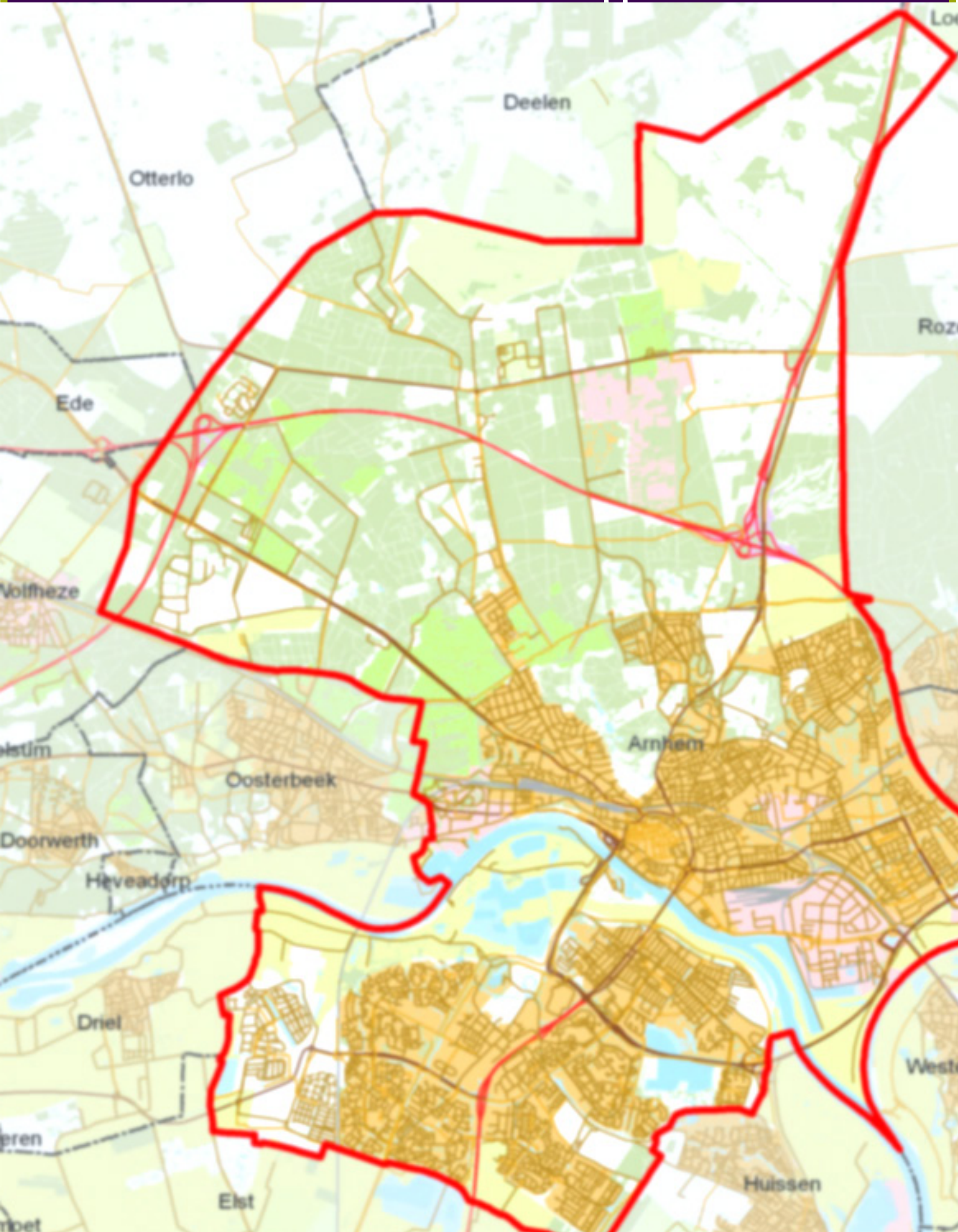


Projectresultaat van het onderzoeksrapport



Colofon

Dit productverslag is verricht ten behoeve van het studieonderdeel: "Onderzoek & Innovatie" van de opleiding Pedagogiek aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Titel	IOG? Ja of Nee?
Auteurs	Ellen Jonker HAN-mailadres: E.Jonker@student.han.nl Student nummer: 521568 Johanne van de Velde HAN-mailadres: JA.vandeVelde@student.han.nl Student nummer: 518715
Opdrachtgever	Pactum jeugd- en opvoedhulp (Specialistisch Ambulant Pactum) Willy van Wessel vanwessel.W@pactum.org
Begeleidend docent	Bea Jonker Bea.Jonker@han.nl
Beoordelend docent	Susanne van Capelleveen Susanne.vanCapelleveen@han.nl
Januari 2017	

