet als het juiste platform. Liever zouden zij betrokken zijn voorafgaand aan de expertisetent, daar waar problemen nog klein zijn er meer kansen zijn voor vroegsignalering en preventie. Ook het vormgeven van thematenten en het ondersteunen van lokale professionals in normaliserend kijken naar casuïstiek zou volgens Vorkmeer een passender rol voor hen zijn dan structureel aansluiten in de expertisetent.

Dossieranalyse (n=60)

In de dossiers zien we terug dat huisartsen en gezinscoaches van Hendig direct verbonden zijn: directe verwijzingen van huisartsen naar gezinscoaches komen veel voor, wat op zichzelf als demedicaliserend gezien kan worden. In de dossiers worden door gezinscoaches inschattingen gemaakt van wat er ingezet zou zijn vanuit het medisch domein ('zonder Hendig'); deze oplossingen zijn vaak van zwaardere, meer medische aard.

Toch wordt ook binnen Hendig vooral gezocht en gevonden in de professionele zorg en ondersteuning. Zoals eerder benoemd, is de rol van het sociaal netwerk en de lokale samenleving nauwelijks benoemd in de documentatie. Er lijkt ook geen sprake te zijn van een systematische analyse van het sociaal netwerk. Wel wordt regelmatig benoemd dat de gezinscoach contact met de school van de jeugdige heeft gehad, maar de omvang en inhoud van dit contact is niet opgenomen in de dossiers.

Observatie (n=1)

Bij de observatie zien we dat een groot deel van het gesprek gaat over de geschiedenis van zorg en hulpverlening van de jeugdige en waarom bepaalde zeken niet hadden geholpen. De ontwikkelrichtingen sturen sterk op een 'passende plek' en 'wat voor plek ouders zoeken' voor hun zoon. De inbreng van vader demedicaliseert het gesprek door in te brengen wat hij eigenlijk voor zijn zoon wenst: met dieren bezig zijn en bewegen. Zo komen er aan het einde van het gesprek twee *out of the box* opties naar voren: het bezoeken van een (zorg)

boerderij van één van de deelnemers en het aansluiten bij een voetbalmoment met andere jeugdigen met bepaalde kwetsbaarheid. Het laat de waarde zien van het betrekken van de gezinsleden in deze gesprekken.

3.3.4. Ontschotten

Bij het uitgangspunt ontschotten gaat het om het afbreken van schotten binnen de gemeente, maar ook tussen organisaties. Binnen Hendig wordt hieraan gewerkt door *out of the box*-denken te stimuleren in expertise- en thematenten en te faciliteren via het indicatievrij werken. Daarnaast is er gewerkt aan ontschotting door direct contact tussen professionals van organisaties te stimuleren wanneer er zorg wordt ingezet, en dit niet via een secretariaat te laten verlopen. Ook qua financiën is aan ontschotting gewerkt, door binnen Hendig niet via het reguliere inkoopstelsel te werken, maar met eigen, breed gedefinieerde productcodes (zie 2.5). Dit gaat op basis van wederzijds vertrouwen: de gemeente vertrouwt erop dat een aanbieder spaarzaam omgaat met financiën, maar geeft het vertrouwen om te doen wat zij nodig achten om het gezin verder te helpen.

Hoewel er binnen de jeugdwet dus gewerkt is aan ontschotting, worden vraagstukken rond financiële problemen (schuldhulp), werken (Participatiewet) volwassenenzorg (Wmo, Wlz, Zvw) en wonen nog niet besproken in de tent. De ontwikkelaars geven aan dat het ontschotten binnen de jeugdhulp ook vrij gemakkelijk is: jeugdhulp is met de decentralisaties het meest ontschot, namelijk door de volledige verantwoordelijkheid bij de gemeente te leggen. Bij vraagstukken rondom volwassenen is de hulp verdeeld over veel meer wetten, wat ontschotten een ingewikkelde opgave maakt.

Dossieranalyse (n=60)

In de dossiers is weinig informatie zichtbaar over ontschotting binnen het jeugddomein. Problematiek die past bij andere domeinen dan de jeugdhulp worden niet besproken in de Hendig-documentatie. Werk, inkomen, schulden en volwassenenproblematiek (bijv. verslaving of volwassenen GGZ) komen niet

voor in de dossiers en zijn evenmin opgenomen in de analyse van de hulpvraag. Dit, terwijl bekend is dat de problematiek van jeugdigen vaak sterk samenhangt met en invloed heeft op de problematiek van ouders en andere gezinsleden. Ook gemeentelijke domeinen als cultuur en sport komen niet aan de orde. De traditie van het betrekken van creatieve en sportieve uit voorlopers van Hendig (o.a. de verbinding met jongerencentrum Maf-centrum) komen in de documentatie niet aan bod.

Observatie (n=1)

Bij onze observatie nemen een brede diversiteit aan deelnemers deel, waaronder ambulante begeleiders, medewerkers van een zorgboerderij en een leerplichtambtenaar. Dat deze personen bij elkaar aan (de digitale) tafel zitten, allen vanuit hun expertise, duidt al op ontschotting tussen organisaties. Tot slot is niet besproken of andere gezinsleden en hulpvraag hebben en de mate waarin schotten hier bestaan (bijv. volwassenenzorg).

Wat zien beroepskrachten als ontwikkelpunten in ontschotting?

Betrokken beroepskrachten geven aan dat het bespreken van thema's rond de ouders in de expertisetent afhankelijk is van wie deelneemt, maar dat bijvoorbeeld financiële problemen niet aan bod komen. Daar liggen kansen volgens hen:

"Het is toch wel gericht op aanpakken gedrag van de jeugdige. Niet zozeer het systeem. Zijn er dan financiële problemen, dan komt dat echt pas bij MDFT aan bod. Dat is jammer. Aan de voorkant kun je dat wel tackelen. Als er inkomen is, dan geeft dat rust. Dat heeft weerslag op het gezin. Dan is het ook makkelijker om een lichtere vorm van hulp in te zetten."

Verder geven beroepskrachten aan dat er meer integraal en ontschot gekeken kan worden, als er een aantal thema's zou worden nagelopen in de expertisetenten. Dit moet geen gestructureerde vragenlijst zijn, maar

levensdomeinen je tijdens het gesprek achter de hand houdt. Zo kunnen ook thema's aan bod komen waarvan het expertise niet vertegenwoordigd is.

