

Appendices

Contents | Appendices

A1 Distribution Of 42 Youth Healthcare Regions	3
A2 Successful programs and interventions	6
A3 Detailed DESTEP Analysis	8
A4 Consent Form Interviews	10
A5 Internal Interview Guide Designers And Project Leaders	11
A6 Internal Interview Guide Founders	14
A7 Experts Interview Guide	16
A8 Transcriptions Internal Interviews	19
A9 Transcription Experts Interview	125
A10 ATLAS.ti Coding	138
A11 Generative Session 1 Set-Up	143
A12 Generative Session 1 Results	156
A13 Blueprint Test Internal Set-Up	157
A14 Generative Session 2 Information & Sensitising Letter	158
A15 Generative session 2 Set-Up	161
A16 Generative Session 2 Results	173
A17 Metaphor brainstorm	174
A18 Brand brainstorm session results	176
A19 Brand Thinking Session Set-Up	177
A20 Brochure Test Internal	185
A20 Project brief	187

A1 | Distribution Of 42 Youth Healthcare Regions

All municipalities shape the organization of primary care locally. This often also applies to outpatient care. The tasks of foster care, crisis care and residential care are almost always organized on the scale of the 42 youth care regions, see Figure FIXME. See the Tabel on the right for all municipalities by region.

A number of tasks (specialist youth assistance, youth protection and youth probation, Safe at Home, youth care plus) require sufficient size, expertise and options to offset financial risks. Municipalities opt for a scale of several regions.



Figure FIXME: 42 youth healthcare regions

Youth healthcare region	Municipalities
Achterhoek	Aalten Berkelland Bronckhorst Doetinchem Montferland Oost Gelre Oude IJsselstreek Winterswijk
Amsterdam-Amstelland	Aalsmeer Amstelveen Amsterdam Diemen Ouder-Amstel Uithoorn
Arnhem	Arnhem Doesburg Duiven Lingewaard Overbetuwe Renkum Rheden Rijnwaarden Rozendaal Wageningen Westervoort Zevenaar
Drenthe	Aa en Hunze Assen Borger-Odoorn Coevorden De Wolden Emmen Hoogeveen Meppel Midden-Drenthe Noordenveld Tynaarlo Westerveld

Eemland	Amersfoort Baarn Bunschoten Eemnes Leusden Soest Woudenberg
Flevoland	Almere Dronten Lelystad Noordoostpolder Urk Zeewolde
Food Valley	Barneveld Ede Nijkerk Renswoude Rhenen Scherpenzeel Veenendaal
Friesland	Achtkarspelen Ameland Dantumadiel De Friese Meren Dongeradeel Ferwerderadiel Franekeradeel Harlingen Heerenveen het Bildt Kollumerland en Nieuwkruisland Leeuwarden Leeuwarderadeel Littenseradiel Menameradiel Ooststellingwerf Opsterland Schiermonnikoog Smallingerland Súdwest Fryslân Terschelling Tytsjerksteradiel Vlieland Weststellingwerf

Gooi- en Vechtstreek	Blaricum Bussum Hilversum Huizen Laren Muiden Naarden
Groningen	Appingedam Bedum Bellingwedde De Marne Delfzijl Eemmond Groningen Grootegast Haren Hoogezand-Sappemeer Leek Loppersum Marum Menterwolde Oldambt Pekela Slochteren Stadskanaal Ten Boer Veendam Vlagtwedde Winsum Zuidhorn
Haaglanden	s-Gravenhage Delft Leidschendam-Voorburg Midden-Delfland Pijnacker-Nootdorp Rijswijk Voorschoten Wassenaar Westland Zoetermeer
Haarlemmermeer	Haarlemmermeer

Holland-Rijnland	Alphen aan den Rijn Hillegom Kaag en Braassem Katwijk Leiden Leiderdorp Lisse Nieuwkoop Noordwijk Noordwijkerhout Oegstgeest Teylingen Zoeterwoude
IJsselland	Dalfsen Deventer Hardenberg Kampen Olst-Wijhe Ommen Raalte Staphorst Steenwijkerland Zwartewaterland Zwolle
Kop van Noord-Holland	Den Helder Hollands Kroon Schagen Texel
Lekstroom	Houten IJsselstein Lopik Nieuwegein Vianen
Midden Brabant	Dongen Gilze en Rijen Goirle Heusden Hilvarenbeek Loon op Zand Oisterwijk Tilburg Waalwijk

Midden IJssel - Oost Veluwe	Apeldoorn Brummen Epe Hattem Heerde Lochem Voorst Zutphen
Midden Holland	Alphen aan den Rijn Bodegraven-Reeuwijk Gouda Krimpenerwaard (Bergambacht, Nederlek, Ouderkerk, Schoonhoven & Vlist) Waddinxveen Zuidplas
Midden Kennemerland	Beverwijk Heemskerk Velsen
Midden Limburg Oost	Echt-Susteren Maasgouw Roerdalen Roermond
Midden Limburg West	Leudal Nederweert Weert
Noord-Kennemerland	Alkmaar (Graft-De Rijk & Schermer) Bergen (NH) Castricum Heerhugowaard Heiloo Langedijk Uitgeest
Noord Limburg	Beesel Bergen (L) Gennep Horst aan de Maas Peel en Maas Venlo Venray

Noord Veluwe	Elburg Ermelo Harderwijk Nunspeet Oldebroek Putten
Noord-Oost Brabant	s-Hertogenbosch Bernheze Boekel Boxmeer Boxtel Cuijk Grave Haaren Landerd Maasdonk Mill en Sint Hubert Oss Schijndel Sint Anthonis Sint-Michielsgestel Sint-Oedenrode Uden Veghel Vught
Rijk van Nijmegen	Beuningen Druuten Groesbeek (Millingen a/d Rijn & Ubbergen) Heumen Mook en Middelaar Nijmegen Wijchen

Rijnmond	Albrandswaard Barendrecht Brielle Capelle aan den IJssel Goeree-Overflakkee Hellevoetsluis Krimpen aan den IJssel Lansingerland Maassluis Nissewaard (Bernisse & Spijkenisse) Ridderkerk Rotterdam Schiedam Vlaardingen Westvoorne
Rivierenland	Buren Culemborg Geldermalsen Lingewaal Maasdriel Neder-Betuwe Neerijnen Tiel West Maas en Waal Zaltbommel
Twente	Almelo Borne Dinkelland Enschede Haaksbergen Hellendoorn Hengelo (O) Hof van Twente Losser Oldenzaal Rijssen-Holten Tubbergen Twenterand Wierden
Utrecht stad	Utrecht

Utrecht-West	De Ronde Venen Montfoort Oudewater Stichtse Vecht Weesp Wijdmeren Woerden
West-Brabant-Oost	Aalburg Alphen-Chaam Baarle-Nassau Breda Drimmelen Geertruidenberg Oosterhout Werkendam Woudrichem
West-Brabant-West	Bergen op Zoom Etten-Leur Halderberge Moerdijk Roosendaal Rucphen Steenbergen Woensdrecht Zundert
West-Friesland	Drechterland Enkhuizen Hoorn Koggenland Medemblik Opmeer Stede Broec
Zaanstreek-Waterland	Beemster Edam-Volendam Landsmeer Oostzaan Purmerend Waterland Wormerland Zaanstad Zeevang

Zeeland	Borsele Goes Hulst Kapelle Middelburg Noord-Beveland Reimerswaal Schouwen-Duiveland Sluis Terneuzen Tholen Veere Vlissingen
Zuid-Holland Zuid	Alblasserdam Binnenmaas Cromstrijen Dordrecht Giessenlanden Gorinchem Hardinxveld-Giessendam Hendrik-Ido-Ambacht Korendijk Leerdam Molenwaard Oud-Beijerland Papendrecht Sliedrecht Strijen Zederik Zwijndrecht
Zuid-Kennemerland	Bloemendaal Haarlem Haarlemmerliede en Spaarnwoude Heemstede Zandvoort

Zuid-Limburg	Beek Brunssum Eijsden-Margraten Gulpen-Wittem Heerlen Kerkrade Landgraaf Maastricht Meerssen Nuth Onderbanken Schinnen Simpelveld Sittard-Geleen Stein Vaals Valkenburg aan de Geul Voerendaal
Zuid-Oost Brabant	Asten Bergeijk Best Bladel Cranendonck Deurne Eersel Eindhoven Geldrop-Mierlo Gemert-Bakel Heeze-Leende Helmond Laarbeek Nuenen, Gerwen en Nederwetten Oirschot Reusel-De Mierden Someren Son en Breugel Valkenswaard Veldhoven Waalre
Zuid-Oost Utrecht	Bunnik De Bilt Utrechtse Heuvelrug Wijk bij Duurstede Zeist

A2 | Successful programs and interventions

Various programs and interventions have shown promising results in improving youth mental health outcomes. For example, Headspace, @ease, and Dreamschool are successful models in Australia and The Netherlands, respectively. Headspace Centers offer a wide range of services to young people aged 12-25, with a focus on early intervention and a multidisciplinary team approach. @ease provides anonymous mental health support through online platforms and walk-in centres, reducing stigma and increasing accessibility. Dreamschool, a television program, promotes well-being and personal development for at-risk youth. School-based, online and mobile, family, and community-based interventions are also effective in improving youth mental health. Positive Health and Positive Intelligence approaches emphasize holistic well-being and resilience. Group sessions and Wellbeing On Prescription offer valuable support, while other interventions include various online platforms and lifestyle programs.

Headspace Centre model Australia

Headspace Centers in Australia, established by the National Youth Mental Health Foundation in 2006, provide comprehensive mental health services to young people aged 12-25 (Sei et al., 2015).

The model provides a range of services to young people aged 12-25 who are experiencing mental health issues. They focus on early intervention, offering a safe environment and a multidisciplinary team that includes mental health professionals and general practitioners (Headspace, n.d.). A safe and non-stigmatizing environment for young people to seek help has been shown to increase the likelihood of young people seeking mental health support (Jorm et al., 2005). Involving family and friends in the treatment process is also emphasised to improve the outcomes of young people (McGorry et al., 2007).

The Headspace Centre model aligns with the recommendations for more accessible and integrated mental health interventions for youth in The Netherlands (Sijbrandij et al., 2019).

@ease

Since 2017, @ease is the Dutch variant of the successful Australian organisation Headspace. The concept has since been adopted in many other countries, including The Netherlands. @ease is a mental health support service available in The Netherlands that aims to provide accessible and anonymous assistance to young people. Their services are offered through online platforms and physical walk-in centres.

A study by van der Pol et al. (2020) found that @ease was successful in reaching a previously underserved population of young people with mental health concerns, with a 55% increase in the number of young people seeking support from @ease compared to traditional mental health services. It has not only successfully reached underserved populations, but also reduced stigma, and increased awareness of available support services (van der Pol et al., 2020). By providing a safe and judgment-free space, @ease removes barriers to accessing mental health services, especially for young people uncomfortable with traditional services.

Dreamschool

Dreamschool, a Dutch television program, has been making a significant impact on the education, life skills, and personal development of at-risk youth since its debut in 2015 (Schoemaker & De Roos, 2019). The program focuses on providing a second chance for students between 16 and 23 years old who have faced challenges in traditional educational settings.

Dreamschool stands out for its emphasis on social and emotional learning, mindfulness practices, and personalised mentorship, which have proven to be transformative for the participating students. As a result, they experience improvements in self-esteem, reduced stress levels, and enhanced emotional regulation skills (Schoemaker & De Roos, 2019). By creating a supportive environment that encourages positive relationships and community building, Dreamschool fosters a sense of belonging among its students.

Considering that at-risk youth are more vulnerable to mental health

challenges such as depression and anxiety (Kessler et al., 2005), the mental health benefits provided by Dreamschool are particularly significant. It's important to note that the program's impact may be limited due to its reach as a television program. However, the fact that Dreamschool is showcased on national television has a positive effect by opening up discussions around mental health and reducing the stigma associated with it.

Wellbeing On Prescription

Wellbeing On Prescription (WOR) is a method for addressing psychosocial issues by referring patients with non-medical complaints, such as loneliness and stress, to a well-being coach (GGD Amsterdam, 2021).

School-based

School-based mental health services provide counseling, therapy, and crisis intervention in schools, improving access to care, reducing stigma (Weist, 2018), and enhancing academic performance and emotional well-being (Splett, 2016).

Online and mobile

Online and mobile mental health services, including apps, online counseling, and teletherapy, increase access to care for young people (Van Ameringen et al., 2018). Examples include Minddistrict e-health, Villa Pinedo, and online ACT workbooks.

Family therapy

Family therapy can help improve communication, set boundaries, and develop coping strategies. Family therapy effectively addresses various mental health conditions in young people, including externalising behaviour disorders (ADHD, ODD), internalising disorders (anxiety, depression), and traumatic disorders (PTSD) (Kenny & Goodyear, 2011).

Community-based

Community-based interventions offer comprehensive mental health care to young people, including counseling, medication management, and support

groups. They also connect young people to other community resources for job training and housing assistance (Whitley, 2016).

Positive Health

Positive Health focuses on holistic well-being and resilience in young people, considering physical, emotional, and social aspects of life. My Positive Health tool, elaborating on six dimensions of health, focuses on empowering individuals to take control of their well-being (Schoemaker et al., 2019; Holt-Lunstad et al., 2010). Positive Health emphasises the importance of individual agency and adaptation, empowering individuals to take control of their own well-being.

Positive Intelligence

Positive Intelligence promotes mental fitness and well-being, helping youth manage stress, anxiety, and depression by enhancing emotional regulation and focusing on strengths (Chamine, 2012). Positive Intelligence is especially relevant in the context of youth, where developing positive emotions and resilience is critical. Positive Intelligence can be implemented through Positive Psychology interventions, mindfulness practices, resilience-building, creating a supportive environment and utilising technology. (Chamine, 2012; Dweck, 2007; Seligman & Csikszentmihalyi, 2000; Shapira et al., 2020; Zenner et al., 2014).

Group sessions

Group interventions can be an effective way to address mental health concerns among youth, but potential risks should be considered. Negative peer influence is a potential risk, but it can be minimised by careful planning and supervision (McDermott et al., 2016). Strategies such as screening, selection, trained facilitators, ground rules, and monitoring can be used to promote positive outcomes (Kenny et al., 2015; Tolan et al., 2016; Whitaker et al., 2016). Youth are at a different developmental stage compared to adults and require interventions that are adapted to their developmental stage (Kaslow et al., 2017). Group interventions can provide valuable social support for youth, that is less relevant for adults with established social networks (McDermott et al., 2016).

A3 | Detailed DESTEP Analysis

Demographic

The changing demographics in a society have a significant impact on market development and can influence marketing strategy (Sreenivasan, 2014). The key demographic factors include population size, density, age, gender, and occupation. These factors have been driven by various factors such as population growth, age structure, family structure, and geographic population shifts (Sreenivasan, 2014). One critical demographic trend is the increasing prevalence of mental health problems among young adults in the Netherlands (CBS, 2021; RIVM, 2022). Depression is the most common mental disorder among young adults aged eighteen to twenty-four years old (RIVM, 2022). Furthermore, there is a concerning increase in the percentage of girls aged 12 to 17 with mental health problems, especially among those in higher education levels such as havo, vwo or mbo (RIVM, 2022). Girls are experiencing mental health issues at an earlier age than ten years ago, whereas boys have a more evenly distributed increase across educational levels and age groups (RIVM, 2022). The number of single-parent families and divorces has been increasing, often associated with lower socioeconomic status (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2021; Sectorinstituut Openbare Bibliotheken, 2014). Which is important because research by Batterin and van Plaggenhoef (2022) shows that there is a clear connection between parental divorce and healthcare use by youth. Additionally, the healthcare industry is facing a shortage of workers, which is projected to worsen in the coming years (Sociaal Economische Raad, 2020).

Economic

The economic indicators, such as gross domestic product (GDP), inflation, unemployment, and disposable personal income, can impact the market demand and supply, prices, and availability of goods and services (Hassan, 2021). Moreover, economic trends can also influence the growth and development of various industries and sectors, such as the health and welfare sector, which has been experiencing significant growth in recent years (UWV, 2020). The health and welfare sector in the Netherlands is rapidly growing, with around 46,000 new jobs per year, bringing the total number of jobs in this sector to 1.7 million in 2020 (UWV, 2020).

Unemployment among fifteen- to twenty-five-year-olds has increased, with 8.4% of the fifteen- to twenty-five-year-olds workforce being unemployed in April 2020 compared to 6.7% in 2019 (CBS, 2020). European statistics show that 17.6% of children in the Netherlands are at risk of growing up in poverty, leading to social exclusion and related emotional problems (RIVM, 2022). The growing demand for mental healthcare in the Netherlands is driven by not only individualization, but also economization, and market forces, with an annual 20% of the population experiencing a psychological disorder (Schrijvers, 2017).

Social

Social trends refer to the behaviours, values, and preferences of different societies and cultures (Ibrahim, 2014). The idealised images portrayed in social media can make young people feel insecure and inadequate, as they struggle to navigate societal expectations and meet their own high standards. The pressure to constantly set higher goals and achieve optimal development in education, career, and social relationships characterises what has been called the “presentation generation” (RIVM, 2022). Despite the rising level of education in The Netherlands, there is concern about digital illiteracy among young people, as lessons on digital media and computer use have not been found to contribute significantly to their digital literacy (Kennisset, 2017). In response to changing demands in the job market, it has been suggested that education focuses on teaching 21st-century skills, including ICT skills, critical thinking, creativity, communication, and social and cultural competencies (SBB, 2019).

Technological

The Fourth Industrial Revolution is anticipated to bring disruptive technologies that will shape various industries and societies at large (Nyagadza et al., 2022). This wave of technological innovation will trigger significant changes not only in businesses but also in mental health care delivery. The outbreak of the COVID-19 pandemic has served as a catalyst for transformative shifts in the field, leading to the widespread adoption of e-health solutions (Wind et al., 2020). In response to strict social distancing and lockdown measures, mental health care providers swiftly adjusted

their practices to accommodate remote interventions (Feijt et al., 2020). Promising evidence is emerging on the effectiveness of online therapy interventions, particularly in reducing anxiety and depressive symptoms among adolescents aged 12 to 18 (O'Dea et al., 2015). Mental health practitioners have not only acquired skills in Digital Mental Health but also acknowledged its advantages, expressing their intention to integrate digital tools alongside traditional face-to-face care (Feijt et al., 2023). These developments showcase the transformative power of technology in revolutionizing mental health care and adapting to new challenges such as the COVID-19 pandemic.

Ecological

Ecological concerns regarding the exploitation of the environment and natural resources are crucial factors that businesses need to consider (Ibrahim, 2014). According to research conducted by SCP, the negative impact of the COVID-19 crisis on mental health has led to an increase in concerns, anxiety, stress, and depression (for a small percentage of respondents, the impact was less). As a result, there is an expected increase in demand for mental healthcare services, which could be challenging to keep up with due to capacity issues and a need for better collaboration between healthcare providers, social services, and insurance companies (Reep & Hupkens, 2021; CBS, 2021). The rise of digitalization has led to the emergence of the sharing economy or collaborative consumption, where the importance of owning products decreases, and consumers increasingly share products (Kennisset, 2017).

Political

Political factors impact businesses, including laws, governmental agencies, minority groups, and social movements (Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2017). Doom Scrolling is the compulsion to consume negative news, which can trigger negative emotions and lead to a worse mood and increased anxiety (Ahrens, 2021). Affective polarisation, or the antipathy between supporters of opposing political camps, has been on the rise and is often found among individuals who disagree on cultural issues (Iyengar et al., 2021). Next to this, The Dutch government aims to curb the growth of

self-employment by eliminating tax benefits and making it less attractive for employers to hire self-employed workers (Werken 20, 2018). Additionally, the COVID-19 pandemic has brought about significant changes in the world order, leading to both increased inequality and the possibility of greater collaboration and equality (Friedman, 2020). Local politics and the responsibilities of municipalities are changing, with more responsibilities being handed down from the national government and an increase in the number of local parties with diverse viewpoints and interests (van der Meer, 2019). Modern communication technologies have shifted power dynamics from institutions to individuals and communities, making interpersonal connections, knowledge sharing, and collaboration increasingly important (Sectorinstituut Openbare Bibliotheken, 2014). Lifelong learning is becoming essential for adults seeking to maintain their employability and personal development in a rapidly changing job market. The Dutch government is incentivizing employers to provide training and development opportunities for their employees (Rijksoverheid, n.d.).

Toestemmingsformulier

Voor deelname aan het onderzoek 'Strategic vision for lifestyle outpatient clinics in youth mental healthcare'

In te vullen door de onderzoeksdeelnemer:

Deelnemen aan het onderzoek

Ik heb vragen kunnen stellen over de studie en mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord.

Ja

☐

Ik geef vrijwillig toestemming om deel te nemen aan dit onderzoek en begrijp dat ik kan weigeren om vragen te beantwoorden en dat ik me op elk moment uit het onderzoek kan terugtrekken, zonder dat ik een reden hoeft te geven.

☐

Gebruik van de informatie in het onderzoek

Ik begrijp dat de informatie die ik verstrek zal worden gebruikt voor een rapport over het uitgevoerde interviewonderzoek, niet zal worden gedeeld buiten het onderzoeksteam en volledig zal worden geanonimiseerd.

☐

Naam onderzoeksdeelnemer

_____-_____-_____
Datum

Datum

Handtekening onderzoeksdeelnemer

In te vullen door de onderzoeker:

Ja

Ik heb de onderzoeksdeelnemer nauwkeurig geïnformeerd over mijn studie en, naar mijn beste vermogen, ervoor gezorgd dat de deelnemer begrijpt waar hij / zij / die vrijwillig mee instemt.



_____-_____-_____
Datum

Datum

Floor Oomen

Naam onderzoeker

Naam onderzoeker

Handtekening onderzoeker

A5 | Internal Interview Guide Designers And Project Leaders

INTERVIEW GUIDE | INTERNAL - DESIGNERS & PROJECT LEADERS

Main research question:

What are the most important elements that are necessary for developing a lifestyle outpatient clinic for youth mental healthcare?

Checklist for start

- Consent form
- Pen and paper
- Interview guide
- A location where I can perform and record the interview
- Recording device

(Interviews will be conducted in Dutch, as this is the easiest for our participants. Therefore, the rest of this document will be in Dutch.)

Introductie script

Hi! Zoals je waarschijnlijk wel weet ben ik bij jullie bezig met het ontwikkelen van een strategische visie voor de leefstijlpoli, specifiek voor de jeugdzorg. Dit doe ik als afstudeeropdracht voor mijn masteropleiding aan de TU Delft. Ik werk aan deze opdracht omdat we ervoor willen gaan zorgen dat meer zorgaanbieders, gemeenten en/of regio's zich aangesproken voelen om ook zo'n leefstijlpoli te gaan ontwikkelen.

Hoe de leefstijlpoli voor de jeugd eruit komt te zien is niet bekend aangezien deze nog niet ontwikkeld is. Door middel van onder andere deze interne interviews wil ik ontdekken welke elementen nodig zijn voor de ontwikkeling van de leefstijlpoli voor de jeugd. Welke kennis is er al binnen Shoshin en welke informatie hebben jullie verder nog nodig.

De resultaten van dit interview worden volledig geanonimiseerd en zijn vertrouwelijk. Als je, op welk punt dan ook, dit interview wilt verlaten of wilt stoppen met dit interview is dat helemaal prima. Om ervoor te zorgen dat jouw informatie alleen gebruikt wordt voor het doel van dit onderzoek, wil ik je

vragen om dit toestemmingsformulier te ondertekenen.

(overhandig toestemmingsformulier en zorg dat het ondertekend wordt, vragen beantwoorden indien nodig)

Voor dit onderzoek ben ik geïnteresseerd in je meningen en ervaringen, je kan alles vertellen wat je wilt en er is geen goed of fout antwoord. Als je mij op enig moment wilt onderbreken, doe dat gerust. Om ervoor te zorgen dat ik niks van dit interview mis zou ik het graag op willen nemen. De geluidsopname wordt alleen gebruikt om deze informatie te verwerken en zal nooit gedeeld worden met iemand die niet onderdeel is van dit onderzoek. Ben je er oke mee als ik dit interview opneem?

Opsplitsen van het interview in 3 thema's om de overkoepelende onderzoeksvraag te beantwoorden.

Dit interview bestaat uit drie verschillende thema's om het zo duidelijk mogelijk te houden. Allereerst zullen we het gaan hebben over je huidige rol en de projecten waar je nu mee bezig bent, zodat ik daar een beter beeld van krijg. Daarna zullen we dieper ingaan op de leefstijlpoli en hoe je hierover kan communiceren. Als laatste zullen we ingaan op hoe de leefstijlpoli voor de jeugd eruit zou kunnen zien en wat hiervoor onmisbaar is.

Thema 1: Huidige rol en projecten

Goal: Achterhalen welke taken de geïnterviewde precies doet en wat diens betrokkenheid bij de ontwikkeling van de leefstijlpoli is.

Interview vragen:

Hoe zou je jouw rol bij Shoshin omschrijven?

Werk je momenteel aan projecten voor de jeugdzorg? Welke zijn dat?

Bij welke projecten met een leefstijlpoli was je betrokken?

Follow-up vragen:

Indien betrokken bij ontwikkeling van een leefstijlpoli:

Hoe was je betrokken bij een ontwikkeling van de leefstijlpoli?
Welke dilemma('s) ontdekte jullie bij de ontwikkeling van de leefstijlpoli?
Wie waren er allemaal betrokken bij de ontwikkeling van de leefstijlpoli?
Waarom is de leefstijlpoli momenteel succesvol bij die locatie (bv GGZ Delftland of WNB)?
Wat is er goed gegaan bij die locatie (bv GGZ Delftland of WNB)?

Thema 2: De Leefstijlpoli en communicatie

Goal: Inzicht krijgen wat de belangrijkste kenmerken zijn van de leefstijlpoli en hoe de communicatie over de leefstijlpoli ervaren wordt.

Interview vragen:

Wordt er momenteel gedacht aan de leefstijlpoli binnen de huidige projecten?
Op wat voor manier?
Wat houdt volgens jou de leefstijlpoli precies in? Hoe zou je het omschrijven?
Wat zijn de belangrijkste positieve aspecten van de leefstijlpoli?
Wat zijn de belangrijkste negatieve aspecten van de leefstijlpoli?
Welke behoefte vervult de leefstijlpoli volgens jou?
Welke pijnpunten lost de leefstijlpoli op?
Vind je het lastig om de leefstijlpoli uit te leggen aan anderen? Waarom?
Is het moeilijk om Shoshins visie te communiceren? Wat maakt het makkelijk of moeilijk?
Is het moeilijk om zorgaanbieders te overtuigen? Waardoor komt dat denk je?

Follow-up vragen:

Ontwerpers:

De leefstijlpoli is natuurlijk een ontwerp wat niet door jullie ontwerpers gemaakt is. Heeft dat invloed op hoe je erover praat? Op wat voor manier?

Project leiders:

Hoe verloopt het proces van de ontwikkeling van A-Z?
Voelt het aanbieden van de leefstijlpoli aan zorgaanbieders als verkopen? Doe je dat liever wel/niet?

Thema 3: De leefstijlpoli voor de jeugd

Goal: Ontdekken wat de belangrijkste kenmerken zijn voor de leefstijlpoli voor de jeugd.

Interview vragen:

Inhoud

Waar komt denk je de vraag naar een aparte leefstijlpoli voor de jeugd vandaan?
Hoe is de leefstijlpoli voor de jeugd denk je anders dan voor volwassenen?
Voor welke leeftijdscategorie binnen de doelgroep jeugd is een leefstijlpoli interessant denk je?
Welke inzichten uit projecten die hebt gedaan/does kunnen worden meegenomen in de ontwikkeling van een leefstijlpoli voor de jeugd?
Waarom moeten juist die inzichten worden meegenomen?
Heb je een idee wat de belangrijkste kenmerken van de doelgroep jeugd zijn?
Welke?
Welke onderdelen zijn onmisbaar bij de ontwikkeling van een leefstijlpoli voor de jeugd?

Proces

Welke partijen zijn betrokken het ontwikkelen voor de leefstijlpoli voor de jeugd? (Gemeenten/zorgaanbieders/ouders/etc.) Wie zijn daarvan je aanspreekpunt?
Welke informatie is er nodig voor het ontwikkelen van de leefstijlpoli voor de jeugd?
Van wie heb je die informatie nodig? Op welk moment in het proces?
Hoe zou je het proces van het ontwikkelen van de leefstijlpoli omschrijven? -fases, betrokkenen, tijdsduur (mag je ook uittekenen)

Follow-up questions:

Hoe zou de ideale leefstijlpoli voor de jeugd eruit zien?
Welke stappen zijn er nodig om deze te realiseren?
Wat zijn volgens jou de grootste kansen voor de leefstijlpoli?

Checklist voor afsluiten

(Korte samenvatting geven van het interview)

Ik ben klaar met het stellen van al mijn vragen, is er nog iets anders dat je graag zou willen toevoegen aan dit interview?

Is er nog iets dat je aan mij zou willen vragen?

Nogmaals veel dank voor je tijd en bijdrage en je kan het me altijd laten weten als je nog meer vragen of opmerkingen hebt hierover.

Kan ik je nogmaals benaderen in een volgende fase voor eventuele verdere vragen?

List of generic probes (Dutch)

Kan je me meer vertellen over...

Antwoord herhalen in herformuleerde zin.

Knikken

Hoe bedoel je precies?

Zou je me daarvan een voorbeeld kunnen geven?

A6 | Internal Interview Guide Founders

INTERVIEW GUIDE | INTERNAL - FOUNDERS

Main research question:

What are the most important elements that are necessary for developing a lifestyle outpatient clinic for youth mental healthcare

Checklist for start

- Consent form
- Pen and paper
- Interview guide
- A location where I can perform and record the interview
- Strategy wheel and vrio analysis printed
- Recording device

(Interviews will be conducted in Dutch, as this is the easiest for our participants. Therefore, the rest of this document will be in Dutch.)

Introductie script

Hi! Zoals je waarschijnlijk wel weet ben ik bij jullie bezig met het ontwikkelen van een strategische visie voor de leefstijlpoli, specifiek voor de jeugdzorg. Dit doe ik als afstudeeropdracht voor mijn masteropleiding aan de TU Delft. Ik werk aan deze opdracht omdat we ervoor willen gaan zorgen dat meer zorgaanbieders, gemeenten en/of regio's zich aangesproken voelen om ook zo'n leefstijlpoli te gaan ontwikkelen.

Hoe de leefstijlpoli voor de jeugd eruit komt te zien is niet bekend aangezien deze nog niet ontwikkeld is. Door middel van onder andere deze interne interviews wil ik ontdekken welke elementen nodig zijn voor de ontwikkeling van de leefstijlpoli voor de jeugd. Welke kennis is er al binnen Shoshin en welke informatie hebben jullie verder nog nodig.

De resultaten van dit interview worden volledig geanonimiseerd en zijn vertrouwelijk. Als je, op welk punt dan ook, dit interview wilt verlaten of wilt stoppen met dit interview is dat helemaal prima. Om ervoor te zorgen dat jouw informatie alleen gebruikt wordt voor het doel van dit onderzoek, wil ik je

vragen om dit toestemmingsformulier te ondertekenen.

