

# Het viervenstersmodel verbetert de hulpverlening

Het viervenstersmodel is een hulpmiddel dat tot een grondige analyse van de hulpvraag van een cliënt leidt. De kwaliteit van de hulpverlening wordt er beter door. Het model kan ook ingezet worden bij hulpverleningssituaties in het sociaal domein.



**TEKST:** MARIËT EBBINGE **FOTO'S:** VANMONTFOORT / PIXABAY/BERND

Een casus. Een jongen wordt begeleid door jeugdzorg. Op een gegeven moment vraagt zijn hulpverlener zich af of de jongen nog wel veilig is in de bestaande situatie. De casus wordt voorgelegd aan deelnemers van een methodische leerbijeenkomst. Met behulp van het viervenstermodel analyseren ze de situatie van de jongen en zijn informele en formele netwerk en wegen ze de mogelijkheden voor hulpverlening af. Wat gaat er bijvoorbeeld gebeuren als de huidige situatie wordt voortgezet? Wat gebeurt er als de jongen in een gesloten zorgorganisatie terechtkomt? De hulpverlener geeft aan dat de jongen in het laatste geval waarschijnlijk zal weglopen. Dat betekent dat hij hem dan kwijt is. Door deze en andere inzichten die de hulpverlener tijdens de bijeenkomst krijgt, besluit de hulpverlener om de jongen voorlopig in de bestaande situatie te laten. Hij formuleert de te nemen stappen: samen met de jongen gaat hij bekijken wat er gedaan kan worden zodat hij veilig is in de huidige situatie.

## Onzekerheid

De bovenstaande casus staat niet op zichzelf. Het komt vaker voor dat het niet duidelijk is voor de hulpverlener hoe hij in een bepaalde situatie dient te handelen. Hij heeft te maken met veel onzekerheid, omdat de informatie die er over de cliënt is, onvolledig of tegenstrijdig is. Om dan toch te bedenken wat er moet gebeuren, is lastig. Wat ook voorkomt, is dat een hulpverlener na de vaststelling van de hulpvraag van de cliënt juist direct de oplossing meent te hebben. Een oplossing waar hij vervolgens met de cliënt en zijn netwerk naartoe gaat werken. Hij vergeet daarbij om voldoende afstand te nemen en na te denken over andere oplossingsrichtingen. De vraag of de oplossing die hij heeft bedacht wel passend is bij de vraag van de cliënt laat hij ook onbeantwoord.

Beide reacties, niet handelen of juist te snel handelen, kunnen voorkomen worden door het viervenstersmodel in te zetten, is de overtuiging van adviseur en

>>





op de cliënt en zijn hulpvraag. Door de vensters één-voor-één door te nemen ontstaat een duidelijker beeld van de hulpvraag van de cliënt en de te nemen stappen om hem met zijn hulpvraag te helpen. Het eerste venster heeft betrekking op de cliënt en zijn omgeving. Wie is de cliënt? Wie vinden het belangrijk dat het goed gaat met de cliënt? Wie staan er dichtbij hem? Wie wat verder weg? Wie zitten er in zijn formele en informele netwerk? Hoe kun je die betrekken bij de cliënt? Het tweede venster zoomt in op de feiten. Wat is er in het leven van de cliënt gebeurd? Welke ondersteuning krijgt hij? Wat gaat goed? Waar zijn er

zorgen over? Wat is helpend en wat is belemmerend voor de cliënt? Het derde venster betreft de weging van de feiten. Wat is er precies aan de hand? Is de situatie goed/veilig genoeg? Als de situatie goed genoeg is: wat kunnen we doen om het beter te maken? Als het niet goed genoeg is: wat moeten we doen om het goed te maken? Het laatste van de vier vensters gaat over de te nemen stappen. Welke stappen moeten er worden genomen? Met wie? Wat? Wanneer? Wat doen we als iemand zich niet houdt aan de afgesproken stappen?"

#### Methodisch werken

Het viervenstermodel is onder meer te gebruiken bij een casusbespreking tijdens bijvoorbeeld een methodische casuïstiek bespreking. Dat is een bijeenkomst die zich richt op twee pijlers: reflecteren op het methodisch handelen in de casus en reflecteren op persoonlijk niveau.

implementatiebegeleider Antoinette Brussen van advies- en onderzoeksbureau VanMontfoort. Brussen, die zelf een achtergrond heeft in de hulpverlening, heeft het model dat oorspronkelijk bedoeld was voor de jeugdbescherming breder toepasbaar helpen maken. Het wordt niet alleen gebruikt door professionals in de jeugdzorg, maar ook door hulpverleners die werken in de zorg voor mensen met een beperking en door zorgverleners in sociale wijkteams. Verder is het viervenstersmodel toepasbaar op de hulp- en ondersteuningsvragen van cliënten van alle leeftijden.