"Nu is het niet integraal benaderd, we mogen onszelf meer aankijken, dat het helpend kan zijn om die thema's langs te lopen. Als mooie professionele ontwikkeling."

3.3.5. Partnerschap

Groepsgesprek ontwikkelaars

Partnerschap is een belangrijk uitgangspunt voor Hendig. Je zit niet als organisaties met elkaar aan tafel, maar als partners met allemaal eigen expertises. Dit is niet vanzelf ontstaan: er is veel geïnvesteerd in organische groei van partnerschap via verschillende activiteiten, waaronder 'inkleurdagen' waar partners meedenken over de koers van Hendig. De ontwikkelaars geven aan dat er nog altijd nieuwe partijen aansluiten:

"Alle deskundigheid zit aan tafel. Iedereen zit er vanuit zijn eigen expertise en wil van daaruit bijdragen. Er sluiten ook nog steeds nieuwe mensen aan."

Een belangrijk onderdeel van partnerschap is onderling vertrouwen: vertrouwen in beroepskrachten en gezinnen dat zij het best weten wat nodig is. Vertrouwen in partners dat zij hun expertise en niet hun organisatiebelangen vertegenwoordigen. En vertrouwen in organisaties dat zij doen wat nodig en declareren wat nodig is.

Dossieranalyse (n=60)

In de dossiers is weinig concrete informatie beschikbaar over de mate waarin er sprake is van partnerschap. Wel is duidelijk dat de bij Hendig aangesloten partners vaak worden ingezet.

Reflecterend op dossiers benoemen professionals vanuit Hendig zelf dat zij meerwaarde zien in het vormen van een gezamenlijk gedragen oplossing: Hendig gaat uit van consensus over de in te zetten ondersteuning. Als partners gezamenlijk een advies geven werkt dit ook overtuigend richting ouders en jeugdige. Je hoort het niet van één professional, maar het wordt meegenomen in het proces en krijgt geen tegenstrijdige adviezen. Wel geven gezinscoaches aan dat er niet altijd een terugkoppeling naar de expertisetent wordt gegeven of zelfs naar de gezinscoach die formeel casusregisseur is.

Wat is de meerwaarde van Hendig voor deelnemende beroepskrachten?

De meerwaarde zien professionals vooral in het gezamenlijk, in partnerschap kunnen werken aan de hulpvraag:

- Met de inbreng van verschillende expertises kan de analyse van de hulpvraag verscherpt worden.
- De expertisetent is een uitweg wanneer een casus vastloopt en je als betrokken professional niet weet dit hoe verder kan/moet.
- Het is vaak een bevestiging dat een beoogde route inderdaad het meest passend is.
- Het biedt overtuigingskracht naar ouders: een gezamenlijk advies overtuigt ouders meer dan alleen het advies van bijvoorbeeld een gezinscoach.
- Het kunnen inzetten van ondersteuning en zorg zonder indicatie, ook wanneer de aanbieder niet gecontracteerd is.

Observatie (n=1)

Bij onze observatie zijn welgeteld 18 beroepskrachten aanwezig, plus de twee ouders. Dit zijn met name beroepskrachten die eerder betrokken waren bij de zorg voor de jeugdige. Het duidt op hoge mate van betrokkenheid dat deze personen allen zijn aangesloten. In het gesprek is er duidelijk sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid voor het (snel) vinden van een passende oplossing.

3.3.6. Ruimte voor innovatie en ontwikkeling

Binnen Hendig moet er ruimte zijn voor innovatie en ontwikkeling. De pilot-setting maakt dit ook mogelijk: er is meer beweegruimte dan binnen de reguliere aanpak via Sturing & Inkoop. Voor meer gericht leren, innoveren en evalueren is wel ruimte geboden, maar hier wordt nog weinig gebruik van gemaakt. De thematenten (2.4) vinden bijvoorbeeld nog maar heel sporadisch plaats, geven de ontwikkelaars aan.

Dossieranalyse (n=60) en observatie (n=1)

Binnen de expertisetent wordt snel en doelgericht kennis gedeeld en expertise benut. Van een gericht lerende aanpak lijkt echter geen sprake. In de tent gaat het niet zozeer om innovatie en kennisontwikkeling. Het gaat namelijk vooral om kennisbenutting om efficiënt te komen tot een passende oplossing, gebruikmakend van aanwezige expertise.

In de dossiers is geen informatie te vinden over evaluaties van Hendig trajecten of (bij)scholing van professionals.

Wat zien beroepskrachten als ontwikkelpunten qua innovatie en ontwikkeling?

Beroepskrachten geven aan dat zij meer gebruik zouden willen maken van het trainingsaanbod van partnerorganisaties binnen Hendig. *“Stel, bij een andere organisatie is er scholing. Kunnen we vanuit partnerschap die kennisontwikkeling verbinden?”* Dit gebeurt nu wel als gezinscoaches onder elkaar, maar niet zo zeer tussen andere beroepskrachten binnen Hendig.

3.3.7. Efficiënte hulpverlening

De overtuiging van de grondleggers van Hendig is dat meer passende zorg efficiënter zal zijn. Passende ondersteuning sluit aan bij de leefwereld en moet problematiek zo snel mogelijk – en dus *tijdefficiënt* – oplossen. Wanneer er

sneller, meer passende hulp geboden wordt, waarin het netwerk een zo groot mogelijke rol heeft, zou dat bovendien *costenefficiënt* moeten zijn.

De ontwikkelaars van Hendig geven aan dat er zeker efficiënter gewerkt wordt dan vóór (of buiten) Hendig. De gemiddelde kosten van een Hendig casus zijn lager dan van regulier maatwerk. Kanttekening is dat het wel gaat om een specifieke groep gezinnen met bepaalde kenmerken: een directe vergelijking is daarom niet te maken.

De expertisetent moet ook bijdragen aan efficiëntie. Door iedereen tegelijkertijd aan tafel te zetten in de expertisetent, zijn er minder (kostbare en tijdrovende) gesprekken nodig en wordt miscommunicatie voorkomen, is de gedachte. In het geval dat er twee personen zijn met gelijkwaardige expertise, schuift er in principe maar één van hen aan. In de expertisetent wordt niet alleen gedacht over wat passend is, maar ook over wat snel inzetbaar is (tijdefficiëntie). Zo krijgt problematiek minder kans te escaleren.