(overhandig toestemmingsformulier en zorg dat het ondertekend wordt, vragen beantwoorden indien nodig)

Voor dit onderzoek ben ik geïnteresseerd in je meningen en ervaringen, je kan alles vertellen wat je wilt en er is geen goed of fout antwoord. Als je mij op enig moment wilt onderbreken, doe dat gerust. Om ervoor te zorgen dat ik niks van dit interview mis zou ik het graag op willen nemen. De geluidsopname wordt alleen gebruikt om deze informatie te verwerken en zal nooit gedeeld worden met iemand die niet onderdeel is van dit onderzoek. Ben je er oke mee als ik dit interview opneem?

Opsplitsen van het interview in 3 thema's om de overkoepelende onderzoeksvraag te beantwoorden.

Dit interview bestaat uit drie verschillende thema's om het zo duidelijk mogelijk te houden. Allereerst zullen we het gaan hebben over het ontstaan van Shoshin en de Fit Op Weg Poli (FOWP). Daarna zullen we dieper ingaan op wat de leefstijlpoli precies inhoudt en hoe deze eruit zou kunnen zien voor de jeugd. Als laatste zullen we ingaan op jullie marktpositie en concurrentie.

Thema 1: Ontstaan Shoshin en FOWP

Goal: Erachter komen hoe Shoshin en de FOWP zijn ontstaan en waarom de FOWP succesvol is geworden.

Interview vragen:

Hoe is Shoshin ontstaan?

Hoe is de FOWP ontstaan?

Welke dilemma('s) ontdekte jullie bij de ontwikkeling van de FOWP?

Waarom is de FOWP momenteel succesvol bij GGZ Delfland?

Wat is er goed gegaan bij GGZ Delfland? En wat niet? Wat is er nog te verbeteren?

Welke stakeholders waren er betrokken bij de ontwikkeling van de FOWP?

Follow-up vragen:

Is de FOWP de enige leefstijlpoli die is ontwikkeld? Ook een bij WNB?

Thema 2: De Leefstijlpoli

Goal: Inzicht krijgen wat de belangrijkste kenmerken zijn van de leefstijlpoli en wat er belangrijk is voor een leefstijlpoli voor de jeugd.

Interview vragen:

Wat houdt volgens jou de leefstijlpoli precies in? Hoe zou je het omschrijven?

Wat zijn de belangrijkste positieve en negatieve aspecten van de leefstijlpoli?

Welke behoefte vervult de leefstijlpoli volgens jou?

Waar komt de vraag naar een aparte leefstijlpoli voor de jeugd vandaan?

Hoe is de leefstijlpoli voor de jeugd denk je anders dan voor volwassenen?

Welke elementen zijn het belangrijkste voor de leefstijlpoli voor de jeugd?

Hoe zou je het proces van het ontwikkelen van de leefstijlpoli omschrijven?(mag ook uittekenen)

Welke partijen zijn betrokken het ontwikkelen voor de leefstijlpoli voor de jeugd? Wie is daarvan je aanspreekpunt?

Welke informatie is er nodig voor het ontwikkelen van de leefstijlpoli voor de jeugd?

Van wie is die informatie nodig? Op welk moment in het proces?

Follow-up vragen:

Hoe zou de ideale leefstijlpoli voor de jeugd eruit zien?

Welke stappen zijn er nodig om deze te realiseren?

Wat zijn volgens jou de grootste kansen voor de leefstijlpoli?

Thema 3: Marktpositie en concurrentie

Goal: Ontdekken hoe Shoshin zichzelf en de leefstijlpoli positioneert en wie de belangrijkste concurrenten zijn. Inzicht krijgen in wat de leefstijlpoli onderscheidend maakt.

Interview vragen:

Wie zijn jullie klanten?

Wie is de ideale klant voor de leefstijlpoli?

Hoe komen klanten bij jullie terecht of benaderen jullie ze?

Waarom kiezen klanten voor jullie als partner?

Hoe is jullie interactie met jullie klanten?

Wat houdt mensen tegen om niet een leefstijlpoli te ontwikkelen?

Wie zijn de belangrijkste concurrenten van Shoshin?

Welke concurrenten zijn sterker dan Shoshin? Waarom?

Welke oplossingen zijn gelijk aan/concurrenten van de leefstijlpoli?

Hoe is de leefstijlpoli onderscheidend?

Wat zijn de sterke punten van de leefstijlpoli?

Wat zijn de zwakke punten van de leefstijlpoli?

Wat voegt de leefstijlpoli voor waarde toe voor jullie klanten?

Kunnen jullie iets bieden wat de concurrentie niet kan? Zo ja, wat is dat?

Hebben jullie iets te bieden wat zeldzaam is?

Hebben jullie een patent op de leefstijlpoli (als methode bijvoorbeeld)? Zou dat kunnen?

Checklist voor afsluiten

(Korte samenvatting geven van het interview)

Ik ben klaar met het stellen van al mijn vragen, is er nog iets anders dat je graag zou willen toevoegen aan dit interview?

Is er nog iets dat je aan mij zou willen vragen?

Nogmaals veel dank voor je tijd en bijdrage en je kan het me altijd laten weten als je nog meer vragen of opmerkingen hebt hierover.

Kan ik je nogmaals benaderen in een volgende fase voor eventuele verdere vragen?

List of generic probes (Dutch)

Kan je me meer vertellen over...

Antwoord herhalen in herformuleerde zin.

Knikken

Hoe bedoel je precies?

Zou je me daarvan een voorbeeld kunnen geven?

A7 | Experts Interview Guide

INTERVIEW GUIDE | EXPERTS GGZ DELFLAND

Main research question:

What did they learn about developing a new lifestyle outpatient clinic?

Checklist for start

- Consent form
- Pen and paper
- Interview guide
- A location where I can perform and record the interview
- Recording device

(Interviews will be conducted in Dutch, as this is the easiest for our participants. Therefore, the rest of this document will be in Dutch.)

Introductie script

Hi! Ik ben masterstudent Strategic Product Design aan de TU Delft en momenteel werk ik aan een opdracht bij Shoshin. Daar ben ik bezig met het ontwikkelen van een visie voor de FOWP, specifiek voor de jeugdzorg. Dit doe ik als afstudeeropdracht voor mijn masteropleiding aan de TU Delft. Ik werk aan deze opdracht omdat we ervoor willen gaan zorgen dat meer zorgaanbieders, gemeenten en/of regio's ook zo'n leefstijlpoli te gaan ontwikkelen.

Jullie zijn een van de eerste die de FOWP hebben ontwikkeld. Daarom zou ik graag van jullie ervaringen willen leren. Uit dit interview wil ik vooral ontdekken waarom de FOWP succesvol is, wat er beter kan en wat ervoor nodig is om nieuwe poli van de grond te krijgen.

De resultaten van dit interview worden volledig geanonimiseerd en zijn vertrouwelijk. Als je, op welk punt dan ook, dit interview wilt verlaten of wilt stoppen met dit interview is dat helemaal prima. Om ervoor te zorgen dat jouw informatie alleen gebruikt wordt voor het doel van dit onderzoek, wil ik je vragen om dit toestemmingsformulier te ondertekenen.

(overhandig toestemmingsformulier en zorg dat het ondertekend wordt, vragen beantwoorden indien nodig)

Voor dit onderzoek ben ik geïnteresseerd in je meningen en ervaringen, je kan alles vertellen wat je wilt en er is geen goed of fout antwoord. Als je mij op enig moment wilt onderbreken, doe dat gerust. Het interview duurt ongeveer een uur. Mogelijk moet ik jullie soms onderbreken omdat de tijd beperkt is en ik graag alle vragen aan bod wil laten komen.

Om ervoor te zorgen dat ik niks van dit interview mis zou ik het graag op willen nemen. De geluidsopname wordt alleen gebruikt om deze informatie te verwerken en zal nooit gedeeld worden met iemand die niet onderdeel is van dit onderzoek. Ben je er oke mee als ik dit interview opneem?

Opsplitsen van het interview in 3 thema's om de overkoepelende onderzoeksvraag te beantwoorden.

Dit interview bestaat uit drie verschillende thema's om het zo duidelijk mogelijk te houden.

Allereerst zullen we het gaan hebben over

- (1) wat de FOWP volgens jullie is. Daarna zullen we het gaan hebben over
- (2) de doorontwikkeling van andere poli's en als laatste over
- (3) de rol van iedereen die betrokken is bij de ontwikkeling van een FOWP en hoe jullie deze overtuigen zo'n poli te ontwikkelen.

Thema 1: Wat is de FOWP

Goal: Achterhalen hoe zij de FOWP omschrijven en voor wie en waarom de FOWP volgens hen is ontwikkeld.

Interview vragen:

Ontstaan FOWP

Hoe is de FOWP ontstaan? Of uit welke behoefte is de FOWP ontstaan?

Wie was de initiatiefnemer voor de ontwikkeling van de FOWP?

Wie waren er verder betrokken bij de ontwikkeling van de FOWP?

Welke pijnpunten lost de FOWP op?

Wat is de FOWP

Hoe leggen jullie de FOWP aan anderen uit? (Inhoudelijk / procesmatig?)

Hoe zouden jullie het proces van het ontwikkelen van een FOWP omschrijven?

→ fases, betrokkenen, tijdsduur (mag je ook uittekenen)

Korte samenvatting voor de doorgaan naar volgende thema

Thema 2: Doorontwikkeling poli's

Goal: Inzicht krijgen in de lessen die zij al hebben geleerd bij het doorontwikkelen van meerdere poli's.

Interview vragen:

Lessen uit FOWP

Wat zijn de positieve aspecten? Wat maakt de FOWP succesvol volgens jullie? Waarom dat?

Wat zijn de negatieve aspecten? Wat kan er verbeterd worden aan de FOWP? Waarom?

Welk(e) dilemma('s) ontdekte jullie bij de ontwikkeling van de FOWP?

Welke lessen hebben jullie geleerd uit de opzet van de FOWP?

Lessen uit doorontwikkeling poli's

Ik begreep dat jullie door zijn gegaan met het opzetten van andere poli's.

Op welke locaties is dat al gebeurd?

Op welke locaties zijn jullie nu nog bezig met het opzetten van poli's?

Wat zijn de belangrijkste elementen die op elke poli hetzelfde zijn?

Wat zijn de belangrijkste verschillen tussen de poli's?

Is de basis van het proces overall hetzelfde? Waarom hetzelfde of verschillend?

Wat is volgens jullie belangrijk om de poli een succes te maken?

Wat zou helpen voor meer succes?

Wat kunnen jullie zelf doen? Waarvan zijn jullie afhankelijk?

Hoe werd er verder gegaan nadat Shoshin klaar was bij jullie? Wat is er aangepast?

Jeugd poli

Hebben jullie ook een poli voor de jeugd opgezet? (ik begreep van wel?)

Wat zijn de lessen die jullie hebben gehaald uit een poli voor de jeugd?

Hoe is een poli voor de jeugd denk je anders dan voor volwassenen? Waarom?

Voor welke leeftijdscategorie binnen de doelgroep jeugd is een FOWP interessant? Waarom?

Hoe zou de ideale poli voor de jeugd eruit zien? Welke elementen zijn belangrijk?

Waarom is het ideaal niet te bereiken?

Follow-up vragen:

Zouden jullie Shoshin nog kunnen gebruiken voor de verder ontwikkeling van poli's?

Wat zou Shoshin volgens jullie moeten gaan doen om de poli overall een succes te maken?

Korte samenvatting voor de doorgaan naar volgende thema

Thema 3: Rol en overtuigen van stakeholders

Goal: Ontdekken welke stakeholders volgens hen betrokken moeten zijn en hoe zij stakeholders overtuigen een leefstijlpoli te gaan ontwikkelen.

Interview vragen:

Betrokken stakeholders

We hebben het er in het begin al even kort over gehad. Wie zijn volgens jullie alle betrokkenen bij de ontwikkeling van een nieuwe FOWP?

Zijn er partijen nu niet betrokken, welke eigenlijk wel betrokken zouden moeten worden?

Wie binnen die partijen zijn jullie aanspreekpunt? (functies) Met wie werken jullie samen?

Zijn er andere partijen betrokken bij het ontwikkelen van een poli voor de jeugd? (Gemeenten/zorgaanbieders/ouders/school/etc.)

Wanneer verloopt het betrekken van stakeholders succesvol?

Waar ligt de kans in stakeholders betrekken?

Overtuigen stakeholders

Hoe vinden jullie het om de FOWP uit te leggen aan anderen? Waarom?
Wie moeten jullie allemaal overtuigen om een nieuwe poli op te zetten?
Hoe overtuigen jullie deze partijen? Hebben jullie hier voorbeelden van?
Is het moeilijk om deze mensen te overtuigen? Waardoor komt dat denk je?

Follow-up questions:

Welke kansen pakken jullie nu voor de poli?
Welke kansen kunnen jullie niet pakken maar zou Shoshin moeten pakken?
Korte samenvatting voor het afsluiten

Checklist voor afsluiten

(Korte samenvatting geven van het interview)
Ik ben klaar met het stellen van al mijn vragen, is er nog iets anders dat jullie graag zouden willen toevoegen aan dit interview?
Is er nog iets dat jullie aan mij zouden willen vragen?
Nogmaals veel dank voor jullie tijd en bijdragen en jullie kunnen het me altijd laten weten als jullie nog meer vragen of opmerkingen hebben hierover.
Kan ik jullie eventueel nogmaals benaderen in een volgende fase voor verdere vragen?

List of generic probes (Dutch)

Kan je me meer vertellen over...
Antwoord herhalen in herformuleerde zin.
Knikken
Hoe bedoel je precies?
Zou je me daarvan een voorbeeld kunnen geven?

Transcription | Internal | Interview 1

[00:00:00] **Interviewer:** Dus we beginnen met thema één. En dat gaat dus over jouw rol en de projecten waar je nu mee bezig bent. Dus de eerste vraag is hoe zou je jouw rol binnen [bedrijf] omschrijven?

[00:00:15] **Interviewee 1:** Uhm nou mijn rol is dat ik uhm .. het heet ontwerper en innovatie manager. En de rol die ik heb dus uhm nou in de projecten begeleid ik het ontwerp traject en voer die stappen uit en werk ik vaak samen met de projectleider. En nog iemand die wel konden ondersteunend is en dus dat zie eigenlijk in het kort als mijn rol. Op verschillende projecten. [Gemeente] en Twente. En daarnaast hebben jullie natuurlijk uhm begeleid ik natuurlijk jullie de afstudeerders hier ook. Dus dat is mijn rol.

[00:00:56] **Interviewer:** en jullie noemt net al wat projecten. Want bij welke projecten ben je dan momenteel mee bezig.

[00:01:01] **Interviewee 1:** Uhm dat wisselt nog een beetje. Maar ik ben in ieder geval in de fase nu ben ik bezig met de sprint in Hart van Brabant. Dus dat is dan de stad [Gemeente] waar die nu gebeurt. Uhm en Rijmond is een soort kort trajectje. En dat gaat over dat jeugdzorg daar anders wordt ingekocht. En [bedrijf] begeleid dan om dat met al die partijen rond te krijgen.. uhm ja.

Zeg maar dat ze het allemaal anders gaan doen. En eigenlijk ga ik nu starten met een traject in Twente en in [Gemeente] en [Gemeente] gaat dus inderdaad over die leefstijlpoli voor jeugd en toen ik begon vier maanden geleden heb ik meegeschreven aan een voorstel daarvoor dus voor dat traject.

[00:01:49] **Interviewer:** Dus alle vier de projecten volgens mij, die je net noemde gaan over de jeugdzorg?

[00:01:52] **Interviewee 1:** Ja goede vraag, nee het gaat nu allemaal over jeugdzorg inderdaad. Het gaat nu allemaal over jeugdzorg. Ja.

[00:02:01] **Interviewer:** Mijn volgende vraag was bij welke project met een leefstijlpoli ben je betrokken, maar dat is dus zoals je net al aangaf in ieder geval [Gemeente].

[00:02:05] **Interviewee 1:** Ja. Ja. Inderdaad

[00:02:09] **Interviewer:** Is dat de enige ook of ben je al eerder bij projecten betrokken geweest met een leefstijlpoli.

[00:02:13] **Interviewee 1:** Nee. Nee. Nee. Nee. Dit is de enige. Alleen uhm ja in [Gemeente].

[00:02:21] **Interviewer:** En hoe zag dat eruit? Bij [Gemeente]. Want je zei dat het project vier maanden geleden was begonnen?

[00:02:26] **Interviewee 1:** Ja, We hebben eigenlijk daar een.. uhm. Want zij willen iets gaan doen.. Uhm oke dan moet ik even heel hard nadenken wat daar ook alweer de doelstelling was. Want zeg maar zij werken daar ook weer aan jeugdzorg anders organiseren en ze...

O ja, de wachttijd willen ze eigenlijk anders gaan benutten. Dus dat wachttijd niet meer de tijd is. Dat je wacht. Maar dat je ook al kan beginnen met zorg. Dat is een van hun speerpunten, zeg maar. Ze hebben er nog meerdere. En eigenlijk op dat speerpunt hebben ze gevraagd om [bedrijf] hun te begeleiden om zo'n leefstijlpoli op te zetten voor jeugd.

Wat ze kenden, dat concept, hoe ze daar precies achter zijn gekomen, dat weet ik ook niet, maar dat kenden ze al. En [bedrijf] is dan gevraagd om dat met ze te ontwikkelen. Voor jeugd in [Gemeente].

[00:03:15] **Interviewer:** Ja.

[00:03:15] **Interviewee 1:** En daarvoor hebben we toen een voorstel geschreven. Van hoe je dan in stappen. Dat gaat ontwikkelen en opzetten in de stad en dat soort dingen.

[00:03:25] **Interviewer:** En dat voorstel was voor de gemeente of voor een zorgaanbieder?

[00:03:28] **Interviewee 1:** Ja, dat was voor de gemeente. Is want uhm.. De gemeente is dan in de lead. Want dat is daar. Uhm zeg maar die.. Ze hebben dus eigenlijk weer een nieuwe visie en om daar naartoe te werken. Zijn zij in de lead. Maar daar betrekken ze wel dan de zorgaanbieders bij en uhm het wijkteam. Zeg maar met hun samen wel dat te gaan doen. Maar de opdrachtgever is de gemeente.

[00:03:55] **Interviewer:** En zijn er bepaalde dilemma's die jullie nu al hebben vastgesteld bij [Gemeente]?

[00:04:01] **Interviewee 1:** Ummm. Nou het was meer heel erg de vraag je hebt dan zo'n leefstijlpoli die is ooit bedacht voor volwassenen. Maar is dat wel een op een kopieerbaar uh dus dat je uh ja uhm dat is eigenlijk een heel ontwerptraject op zich van hoe komt dat er dan voor jeugd uit te zien.

Zeg maar alleen jeugd. Maar ook voor al die organisaties die erbij betrokken zijn. Want het is ook een soort van organisatorisch.. is het ook niet één op één kopiërenbaar. Dus want hoe het in Delfland is.. Dat is natuurlijk niet precies hetzelfde als hoe [Gemeente] is.

Dus dat waren wel twee punten waar we het dan ook veel over hadden van ja.. Hoe is dat voor kinderen? Werken dat soort groepsessies? Dat is bijvoorbeeld een element uit die Leefstijlpoli. Werken dat soort groepsessies dan ook voor kinderen en kunnen uhm.. gaan.. kunnen zijn juist met zo'n ehealth aan hun gezondheid gaan werken. Werkt dat juist goed of..

Is dat lastig en hoe werkt dat in een gezin bijvoorbeeld. En dat.. Dus dat was wel wat. Een soort uitdaging. Zo zaten we er wel wat over na te denken. En wat ik zei de gemeente waar het is is niet hetzelfde. Ik bedoel eigenlijk de regio waar het is is niet hetzelfde dus dan moet je eigenlijk ook weer kijken hoe je het daar dan implementeert. Dat daar uhm ja omdat ze net anders werken.

[00:05:33] **Interviewer:** Oke. We gaan ondertussen ook langzaam een beetje door naar het volgende thema. Maar uhm daarvan is eigenlijk de eerste vraag. Uhm uh wordt er momenteel wel gedacht aan de leefstijlpoli binnen projecten. Dus bij [Gemeente] zei je daar zijn we echt specifiek bezig met een leefstijlpoli.

Uhm maar je had ook een aantal andere projecten waar je mee bezig bent. Ja. En zijn jullie dan ook bezig met de leefstijlpoli of wordt dat echt losgelaten en is dat een heel losstaand project?

[00:06:03] **Interviewee 1:** Uhm. Nouja. Nee, nu wordt het niet zo gezien als dat het ook een onderdeel kan zijn van de andere projecten. Oh geweldig!

[00:06:15] **Interviewer:** Lekker!

[00:06:18] **Interviewee 1:** Ja dit is uhm der komt. Nu komt er koffie, hè!

[00:06:22] **Interviewer:** Haha ja voor de audio. Koffiepauze tussendoor.

[00:06:29] **Interviewee 1:** Uhm even nadenken hoor. Ja, je vroeg inderdaad hoe het zit met of dat nu ook terugkomt in de andere projecten.

[00:06:39] **Interviewer:** Ja.

[00:06:39] **Interviewee 1:** Uhm want wat we bijvoorbeeld wel merken dat zie je dan hier op de muur, zijn we dus ook bezig met die sprint voor hart van Brabant. En wat wel opvallend is dat we daar ... Daar ging het heel erg over nazorg. Terwijl eigenlijk de leefstijlpoli ook wel gaat over het voortraject.

Dus met die wachttijden gaat het over de in-, door- en uitstroom. En die leefstijlpoli heeft ze eigenlijk heel erg gericht op die instroom van uhm... Hoe je dat anders kan doen. En dat mensen in de tijd dat ze wachten al met dingen bezig kunnen gaan. En dat ze zelfstandig eigenlijk al allerlei dingen kunnen doen om zich beter te gaan voelen. En in Hart van Brabant zijn we in [Gemeente] juist bezig geweest met die nazorg.

Dus om daar eigenlijk voor te zorgen dat mensen weer niet terug komen in zorg. Want ja dat zorgde ook voor langere wachttijden. Maar wat je daar eigenlijk merkt. Is dat we eigenlijk ook een soort bijna service uitdenken van ook een soort. Ja, we noemen het daar de dakpannen constructie. Dus dat er eigenlijk allemaal elementen nodig zijn.

Dat een kind goed in zijn eentje verder van komen. Dus dan was het niet de Fit Op Weg poli maar eigenlijk meer. De Fit Ga Je Door uh poli. Of gewoon Ja, Fit Ga Je Door. Dus het is dat je goed landt op school. Dat je misschien een clubje of een team om je heen hebt. Ja, die jou een beetje versterkt. Wanneer je weer wat neigt terug te vallen of dat je mensen hebt om even je verhaal kwijt te kunnen.

Uhm. En ook uhm ja ze noemen dat dan een signaleringsplan. Dat je.. je eigenlijk bij jezelf merkt wanneer het weer minder gaat. Dat je uhh dan aan de bel kan trekken. Maar dat zo'n signaleringsplan ook met jou mee ontwikkeld. Want wanneer je uhm. Stel, je bent uhm.. Je hebt last van ADHD.

En je hebt daar handvaten voor gekregen op je achtste. Maar je bent zestien. En je bent een puber dan uit het zich misschien op een hele andere manier. Dus hoe gaat je daarmee om? Hoe kun je dan er ook voor zorgen dat iemand zelfstandig verder kan, zonder dat ie meteen weer terugkomt in dat zorgtraject?

[00:08:41] **Interviewer:** Ja.

[00:08:41] **Interviewee 1:** En uhm.. daar kwamen we eigenlijk een beetje.. was...

De Fit Op Weg poli wel een soort van inspiratie. Van hoe je dat voortraject. Hoe ze toen dat voortraject hebben vormgegeven. Hoe we nu dat natraject kunnen vormgeven.

[00:08:57] **Interviewer:** Ja.

[00:08:58] **Interviewee 1:** Dus het is niet één op één dat we het nu gebruiken. Maar wel als een soort van die opzet wel. Van uhm. Dus met groepssessies. Dat je in je eentje al dingen kan doen en die stappen. Dus ja, daar moet ik aan denken.

Maar heel concreet gebruiken..? Is het niet zo dat het ook altijd de oplossing is van een van de andere project? Want dat ligt best vaak open.

[00:09:18] **Interviewer:** Ja. Ja, en je had het net over de Fit Op Weg Poli omdat het natuurlijk zo heet voor Delfland. Maar we hadden het net al over de leefstijlpoli om het wat algemener te houden. Uhm hoe zou jij de leefstijlpoli omschrijven als je nu dus daaraan denkt. Want betekent de leefstijlpoli voor jou?

[00:09:33] **Interviewee 1:** Ummm. Ja. Nouja, ik vind het in ieder geval iets heel moois dat je der... Dat je het zo ziet dat je in de tijd dat je ... voordat je een specialist gaat spreken. Dat je al.. dat je al met allerlei dingen kunt starten. Dat vind ik iets heel moois er aan. Uhm iets heel tekenens. En uhm wat dan nog verder? Ja, ik denk ook wel dat je individueel aan de slag kan met elementen waardoor je je weer beter gaat voelen.

Dus slaap, gezond eten, wat bewegen of naar buiten gaan. Zeg maar dat. Ja, dat zijn. Dat je daar technologie of ehealth voor gebruikt om je daarin te ondersteunen. Dus dat je zelf eigenlijk al aan de slag gaat met dingen in het dagelijks leven met dingen uhm ja dingen waar jij iets aan kan doen. En dan dwaal ik af maar ik zeg het toch is dat ik dan voor kan stellen dat het voor jeugd dus anders is.

Omdat je als volwassene ben je namelijk uhhh.. zelf vaker in de lead. Want als kind leef je natuurlijk ook in een gezin. Dus ben je dan wel in de lead om te bepalen want je eet bijvoorbeeld en wanneer je naar bed gaat en

dat soort dingen. Dus dat vind ik dan wel eens ja een soort van dat ja dat ja uhm.. die vraag heb ik eigenlijk dan steeds uhhh maar om dan weer terug te gaan naar wat dat dan betekent. Ja dus dat je zelf dingen kan doen, dat je al iets kan doen in de tijd dat je wacht.

Uhm en die groep sessies. Uh dus dat je ja dus één zo'n specialist is natuurlijk heel kostbaar. En hoe kun je? Ja, zo iemand nou gebruiken voor een groep. En dat je juist ook soms met lotgenoten of mensen al heel veel elkaar kunt helpen.

[00:11:26] **Interviewer:** Ja. Ja.

[00:11:26] **Interviewee 1:** Uhm. Dat zie ik als een soort basis dingen.

[00:11:30] **Interviewer:** En dit zijn allemaal positieve aspecten dan er aan. Uhm zijn er ook negatieve aspecten volgens jou aan de leefstijlpoli of dingen die nog anders zouden moeten of beter kunnen.

[00:11:44] **Interviewee 1:** Uhm ja goede vraag. Ummm. Nou wat ook wel anders zou kunnen. Ik zit even na te denken. Dat zijn dan denk ik ook wel een beetje de vraag waar ik steeds op kom bij hoe dat dan moet voor kinderen. Maar uhm voor de leefstijlpoli in het algemeen..? Uhm nouja bijvoorbeeld wat ik dan nu opvallend vind bij [bedrijf] is dat zo'n leefstijlpoli is ontwikkeld in Delfland en Delfland gaat er zelf mee verder. En dat vond ik toen. Ja viel dat me op, dat ze en zij zijn ook in Delfland bezig gegaan om zoiets op te zetten voor jeugd. Dat is weer gestopt omdat de projectleider daar weer weg is.

Maar waarom je dan eigenlijk niet. Uhm.. In de gaten houdt hoe het zich daar doorontwikkeld. Want daar werken ze er zeg maar mee en nu gaat [bedrijf] weer zelfstandig verder omdat dan voor [Organisatie] wat we gisteren zagen met [NAAM], die daar dan zo'n traject heeft gedaan. En we gaa nu bezig in [Gemeente]. Maar eigenlijk zou je denken ja hier in

Delfland gaat het door. En daar hebben ze heel veel lessen. Dus eigenlijk wil je dan eigenlijk uit al die lessen leren hoe wij weer door ontwikkelen voor andere steden.

Dus dat vind ik gek, maar dat zit niet zo in het concept van de leefstijlpoli maar meer in hoe we daaraan werken zeg maar.

[00:13:14] **Interviewer:** Ja dat is wel interessant. En uhm net ging het over hoe je de leefstijlpoli zou omschrijven dan noem je een aantal kenmerken denk ik die vooral voor patienten relevant zijn. Uhm zou je het ook op die manier uitleggen aan bijvoorbeeld gemeenten, regio's of zorgaanbieders? Of hoe zou je het aan die mensen uitleggen.

[00:13:24] **Interviewee 1:** Ja. Ja. Uhm goede vraag.

[00:13:25] **Interviewer:** Als zij zeg maar vragen van hey we hoorden iets over een leefstijlpoli, wat wat is dat nou precies?

[00:13:39] **Interviewee 1:** Ja. Ja. Dat is een goede vraag. Dan zou je het wel anders uitleggen he. Ja dan zou het misschien meer gaan over de impact die het bewerkstelligt. Van uhm, hoe je ervoor zorgt. Ja wat natuurlijk wel iets positiefs is, wat wat we toen zagen in de testfase. Dat uhm Dat er best al heel wat mensen al van de wachtlijst af kwamen.

Waardoor je. Dan zou je misschien wat meer richten op die impact die het kan maken. En dat je misschien je ook kan richten op die voor de aanbieder en voor de wijkteams dat het minder werkdruk geeft omdat ze ja in groepsbehandeling al dingen kunnen doen.

Waardoor je minder individueel met iedereen bezig bent. Ja. En ehealth je ondersteund. Ja. Dus eigenlijk wel een hele leuke. Dus dat je het bekijkt vanuit alle... Want het is natuurlijk een service met heel veel stakeholders.

Wat voor iedere stakeholder eigenlijk de win is ofzo van wat je eruit kan halen.

[00:14:41] **Interviewer:** Ja. Want wat is volgens jou dan uhm de belangrijkste behoefte die de leefstijlpoli vervult dan? Zeg maar.

[00:14:47] **Interviewee 1:** m-hm. Het is.. lijkt me dan uit alle perspectieven een beetje verschillend. Dus.. Ja, Het belangrijkste is natuurlijk dat het iets bijdraagt aan wachttijden. Bij het begin je de zorg komen. Uhm. En dat is natuurlijk lastig. Ja, het is gewoon heel naar dat mensen. Eerst heel lang, en daar doe je het misschien allemaal voor, als het niet goed gaat. Eerst heel lang moeten wachten. En het alleen maar verslechterd voordat zij ergens aan kunnen beginnen. En juist op het moment dat mensen zorg vragen. Is het misschien al vaak eigenlijk.. bijna te laat. Zeg maar.

[00:15:25] **Interviewer:** Ja.