Inhoudsopgave

Inleiding	Blz. 5
Hoofdstuk 1: Productverantwoording	Blz. 6
Hoofdstuk 2: Implementatieplan	Blz. 8
Bijlage I: Voorbeeld productenkaart	Blz. 10

Inleiding

Er is onderzoek gedaan naar hoe Pactum de IOG-methodiek aanbiedt binnen het pedagogisch werkveld. IOG staat voor Intensieve Orthopedagogische Gezinsbegeleiding. Er is op dit moment te veel vraag naar deze methodiek in verhouding met de capaciteit van het team van Specialistisch Ambulant Pactum. Om hier op een juiste manier op te reageren was het van belang dat Pactum een beeld kreeg van de wijze waarop zij de IOG-methodiek op dit moment neerzetten, zowel binnen de organisatie in het huidige team met IOG-hulpverleners en de cliënten, als buiten de organisatie bij de wijkteams. Gebaseerd op de uitkomsten en aanbevelingen uit het hierboven beschreven onderzoek is dit product ontwikkeld.

In dit productverslag wordt aan de hand van de aanbeveling 'presenteer jezelf als organisatie' een product geadviseerd. De productenkaart is een pocketkaartje waarop de jeugdhulpverleningsvormen die Pactum als organisatie aanbiedt worden weergegeven. Bij het presenteren van Pactum op de 'concurrerende' zorgmarkt kan deze verspreid worden voor een duidelijk en compleet beeld van het actuele zorgaanbod en op deze kaart kan er eveneens verwezen worden naar de website van Pactum.

In het eerste hoofdstuk staat beschreven hoe de actiepunten en het product tot stand zijn gekomen. In hoofdstuk twee kunt u lezen hoe dit in de praktijk geïmplementeerd kan worden.

Hoofdstuk 1: Productverantwoording

Er is gekozen om een productenkaart met het actuele hulpverleningsaanbod van Pactum te ontwikkelen. Wij zullen een voorbeeld productenkaart maken voor Pactum, zodat uiteindelijk de originele productenkaart door Pactum kan worden ingezet bij het presenteren van zichzelf als organisatie binnen bijvoorbeeld de wijkteams. Dit product is onderdeel van een aanbeveling uit het onderzoek waar het gaat om 'presenteer jezelf als organisatie'. Uit onderzoek is gebleken dat Pactum op dit moment een bekende zorginstelling is binnen de regio Arnhem-FoodValley, naast Lindenhout en Youké. Binnen de wijkteams bleek echter wel dat er niet altijd duidelijkheid is over het actuele zorgaanbod van Pactum. Pactum laat zich op de huidige concurrerende zorgmarkt weinig zien binnen de wijkteams en heeft daarbij ook geen actuele website waar de nodige informatie over het zorgaanbod op hoort te staan. Het zal voor Pactum waardevol zijn, zeker nu na de transitie en transformatie, dat ze zich meer laten zien en zichzelf dus presenteren bij de wijkteams binnen de regio Arnhem-FoodValley.

Bij het ontwikkelen van de productenkaart hebben wij een aantal stappen doorlopen. Een eerste stap hierin was het overleg met de opdrachtgever. Wij wilden met ons productverslag graag zo goed mogelijk aansluiten op de wensen van de organisatie. Een gesprek met de opdrachtgever leek ons hierin essentieel. Uit dit gesprek werd duidelijk dat het voor Pactum interessant was om handvatten te krijgen voor hoe zij zich als organisatie kunnen laten zien op de huidige (jeugd)zorgmarkt. Naar aanleiding hiervan hebben wij nagedacht over een bijpassend product. Voor de keuze van het product hebben wij de feedback die door wijkcoaches in het onderzoek zijn gegeven meegenomen. Wijkcoaches gaven aan een aantal aspecten te missen bij Pactum. Met behulp van de adviezen en de productenkaart hopen wij in te spelen op de aspecten die in sommige gevallen gemist werden of onvoldoende bleken te zijn.

Onder de aanbeveling van 'presenteer jezelf als organisatie' staan drie kleinere actiepunten die met elkaar samenhangen:

- Presenteer jezelf binnen de wijkteams
- Zorg dat de website up-to-date is
- Deel de productenkaart uit

Een passend product bij de presentaties die binnen de wijkteams gegeven kunnen gaan worden en het up-to-date hebben van de website is een productenkaart die verspreid kan worden binnen de wijkteams waarop een duidelijke weergave staat van het zorgaanbod van Pactum en een link naar de website.

