

WEBINAR — NETWERKSAMENWERKING TOEKOMSTSCENARIO

Van klantreis naar Routekaart

Hoe je in gefaseerde, dialogische stappen tot een gedragen Routekaart komt.



Drie fasen, samen doorlopen

Vanuit de klantreis, stap voor stap, naar een gezamenlijke Routekaart



FASE 1

Klantreis ophalen

Perspectief van cliënt en gezin centraal: knelpunten, overgangen en momenten die er voor hen toe doen worden in kaart gebracht.



FASE 2

Gefaseerd samenwerken

Betrokken partijen verdiepen en vullen de klantreis stap voor stap aan, ieder vanuit de eigen rol en expertise.



FASE 3

Samen in beeld brengen

De inzichten worden gezamenlijk vertaald naar de routekaart: het gedeelde overzicht van samenwerking in de regio.

Zo zag dit eruit in de praktijk

Voorbeeld: vier werksessies naar de routekaart intieme terreur, regio Centraal Gelderland



SESSIE 1

Kennis intieme terreur en start klantreis

Op locatie, 3 uur. Kennismaken, kennis delen over intieme terreur én over onderling samenwerken, voor alle betrokken professionals en start klantreis.



SESSIE 2

Vervolgssessie klantreis

Op locatie, 3 uur. Wat is kenmerkend voor IT/DC, wie doet idealiter wat in welke fase?



SESSIE 3

Feedback routekaart

Op locatie, 3 uur. Uitvoerend professionals reflecteren vanuit eigen casuïstiek op de conceptkaart.



SESSIE 4

Evaluatie & bijstellen

Op locatie, 3 uur. Getoetst bij minimaal drie casussen; de routekaart wordt bijgesteld en definitief gemaakt.

Eén proceseigenaar regelt de uitnodigingen en stelt de deelnemende groep vast; de regio verzorgt locatie en catering.

Wat onderzoeken we per fase van de klantreis?

Voorbeeld: klantreis intieme terreur & dwingende controle — per fase kijken we naar kwaliteit én samenhang van hulp

0

Fase 0 — Voorafgaand aan signalering

Vroege signalen van controle en isolement herkennen via informele netwerken; hulp zoeken normaliseren.

1

Fase 1 — Acut en structureel onveilig

Veiligheid en risico-inschatting centraal; Veilig Thuis, politie en gespecialiseerde hulp direct aangehaakt.

2

Fase 2 — Stabilisatie en risicoreductie

Voorspelbare steun en continuïteit opbouwen; casusregisseur bewaakt afstemming tussen domeinen.

3

Fase 3 — Herstel, regie en toekomstveiligheid

Werken aan herstel en toekomstperspectief; periodieke check op veiligheid en een zorgvuldige overdracht.

Mooi neveneffect: meer begrip en verbinding

De dialogische werkwijze leverde meer op dan alleen de netwerkkaart zelf



Beter begrip van elkaar

Partijen leerden elkaar en elkaars werkwijze beter kennen door de dialogische aanpak.



Makkelijker krachten bundelen

Dat begrip maakte het eenvoudiger om samen op te trekken en van elkaar te leren.



Een product van de regio

Omdat het samen is gemaakt, is de netwerkkaart echt eigendom van de regio — wat de implementatie helpt.