[00:15:26] **Interviewee 1:** Dat ze dan wel direct ergens aan kunnen beginnen. Is. Dat is lijkt mij. Ja. Dat vind ik iets krachtigers of zo? Ja. En dan vanuit iedereen is dat verschillend wat dan. Ja wat jij dan het belangrijkste vindt van uhm. Oh ik heb nu wat meer tijd voordat ik iemand mee moet nemen in een zorgtraject. Of vanuit de gebruiker of ja de zorgvragen die kan direct bezig.

[00:15:55] **Interviewer:** Ja dus eigenlijk zijn er verschillende pijnpunten voor andere stakeholders. Dus voor patiënten is dat zoals ik begrijp heel erg dat het probleem alleen maar erger wordt.

[00:16:08] **Interviewee 1:** Ja.

[00:16:09] **Interviewer:** Dus zij zitten met iets dat alleen maar een groter probleem wordt.

[00:16:12] **Interviewee 1:** Ja.

[00:16:15] **Interviewer:** Ja. En wat zouden dan de andere pijnpunten zijn. Je had het net geloof ik over de werkdruk bijvoorbeeld voor de zorgverleners zelf?

[00:16:21] **Interviewee 1:** Ja.

[00:16:21] **Interviewer:** Dus dat is er dan een. Welke stakeholders zijn er dan nog meer waarvoor verschillende pijnpunten zijn?

[00:16:29] **Interviewee 1:** Uhm ja, je hebt dan uhm natuurlijk ook nog de gemeente of uhm de verwijzer, zeg maar. Ja dan probeer ik het in mijn hoofd nu eenmaal voor me te zien.

[00:16:49] **Interviewer:** Nou, Misschien is het makkelijker om te tekenen.

[00:16:52] **Interviewee 1:** Ja, ohja. Mag dat? Ja, oke. Nou we hebben dus de zo'n jongere...ding komt dan of ja laten we even uitgaan dat dit wel een jongere is. Die komt dan bij de toegang. Dat kan de huisarts zijn of het wijkteam. Uhm Ja. Ik zou dan wel denken dat het voor hun allebei, en dat weet ik vooral ook van de huisarts dat het lastig is dat je soms niet iets voor iemand kan betekenen.

Omdat iemand bijvoorbeeld over zeven maanden pas terecht kan. Maar iemand staat eigenlijk bij jou aan de deur. Dus dat is wel een pijnpunt vanuit die ervaring want iemand staat eigenlijk bij jou aan de deur te wachten voordat die verder kan. En dan is het mooi met zo'n leefstijlpoli. Uhm. Dat je dat niet hebt. Iemand kan gewoon direct aan de slag.

En daarnaast is het voor die persoon natuurlijk ook fijn dat iemand dat je uhm direct aan de slag kan gaan. En dan heb je die zorgaanbieder en daar is de tijd. Daar is de tijd vooral heel schaars. Uhm dus dan is het. Ik denk gewoon iets moois dat je uhm dat je je tijd wat efficiënter kan gebruiken doordat je ook af en toe groepsessies doet. En voor de. Maar dat is meer iets anders uhm.

Want soms natuurlijk ook zoiets is met dat soort trajecten is. Je loopt in je eentje zo'n traject terwijl eigenlijk als mens loop je heel vaak een soort uhm ja. Iedereen doorloopt wel eens wat lastigs ofzo. En ja wat ik er mooi aan vind aan die groepssessie als je hier met een groep samen komt. Dan is het niet iets wat je individueel meemaakt maar meer als groep ook. Waarin je ook mensen leert kennen die je dus over tijd ook weer uhm. Nouja. Die je kunnen bijstaan of die je nog of waar je nog eens terug naar kan gaan en dat je.

[00:19:08] **Interviewer:** Ja.

[00:19:08] **Interviewee 1:** Ja dat is wel iets heel moois denk ik. Maar ook dat een pijnpunt is dat is misschien meer een ervaring moet ik persoonlijk zeggen. Maar...

[00:19:17] **Interviewer:** En de gemeente waar zou die dan in dit verhaal uhm zitten? Of wat zijn dan.. want die in [Gemeente] is de gemeente naar jullie toe gekomen.

[00:19:26] **Interviewee 1:** Ja.

[00:19:30] **Interviewer:** Wat is dan de voornaamste reden dat zij naar jullie toe komen?

[00:19:34] **Interviewee 1:** Ja. Zij zijn natuurlijk verantwoordelijk voor in hun regio jeugdzorg te organiseren. En iedereen gemeente probeert ook wel wat te doen aan die wachttijd problemen. Dus zij. Uh. En ik denk dat hun grootste zorg is. Dat de wachttijden zolang zijn. In het algemeen.

[00:19:50] **Interviewer:** Ja.

[00:19:51] **Interviewee 1:** En dat zij zich daar verantwoordelijk voor voelen. Om daar iets in te betekenen of iets in te veranderen. En een soort stip aan de horizon te zetten waar je samen naartoe werkt. Uhm. Dus echt het echte doel, zeg maar. Daar maken ze zich zorgen over. Over die wachttijden.

[00:20:08] **Interviewer:** Oke. En we hebben nu al even een tijdje over de leefstijlpoli. En ik ben natuurlijk al iets meer bekend ermee. Maar vind je het lastig om de leefstijlpoli uit te leggen aan mensen die er niet bekend mee zijn of valt dat wel mee?

[00:20:20] **Interviewee 1:** Uhm. Ja, ik zit. Ik zit dan meer te denken aan momenten. Bijvoorbeeld uitleggen aan iemand 'gewoon' want ik heb niet in een opdracht of zo. Per se. Dit zo hoeven uit te leggen of in een project. Uhm. Dus ja.

[00:20:40] **Interviewer:** Dus dan gaat het over vrienden of familie?

[00:20:42] **Interviewee 1:** Ja, zo zit ik daar zit ik dan aan te denken dat ik dat dan. Ja daar zit je dan zo dingen te vertellen. Dat is wel een concreet voorbeeld van een. Uhm. Als ik vertel van als ik vertel ik werk nu bij [bedrijf] en ze werken daar aan wachttijd problemen en we bedenken daar oplossingen voor. Dan zitten mensen van oke en wat is? En dat is altijd dan zo'n ding.

En dan vertel je van ohja maar ze hebben dus de leefstijlpoli bedacht en uhm nouja. Dan ga je in de tijd dat je wacht. Ga je eigenlijk al bezig en ga je allerlei dingen doen. En voor je jezelf maar ook in sessie en daardoor vallen er al mensen weer van de lijst af.

[00:21:16] **Interviewer:** Ja.

[00:21:17] **Interviewee 1:** En dan zitten mensen wel oh oke ja nice. Maar dat is dan meer uhm ja. Voor je. Uhm dus. Ik weet niet of dat hier echt over gaat. Want dit is meer om een voorbeeld te geven aan wat je kan doen aan wachttijd problemen. Dus ik kan voorstellen om mensen. Wat ik lastig vond toen met [Gemeente]. Is dat er niet echt. Om het voor mezelf ook te gaan begrijpen. Er was niet echt een handige sheet.

[00:21:41] **Interviewer:** Ja.

[00:21:17] **Interviewee 1:** Waarin je gewoon het overzicht zag of zo van. Uhm dit zijn de stappen, dit is wat de jongere of dit is wat de volwassen doorloopt. Dit is wat de huisarts wachttijd. De gemeente weet je wel. Dat je helemaal ziet hoe aan elkaar gelinkt is.

[00:21:57] **Interviewer:** Met name proces dan?

[00:22:00] **Interviewee 1:** Ja. Het proces, ja. Dat. Dat is wel inderdaad. Dat vat het wel samen. Dat je het proces niet helemaal, Ja, goed ziet. En maakt het ook lastig. Ja. Om het voor jezelf te begrijpen. Dus ik kan voorstellen dat dat ook zo is voor een opdrachtgever.

[00:22:17] **Interviewer:** Ja. Ja. Is het dan ook moeilijk om de visie van [bedrijf] daarmee te communiceren? Bijvoorbeeld. Of valt dat mee.

[00:22:23] **Interviewee 1:** Jaa... Uhm... Dat is überhaupt best lastig denk ik. Want de visie van [bedrijf] is dan ook weer. Ja. Dat gaat over de soort van zorg uh. Dat ze iedereen. Uhm nouja dat ze iedereen. Uhm een gezondere samenleving. Terwijl dat niet altijd direct gebonden is aan wachttijden. Uhm dus dat is ook nog wel een beetje iets ingewikkelds.

Van dat je aan de ene kant hebt je dan de visie van [bedrijf]. Van we werken naar een gezonde samenleving. Maar we zitten weer in dat uh.m. In dat Team Aanpak Wachttijden. In dat OZJ. En die werken echt heel specifiek aan die wachttijden dus uhm. Ja eigenlijk werk je. Uhm ook in andersmans visie ofzo weet je wel. Want we zijn natuurlijk ook weer onderdeel van dat team uhm. Dus de visie van [bedrijf] vind ik een beetje vaag hier.

[00:23:16] **Interviewer:** Ja.

[00:23:16] **Interviewee 1:** Ook hoe dat specifiek naar voren komt hierin. Als ik gewoon eerlijk ben. Wijken we daar soms een beetje van af. Zijn we meer bezig met de doelgerichtheid van het OZJ team en werk je voor die opdrachtgever in plaats van dat het nog heel erg neutraal gaat over een gezonde samenleving.

[00:23:39] **Interviewer:** En is het ook lastiger om zorgaanbieders te overtuigen. Omdat je bijvoorbeeld net zei het proces is eigenlijk niet duidelijk en de visie is ook niet altijd even duidelijk.

[00:23:48] **Interviewee 1:** Ja.

[00:23:49] **Interviewer:** Is het dan ook moeilijk om zorgaanbieders te overtuigen? Om daadwerkelijk nou hun eigen leefstijlpoli te gaan maken?

[00:23:54] **Interviewee 1:** Ja.

[00:23:57] **Interviewer:** Of zeg nou dat lukt wel. Maar dat doe ik op een andere manier bijvoorbeeld?

[00:24:00] **Interviewee 1:** Ja. Uhm nu heb ik zin om daarover mee te praten maar ik weet het eigenlijk niet. Uhm. Daar houdt mijn rol zeg maar op ofzo daar ben ik ook nog niet in betrokken geweest dus dat durf ik dan eigenlijk nog niet zo goed te zeggen. Van uhm.

[00:24:14] **Interviewer:** Is iets waarbij je wel betrokken zou willen zijn?

[00:24:19] **Interviewee 1:** Uhm mmmmm. Ja. Nou dat is ook wel een goede vraag. Ik denk dan. Daar zit het dan ook wel weer dan met zoiets. Laat [Naam] en [Naam] dat maar vertellen want die kunnen dat goed vertellen. Want die hebben het ook bedacht.

[00:24:33] **Interviewer:** Ja.

[00:24:34] **Interviewee 1:** Uhm. Maar als iets mij zou kunnen helpen omdat heel simpel te vertellen. Dan zou het prima zijn. Maar als ik uit mezelf dat moet vertellen. Dan heb ik het gevoel ik net niet helemaal de essentie kan pakken.

[00:24:45] **Interviewer:** Ja.

[00:24:45] **Interviewee 1:** Wat voor hun de essentie is. Uhm. En dat. Maar dat is dus ook iets van dan. Ik heb dan al heel snel het idee dat ik iets aan het verkopen ben of zo, dat ik dat houdt mij dan ook dat het een beetje tegen.

[00:25:00] **Interviewer:** Ja. Dus dat doe je liever niet?

[00:25:01] **Interviewee 1:** Nee. Dat doe ik liever niet, nee. Ja...

[00:25:07] **Interviewer:** Ja we gaan nu dus een beetje door naar het laatste thema en dat gaat dus heel specifiek over van nou we willen in ieder geval in [Gemeente] een leefstijlpoli gaan maken voor de jeugd. Uhm. Maar ja die bestaat nog niet dus welke elementen zijn daar nu eigenlijk voor belangrijk en. En. Wat weten we allemaal al en waar zijn we nog naar op zoek qua informatie. Uhm. En mijn eerste vraag is eigenlijk waar denk je dat de vraag vandaan komt voor een leefstijlpoli voor de jeugd? Waarom is die vraag er überhaupt.

[00:25:33] **Interviewee 1:** Ja. Ja. Ummm.

[00:25:37] **Interviewer:** Als je daar een idee van hebt?

[00:25:38] **Interviewee 1:** Ja. Volgens mij waar ik dan aan moet denken is dat het natuurlijk nu heel specifiek die opdracht is van [Gemeente]. Dat zij dat aan ons hebben gevraagd om dat de ontwikkelen. En dat ik denk dat ik [Naam] en [Naam] er ook een soort potentie in zien om dit te ontwikkelen, maar dan voor jeugd. En dat zij geloven in het concept. Uh dus dat ze daarom uhm. Ja. Dit, dat daardoor, daar eigenlijk die opdracht vandaan komt. Uhm.

[00:26:10] **Interviewer:** En is dit in [Gemeente] dan, komt die vraag eigenlijk heel erg van. Wat je net aangaf, we willen gewoon een oplossing voor de wachttijden. Komt daarom. De drang naar een oplossing. Voor een oplossing daarvoor vandaan, zeg maar?

[00:26:20] **Interviewee 1:** Dat denk ik eigenlijk. Dat het soms ook wel. Dat het voor nu ook zeg maar in [Gemeente] dan zijn ze op verschillende dingen bezig. Dus het gaat ook over de samenwerking tussen de verschillende instanties. Het gaat over die eh. Nouja. Dat je die tijd die je wacht, dat je die effectief gebruikt. En dan gaat het hier nog over een paar

dingen. En dat het soms ook wel heel fijn is voor een gemeente dat er iets ligt.

En dat je gewoon wat er ligt ook weer kan gebruiken. In plaats van dat je weer iets helemaal moet ontwikkelen zeg maar. Of iets moet bedenken. Dus ik denk dat dat heel fijn hieraan is en dat ze daarop aan gingen als de gemeente. En ik denk dat [Naam] en [Naam]. Ja, die zouden het gewoon tof vinden als dit groter werd. En nog verder doorontwikkelt. En dat het ook voor kinderen gaat werken. En ja, dat denk ik.

[00:27:20] **Interviewer:** En heb je al een idee of hoe denk jij dat de leefstijlpoli voor de jeugd bijvoorbeeld anders zou zijn dan voor volwassenen?

[00:27:29] **Interviewee 1:** Uhm. Nou in dingen die ik dan zei. Uhm nou de ervaring vanuit een kind is natuurlijk wel anders. Een kind zit nog in het systeem van school en in het systeem van een gezin. En ik heb het gevoel dat een kind. Is nog wat minder individueel of zo. En hoe zorg je er dan voor dat dat je dan al wel met die elementen bezig kunt gaan van gezond...

Uhm met van gezondheid. Dus bewegen, eten. In die systemen waarin je zit, zeg maar. Lukt dat dan wel?

[00:28:04] **Interviewer:** Ja.

[00:28:04] **Interviewee 1:** Ummm. En. En dat ik me voor kan stellen dat je dan naar die groepssessies bijvoorbeeld. Dat dat ook heel leuk zijn. Maar dat dat misschien wel weer anders is. Hoe je dat inricht voor een jongere, een groep jongeren zeg maar. Als voor volwassenen. Ja.

[00:28:23] **Interviewer:** Ja. En als het gaat over jeugd. Dan is jeugd natuurlijk best wel een breed begrip.

[00:28:32] **Interviewee 1:** Ja.

[00:28:32] **Interviewer:** Voor welke.. Nou ongeveer leeftijdscategorie binnen de doelgroep jeugd. Denk jij dat een leefstijlpoli het meest relevant zou kunnen zijn? Heb je daar een idee van of?

[00:28:42] **Interviewee 1:** Ja, goeie. Het lijkt me voor kinderen echt basisschoolkinderen lijkt me best moeilijk. Ja. Of dan kun je misschien wel heel schattig en leuk maken zit ik ook weer te denken. Hoe kan je voldoende slapen? Dat je er ook weer een beetje opvoedkundig ofzo doet.

[00:29:02] **Interviewer:** Ja.

[00:29:07] **Interviewee 1:** Maar het lijkt meer zo. dat zeg maar de puberleeftijd ofzo. Daar gebeurt gewoon ook gewoon heel veel. Dus dan zijn denk ik heel veel jongeren met allerlei dingen bezig. En dat het misschien dan ook wel gaat over ontwikkel je je of hoe wil je je ontwikkelen. Dus dat er misschien ook wel een kans ligt of zo. Dat je ja, daar iets meer voor openstaat. Van hoe wil je ontwikkelen?

[00:29:31] **Interviewer:** Ja.

[00:29:32] **Interviewee 1:** Voor mijn gevoel gaat zoiets ook wel daarom. Van hoe? Hoe leef je gezond? Hoe ga je gezond met jezelf om? Uhm dus ik zou zeggen puberleeftijd. Maar dat is ook een beetje op gevoel. Dat weet ik eigenlijk ook niet.

[00:29:48] **Interviewer:** En zijn er bepaalde inzichten uit andere projecten die je hebt gedaan uhm. Bij.. Of waar je nog mee bezig bent met de

jeugdzorg. Waarbij je zegt die dingen die hebben we daar ontdekt. En die moeten echt mee genomen worden. Bij de ontwikkeling van een leefstijlpoli voor de jeugd.

[00:30:01] **Interviewee 1:** Hmm. Uhm. Ik denk. Dingen uit andere projecten. Nou ja. Wat we bijvoorbeeld dus we in hart van brabant is dat het dus. Uhm. Eigenlijk nog door loopt. Dus eigenlijk ook nog kijken van hoe je hem kan verlengen. Dus dat je.. Eigenlijk nou, dat de Fit Op Weg Poli. Ja, misschien wel Fit Op Weg, Fit Ga Je Door ofzo.

[00:30:30] **Interviewer:** Ja.

[00:30:31] **Interviewee 1:** Uhm. En dat je daarin dan eigenlijk nouja. Dan heb je dus op een geven moment heb je dan. In die eerste fase werk je dan eigenlijk toe naar. Uhm dan maak je nuttig gebruik van tijd die je wacht op specialistische zorg. En dat dan op het moment dat die specialistische zorg komt. Dat het nog de vraag is of dat dan nog nodig is.

Want misschien ben je eigenlijk als best wel ver. En dan heb je een tijdje specialistische zorg. En wat we dus. Wat je dan hoort is dat. Best veel jeugdigen of jongeren gewoon weer terugkomen in zorg en dat is ook wel echt sneu om te zien dat ze echt zo'n traject. Ja die plaatjes heb jij misschien ook wel gezien. Maar dat het echt zo heen en weer gaat. Dat iemand een tijdje in zorg, dan weer helemaal niet in zorg, dan weer in zorg, dan weer niet. Dat het de hele tijd heen en weer gaat.

En dat je. Lijkt me dan steeds zo mooi dat dit dan doorloopt dat je hier dan ook wat zoekt voor een soort na-traject. Dus dat je voortraject en na-traject doet. Uhm. Want wat we in Hart van Brabant dan bijvoorbeeld zien. Is dat jij Dus dat in de toepassing. D

Dus dat je bijvoorbeeld. Ja, dan heb je allemaal dingen geleerd in dat zorgtraject. Maar dat moet je dan ook nog kunnen toepassen. Weet je wel.

Of daar kom je ook weer allemaal dingen in tegen. En dat is bij sommige jongeren. Uhm ook wel weer heel erg hetzelfde. Dus dat je. Uhm nouja dat je in toepassing ook weer zelf de dingen tegen komt zeg maar.

Waarin je elkaar ook wat in zou kunnen helpen. Dus daar denken we dan na over nazorg-dagen en van die clubjes of groep sessies en. Nou ja dat zijn denk ik wel dingen waar je dan. Uhm uit kan leren dat dat eigenlijk in de nazorg ook weer terugkomt. Uhm. Dus. Nee. Als je daar in het begin al aan begint hier, zeg maar met die Fit Op Weg Poli.

Dat je dan dan heb je ook al die groepjes waarin je eigenlijk een soort training in krijgt over ja. Volgens mij was het idee dat dat ook ging over slapen. En zeg maar hoe je gezond met jezelf omgaat. Nou ja, of je die groepjes. Uhm. Nou ja, wie weet ga je wel met die mensen dan in de nazorg ook weer verder. Dus dat je net als dat je eigenlijk een voortraject hebt.

Dat je ook een na-traject hebt. En dingen die je individueel doet. Maar ook dingen die je met een groep doet. Dus dat kan ik me voorstellen dat je dat nog zou kunnen uitbreiden. En wat wij nu leren in [Gemeente]. Is dat we dus ook nog een heel eigenlijk ook nog hulp nodig is in de nazorg. Ja.

[00:33:23] **Interviewer:** Ja. En is dat dan? Want heb jij een idee wat dan de belangrijkste kenmerken zijn van de doelgroep jeugd? Uhm dus een van de dingen die je net noemt is die nazorg die is dus heel belangrijk.

[00:33:32] **Interviewee 1:** Hmmhmm. Ja.

[00:33:33] **Interviewer:** Uhm. Maar zijn er nog andere kenmerken waarvan je zegt nou dit is echt specifiek voor jeugd zo belangrijk of kenmerkend?

[00:33:44] **Interviewee 1:** Uhm. Nou, ik denk dat ik er daarvoor nog te weinig. Dat durf ik niet zo te zeggen. Van wat heel kenmerkend is voor jeugd. In verschil met volwassenen bedoel je?

[00:33:53] **Interviewer:** Uhm bijvoorbeeld. Of dingen die juist wel hetzelfde zijn?

[00:33:57] **Interviewee 1:** Ja.

[00:33:58] **Interviewer:** Dat kan ook. Waarvan je zegt die... volgens mij gaf je net ook aan dat die sociale kring wel echt een belangrijke factor is.

[00:34:04] **Interviewee 1:** Ja. Ja.

[00:34:05] **Interviewer:** Dus dat dat eigenlijk heel erg moet worden meegenomen.

[00:34:08] **Interviewee 1:** Ja.

[00:34:08] **Interviewer:** Dat dat specifiek voor jeugd wel iets kan zijn. En eerder had je het bijvoorbeeld over met name de puberleeftijd. Dan zijn ze ook bezig met wie ben ik eigenlijk en dus dat daar bijvoorbeeld ook een bepaalde focus op komt.

[00:34:18] **Interviewee 1:** Ja. Ja. Dat zijn wel leuke dingen die je noemt. En soms is het ook wel ingewikkeld in dit werk want je spreekt soms ook een beetje uit in wat je denkt ofzo. Dus ik kan dit niet. Dit is niet omdat ik dit nu hard heb ofzo zeg maar ergens heb gelezen dat een onderzoek dat zegt. Maar dan hoor je wat en dan denk je er zelf wat over en dan heb je dat op een gegeven moment als een soort. Ja, bedacht, zelf of zo.

Maar ik zei net inderdaad, ja. Ik kan me voorstellen dat het voor een jeugdige wel gaat over. Uh, ja wel dat het meer gaat over wat speelt er dan in zijn leven. En dat is dan soms wel weer anders natuurlijk dan met een volwassen. Een jeugdige of kind gaat natuurlijk ook over in plaats van bij een volwassen gaat het over werk, maar bij een kind op school. Van hoe kom je goed mee op school.

[00:35:06] **Interviewer:** Ja.

[00:35:06] **Interviewee 1:** Uhm. En dat hij nog in een gezin zit. En dat dat natuurlijk soms met de ouders ook heel lastig is. En dat er soms bij die ouders eigenlijk allemaal problemen zijn wat invloed heeft op die ouders. Wat weer invloed heeft op 't gezin. Wat weer invloed heeft op het kind. Dus ja uhm dat, het is dat dat de ouders in de schulden zitten of uhm.

Ja uhm of zelf gewoon lastige dingen hebben waar ze tegenaan lopen. En ik denk dat dat uhm. Ja, dat dat dan meespeelt. Waarom een kind en jeugdzorg komt en waardoor. En dat dat anders is. Uhm zeg maar de aanleiding dan. Ja dus waarom die in zorg komt. Maar ook hoe het daarna weer gaat uit zorg. Want dat merken we. Nu in een gesprek met [Gemeente] ook dus dat het dan ook gaat van hoe landt een kind weer goed op school.

Want ze zien dus dan bijvoorbeeld bij een kind. Dat het ook ook gewoon niet zo goed mee kan komen op school. En dat dat ook lastig is. Uhm waardoor het eigenlijk nog steeds niet zo goed gaat. En dat ja, dat wil je natuurlijk eigenlijk voorkomen. Uhm dus voor een kind gaat het denk ik om. Heel erg om het gezin. En het gaat heel erg om school en om een clubje. Of een.

Ja, een sport, of een soort van basis. Een soort veilige basis. Dat wordt. Dat zijn wel dingen die je veel terughooft in de gesprekken als professionals er over praten. Een soort veilige basis om je zeg maar.

[00:36:32] **Interviewer:** En is het dan ook nog bepaalde informatie. Waar je echt nog op zoek naar bent. Of waarvan je denkt dit weet ik eigenlijk echt totaal nog niet en hier wil ik meer over weten?

[00:36:42] **Interviewee 1:** Over leren. Ja nou. Soms wel. Je wil eigenlijk gewoon alles beter begrijpen. Ja dat is wel hmm. Een leuke.

[00:36:49] **Interviewer:** Ja, wat dan precies als je zegt alles beter begrijpen? Is het dan, de organisatie of het kind of..?

[00:36:53] **Interviewee 1:** Nou, maar dat is ook. Jaa. Ja. Ja, nou ik merk dat ik heel snel heel erg geïnteresseerd raak in dat hele psychologie weet je wel stukje en uhm.

Maar dat is ook niet echt mijn rol of verantwoordelijkheid ofzo. Als ontwerpers blijf je eigenlijk ook een beetje buiten. En dan kijk je meer. Naar hoe het geheel ongeveer in elkaar zit en dan probeer je daar iets moois van te maken. Uhm. Maar soms wil je gewoon meer weten van ja. Wat zijn nou. Hoe zit zo'n? Zeg maar hoe wordt therapie gegeven bijvoorbeeld.

Of of hoe ziet die zorg er eigenlijk uit? En ook in die dingen van hoe landt iemand eigenlijk dan weer goed. Om te voorkomen dat die weer terugvalt van wat kun je dan eigenlijk al in dat zorgtraject doen. Dat hij weer daarna goed, zelfstandig verder kan. En dan wil je eigenlijk ook een beetje weten hoe een traject van zorg er eigenlijk echt uit ziet. Weet je wel.

Wat voor? Hoe wordt iemand nou behandeld en wordt er al meegedacht of uhm. Ja, hoe dat dan weer verder moet op school. En dat zijn nog steeds vragen of zo die je hebt. En je zou soms ook in de schoolsystemen willen duiken van uhm hoe gaan jullie eigenlijk met de kinderen om die en ja. Die net niet lekker meekomen ofzo of even in een moeilijke fase zitten van ja uhm.

Daar ben je ook weleens benieuwd naar, dat je gewoon wat dingen verder wil onderzoeken ofzo. Maar daar is niet altijd tijd voor.

[00:38:23] **Interviewer:** En in [Gemeente] uhm zijn jullie dus nu vier maanden geleden ongeveer begonnen met een voorstel schrijven. Zou je me kunnen uitleggen hoe dat proces eruitziet van de ontwikkeling van een leefstijlpoli? Dus uhm het is begonnen met [Gemeente] komt naar jullie toe. Dat was een beetje stap een toch? [Gemeente] heeft ergens iets gehoord van de leefstijlpoli.

[00:38:39] **Interviewee 1:** Ja. Ja. Ja. Dat is nog een leuke om aan [Naam] en [Naam] te vragen want daar ben ik dan weer niet genoeg bij betrokken geweest. Dat weet ik ook niet.

[00:38:46] **Interviewer:** Hoe dat dat. Hoe die bij jullie terecht is gekomen?

[00:38:46] **Interviewee 1:** Nee, nee.

[00:38:48] **Interviewer:** En wat gebeurde er toen. Want [Gemeente] die zei nou wij willen wel iets doen. En waren een soort van de volgende stappen of welke stappen hebben jullie al genomen en welke moeten er nog.

[00:38:57] **Interviewee 1:** Uhm zal ik een klein beetje het uittekenen. Dat is misschien het makkelijkste. Ze hebben. Ze hebben dus op een gegeven moment hebben ze aan ons gevraagd om die. Om een voorstel te schrijven. Voor een traject eigenlijk. Over hoe we dan die leefstijl uhm Fit Op Weg, ik raak een beetje in de war met de afkortingen maar je weet wel wat ik bedoel.

Uhm hoe we die zouden ontwikkelen en implementeren in [Gemeente]. Uhm. Dus dat hebben we gedaan. Toen hebben eigenlijk nagedacht over hoe dat er dan uit komt te zien. En eigenlijk gaat het dan vooral om een soort randvoorwaarden uhm. Die je neerzet.

En een soort van de proces stappen. Daar hebben we eigenlijk het meeste over nagedacht. Ja. En wie er dan? Wie dan wanneer nodig is. We hebben dan eigenlijk een soort van ontwerptrajectje bedacht. Volgens mij een soort van drie sprints was uiteindelijk het idee. Om dan daarin de Fit Op Weg Poli voor jeugd dat zijn eigenlijk ook een soort van stappen.

Van uhm nou, individueel ga je bezig met ehealth. Dan heb je die groepssessies. dan kun jij misschien beter helpen dan ik. Want het was volgens mij of een uhm een uitgebreide intake. Ohja natuurlijk het ging over die uitgebreide intake.

[00:40:33] **Interviewer:** Ja.

[00:40:34] **Interviewee 1:** Ja. Ohja dat was ook nog zoiets dat dat juist al heel snel was. Uhm. En dan dachten we eigenlijk dus om al die elementen. In een soort uhm. In een soort ontwerpicycli door te nemen en dat je dat dan eigenlijk gaat herontwerpen maar dan voor jeugd en voor [Gemeente]. Dat zijn eigenlijk de soort van de twee pijlers die anders zijn.

[00:41:03] **Interviewer:** Ja.

[00:41:05] **Interviewee 1:** Ja want jeugd is anders en [Gemeente] is anders dan Delfland. Uhm. Dus we hebben eigenlijk zo nagedacht van we willen het zo eigenlijk een beetje gaan inrichten dus met die sprints en dan gaan we dat allemaal doorlopen. En dan zagen we een beetje voor ons. Dus nouja dan wil je eigenlijk in het begin met de intake wil je dat de huisartsen en het wijkteam aan tafel zitten.

Dat je dan sessie gaat doen met hun en dat je dan misschien in rollenspellen. Dat je dan ze eigenlijk laat zien hoe dat dan nu gaat. En hoe. En dat we dan samen nadenken. Dat je laat zien zo kan het zijn met de Fit Op Weg Poli. En zo dat we samen nadenken over hoe willen we dat voor jeugd. En dan eigenlijk bij ieder element kunnen er dan ook steeds verschillende mensen aan tafel zitten.

Want. Bij die groepssessies gaat het bijvoorbeeld veel meer over dat dan. Nouja dat dan zo'n aanbieder, een zorgaanbieder erbij zit. Dat die meedenkt. Dus zou hebben we het een beetje zitten uitdenken van nou wat wil je dan doen en wie is daarvoor nodig. En het ging ook wel heel erg over die randvoorwaarden. Dat. Je wilt dus dat. Uhm dat er genoeg tijd vrij wordt gemaakt. Dat uhm.