Wanneer Pactum zich meer bij de wijkteams zal laten zien door middel van het geven van presentaties, zij de website up-to-date hebben en er een productenkaart verspreid wordt zal Pactum duidelijker in beeld zijn bij de wijkteams. Gemeenteleden en wijkcoaches krijgen hierdoor ook beter zicht op het actuele hulpverleningsaanbod van Pactum. Pactum biedt zichzelf op deze manier meer aan binnen de concurrerende zorgmaatschappij dan dat ze dit nu momenteel doen.

Bij het ontwikkelen van de productenkaart zelf zijn er ook bewust een aantal keuzes gemaakt. Een eerste keuze is het formaat van de productenkaart. Er is gekozen voor een 'pocketkaartformaat', zodat gemeenteleden, hulpverleners en wijkcoaches deze kaart gemakkelijk en overal bij de hand hebben. Op deze manier kunnen zij altijd en overal Pactum als jeugdhulporganisatie aanbieden. Een tweede keuze is om alleen de verschillende hulpverleningsvormen per regio op het kaartje te zetten. Dit om direct een

duidelijk overzicht te hebben van het hulpverleningsaanbod van Pactum. Op de achterkant van het kaartje zal een 'QR-code' zitten die mensen kunnen scannen. Op deze manier wordt degene die het kaartje scant direct naar de website met het actuele aanbod (inclusief uitleg van de methodiek) doorgestuurd. Ook de URL van de website van Pactum zal op het kaartje worden vermeld, zodat mensen ook altijd achter een computer makkelijk naar de website van Pactum kunnen. Ook hebben we de keuze gemaakt om een pocketkaartje te maken in plaats van een folder. Wij hebben het idee dat een folder vaak achterwege blijft, in de tas wordt geduwd en vervolgens niks mee wordt gedaan. Een kaartje van dit formaat kan in de portemonnee en kan altijd bij de persoon gedragen worden. Een andere keuze was om het kaartje kort en bondig te houden. Alleen het actuele hulpverleningsaanbod wordt benoemd. Geen lange zinnen, geen onnodige informatie. Er is hier bewust voor gekozen, aangezien wij denken dat dit beter onthouden en toegepast zal worden in de praktijk.

Hoofdstuk 2: Implementatieplan

Voor het implementeren van de productenkaart moet er rekening worden gehouden met een aantal aspecten om te zorgen voor een structurele (gedrags)verandering, namelijk:

Activiteiten

Om de productenkaart daadwerkelijk te kunnen gaan gebruiken is het van groot belang dat de manager(s) en hulpverleners altijd in het bezit zijn van een productenkaart. Dit, zodat zij overal waar zij komen deze productenkaart kunnen overhandigen aan de wijkcoach(es) en/of gemeenteleden met wie wordt samengewerkt. Binnen Pactum moeten één of meerdere personen worden aangewezen voor de ontwikkeling van de productenkaart. Deze personen moeten ervoor zorgen dat op het kantoor van Pactum altijd voldoende productenkaarten beschikbaar zijn, zodat hulpverleners altijd voldoende productenkaarten 'op zak' zullen hebben.

Om te zorgen voor een goede implementatie van de productenkaart zal er aangesloten moeten worden bij de aanbeveling 'presenteer jezelf als organisatie'. Hoe dit kan? Een passende activiteit hierin is het geven van een presentatie bij de verschillende wijkteams en gemeenten in de regio Arnhem-FoodValley. Pactum moet meer aanwezig zijn, zichzelf laten zien en horen. Het geven van presentaties zijn hier een mooie manier voor. In zo'n presentatie zal Pactum zich 'tentoonstellen' en vooral benoemen wat voor hulp er in welke regio wordt geboden. Pactum moet zich middels dergelijke presentaties aanbieden op de markt van jeugdhulporganisaties. Deze presentaties zullen worden uitgevoerd door de manager(s) van het team van specialistisch ambulans Pactum (SAP), maar ook binnen andere teams van Pactum kunnen de managers van verschillende teams deze presentaties uitvoeren. Bij het geven van deze presentaties of ontmoetingen met wijkcoach(es) en/of gemeenteleden, kan de productenkaart worden uitgedeeld aan de luisteraar(s). De productenkaart zal voor de luisteraar een geheugensteun zijn en is gemakkelijk te bewaren gezien het 'pocketkaartformaat'.

