



Samen werken voor de doelgroep

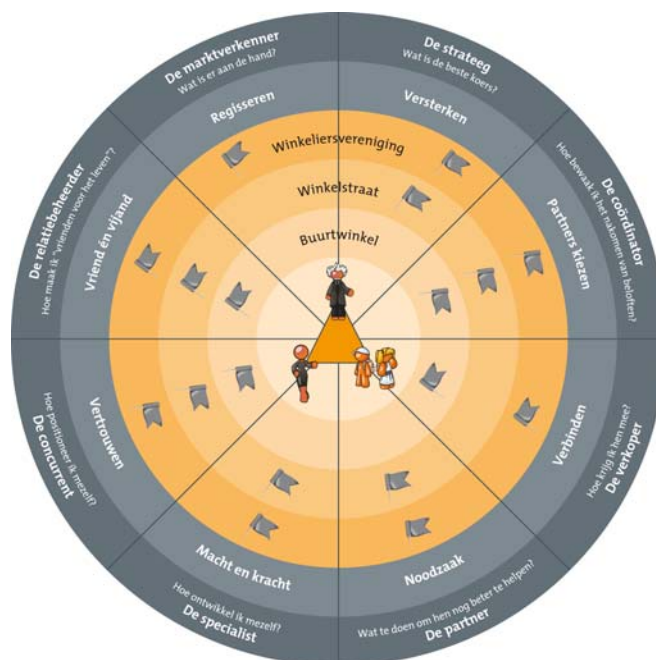
Persoonlijk aanspreken

Of het nu gaat om gezondheidszorg, onderwijs, maatschappelijk werk, of bijvoorbeeld de arbeidsbemiddeling, vaak zijn patiënten, leerlingen, cliënten, of klanten, allang niet meer alleen de zorg van deze ene professional, of dit ene team. Dit geldt onder meer voor veel leerlingen met gedragsproblemen in het onderwijs, de zorg voor daklozen, de bemiddeling van langdurig werkzoekenden, de aanpak van huiselijk geweld, of de zorg voor chronisch zieken. In al deze gevallen is de samenwerking nodig van verschillende professionele partijen, om tot een oplossing voor de doelgroep te komen (ook wel genoemd: ketensamenwerking, integrale dienstverlening, systeembenadering).

De ervaringen en beschikbare onderzoeken laten zien dat goede, effectieve samenwerking, zeker niet vanzelfsprekend is. Wat te doen?

Uitgangspunt van Quanta NpM is dat samenwerken mensenwerk is. Het gaat er om dat de betrokken professionals én de doelgroep elkaar weten te vinden en tot effectieve samenwerking komen. Het succes van samenwerking staat of valt met de mate waarin mensen gemotiveerd en in staat zijn om *samen* de benodigde stappen te zetten.

In de aanpak van Quanta NpM staat mensenwerk centraal en worden lokale en regionale partijen direct aangesproken op de eigen verantwoordelijkheden en mogelijkheden: *“Voor het realiseren van effectieve samenwerking is in de eerste plaats nodig dat u uw rol als ondernemende voortrekker helder voor ogen hebt. Dit betekent dat u weet dat uzelf aan zet bent en dat er geen enkele reden is om dit te negeren of uit te stellen.”*





Navigatieschijf samenwerking

De *navigatieschijf samenwerking* vat de methodiek van Quanta NpM samen. Deze schijf bestaat uit drie onderdelen:

1. Een beschrijving van de gelaagde structuur van regionale netwerken, met in het brandpunt de met naam en toenaam bekende leden van de doelgroep.
2. De acht vragen die regionale voortrekkers willen beantwoorden om tot een plan van aanpak te komen.
3. De acht succesfactoren van effectieve samenwerking die door regionale voortrekkers “op groen gezet” worden om samenwerking van de grond te krijgen.

1. Gelaagde regionale netwerken

In regionale netwerken kunnen drie samenhangende en elkaar beïnvloedende niveaus worden onderscheiden: de buurtwinkel, de winkelstraat en de winkeliersvereniging. Veel van wat zich op deze niveaus afspeelt is van direct belang voor de doelgroep.

Het microniveau van de buurtwinkel staat voor de situatie van dit ene lid van de doelgroep met deze ene zorg- of hulpverlener en zijn of haar directe collega's. Bijvoorbeeld de leerkracht met deze leerling en de zorgstructuur van de school met collega's, interne begeleider, leerlingzorgcoördinator, schoolleider en ouders, of de casemanager van de gemeentelijke sociale dienst en het UWV werkbedrijf die zich sterk maken voor deze werkzoekende.

De winkelstraat komt in beeld wanneer de buurtwinkel de grenzen van haar mogelijkheden heeft bereikt of dreigt te bereiken. Van de winkelstraat maken partijen deel uit die enerzijds beschikken over specialismen die de zorg voor de doelgroep aanvullen, versterken, effectiever maken. Anderzijds gaat het om professionele partijen die de handelingsbekwaamheid, of de competenties, versterken van de professionals op het niveau van de buurtwinkel. In de gezondheidszorg spelen hier bijvoorbeeld een rol alle hulpverleners die alleen na verwijzing kunnen worden geconsulteerd door patiënten, zoals gespecialiseerde artsen, of een psycholoog. Maar ook de dienstverlening waarop professionele hulpverleners een beroep doen, zoals gespecialiseerde laboratoria of een expertisecentrum van een academisch ziekenhuis.