[00:42:14] **Interviewer:** De randvoorwaarden voor de ontwikkeling?

[00:42:16] **Interviewee 1:** Ja. Voor die ontwikkeling van het hele traject zeg maar. Dus dan wil je eigenlijk een projectleider vanuit [Gemeente] die een beetje monitort hoe het gaat met het project en die ons helpt met de juiste mensen aan tafel krijgen. En je wil eigenlijk vooraf al wel zeggen van een Oké, er moet wel budget zijn.

Want als er hier dan iets uit gaat komen dan. Moet er wel budget zijn om dat te gaan ontwikkelen. En. Uhm. Er moet eigenlijk een. We willen eigenlijk, een zorglocatie. Waar we het ook kunnen gaan testen, zeg maar. Ook heel veel dingen die dan. Die ze in dat project met [Naam] in [Organisatie] achterkwamen van oh dat ging niet helemaal lekker.

[00:42:49] **Interviewer:** Ja.

[00:42:50] **Interviewee 1:** Dat hebben we. Hebben we probeer. Geprobeerd eigenlijk samen te vatten in die randvoorwaarden. En dat je dat vooraf eigenlijk al wat meer geregeld. Van dit is eigenlijk al wel nodig

om dit helemaal te gaan doorlopen. Uhm maar dan door dit eigenlijk helemaal op papier te zetten en die randvoorwaarden werd natuurlijk voor hen in een keer ook duidelijk hoe ingewikkeld het wel niet was. Dus uhm we dachten een beetje van oh in een maand dan zetten we een voorstel op papier. En dan gaan we gewoon beginnen.

Maar toen bleek eigenlijk oh we moeten ook op zoek naar een zorgaanbieder of locatie met wie we dit kunnen gaan ontwikkelen. Want de gemeente kan dit wel willen. Maar de gemeente is natuurlijk niet de zorgaanbieder dus bij die zorgaanbieder moet iets gaan veranderen. Want zij moeten, zeg maar.

En ook bij het wijkteam.

[00:43:32] **Interviewer:** Ja.

[00:43:32] **Interviewee 1:** Want het wijkteam. Die moet hun dan gaan helpen met die. Ja, die moet dit gaan aanbieden zeg maar. Dus in de uitvoering zijn de mensen nodig om het mee te gaan ontwikkelen. Want zij gaan het ook doen. Dus. Nou ja, zij zijn. Eigenlijk zitten we nu in een stadium dat ze allemaal op zoek zijn naar een locatie, aanbieders.

Al die mensen betrekken om dit samen te gaan ontwikkelen. Dus ja het draagvlak creëren. Ja, daar zijn ze dan mee bezig. Uhm en daarom ligt het nog een tijdje stil. Dus volgens mij gaan we nu volgende maand beginnen ofzo. Ja.

[00:44:08] **Interviewer:** En die mensen waar je net over had, die dan nodig zijn tijdens dit proces bijvoorbeeld de huisartsen en de zorgaanbieder.

[00:44:13] **Interviewee 1:** Ja.

[00:44:16] **Interviewer:** Uhm daar willen jullie mee aan tafel zitten. En welke informatie heb je dan op zo'n moment nodig. Zeg maar waarom wil je die mensen aan tafel?

[00:44:23] **Interviewee 1:** Aan tafel? Uhm. Nou aan de ene kant is soms ook een beetje wat. Zij kunnen dit idee gaan uitvoeren. Maar het idee moet ook een beetje van van de andere mensen worden. Uhm omdat zij het ook moeten gaan doen en wij zijn. Ja, wij zijn er dan in het begin voor het implementeren. Maar daarna zijn we ook weer weg. Ja. Dus je wil eigenlijk ook de mensen vanaf?

Ja. Die het gaan doen. Ja, wil je eigenlijk er al vroeg bij hebben. Dat ook het idee al een beetje van hen wordt. Weet je wel? Dat ze op een gegeven moment gaan denken. Dat ze juist mee gaan denken. Dan wordt het op een gegeven moment ook een beetje hun idee. Ja dan hoop je dat ze er op een gegeven moment mee verder gaan. Uhm en daarnaast dat zij gewoon. Zij werken in dat veld. Dus zij weten het het beste.

[00:45:09] **Interviewer:** Ja.

[00:45:09] **Interviewee 1:** Ja. Want zij zitten dagelijks met die. Ja. Zij doen dagelijks groepssessies. En zij doen dagelijkse intakes. En dat kunnen ze natuurlijk veel beter bedenken hoe dat allemaal eruit moet komen te zien. Dan dat wij dat van een afstandje doen.

[00:45:23] **Interviewer:** Ja. Want hoe zit zo'n sprint er dan uit? Die jullie bijvoorbeeld met hun doen, zeg maar. Heb je daar. Is dat al bedacht of moeten jullie dat nog gaan doen?

[00:45:30] **Interviewee 1:** De echte invulling moeten we eigenlijk nog een beetje bedenken. Dus. Maar wel dan in die stappen. Van dat je kijkt naar de huidige situatie die je onderzoekt. Uhm dan met hen gaat nadenken. Oke waar zit de grootste uitdaging. Wat kunnen we, weet je wel?

[00:45:44] **Interviewer:** Ja.

[00:45:45] **Interviewee 1:** Waar kunnen we gaan ontwerpen? Uhm zeg maar ideeën gaan bedenken daarvoor. Nouja dat. Dus wel echt zo. En dan het prototype en dat testen, zeg maar. Zo'n cyclus. Dat was wel ons idee om dan zoiets te gaan doen met hen. Ja.

[00:46:03] **Interviewer:** Ja. Uhm en heb jij een idee van hoe de ideale leefstijlpoli voor de jeugd eruit zou kunnen zien? Dus je bijvoorbeeld los kan zijn van alle dingen die er nu zeg maar. Regeltjes die er zijn of waar je aan vast zit of mensen die wel of niet aan tafel. Als jij nu alles zou mogen bepalen zodat het wordt zoals je zou willen.

[00:46:19] **Interviewee 1:** Oh leuk! Hoe zou ik dat dan doen?

[00:46:21] **Interviewer:** Ja of wat is dan belangrijk of wie zou je dan erbij willen hebben en waarom? Of wat zou het resultaat zijn bijvoorbeeld?

[00:46:29] **Interviewee 1:** Ja, ohja goeie. Nou, wat ik denk. Wat ik opvallend vond in een gesprek. Want ik heb er best veel over gesproken toen met [Naam] en [Naam]. Uhm over hoe we dit zouden opbouwen daar hebben we zo samen helemaal over nagedacht. En wat mijn voorstel. Want wij hebben toen uiteindelijk gezegd het wijkteam moet in ieder geval aan tafel, mensen van de gemeente zeg maar.

Uhm iemand van die huisartsengroep. Uhm vergeet ik dan nog iemand? Nee, dat zijn volgens mij. Ohja en de zorgaanbieders uhm zo'n, zorgorganisatie. En wat ik dan steeds denk is van. Uhm het lijkt me en heel goed dat ook jongeren en het gezin meedenken. Omdat het ook heel ja, in jeugdzorg gaat het dan ook wel vaak weer over hoe dingen thuis gaan. Uhm en het gaat natuurlijk over die kinderen. En die kinderen moeten dit doorlopen of die jongeren. En uhm oh ik wordt gebeld wacht even hoor.

[00:47:25] **Interviewer:** Geen probleem.

[00:47:31] **Interviewee 1:** ... (Kort intermezzo van telefoongesprek)

[00:48:49] **Interviewer:** Bijna klaar hoor. Uhm dus ja, wat het ideale leefstijlpoli. Je zou in ieder geval de jeugd en ouders erbij betrekken had je het over.

[00:48:58] **Interviewee 1:** Ja. Ohja, de jeugd en die ouderen dat je die. Dat zij ook meedenken in hoe het. Wat het. Ja, zij moeten het gaan ervaren ofzo. Dus in ieder geval die jongeren dat zij kunnen meedenken. En de school dacht ik nog steeds. En daar uhm. Dat was voor de anderen was dat iets lastigs omdat zeg maar je hebt niet één school en er zijn meerdere scholen

De school is niet echt de opdrachtgever. Dat is de gemeente en het is niet een directe partij. Maar het leek me gewoon zoiets van uhm. Zo'n kind gaat nog de hele tijd naar school. Net als eigenlijk die ouders van dat het is ook een beetje onderdeel van het systeem of zo.

En hoe past, hoe past zoiets nou ook in het systeem van het dagelijks leven was zo'n kind. En dan lijkt het me zo van. Uhm ja. Dan kan je wel heel leuk bedenken dat zo'n kind dat die op de dag even beweegt maar dat moet ook wel passen in zo'n schoolstructuur bijvoorbeeld of zo. En. Uhm.

Moet die dan naar groepssessies toe overdag, maar hij zit ook op school. Zou zoiets ook niet meer kunnen. Dat dat ook op school gebeurt? Ja, dat je dat je daar een soort klasje of een groepje hebt. Die dus meer in het nadenken over van hoe past het nou bij het kind. Maar hoe past het ook in het systeem waar die in zit. Dat je dat je.

Ik wilde niet zeggen dat die mensen ook de hele tijd aan tafel moeten zitten. Maar dat ze in sommige stukken wel ook aanhaken. Dat je met elkaar ook uhm echt die focus, zeg maar. Dat user-centered. Weet je wel. Hoe kunnen we het kind en zijn context?

[00:50:30] **Interviewer:** En wat zijn volgens de grootste kansen van een leefstijlpoli voor de jeugd?

[00:50:34] **Interviewee 1:** Ummm. De grootste kansen? Uhm. Ja.

[00:50:42] **Interviewer:** Dus ook wat zou een leefstijlpoli voor de jeugd kunnen bereiken ofzo? Bijvoorbeeld? Of denk je van nou een leefstijlpoli voor de jeugd kan echt zorgen dat overal de wachttijden weggaan bijvoorbeeld.

[00:50:49] **Interviewee 1:** Ja. Ja. Nou ja, dat wil. Dat zie ik wel. Inderdaad. Dat je gewoon direct kan beginnen aan iets. Dat lijkt me. Ja. Dat is wel een kans. Dat wachttijd. Ja. Is dat dan nog wachttijd je begint gewoon direct?

Uhm. Dus dat lijkt me wel echt. Een soort van enorme meerwaarde. En dat ik me voor kan stellen dat dit een beetje zo iets kan worden van het dagelijks leven. Omdat je zelf wat dingen doet. En je bent in contact met een groep. En dat is wel iets heel erg waar ze de hele tijd naartoe proberen te werken. Dat je. Nou je hebt de nulde lijn, de eerstlijn, de tweede lijn zeg maar specialistisch.

En je wil eigenlijk dat iedereen een beetje bij de nulde of eventueel eerste lijn blijft. En dat je niet naar die specialistische hulp toe hoeft. Want die is heel duur en daar zo zijn ook de lange wachtrijen. Dus dat je zoiets eigenlijk heel erg ingeëerd in het soort van als basis.

[00:51:44] **Interviewer:** Als preventie of uhm?

[00:51:45] **Interviewee 1:** Ja. Heel erg denk ik in preventive. Ja, dat lijkt me echt een hele grote kans.

[00:51:51] **Interviewer:** Oke. Uhm. Nou, ik heb al mijn vragen al gehad intussen. Zijn er nog dingen die we niet besproken hebben of dingen waarvan je zegt die wil ik eigenlijk nog wel toevoegen?

[00:52:01] **Interviewee 1:** Uhm. Even denken. Nee. Ik denk dat we het al over heel veel hebben gehad. Over hoe je het neerlegt bij de opdrachtgever? Ja. Zou je hier nog. Dat zit ik nog te denken. Zou je hier nog een soort van basis elementen uit kunnen halen of zo? Het eigenlijk uhm? Dat het een soort constructie vormt voor het normale leven weet je wel. Uhm zeg maar een huis. Moet het. Uhm. Moet het zeg maar die hele leefstijlpoli.

Uhm. Als je daar een opdrachtgever gaat, wil je ook niet altijd evenveel lijkt mij. Dan sturen of van. We moeten dit gaan opzetten. Of het moet overal zo zijn. Uhm maar zou je bijvoorbeeld kunnen zeggen? Ja, misschien moet ik hier nog een keer over nadenken en het dan tegen je zeggen.

[00:52:59] **Interviewer:** Ja nou ik snap het. Je bedoelt denk ik vooral dat je dan. Dat je dan kan gaan naar een opdrachtgever en kan zeggen. Nou, dit is de constructie van je huis. Bepaald zelf het interieur maar ofzo?

[00:53:06] **Interviewee 1:** Ja, zoiets ja. Ja die is eigenlijk heel. Helemaal. Ja precies. Van uhm. Ja dat eigenlijk. Van nou het gaat erom dat het. Dat het heel belangrijk is dat dat je verbonden bent aan een groep. Dat je uhm nouja weet je wel, bezig bent met wat. Bezig bent met je gezondheid.

Uhm dat er echt heel nauwkeurig gekeken wordt naar uhm wat er nou bij speelt met die intake. Dat was ik in het begin alweer even vergeten. Maar dat was ook zoiets belangrijks. Toen kwam ik er in een keer weer op. Dus dat is ook een inzicht voor jou dat ik dat al niet meer wist uhm. Maar de uhm en hoe je dat zeg maar inricht dat je daar. Ja dat daar. Hoe je dat vormgeeft dat da took een beetje in je eigen gemeente kan doen ofzo. Dus dat je meer een soort blokjes geeft van uhm. Dit zijn uhm dit zijn de allerbelangrijkste dingen en daar moet je iets mee doen.

[00:54:02] **Interviewer:** Ja. Ja. Of net gaf je eigenlijk een beetje aan van dat de leefstijlpoli. Hoe jij het nu ziet. Is echt het stukje instroom toch?

[00:54:10] **Interviewee 1:** Ja.

[00:54:11] **Interviewer:** Terwijl bijvoorbeeld je zei over uitstroom dat. Maar dat is ook heel belangrijk dus daar zou je ook weer een ander soort van leefstijlpoli voor kunnen maken.

[00:54:20] **Interviewee 1:** Ja. Ja.

[00:54:20] **Interviewer:** Uhm maar denk je dat dat dan allemaal verschillende stukken leefstijlpoli zouden moeten zijn. Of zou de leefstijlpoli één geheel moeten worden?

[00:54:26] **Interviewee 1:** Ja. Ja dat denk ik.

[00:54:27] **Interviewer:** En dat het. Dat het echt begin tot einde is. En dat je één leefstijlpoli hebt en dan heb je een stukje instroom en?

[00:54:33] **Interviewee 1:** Ja. precies dat. Want je hebt dan, zeg maar met die dat in zorg en weer uit zorg gaan en dan gaan mensen weer opens weer in zorg. Dat je eigenlijk een soort basislijn hebt ofzo. Ja, dat je. Dat je daar

eigenlijk die soort van belangrijke elementen laat terugkomen. Uhm. En of dat nou leefstijlpoli heet. Of dat dat iets anders. Maar dat je dat goed regelt eigenlijk.

[00:55:00] **Interviewer:** Ja. En zijn er nog vragen die je nog hebt voor mij? Op basis van dit interview.

[00:55:04] **Interviewee 1:** Hmm, ja. Uhm nee. Nee, het was een goed interview. Goed gedaan.

[00:55:14] **Interviewer:** Dankjewel. Ja sowieso ook bedankt voor je tijd!

[00:55:18] **Interviewee 1:** Ja, natuurlijk.

[00:55:18] **Interviewer:** Uhm ja en je bent natuurlijk sowieso mijn begeleider. Maar misschien da tik later nog een keer weer terugkom voor mogelijk extra vragen als dat oke is?

[00:55:30] **Interviewee 1:** Ja. Dat is helemaal oke.

[00:55:39] **Interviewer:** Oke nou, dan sluiten we het af.

Transcription | Internal |

Interview 2

[00:00:00] **Interviewer:** Het eerste thema gaat dus eigenlijk over je rol bij [bedrijf] hoe zou je die omschrijven?

[00:00:43] **Interviewee 2:** Nou zoals hij volgens mij officieel zoals hij is, is projectleider innovatie. Dus in de projecten hebben we dan een combinatie tussen ontwerpers en de organisatorische kant van het ik heb natuurlijk een iets andere achtergrond dan sommige anderen dus mijn verantwoordelijkheid is om te zorgen dat eigenlijk alle randvoorwaarden dat is ook nog een beetje vaag hoor zo goed mogelijk geregeld zijn binnen het project en dan de organisatorische kant daarvan te ontdekken. Bijvoorbeeld een concreet voorbeeld is als er nu ideeën komen om dan te kijken de ideeën die we bedenken of de concepten die we bedenken wat is daar dan, business case is altijd een groot woord, maar wat kost het en wat levert het op. Enerzijds en anderzijds ervoor zorgen dat iedereen binnen het team goed zijn werk kan doen, voldoende tijd heeft of nou ja dat ook monitoren dus hoeveel tijd ze eraan besteden dus allemaal dat bedoel ik met de randvoorwaarden en dat soort zaken dat is altijd een beetje een vaag begrip. En stakeholders aan de kant van de gemeente, dus de klant kant en daarmee schakelen aan de gemeente kant zit ook een projectleider om daar dan mee te schakelen en ervoor te zorgen dat het project zo goed mogelijk tot een einde komt. Dat is mijn functie.

[00:02:29] **Interviewer:** En welke projecten met betrekking tot de jeugdzorg ben je nu bij betrokken.

[00:02:34] **Interviewee 2:** Ik ben nu betrokken in Hart van Brabant dan in [Gemeente] en in [Gemeente] dus ik weet niet of je iets van [Gemeente] en [Gemeente] wat daar wordt gedaan en of dat interessant is om te weten.

[00:02:49] **Interviewer:** Ja hoor vertel maar.

[00:02:53] **Interviewee 2:** In het kort Hart van Brabant dat bestaat uit 11 gemeenten maar we lopen bij 3 gemeenten een pilot [Gemeente], [Gemeente] en [Gemeente] en alle drie die gemeenten hebben een eigen focus waardoor je zeg maar die eigen focus zorgt ervoor dat vervolgens dat het ook regionaal verspreid kan worden. Dus de een focust zich meer op het traject nazorg hoe geef je dat zo goed mogelijk vorm, dat is dus [Gemeente], andere hoe werk je nou zo goed mogelijk samen met het voorliggend veld als gemeente zijnde, dat is dus [Gemeente]. Dus ieder traject heeft een eigen focus en vervolgens kan het dan ook als daar iets in ontwikkeld is wat werkt verspreid worden binnen de gemeenten en binnen de hele regio en landelijk dat is natuurlijk dan de volgende stap.

[00:03:40] **Interviewer:** En zijn er ook projecten met een leefstijlpoli waar je bij betrokken bent geweest of nu bent?

[00:03:47] **Interviewee 2:** Nee, ik ben daar niet bij betrokken geweest. Nee. Dus ik ben ook alleen betrokken geweest maar dat is dus nu ga ik straks weer op aansluiten omdat we nu in Hart van Brabant wat intensiever aan de slag zijn gegaan bij Rijnmond bij de interactieve sociale kaart maar de leefstijlpoli niet. Dus ja dat is wel ik ben benieuwd hoeveel vragen ik daarover kan beantwoorden maar dat gaat we zien.

[00:04:12] **Interviewer:** Nou dat geeft niet we gaan intussen ook een beetje door naar deel twee, deel een was vrij kort, een beetje introductie. En dat gaat dus wat meer over de leefstijlpoli en de communicatie daarvan en dan is ook een beetje de vraag want je bent nu niet met de leefstijlpoli op zichzelf bezig maar wordt er wel aan de leefstijlpoli gedacht binnen de project waar jullie wel dan mee bezig zijn.

[00:04:32] **Interviewee 2:** Ja en dan is even de vraag van wat verstaan we onder de leefstijlpoli.

[00:04:43] **Interviewer:** Nou misschien goede eerste vraag wat versta jij onder de leefstijlpoli.

[00:04:45] **Interviewee 2:** Ja, want wat ik eronder versta is eigenlijk dat kijk nou ja eigenlijk wat ik er zelf onder versta is een soort van wat je nu ook in het nieuws zag over GGZ Breeburg dat was meer een soort gezondheidscentrum ik weet niet of je dat bericht hebt gezien en anders stuur ik dat zo naar je door. Maar is dat je eigenlijk een soort een heel traject eromheen hebt of in ieder geval gewoon een soort centra met allemaal verschillende elementen. Dus je hebt een stuk e-health en je hebt gesprekken en daar zit gewoon slapen, eten, weet ik veel dus er zitten allemaal componenten in dat stuk dat je nou ja in de hoop dat je dus ook geen zorg of een beschikking of specialistische zorg nodig hebt dat versta ik eronder maar ik weet dus niet of ik nu hetzelfde in gedachte heb als dat het is voordat ik alle vragen ga beantwoorden.

[00:05:58] **Interviewer:** O nee het gaat ook juist om een soort van hoe jullie het zien zeg maar.

[00:06:04] **Interviewee 2:** Oké.

[00:06:05] **Interviewer:** Er kan geen fout antwoord zijn.

[00:06:06] **Interviewee 2:** Oké top. Want ik denk dat we focussen dus op de levens [...] want daar is het op de levensstijl dus dat is heel erg op preventie gericht en het dagelijkse leven en dat zo goed mogelijk implementeren dus hoe je dat vorm geeft dat is voor ouderen misschien wel anders dan voor jongeren voor volwassenen en jongeren. Maar ik zie dat heel erg als nou ja dus de preventie en met verschillende elementen daarin.

[00:06:37] **Interviewer:** En ben je daar dan dus nu ook bij de huidige projecten mee bezig of is dat dan iets wat je echt als dat de leefstijlpoli is wat je dan loslaat of probeer je dat wel ergens in te verwerken?

[00:06:47] **Interviewee 2:** Ja, en dat is dus je probeert dat wat je merkt is dat als dit het traject is helemaal van preventie, nou dit is het dagelijks

leven dan ga je naar preventie dan misschien naar een zorg of en helemaal zo heel dat traject als je dat helemaal hebt dan in [Gemeente] richten we ons bijvoorbeeld op het gedeelte nazorg.

[00:07:11] **Interviewer:** Ja.

[00:07:11] **Interviewee 2:** En vervolgens dus je hebt zorg gehad maar dat gaat heel erg zo in heel veel dingen dus je hebt in een keer heel veel zorg en dan voel je je goed en dan stopt het weer dan voel je je weer minder goed, dan krijg je weer zorg dus dit is dan je blij je lijn maar elke keer word je minder blij omdat het in een keer stopt dus wij zijn nu in [Gemeente] aan het kijken van goh hoe kunnen we die lijn zo zorgen qua zorgzwaarte dat je je wel gewoon op een bepaald level blij blijft voelen door dat wat meer af te bouwen en eigenlijk in dat afbouwen nu kom ik bij een antwoord op de vraag hoor, in het afbouwen krijg je eigenlijk een beetje dezelfde elementen als bij zo'n levensstijlpoli want life style poli want wat je dan krijgt is dat je daar ook bijvoorbeeld e-health, of slapen, of voeding of psychosociale elementen of dat kan je hier allemaal in verwerken want dat is eigenlijk de basis. En datzelfde krijg je bijvoorbeeld in [Gemeente] waar we ook zitten aan de voorkant dus je krijgt de voorliggend veld partijen voordat je überhaupt zorg krijgt in zorg komt hoe kan je dat voorkomen en dat is ook door op deze elementen te focussen. Het nadeel is dat helemaal in zijn geheel is best zorg dus je begint vaak met een klein iets en eigenlijk wil je dat we dat als een soort van ik denk dat we als organisatie het voor elkaar krijgen om een soort allemaal elementen of puzzelstukjes, ik weet niet hoe we het moeten noemen, maar dit zit erin. Hier kan je en je kan dus zeggen nou we beginnen met deze, deze en deze en vervolgens gaan we naar deze, deze en deze en dat je het dan op kan bouwen maar in een keer lukt niet dus zij zouden nooit zeggen o we zijn bezig met dit en dit want je bent dan echt maar met een element kies je eruit om te implementeren omdat het andere misschien best wel groots is of nog ver gezocht of [...]

[00:09:15] **Interviewer:** Ja en zij zouden zeggen bedoel je dan de gemeenten.

[00:09:17] **Interviewee 2:** De gemeenten ja goede vraag.

[00:09:20] **Interviewer:** En wat zijn volgens jou positieve aspecten van de leefstijlpoli en wat zijn de negatieve aspecten als die er zijn.

[00:09:27] **Interviewee 2:** Ja, wat ik denk is dat het heel positief is dat we in ons dagelijkse leven hier veel meer op gaan focussen want volgens mij proberen we echt al jaren met elkaar in het land meer te doen aan preventie en hoe doe je dat goed en wat komt daar dan bij kijken en op een of andere manier zijn we er gewoon gaat dat stapsgewijs en worden we daar wel steeds beter in en ja dus gaan we dat wel steeds meer gebruiken, of een stappenteller of steeds meer op slaap en daar dingetjes voor bedenken en eten. Maar er is denk ik ook een hele grote groep die daar dat het zo easy moet zijn dat je het ook makkelijk in je structuur kan [...] ik denk dat dat de uitdaging is ik denk dat dat niet iets negatiefs is maar ik denk dat dat een uitdaging is om het zo laagdrempelig en makkelijk mogelijk te maken dat mensen het echt in hun leven kunnen implementeren want ik heb dat zelf al als ik iets nieuws moet gaan doen en ik moet maar 10 minuten op een dag dan ben ik met super veel moeite ben ik het aan het doen omdat ik het zo moeilijk om dat erin [...] dus het moet iets zijn dat eigenlijk gelijk dagelijks makkelijk meedraait of opbouwt of heel laagdrempelig start maar dat is ook misschien weer persoonlijk. Maar ja het moet heel easy zijn.

[00:11:00] **Interviewer:** Ja. En welke behoeften denk je dat dan of hoe zou je de behoeften omschrijven die de leefstijlpoli vervult?

[00:11:07] **Interviewee 2:** Ik denk dat het voor dat het mensen helpt om een bepaalde structuur er weer in te krijgen. Ik denk dus dat het structuur en verbetering of zo van gemoedstoestand. Dat zou ik eraan moeten [...] ja en voorkomen dat het natuurlijk erger wordt en dat er een zwaar zorgtraject nodig is dat wil je eigenlijk natuurlijk door dit realiseren.

[00:12:02] **Interviewer:** En is het dan de behoeften dan vooral voor de patiënt of is een leefstijlpoli meer ontwikkeld of uiteindelijk positief voor bijvoorbeeld de gemeenten of de zorgaanbieders of zo? Of beiden.

[00:12:14] **Interviewee 2:** Ja ik denk beiden en omdat ik niet bij dit betrokken ben merk ik dat ik heel erg vanuit mezelf denk waar ik zelf blij van word maar ik zou bijvoorbeeld zelf ook blij worden als je al die elementen in je leven voor elkaar kan krijgen preventief zonder dat je zware zorg of iets dergelijks nodig hebt en ik zou wel bepaalde ondersteuning misschien daarbij willen of zo kijk voor een zorgaanbieder en voor een gemeente is dit [...] nou voor een zorgaanbieder kijk ik heb weleens pin me er niet op vast maar volgens mij is iedere euro die je er preventief insteekt levert 11 euro op aan zwaardere zorg dus als je dit er niet insteekt dan is het op termijn is dan zwaardere zorg nodig en dan zijn die kosten veel groter dus de euro die je erin steekt levert 11 euro op zoiets is er in preventie ooit een keer onderzoek geweest.

[00:13:18] **Interviewer:** In preventie van geestelijke gezondheidszorg of gezondheidszorg algemeen?

[00:13:19] **Interviewee 2:** Gezondheidszorg algemeen. Dus dat is ook nog wel even een belangrijke.

[00:13:23] **Interviewer:** Ja, is wel interessant.

[00:13:25] **Interviewee 2:** Ja en daar is over het onderzoek is sowieso wel interessant dus wat kost het en wat levert het dan op buiten de kwalitatieve en dat soort dingen. Dus voor daar maar daarom zeg ik wel voor bijvoorbeeld zorgverzekeraars die zijn hier natuurlijk blij mee, zorgaanbieders die gaan hun werkveld denk ik verschuiven dus die hopen natuurlijk dat hele zwaardere als dat nu stel 50/50 is met licht en een klein beetje preventie zouden ze dus misschien die verdeling anders kunnen doen dus dan krijg je natuurlijk wel een verschuiving voor hun daar heeft het best wel impact op. Aan de andere kant zeggen ze dat de vraag naar zorg toeneemt dus wellicht is het ook hun redding. Maar goed dat is en dan

hebben we nog de gemeenten ja die ja voor gemeenten kijk gemeente betaalt wel natuurlijk de meer preventieve dus de jeugdgezondheidszorg maar ook de ABI's hebben ze contracten mee. Ik weet niet of het ik denk dat het op termijn kijk als dit klopt dan levert het op termijn heel veel geld op voor de gemeenten en heb je ook zwaardere zorgtrajecten resulteren misschien ook wel in bijvoorbeeld meer speciaal onderwijs of misschien zelfs wel criminaliteit of zwaardere zorg leidt misschien wel tot verslavingen of iets dergelijks wat ook veel geld kost dus dat kan je doorbreken dus kijk voor de gemeente is dat natuurlijk ook positief.

[00:15:17] **Interviewer:** Ja. En is de gemeente specifiek voor de jeugdzorg dan belangrijk ten opzichte van volwassenen bijvoorbeeld?

[00:15:19] **Interviewee 2:** Ja want zij zijn verantwoordelijk omdat dat dan te regelen voor ik weet niet of je dat hebt gelezen maar sinds de en anders is het wel interessant om dat even kort te delen en niet te lang want anders verزند je helemaal in de politieke dingen maar sinds de decentralisatie is de gemeente verantwoordelijk geworden dat is 2015 geweest hebben ze een aantal taken gekregen en waaronder ook dit soort zaken goed regelen en daar vallen dan een aantal wetten onder en zo maar dat is gewoon nog weleens boeiend als je daar nog niet over hebt gelezen is wel boeiend om daar even decentralisatie 2015 rollen, taken gemeente dan weet je een beetje hoe dat is ingericht.

[00:16:15] **Interviewer:** Ja. En vind je het ook moeilijk om de visie nou de leefstijlpoli heb je misschien niet gehad om van [bedrijf] te communiceren met deze stakeholders zeg maar is dat moeilijk om dit verhaal over te kunnen brengen waarom het goed is om zoiets te ontwikkelen?

[00:16:34] **Interviewee 2:** Ik denk dat het echt heel goed is dat we dit nu gaan doen dus wat jij nu doet want kijk ik zit gewoon op je neemt mee wat je dus weleens uit gesprekken hebt gehoord maar ja je doet niet voor niks dit dus het staat niet echt zeg maar zo ergens zoals jij het nu straks ergens hoe het eruit komt te [...] dus dan ga je het, neem je het mee in je

achterhoofd met elementen en probeer je dat dus toe te passen en ik denk dat dat echt wel een stuk scherper nog kan. Ja, ik denk dat we daar echt wel nog wel een grote slag in kunnen maken en dat ook het is niet zo dat je dat nu bijvoorbeeld ik of dat actief verspreid het is meer dat je het gedachtegoed meeneemt soms op jouw manier die jij zo hebt geïnterpreteerd dat is al een in die projecten maar dat is ja.