Een andere activiteit, passend bij deze aanbeveling, is het aanpassen van de website van Pactum. De huidige website van Pactum is verouderd. Sommige hulpverleningsvormen die vernoemd zijn worden niet meer uitgevoerd of zijn niet meer aanwezig. Ook is onduidelijk welke hulp 'waar' wordt geboden. Door ook de website 'te updaten' wordt voor iedereen duidelijker wie, wat en waar Pactum is.

Tijdsplanning

Om ervoor te zorgen dat de productenkaart snel en gemakkelijk gebruikt kan gaan worden is het nodig om ons 'sample' naar de juiste persoon of personen te sturen. Dit moet binnen twee weken gebeuren. Deze personen, die aangewezen zijn voor de ontwikkeling van de productenkaart, moeten de kaart vormgeven naar wens van Pactum. Twee weken later moet de kaart ontwikkeld, uitgeprint (op dik papier) en uitgedeeld worden aan de personen die gebruik gaan maken van de productenkaart. Drie maanden na de start van gebruik zal er binnen de teamvergadering een kort evaluatiemoment zijn over de het gebruik van de productenkaart. Hierin zal besproken worden of het aanbod op de productenkaart nog actueel is, of het gebruik van de kaart goed/gemakkelijk verloopt en is er ruimte voor op- of aanmerkingen te doen. De uitkomsten van deze evaluatie zullen worden vernoemd in de notulen. De aangewezen personen rondom de ontwikkeling voor de productenkaart zullen indien nodig aanpassingen doorvoeren.

Verantwoordelijk

Zowel de manager(s) als de hulpverleners van SAP (en eventueel andere teams binnen Pactum) zijn zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de productenkaart. De huidige

'zorgmaatschappij' is een maatschappij waarin je als organisatie zelf de handen uit de mouwen moet steken om gezien te worden. Je moet je dus laten horen én zien. Werknemers zijn verantwoordelijk om hierin een steentje bij te dragen en kunnen dat doen door de productenkaart aan wijkcoach(es), wijkteam(s) en gemeente aan te bieden. De persoon die door Pactum wordt aangewezen als 'productontwikkelaar' is verantwoordelijk voor de vormgeving en bezorging van het product.

Benodigde middelen

Om het gebruik van de productenkaart te vergemakkelijken zijn een aantal middelen nodig. Zo zal er een apart mailadres gemaakt worden, dat beheerd wordt door de persoon die verantwoordelijk is voor dit product, waar adviezen en klachten rondom het gebruik van de productenkaart op kunnen binnenkomen. Zoals bij het kopje 'tijdsplanning' ook al aangegeven is het belangrijk om zo nu en dan een kortevaluatie moment in te plannen. Dit zal eens in de 3 maanden gebeuren tijdens een teamvergadering. Tijdens dit moment kunnen hulpverleners hun adviezen en klachten met elkaar bespreken. Indien nodig worden er vervolgens aanpassingen aan het product gedaan.

Draagvlak

Wij verwachten dat veel hulpverleners in eerste instantie niet (uit zichzelf) gebruik zullen maken van dit product. Het is echter van groot belang dat Pactum zich gaat 'aanbieden' op de markt. Wij hebben geprobeerd draagvlak te creëren door met onze opdrachtgever in gesprek te gaan over onze aanbevelingen en het beschreven product. Hij was van mening dat dit een mooie manier is om op een kleinschalige manier Pactum kenbaar te maken binnen wijkteams. Door het product en de essentie hiervan toe te lichten in een presentatie aan (een deel van) het team van SAP hopen wij draagvlak te creëren voor dit product.

Bijlage I: Voorbeeld productenkaart



** Dit product is een voorbeeld product dit i.v.m. de afwezigheid van de zorgcoördinator die kennis heeft van het actuele hulpverleningsaanbod. Bij de presentatie zal het originele product gepresenteerd worden.*

Arnhem	Apeldoorn	Harderwijk	Deventer
Methodiek	Methodiek	Methodiek	Methodiek
Methodiek	Methodiek	Methodiek	Methodiek
Methodiek	Methodiek	Methodiek	Methodiek
Methodiek	Methodiek	Methodiek	Methodiek
Methodiek	Methodiek	Methodiek	Methodiek
Methodiek	Methodiek	Methodiek	Methodiek
Methodiek	Methodiek	Methodiek	Methodiek

Lochem	Nijkerk	Zutphen	Ede
---------------	----------------	----------------	------------