De ontwikkelaars geven aan dat er nog veel kansen in efficiëntie onbenut worden. Het optimaal inzetten van het sociaal netwerk van het gezin is door de jaren heen onderbelicht geraakt en doorloop van medewerkers zet efficiëntie onder druk, doordat het gedachtegoed van Hendig niet altijd direct overgedragen wordt.

Dossieranalyse (n=60)

Bij cases die in de expertisetent zijn besproken, maakt de betrokken gezinscoach een inschatting⁷ van welke zorg er ingezet zou zijn als het via een regulier traject via Sturing & Inkoop was verlopen. In 8 van de 40 cases die in de expertisetent besproken zijn, schat de gezinscoach in dat er minder kostbare inzet is geboden dan in een regulier traject via Sturing & Inkoop. Bij twee cases

werd een 'light versie' van een traject op maat gemaakt, omdat een volledig traject (zoals in een reguliere indicatie afgebakend) niet nodig zou zijn. Een voorbeeld is een samengesteld gezin, waar één van de kinderen problematisch gedrag vertoont. Er is ondersteuning voor het hele gezin nodig, maar een volledig MST-traject lijkt te 'zwaar'. Via Hendig kon een verkorte variant van een MST traject worden aangeboden. Dat lijkt passender en is minder kostbaar.

Kijken we naar tijdefficiëntie, zien we dat in 5 van de 40 cases in de tent er minder wachttijd is dan in de ingeschatte situatie via Sturing & Inkoop. In één geval was de inschatting dat een reguliere route juist minder wachttijd kostte.

Observatie (n=1)

Tijdens onze observatie is efficiëntie van hulpverlening geen expliciet onderwerp van gesprek. Bij het gesprek wordt in zeer korte tijd een advies gevormd door een groep aanwezigen met uiteenlopende professionele expertise. Desondanks zijn er vraagtekens te plaatsen bij de efficiëntie van het gesprek zelf: niet alle 18 deelnemers komen aan het woord en er zijn meerdere deelnemers vanuit dezelfde expertise aanwezig. Het voornemen dat elke expertise door één deelnemer wordt vertegenwoordigd, wordt daarmee niet helemaal nageleefd in dit gesprek. Bovendien ging er in het gesprek veel tijd verloren in het bespreken van de hulpvraag, omdat een deel van de aanwezigen de analyse van de hulpvraag niet had ontvangen.

Waar zien professionals mogelijkheden voor hogere efficiëntie?

Reflecterend op dossiers van Hendig zien professionals een aantal verbetermogelijkheden in efficiëntie. Professionals zien een spanningsveld tussen de voordelen van registratiearm werken en het belang van bijdragen aan

⁷ De inschatting is gemaakt in de periode maart-april 2023. Het gaat daarbij om casuïstiek in de periode 2019 t/m 2022.

(voor)kennis over wat werkt in het gezin en wat niet. Professionals geven het volgende aan:

- Er is behoefte aan een goede balans tussen voldoende voorkennis en overzichtelijkheid. In analyses is soms te uitgebreide informatie opgenomen, waardoor er geen snel inzicht is. In andere gevallen ontbreekt er juist veel informatie in de analyse, waardoor er tijd verloren gaat in het uitzoeken van wat er aan de hand is en wat er eerder is ingezet.
- De matchformulieren worden opgesteld naar aanleiding van de expertisetent (een match tussen hulpvraag en hulpaanbod). Professionals merken op dat deze formulieren heel verschillend gebruikt worden, niet overzichtelijk zijn en cruciale informatie ontbreekt, bijvoorbeeld de reden waarom iemand een advies niet opvolgt.
- In de expertisetent is het de bedoeling dat elke deelnemer een expertise vertegenwoordigt. In de praktijk komt het toch voor dat er meerdere mensen met vergelijkbare expertises aanwezig zijn. "Je leest van tevoren een analyse. Dan schrijf je vragen op, voor bepaalde thema's. Dan zit er iemand anders met dezelfde vragen. Dan komt het dus voor dat sommige beroepskrachten niet veel vragen stellen."

Daarnaast benoemen professionals dat Hendig vooral zinvol is als er een bepaalde mate van complexiteit is. In de analyse van dossiers is te zien dat er soms ook enkelvoudige casussen in Hendig zijn ingebracht: dan geven professionals aan dat een reguliere route waarschijnlijk efficiënter was geweest. Een voorbeeld is een gezin met een zoon die te maken heeft met eenzaamheid in combinatie met fysieke klachten. Direct schakelen met een hulporganisatie die passende hulp kan bieden was logischer geweest, geeft een Hendig professional aan. Dat was efficiënter geweest.

3.3.8. Effectieve uitvoering

Het antwoord op de vraag of hulp vanuit Hendig effectief is, is afhankelijk van de definitie van effectiviteit. Uiteraard is het de bedoeling dat hulpverlening vanuit Hendig effectief is in het oplossen van de hulpvraag. Binnen Hendig worden problemen niet vanuit aanbod, maar vanuit de oorsprong benaderd. Dit zou moeten leiden tot meer structurele oplossingen. Effectiviteit gaat daarin hand in hand met efficiëntie: het snel kunnen opstarten en makkelijk op- en afschalen draagt bij aan effectiviteit en efficiëntie.

Dossieranalyse (n=60)

In de dossiers zien we terug dat de aanpak van Hendig vooral effectief is op de volgende vlakken:

- Effectief in ouders/kind gehoord laten voelen (evaluatie ouders zelf).
- Effectief in ouders/kind gevoel van regie te geven (door regie te geven over oplossing).
- Effectief in ouders een spiegel voorhouden over hun aandeel in problematiek. Dit is confronterend, maar ouders accepteren dit.
- Effectief in het bieden van een overtuigend advies. Van de 40 casussen in de expertisetent gingen er drie gezinnen niet mee in het advies.
- Effectief in het meer bewust zijn van de oorsprong van problematiek en het aandeel van de ouders in het ontstaan van jeugdproblematiek.