Het derde niveau is dat van de winkeliersvereniging, de overkoepelende regionale structuur. Met in de wereld van het regionale arbeidsmarktbeleid de regionale ketenoverleggen, Divosa en Stimulansz met het op regionale versterking gerichte deel van hun dienstverlening en het landelijk opererende Algemeen Ketenoverleg (AKO).

2. De acht vragen van de ondernemende voortrekker

Regionale samenwerking op en tussen deze drie niveaus, komt alleen tot stand dankzij de betrokkenheid en inzet van maatschappelijk ondernemende voortrekkers. Zij trekken in eerste instantie de kar. Iedereen kan voortrekker zijn. De weg die zij bewandelen wordt bepaald door de antwoorden op acht vragen. Deze antwoorden zijn nodig om de acht succesfactoren “op groen te zetten”.

1. *Als strateeg:* Welke koers biedt de beste garantie om mijn doelstellingen te realiseren?



2. *Als verkenner:* Wat is er aan de hand in de regio, op dit werkterrein? Wat speelt er bij mijn collega's, partners, of doelgroepen?
3. *Als verkoper:* Hoe motiveer ik anderen om toch vooral met mij in zee te gaan?
4. *Als relatiebeheerder:* Wat te doen om er voor te zorgen dat mijn relaties goed blijven?
5. *Als coördinator:* Hoe regel ik dat alles wat nodig is om gemaakte afspraken na te komen, ook wordt uitgevoerd?
6. *Als partner:* Hoe kan ik al mijn kennis en ervaring inzetten om mijn doelgroepen en partners nog beter van dienst te zijn? Hoe ontwikkel ik de kwaliteit van mijn aanbod?
7. *Als specialist:* Welke mogelijkheden heb ik om mijn professionele competenties te versterken?
8. *Als concurrent:* Hoe onderscheid ik mezelf op een positieve manier? (U houdt er rekening mee dat een concurrent tegelijkertijd vaak ook een waardevolle partner is.)

3. Acht succesfactoren

1. *Mensen, mensen en nog eens mensen*

Bij de start hebt u nodig een inventarisatie van de klanten, cliënten, leerlingen, patiënten die zonder goede samenwerking niet (dreigen te) krijgen wat zij nodig hebben en waarop zij aanspraak kunnen maken. Deze inventarisatie is richtinggevend voor alle stappen die u zet om tot effectieve samenwerking te komen.

Dan hebt u nog een overzicht nodig van diegenen waartoe u zich wilt wenden. Wie hebt u nodig om het voor de doelgroep waar u zich voor inspant, op te lossen?

2. *Verbinden*

Samenwerking realiseren begint bij uzelf, bij uw naam en faam. In de regio, in uw organisatie, bij belanghebbenden en uw collega's. Hoe staat u bekend? Weten diegenen die u benadert eigenlijk wel wie u bent en waar u voor staat?

3. *Noodzaak*

Zoveel "spelers" zo veel interpretaties, visies, of belangen. Dat maakt de kans klein dat u met uw eigen standpunten ogenblikkelijk enthousiaste reacties oproept. Noodzaak ontwikkelen begint met het besef dat u vraagt om de betrokkenheid en medewerking van anderen. Hoe te komen tot een gemeenschappelijk gevoel van urgentie?

4. *Macht en kracht*

Binnen uw organisatie en in het regionale netwerk zijn verschillende machtsverhoudingen zichtbaar. Vaak hebt u geen formele bevoegdheden. En dat plaatst u als voortrekker, naar uw gevoel, in een ondergeschikte positie. U moet immers maar zien of anderen de bereidheid tonen om met u in zee te gaan.

5. *Vertrouwen*

Samenwerking vergt vertrouwen. Het vertrouwen dat we van elkaar op aan kunnen, dat we eerlijk en oprecht zijn en daadwerkelijk dezelfde ambities voor ogen hebben. Want alleen vertrouwen biedt het gevoel van veiligheid en zekerheid dat nodig is om samen op te trekken.



6. *Vriend en vijand*

En altijd speelt dat het niet (meteen) met iedereen klikt, dat u wellicht moeite hebt met het 'doen en laten' van de ander en last kunt hebben van weerstanden bij uw gesprekspartners. Toch blijft u aan zet! Als voortrekker stelt u zichzelf ook in dit soort situaties de vraag wat er voor nodig is om verbinding tot stand te brengen.

7. *Regisseren*

Regie is een belangrijk onderdeel van het proces om gezamenlijk tot een oplossing te komen voor deze leerlingen. Het gaat er om dat onderlinge afspraken worden gemaakt over de regie. Zonder regie blijft samenwerking zonder richting.

8. *Versterken van het fundament*

Ondernemende voortrekkers zijn er zich van bewust dat voor duurzame oplossingen nodig is dat aandacht wordt besteed aan de bouwstenen van structurele en effectieve zorg voor de doelgroep.