

Handboek Klantreis

**‘Er zijn meerdere ogen nodig
om kinderen goed te ondersteunen’**



**Twentse
Transformatie**

Versie april 2021

INHOUDSOPGAVE

VOORAF	3
1. ALGEMEEN	4
1.1 De visie	4
2. KLANTREIS	4
2.1 Wat is een klantreis?	4
2.2 Met wie voer je de klantreis uit?	4
2.3 De klantreis uitvoeren	5
3. Bijlage	6
3.1 voorbeeld uitwerking klantreis	6

VOORAF

De eerste jaren in de ontwikkeling van een kind is cruciaal voor de verdere ontwikkeling. Daarom is vroeg signalering zo belangrijk. We willen op jonge leeftijd niet problematiseren, maar ook in Twente zijn we overtuigd dat de basis voor de ontwikkeling, het leren en de zelfredzaamheid hier wordt gelegd. In Twente zijn wij van mening dat ieder kind recht heeft op een hoopvolle toekomst. Dit maakt dat we stevigheid in de basis van het opgroeien en ontwikkelen van het jonge kind in Twente willen. De centrale vraag: "Wat wordt er in Twente gedaan om deze 'stevigheid' in opgroeien en ontwikkelen te bereiken en hoe stimuleren we het jonge kind, met of zonder zorg, op te groeien en te ontwikkelen".

Doel

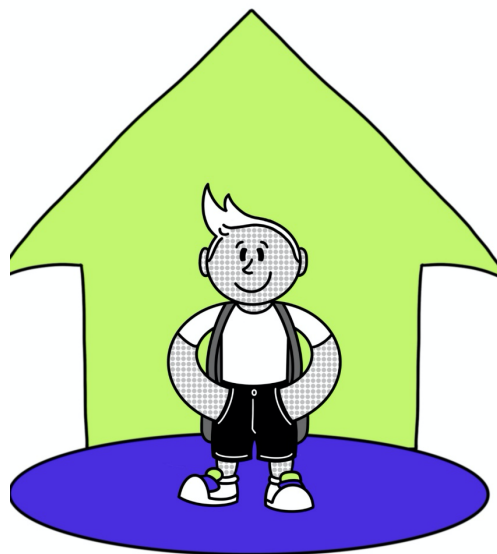
'Versterken van de basis van het opgroeien en ontwikkelen van jonge kinderen in Twente, waarbij de ondersteuning zoveel mogelijk in de eigen omgeving van het kind geboden wordt. Hoe licht of specialistisch deze ook is, zonder dat het kind zich hoeft aan te passen aan het systeem. Met als uitgangspunt: "Ieder kind is uniek en hoort er dus bij".

Doel van de handreiking

De tool 'klantreis' kan helpen bij het analyseren van een casus om vanuit hier gezamenlijke afspraken te maken. Hoe is het tijdspad van het kind geweest, wie is waar betrokken geweest (de omgeving van het kind als professionals), wat is er gedaan, wat ging goed en waar zien we verbetering. Deze analyse kan in samenwerking met samenwerkingspartners uitgevoerd worden. En kan op zijn beurt weer bijdragen aan de versterking van de samenwerking rond het jonge kind.

Lerend netwerk

Dit handboek is o.a. opbrengst van de projectgroep jonge kind, waarin professionals vanuit gemeenten, onderwijs, kinderopvang en (gespecialiseerde) jeugdhulp in samenwerken.



voor perspectief op een hoopvolle
toekomst met gelijke ontwikkelkansen
voor ieder kind

1. ALGEMEEN

1.1 De visie

Op jonge leeftijd (al voor de geboorte), ontwikkelt het jonge kind zich op alle ontwikkelingsgebieden: o.a. sociaal- emotioneel, taal en beweging. De eerste levensjaren staan in het teken van explosieve ontwikkelingen. Voor opvoeders is dit een periode waarin je ervaringen wilt delen met anderen, om je geluk te delen maar ook om begrip en steun te ervaren. Want het zorgen voor een kind is prachtig en ook intensief voor opvoeders. In de ontwikkeling van het kind speelt de interactie tussen kind - ouder en andere betrokkenen een belangrijke rol. Een veilige, stabiele relatie vormt de basis voor het opgroeien en ontwikkelen en willen we versterken. Naast de interactie zijn omgevingsfactoren van zowel kind als ouder van invloed op de ontwikkeling van het kind. Ieder kind maakt zijn of haar eigen ontwikkeling door op zijn of haar eigen tempo in zijn of haar eigen omgeving. Dit maakt dat we moeten kijken naar de juiste professe passend bij het kind, waarin we niet moeten problematiseren. Het delen van kennis, overdrachtsmomenten en het samenwerken met betrokkenen om het jonge kind heen helpt bij het vroegtijdig signaleren, ondersteunen en ook normaliseren en eventueel specialiseren. Vanuit de gedachte dat we niet het kind naar zorg brengen, maar dat de benodigde ondersteuning in de omgeving van het kind geboden wordt.