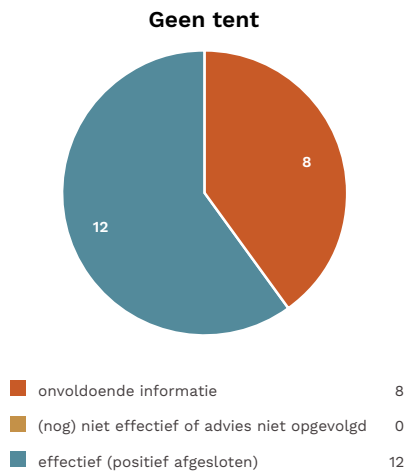
Wanneer we een aanpak als effectief zien ten opzichte van de startsituatie (bij de analyse van de hulpvraag), zien we dat casussen vanuit de expertisetent in de helft effectief de hulpvraag hebben beantwoord, op basis van de documentatie.⁸ Het gaat daarbij om hulpvragen die op moment van schrijven (voor een belangrijk deel) zijn opgelost. In ongeveer een kwart van de gevallen is er te weinig informatie in het dossier beschikbaar om hier uitspraken over te doen. Tevens is de hulpvraag voor een kwart van de casussen niet effectief beantwoord of

8 Gebaseerd op een inventarisatie door de gemeente Peel en Maas in de periode maart-april 2023, over casussen uit de periode 2019 t/m 2022.

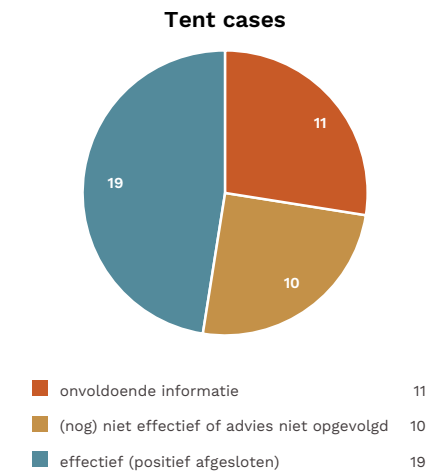
is het advies vanuit Hendig niet opgevolgd door het gezin. Een voorbeeld is een gezin met een kind met zware psychische klachten. Uit de expertisetent kwam naar voren dat het gezin sterk gebaat zou zijn bij systeemtherapie, naast behandeling voor het kind. Ouders hebben dit afgehouden.

Bij de twintig geanalyseerde casussen die niet in de tent zijn besproken, is de hulpvraag in twaalf casussen effectief beantwoord. In acht casussen is onvoldoende informatie beschikbaar over de mate waarin de hulpvraag beantwoord is.

Figuur 7: Effectiviteit bij geen-tent casussen



Figuur 8: Effectiviteit bij tent-casussen



Waar zien professionals zelf mogelijkheden voor hogere effectiviteit?

- Reflecterend op casuïstiek van Hendig geven ook professionals zelf aan dat de rol van het sociaal netwerk onderbelicht is. In de oplossingsrichtingen komt dit volgens hen onvoldoende naar voren. Het betrekken van naasten zou tot een meer structurele, in het netwerk geborgde oplossing kunnen leiden.
- Nadat een advies is opgevolgd binnen Hendig wordt niet altijd een terugkoppeling gegeven door de aanbieder. Hierdoor hebben gezinscoaches bijvoorbeeld niet altijd zich op hoe effectief het aanbod vanuit Hendig is geweest en of er naar verloop van tijd meer nodig is.

Observatie (n=1)

Tijdens de observatie is effectiviteit van ondersteuning een centraal onderwerp in het gesprek. Er wordt kritisch gekeken waarom eerdere ondersteuning niet effectief was, om zo te komen tot een meer passende hulpvorm. Of de geboden oplossing daadwerkelijk is aangeboden en of deze effectief is, is niet bekend.

3.4. Hendig in de praktijk: Het verhaal van Maikel

Maikel is een jongen van 14 jaar uit de gemeente Peel en Maas. De ouders van Maikel maken zich al langere tijd zorgen hun zoon. Hij komt angstig over en hij is op school een keer flauwgevallen. Samen met zijn moeder meldt hij zich bij de huisarts. De huisarts brengt Maikel en zijn moeder in contact met een gezinscoach, die aangesloten is bij de huisartsenpraktijk. Het blijft bij een gesprek tijdens het spreekuur van de gezinscoach, maar een aantal maanden later gaat het opeens veel slechter na het overlijden van de opa van Maikel.

Aanleiding

In het najaar gaat het snel achteruit met Maikel. Hij beschadigt zichzelf met scharen en messen en is steeds minder goed bereikbaar, ook voor zijn ouders.

Op het moment dat zijn moeder hem opnieuw vindt met een mes in zijn slaapkamer, is het tijd voor actie. Ze neemt contact op met de gezinscoach. Samen overleggen zij wat er mogelijk is, want er moet snel iets gebeuren. Maikel wil eigenlijk niet meewerken, maar wil al helemaal niet opgenomen worden. Als de gezinscoach op huisbezoek komt, werkt hij daarom toch maar mee, alleen al om te voorkomen dat de crisisdienst komt.

Waarom Hendig?

Voor de gezinscoach is het een complexe situatie. Ze bespreekt het met de gedragswetenschapper en brengt het in bij het multidisciplinair overleg van de gezinscoaches. "Toen werd al gedacht aan Hendig: ik was zoekende, wat zit er onder die spanning bij Maikel? Laten we professionals met ons meedenken om de analyse duidelijk te krijgen." Daarnaast wilde de gezinscoach graag dat ouders en Maikel onderdeel zouden worden van het proces, vooral omdat Maikel eigenlijk niet wilde meewerken. "We wilde hem meenemen en hem zijn verhaal laten doen, dat speelde ook mee." Na het multidisciplinair overleg (MDO) escaleert de situatie: Maikel is nu echt een gevaar voor zichzelf. Enkele dagen later al wordt er met spoed een expertisetent gepland.

Een digitale expertisetent met spoed

Maikel wil zelf absoluut niet deelnemen aan de expertisetent. Omdat de expertisetent digitaal plaatsvindt, luistert hij toch mee met zijn ouders, buiten beeld, op de achtergrond. Na enige tijd schuift Maikel toch aan, tussen zijn ouders in, voor de camera. Het gaat ten slotte toch over hem. De aanwezigen zijn verrast dat Maikel toch actief deelneemt. "Voor hem was het belangrijk dat er een 'buffertje' was, doordat het via Teams was. Hij kon weglopen wanneer hij wilde. De afstand was fijn voor hem". Een gesprek op locatie was voor Maikel veel moeilijker geweest, geeft zijn moeder aan. Een gesprek op locatie lijkt toch meer op therapie, waar hij op dat moment niet voor open stond.

