

Tafel 2: Hoe gaan we 'first time right' inrichten?

Vraag 1: Kan dit eigen wel?

Wat is de definitie van 'first time right'?

- Het is een illusie dat de juiste hulp direct wordt ingezet.
- Kan dit wel? Bij de start is het niet altijd duidelijk wat er speelt. Pas later in het traject wordt duidelijk dat er andere zaken spelen bij de jeugdige of het gezin. Hoe kan je dan first time right inzetten?
- Zonder hokjes denken integraal werken.
- Het is heel belangrijk om aan de voorkant, met een groter team, te kijken naar de vraag.
- Betrek de professionals uit het werkveld om de hulpvraag te analyseren. Dit kan gevormd worden binnen het SLT.
- Zorgaanbieder en de gemeente hebben elkaar nodig om te kijken naar de passende zorg. Er is zoveel ingericht aan de voorkant. Een zorgaanbieder kan aangeven of een hulpvraag passend is.
- Ouders hebben de mogelijkheid om de hulpvraag bij verschillende zorgaanbieders neer te leggen waardoor 'first time right' ook anders wordt ingevuld.
- Hetzelfde team blijft betrokken rondom het gezin om te onderzoeken of er andere hulpverlening nodig is.
- Gedurende het traject in verbinding blijven met het SLT om met elkaar te bekijken of de hulpverlening passend is en blijft.
- Er is samenwerking nodig tussen ZA en gemeente ook tussen ZA en ZA. Een casuïstiek tafel kan hierbij helpen.
- De CJG'er heeft de regie voor op en afschalen. Verwachten we te veel van de toegang? Het is belangrijk dat dat ZA onderling samenwerken.
- De ZA weet beter het aanbod. Gemeente geeft een brede indicatie en de ZA maakt dit specifiek. De mindset van de ZA moet ook gericht zijn op afschaling/normaliseren. Kan dit ingebouwd worden in de contractering? Er moet een prikkel ingebouwd worden en eventueel koplopers van passende zorg/ afschalen te belonen.
- De analyse is niet statisch maar is een doorlopend proces.
- First Time right is niet alleen gericht op een lager segment maar kan soms ook betekenen dat er direct hulpverlening vanuit segment drie wordt ingezet.
- First time right: het kind moet de juiste zorg krijgen.
- Het is belangrijk dat de juiste definitie wordt gebruikt. Er zijn verschillende fases gedurende de hulpverlening. Over welk stuk gaat het? Het voorveld of geïndiceerde JH?
- Vraagverheldering door ZA: klantvriendelijker. ZA levert FTE aan de toegang.
- Alleen partijen die echt sturen op passende zorg kunnen een rol spelen binnen het SLT.
- Alleen de vraagverheldering kan maar een dubbele pet met casus regie is moeilijk.
- Voor 'first time right' is de juiste informatie nodig. Hoe doe je dat met elkaar?  
In West-Brabant-West wordt er vooral gekeken of de informatie compleet is en of de juiste

informatie aanwezig is. Als er informatie ontbreekt is het risico hoger dat niet de juiste zorg wordt ingezet.

- Tempo vertragen, doorvragen en niet direct inspelen op de eerste vraag zijn belangrijke aspecten tijdens de analyse van een hulpvraag. Hulpverleners hebben de neiging om alleen gericht te zijn op de oplossing van het probleem.
- Er moet wel sprake zijn van een relatie tussen het gezin en de professionals om tot de juiste informatie te komen.
- First time right zit al een stap daarvoor. Het wordt bepaald door de toegang. Het ligt voor de toewijzing.
- Het is belangrijk om met elkaar dezelfde taal te spreken. Wat is ervoor nodig om dezelfde taal te spreken?
- ZA's kunnen de toegang ondersteunen, dit kan vanuit een hybride vorm of de analyse en toeleiding wordt bij de ZA gelegd.
- Investeren aan de voorkant, zodat de professional de tijd en ruimte krijgt voor een goede analyse.
- Als het gezin niet voldoende mee is voor een traject, spreek je dan van first time right? Investeer in de relatie tussen het gezin en de professional
- Wat is de definitie van first time right? Wat verstaan we daar onder? Gaat het om het resultaat of de juiste hulpverlening? Klant staat centraal.
- First time right kan een beperkt begrip zijn. Over de domeinen heen kijken, wat is er nou echt aan de hand, een goede verbinding met het gezin. Daar vanuit een plan opstellen voor het gehele gezin.
- Passende zorg inzetten vraagt om een systemische denk en werkwijze.
- Verwarring over het begrip steppend/ matched care.
- Hulpverlening loopt vast en dan is er sprake van een opname. Wanneer spreek je dan van First time right?
- Het is belangrijk dat wij blijven leren met elkaar. Als de hulpverlening steeds niet passend is dan is het belangrijk dat we met elkaar terugkijken. Het opstellen van een tijdslijn geeft informatie over het gelopen proces.
- Ontkokering van de domeinen om integraal te kijken. De ZA heeft niet alle informatie van de anderen domeinen.
- Onderwijs is ook een onderdeel van de ontkokering. Marktconsultatie met onderwijs en huisartsen?
- Bij de voordeur een brede analyse om goed te onderzoeken wat er allemaal speelt om de informatie te bundelen. Investeer in de specialisten om de analyse goed uit te voeren. Of verschillende specialisten bij elkaar zetten. Faciliteer dit om de domeinen in beeld te brengen.
- Een professional naast het SLT, een hybride vorm van werken. Flex-schil om de gemeente heen.
- Gelaagdheid van first time right. Kritisch kijken wanneer een uitgebreide analyse wel of niet passend is. Hoe wordt deze afweging gemaakt en welke criteria zijn hiervoor nodig?
- Het informele netwerk betrekken tijdens de analyse fase. Daar is veel informatie aanwezig.
- Waar blijft de input en verantwoordelijkheid voor ouders, onderwijs enz.
- Als het aan de voorkant goed wordt uitgevraagd levert dat aan de achterkant wat op. Is er lef nodig om hiermee te starten.