Uitgangspunten

Vanuit de visie zijn er diverse uitgangspunten opgesteld:

- Ondersteuning naar het kind in plaats van het kind naar de ondersteuning
- Ondersteuningsbehoefte snel herkennen en hierop reageren (vroeg signalering), waarbij er een goede samenwerking is tussen ouders en professionals
- We werken voor jonge kinderen altijd systeemgericht
- Verbinding zoeken met het bestaande en de basisvoorzieningen en deze versterken
- Kennis en ervaring delen we breed

2. KLANTREIS

2.1 Wat is een klantreis?

Bij een klantreis bekijk je een proces vanuit het perspectief van de inwoner. Wat we ook veel zien is dat het perspectief van de professionals wordt gebruikt om een proces te analyseren. Om misschien andere inzichten te krijgen of om getriggerd te worden op een andere manier naar de casus te kijken kan het helpen om de analyse vanuit bijvoorbeeld het oogpunt van de ouders van het jonge kind te pakken.

De klantreis kan als instrument gebruikt worden om naar een proces te kijken en hierin verbeterpunten en succesfactoren te benoemen.

2.2 Met wie voer je de klantreis uit?

De samenstelling van het team waarmee je de klantreis kan uitvoeren kan verschillen. Dit is afhankelijk van het proces (of casus) die je analyseert en met welk doel je dit doet. Je kunt denken aan de betrokken professionals zoals bijvoorbeeld, verloskundige, kraamzorg, jeugdverpleegkundige of arts, jeugdregisseur, intern begeleider, kinderopvang, orthopedagoog, etc.

2.3 De klantreis uitvoeren

Om het instrument makkelijk te kunnen gebruiken is er een 'format' gemaakt die je met de uitgenodigden gezamenlijk kan invullen. Vanuit hier kun je kijken naar verbeterpunten en succesfactoren. Waarna je eventuele afspraken met elkaar kunt maken en daar waar nodig vastlegt.

Het jonge kind wordt als centraal uitgangspunt gebruikt. Dit maakt dat het format in een tijdlijn van de leeftijd van het jonge kind is weggezet. Het gaat namelijk om onder andere de doorgaande zorgleerlijn van in dit geval -10 maanden tot 6 jaar. Uiteraard houdt het naar deze leeftijd niet op!

Leeftijd Jonge kind	Betrokken	Feiten	Perspectieven	Succesfactoren	Verbeterfactoren	Benodigde acties
- 10 maand tot 0 jaar						
0 – 2 jaar						
2 – 3 jaar						
4- 5 jaar						
6 jaar						

1) Betrokkenen

Naast ouders en eventuele verzorgers kun je denken aan de verloskundigen, kraamzorg, peuterspeelzaal, kinderopvang, pedagogisch medewerkers, onderwijs, JGZ, jeugdhulpverlener, etc.

2) Feiten

Wat zijn aspecten feitelijke aspecten die zichtbaar zijn. Hierbij kun je denken aanmelding bij voorliggend veld voor opvoedondersteuning, extra onderzoek bij een arts of veranderende gezinssituatie, waar zijn overdrachtsmomenten geweest, etc.

3) Perspectieven

Vanuit het perspectief van ouders: wat zie je gebeuren? Waar loop je tegen aan? Wanneer zijn er contacten en met wie? Welke trajecten hebben ze doorlopen? Etc.

Vanuit perspectief van professionals: wat zie je gebeuren? Waar loop je tegen aan? ? Wanneer zijn er contacten en met wie? Etc.