Expertisetent: van probleemschets naar oplossing

In de digitale expertisetent sluiten naast ouders en Maikel zeven professionals aan, voor Hendig een relatief klein gezelschap: de gezinscoach en een gedragswetenschapper, een voorzitter, afgevaardigden vanuit jeugd-ggz, opvoedondersteuning, pedagogische begeleiding en ambulante begeleiding. Eerst wordt de hulpvraag van Maikel besproken. Vooraf hadden de deelnemers een korte casusbeschrijving ontvangen, maar ze hebben hierover nog veel vragen. Ouders en Maikel nemen actief deel aan dat deel van het gesprek. Door de digitale vorm, was het laagdrempeliger voor Maikel om deel te nemen. "Voor iemand die eigenlijk niet wilde, vond ik wel dat hij nog veel zei". Gedurende het gesprek weet een aanwezige vanuit ambulante begeleiding een klik te maken met Maikel. Ze blijken allebei groot liefhebber te zijn van auto's, maar nét van een ander merk. Dat leidt tot een grapje heen en weer, maar de klik is gemaakt.

In het tweede deel van het gesprek wordt naar oplossingen gezocht. Dit onderdeel van het gesprek vonden Maikel's ouders wat moeilijker: ze zien niet zo goed wat hun rol in het gesprek moet zijn en er werd veel in afkortingen gesproken. De gezinscoach legt het één en ander nog uit na afloop van het gesprek.

Nagesprek

Er vindt vervolgens een nagesprek plaats tussen professionals. Duidelijk is dat er behandeling nodig is voor Maikel: hij heeft een sterk negatief zelfbeeld, donkere gedachten en is erg angstig. Maar, er is een wachttijd en er is overbrugging nodig. Bovendien zou het zijn als Maikel wordt 'klaargemaakt' voor behandeling. De klik die de ambulante begeleiding maakte, zien ze als een mooi haakje. Maikel ziet dat haakje ook; "met die man wil ik wel in gesprek", zei hij tegen zijn ouders. Maikel wordt al aangemeld voor de behandeling, die na een aantal maanden kan starten. Daarnaast wordt in de tent geadviseerd om systeemtherapie en ouderbegeleiding te starten. De situatie drukt namelijk op het hele gezin en begeleiding hierin zou ouders (en zus) kunnen helpen.

Start ondersteuning

Omdat voor Hendig is gekozen, hoeft geen indicatie te worden aangevraagd. De betrokken ambulante begeleider kan een paar weken na de expertisecentrum al aan de slag. In de tussentijd houdt de gezinscoach contact met het gezin. De begeleider merkt dat er rustig opgebouwd moet worden: regie is belangrijk voor Maikel en te snel stappen zetten heeft het risico dat hij afhaakt. Maar, het vertrouwen lijkt te groeien en is steeds opener: "hij wordt steeds meer ontspannen, ventileert meer".

Behandeling

Na een aantal maanden kan de behandeling starten bij de jeugd-ggz. De behandelaar gaat mee naar de intake. Met een eerste behandelaar is geen klik: Maikel voelt zich niet serieus genomen. Bij een tweede intakegesprek met een andere behandelaar lukt het wel. Ook daar pakt Maikel graag regie. De behandelaar houdt daar rekening mee en probeert los te krijgen wat Maikel zelf wil behalen. De angstigheid is voor Maikel het belangrijkste, dus daar richt de behandeling zich eerst ook op.

Na de start van de behandeling wordt de ambulante begeleiding afgesloten, hoewel de ambulante begeleider eigenlijk had willen doorzetten (parallel aan de behandeling). De behandelaar zag het echter niet zitten om samen te werken; dit zou de behandeling in de weg kunnen zitten. Het stoppen van de begeleiding was niet gemeld aan de gezinscoach, die ook de rol van casusregisseur heeft. Achteraf gezien had zij daar betrokken bij willen zijn. Het gaat inmiddels weer wat minder goed met Maikel. Hij laat weer signalen zien van zelfpijniging en is vaker afwezig op school.

Wat vonden betrokkenen zelf goed gaan?

Betrokken ondersteuners vinden dat het goed gelukt is om de regie bij Maikel te houden. Ook hebben ze hem gemotiveerd kunnen krijgen voor behandeling door rustig op te bouwen met begeleiding. Hierdoor is voorkomen dat Maikel

afhaakte en mogelijk tot gedwongen zorg werd overgegaan. Er kon bovendien heel snel geschakeld worden met de gezinscoach.

Wat had er achteraf beter gekund?

Achteraf gezien was de overgang van begeleiding naar behandeling niet goed verlopen. De casusregisseur was niet goed op de hoogte van het stoppen van de ambulante begeleiding, waardoor de overgang erg abrupt was. Verder vraagt moeder zich af of de aanwezigheid van ouders gedurende de gehele expertisecentrum gepast is. De discussie over oplossingen voelde meer als een discussie tussen professionals onderling: de rol van ouders en kind was niet duidelijk in dat deel van het gesprek. Ook hebben er geen evaluaties plaatsgevonden, dat was achteraf wel waardevol geweest.

Wat was er gebeurd zonder 'Hendig'?

Zonder 'Hendig' was er geen expertisecentrum geweest en had er een regulier traject via Sturing & Inkoop plaatsgevonden. Ambulante begeleiding lag daarin niet voor de hand; de hulpvraag vroeg om behandeling. Er was echter een wachttijd en Maikel stond op dat moment ook niet open voor behandeling. De gezinscoach was gaan bellen naar diverse zorgaanbieders. Het had een aantal maanden geduurd tot de behandeling kon starten, en in de tussentijd had de gezinscoach contact gehouden. Na de wachttijd was er een lang proces van vertrouwen op bouwen geweest met de behandelaar. Bovendien bestond er een risico dat de situatie onhoudbaar was of zou worden, met als gevolg dat er verplichte hulpverlening was ingezet.

In dit verhaal zijn de naam van de jeugdige en enkele andere details gewijzigd, om herleidbaarheid te voorkomen.

Tabel 4: Geschatte kosten Hendig traject en referentiescenario's

Hendig traject (tot november 2023)		Regulier (referentiescenario 1: behandeling)		Regulier (referentiescenario 2: opname 3 maanden)	
MDO	€ 400	MDO	€ 400	MDO	€ 400
Expertisetent (en nabespreking)	€ 1.400	Casusregie	€ 1.600	Casusregie	€ 1.600
Casusregie	€ 1.600	Overbrugging gezinscoach	€ 800	Jeugd-GGZ opname (licht/zwaar)	€ 10.000 - € 14.000
Ambulante begeleiding	€ 2.900	Behandeling GGZ-midden-zwaar	€ 2.500		
Behandeling jeugd-ggz*	€ 1.800				
Totaal:	8.100		€ 4.500		€ 12.000 - € 16.000

* Kosten tot november 2023, behandeling loopt nog.