[00:17:40] **Interviewer:** En ben je dan ook wel bezig met bijvoorbeeld nieuwe projecten binnenhalen of op het moment dat iemand geïnteresseerd is zorgen dat het rondkomt.

[00:17:50] **Interviewee 2:** Nee, dat is wel nee nog niet maar ik denk dat dat wel gaat komen en wat ik me nog wel over na zat te denken net wat bij dat vorige ding van dat bijvoorbeeld wat we nu doen is bijvoorbeeld [Naam] die is natuurlijk de chef van de inhoud, die laten we nu af en toe op bepaalde inhoudelijke momenten dat we iets gaan presenteren of zo meedenken om ook ervoor te zorgen van dit want dit is van meer [Naam] en [Naam] hebben dat toen gedaan dus hoe kunnen we dat dan wel borgen ergens. En dat is een beetje zijn rol en zijn verantwoordelijkheid om daar wij niet eigenlijk alle ins en outs van weten ik denk dat het daarom goed zou zijn waar jij nu mee bezig bent zodat we dat al meer weten meer mee kunnen nemen dan dat we nu op dit moment doen.

[00:18:48] **Interviewer:** Want hoe ziet dan het proces eruit van de ontwikkeling van dit soort projecten want komen zorgaanbieders, gemeenten, regio's naar jullie toe of gaan jullie naar hun toe of wie spreekt je op welk moment?

[00:18:57] **Interviewee 2:** O ja dat is helemaal aan het begin van het traject hoe dat gaat?

[00:18:59] **Interviewer:** Ja.

[00:19:00] **Interviewee 2:** Ja, dat is dus nu een beetje waar ik dus op zit op Hart van Brabant een beetje een vreemde eend want en een Rijnmond was

dat ook want eigenlijk is het zo [Naam] en [Naam] zijn gevraagd om betrokken zijn die hadden die leefstijlpoli, wachttijden gedaan toen zijn ze gevraagd door het ondersteuningsteam zorg voor jeugd om daarmee te gaan denken maar ook te kijken naar de wachttijden die er in jeugdzorg zijn. Dus dat is dus daar zijn ze betrokken bij geweest. Landelijk is het heel moeilijk om iets voor elkaar te krijgen dus zij hebben gezegd wij willen twee regio's in en in die regio's gaan kijken van wat kunnen we daarin bereiken en kunnen we daar wat zien we daar en hoe kunnen we daar dan aan de slag met die wachttijden. En dat zijn Hart van Brabant en Rijnmond geworden en dat is vanuit landelijk gefinancierd dus wat je dus nu krijgt is dat zeg maar Hart van Brabant is bezig met Hart van Brabant 2030 wachttijd vrij dat was hun ambitie nou die kwamen in gesprek met het OZJ dat landelijke team en die hebben samen gezegd oké wij gaan dus samen aan de slag in Hart van Brabant in die drie pilots gemeenten om te kijken want die boden zich aan die zeiden wij willen wel voor lopen ga hier maar kijken wat je kan veranderen. En toen zijn we dus een analyse gestart maar het geld kwam vanuit landelijk in eerste instantie dus ja je hoeft dan helemaal niet iets te zeggen of iets dat hele voortraject dat heeft gewoon een hele andere wending. Dus ik weet niet hoe dat [Naam] weet dat wel die doet natuurlijk ook nieuwe trajecten en dergelijke maar ik ben daar op die manier bij betrokken geraakt dus dan was het al zeg maar er was al een akkoord van hier gaan we voor en ja.

[00:20:55] **Interviewer:** En stel je gaat straks door naar nieuwe gemeenten en die moet je wel echt nog gaan overtuigen vanaf het begin is dat dan iets wat je juist leuk zou vinden of juist niet?

[00:21:06] **Interviewee 2:** Dat ik denk dat als we dat goed ik denk dat ik dat heel leuk vind om te doen en ik denk dat wat daarbij belangrijk is dat we allereerst in onze aanpak dus dat hele die hele manier van denken dus de diamanten en dan dat divergeren, convergeren ik denk dat dus en die manier van werken is iets wat voor gemeenten innovatie gewoon lastig is totdat ze het gaan ervaren. Dus in het klein dus gewoon een voorbeeld over iets gewoon iets gewerkt in de jeugdzorg en dan dus dat is een dus dat

is het proces an sich en qua inhoud en dat zou dan een [...] kan je dus de life style poli ook als voorbeeld gebruiken.

[00:22:01] **Interviewer:** Ja.

[00:22:02] **Interviewee 2:** Dat zou kunnen ja. Dat is wel leuk ja.

[00:22:06] **Interviewer:** En we lopen een beetje langzaam door in het laatste deel hoor maar dat gaat dus specifiek over een leefstijlpoli voor de jeugd want daar zijn ze nu in [Gemeente] is daar de vraag gekomen van wij willen wel zo'n leefstijlpoli voor de jeugd. Heb jij een idee waar die vraag vandaan komt van waarom ze een specifieke leefstijlpoli voor de jeugd zouden willen.

[00:22:26] **Interviewee 2:** Nee. Hoe dat in [Gemeente] is gegaan weet ik eigenlijk niet. Het enige dat ik weet is dat zij deelnemer zijn geweest aan de leerexpeditie en dat ik me [...] ik denk dat [Gemeente] heeft meegedaan aan de leerexpeditie en ik denk dat het daar als voorbeeld of zo is gebruikt kan maar dit is gissen ik weet het niet ik weet er eigenlijk het antwoord niet op omdat ik er niet bij betrokken ben geweest.

[00:23:18] **Interviewer:** En heb je een idee hoe de leefstijlpoli voor de jeugd anders zou zijn dan voor volwassenen?

[00:23:22] **Interviewee 2:** Nu weet ik niet helemaal de details over de volwassenen maar ik denk wel dat het anders is omdat ik denk dat jongeren bijvoorbeeld want het zou denk ik om jongeren gaan ik weet niet voor kinderen zou het weer anders zijn want dan heb je dus ja onder de 12 krijg je denk ik iets een combinatie van eigenlijk weer op ouders maar dan voor een kind zeg maar dus dat wordt ook best wel weer boeiend dus dan is hij sowieso anders want dan moeten zij iets doen en boven de 12 krijg je dus meer richting jongeren en denk ik dat je die ook daar moet misschien meer motiveren daar moet misschien wel een spelelement inzitten wat spreekt hun aan daar moet misschien iets met socials of daar moeten wel gewoon dat moet een beetje hip en dat moet er een beetje fatsoenlijk

uitzien, makkelijk, moet misschien met een gadget of iets stoms dat moet of misschien juist gebruik maken van waar ze zijn qua locaties, met jongerenwerkers of met ja je moet daar ergens moet dat de basiselementen die zijn wel gelijk maar hoe je dat overbrengt zeg maar dat is denk ik wel anders.

[00:24:40] **Interviewer:** Ja. Ja je was net al een beetje mijn volgende vraag aan het beantwoorden want wat denk jij dat dan een goede doelgroep binnen de jeugd zou zijn qua leeftijdscategorie.

[00:24:48] **Interviewee 2:** O ja dat is dus de vraag kijk als je natuurlijk bij ouders en hun kind aan de slag gaat dan krijg je het misschien van jongs af aan erin dat is natuurlijk top. Maar het kan ook pas op latere leeftijd meer ontwikkelen maar dan zou ik 'm dus wel anders insteken.

[00:25:15] **Interviewer:** Ja en dan zeg je eigenlijk er zijn eigenlijk twee de splitsing zit rond de 12 jaar dus je hebt een soort van de kinderen en de jongeren of zijn daarbinnen nog meer.

[00:25:22] **Interviewee 2:** Nou daarbinnen heb je ook volgens mij want je zit met goedkeuring, met 16 jaar dus dat je daarbinnen ik denk dat je tussen [...] dus middelbare school en basisschool en middelbare school of zo daar zat ik aan te denken meer aan zoiets. Maar bij middelbare school heb je van 12 tot en met 15 zit je volgens mij dat je je ouders ook nog iets invloed hebben of iets dergelijks en vanaf 16 jaar mag je het volgens mij helemaal zelf toestemming, AVG dingetjes dus daar zit ook nog wel een misschien onderbouw bovenbouw idee of iets dat ik roep nu maar wat het zijn maar even ideeën maar [...]

[00:26:09] **Interviewer:** Denk je dat dat moeilijker of makkelijker maakt om zeg maar of zeg maar welke is jonger dan dus onder de 16 makkelijker of moeilijker dan boven de 16?

[00:26:15] **Interviewee 2:** Procesmatig in te regelen is denk ik die 12 tot en met 15 moeilijker maar dat weet ik niet helemaal zeker hoe dat zit maar

dat is een gevoel maar en wat ik nu ook wel wat ook belangrijk is en dat zijn dus meer gewoon qua elementen van een systeem bijvoorbeeld dus een jongere alleen het gaat heel erg om het netwerk om je heen dus het is ook een jongere en zijn of haar vriendjes of de school of de sportvereniging of heel dat netwerk zeg maar eromheen wat gewoon heel erg belangrijk is dus ik denk dat dat ook nog wel een soort van kracht zou zijn van die life style poli of levenspoli van hoe je dat dan dat element daarin mee kan nemen.

[00:27:16] **Interviewer:** Ja, sociale omgeving.

[00:27:17] **Interviewee 2:** Ja.

[00:27:18] **Interviewer:** En zijn er nog andere aspecten uit die andere projecten die je dus hebt gedaan wel met jeugdzorg niet zozeer leefstijlpoli maar waarvan je zegt daarin hebben we dit ontdekt en dat is zo belangrijk om mee te nemen in de ontwikkeling van een leefstijlpoli voor de jeugd?

[00:27:33] **Interviewee 2:** Ja, dus ik denk sowieso dus die sociale omgeving en ook laagdrempelig en ook voor ouders dus als je nadenkt onder die 12 het gevoel van ik ben niet alleen of er zijn meerdere mensen of en ik weet dus niet hoe dat hier is ingericht of dat helemaal individueel is of dat daar ook zo'n component inzit maar ik weet niet dus enerzijds dat het dus dat netwerk om mensen heen echt versterken dat zorgt ervoor dat je niet verder gaat in het traject dat is echt wel een heel belangrijk element plus dat je kan zien van anderen die hebben dit ook of die hebben ideeën hierbij of die hebben dit zo aangepakt en dat heeft hen geholpen dus dat.

[00:28:36] **Interviewer:** Zijn er ook dingen in het proces bij ontwikkeling voor jeugdzorg dus net gaf je bijvoorbeeld al aan dat gemeenten dus blijkbaar een heel belangrijke rol hebben zeg maar stel we willen zo'n leefstijlpoli voor de jeugd gaan ontwikkelen zijn er dan dingen uit andere projecten die je hebt opgemerkt van oké maar dan moet je dus wel heel erg opletten dat je dit en dit en dit ziet meeneemt.

[00:28:58] **Interviewee 2:** Ja en ik merk dat ik zelf een beetje maar dat is dus persoonlijk een beetje een ik weet niet of ik het een haat liefde verhouding moet noemen die ik heb met de gemeente want enerzijds zijn zij natuurlijk degenen die nou ja die taak op zich hebben et cetera maar anderzijds merk je dat er ook heel veel beleid regeltjes en dat nekt af en toe een beetje innovatie zeg maar traag of politiek van alles. Dus ik denk soms weleens kunnen we niet helemaal los van die gemeente iets gaan bedenken want maar ja aan de andere kant het is ook wel weer zij hebben die taak en die dus ik [...] ik heb een beetje een haat liefde verhouding met de gemeente wat dat betreft dus ja dus dat vind ik wel een beetje een [...] ben ik nog niet helemaal uit zeg maar als je een hele als je ik denk weleens als je de wereld nou opnieuw mocht ontwerpen zeg maar als je daar nou eens over na ging denken dan snap ik niet wat daar gebeurt zeg maar waarom we voor zoveel dingen bij de gemeente gewoon hoe dat dan geregeld is maar dat is meer mijn persoonlijke mening. Ja.

[00:30:26] **Interviewer:** En dus procesmatig bij dit soort projecten dan is [bedrijf] betrokken en de gemeente zijn er nog meer partijen die dan [...]

[00:30:37] **Interviewee 2:** Aanbieders, zorgaanbieders dat is ook een hele belangrijke en bijvoorbeeld en dat is een beetje afhankelijk van je traject maar nu het is een voorliggen veld partijen want daarmee bedoelen we misschien ik weet niet of je dat weet dat voorliggend veld.

[00:30:52] **Interviewer:** Ik heb het een keer gehoord maar vertel.

[00:30:59] **Interviewee 2:** Je hebt allemaal verschillende niveaus maar dat zijn bijvoorbeeld jongerenwerkers of een jongerencentrum of dat zijn dus in eerste instantie maar kan ook bijvoorbeeld jeugdgezondheidszorg zijn dus dat zijn de meer laagdrempelige eerste zorg waar je naartoe kan zeg maar als er iets is en dat kan zowel dus zijn psychosociaal dus dan heb je meer de jongerenwerkers, school maatschappelijk werk dat soort dingen of lichamelijke dingetjes en dan heb je meer CJG, GGD dat er nou ja voor je vaccinaties of je lichamelijke checks als kind of dat soort dingen.

[00:31:42] **Interviewer:** Ja en wie zijn dan binnen die partijen de mensen met wie jullie aan tafel zitten? Want de gemeente is best wel een [...]

[00:31:47] **Interviewee 2:** Groot.

[00:31:49] **Interviewer:** Wie van de gemeente of wie van de zorgaanbieders dat is neem ik aan niet de psycholoog zelf.

[00:31:56] **Interviewee 2:** Nee het liefst hebben we eigenlijk dat op een gegeven moment als je echt dingen gaat realiseren dat wel want zij zijn ook diegenen die dat moeten gaan doen en we merken ook maar dit is ook precies een heel lastig punt want kijk want als het alleen beleid is dan blijft het wel heel erg abstract met elkaar dus als er een vertegenwoordiging is vanuit beleidsadviseurs dan ja blijft het heel erg abstract. Dus het is eigenlijk een beetje een combinatie dus je moet vanuit hoger niveau dus directeurs, bestuurders van bijvoorbeeld zorgaanbieder X, gemeente X, voorliggen veldpartijen zo van ja dit gaan we doen. Dus dat is op strategisch niveau dan heb je eigenlijk een tactische laag en daar zit dan meer bijvoorbeeld bij gemeente zit dan beleid en dat zit natuurlijk bij al die partijen dus dat is vooral die tactische die probeert dan oké dit gaan we doen, hoe vertaalt dat zich dan. En dan heb je de uitvoering die moet het gaan doen dus dat is heel operationeel en daar wil je eigenlijk echt mee in co creatie dingen gaan bedenken met je doelgroep want dat is uiteindelijk ook die is ook gewoon heel belangrijk in je proces dus je wilt en dat is best wel lang dus of jongeren betrekken en eigenlijk dat kan je ook het beste doen via hen want zij hebben een lijn [...]

[00:33:18] **Interviewer:** Via de zorgaanbieders.

[00:33:21] **Interviewee 2:** Ja en nou en via de operationele laag via die uitvoering want zij werken natuurlijk jongerenwerkers werken met jongeren. Dus nu gaan wij volgende week iets toetsen een concept bij jongeren omdat die jongerenwerkers op maandagavond samenkomen dan gaan wij daarheen. Dus op die manier kan je ook de doelgroep dat is

gewoon ja daar doe je het voor dat is het startpunt. Eigenlijk dit is allemaal organisatie eromheen.

[00:33:56] **Interviewer:** Ja, dus in die laatste laag zit dan eigenlijk niet meer iemand van de gemeente of ook nog wel.

[00:34:02] **Interviewee 2:** Ja en bij de gemeente maar dat is ook heb je dus ook een uitvoerende tak en dat noemen ze dan bijvoorbeeld de toegang of sommige gemeenten die hebben ook school maatschappelijk werkers in dienst die hebben dat soort functies dat is bij iedere gemeente wel een beetje anders ingedeeld en dat is ook een beetje dus soms lastig complex of een wijkteam en dat zijn echt de uitvoerende mensen dus de mensen die dus echt het contact hebben met de inwoners van het dorp en daarmee aan de slag gaan die zitten ook in het projectteam. Dus van de aanbieders, vanuit de gemeente vanuit de toegang en de doelgroep. Ja en op die manier en voorliggend veldpartijen dus een jongerenwerker en op die manier probeer je dat dan op te zetten.

[00:34:54] **Interviewer:** Ja. En welke informatie heb je dan specifiek nodig van dit soort partijen dus jullie willen daarmee om tafel zitten en ook van die doelgroep uiteindelijk ouders, kind wil je toch gewoon echt co creëren en samen gaan bedenken hoe het eruit moet zien. Maar in die eerdere fase heb je dus ook zorgaanbieders, gemeenten wat hebben jullie dan van die mensen nodig?

[00:35:14] **Interviewee 2:** Ja, bijvoorbeeld ik weet nu niet of dit nou een goed voorbeeld maar ik zie dat e-health, of dat psychosociaal of voeding of slapen je wilt die elementen gaan inrichten en dat wil je eigenlijk de doelgroep, dat zei je nu ook, van co creëren hoe zou je dat willen inrichten maar dan zou je natuurlijk ook willen weten wat is er mogelijk dus vanuit de zorgaanbieders, vanuit de gemeenten, vanuit voorliggend veld wat kan iedereen daarin betekenen hoeveel kan dit zomaar weet ik veel wettelijk of regels of processen of systemen geen idee maar kan dit ja daar moet je allemaal rekening mee houden dus die zitten ook [...] en dat is best wel switchen om dat te realiseren want eigenlijk wat je nu heel veel ziet nog in

het land is dat er vanuit gemeenten, zorgaanbieders iets wordt bedacht en vervolgens dat geïmplementeerd wordt en dan kijken of het werkt in plaats van andersom dus vanuit de doelgroep kijken wat je wilt en daar gaan zorgaanbieders, gemeenten, voorliggend veldpartijen zich ondersteunend en dat proces moet ingericht worden daarvoor maar dat die switch die dat komt eraan in het land, toch? Daarvoor zijn [Naam] en jullie er allemaal.

[00:36:31] **Interviewer:** Aan de slag.

[00:36:32] **Interviewee 2:** Ja daarom zijn jullie want dat miste je toch.

[00:36:39] **Interviewer:** Precies en hoe zou jij of wat zou voor jou de ideale leefstijlpoli voor de jeugd zijn als alles kon en mocht.

[00:36:50] **Interviewee 2:** O ja leuke vraag. Ik denk wat heel erg tof zou zijn is dat dat al vanaf jongs af aan dus dingetjes meegenomen worden. Ik zie het voor me dat als je weet ik veel we hebben allemaal standaard apps of zo op onze telefoon of zit in onze manier van leven dus dat je een soort plek hebt in iedere wijk of zo echt een beetje fijne plek waar je dan hen kan en waar je dan een soort huis van de toekomst zie ik voor me maar waar je kan sporten maar ook kan lezen over of vragen kan stellen en er zit misschien wel een fysio of een voeding of een sport of een slaap of er zitten allemaal van die mensen van die jongerenwerkers kan je allemaal heen, ontmoet je andere mensen naast dat je misschien wel met je verjaardag bijvoorbeeld oké dingetjes gepusht krijgt van misschien heb je wel een app je gaat door allemaal verschillende fases heen en je maakt ook weleens bijvoorbeeld als op je 12e je ouders gaan scheiden of er overlijdt een belangrijk persoon dan heeft het heel veel impact en dat je dan ook gewoon direct gewoon kan schakelen en wat je dan het beste kan doen en dat even gewoon laagdrempelig en misschien ook wel een soort van anoniem kan doen ja en in 2050 lopen we toch allemaal met een chip en kunnen we het allemaal monitoren en worden we dus dan komt het automatisch al van het gaat even niet goed dan wordt het thuis bezorgd en dan komt het door je brievenbus heen dan wordt het toch heel anders maar tot die tijd zou dat echt wel [...]

[00:38:43] **Interviewer:** Dus wel echt een fysieke locatie waar je heen kan zeg maar nog.

[00:38:46] **Interviewee 2:** Naast [...] Ja maar ik weet dus niet of dat aanspreekt dat weet ik dus eigenlijk niet. Misschien moet het wel op bestaande hangplekken of zo gewoon iets en volgens mij doen jongerenwerkers dat ook best wel gewoon dat je even [...]

[00:39:04] **Interviewer:** Bij het basketbalveldje om de hoek.

[00:39:05] **Interviewee 2:** Ja gewoon dat je laagdrempelig ergens gewoon of juist in als je 00:38:19 en je gaat naar de kroeg dat daar dingetjes zijn dat je dingetjes kan vragen of een beetje dat er van die pakkende postertjes van heb je weleens sombere gedachten of dat je zo'n qr kan scannen is ook weleens op het toilet of zo allemaal van die dus dat het op plekken waar jongeren zijn, of misschien iets nieuws maar dat er wel fysiek aandacht voor is ook.

[00:39:35] **Interviewer:** Ja en dus wel heel specifiek echt voor iedereen dan dus niet zozeer voor mensen die al eigenlijk wat zorg nodig hebben.

[00:39:42] **Interviewee 2:** Voor iedereen.

[00:39:43] **Interviewer:** Ja.

[00:39:44] **Interviewee 2:** En dan van die dingen waar je allemaal van die thema's en daar dingetjes en dat een beetje dat nudgen en dat dan gewoon in je systeem krijgen en dat daar gewoon vanuit verschillende organisaties aandacht voor is. Dus bijvoorbeeld als je naar school gaat of je moet bijvoorbeeld ze weten kijk we kunnen op data natuurlijk super veel dus je weet eigenlijk ook wanneer je ouders gaan scheiden want dan wordt dat ook gewoon genoteerd of dan zie je dat ook in de basisadministratie en dan denk ik ja als je als gemeente dan een taak hebt dan zou je ook op dit soort life events zou je best wel bijvoorbeeld een soort steunpakket kunnen

sturen of iets kunnen pushen of juist iets heel erg tofs van joh iets leuks in de stad of zo. Je kan natuurlijk zoveel of gewoon een boek waar je over kan lezen of kan leren of een ding of weet ik veel.

[00:40:51] **Interviewer:** Ja, precies.

[00:40:51] **Interviewee 2:** Dat zou ik doen of zo.

[00:40:55] **Interviewer:** Ja. Leuk. Goed idee.

[00:40:57] **Interviewee 2:** Ja. Het lijkt me wel het is best wel iets wat zou jij willen als je natuurlijk zo oud bent en je wilt natuurlijk gewoon dingetjes weten maar je hebt een soort van algemene, het is zoveel informatie komt er altijd op je af dus je gaat altijd maar een beetje zitten googelen je weet eigenlijk niet wat normaal is. Maar ja daar moet je eigenlijk mee geholpen worden vind ik.

[00:41:15] **Interviewer:** Ja. Oké. Nou ik heb al mijn vragen al gehad.

[00:41:18] **Interviewee 2:** Top.

[00:41:18] **Interviewer:** Zijn er nog dingen die je nog wilt toevoegen of dingen waarvan je zegt nou daar hebben we het helemaal niet over gehad maar daar wilde ik ook nog even graag even over hebben.

[00:41:27] **Interviewee 2:** Waar ik nog aan dacht dat is een laatste.

[00:41:32] **Interviewer:** Kom maar door.

[00:41:33] **Interviewee 2:** Nou we hadden het natuurlijk net over die 12 plus 12 min maar en over dan bij 12 min dat ook die ouders een rol spelen maar ze zitten ook allemaal op school, op die basisscholen. En wij hebben toen contact gehad met Yes We Can en dat is dus die organisatie waarbij jongeren 10 weken intern gaan is specialistische zorg dus best wel zwaar, leveren ze hun telefoon in, mogen ze geen koffie drinken het is echt het

zijn echt een beetje zitten ze echt intern daar heel de dag met psychologen, sport, voeding, wordt helemaal gefikst dus ze zijn echt wat jongeren die echt helemaal vastlopen die gaan daarheen en wij hebben toen twee meisjes gesproken die zaten in week 7 en week 8 en die zeiden ook van ja al wist ik maar op de basisschool dat me was geleerd of zo als je dat niet vanuit huis uit meekrijgt of dat is lastig vanuit huis van hoe ga je om met je emoties en in dit ding zit ook natuurlijk een soort vind ik het heel belangrijk dat ook een psychosociaal element inzit en dat je dus dat hele hoe toon je emoties, hoe geef je dat aan daar kan veel meer aandacht voor zijn, we leren de tafel van vijf maar wat maakt dat je niet leert om wat zijn je grenzen, ja dat. Dat kan echt veel meer aandacht aan besteed worden ik denk dat dat dus die poli is een niet individueel en ook kijken wat heb je daarnaast nodig breder daar is dit een onderdeel van.

[00:43:04] **Interviewer:** En ook via de school dan of dat niet per se.

[00:43:06] **Interviewee 2:** Ja, als ze dat doen [...] ja als je toch, dan is een soort les van een beetje laagdrempelig waar kinderen van 7, 8 een beetje al spelenderwijs ik denk dat het echt kan helpen. Ik geloof het echt wat die meiden zeiden ik denk dat er echt wel wat inzit.

[00:43:29] **Interviewer:** Zeker dat denk ik ook wel ja.

[00:43:32] **Interviewee 2:** Ja.

Transcription | Internal |

Interview 3

[00:01:10] **Interviewer:** Oké dus de eerste vraag is hoe zou jij jouw rol bij [Bedrijf] omschrijven.

[00:01:17] **Interviewee 3:** Ja, dat is een goede vraag om mee te beginnen. Ik zou het omschrijven als onderzoeker en ontwerper dus sociaal ontwerper. Ja ik weet niet hoeveel je daar uitweiding daarover wilt.

[00:01:32] **Interviewer:** Nou een beetje wat is jouw [...] welke rol heb jij binnen projecten?

[00:01:38] **Interviewee 3:** Ja. Tot nu toe heb ik vooral een onderzoekende rol gehad in projecten tenminste in het project in [Regio] waar we mee bezig zijn dus om erachter te komen wat de oorzaken van de lange wachttijden daar zijn en de knelpunten in het hele systeem, hele keten van jeugdzorg. En ook om daar dan bij te kijken wat goede oplossingsrichtingen zouden kunnen zijn of punten waar we het best op kunnen inzetten om wat effect te maken en op dit moment is het nog steeds onderzoekend maar ook voorbereidend van een ontwikkel- en ontwerptraject.

[00:02:23] **Interviewer:** Ja. Oké. En welke projecten met betrekking tot de jeugdzorg ben jij nu bij betrokken?

[00:02:27] **Interviewee 3:** Op dit moment dus bij het ontwikkelen van een sociale kaart in regio [Regio] en daarnaast het oplossendocument, werktitel is dat. Ja dat is nu bijna af dat zou ik je nog sturen trouwens, ik zal de tussentijdse versie sturen.

[00:02:47] **Interviewer:** En bij welke projecten met een leefstijlpoli was jij betrokken?

[00:02:52] **Interviewee 3:** Bij GGZ [Organisatie].

[00:02:55] **Interviewer:** [Organisatie] en was je ook betrokken bij de fit op weg poli of dat niet.

[00:02:58] **Interviewee 3:** Nee. Ik kwam ook voor GGZ [Organisatie] kwam ik bij [Bedrijf] werken of tenminste om dat project te doen dus daar was ik een soort ja projectleider niet echt projectleider maar dat was mijn project in ieder geval.

[00:03:16] **Interviewer:** Ja en kun je daar iets meer over vertellen over de leefstijlpoli die daar is ontwikkeld of zijn jullie daar nog mee bezig.

[00:03:23] **Interviewee 3:** Nee we zijn er niet meer mee bezig we zijn daar in 2021 mee begonnen, in maart, dat was dus voor volwassenen GGZ. En we zijn daar ja even denken ik denk een halfjaar of zo echt mee bezig geweest met het ontwikkelen van die poli we zijn toen ook best wel opnieuw begonnen terwijl natuurlijk het concept van de leefstijlpoli er al was maar we dachten we willen het wel goed inpassen in de organisatie hier. Dus eerst eens kijken wat is eigenlijk hun visie en wat is er al en wat vinden ze belangrijk. Maar dat ging daar die organisatie was gewoon het was allemaal best wel moeilijk, er gingen best wel veel mensen weg, er waren mensen overspannen tijdens dat we daarmee bezig waren. Dus dat team dat viel half uit elkaar volgens mij is letterlijk de helft weggegaan maar niet door dit project zozeer maar gewoon zwanger of een andere baan of overspannen. Dus dat liep allemaal niet zo soepel en er kwam een reorganisatie aan dus op een gegeven moment was er niet echt meer ruimte om dit intensief te ontwikkelen. Ze gingen er wel zelf mee door maar hoe het er nu precies voorstaat weet ik niet. Dus op het moment eigenlijk dat we daar zouden gaan testen zijn wij eruit gegaan. Niet meer betrokken.

[00:04:50] **Interviewer:** En wie waren dan want [Organisatie] is dan de regio denk ik, toch?

[00:04:53] **Interviewee 3:** Het is een organisatie GGZ [Organisatie], westelijk Noord Brabant. [Organisatie].

[00:05:01] **Interviewer:** Dus dat is eigenlijk direct de zorgaanbieder.

[00:05:09] **Interviewee 3:** Ja.

[00:05:10] **Interviewer:** Want waren op dat moment ook gemeenten of regio's bij betrokken?

[00:05:23] **Interviewee 3:** Nee het was echt voor de organisatie net zoals bij GGZ Delfland is ook echt voor de organisatie.

[00:05:31] **Interviewer:** Ja en waarom daar dan een beetje zou je dan zeggen dat het daar wel goed is gegaan of niet?

[00:05:38] **Interviewee 3:** Nee, het ging daar niet zo goed en ik denk dat dat deels door ons komt en deels door hun. Maar het was uiteindelijk we hebben er wel veel van geleerd ook dat we dat concept van de leefstijlpoli denk ik dat dat best goed is en dat je beter daarmee kan beginnen en pas dus om eerst dat hele concept door te lopen en dan pas te kijken hoe kunnen we het dan iets meer passen in de organisatie zelf in plaats van alles helemaal opnieuw bepalen en ook allemaal keuzes die juist de leefstijlpoli maken die hoeft je niet opnieuw te maken en dat kostte heel veel tijd waardoor denk ik ook het plezier bij het team zelf er een beetje afging omdat sommige dingen gewoon eindeloos lang duurde.

[00:06:05] **Interviewer:** Precies ja. Dat gaat eigenlijk een beetje door in deel twee van het interview want dat gaat dus wat meer op die leefstijlpoli in. En hoe zou jij de leefstijlpoli omschrijven wat is volgens jou de leefstijlpoli?

[00:06:19] **Interviewee 3:** Ja, ik zou zeggen een werkwijze, ja een werkwijze, een nieuwe werkwijze in de GGZ om op een ja meer holistische manier met gezondheid bezig te zijn waarbij mensen dus ook heel veel meer ja wacht even hoor, ik moet er even over nadenken merk ik. Mensen zijn wat actiever betrokken misschien in hun herstelproces met de leefstijlpoli omdat ze werken heel erg actief aan het stellen van doelen en het behalen daarvan. Daar oefenen ze mee zodat ze dat later gemakkelijker bepaalde dingen eigen kunnen maken. Het is een beetje een lange omschrijving.

