

Probleem analyseren en doelen stellen

Handvat 2 voor een vliegende start
met de Wijk-GGD'er

Is het bestuurlijke commitment geregeld en staat de projectorganisatie, dan kun je het probleem verder analyseren en doelen stellen. Hoe je dat doet, staat beschreven in dit tweede handvat: probleem analyseren en doelen stellen.

Legitimatie

De probleem- en/of fenomeenanalyse is een belangrijke stap in het traject. Hoe weet je anders hoe groot het probleem is en hoe het zich precies manifesteert? Deze fase vormt de basis voor de inzet van de wijk-GGD'er en legitimeert deze. Hiermee creëer je draagvlak voor de functie bij de gemeente en de ketenpartners. Door de analyse gezamenlijk met de partners uit te voeren is de eerste stap op weg naar draagvlak al gezet.

Daarnaast is het belangrijk om vooraf vast te leggen welk doel jullie met de wijk-GGD'er willen bereiken. Op die manier kun je gedurende het traject monitoren of je op koers ligt en na afloop bepalen of het project het gewenste resultaat heeft opgeleverd.

Hoe ga je hierin te werk?

1. Definieer het probleem. Ga na wat precies het onderwerp is dat je wilt analyseren. Dit helpt om focus te houden.
2. Ga samen op zoek naar mogelijke oorzaken en knelpunten.
3. Stel een gezamenlijke visie op en formuleer de doelen die jullie willen bereiken.

Aard en omvang in kaart brengen

Zoek samen met je ketenpartners uit hoe groot het probleem is en hoe dit zich in de gemeente manifesteert.

- Welke casussen komen steeds weer terug? Analyseer waarom de situaties steeds terugkeren. Dit helpt bij het vaststellen van onderliggende oorzaken.
- Hoeveel i28-formulieren (ook voorheen bekend als E33-meldingen) en andere meldingen gerelateerd aan onbegrepen gedrag zijn er?
- Waar loopt de wijkagent tegenaan en welke signalen ontvang je van huisartsen, apotheken en woningbouwverenigingen en buurtbewoners?
- In hoeverre is er sprake van psychiatrische problemen, medische problemen, financiële problemen, justitiële problemen, verslaving, dementie of een verstandelijke beperking? Of een combinatie hiervan?

Oorzaken en knelpunten in kaart brengen

Vervolgens ga je op zoek naar de oorzaken. Vragen die hier relevant zijn:

- Wordt de problematiek tijdig gesignaleerd en herkend?

- Zijn er wachtlijsten en wat is de invloed hiervan op de (kwaliteit van) zorg?
- Zijn er demografische veranderingen die (mede) van invloed kunnen zijn op de aard en omvang van de problematiek?
- Zijn bepaalde wijken/gebieden in de gemeente kwetsbaarder dan andere?
- Hoe is de samenwerking tussen partners georganiseerd?
- Is er sprake van tegenstrijdige belangen van betrokken organisaties?

Doelen vaststellen

Heb je het probleem en de onderliggende oorzaken voldoende ontrafeld, dan kun je gezamenlijk doelen vaststellen. Je kunt daarbij onderscheid maken tussen resultaatdoelen en procesdoelen.

Resultaatdoelen: hebben we ons doel bereikt?

Het uiteindelijke resultaat dat je wil bereiken, ligt vaak vast in de visie. Alleen, deze is lang niet altijd expliciet gemaakt en zit vaak vooral in de hoofden van betrokkenen. Het helpt om deze op papier te zetten, zodat iedereen op dezelfde stip aan de horizon koerst. Voor het project wijk-GGD'er kan dat bijvoorbeeld zijn:

- Kwalitatief passende zorg voor personen met onbegrepen gedrag.

Zo'n visie is natuurlijk nog erg abstract. Je kunt deze concreter maken in een aantal beleidsdoelen, die als het ware voorwaarden vormen om het hoger gelegen doel (de visie) te kunnen bereiken. Bijvoorbeeld:

- Verbetering van de kwaliteit van de zorg.
- Versnellen van de indicatiestelling voor personen met onbegrepen gedrag.
- Afname van escalaties.

Let wel: deze doelen zijn nog niet SMART. Je moet samen bepalen wanneer er sprake is van 'snellere indicatie' en wanneer er sprake is van 'verbetering van de kwaliteit van zorg'. In handvat 3: 'Borgen door monitoren', lees je hier meer over.

Procesdoelen: liggen we op koers?

Het is ook verstandig om een aantal doelen te stellen die je in het implementatieproces zelf wilt bereiken. Dit zijn eigenlijk weer de voorwaarden om de resultaatdoelen te kunnen bereiken. Bijvoorbeeld:

- De doelgroep beter in beeld krijgen. Denk aan het verzamelen over bijvoorbeeld demografie, behoeften en uitdagingen van mensen met onbegrepen gedrag.
- Komen tot heldere samenwerkingsafspraken tussen ketenpartners. Zorg voor duidelijke en meetbare afspraken over verantwoordelijkheden, communicatielijnen en wederzijdse verwachtingen.
- Inrichten van een cliëntvolgsysteem. Ontwikkel een systeem voor het volgen en registreren van cliëntgegevens als deze nog niet beschikbaar is. Hiermee monitor je de voortgang en kwaliteit van de zorg.

Uiteraard kunnen bovenstaande procesdoelen ook als een resultaat van het project worden gezien. Dat is een beetje afhankelijk van waar je als gemeente staat en welke ambities je hebt. Maar het proces moet wel op orde zijn, voordat het zin heeft om de 'hogere' gelegen resultaatdoelen te kunnen bereiken.

In handvat 3 'Borgen door monitoren' staat beschreven hoe je meet of de door jullie vastgestelde doelen ook daadwerkelijk zijn bereikt.