4 Conclusie en aanbevelingen

Met de pilot Hendig heeft de gemeente Peel en Maas een benadering ontwikkeld in de hulp aan jeugdigen en gezinnen, passend bij de lokale context en gebaseerd op jarenlang denken, doen en doorontwikkelen. Kenmerkend voor deze pilot is dat de aanpak in de opzet eenvoudig is gebleven: het is geen methodische aanpak, maar een benadering met enkele hoofdingrediënten, een tiental uitgangspunten en ruime beweegvrijheid voor beroepskrachten. Hendig heeft daarmee in de praktijk meer het karakter van een kompas dan een reisadvies: het geeft richting, maar vertrouwt het bepalen van de route naar passende hulp toe aan de burger en beroepskrachten.

Toeleiding naar Hendig

In de toeleiding naar Hendig zijn een aantal routes mogelijk (zie figuur 5), waarbij de gezinscoach altijd een belangrijke rol speelt. Er zijn geen vaste criteria vastgesteld voor de toeleiding naar Hendig, maar er zijn wel een aantal eigenschappen die een hulpvraag meer geschikt maken voor Hendig:

- Een beoogde oplossing voor een hulpvraag vraagt om niet-gecontracteerde zorg.
- De hulpvraag is meervoudig-complex.
- Er is behoefte aan meedenken/bevestiging van een beoogde oplossing.
- Het gezin heeft beperkt vertrouwen in hulpverlening (bijvoorbeeld door ervaringen uit het verleden).

10 uitgangspunten van Hendig

1. burgers en naasten centraal
2. dichtbij huis
3. demedicaliseren,
4. normaliseren en ontzorgen,
5. ambulant, tenzij,
6. ontschotten,
7. partnerschap,
8. ruimte voor innovatie en ontwikkeling,
9. efficiënte hulpverlening
10. effectieve uitvoering

Wanneer een jeugdige een enkelvoudige hulpvraag heeft, de oplossingsrichting helder is én de beoogde aanbieder gecontracteerd is, zal de hulpvraag meestal niet binnen Hendig besproken worden. Bij dergelijke situaties heeft Hendig weinig meerwaarde voor de jeugdige en het gezin, blijkt ook uit onze dossieranalyse. Verder worden alle hulpvragen buiten de Jeugdwet niet binnen Hendig opgepakt. Het staat echter op de planning om ook bij volwassenenzorg (Wmo) volgens Hendig te gaan werken en ook het domein Participatie hieraan te verbinden.

Werken vanuit de bedoeling

Hendig kent tien uitgangspunten die als inhoudelijk kompas dienen in de werkpraktijk. Om beweegruimte te creëren en het werken vanuit de bedoeling mogelijk te maken, zijn een tweetal hoofdingrediënten ontwikkeld:

1. Het **wegnemen van belemmeringen** in het bieden van passende oplossingen. Binnen Hendig is het mogelijk om zonder indicaties hulp in te zetten, ook als partijen niet gecontracteerd zijn. Er wordt bewust administratiearm gewerkt, zodat er zo weinig mogelijk tijd hieraan verloren gaat.

2. Het **samenbrengen van expertise** om tot die oplossingen te komen. In de 'expertisetent' komt lokale en regionale kennis samen, om zo gezamenlijk tot gedegen en gedragen adviezen aan gezinnen te komen. Periodiek worden actuele, casus-overstijgende vraagstukken besproken in de 'thematent', ter lering en ontwikkeling.

De hulpvraag van de burger centraal

Het centrale uitgangspunt van Hendig luidt "burgers en naasten centraal". Op basis van de interviews en dossieranalyse kunnen we concluderen dat niet het aanbod van hulp, maar de hulpvraag van de jeugdige daadwerkelijk centraal staat binnen Hendig. De beweegruiimte van Hendig maakt de beweging van werken vanuit aanbod naar werken vanuit de hulpvraag mogelijk: er wordt niet gebladerd in een productenboek, maar toegewerkt naar de meest passende oplossing voor de jeugdige. In onze observatie van een expertisetent zien we dat de hulpvraag centraal staat, maar dat wel verbetering mogelijk is in het versterken van de positie van de gezinsleden tijdens deze overleggen. Hoewel er een rijk gesprek plaatsvond, waaraan ook ouders deelnamen, waren zij in dit overleg geen gelijkwaardige gesprekspartner: in het gesprek rond oplossingsrichtingen werd hun rol steeds kleiner.

De hoofdingrediënten van Hendig maken het dichtbij huis organiseren en ambulantisieren meer mogelijk dan via de reguliere route. Bovendien biedt de expertisetent een belangrijke basis voor partnerschap: men voelt gezamenlijk een verantwoordelijkheid voor het vinden van een passende oplossing. Organisatieschotten lijken 'in de tent' grotendeels afgebroken, in ieder geval bij de partijen die aangesloten zijn bij Hendig. Zolang Hendig zich beperkt tot jeugdhulp, blijven wel schotten bestaan met andere domeinen als Wmo, schuldhulp en participatie. Dit, terwijl we weten dat jeugdproblematiek vaak sterk samenhangt met problematiek van ouders en andere gezinsleden.

Effectiviteit en efficiëntie

Professionals zien zelf dat ondersteuning vrijwel altijd minstens zo effectief is. Vaak wordt er dan ook ervaren dat werken via Hendig tijdefficiënter en kostenefficiënter is. Slechts in enkele gevallen – bij enkelvoudige hulpvragen – geven zij aan dat de reguliere route achteraf gezien waarschijnlijk efficiënter was geweest.

In de helft van de casussen die in een expertisetent is besproken, wordt door gezinscoaches zelf benoemd dat de hulpvraag in grote mate is opgelost. In ongeveer een kwart van de gevallen is er te weinig informatie in het dossier beschikbaar om hierover uitspraken te doen en in een kwart van de casussen is de hulpvraag niet effectief beantwoord of is het advies vanuit Hendig niet opgevolgd door het gezin. Bij de casussen die niet in een expertisetent zijn besproken, is in 12 van de 20 casussen effectief de hulpvraag beantwoord. In de overige casussen is onvoldoende informatie beschikbaar over de mate waarin de hulpvraag beantwoord is.