[00:07:18] **Interviewer:** Ja. Er is ook niks goed of fout ik probeer gewoon heel erg hoe ziet iedereen de leefstijlpoli.

[00:07:26] **Interviewee 3:** Ja, het is wel een goede vraag ja wat is de leefstijlpoli.

[00:07:30] **Interviewer:** En wat zijn volgens jou dan de positieve aspecten en wat zijn de negatieve aspecten aan de leefstijlpoli?

[00:07:36] **Interviewee 3:** Positief allereerst is dat je direct aan de slag kan of dat er geen wachtlijst is als het goed is. En uitgebreide intake vind ik positief. Het sowieso het leefstijltraject ook dus met meer aspecten dan alleen je mentale gezondheid aan de slag. Groepen vind ik ook positief aspect.

[00:08:09] **Interviewer:** En zijn dat dan positieve aspecten met name voor de patiënten zeg maar of denk je dat er ook positieve aspecten zijn voor bijvoorbeeld zorgaanbieders of [...]

[00:08:15] **Interviewee 3:** Ja zeker allebei. Ja, het is natuurlijk efficiënter, zo'n langere intake zou je kunnen zeggen dat kost meer tijd van de behandelaars maar ik denk dat het wel meer oplevert uiteindelijk omdat je een beter beeld hebt van de patiënt of cliënt. Ik denk de inzet van e-health is ook positief daar kun je ook weer tijd mee winnen, dat iemand zelf aan de slag kan met bepaalde dingen. Behandelcoach vind ik een goede

toevoeging. Ook om een beetje extra begeleiding te bieden die niet van de tijd van de psycholoog of psychiater af gaat. En negatief nou misschien meer risico's dat weet ik niet zeker of het samen beslissen dus dat shared decision making dat zit nog niet heel sterk in het concept van de poli denk ik op dit moment maar is misschien wel een belangrijke. Maar ik denk dat behandelaars toch sneller geneigd zijn om zelf te beslissen wat het beste is.

[00:09:14] **Interviewer:** Ja.

[00:09:15] **Interviewee 3:** Dus daar zou misschien nog iets voor ontworpen kunnen worden om dat op een goede manier te doen of eigen te maken bij behandelaars.

[00:09:29] **Interviewer:** Ja.

[00:09:30] **Interviewee 3:** Maar je vindt op zich ook transdiagnostische groepen in de leefstijl vind ik ook wel positief. Ik weet niet precies waarom maar dat nou misschien vooral voor de organisatie zelf ik weet niet of het voor de patiënt veel uitmaakt.

[00:09:52] **Interviewer:** Ja.

[00:09:53] **Interviewee 3:** Het is wel makkelijker inplannen. En ja wat dat is ook iets wat nog niet echt uitgewerkt is, is nazorg.

[00:09:56] **Interviewer:** Ja.

[00:09:57] **Interviewee 3:** Dus niet per se een negatief aspect maar meer iets wat nog [...]

[00:10:01] **Interviewer:** Ja, wat ontbrekend is of zo dat kan ook.

[00:10:04] **Interviewee 3:** Ja, ontbrekend ja dus wat als de cliënt dan uitstroomt na een behandeling. Ik denk dat je daar ook nog wel wat winst kan pakken om te voorkomen dat iemand terugvalt.

[00:10:17] **Interviewer:** En wat is dan de belangrijkste behoefte denk je die de leefstijlpoli vervult? Heb je daar een idee van?

[00:10:25] **Interviewee 3:** Voor de patiënten?

[00:10:29] **Interviewer:** Ja, of voor de zorgaanbieder of gemeente als dat verschillend is.

[00:10:34] **Interviewee 3:** Voor de patiënt denk ik herstellen op een duurzame manier en daarbij komen dus ook andere aspecten dan alleen dat stukje waar die diagnose omheen hangt. En voor de zorgorganisatie zou ik zeggen de behoeftes ja werkdruk verminderen sowieso doordat het proces veel efficiënter en soepeler wordt ingericht, werkplezier verhogen. De belangrijkste ja uiteindelijk is het ik weet niet zeker of wachttijden vind ik een soort van urgente behoefte om op te lossen maar als dat er eenmaal is dan heb je misschien wel een andere behoefte die je kan oplossen dus gewoon dan is misschien werkplezier een soort van gezonde werkgeverschap of zo een goede.

[00:11:25] **Interviewer:** Ja. En de leefstijlpoli is natuurlijk voor Delfland toen ontwikkeld door [Naam] en [Naam] maar voelt het lastiger of makkelijker om erover te praten als ontwerper zijnde dat het niet echt jouw ontwerp is?

[00:11:44] **Interviewee 3:** Ja, weet ik niet zo goed eigenlijk. Ik mag hopen dat als je iets ontwerpt dat je dan ook wel kritisch mag kijken naar wat je zelf hebt bedacht dus dat weet ik niet zo goed.

[00:11:58] **Interviewer:** Maar het is niet dat je denkt van bij [Organisatie] gingen jullie natuurlijk de leefstijlpoli mee ontwikkelen wat duidelijk een concept was wat al bedacht was. Voelde dat ook zo of voelde het wel als iets wat echt jouw ontwerpen daar [...]

[00:12:16] **Interviewee 3:** Nou ja dat was lastig want ik was zeg maar op mijn eerste dag bij [Bedrijf] begon ik ook met het project bij [Organisatie] dus ik was nog niet echt ingelezen. Ik had niet ik heb niet het idee dat ik heel erg ontworpen heb bij die organisatie dus inderdaad ja het is niet per se moeilijk denk ik om in een ander ontwerp als het maar duidelijk is wat je gaat doen, dus waar de ruimte zit om nog te ontwerpen of waar dat eigenlijk niet meer zo is of waar je vooral mensen van moet overtuigen dat dit de beste oplossing is.

[00:13:00] **Interviewer:** En dat overtuigen is dat iets wat makkelijk ging?

[00:13:04] **Interviewee 3:** Niet echt omdat ik zelf eigenlijk niet zo goed wist waarom bepaalde keuzes goed waren, dus dat kost wel wat tijd om dat te begrijpen en voor dat team ook maar voor mij ook dus voordat ik het begreep had ik ze al moeten overtuigen zeg maar. Dus het is dan is het meer een product dat je verkoopt dan dat je samen gaat ontwerpen dus het is wel ik denk ook voor jouw project misschien wel goed om te kijken wat een soort van de basis de basisproduct en wat zijn dan dingetjes waar je nog aan kan tweaken of zo of die je wel nog samen moet gaan ontwerpen.

[00:13:39] **Interviewer:** Ja.

[00:13:39] **Interviewee 3:** Moet je wel samen ontwerpen met zo'n organisatie dan heb je gewoon een set aan modules die je zo kan samenvoegen.

[00:13:48] **Interviewer:** Ja. Want is het dan ook dat je dat eigenlijk liever niet doet dit soort van het verkoopstukje?

[00:13:52] **Interviewee 3:** Ikzelf?

[00:13:53] **Interviewer:** Ja.

[00:13:55] **Interviewee 3:** Weet ik niet zo goed, is dat relevant.

[00:14:01] **Interviewer:** Nou weet ik niet. Als het op deze manier nu voelt alsof je iets moet verkopen terwijl je zegt van ja dat vind ik eigenlijk niet zo [...]

[00:14:08] **Interviewee 3:** O zo. Ja nou niet echt verkopen dat verkopen zit natuurlijk al eerder het is meer of enthousiasmeren of zo maar het hangt gewoon heel erg van af op wat voor manier je samenwerkt met zo'n team en of zij ook het idee hebben dat ze de poli zelf gaan ontwerpen of niet.

[00:14:26] **Interviewer:** Ja, precies. En is het dan moeilijk om een soort van [Bedrijf]'s visie te communiceren met dit soort zorgaanbieders?

[00:14:38] **Interviewee 3:** Dat weet ik niet. Heb ik nog nooit gedaan.

[00:14:41] **Interviewer:** Nee, niet ervaren of zo.

[00:14:43] **Interviewee 3:** Nee, ja we hebben nauwelijks een visie dus. Wat bedoel je daar precies mee met die vraag en waarom stel je 'm daar ben ik ook wel benieuwd naar?

[00:14:53] **Interviewer:** Vooral om het stukje ik ben natuurlijk ook aan het kijken van nou hoe kunnen we dit uiteindelijk uitbreiden dus dan willen we zoveel mogelijk zorgaanbieders of gemeenten of regio's erbij gaan betrekken en nu is het vooral zo dat bijvoorbeeld in [Gemeente] willen ze dan een leefstijlpoli voor de jeugd gaan doen maar [Gemeente] is eigenlijk naar [Bedrijf] toegekomen maar uiteindelijk zal [Bedrijf] ook naar andere mensen toe moeten gaan stappen en gaan zeggen kijk eens wat wij hebben en dit moeten we samen gaan doen bij jullie. En vandaar nu een beetje de vraag van is het dan niet lastig om zorgaanbieders of gemeenten of regio's te overtuigen of uit te leggen wat je eigenlijk aan het doen bent of wat je wilt bereiken.

[00:15:30] **Interviewee 3:** Op die manier.

[00:15:35] **Interviewer:** Dus op die manier dus misschien meer de visie van de leefstijlpoli communiceren dan de visie van [Bedrijf] of dat zeg maar lastig is of dat dat iets is waarvan je zegt nou dat valt wel mee, dat lukt me wel aardig.

[00:15:51] **Interviewee 3:** Ik denk dat het niet zo zeer gaat of ik dat nu kan of niet maar meer is er een duidelijke visie. Als dat er niet is dan kun je het ook niet communiceren en als je precies weet dit is het product en dit is het effect ervan en dit zijn de belangrijkste elementen dan is het niet zo moeilijk om daarover te communiceren en om anderen daar misschien ook over te enthousiasmeren.

[00:16:16] **Interviewer:** Ja, nee precies ik probeer het ook niet, maar het is wel een geode dat je zegt, niet op jouw persoonlijk als in vind jij dat een soort van moeilijk maar meer gewoon is het moeilijk om dit verhaal te vertellen omdat het dus bijvoorbeeld nog niet duidelijk is.

[00:16:29] **Interviewee 3:** Ja, ik denk dat er wel veel betere proportie gemaakt kan worden en zeker nou ja nu is natuurlijk de derde keer dat we zo'n project doen met [Gemeente] dan na [Organisatie] en Delfland en in Delfland hebben [Naam] en [Naam] het echt samen met die organisatie ook ontwikkeld maar het zit dus ook heel erg in hun hoofd waarom sommige dingen belangrijk zijn. We hebben daar inmiddels wel wat dingen van opgeschreven maar dat kan nog wel wat beter dus goed dat je deze opdracht doet.

[00:17:02] **Interviewer:** En we zijn een beetje dus bij het derde deel dat gaat dus meer echt over een leefstijlpoli waar we dan nu mee bezig zijn en jij bent niet betrokken bij [Gemeente] voor de leefstijlpoli voor de jeugd maar jij bent natuurlijk wel dat project leefstijlpoli gedaan voor [Organisatie] en je bent bij andere projecten betrokken waar het om jeugdzorg gaat. Heb jij dan nu een idee hoe een leefstijlpoli voor jeugd anders zou zijn dan voor volwassenen?

[00:17:28] **Interviewee 3:** Ja, ik denk dat er wel hangt een beetje van de leeftijdsgroep af maar dat ouders daar wel een rol in zouden moeten hebben. Sowieso in de intake maar misschien later ook wel. Ik denk dat zeker als je met leefstijl aan de slag gaat is het wel belangrijk dat je daar thuis ook de ruimte voor krijgt als het gaat over bewegen of gezond eten. Als je ouders dan nog steeds elke dag friet bakken dan kom je niet zo ver. Dus en de rol voor de ouders ik denk dat dat wel een belangrijke is om eens goed naar te kijken wat dat betekent.

[00:17:53] **Interviewer:** Ja. Want je had het net al over welke leeftijd heb je een idee van voor welke leeftijdscategorie een leefstijlpoli goed zou zijn?

[00:17:58] **Interviewee 3:** Nou ja in de vorm waarin hij nu is maar dan zou alles wel moeten veranderen met die modules waarbij je met je doelen aan de slag gaat dan zal ik toch wel eerder jongeren misschien vanaf 14 of zo, 14 tot 18 zoiets en anders ja dan zou die als het voor kinderen is nou ja tot 14 dan zou die modules denk ik ook heel anders ingericht worden, meer spelenderwijs misschien. Ik weet dat niet zo goed. Ik vraag me af of je met die kinderen kan werken aan leefstijl op zo'n manier of dat je dan echt samen met ouders iets moet doen.

[00:18:37] **Interviewer:** Oké.

[00:18:38] **Interviewee 3:** Het is interessant ook om daarnaar te kijken.

[00:18:47] **Interviewer:** Ja, precies dit is ook voor mij dus het is ook niet erg als je zegt van nou ik weet dat eigenlijk niet. Dit is interessant want dit zijn dingen die ik dan juist uit de interviews haal van dit weten we wel of dit weten we niet en wat is interessant en dan ga ik dat straks verder onderzoeken. En zijn er nog bepaalde inzichten die jij uit andere projecten hebt gedaan dus wel voor jeugdzorg waarvan je zegt dit was echt heel interessant of belangrijk en dit zou ik echt meenemen bij de ontwikkeling van een leefstijlpoli voor de jeugd of in ieder geval uit gaan zoeken?

[00:19:20] **Interviewee 3:** Nou ik weet dat zo snel niet kan ik misschien later nog weleens op terugkomen. Ik zat wel net iets te lezen van GGZ Breeburg en hun mentale gezondheidscentrum ik zal het jou even doorsturen maar dat is misschien nog wel interessant om te bekijken want die doen ook wel dingen met kinderen en dat is ook heel erg ja meer breed verkennend gesprek en dan kijken wat is er nodig, wat kunnen we inzetten al eerder dan de behandeling.

[00:19:48] **Interviewer:** Ja. En je had het toen straks volgens mij ook even over de nazorg is dat dan iets waarvan [...] dat moet wel echt erbij meegenomen worden zeg maar in een leefstijlpoli?

[00:20:05] **Interviewee 3:** Ja, dat denk ik wel ja. Ook kijken naar een soort van perspectief of nou dat is misschien wel een goede een soort informele steun als dat zou nog een mooie aanvulling kunnen zijn denk ik in de leefstijlpoli dus dat er ook thuis iemand is op wie je kan terugvallen en die je ook kan ondersteunen en ook na het traject. Dus je hebt een jim ik weet niet of je dat kent jouw informele mentor kan je opzoeken. J I M. Dat is iemand die de jongeren zelf uitkiezen dus dat kan een buurman zijn of nou ja iemand anders in de directe omgeving en niet ouders of ouder van een vriend of vriendin kan bijvoorbeeld en die doet dan een soort van commitment dat hij die jongere ook bijstaat en dat kan dus ook na afloop van een zorgtraject nog zijn. En die helpt ook iemand met het sociale netwerk vergroten. Maar ja zoiets is denk ik wel een mooie aanvulling sowieso voor de leefstijlpoli misschien niet alleen voor jeugd.

[00:21:09] **Interviewer:** Ja.

[00:21:09] **Interviewee 3:** Ja, belangrijk dat iemand niet ook het idee heeft dat hij er helemaal zelf voor staat of helemaal het zelf moet doen maar dat er mensen om hem heen zijn die daarbij kunnen helpen.

[00:21:21] **Interviewer:** En heb je nog een idee wat dan de belangrijkste kenmerken zijn van deze doelgroep als het dan gaat over jongeren met

name dan, dus zeg maar wat zijn nou echt typische kenmerken voor jongeren die interessant zijn als het gaat om de doelgroep?

[00:21:38] **Interviewee 3:** Welke doelgroep is interessant voor leefstijlpoli bedoel je?

[00:21:45] **Interviewer:** Ja of als we dan dus zeggen van nou bijvoorbeeld jongeren zijn interessant dan had je het bijvoorbeeld net over van 14 tot 18 wat zijn dan kenmerken van die groep zeg maar die belangrijk zijn om mee te nemen?

[00:21:57] **Interviewee 3:** Nou dat vind ik een lastige dat weet ik niet zo goed ook want dat hangt natuurlijk ook weer ik weet niet zo goed wat voor soort problematiek bijvoorbeeld hier goed bij zou passen of welke niet. Nee daar ben ik niet geen professional geen expert in dus dat weet ik niet zo goed. Maar misschien wel jongeren die toch wel behoefte hebben om ja sociaal vaardiger te worden of zo dat kan natuurlijk ook goed in zo'n groep dat dat ze kan helpen of die sociale netwerk uitbreiden. Maar nee ik weet het niet.

[00:22:39] **Interviewer:** Nee. En hoe zou je het proces omschrijven van de ontwikkeling van een leefstijlpoli dus ja eigenlijk in het begin heb je nog niks en dan op een gegeven moment krijgt [Bedrijf] heeft in ieder geval een idee en je hebt dus verschillende stakeholders waar je op verschillende momenten mee aan tafel zit en bepaalde informatie nodig hebt, nou dit is een beetje de vraag, waarbij het tekenen soms handig kan zijn maar hoeft zeker niet hoor ik weet niet wat je fijn vindt maar ik probeer een beetje een idee te krijgen van hoe dat proces er dan uit ziet als je het uit zou schetsen of vertellen.

[00:23:14] **Interviewee 3:** Nou er zit dus een heel stuk voorafgaand aan het ja meer het verkopen van zo'n traject natuurlijk aan een organisatie en de poli zelf en het scheppen van voorwaarden waarbij er een team gevormd zou kunnen, moeten worden om hieraan mee te doen, om dat verder te ontwikkelen. Dus dat is een beetje de hardere zakelijke kant met

misschien ook een soort scan van de organisatie om te zien waar staan ze en zijn ze überhaupt is het mogelijk om zo'n poli in zo'n organisatie te ontwikkelen want niet iedereen heeft gewoon die capaciteit of innovatiementaliteit en dan denk ik dat het goed is om te beginnen met het concept van de leefstijlpoli om dat gewoon eens te doorlopen met zo'n team. En daarna dus de elementen eruit te zoeken die zij anders willen hebben of te kijken naar de organisatie wat hebben jullie, sommigen doen bijvoorbeeld veel met ervaringsdeskundigen kan dat misschien dan een rol krijgen in die leefstijlpoli en op welke manier dat kun je dan verder gaan ontwikkelen samen.

[00:24:09] **Interviewer:** Ja.

[00:24:09] **Interviewee 3:** Ik weet niet of dit antwoord is wat je zoekt.

[00:24:14] **Interviewer:** Jawel hoor. En wie spreek je dan je hebt natuurlijk dan [Organisatie] in ieder geval gehad maar wie van de zorgaanbieder is degene die zeg maar rond de tafel komt want uiteindelijk als je echt door gaat ontwikkelen wil je denk ik ook met bijvoorbeeld echt een behandelaar van een psycholoog gaan zitten maar dat zijn denk ik niet de mensen die aan het begin besluiten om een leefstijlpoli te gaan ontwikkelen of zeg maar want je had het net ook [...]

[00:25:00] **Interviewee 3:** Nee, ja dat zal eerder een manager zijn, bestuurder, ja.

[00:25:06] **Interviewer:** Zijn dat ook de mensen die dan dus want vanuit [Organisatie] zeg maar bijvoorbeeld gestart zijn of die naar jullie zijn gestapt?

[00:26:15] **Interviewee 3:** Ja. Dat was inderdaad ik weet niet precies wie er eerst was [Bedrijf] of zij en wie er precies maar er was in ieder geval een manager van die afdeling en ook bestuurders waren daarbij betrokken in die besluitvorming want het kost natuurlijk geld dus dat moet ook

goedgekeurd worden. En een klinisch psycholoog dat is ook meestal iemand die een beetje manager in de rol heeft.

[00:26:40] **Interviewer:** Ja. En bij want werk jij nu ook met andere projecten met gemeenten samen voor jeugdzorg want wie zijn dan welke rollen vanuit de gemeente zeg maar wie zijn de mensen vanuit de gemeente die je moet hebben?

[00:26:53] **Interviewee 3:** O dat zou ik niet weten ja als je een samenwerking zoekt dat zou misschien ook nuttig kunnen zijn met een lokaal team, een wijkteam of zo om een soort van de verwijzing dat proces soepel te laten verlopen.

[00:27:11] **Interviewer:** Ja, maar de mensen die nu vanuit de gemeente bij andere projecten meewerken dat zijn dan mensen die ook in een wijkteam zitten bijvoorbeeld.

[00:27:29] **Interviewee 3:** Ja, maar het is natuurlijk anders omdat je bij zo'n het is eigenlijk gewoon nieuw aanbod wat je gaat verkopen als zorgaanbieder. Dus de gemeente heeft daar misschien niet heel veel te maken behalve misschien afdeling inkoop zorginkoop ik weet niet precies hoe die afdeling heet. Om het ook te vergoeden ja. Dat zijn misschien of vanuit de regio ik weet niet precies wie dat doet, het kan gemeentelijk zijn voor bepaalde zorg en anders is het regionaal geregeld welke zorg ingekocht wordt.

[00:27:54] **Interviewer:** Ja. Oké ik zal intussen een beetje gaan afronden want het is alweer drie uur. Ja ik had nog een vraag hoe zou de ideale leefstijlpoli voor de jeugd er volgens jou uitzien als alles kan en mag, als het echt de perfecte leefstijlpoli voor de jeugd zou zijn.

[00:28:17] **Interviewee 3:** Een perfecte leefstijlpoli nou ik denk dat is wel leuk dat we dat daar net even over hadden de link met de verwijzer dus ik denk sowieso dat in de ideale wereld dat die heel sterk is dus dat er snel doorverwezen kan worden vanuit ofwel wijkteam of huisarts naar deze

poli maar dat er ook goed contact is om nou ja eventueel te bespreken van past deze jongere hierbij om niet meteen weer de verkeerde door te sturen. En verder veel ruimte voor eigen inbreng of zo vanuit een jongere dus dat hij zelf heel erg wordt meegenomen in wat wil jij, wat heb jij nu nodig of wie heb je nodig dat er dus aandacht is voor het betrekken van naasten, en een beetje plezier.

[00:29:18] **Interviewer:** Ja.

[00:29:19] **Interviewee 3:** Tot zover de eerste paar dingen misschien kom ik nog op iets anders.

[00:29:26] **Interviewer:** Nee is goed, prima. Oké nou ik heb het grootste gedeelte van de vragen wel gehad zijn er nog dingen waarvan je zegt nou daar hebben we het niet over gehad of dat wil ik nog toevoegen of [...]

[00:29:38] **Interviewee 3:** Nee zo snel niet. Maar mocht je ook nog andere vragen die je toch nog wilt stellen dan kan het natuurlijk volgende week ook nog.

[00:29:48] **Interviewer:** Yes. Ja heel fijn. O ja ik had nog een ding dat bedenk ik net volgens mij had [Naam] het daarover dat er ook van [Organisatie] toen een mural was waar informatie [...]

[00:30:00] **Interviewee 3:** O ja.

[00:30:01] **Interviewer:** Zou je daar misschien een keer met mij doorheen willen lopen of ik weet niet hoe duidelijk het is als ik er gewoon zelf doorheen kijk dat vind ik ook prima misschien dat dat al [...]

[00:30:17] **Interviewee 3:** Ja, er zijn er verschillende dus ik zoek wel even een goede op en dan stuur ik 'm je wel door en dan kunnen we nog wel even kijken als we allebei op kantoor zijn.

[00:30:27] **Interviewer:** Ja, dat is nog wel interessant misschien. Oké nou dan heel erg bedankt dat je even tijd had.

Transcription | Internal |

Interview 4

[00:00:00] **Interviewer:** Dit is mijn eerste vraag hoe zou je jouw rol bij [Bedrijf] omschrijven?

[00:00:02] **Interviewee 4:** Nou ja ik ben natuurlijk ontwerper en onderzoeker dat sowieso en volgens mij ook innovatiebegeleider als ik de functieomschrijving erbij pak maar ja mijn rol bij [Bedrijf] is eigenlijk om enerzijds zeg maar inhoudelijk te onderzoeken van wat is nou precies aan de hand en wat is nou de context en dat ook op verschillende vlakken te doen dus soms spreek je juist beleidsmedewerkers om te vragen hoe zij denken dat het systeem in elkaar steekt en andere keren spreek je weer ouders om te vragen hoe zij het hebben ervaren en zo. Dus daarin al die gelaagdheid om dat mee te nemen. En dan ja gaan we iets ontwerpen, gaat al iets breder dan dat hoor maar wat ik zelf ook wel deels ook wel bij mijn rol hoort is dat je nadenkt over het ontwerpproces en zo dus hoe wij onze projecten aanpakken en hoe je zeg maar die complexiteit kunt vatten in een project om daar ook over na te denken. Met het team wel maar ik heb dat bijvoorbeeld ook weleens van die sessie geleid die dan daar specifiek over gaan. En ja als innovatiebegeleider dat doe je dan meer bij de gemeentes zeg maar dus dat is iets minder inhoudelijke rol en daar nou doe je vaak nog steeds wel onderzoek en dat soort dingen maar soms ben je ook dus veel meer co creatief bezig met dan de gemeentes en dat zij ook daadwerkelijk zelf dingen gaan doen zeg maar dus dan begeleid je net iets meer dan dat je zelf de taken doet.

[00:01:43] **Interviewer:** En welke projecten met betrekking tot jeugdzorg ben jij bij betrokken?

[00:01:45] **Interviewee 4:** Een in [Gemeente] ben ik voor normaliseren bezig. Heb je de term normaliseren weleens gehoord of niet?

[00:01:48] **Interviewer:** Ja, binnen [Bedrijf] een paar keer.

[00:01:50] **Interviewee 4:** Ja. Nou ja we hebben natuurlijk heel veel ideeën over hoe je de wachtlijsten kunt oplossen en een daarvan is dan het normaliseren dat is niet per se iets wat wij bedacht hebben maar dat is gewoon een landelijke tendens dat dat nodig is en wat het inhoudt is dat is zeg maar dat we beter gaan kijken naar wat voor zorg heeft iemand nou echt nodig zeg maar. Dus het is vaak is het gebeurt het weleens dat iemand te zware zorg krijgt of op de wachtlijst komt voor te zware zorg en daar schiet eigenlijk uiteindelijk niemand iets mee op dus normaliseren is eigenlijk van hoe kunnen we nou dichterbij de leefwereld al van een gezin oplossingen kunnen gaan zoeken. Dus dat kan soms ook gewoon een familielid zijn of iets in het wijkcentrum en pas als het echt nodig is zeg maar die hele specialistische zorg erbij gaan pakken. En in [Gemeente] bijvoorbeeld dan zijn we dat dus met zorgprofessionals aan het verkennen van hoe kun je nou het gesprek voeren met gezinnen om ervoor te zorgen dat zij zelf ook tevreden zijn met de zorg die ze ontvangen. Dus je hebt best wel vaak dat gezinnen de neiging hebben om best wel hoge zorg te vragen terwijl ze dat misschien niet per se nodig hebben maar gewoon toch het gevoel hebben dat het heel heftig is wat er gebeurt dan is het dus ook een uitdaging als zorgprofessional dat zo uit te leggen en zo het gesprek te voeren dat ze ook gaan kijken naar hoe ze zelf dingen op kunnen lossen en ook tevreden kunnen zijn met een lichtere vorm van zorg die vaak ook beter kunnen passen.

[00:03:45] **Interviewer:** Ja.

[00:03:46] **Interviewee 4:** Ja, dat is [Gemeente] trouwens. Dus dat ben ik daar aan het doen. En in [Gemeente] doen we nog een project voor de interactieve sociale kaart en daar dat is juist veel meer een soort van software project want daar zijn we een soort platform aan het ontwikkelen waarin professionals dan een overzicht krijgen van al het lokale en regionale aanbod wat er is en dat dus op een makkelijke manier kunnen vinden en bijhouden.

[00:04:11] **Interviewer:** En zijn er ook projecten met een leefstijlpoli waar jij betrokken bij bent, bent geweest?

[00:04:16] **Interviewee 4:** Nou, ja normaliseren sowieso dat is iets want dat is overal doorheen doorvlochten zeg maar dus ook wel in zoiets als een leefstijlpoli maar verder ben ik niet heel specifiek betrokken bij een project voor leefstijlpoli nee.

[00:04:38] **Interviewer:** Oké. Maakt ook niet verder uit voor het interview hoor maar wel interessant voor mij om te weten wie nou waarbij bij welke projecten heeft gezeten. Nou dat was een beetje het eerste deel dus dat was meer gewoon korte introductie en het tweede deel gaat dus over de leefstijlpoli en de communicatie daarvan. En het maakt dus niet echt uit als je er niet bij was betrokken ik ben gewoon benieuwd hoe jij deze dingen ziet zeg maar. En dan is eigenlijk de vraag nummer een van wat houdt volgens jou de leefstijlpoli in heb je daar een idee van of hoe zou jij de leefstijlpoli omschrijven?

[00:05:07] **Interviewee 4:** Ja, ik denk eigenlijk een soort van plek waar je naartoe gaat als je iets van zorg nodig hebt of misschien ook als je überhaupt nog geen zorg nodig hebt maar wel blijkt dat dat ontstaat. Waar je eigenlijk ongeacht je diagnose ook aan de slag kunt met leefstijl omdat dat ook heel veel invloed kan hebben op hoe jij je diagnose ervaart zeg maar en hoe je ermee kunt dealen dus ik denk deels is dat natuurlijk als een soort van voorbereiding op je therapie maar ik denk dat het ook wel interessant kan zijn voor mensen die niet zozeer therapie ontvangen maar wel misschien wat meer leven hebben waar je überhaupt gevoeliger bent dat dat misschien ooit gaat gebeuren zeg maar dus meer preventief zou het ook wel interessant kunnen zijn denk ik.

[00:06:06] **Interviewer:** Ja. En is het dan ook dat er in de huidige projecten waarin je niet specifiek met een leefstijlpoli bezig bent dat daar wel aan terug wordt gedacht of dat het op een of andere manier er wel bij wordt betrokken of is dat echt een losstaand concept?

[00:06:22] **Interviewee 4:** Ik denk de leefstijlpoli zelf is natuurlijk best een groot soort van concept wat niet zo heel makkelijk te implementeren als een bijgedachte maar bijvoorbeeld de normaliserende gedachte is wel ook heel erg dus van wat ik al zei van je hebt niet altijd zorg nodig dat zit ook in diezelfde hoek van oké maar je zou natuurlijk ook iets aan leefstijl kunnen doen weet je wel je zou ook kunnen gaan voetballen, je doet nu helemaal geen sport ga dan eens een sport zoeken die je leuk vindt weet je wel. Dus die filosofie die zit daar wel een beetje in maar dat er een fysieke plek aan zit dat is dan niet zozeer zo en wat bij je de sociale kaart wel ziet is dat ook wel de professionals zelf heel veel behoefte hebben aan een veel bredere sociale kaart waarbij je ook dus zeg maar die minder zware voorzieningen ook bij hebt en daar zou misschien een leefstijlpoli of zo zou ook best wel interessant kunnen zijn denk ik. Ja dus die filosofie die zit wel overal doorheen maar het is niet zozeer dat je echt denkt o de leefstijlpoli daar ga ik iets dat houd ik in mijn achterhoofd of zo.

