



"Yes," said the horse, "but do you see they are moving? Sometime soon, they will leave."

Methodiekbeschrijving

STICHTING REACT TWENTE

Inleiding:

Stichting React Twente is een organisatie die vanaf 1989 is opgericht t.b.v. re-integratieactiviteiten in opdracht van het UWV, gemeenten en het bedrijfsleven. De organisatie richt zich op werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt. Voor een deel van haar doelgroep zet zij haar eigen leerwerkbedrijven in zodat uiteindelijk de stap naar werk makkelijker gemaakt kan worden. Vanaf 2014 is React Twente zich tevens gaan richten op de dienstverlening t.b.v. de WMO. Samengevat richt de dienstverlening van React Twente zich op:

WMO:

- Dagbesteding(groepsgericht) jeugd en volwassenen
- Ambulante ondersteuning (individuele begeleiding) jeugd en volwassenen

Re-integratie:

In opdracht van het UWV , gemeenten en het bedrijfsleven de diensten

- WerkFit
- Naar Werk
- Praktijkassessment
- Modulaire dienstverlening
- 2^e spoor trajecten
- Jobcoaching

De kaders:

ISO 9001 (toepassing conform PDCA-cyclus)

- AVG en het afsluiten van verwerkingsovereenkomsten
- Privacyreglement
- Clientvolgsysteem RIVOS
- Cliëntenraad
- Klanttevredenheidsonderzoeken
- BHV trainingen
- ARBO beleidsplan, Calamiteiten en incidentenprotocol en RI&E
- Verzekeringen
- Scholingsplan
- Opleidingseisen/gekwalificeerd personeel
- Procedure “Veilig Thuis”
- Beleid op inkoop en uitbesteding
- Handleiding van aanmelding tot einde traject
- Procedure datalekken
- Intervisies met GZ Psycholoog
- Inzet vertrouwenspersonen t.b.v. cliënten en teamleden
- Cryptshare (versleutelde berichten versturen)
- Protocol hoog risico cliënten
- Methodieken/begeleidingsstijlen

ISO 9001:

Uit: voorwoord ISO 9001 (bron):

0.1 Algemeen

Het besluit om een kwaliteitsmanagementsysteem in te voeren is een strategische beslissing voor een organisatie die kan bijdragen aan het verbeteren van de algehele prestaties van de organisatie en een goede basis kan bieden voor duurzame ontwikkelinitiatieven.

De mogelijke voordelen voor een organisatie die het implementeren van een kwaliteitsmanagementsysteem op basis van deze internationale norm kan bieden zijn:

a) het vermogen om consequent te voorzien in producten en diensten die voldoen aan de eisen van de klant

en van toepassing zijnde wet- en regelgeving;

b) het faciliteren van kansen om de klanttevredenheid te verhogen;

c) het oppakken van risico's en kansen in verband met haar context en doelstellingen;

d) het vermogen om het voldoen aan gespecificeerde eisen voor een kwaliteitsmanagementsysteem aan te tonen.

Deze internationale norm kan worden gebruikt door interne en externe partijen

Het is niet de bedoeling van deze internationale norm de noodzaak te suggereren van

- uniformiteit in de structuur van verschillende kwaliteitsmanagementsystemen;

- afstemming van documentatie op de opbouw in hoofdstukken van deze internationale norm;

- het gebruik van de specifieke terminologie van deze internationale norm binnen de organisatie

De eisen voor een kwaliteitsmanagementsysteem zoals gespecificeerd in deze internationale norm zijn aanvullend op eisen voor producten en diensten.

Deze internationale norm maakt gebruik van de procesbenadering, die de Plan-Do-Check-Act-cyclus (PDCA-cyclus) en risico gebaseerd denken omvat.

Met behulp van de procesbenadering kan een organisatie haar processen en de desbetreffende interacties plannen.

Met behulp van de PDCA-cyclus kan een organisatie bewerkstelligen dat haar processen over afdoende middelen beschikken en op toereikende wijze gemanaged worden, en dat verbeterkansen vastgesteld worden en dat er iets mee wordt.

Elk jaar heeft React Twente een interne en een externe audit. Conform PCDA-cyclus worden alle facetten van React Twente getoetst. De ISO map is voor alle teamleden toegankelijk. Deze staat op de H-schijf-Algemeen-ISO 9001.

Alleen de directeur is bevoegd om er in te werken, dit om vervuiling van de map te voorkomen. Dit kwaliteitssysteem dient tevens als "kapstok" voor alle diensten die uitgevoerd worden en wordt doorlopend geactualiseerd. De eerder genoemde kaders (pagina 1) zijn samengevat de structuren waarop getoetst wordt.