Er is zeer beperkt informatie beschikbaar over de ervaren effecten van de aanpak van Hendig door ouders en jeugdigen, omdat er niet structureel geëvalueerd wordt nadat de ondersteuning gestart is. Wel wordt er direct na een expertisetent geëvalueerd. Gezinsleden blikken over het algemeen positief terug op de verloop van de expertisetent. Uit de evaluaties blijkt dat ouders zich gehoord voelen en zij waarderen de mate van regie die zij krijgen over de oplossing.

Naasten en gemeenschap onderbelicht

De 'naasten' van het gezin met een hulpvraag lijken uit beeld te zijn geraakt in de vertaling van beleid naar werkpraktijk bij Hendig. De analyse van de hulpvraag beperkt zich tot de betreffende jeugdige. Overige gezinsleden komen zeer beperkt of niet aan bod. Ook de mogelijkheden van het sociaal netwerk lijken niet structureel te worden onderzocht. Hoewel er vaak oplossingen worden gevonden die 'lichter', ambulant en minder kostbaar zijn dan oplossingen in

de reguliere route, liggen oplossingen vanuit Hendig vrijwel altijd binnen de professionele ondersteuning. De rol van de gemeenschap binnen Hendig is in de onderzochte casuïstiek nagenoeg afwezig. Het is een bewuste, vanuit beleid gestuurde keuze om vanuit casuïstiek te werken binnen Hendig; de gemeenschap kan zelf een rol pakken, vanuit de leefwereld van de betreffende gezinnen. Dit lijkt niet vanzelf te gaan; er blijft een opgave liggen de helende kracht van de gemeenschap zijn werk te laten doen in de gezinnen binnen Hendig.

Vertrouwen als tweede hoofduitgangspunt

'Vertrouwen' is een belangrijke omstandigheid die Hendig werken mogelijk maakt. Vertrouwen in de professionaliteit van de beroepskracht om te doen wat nodig is en de professionele vrijheid verstandig te benutten, vertrouwen in organisaties om spaarzaam om te gaan met middelen en vertrouwen in de burger om uiteindelijk zelf de juiste beslissing te nemen. 'Onderling vertrouwen' is daarmee in de praktijk een tweede hoofduitgangspunt van Hendig geworden. Dit is een kenmerk dat in het onderzoek 'Eigenwijs Transformeren' al naar voren kwam als eigenschap van gemeenten die als succesvol gezien worden in het inrichten van de jeugdhulp:

"De jeugdhulpprofessionals in de lokale basis- of toegangsteams hebben in al deze gemeenten een groot mandaat. Gemeenten hebben vertrouwen in hun kwaliteit en kunde. Na het opstellen van een gezinsplan of arrangement zijn in deze gemeenten meestal geen afzonderlijke procedures rondom beschikkingen meer nodig voor het leveren van (specialistische) ambulante ondersteuning."

Aanbevelingen

1. Zet Hendig voort, het is een werkwijze die omarmd wordt door beroepskrachten en burgers

Uit gesprekken, documentatie en evaluaties door gezinnen blijkt dat de werkwijze van Hendig gewaardeerd wordt door gezinsleden. Vooral de snelheid van

handelen, de kruisbestuiving van expertise en het betrekken van de burger bij elke stap dragen eraan bij dat men positief staat tegenover Hendig. De verbreding van Hendig brengt naar verwachting veel praktische en inhoudelijke uitdagingen. Desondanks zal het wegnemen van belemmeringen in het bieden van passende oplossingen en het combineren van expertise ongetwijfeld ten goede komen van gezinnen in Peel en Maas. Bovendien biedt verbreding ook mogelijkheden tot een meer integrale benadering van (jeugd)hulpvragen.

2. Geef opnieuw betekenis aan de uitgangspunten van Hendig

De uitgangspunten van Hendig lijken nog altijd actueel te zijn, ondanks dat niet alle uitgangspunten in de dagelijkse praktijk leidend zijn. Dit verschil in visie en praktijk zal deels te verklaren zijn door doorloop van personeel en tijdgebrek voor bijvoorbeeld sociale netwerkanalyses. Maar een gedeelte zal ook te verklaren zijn door interpretatie. Om de brug te maken tussen ambitie en praktijk, zouden wij adviseren de uitgangspunten opnieuw te bekijken vanuit het perspectief van beroepskrachten (en niet alleen gezinscoaches): welke betekenis geven zij aan de uitgangspunten? Welke toerusting missen ze om de uitgangspunten in praktijk te brengen? En waar wijkt hun interpretatie af van die van de grondleggers van Hendig?

3. Benut cijfers voor inhoudelijk gesprek

Steeds meer gezinnen worden via Hendig ondersteund. Toch is er sprake van een op- en neergaande lijn, die volgens betrokkenen afhankelijk is van drukte: "Als het onrustig is in het team, komen er minder casussen in Hendig." Houd daarom zicht op de cijfermatige ontwikkelingen binnen Hendig en blijf in gesprek over waarom er meer of minder gezinnen binnen via Hendig lopen. Dit geldt ook voor de Thematenten: juist daar vindt kennisontwikkeling plaats (een uitgangspunt van Hendig) en zou voldoende ruimte voor ervaringen genomen moeten worden.

4. Ontwikkel een breed gedefinieerde routekaart voor Hendig

De toeleiding naar Hendig zou versterkt kunnen worden met een breed gedefinieerde 'routekaart'. In de analyse van dossiers zien we dat er soms casussen binnen de expertisetent worden besproken waar – volgens beroepskrachten zelf – sneller gehandeld had kunnen worden volgens een reguliere route. Een routekaart zou niet de kaders van Hendig moeten bepalen, maar de verschillende routes moeten verhelderen die doorlopen kunnen worden. De procesbeschrijving in figuur 5 kan hier de basis voor bieden. Wij adviseren om het afwegingskader in samenspraak met gezinscoaches op te stellen en hier ook ambities voor verbreding van Hendig in mee te nemen.