[00:07:36] **Interviewer:** En is dat misschien ook omdat die leefstijlpoli natuurlijk ontworpen is door [Naam] en [Naam] dus dat is eigenlijk een ontwerp wat er is maakt het dat lastiger bijvoorbeeld om daar ja mee bezig te zijn omdat het niet jouw ontwerp is?

[00:07:42] **Interviewee 4:** Ja, ik denk een tijd wel dat dat wel langzaam is geweest nu heb ik langzaam aan wel het gevoel dat ik wel snap waar het om draait dus ik snap de filosofie wel en die probeer ik wat ik zeg die is ook wel verweven in allerlei andere dingen maar ja eerst was dat zeker wel waar ja dat je het niet helemaal niet echt bij je leefde omdat zij het hadden ontwikkeld ja.

[00:08:10] **Interviewer:** Ja en vooral omdat je het dan eigenlijk niet goed begreep ook het concept precies inhield.

[00:08:16] **Interviewee 4:** Ja. Precies. Ja.

[00:08:17] **Interviewer:** En niet zozeer omdat zij het ontworpen hebben en het niet een soort van jouw dingetje is of speelt dat ook mee denk je meer een soort van [...]

[00:08:24] **Interviewee 4:** Ja, dat ik geen eigenaarschap heb of zo.

[00:08:27] **Interviewer:** Ja.

[00:08:28] **Interviewee 4:** Ja, zou wel kunnen hoor. Ik merk wel dat bij een ander project volgens mij was dat nog in [Regio] toen waren we gewoon ook daar onderzoekresultaten aan het verwerken en je merkte dat [Naam] ook heel veel sneller ging naar een soort van transdiagnostische module zoals hij dat dan noemde wat eigenlijk een hele chique naam is voor een leefstijlpoli. Terwijl wij allemaal nog helemaal niet in die hoek zaten te denken inderdaad dus dat is wel waar ja.

[00:08:57] **Interviewer:** Ja. En is dat dan een voordeel denk je of een nadeel?

[00:09:03] **Interviewee 4:** Ja ik denk beiden kan handig zijn want het is wel een concept wat waarschijnlijk heel goed werkt en heel veel waarde heeft en ook goed om dan dus daarmee dat in je hoofd te houden bij het ontwikkelen dat het gewoon een oplossing kan zijn en dat je die ook al eerder hebt gebruikt dus dat je die veel sneller zeg maar volwassen kunt maken als je het zou gaan implementeren maar tegelijkertijd denk ik ook wel het is waarschijnlijk niet de enige oplossing dus het is ook goed dat je nog mensen hebt die verder kijken dan dat zeg maar. Dus ik denk dat het wat dat betreft is het goed dat die verdeling er is.

[00:09:41] **Interviewer:** Ja. En wat zou jij zeggen zijn positieve aspecten van de leefstijlpoli en wat zijn de negatieve aspecten als die er zijn?

[00:09:53] **Interviewee 4:** Nou ik denk dat heel veel positieve aspecten inhoudelijk zijn dus dat je in een groep aan de slag gaat bijvoorbeeld over leefstijl gaat praten, dat je gemotiveerd wordt om bijvoorbeeld meerdere

stappen te gaan zetten en sportief te gaan doen, beter op je eten te letten, al dat soort dingen wat mij in jeugdzorg wat moeilijker lijkt is het soort van het opzetten ervan want de leefstijlpoli bij de GGZ was natuurlijk echt onderdeel van de GGZ en nu gaan we 'm dan opzetten bijvoorbeeld in [Gemeente] en dat wordt dan een samenwerking tussen een zorgaanbieder en een gemeente en dat is denk ik wel meteen weer een stuk ingewikkelder van wie is dan zeg maar de eigenaar en hoe ga je om met verantwoordelijkheden en allemaal van dat soort dingen dat wordt dan weer een stuk moeilijker misschien. Betekent niet dat het niet waard is want het kan ook juist heel interessant zijn dat je bijvoorbeeld professionals van verschillende organisaties en zo bij elkaar hebt maar ja het is wel een uitdaging om dat allemaal op dezelfde plek en op dezelfde pagina te krijgen zeg maar.

[00:11:03] **Interviewer:** En welke behoeften vervult de leefstijlpoli volgens jou?

[00:11:05] **Interviewee 4:** Die vind ik wel lastig want dat is het enige wat ik ook denk met de leefstijlpoli is dat als ik echt hartstikke depressief zou zijn dan zou ik niet de behoefte voelen zeg maar om dan aan mijn leefstijl te gaan werken zeg maar. Het is op Instagram kom je ook van die filmpjes tegen dat je dan mensen gaan dan super agressief buiten lopen en dan staat er de tekst bij taking a stupid walk from my stupid mental health of zo zo van omdat ze weten dat het goed voor ze is maar dat ze er nog steeds niet echt zin in hebben dat vind ik wel tekenend voor ja als je mensen vraagt waar heb je behoefte aan dan zullen ze vast niet zeggen leefstijlpoli maar dat betekent niet dat het niet helpt weet je wel. Ja. Maar je moet natuurlijk wel op de een of andere manier vasthouden als je eenmaal weer weg bent ja.

[00:11:54] **Interviewer:** En in welke behoeften vervult de leefstijlpoli denk je voor de zorgaanbieder of voor een gemeente?

[00:11:57] **Interviewee 4:** Nou toch denk ik die soort van stap naar dat je denk ik makkelijker die complexe puzzel kunt leggen want leefstijl is

gewoon een heel belangrijk element in bijvoorbeeld therapie ontvangen en het is echt zo'n beetje dweilen met de kraan open als je dat niet doet. Maar tegelijkertijd is het volgens mij best wel moeilijk om zoiets dan te gaan organiseren dus om dan bijvoorbeeld als wijkteam bij elkaar te gaan zoeken van o hij krijgt hier therapie maar eigenlijk zou hij ook wel moeten sporten waar kan hij dan gaan sporten en weet je wel o misschien moet hij ook op zijn eten letten moeten we dan ook een diëtist dat zijn nu nog allemaal losse hokjes die denk ik heel moeilijk te organiseren zijn en dan als je een leefstijlpoli hebt dan heb je wel een hele duidelijke plek waar je heen kunt waar je daar dan aan kunt werken ook op een plek waar ze weten van o je hebt ook mentale problemen het is niet alleen maar dat je wilt sporten of zo dus ik denk dat dat best wel een groot voordeel is en voor ja zorgaanbieders kan dat ook een heel groot voordeel zijn zeker als dat betekent dat ze dan minder therapie hoeven te geven en waarschijnlijk wel hetzelfde geld vangen.

[00:13:11] **Interviewer:** Ja, precies. En moet je weleens de leefstijlpoli uitleggen aan andere mensen? Heb je weleens gehad dat je het [...]

[00:13:18] **Interviewee 4:** Ja, vooral dan eigenlijk meer van hoe het ontstaan is dus hoe het project is gegaan waarom er leefstijlpoli uit is gekomen want dat gebruiken we best wel vaak als voorbeeld om uit te leggen hoe een ontwerpproces zou werken in de jeugdzorg. En ook wel inderdaad een tijdje toen we nog minder projecten hadden gebruikte ik 'm ook wel regelmatig om dan een voorbeeld te geven van wat dan een innovatie is in de jeugdzorg bijvoorbeeld.

[00:13:26] **Interviewer:** En vond je dat dan moeilijk om dat uit te leggen of juist makkelijk?

[00:13:51] **Interviewee 4:** Ja, kijk ik weet nog steeds niet 100% wat het is zeg maar dus dat maakt het wel moeilijker maar dan geef je aan van je doet dingen in groepen je doet dingen met leefstijl en daardoor heb je minder therapie nodig en dan is dat het ongeveer. Dus dat is wel ja toch wel moeilijker denk ik.

[00:14:29] **Interviewer:** En denk je dan dat het ook overlapt heeft met [Bedrijf]s visie?

[00:14:34] **Interviewee 4:** Ja denk het wel. We hebben nog niet een hele duidelijke visie, maar ja.

[00:14:38] **Interviewer:** En is het dan ook moeilijk om [Bedrijf]s visie te communiceren? Of is het überhaupt nodig?

[00:14:44] **Interviewee 4:** Ja, dat is wel iets waar we mee bezig zijn ja dus dat wij ook iets hebben waar wij voor staan of zo want het is gewoon niet je als ontwerper zeg maar dan heb je denk ik zeker als je aan het begin van je studie nog staat heb je het idee dat je zelf heel objectief bent en dat je dan de beste oplossing kunt bedenken maar uiteindelijk is dat helemaal niet zo dus je bent sowieso al subjectief dus dan hebben we zoiets ja dan kun je maar beter eigenlijk moeten we wel dan een visie hebben van waar staan wij nou eigenlijk voor en als we dus bepaalde keuzes moeten maken waarom kies je dan voor A en niet voor B, weet je wel. Ja misschien is dat meerwaarde trouwens als je het hebt over de toekomstvisie die hebben we niet per se nee. Maar wat was je vraag ook alweer specifiek?

[00:15:18] **Interviewer:** Of het moeilijk is om [Bedrijf]s visie te communiceren?

[00:15:20] **Interviewee 4:** O ja. Ja, moeten we dus eerst hebben.

[00:15:22] **Interviewer:** Dus ja.

[00:15:23] **Interviewee 4:** Ja.

[00:15:23] **Interviewer:** En is het ook lastig om zorgaanbieders dan te overtuigen om nou met jullie in zee te gaan?

[00:15:40] **Interviewee 4:** Nou we hebben dan we hebben natuurlijk die het OZJ wat eigenlijk een beetje onze sales funnel is want die regio's die gaan uiteindelijk allemaal willen we ze volgens mij alle 42 of zo, ja ik niet per se persoonlijk maar dat willen ze bij het OZJ zeg maar en die doen vaak die verkennende gesprekken en dan komen we weer binnen bij zo'n regio maar je merkt wel en dan is het zeg maar een stuk makkelijker maar je merkt wel als je het specifiek hebt over zorgaanbieders bijvoorbeeld dat het ook binnen een regio weer best wel moeilijk is om dan zorgaanbieders aan te laten sluiten want ze zien heel vaak niet een nut in dat zij dan bij een specifiek project aansluiten of zo en dat is ook wel lastig omdat het gewoon een competitieve zeg maar er is gewoon competitie in de markt. Het is gewoon een markt zeg maar. Dus het is ook gek als je dan zegt we gaan met aanbieder X gaan we dit ontwikkelen als gemeente want wij zijn dan indirect via de gemeente want dan kan aanbieder Y zich weer een soort van buitengesloten voelen een soort van denken ja maar dat kun je niet zomaar doen want je hebt met ons ook een contract of zo weet je wel.

[00:16:56] **Interviewer:** En heb je ervaring mee gehad bij projecten dat dat echt een probleem was zeg maar concurrentie.

[00:16:58] **Interviewee 4:** Concurrentie ja zeker wel hoor dus dat je dan ik heb weleens gehad dat we een onderzoeksproject wouden doen met samen met een zorgaanbieder en dat die eigenlijk zeiden van wat voor voordelen heeft dat voor ons bij de nieuwe inkoop zeg maar dus dat je toch wel op die manier soms ook dat er wordt geprobeerd de positieve kant eruit te halen zo van als wij nu meewerken met dit onderzoek krijgen wij dan een streepje voor bij de nieuwe inkoop weet je wel. Dat merk je af en toe wel ja. Dat het toch gewoon er wordt gewoon geld uitgewisseld zeg maar. Er is gewoon elke vier jaar volgens mij is er een soort van race van wie komt er dan in de inkoop of wie niet.

[00:17:50] **Interviewer:** En zijn er dan ook concurrenten voor jullie die bijvoorbeeld ook zoiets als de leefstijlpoli aanbieden of?

[00:17:52] **Interviewee 4:** Nee, dat is wel redelijk uniek geloof ik maar je hebt wel de [Organisatie] die het zelf gewoon volgen mij nog verder aan het ontwikkelen is maar die waren natuurlijk in eerste instantie de klant dus daar hebben ze recht toe.

[00:18:09] **Interviewer:** Ja. Dus die zijn nu bezig met doorontwikkelen?

[00:18:12] **Interviewee 4:** Volgens mij wel ja.

[00:18:14] **Interviewer:** En daar zijn jullie dan niet meer bij betrokken.

[00:18:19] **Interviewee 4:** Nee, volgens mij hebben ze wel nog een tijdje af en toe een belletje gehad of zo. Maar dat was het.

[00:18:27] **Interviewer:** Ja. Ga ik een beetje door naar het derde thema en dat gaat dus heel specifiek over de leefstijlpoli voor de jeugd. Gewoon ontdekken van wat zijn nou belangrijke kenmerken als we zo'n leefstijlpoli voor de jeugd willen gaan ontwikkelen wat ze dus in [Gemeente] willen gaan doen. En dan is mijn eerste vraag waar denk je dat de vraag vandaan komt voor een aparte leefstijlpoli voor de jeugd.

[00:18:50] **Interviewee 4:** Ten opzichte van volwassenen bedoel je.

[00:18:52] **Interviewer:** Ja.

[00:18:53] **Interviewee 4:** Nou ik denk dat het toch wel ja ik weet niet misschien ja ik zit te denken moet dat eigenlijk apart. Ik denk wel dat je kijk leefstijl voor jeugd dat is ook meteen leefstijl van je ouders zeg maar uiteindelijk zijn het de ouders die hun kinderen weet je wel een happy meal voorschotelen of een bord met groente daar heeft het kind zelf niet zoveel over te zeggen dus dat maakt het denk ik toch wel een stuk anders dat je niet alleen bezig bent met wat de jeugdige doet maar ook met wat de ouders doen. Dat zeggen ze ook van jeugd GGZ van als je een kind behandelt dan behandel je eigenlijk het hele gezin zeg maar. Dus dat maakt het denk ik toch wel anders. Kijk inhoudelijk zouden misschien best wel

dingen ook hetzelfde kunnen zijn, dat zou wel kunnen. Ja ik zit ook even te denken bijvoorbeeld bewegen bij de leefstijlpoli hadden ze dan een stappenteller geloof ik die ze dan om deden en dan moesten ze zoveel stappen per dag halen maar bij jeugdigen kun je natuurlijk op een hele andere manier gaan kijken van kunnen we een soort van spelletjes op zo bedenken waardoor ze ook genoeg bewegen. Ik denk dat je toch wel naar andere oplossingen gaat zoeken en andere incentives. Je kan ze natuurlijk ik denk dat je ze prima in een gebouw zou kunnen zetten of zo maar dat je nog steeds wel dat onderscheid moet maken tussen jeugd en volwassenen.

[00:20:26] **Interviewer:** En de belangrijkste verschillen zijn dan dat bij kinderen de ouders zeg maar het gezin worden meegenomen. En dat het dus meer op spelletjes gericht moet worden.

[00:20:34] **Interviewee 4:** Ja, of in ieder geval andere incentives ik denk dat volwassenen hebben andere redenen om aan hun leefstijl te werken dan kinderen waarschijnlijk.

[00:20:43] **Interviewer:** En zijn er nog meer dingen waarvan je denkt nou dat moet dan waarschijnlijk ook anders. Als je het niet weet is het ook prima.

[00:20:51] **Interviewee 4:** Nee daar ken ik ook dan de leefstijlpoli voor volwassenen niet goed genoeg voor denk ik maar ja.

[00:21:02] **Interviewer:** En heb je een idee want we hebben het nu steeds over de jeugd maar de jeugd is natuurlijk best wel een grote leeftijdscategorie. Heb je een idee welke leeftijdscategorie binnen de doelgroep jeugd een goede categorie zou zijn voor een leefstijlpoli?

[00:21:13] **Interviewee 4:** Nou ik denk ja ik weet het niet zo goed denk ik. Ik denk dat elke doelgroep wel ja iets interessants heeft ik weet ook niet zo goed waar de grootste problematiek ligt.

[00:21:36] **Interviewer:** En je zei elke doelgroep welke doelgroepen zou jij binnen jeugd maken.

[00:21:41] **Interviewee 4:** Ik zit een beetje te denken aan een soort van kinderen voordat ze naar school gaan weet je wel kinderen die naar de basisschool gaan en dan heb je natuurlijk ook nog zo'n periode van 12 tot 18 wat echt gewoon een soort van jong volwassenen is eigenlijk. Ja ik weet niet zo goed ook waar de meeste dat is eigenlijk wel een goede vraag ik heb geen idee wat de verdeling is qua hoeveel kinderen er jeugdzorg ontvangen in bepaalde leeftijdsgroepen of zo. Want ergens heb je wel het gevoel dat het misschien meer is van 12 tot 18 maar dat is misschien wel helemaal niet zo dat weet ik eigenlijk niet.

[00:22:20] **Interviewer:** En gaat het denk je dan vooral om welke groep de meeste zorg nodig heeft of zit er ook nog een verschil in wat voor type zorg ze nodig hebben.

[00:22:27] **Interviewee 4:** Ja, kan me sowieso wat ik net zei over die twee dingen die het voor kinderen of voor jeugd anders maken dat is natuurlijk wel weer anders bij puberteit of zo dan is dat deels natuurlijk hebben de ouders wel een rol maar dat zal ook wel heel erg liggen weet ik veel koop je wel of niet een frikandelbroodje als je in de pauze weet je wel dus dat is ook weer net anders. En ik kan me ook wel voorstellen dat er bepaalde diagnoses zijn waar misschien leefstijl meer invloed heeft volgens mij is dat ook bij ADHD of zo dat daar leefstijl best wel veel invloed kan hebben. Maar tegelijkertijd depressie ook wel eigenlijk. Autisme misschien minder. Maar ja ik denk dat er nog wel wat van die diagnoses zijn die misschien meer invloed hebben dan de ander maar welke dat precies zijn dat weet ik dan niet.

[00:23:29] **Interviewer:** En zijn er bepaalde inzichten uit projecten die je hebt gedaan met jeugdzorg waar je denkt dat is echt super interessant of belangrijk om mee te nemen als je een leefstijlpoli voor de jeugd gaat ontwikkelen dat moet in ieder geval onderzocht worden?

[00:23:41] **Interviewee 4:** Nou ja ik denk het wel bijvoorbeeld bij [Gemeente] zijn ze dan een soort dakpan constructie aan het opzetten wat dus betekent wat je eigenlijk heel vaak hebt in de jeugdzorg is dat zeg maar het overgaan van de ene naar de andere zorg of het nou opbouwend is of afbouwend gaat altijd heel erg een soort van zwart wit zeg maar. Dus je ziet ook vaak als iemand dan bij een specialistische aanbieder in therapie is en dan op een gegeven moment zou diegene doorgaan naar iets van basis GGZ of zo omdat het grootste deel van het probleem al opgelost is maar die basis GGZ heeft nog geen ruimte dan blijft vervolgens die jeugdige blijft dan nog een tijd bij die specialistische aanbieder totdat dan die andere weer eindelijk ruimte heeft en dan kom je daar en dan moet je eigenlijk je verhaal weer helemaal opnieuw gaan dus je hebt al een tijd gewacht en dan moet je weer je verhaal helemaal weer opnieuw gaan doen dus er zit vaak heel erg van de hak op de tak tussen verschillende aanbieders en wat ze dan in [Gemeente] nu proberen is dat je zeker bij het afbouwen dus dat je wat meer een dakpan constructie hebt dus dat er ook een constante persoon is die ook wat beter op de hoogte is van de hele casus en als je dat [...] bij hun is dat bij afbouwen maar ik denk dat dat bij opbouwen ook waardevol kan zijn dus stel dat je dan naar de leefstijlpoli gaat dat je dan niet vervolgens bij een aanbieder komt die helemaal niet weet dat jij bij de leefstijlpoli bent geweest en wat jij daar dan hebt geleerd terwijl het anders heel denk ik goed zou zijn als een therapeut kan zeggen doe je nog, houd je je nog aan je leefstijldoelen. Dus dat daar een soort van overdracht van kennis plaatsvindt is denk ik wel heel belangrijk. Andere elementen ja ik denk ook toch wel een soort vrijheid van keuze dus dan bedoel ik meer van kijk de een wil graag naar voetballen, de ander wil graag balletten, en dan weer iemand die gaat naar yoga of zo dus dat daar ik denk dat dat belangrijk is dat mensen op hun eigen manier aan hun leefstijl kunnen werken. Ik heb nu dit zijn de twee dingen die me nu heel erg te binnenschieten maar er zullen vast nog wel meer dingen zijn, misschien komen er later nog wat dingen komen nog naar voren.

[00:26:22] **Interviewer:** En je had het net bij [Gemeente] dan over dat het dus bij het afbouwen heel erg is is dat dan ook dat je dus bij jeugd heel erg op nazorg moet gaan letten?

[00:26:26] **Interviewee 4:** Ja.

[00:26:27] **Interviewer:** Of is dat afbouwen valt dat niet onder nazorg.

[00:26:31] **Interviewee 4:** Ook wel een beetje nazorg ja. Dus maar dat is denk ik niet per se bij jeugd of bij volwassenen anders hoor maar ik kan me wel voorstellen dat leefstijl dan ook het eerste is wat weer verwaterd op het moment dat je echt uit therapie bent en er niet meer een therapeut is of zo die zegt van goh hoe gaat het met je leefstijl. Ik kan me best wel goed voorstellen dat het het eerste is wat moeilijker wordt dus daarin zou je dan ook een soort van nazorg of check ups willen hebben van hoe gaat het daarmee.

[00:27:12] **Interviewer:** En heb je een idee wat de belangrijkste kenmerken zijn van de doelgroep jeugd als we heel specifiek naar jeugd kijken.

[00:27:21] **Interviewee 4:** Bedoel je wat voor kenmerken bedoel je?

[00:27:26] **Interviewer:** Nou kenmerken die jij relevant vindt.

[00:27:28] **Interviewee 4:** Ja. Maar dat is natuurlijk heel groot de doelgroep jeugd dus wat [...] kun je het specificeren.

[00:27:39] **Interviewer:** De leeftijdscategorie bedoel je?

[00:27:41] **Interviewee 4:** Ja nou ja dat hoeft niet per se maar ik zit even te denken van wat voor kenmerken ten opzichte van wat bijvoorbeeld.

[00:27:51] **Interviewer:** Nou ja bijna als een soort van persona van de jeugdige zou moeten maken die naar de leefstijlpoli gaat wat zou er dan in zo'n persona moeten staan.

[00:27:57] **Interviewee 4:** Ja. Dat is sowieso wel een goede om ook aan [Naam] of [Naam] te vragen want die hebben die persona's gemaakt. We hebben ook persona's die we ook doorlopend gebruiken. Dan weet je het nu.

[00:28:30] **Interviewer:** Ja, goed om te weten.

[00:28:30] **Interviewee 4:** Nee dus we hebben drie persona's in principe dus dat is wel leuk trouwens om te kijken of je daar iets mee kan. Maar en dan bedoel je dus specifiek van wanneer iemand geschikt zou zijn om naar de leefstijlpoli te gaan.

[00:28:40] **Interviewer:** Nou ja eigenlijk andersom dus we gaan nu kijken van we gaan een leefstijlpoli voor de jeugd maken waar moeten we dan echt opletten voor de mensen die daar komen. Dus nou bijvoorbeeld wat een belangrijk kenmerk bij jeugd is ook dat je in ieder geval zei van ouders zijn eigenlijk altijd betrokken maar kan ook een kenmerk zijn van nou de categorie die in de puberteit zitten die willen heel graag zelfstandigheid, of die willen juist ondersteuning of ze willen juist met een vriendengroep.

[00:28:56] **Interviewee 4:** Ja precies. Ja ik denk nou ja sowieso heb je natuurlijk bij jeugd en zeker als ze nog jonger zijn nog is het wel zo dat het hele netwerk eromheen is iedereen vindt er wel wat van dus je hebt vaak ook nog een juffrouw of zo die er wat van vindt en misschien ook wel een sportleraar en dat is dat zijn allemaal mensen die zeg maar wel zo'n kind heel erg meemaken op bepaalde momenten en dat is denk ik heel waardevol om daar wat mee te doen dat je die ook allemaal meeneemt in hoe je dan aan leefstijl gaat werken voor dit specifieke kind want ja het is ook wel soms wel terecht dat ze er wat van vinden zeg maar. En verder ja vrijheid is denk ik voor iedereen belangrijk dat je het op een manier kan doen op je eigen manier kan invullen.

[00:30:08] **Interviewer:** En is het dan ook dat er een bepaald stigma omheen hangt net had je het over van ja er zit een hele netwerk omheen van mensen die er wat van vinden. Is dat dan dat het redelijk

gestigmatiseerd wordt of is het meer van ik wil er ook wat over te zeggen hebben maar niet zozeer dat het negatief is.

[00:30:23] **Interviewee 4:** Ik denk dat het twee kanten op kan gaan dus ik heb ook weleens gehoord van iemand die een heel jaar al in een traject zat waarbij nou ik weet even niet meer precies wat de diagnose was maar ze zat al een heel jaar in het traject met die school om dan te kijken van o ja volgens mij heeft die diagnose A en daar moeten we iets mee want dat kan niet zo in de klas en was ook een wijkteam bij betrokken en zo dat duurde allemaal heel lang en toen op een gegeven moment na een jaar of zo was het bijna rond en toen zei zo'n lerares zei van ja we denken toch dat het autisme is of zo weet je wel dat soort dingen. Dan is het natuurlijk heel irritant of zo dat zo iemand dan ineens zegt een soort van gedachte verandert maar ja het is soms ook juist wel weer dat zo'n jeugd of sportleraar veel meer ziet van het kind die ziet misschien wel veel meer van hoe hij zich gedraagt en hoe hij in de klas is en op welke manier hij dan misschien beweegt of sport of hij juist veel energie heeft of juist niet zeg maar allemaal van dat soort dingen. Dus dan is dat juist weer interessante informatie om mee te nemen. Dus ik weet niet of er per se een stigma op rust nou er rust waarschijnlijk wel een stigma op maar niet specifiek van de sportleraar of de juffrouw of zo meer van familie eromheen en vrienden eromheen en dat soort dingen. Ja dus ik denk ja het maakt het ingewikkeld kijk je moet die mensen meenemen en dat maakt het een soort van ingewikkelder maar tegelijkertijd kan het ook heel veel waarde hebben om die mensen mee te nemen dus dat is denk ik een beetje het punt wat ik probeer te maken en dat is heel veel mensen ze zeggen ook dat kinderen jeugdzorg bij voorbaat al vaak complexer is omdat je ook die ouders erbij hebt.

[00:32:17] **Interviewer:** Ja.

[00:32:18] **Interviewee 4:** Het is veel moeilijker te isoleren zeg maar.

[00:32:20] **Interviewer:** En want we gaan een beetje verder naar een stukje wat meer over proces gaat en daarbij was ook een van mijn vragen

van welke partijen zijn er dan allemaal betrokken bij het ontwikkelen van een leefstijlpoli voor de jeugd, of je daar een idee van hebt of hoe ziet dat proces er überhaupt uit want je zei net al vanuit het OZJ beginnen eigenlijk de verkenningsgesprekken en zou je kunnen omschrijven wat er dan daarna gebeurt. Je mag het ook tekenen als je dat fijn vindt maar vertellen mag ook.

[00:32:45] **Interviewee 4:** Ja, dat kan misschien ook wel.

[00:32:47] **Interviewer:** Hoeft niet hoor maar.

[00:32:48] **Interviewee 4:** Sowieso het OZJ is die zet het wel wat breder uit zeg maar dus het zou kunnen dat je dan een leefstijlpoli opzet zoals we dan in [Gemeente] aan het doen zijn maar het is wel een van de concepten zeg maar. We zijn sowieso ook nog andere concepten aan het ontwikkelen die we dan ook weer kunnen gebruiken maar hoe dat bij [Gemeente] is gegaan is dat er eerst een inventarisatie heeft plaatsgevonden. Ik kan het wel even [...] Even kijken dus zij kwamen hier binnen, zeg maar het OZJ die had [Gemeente] aangeraden, toen kwamen [Naam] en [Naam] destijds gingen naar de gemeente toe en die hebben daar gewoon een stuk of 20 interviews nou laten we zeggen 10 interviews gedaan of zo. En daaruit kwam dus van goh je hebt probleem X en kans Y en we zien allemaal dit, dan hadden wij eigenlijk gewoon een soort inventarisatie en je kunt dan een aantal dingen doen en dat is dus die poli is daar dus uitgekomen van dat is een mogelijkheid. Zij waren daar eigenlijk best wel enthousiast over dat vonden ze wel nice. Dus nu zitten we hier in het proces van een aanbieder zoeken als partner.

[00:34:39] **Interviewer:** Want deze 10 interviews die waren ook met mensen van de gemeente of?

[00:34:41] **Interviewee 4:** Ja, met allerlei stakeholders van allerlei stakeholders eigenlijk dus ook gemeente maar ook volgens mij is er wel een aanbieder gesproken en een zorgprofessional en een wijkteammanager

allemaal van dat soort mensen. Dus dit is nu eigenlijk hier nu even in de wacht.

[00:35:11] **Interviewer:** Ja. En je hebt een soort van [Bedrijf] dan en dan de gemeente die starten eigenlijk die komen tot het punt we gaan een leefstijlpoli maken. En nu zijn jullie dan bezig met dan moeten we wel zorgaanbieders hebben.

[00:35:22] **Interviewee 4:** Ja, precies en als we dan dat eenmaal klaar hebben dan kan het zeg maar het project beginnen en dan ga je waarschijnlijk ook weer wat gesprekken voeren of interviews houden en ook dit keer echt wel met inwoners schat ik zo in en anders stakeholders waarschijnlijk ook nog wel. En dan ga je waarschijnlijk heel snel al naar een versie van een concept van wat we al eerder hebben dus dat is gewoon aangepast concept denk ik want het concept lag er al dus je gaat vooral kijken van waar liggen hier nog de verschillen en dan ga je eigenlijk heel snel naar het testen. En het doorontwikkelen eigenlijk zodat het op een gegeven moment volwassen is. En dat doe je dan met waarschijnlijk met zorgprofessionals van het wijkteam maar ook van hoe heet het van aanbieder. En waarschijnlijk ook nog andere mensen die hier iets over te zeggen hebben daar ga je dus mee ontwikkelen heb je bijvoorbeeld wekelijks ga je ook kijken van hoe ging het nou het ontwikkelen van weet je wel we hebben nu dit en dit willen we proberen hoe ging dat en eigenlijk heel erg learning by doing zit daar heel erg in totdat je uiteindelijk een soort van finale vorm hebt die gewoon wel werkt. En dat is een beetje hoe het dan gaat denk ik. Dus het lijkt heel erg op een ontwerpproces maar de nadruk ligt wel wat meer op deze. Dit is eigenlijk wel een soort van waar het belangrijkste gebeurt zeg maar.

[00:37:14] **Interviewer:** En dat is dan ook een beetje waar jij als ontwerper betrokken wordt zeg maar?