4) Succesfactoren

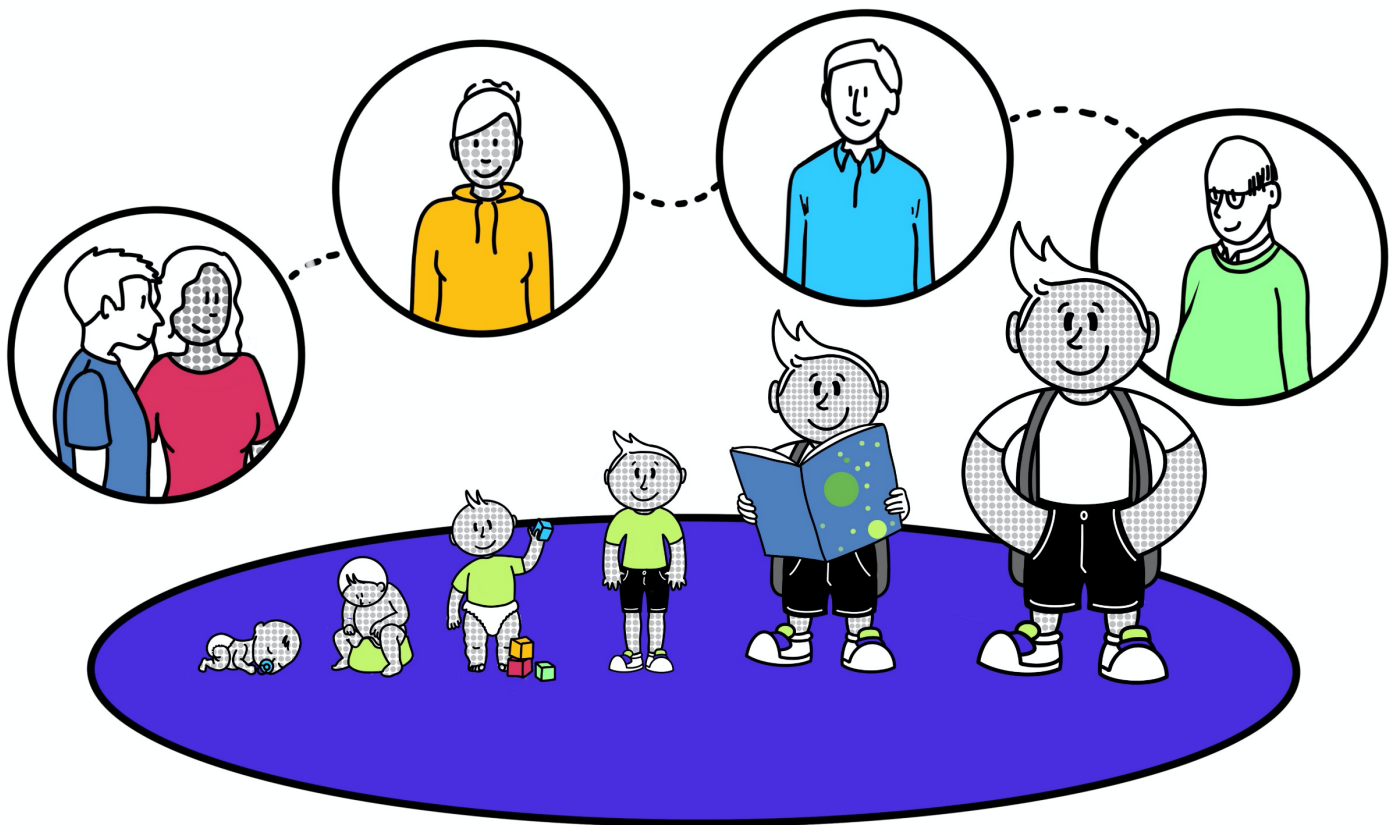
Wat ging er goed? Wat ging goed in de samenwerking tussen alle betrokkenen? Wat zijn aspecten die een positief effect hadden op de ontwikkeling van het kind? Etc.

5) Verbeterfactoren

Waar zien we kansen? Waar zien we kansen in de samenwerking tussen alle betrokkenen? Wat zijn aspecten die een negatief effect hadden op de ontwikkeling van het kind? Etc.

6) Benodigde acties

Wat willen we verbeteren? Waar willen we afspraken over maken? Waar moeten we deze afspraken vastleggen? Dit kunnen overkoepelende afspraken zijn, omdat jullie bijvoorbeeld zien dat dit in meerdere casuïstiek terug komt. Een voorbeeld zou kunnen zijn de wijze waarop overdrachten georganiseerd zijn tussen kinderopvang en het basisonderwijs.



3. Bijlage

3.1 voorbeeld uitwerking klantreis

Hieronder staan enkele aspecten die terug kunnen komen in het format.

Leeftijd	Betrokken	Feiten	Perspectieven	Succesfactoren	Verbeterfactoren	Benodigde acties
Jonge kind						
- 10 maanden tot 0 jaar	Ouders Verloskundige Kraamhulp Consultatiebureau	Geen informatie	Geen informatie	Geen informatie	De verwachting is dat er bij het consultatiebureau wellicht signalen zichtbaar geweest zijn. Deze zijn niet bekend bij betrokken hulpverlening.	Onderzoeken en afspraken maken over overdracht tussen consultatiebureau
0 – 2 jaar	Ouders Consultatiebureau Veilig thuis	Melding huishoudelijk geweld Ouders gaan scheiden beide	Kind huilt veel, is eenkennig.	Ouders staan open voor ondersteuning		

		behouden gezag.				
2 – 3 jaar	Hulpverlener moeder Jeugdconsulent Pedagogisch begeleider peuterspeelzaal Jarabee Jeugdconsulent Orthopedagog	Observatie Jarabee Inzet VVE	Veel hulpverlening betrokken met regelmaat opnieuw verhaal doen. Lang wachten op ondersteuning	Ondersteuning is ingezet	Afstemming tussen betrokken professionals	Afspraken wie waarvoor verantwoordelijk is en wie overzicht houdt in samenwerking met het gezin.
4- 5 jaar	Basisschool 1 Jarabee Orthopedagog Intern begeleider Jeugdconsulent	Bespreken in ZAT School zet arrangementen in jeugdhulp geïntensiveerd door gedragsproblemen.	Ouders zijn boos dat kind besproken is zonder hun weten. Willen geen contact meer met school omdat overweging Kind kan zich lastig concentreren.		Ouders zijn niet uitgenodigd voor ZAT overleg.	Ouders horen via leerkracht dat kind besproken is, ouders hadden uitgenodigd moeten worden.
6 jaar	Basisschool 2 Jarabee	Wisseling van school ivm			Er is geen overdracht geweest tussen basisschool 1 en basisschool 2	Overdracht tussen basisscholen