- Is er voldoende kennis aan de voorkant aangezien dit met name op jeugd is gericht en niet de anderen domeinen.
- Investeer ook in de contacten met de huisarts. ZA kan en wil hierin ook een rol spelen.
- First time right: wat de is de oorzaak van het probleem zodat je gericht hulpverlening kan inzetten. Niet gericht op symptoombestrijding.
- Gaat ook over vertrouwen tussen toegang en ZA. Dit stuk moet wel zodanig ingericht zijn dat de ZA 'ja' kan zeggen.
- De stem van het kind is belangrijk! Voor first time right moet het kind ook gezien en gehoord worden door de professional.
- Is het wel first time right? Stop met deze term en gebruik passende zorg of matched care.

### Vraag 2: Welke vraagverhelderingsmethodiek past daarbij?

- Er is tijd nodig om een relatie op te bouwen.
- Het verkennend gesprek inzetten? Wordt ingezet vanuit de IZA. Emergis is kartrekker. Er wordt heel breed gekeken naar het totale systeem. Samenwerking tussen de gemeente en zorgverzekering.
- Als er niet voldoende veiligheid is geeft het gezin niet altijd de juiste informatie.
- Over de Verklarende analyse is niet iedereen enthousiast. Wat zijn de onderliggende principes van deze methode? Het contact met het gezin is belangrijk. Het moet geen afvinklijst of een schema zijn.

### Vraag 3: Wat is er voor First time right belangrijker: de methode of de behandelaar/professional?

- Het gaat over de behandelaar. De toegang vult het gezinsplan in wat niet voldoende is gevuld met de juiste informatie. Als de toegang de analyse uitvoert moet er geïnvesteerd worden in tijd en kwaliteit.
- De analyse houdt niet op als geïndiceerde JH is ingezet.
- Hoe ondersteunt de gemeente de ZA in op en afschaling, zonder dat er vertraging ontstaat?
- Het voorliggende veld moet meer handvatten krijgen om de juiste begeleiding te bieden.
- Ouders zijn mondiger en als een ZA wil afschalen en ouders niet, dan wordt er bedreigd met een klacht. Professionals hebben ondersteuning nodig om te durven af te schalen.
- Hoe kunnen we meer als partners op te trekken?
- Het is belangrijk om de data te vullen met juiste informatie. Er zijn situaties waarbij de ZA wil afschalen echter, is de gemeente niet akkoord. Hoe komt dit terug in de data?
- Moet er altijd overbruggingszorg zijn? Het kan helpend zijn als het gezin zelf aan de slag gaat zonder overbrugging vanuit het voorliggend veld of geïndiceerde jeugdhulp.
- Ook bij crisis kan je elkaar ondersteunen om te kijken wat het gezin zelf kan doen om de periode te overbruggen.
- Hoe is de samenwerking met de Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis en de GI in dit proces? ZA's ontvangen niet altijd de juiste informatie of een analyse van de situatie.
- Bij een aanvraag wordt vooral gekeken wat een gezin niet kan. Het juist helpend om van mindset te veranderen en te kijken wat een gezin wel kan. Leg de nadruk anders.
- Op welke manier wordt het cliënt perspectief betrokken?

- Het is belangrijk dat er wederzijdse vertrouwen is en hoe wordt dit ingebouwd in de aanbesteding?
- De toegang en de ZA met elkaar combineren.
- Niet te strak in de methode gaan zitten. Een methode is het middel om de analyse goed uit te voeren.
- Data-analyse bij casussen die niet 'goed' zijn verlopen. Analyseren wat er is gebeurd en met elkaar leren.