5. Werk aan een open, maar richtinggevende gespreksleidraad voor de expertisetent

De werkwijze van de expertisetent – een hoofdingrediënt van Hendig – is in de praktijk ontstaan en draagt bij aan passende oplossingen voor de hulpvragen van gezinnen. Toch zien wij verbetermogelijkheden in de organisatie en gespreksvoering van de expertisetent, op basis van onze observatie. Wij raden nadrukkelijk niet aan een vragenlijst of structureerde gespreksstructuur vast te leggen. Wat wij wel aanraden, is een bewust en gedegen ontwikkeld gesprekskader dat aanstuurt op een open, inclusief gesprek met een volwaardige rol voor gezinnen. De rol van ouders en jeugdigen kan vooraf aan hen uitgelegd worden door de gezinscoach en kan gedurende het gesprek vergroot worden met uitnodigende vragen. Als zodanig kan dit bijdragen aan een meer effectief en efficiënt aanbod en zal dit helpen de burger nog meer centraal te zetten. Betrokken beroepskrachten geven aan dat een gespreksleidraad ook thema's kan bevatten, zodat belangrijke levensdomeinen in elk gesprek langs kunnen komen. Niet als gestructureerde vragenlijst, maar als aandachtspunten voor de deelnemers van het gesprek, zeker als er bepaalde expertise ontbreekt aan tafel.

6. Breng rol sociaal netwerk en gemeenschap opnieuw in de aandacht

De rol van de gemeenschap en het sociaal netwerk van de jeugdige en het gezin is onderbelicht geraakt binnen Hendig. De gemeente Peel en Maas heeft juist een rijke geschiedenis in het benutten van de helende kracht van de gemeenschap en het normaliseren van problematiek door het inzetten van naasten. Ook in andere gemeenten zien we dat in tijden van drukte en doorstroom van personeel dit uit de aandacht verdwijnt. Wanneer een methode als SoNeStra wordt verankerd in het proces van Hendig en/of het onderwerp sociaal netwerk opgenomen wordt in de gespreksleidraad van de expertisetent, verwachten wij dat dit bijdraagt aan een versteviging van de rol van naasten en netwerk binnen Hendig. Wat betreft het betrekken van de gemeenschap, ligt er een uitdaging in het verbinden van individueel en collectief. Mogelijk kunnen voorbeelden elders in het land inspiratie bieden. In de Achterhoek wordt bijvoorbeeld gewerkt met wat zij noemen het Preventieplatform Jeugd. Vragen die frequent naar voren komen in individuele casuïstiek worden doorgespeeld naar het platform. Zij kijken of ze een passend collectief aanbod hebben of kunnen ontwikkelen en bieden dat vervolgens aan.

7. Werk aan een consequente, integrale analyse van de hulpvraag (verklarende analyse)

Binnen Hendig wordt altijd een analyse van de hulpvraag gemaakt. Deze wordt in de regel verstuurd naar de deelnemers van de expertisetent. De wijze waarop de analyse plaatsvindt en de diepgang en integraliteit van deze analyse verschilt echter sterk per casus. Verschillende levensdomeinen worden niet consequent nagelopen, waardoor mogelijk (samenhang tussen) hulpvragen in het gezin gemist wordt. Wij adviseren daarom om gebruik te maken van recente kennis over probleemanalyses, zoals de ontwikkelingen rondom de integrale verklarende analyse. Dit kan eraan bijdragen dat hulpvragen meer integraal, in samenhang worden benaderd en de probleemanalyse bijdraagt aan nog effectievere oplossingen.

8. Ontwikkel een consistente, minimale vorm van dossiervorming en handhaaf deze

Binnen Hendig is bewust gekozen voor een minimalistische vorm van registratie. Elke minuut die in registratie wordt gestoken, gaat immers niet naar het gezin. De huidige manier van registratie kan echter juist tot inefficiëntie leiden. Informatie in dossier is moeilijk vindbaar en inconsequent: in de ene casus is zeer veel informatie (soms dubbel) te vinden, in de andere is er juist heel weinig te vinden rond voorgeschiedenis en gemaakte overwegingen. Voorafgaand en na de expertisetent zijn er bovendien cruciale beslismomenten die niet gedocumenteerd worden. Doordat er op heel verschillende manieren wordt omgegaan met documentatie gaat overdracht van casuïstiek gepaard met verlies van kennis. Een groot deel van de kennis blijft in het hoofd van de betrokken beroepskrachten zitten en de realiteit van personeelsverloop betekent dat kennis verdwijnt bij het vertrekken van een beroepskracht. Wij adviseren om samen met beroepskrachten een werkbaar en zinvolle vorm van dossiervoering wordt ontwikkeld. Dit kan in samenhang gebeuren met het voornemen tot het toegang bieden tot het dossier aan betreffende gezinnen. Aanvullend zouden deelnemers van de expertisetent vooraf over dezelfde informatie moeten beschikken, zodat er minder tijd verloren gaat aan het uitdiepen van de hulpvraag en het gesprek over oplossingsrichtingen juist meer tijd en verdieping kan krijgen.

9. Evalueer de rol van casusregisseur

Uit de beperkte informatie die in deze evaluatie is verkregen rondom casusregie, ontstaat een beeld dat casusregie een kwetsbaar onderdeel is van Hendig. Nadat het proces naar een advies voor passende ondersteuning is verlopen, en een aanbieder aan de slag is gegaan met een jeugdige/gezin, wordt er niet structureel teruggekoppeld aan de gezinscoach, die de rol van casusregisseur zou hebben. Casusregie lijkt niet altijd structureel uitgevoerd te worden. We kunnen op basis van dit onderzoek hierover echter geen conclusies trekken. Wij adviseren daarom om hier een aanvullende evaluatie naar uit te voeren.

10. Breng actuele onderwerpen zoals mentale gezondheid onder de aandacht in de thematent

De ontwikkelaars van Hendig hebben de behoefte uitgesproken om in de toekomst opnieuw thematenten te organiseren. Om te blijven leren en Hendig nog meer te laten aansluiten bij actuele vraagstukken, ondersteunen wij dit voornemen. In de casuïstiek zien wij dat mentale gezondheid van jeugdigen een groot vraagstuk is, ook in de gemeente Peel en Maas en dat de bespreekbaarheid nog altijd beperkt is, door hardnekkige stigma's en taboes. Een thematent kan eraan bijdragen dat dit thema vaker besproken wordt en het bespreken daarvan ook normaliseert.

COLOFON

Opdrachtgever	Gemeente Peel en Maas
Auteurs	M. Kwakernaak, MSc A. Jansma, MSc
Met medewerking van	D.W.M. Burggraaf, MSc Dr. F.E.P.L. Sondejker Drs. A.E. Britt en acht beroepskrachten van Hendig
Foto omslag	AdobeStock, 187755290, Pict Rider
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Giessenplein 59 C 3522 KE Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>

ISBN 978-94-6409-283-7

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, maart 2024.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial
reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.