Dit draagt er toe bij dat systemen voor iedereen duidelijk zijn en de teamleden volgens een vast omschreven patroon kunnen werken conform de vastliggende kaders.

In de methodiekbeschrijving richten wij ons in dit document op de activiteiten t.b.v. onze cliënt- groepen.

Algemeen:

React Twente biedt individuele en groepsbegeleiding t.b.v. de WMO en re-integratie.

- De teamleden hebben allen een geheimhoudingsplicht en hebben hiervoor een geheimhoudingsverklaring moeten ondertekenen. Daarnaast hebben alle medewerkers een actuele VOG.
- De Cao Sociaal Werk biedt de teamleden de mogelijkheid doorlopend bijscholing te volgen. Daarnaast steunt het leerwerkloket React Twente met haar scholingsplan.
- Het opleidingsniveau van de teamleden ligt op 70% HBO en 30% MBO 4.
- Alle cliënten worden ingevoerd in het beveiligde cliëntvolgsysteem RIVOS. Dit systeem biedt ruimte voor urenregistratie, looptijden trajecten, Opstellen plan van aanpak, voortgangsrapportages, persoonsgegevens cliënten, eindrapportages, overzicht netwerk, etc. Met de leverancier van RIVOS is een verwerkingsovereenkomst afgesloten.
- De teams zorg en re-integratie worden direct aangestuurd door een coördinator. Binnen React Twente hebben wij 3 coördinatoren (voor ambulante ondersteuning, dagbesteding en re-integratie) en een bedrijfsleider voor het aansturen van de leerwerklocaties. Daarnaast biedt een GZ psycholoog 4 keer per jaar intervisies aan en kan ons met adviezen bijstaan inzake complexe hulpvragen.
- De teams hebben elke 3 weken een gezamenlijk overleg.
- Directie, hoofd boekhouding en de bedrijfsleider hebben elke 14 dagen een locatieoverleg.
- Elke 6 weken hebben directie, hoofd boekhouding, de bedrijfsleider en de coördinatoren een overleg met elkaar.
- 4 keer per jaar wordt er een teambijeenkomst georganiseerd. Centraal staat de begroting en het activiteitenplan (waar richten wij ons op en hoe geven wij hier uitvoering aan) tijdens de 1^{ste} bijeenkomst. De 2^e en 3^e bijeenkomst staan in het teken van deskundigheidsbevordering. Tijdens de 4^e bijeenkomst hebben wij een eindejaarafsluiting, hierbij is ook de RvT aanwezig.
NB: De begroting en het activiteitenplan is voor elk teamlid inzichtelijk en staat onder de ISO 9001 map.
- De directeur is elke 6 weken aanwezig bij de overleggen van de verschillende teams. Dit noemen wij "marktwerkingsoverleggen". Naast de (financiële) voortgang worden tevens beleidsontwikkelingen besproken.
- De directeur heeft 4 keer per jaar een RvT overleg. De RvT bestaat uit 5 leden met een diversiteit aan specialisaties (financiën, scholing, juridische zaken, bedrijfsleven en affiniteit met zorg). Medio april wordt door een accountant de samenstellingsverklaring gepresenteerd . De RvT werkt vanuit de principes die zijn geformuleerd in de Governancecode.
- De directeur is samen met de boekhouder en de bedrijfsleider verantwoordelijk voor het personeelsbeleid. Alleen zij hebben de rechten om de bestanden te kunnen inzien.
Stichting React Twente is aangesloten bij de CAO Sociaal Werk en heeft haar pensioenzaken ondergebracht bij PFZW.

De dienstverlening van React Twente wordt uitgevoerd onder de kaders die een opdrachtgever stelt. Deze kaders zijn voor alle teamleden inzichtelijk. De kaders zijn omgezet in een praktisch handboek. Zo kent elke type dienstverlening zijn eigen handboek.

De teamleden van React Twente zijn allemaal methodisch geschoold. Het opleidingsniveau is MBO (Social Work of specifieke doelgroepen) of HBO (HBO-jeugd, HBO maatschappelijk werk, HBO HRM).

React Twente werkt met de methodiek "Positief veranderen". Deze methodiek heeft React Twente, in samenwerking met een extern bureau zelf ontwikkeld.

Methodiek "positief verbeteren" React Twente:

React Twente is zeer sterk gericht op de methodische benadering van de cliënt. De methodiek loopt als een rode draad door het totale traject en is een belangrijk instrument om het traject succesvol te laten verlopen. De methodiek gaat uit van een positieve benadering en wordt door alle medewerkers van React Twente gehanteerd.