#### Licht door de vensters

De adviseur legt de werking van het model uit. "Het model bestaat uit vier zogenoemde vensters, die om de cliënt heen gegroepeerd zijn. Elk venster werpt een ander licht

Brussen: "Met behulp van het model kun je de situatie van een cliënt analyseren en alle informatie met betrekking tot de cliënt ordenen. Daardoor kun je een gewogen beslissing nemen over de te nemen stappen. Vervolgens kun je met de viervensters® ook weer checken of alle stappen hebben geleid tot wat je ervan had verwacht. Zo niet, of bij een veranderde situatie, kun je bijsturen door het viervenstersmodel opnieuw te doorlopen. Het is dus eigenlijk een soort Plan Do Check Act-cirkel."

Het viervenstersmodel kan ingezet worden bij hulpverlenings- en ondersteuningsvragen. "Het wordt bijvoorbeeld ook gebruikt door Wmo-medewerkers bij gemeenten om aanvragen in het kader van participatiedoelinden, denk aan een uitkering of ondersteuning bij werk, mee te analyseren en te wegen."



**"Na zo'n leerbijeenkomst zijn professionals zich bewuster van hun handelen en zullen ze effectiever in hun werk zijn."**

Het model kan door één iemand, een hulpverlener of bijvoorbeeld een Wmo-medewerker, worden toegepast. Maar Brussen raadt aan om juist meerdere mensen - de cliënt zelf, hulpverleners, Wmo-medewerkers en mensen uit het informele netwerk - mee te laten doen. "Zodat alle perspectieven aan de orde komen." Volgens de adviseur is het viervenstersmodel daarnaast bij uitstek geschikt voor hulpverleningssituaties waarin professionals van verschillende organisaties samenwerken. "Dat gebeurt bijvoorbeeld al in provincies als Gelderland, Friesland en Overijssel waar professionals van sociale wijkteams en jeugdbescherming gezamenlijk hulpverlening geven aan cliënten. Dat doen ze aan de hand van de viervensters®.

Hierdoor ontstaat er een eenduidige aanpak in de hulpverlening."

#### Andere toepassingen

Naast casuïstiek en intervisie is het model ook voor andere doeleinden te gebruiken. Zelf gebruikt Brussen het bij zogenoemde leerbijeenkomsten, bijvoorbeeld om vast te stellen in hoeverre een voorgeschreven werkwijze in de hulpverlening aan of ondersteuning van cliënten ook wordt toegepast. "Na zo'n leerbijeenkomst zijn professionals zich bewuster van hun handelen en zullen ze effectiever in hun werk zijn."

Er zijn ook organisaties waar de hulpverleners het model gebruiken voor hun rapportages. "Zij hebben het viervenstersmodel als een vast onderdeel ingebed in hun werkproces. Ze gebruiken het niet alleen om hulpverleningssituaties te analyseren, maar ook om deze te beschrijven en terug te koppelen naar hun organisatie." Ook kun je de viervensters® inzetten bij besluitvorming. "Bijvoorbeeld om te beslissen of je wel of geen specialistische hulp inschakelt."

#### Tijd

Het kost de nodige tijd om de methodiek van het model te leren gebruiken. Heb je het eenmaal in de vingers dan moet je ermee rekening houden dat het doorlopen van de viervensters® gemiddeld twee uur kost. Al zal het sneller gaan, naarmate je er meer in hebt bekwaamd. Maar, zegt Brussen: "Je vraagt ook niet aan een chirurg waarom hij voor de operatie zijn instrumenten schoonmaakt. Het is de tijdsinvestering meer dan waard, omdat de hulpverlening er beter door wordt."



#### WIJKTEAMS WERKEN MET JEUGD

De tool van het viervenstersmodel is opgenomen op het platform *Wijkteams werken met jeugd*, een verzamelsite waar uiteenlopende kennis en verschillende hulpmiddelen voor jeugdzorgprofessionals te vinden zijn. De hulpmiddelen kunnen kosteloos worden gedownload en gebruikt. Bij elk hulpmiddel staan bronnen en links naar meer informatie.

Initiatiefnemer van *Wijkteams werken met jeugd* is het Nederlands Jeugdinstituut. Dit werkt samen met Movisie, Kenniscentrum Kinder- en Jeugdpsychiatrie, Landelijk Kenniscentrum LVB en de advies- en onderzoeksbureaus VanMontfoort, PI Research en Praktikon. Verder bevat de online toolbox op de site hulpmiddelen van onder meer Rutgers, het Nederlands Centrum Jeugdgezondheid en Stichting Opvoeden.nl.