De medewerkers zijn hierin getraind en blijven voortdurend bijscholing volgen om optimaal en zorgvuldig met de cliënt te kunnen blijven werken. Alle overlegstructuren van de verschillende teams zijn gekoppeld aan deze methodiek waardoor elke medewerker volledig op de hoogte is van het verloop van het traject van de individuele cliënt.

Hoe werkt de methodiek in relatie tot het leerwerkbedrijf:

React Twente kent een beoordelingssysteem dat gekoppeld is aan het "inzichtelijk" maken van het verloop van het traject (dagbesteding of re-integratie). Dit beoordelingssysteem (evaluatieformulier en competentiescan, afhankelijk van het niveau) geeft ruimte aan het inzichtelijk maken van belemmerende factoren, werkinhoudelijke aspecten (als het om re-integratie gaat), medische aspecten, etc. Deze beoordeling is gericht op het optimaal benutten van de mogelijkheden die de cliënt heeft. Om deze mogelijkheden te kunnen activeren worden er, om de *6 weken, leerdoelen vastgesteld door de werkbegeleider, in samenspraak met de cliënt. De cliënt werkt samen met de werkbegeleider aan het realiseren van deze doelen. Elke 6 weken wordt de beoordeling met de cliënt zelf besproken en koppelt de werkbegeleider de verkregen informatie terug in een gezamenlijk overleg met collega's. De beoordeling wordt zowel door de cliënt als ook de Werkbegeleider (apart van elkaar) ingevuld. Aansluitend worden de beide beoordelingen naast elkaar gelegd. Op deze wijze komt de zienswijze van beide partijen goed naar voren en is dit input voor het aangaan van een gesprek, om aansluitend de leerdoelen met elkaar te formuleren/vast te stellen.

**De frequentie van beoordelen kan aangepast worden aan de looptijd van een traject.*

Hoe werkt de methodiek in relatie tot de ambulante begeleiding:

In het opgestelde IOP staat beschreven wat de specifieke hulpvraag is (op aangeven van de opdrachtgever en de cliënt). In afstemming met de cliënt worden de benodigde interventies uitgewerkt in een stappenplan en afgebakend in tijd. Er worden tussentijdse evaluaties vastgelegd, indien noodzakelijk een MDO of ander soortige interventies (denk hierbij aan ondersteuning van een behandelaar en/of overige hulpbronnen). Veelal lopen cliënten ook vast in een werksituatie omdat de thuissituatie niet stabiel is. React Twente heeft naast de uitvoering van de WMO veel ervaring in de re-integratie en kent de wet en regelgeving zeer goed. Het netwerk is groot (UWV, gemeenten en bedrijfsleven). Deze kennis is zeer waardevol en wordt ingezet indien dit nodig wordt geacht binnen de ambulante begeleiding. De ambulante begeleider is er opgericht zichzelf overbodig te maken en past hier zijn begeleidingsstijl op aan. Er is frequent contact met de opdrachtgever. In tussentijdse rapportages wordt de voortgang beschreven. De interventies van de ambulante begeleider zijn in principe tijdelijk en wordt afgesloten met een eindrapportage.

*React Twente heeft de laatste jaren veel ervaring opgedaan met verschillende doelgroepen. Cliënten kenmerken zich over het algemeen door steeds terugkerende gedragingen, zoals, gebrek aan (de juiste) hulpbronnen, problemen in verband met veranderingen in sociale situaties, problemen met formele organisaties en ontbreken van een goed werkend netwerk. Dit zijn factoren die zeer belemmerend kunnen werken met betrekking tot het verloop van het te volgen traject. React Twente heeft daarom een methodiek ontwikkeld die met name voor deze groep cliënten zeer goed toepasbaar is. De methodiek is zeer directief en gaat uit van pragmatisch handelen om een snel en zichtbaar resultaat te bewerkstelligen. **Een basisprincipe is dat elk individu pas goed kan presteren als er in de privésituatie sprake is van enige stabiliteit.** De Werkbegeleider en of de ambulante begeleider werken voorwaardenscheppend. Er moeten voorwaarden en condities geschapen worden om de cliënt optimaal te kunnen laten functioneren. De Werkbegeleider en/of ambulante begeleider zal samen met de cliënt problemen classificeren en een stappenplan opstellen om aan het minimaliseren of oplossen van bepaalde problemen te kunnen werken.*

React Twente richt zich niet op 1 methodiek. De methodiek "positief veranderen" is de basismethodiek en is gebaseerd op de basishouding en systematiek binnen de hulpverleningsrelatie. Methodieken die ingezet worden zijn (afhankelijk van de hulpvraag):

- Oplossingsgericht werken
- Systeemgericht werken
- Competentiegericht werken