[00:37:19] **Interviewee 4:** Ja. Eigenlijk al wel eerder dus bijvoorbeeld [Naam] was ook een beetje ontwerper en nou [Naam] en [Naam] hier is

dus eigenlijk al een ontwerper betrokken geweest. Even kijken. Nou dit wel veel minder en dan hier weer natuurlijk en hier inderdaad ook.

[00:37:55] **Interviewer:** En hoe zou je dan verschillende fases omschrijven van een soort van dit proces?

[00:38:02] **Interviewee 4:** Dit noemen we inventarisatie dan is dit zeg maar je interventie richting kiezen geloof ik zoiets. Dit is dan ga je eigenlijk gewoon weer een diamantje door dat is misschien gewoon interventie richting ontwikkelen. En dit is testen en leren, opschalen geloof ik zoiets. Ja.

[00:38:07] **Interviewer:** En welke informatie hebben jullie dan vooral nodig op welk moment want je begint natuurlijk bij zo'n gemeente en dan ga je eigenlijk zeggen van we willen een paar keer rond de tafel zitten en we hebben een paar keer mensen nodig. Zeg maar op welk punt in het proces is wat voor soort informatie belangrijk denk je?

[00:39:10] **Interviewee 4:** Dus je hebt hier zeg maar wil je dus nog wie moet je eigenlijk spreken zeg maar. Die informatie heb je daar nodig dus dat je die interviews kunt gaan houden maar ook voor de gemeente van wie zitten er in het team weet je wel.

[00:39:28] **Interviewer:** Zijn dat dingen die ook heel erg verschillend zijn per gemeente of is dat wel overal een beetje hetzelfde?

[00:39:38] **Interviewee 4:** Ja. Wel een beetje want wat je ziet is dat grotere gemeentes veel makkelijker krachten aan kunnen leveren dus in [Gemeente] bijvoorbeeld zitten wij in een project met zes mensen terwijl in [Gemeente] is het moeilijker om er twee mensen los van te krijgen zeg maar dus dat heeft heel veel effect op je project want zo'n [Gemeente] bijvoorbeeld is ook dan een redelijk kleine gemeente dus dan hebben we dan ook niet per se je zou kunnen zeggen dan doen wij meer werk maar daar moet je heel veel geld voor hebben natuurlijk dus zeker in die voorbereidende fase wil je wel gaan kijken van goh wat kunnen jullie

eigenlijk allemaal leveren en doen ja dat is echt nog heel erg bijna nog een soort van die offerte rond krijgen gewoon van wat gaan wij nou uitvoeren dus dat zit hier heel erg in. Dan krijg je hier wat meer die oké wat is nou precies het probleem bij jullie en waar gaan we dan mee aan de slag. Dus hier haal je je informatie natuurlijk heel erg uit die interviews, hier weer uit de gesprekken met dat pilot teamje wat je hebt net zoals hier eigenlijk dat doe je ook weer met dat pilot team daar ligt ook wel met wat andere stakeholders binnen de gemeentelijke organisatie zeg maar dus weet ik veel je wethouder of zo of je directeur. Ja hier ga je dus juist weer het heel erg hebben over randvoorwaardelijkheden tussen de gemeenten en dan de aanbieder partners dus dan heb je veel meer die informatie nodig. Ik weet niet of dit een beetje informatie is waar je naar op zoek bent trouwens van mij maar ja.

[00:41:11] **Interviewer:** Ja zeker.

[00:41:22] **Interviewee 4:** En hier ben je juist weer veel meer die contextuele informatie aan het zoeken dus juist weer wat ga je wat dieper in op de ja wat dichter op de mensen die het gaan gebruiken zeg maar dus dan zit je met inwoners te praten en andere stakeholders zouden waarschijnlijk ook de professionals zijn die daar dan het werk gaan verrichten. Ook zal nog wel kunnen dat je hier misschien nog een keertje een expert gesprek hebt of zo met iemand die heel goed is in leefstijl maar dat soort informatie. En hier wil je gewoon vooral heel veel leren en dat is de informatie die je nodig hebt maar dat doe je door te doen. Ja.

[00:42:17] **Interviewer:** En als er want soms worden dit soort projecten ook vanuit de regio gedaan zei je wordt zeg maar in dit verhaal de gemeente gewoon vervangen door de regio of staat dan de regio die zoekt weer iemand uit de gemeente en die zoekt weer zorgaanbieders.

[00:42:32] **Interviewee 4:** Ja, ik denk wel dat eerste. Nu proberen we sowieso nog meer in regio's te werken dat ik nu gemeente zeg is ook een beetje een afwijking van mij omdat ik veel in gemeentes heb gewerkt maar

bijvoorbeeld het project in [Regio] doen we nu ook gewoon voor de hele regio.

[00:42:54] **Interviewer:** Want wat is het voordeel van een regio ten opzichte van een gemeente?

[00:42:59] **Interviewee 4:** Sowieso meer ja een soort van ruimte om dit soort dingen te proberen. Je kan in een keer gewoon zeggen van goh we doen nu dit voor deze regio gaan we uitproberen en dan kun je ook weer de gemeentes kiezen met wie je dan gaat werken. Bijvoorbeeld in [Regio] werken we dan nu met drie gemeentes die allemaal hun bijdrage leveren gewoon in de vorm van meedenken en zo. Ja het heeft ook wel denk ik het kan ook wel voordeel hebben om binnen een gemeente aan de slag te gaan hoor want dat is toch wel gewoon de organisatie die al staat zeg maar maar bijvoorbeeld voor zo'n poli dat gaat al heel snel gaat dat wel groter groeien dan alleen maar wat binnen een gemeente gebeurt. Daar wil je misschien ook wel net eventjes iets meer veralgemeniseerd ontwikkelen zeg maar dus stel dat je naar een gemeente gaat van 20.000 inwoners waar toevallig iedereen zeven vinkjes heeft zeg maar en je gaat daar leefstijlpoli opzetten dan heeft dat misschien wel heel veel verschil met als je het in een gemeente zou doen met 600.000 inwoners en je populatie veel gevarieerder is. En deels wil je dat natuurlijk wel per poli denk ik weer aanpassen aan wat je doelgroep precies is in die wijk want je kan ook niet een hele algemene versie maken. Maar je wilt niet dat je eerst denk ik een hele homogene groep is of zo ja dat zou ik wel zeggen want anders wordt het aanpassen wel weer een stuk moeilijker.

[00:44:31] **Interviewer:** En dit proces hoelang denk je dat daarvoor nodig is is het een proces van weken of maanden of jaren?

[00:44:39] **Interviewee 4:** Nou gemeentes zijn sowieso gewoon best wel langzaam dus je kan dit zeg maar nou ja 10 interviews is nog best moeilijk om dat binnen een hele korte termijn te regelen. Dus eigenlijk het interview regelen en vooral het moment dat ze dan uiteindelijk kunnen daar gaat altijd best wel wat tijd overheen. Zoiets als zo'n aanbieder

zoeken die dan partner wil zijn nou dat moet je dan ook allemaal weer gaan uitonderhandelen en hoe gaat die samenwerking dan zijn. Dus dat kost allemaal heel veel tijd. Ik vind het ontwerp werk wat je doet hoeft helemaal niet zo heel erg veel tijd te kosten maar alles wat er omheen moet gebeuren en afgestemd worden en geregeld moet worden kost veel meer tijd en daarom vind ik het ook heel moeilijk om te zeggen van o dit zou zoveel tijd kosten omdat het ook dus heel erg verschilt per regio of per gemeente hoe goed hun lijntjes zijn bijvoorbeeld met een aanbieder of wanneer bestuurscommissievergadering is want als je dan net die ene hebt gemist van oktober ja dan ben je pas weer in december aan de beurt dus dat een beetje.

[00:45:55] **Interviewer:** En als je dan zeg maar dat een beetje hebt gehad dus het moment dat je denkt oké nou is alles iedereen is akkoord en we kunnen echt aan de slag is het dan hoelang heb je dan nog ongeveer nodig totdat je echt je eind ding een beetje kan afleveren?

[00:46:08] **Interviewee 4:** Dus vanaf welk punt bedoel je dan.

[00:46:11] **Interviewer:** Ik denk ja dit stukje dus echt het interventie ontwerpen en het testen.

[00:46:23] **Interviewee 4:** Ja, ik denk dit deel kan je volgens mij wel in twee maanden doen een beetje afhankelijk van hoeveel uur je natuurlijk besteedt maar je moet ook weer die gesprekken en de interviews en zo regelen dus kost ook weer tijd. En deze vind ik iets moeilijker die heb ik zelf nog niet zo doorlopen. Kijk hier gaat het vooral om hoeveel mensen moet je geholpen hebben zeg maar totdat je een conclusie kunt trekken over of iets werkt of niet. En dat kan best wel wat doorlooptijd hebben. Dus als je met iemand met leefstijl aan de slag gaat dan wanneer weet je nou echt of het geholpen heeft weet je wel of het gewerkt heeft. Is dat na een maand, is dat na twee maanden, is dat na een jaar dat is denk ik wat moeilijker maar het kan wel interessant zijn om te vragen aan [Naam] of [Naam] van hoelang deze fase dan duurde toen zij het voor Delfland deden want je wilt eigenlijk gewoon door totdat je verzadigd bent zeg maar. Plus

wat trouwens ook wel belangrijk is dat eigenlijk wil je dit gewoon dat dit voor altijd doorgaat want je wilt gewoon altijd zorgen dat er gereflekteerd wordt op wat je doet en dat je daarvan leert en dat je dan weer iets aanpast.

[00:47:53] **Interviewer:** Is dat ook iets waarvan je zegt dat zou [Bedrijf] eigenlijk moeten blijven doen dat je er altijd bij betrokken blijft.

[00:47:56] **Interviewee 4:** Ja, als een soort van innovatiebegeleider of zo en dat je dan regelmatig weer met mensen reflecteert van goh [...]

[00:48:02] **Interviewer:** Bijvoorbeeld.

[00:47:03] **Interviewee 4:** Ja, zou wel interessant zijn denk ik om dat ook als service aan te bieden.

[00:48:16] **Interviewer:** Ja, want nu bij Delfland is het natuurlijk een beetje als een product afgeleverd. Terwijl dit als je erbij betrokken zou blijven dan zou je meer een soort van service bieden.

[00:48:23] **Interviewee 4:** Ja, dat is waar ja. Tegelijkertijd ik geloof er dus wel in dat die mensen moeten zelf ook leren innoveren zeg maar dus je kan ook niet te lang zelf dat blijven doen want dan blijft het altijd iets wat je als [Bedrijf] doet en wat je dus zelf niet doet zeg maar. Maar ja als je te snel weggaat dan gaat het sowieso meteen verwateren dus daar is best wel nog een interessante balans in te vinden van hoe doe je dan die afschaling en wanneer kunnen mensen het zelf of zou je dan eigenlijk in house iemand willen of zo weet je wel iemand die daar gewoon aangenomen is om op die manier kritisch te kijken naar hoe de leefstijlpoli is ingericht of zo.

[00:49:15] **Interviewer:** En heb jij een idee of hoe zou volgens jou de ideale leefstijlpoli voor de jeugd eruit zien als alles zou kunnen en mogen, wat zijn dan hele belangrijke dingen waarvan je denkt nou echt alles gewoon kan en mag dan zou dit de leefstijlpoli voor de jeugd moeten zijn.

[00:49:27] **Interviewee 4:** Ik denk als alles kan en mag dan zou ik het heel mooi vinden als het onderdeel is van gewoon de basisschool of zo net zoals dat je gymles hebt weet je wel dus dat het dan niet alleen maar gaat over gymmen maar ook over ja eten maar ook denk ik wel een beetje mentale gezondheid en hoe je met je emoties omgaat dat soort dingen. Ook juist omdat het is voor kinderen is het het is best wel een ding als jij iets van hulp ontvangt en je wordt midden op de dag uit de klas gehaald om dan weg te gaan en dan iets te gaan doen en vervolgens weer terug te komen zeg maar. Dus dat is eigenlijk best wel lastig zeg maar dat je ik zit even te denken hoe kun je daar iets mee dan kan je het dus doen door het algemeen te maken of door leefstijl iets heel normaal te maken eigenlijk want anders wordt het echt zo'n ding want dan wordt Pietje uit de klas gehaald en kinderen zijn maar hele kleine wereld dus als Pietje twee uur weg is nou dat is wel echt super bijzonder weet je wel. Dus dat denk ik of misschien net zoals dat je na school naar weet ik veel sport gaat of naar de naschoolse opvang zou je natuurlijk ook naar een soort van naschoolse leefstijlpoli kunnen gaan en dan is het misschien wel wat minder een ding of zo want iedereen gaat na school iets doen, de ene gaat naar de naschoolse opvang jij gaat dan naar iets anders en dan misschien hoeft het allemaal niet alleen maar over leefstijl te zijn maar kan het ook nog wel een beetje leuk zijn weet je wel, dat je daar wat mensen leert kennen met wie je dan ook af en toe spelletjes doet of zo en dan zou je dus ook kunnen zeggen van die spelletjes dat zijn fysieke spelletjes of iets nou zie ik best wel wat interessante mogelijkheden mee. En dan misschien een soort coach achtig mentor achtig type of zo. Ja. Die dat dan een beetje begeleidt en ze daarmee helpt. En dus ook dat die ouders daarover leren maar misschien kan dat wel apart zit ik te denken misschien hoeven niet per se die ouders met dat kind samen in een gesprekskamertje te zitten of zo misschien kun je wel zeggen oké kinderen gaan samen met hun in een groep en dat is gewoon een leuke groep over leefstijl met leefstijl bezig is en dat ouders gewoon 's avonds als een soort ouderavond af en toe wat leren over hoe ze daar dan mee aan de slag gaan of een kookworkshop krijgen of zo weet je wel van hoe kun je nou gezond koken of zo.

[00:52:17] **Interviewer:** Gezonde happy meals maken.

[00:52:21] **Interviewee 4:** Ja, precies. Ik weet niet dus dat een beetje.

[00:52:25] **Interviewer:** O leuk. Goed idee. Nou ik heb al mijn vragen eigenlijk al gehad zijn er nog dingen waarvan je zegt nou daar hebben we het helemaal niet over gehad maar is nog wel interessant om te weten of om toe te voegen.

[00:52:33] **Interviewee 4:** Nou ik zal nog wel meedenken over wat de leefstijlpoli sowieso moet hebben maar tegelijkertijd ik had nu net allemaal wel vond ik dat we eigenlijk voegde dat nog wel wat toe aan je eerdere vraag. Misschien is dat nu wel goed. Nou nee ik denk voor nu niet maar als je nog een keertje vragen hebt dan mag je altijd gewoon stellen.

[00:53:02] **Interviewer:** Fijn. Ook nog een van mijn vragen nog mag dat. Fijn. Zijn er nog heb je nog vragen voor mij?

[00:53:08] **Interviewee 4:** Nou ja ik weet niet zo goed wat je qua afstuderen wat wel of [...] want dit proces zeg maar dus dat inventarisatie zo'n interventierichting kiezen en dat testen, leren, opschalen dat is ook we hebben dat weleens een soort van geformaliseerd dus we hebben daar weleens over nagedacht met [Bedrijf] en hoe gaat nou het ontwerpproces in deze specifieke context, een soort van procesje voor gemaakt, een beetje gebaseerd op de double diamant ik weet niet of je dat weleens gezien hebt. Want misschien is dat nog wel interessant voor jou dan om te zien of zo. Je hoeft niet zelf dat ontwerpproces te volgen maar het kan wel wat insight geven of zo.

[00:53:52] **Interviewer:** Ja ik heb wel iets een keer gezien ik weet niet of dat hetzelfde is maar als je dat nog hebt dan wel interessant om daarnaar te kijken of dat dat was wat ik al gezien had of al het iets nieuws is sowieso interessant. En dit is voor mij vooral ook gewoon een om zelf een beeld te krijgen en twee als ik uiteindelijk een visie ga maken over hoe je dit kan communiceren naar anderen ik heb ook wel wat observaties gedaan bij zorgaanbieders en dat zijn best wel van oké zelfde vragen maar hoe ziet

dat er dan uit, hoelang gaat dat duren, wie heb je dan nodig, dus dat dit wel iets is wat je natuurlijk ook kan communiceren naar hun van dit is hoe het er ongeveer uit gaat zien. Dus vandaar ook een beetje mijn vraag en hoe iedereen dit ziet het proces bij jullie natuurlijk.

[00:54:23] **Interviewee 4:** Ja, precies.

[00:54:27] **Interviewer:** En intussen is dit het vierde interview dus ik heb het al een paar keer een beetje voorbij zien komen, maar ik begin het langzaam een beetje te begrijpen. Het is voor mij wel gewoon leuk om te zien van hoe ziet iedereen dat en hoe omschrijft iedereen het.

[00:54:36] **Interviewee 4:** Ja, kan ik me voorstellen.

[00:54:38] **Interviewer:** Oké.

Transcription | Internal |

Interview 5

[00:00:00] **Interviewer:** De vraag is hoe zou je je rol bij [het bedrijf] omschrijven?

[00:00:17] **Interviewee 5:** Formeel ben ik programmamanager Innovatie ik ben op 1 juni begonnen dus het is ook een rol die nog wat vorm moet krijgen en als programmamanager hoe zeg je dat heb ik meerdere projecten onder mijn hoede en dat zijn met name de projecten die [het bedrijf] doet voor OZJ voor de landelijke aanpak wachttijden.

[00:00:42] **Interviewer:** Ja. En zijn er ook projecten met betrekking tot de jeugdzorg waar je nu mee bezig bent?

[00:00:48] **Interviewee 5:** Ja, de transformatie poli [Gemeente] is een project. Hart van Brabant houdt zich bezig met de toegang jeugdzorg en dat zijn de meest concrete projecten denk ik. Twente houdt zich ook bezig met de wachttijden jeugdzorg dat is ook waar ik de projectleider ben. En de sociale kaart Rotterdam daar ben ik ook projectleider van. Dat houdt zich bezig met de sociale kaart om de jeugdhulp te versterken.

[00:01:19] **Interviewer:** Ja en welke projecten met een leefstijlpoli ben je dan bij betrokken of betrokken geweest.

[00:01:19] **Interviewee 5:** [Gemeente].

[00:01:20] **Interviewer:** [Gemeente] ja. En jouw rol daarin is dan hoe zou je die omschrijven binnen dat project?

[00:01:23] **Interviewee 5:** Projectleider.

[00:01:24] **Interviewer:** Ja. En kan je daar concrete voorbeelden van noemen zeg maar welke dingen je al gedaan hebt.

[00:01:47] **Interviewee 5:** De poli is [...] we zijn in de voorbereidende fase bezig dus we zijn eigenlijk zorgaanbieders aan het werven en aan het kijken wat we daarin kunnen doen, wat de aanknopingspunten zijn voor de transformatie poli waarop we ons zouden kunnen richten en ik trek met de gemeente en de regio op om nee de gemeente is dat in [Gemeente] vooral om te kijken hoe we de aanbieders benaderen. We hebben gesprekken gevoerd en we hebben nu drie zorgaanbieders bereid gevonden om verder mee te denken en daar hebben we over twee weken een afspraak mee om ze samen om de tafel te zetten om te kijken van hoe zou dat dan vorm kunnen krijgen, waar gaan we ons op richten, wat zijn de gemene delers en hoe gaan we verder. Dus dat zijn de wat er tot nu toe concreet is gebeurd.

[00:02:41] **Interviewer:** En hoe is dit project zeg maar tot stand gekomen is de gemeente naar jullie toe gekomen of zijn jullie naar de gemeente toe gegaan?

[00:02:49] **Interviewee 5:** Dat is voor mijn tijd volgens mij is de gemeente naar de landelijke aanpak wachttijden gekomen en hebben ze aangegeven dat ze wat stappen konden overslaan maar deze kun je beter eigenlijk aan [Naam] vragen.

[00:03:07] **Interviewer:** Ja. Nee prima hoor. Dus vooral zeg dat ook gewoon want ik weet niet precies wie waar [...]

[00:03:10] **Interviewee 5:** Nee, ik zit te denken van [Naam] die weet dat veel beter want [Naam] en [Naam] en [Naam] waren daarbij betrokken en ik niet.

[00:03:17] **Interviewer:** Ja. Oké. Nou dat was eigenlijk al een beetje het eerste gedeelte. Dus het tweede gedeelte waar we het nu over gaan hebben gaat vooral over de leefstijlpoli in het algemeen of de transformatiepoli en

de communicatie daarover. En mijn eerste vraag is eigenlijk van wat houdt volgens jou de leefstijlpoli precies in, hoe zou jij het omschrijven?

[00:03:39] **Interviewee 5:** Het is een poli die zich richt op de al aanwezige elementen op een slimmere manier aan elkaar rijgen, dus eigenlijk kralen die ertoe doen op een slimmere manier aan elkaar rijgen om de wachttijden van de jongeren beter te benutten.

[00:04:00] **Interviewer:** Oké. Ja. En vind je dit moeilijk om dit bijvoorbeeld uit te leggen aan andere mensen of is het iets wat je makkelijk vindt om de leefstijlpoli uit te leggen?

[00:04:08] **Interviewee 5:** Ik vind het wel ingewikkeld om uit te leggen en ik ben dus ook nieuw in dit project en heb de fit op weg poli niet meegemaakt maar het gaat me wel steeds makkelijker af. Ik begin steeds meer in te zien wat het zou kunnen zijn en hoe het in elkaar zit maar ik heb daarbij wel gesteund op [Naam] en op anderen die het eerder gedaan hebben en ook op [Naam] die het mooi vormgegeven heeft en zo'n folder helpt daarbij ook erg.

[00:04:34] **Interviewer:** Ja. En is het dan omdat je niet bij de fit op weg poli betrokken was dat het moeilijk is om het nu zeg maar in een keer uit te leggen of wat maakt het wat lastiger.

[00:04:41] **Interviewee 5:** Nou het is een heel iteratief proces waardoor je nog niet weet wat het precies gaat worden, waar het zich op richt dus je kunt niet als een project zeggen van wat is duidelijk want we gaan dit en dit doen en de hoe hoe je daar gaat komen is ook nog niet duidelijk dus dat maakt het heel open en dat open is lastig ook voor een gemeente en voor zorgaanbieders want mensen horen graag van o dan hebben we dan dit staan en daar gaan we dit voor doen en daar is dit voor nodig en dat trek je eigenlijk open.

[00:05:09] **Interviewer:** Ja. Zou dat fijner zijn om dat wel te hebben een bepaalde houvast?

[00:05:15] **Interviewee 5:** Het is niet mogelijk want je weet de wat niet en de hoe niet dus dan moet je in sprints iteratief gaan werken.

[00:05:24] **Interviewer:** Ja. En wat zijn volgens jou de positieve aspecten aan de leefstijlpoli?

[00:05:28] **Interviewee 5:** Dat het van de mensen zelf is dat het eigenaarschap bij de aanbieders ligt die die innovatie snappen, omarmen en willen, omarmen is willen. En dat het vanuit hun eigen werk gebeurt het is niet iets van buiten wij komen iets adviseren dit zou je moeten doen en dan is het maar de vraag of er draagvlak voor is je gaat het echt in co creatie samen ontwikkelen. En wij hebben daar dan een begeleidende en ontwerpende rol in maar ook niet meer dan dat.

[00:06:04] **Interviewer:** Nee. En zijn er ook negatieve aspecten aan de leefstijlpoli of dingen waarvan je denkt die zouden nog beter kunnen of eruit moeten of [...]

[00:06:11] **Interviewee 5:** Ja, in [Gemeente] moet hij nog helemaal bedacht worden dus daar kan ik nu ik ga er vanuit dat je zo 'm zodanig inricht en gaat testen en verbeteren dat je niet onnodig lang negatieve dingen aan het doen bent.

[00:06:28] **Interviewer:** Ja en aan het concept zelf zoals het dan nu zeg maar aangeboden wordt zijn daar dingen waarvan je denkt nou dat zou bijvoorbeeld beter kunnen of nou dit vind ik nog een vrij [...]

[00:06:38] **Interviewee 5:** Ik denk dat hij nog toegespitster kan op jeugd van wat zijn nou de vragen, wat zijn nou de problemen waar je antwoorden op geeft. Maar dat is ook logisch gezien het proces waar we inzitten en dat dit de eerste keer is dat we 'm voor de jeugd gaan proberen.

[00:06:58] **Interviewer:** Ja en welke behoefte vervult volgens jou de leefstijlpoli?

[00:07:04] **Interviewee 5:** Het is een nieuwe manier van werken, een nieuwe manier van kijken die in het geval van [Gemeente] organisatie overstijgend is dus je kunt ook nog van elkaars krachten gebruik maken en je kijkt vanuit verschillende perspectieven en vanuit het grondperspectief.

[00:07:26] **Interviewer:** Ja. En je gaf net al een beetje aan dat die zorgaanbieders die zijn jullie nou bezig met te werven dus dit gaat eigenlijk via de gemeente is het project in ieder geval ontstaan zeg maar en die zorgaanbieders zijn jullie die nu als [het bedrijf] erbij aan het trekken of is dat werk van de gemeente of doen jullie dat samen?

[00:07:44] **Interviewee 5:** We werken daarin samen met de gemeente. Dus de gemeente die wil het en die werft de zorgaanbieders en die heeft ons daarbij nodig om toe te lichten wat we nou eigenlijk willen gaan doen.

[00:07:54] **Interviewer:** Ja en dat zijn volgens mij ook de gesprekken waar ik al twee keer heb meegeluisterd toch? En is het dan lastig om in zulke gesprekken zorgaanbieders te overtuigen?

[00:08:04] **Interviewee 5:** Dat viel mij reuze mee eigenlijk. Heb je alle drie de gesprekken gevolgd? Het eerste gesprek was heel positief was echt zo van o ja ik snap het we gaan het doen, heel kort door de bocht. En het laatste gesprek die waren een stuk kritischer en ook terecht kritisch hoor en ze vroegen zich af of zij de juiste partij waren en hoe het dan eruit zou zien en wat het zou brengen maar die waren wel bereid mee te doen dus het viel mij niet tegen.

[00:08:35] **Interviewer:** Nee. En wat zijn dan vooral vragen die je op zo'n moment krijgt van zorgaanbieders of waar zijn ze dan kritisch op zeg maar?

[00:08:41] **Interviewee 5:** Of hun doelgroep het nodig heeft of het bij hun werkprocessen past zeg maar of het [...] want bijvoorbeeld was dat GGZ, nee die andere, die hadden eigenlijk het idee van ja waar wij zaten te

denken aan bijvoorbeeld de grijze groep die eigenlijk te zwaar wordt doorverwezen hadden zij zoiets wij nemen nooit aan als ze te licht voor ons zijn dus daar zijn gewoon verschillende beelden bij en dat kan zijn dat die organisatie dat ook heel goed geregeld heeft en inderdaad ook goed doet maar het kan ook zijn dat dat beelden zijn en die in de praktijk nog scherper kunnen.

[00:09:21] **Interviewer:** Ja. En op het moment dat je dan met die zorgaanbieders in gesprek bent dan probeer je ze dus te werven maar voelt dat soms ook als het verkopen van de leefstijlpoli? En is dat iets wat je juist zeg maar positief eraan vindt of negatief dat het zeg maar een beetje de verkoop, het verkoopmoment zeg maar.

[00:09:41] **Interviewee 5:** Ja het hoort erbij. Je moet overtuigen en vanuit de inhoud en vanuit je geloof in het concept dus het ik vind het niet zo vervelend eigenlijk.

[00:09:55] **Interviewer:** Nee. Gaan we langzaam een beetje door naar het derde thema en dat gaat dus wat meer in echt op nou leefstijlpoli voor de jeugd ontwikkelen, heb je een idee waar de vraag naar een aparte leefstijlpoli voor de jeugd vandaan komt?

[00:10:07] **Interviewee 5:** Omdat het bij volwassenen goed werkt zou het vreemd zijn als er bij de jeugd op dit vlak niet verbeteringen te vinden zijn.

[00:10:19] **Interviewer:** Ja. En denk je ook dat die echt anders is voor jeugd dan voor volwassenen?

[00:10:25] **Interviewee 5:** Ik denk het wel en ik denk dat het ook nog wel lastiger is omdat de jeugdige zelf moeilijker benaderbaar is en altijd een paar ouders erbij heeft of een ouder dus dat maakt 'm wel wat anders dan wanneer je met een volwassene het gesprek aangaat of de interventie aangaat. Denk ik.

[00:10:48] **Interviewer:** En zijn er nog meer verschillen denk je tussen een leefstijlpoli voor volwassenen en voor de jeugd?

[00:10:57] **Interviewee 5:** Ik kan me voorstellen vanuit het aanbod vanuit de kant van de zorgaanbieders de Jeugdwet is anders dan de volwassene bekostiging van GGZ dus dat daarin ook verschillen zitten die implicaties kunnen hebben.

[00:11:17] **Interviewer:** Ja en zijn er ook verschillen in het proces van het ontwikkelen dus jullie beginnen nu eigenlijk aan dit proces bij [Gemeente].

[00:11:24] **Interviewee 5:** Dat weet ik niet ik heb het proces nog nooit doorlopen.

[00:11:27] **Interviewer:** Nee dus het zijn er nu al of dingen waar je zelf al had opgemerkt van he dit is best wel specifiek iets voor jeugdzorg of wat je bijvoorbeeld in andere projecten had opgemerkt of nog niet?

[00:11:41] **Interviewee 5:** Nou ik kan 'm niet vergelijken met hoe die voor volwassenen was en ja er zijn een heleboel dingen specifiek voor jeugdzorg en voor hoe je ermee omgaat en hoe de partijen erin staan en hoe er tekorten zijn en weet ik wat dus ja.

[00:11:54] **Interviewer:** Ja. En dan hebben we ook nog dat stukje dat soort van de jeugd is best wel een grote groep dus daarin zijn verschillende leeftijdscategorieën op te delen. Denk jij dat zeg maar welke categorieën zou je daarin maken qua leeftijd binnen de jeugd als je een onderscheid moet maken?

[00:12:13] **Interviewee 5:** Ja, ik zou zeggen 0 tot 6, 6 tot 12, 12 tot 18 en 18 plus. 18 tot 23 is geen jeugd meer maar.

[00:12:25] **Interviewer:** En wat onderscheiden die categorieën zich van elkaar zeg maar op welke manier zijn die anders?

[00:12:31] **Interviewee 5:** Nou waar ze naar school gaan bijvoorbeeld, geen school, basisonderwijs en voortgezet onderwijs. Heel globaal en ook wat voor klachten ze hebben en hoe de klachten zich uiten. Bijvoorbeeld uit de wetenschap is ook wel bekend dat de meisjes vaak in het basisonderwijs veel minder klachten tonen terwijl jongens veel meer in gedrag hun klachten tonen en bij meisjes leidt dat dan op de middelbare schoolleeftijd vaker tot internaliserende klachten depressies en dat soort toestanden. Dat zijn verschillen bijvoorbeeld.

[00:13:11] **Interviewer:** En denk je dat als we een leefstijlpoli dus gaan ontwikkelen voor jeugd dat dat dan ook verschillende poli's voor die categorieën zou moeten zijn of zou dat dan een poli voor de gehele groep jeugd kunnen zijn?

[00:13:24] **Interviewee 5:** Ik denk dat in het ideale plaatje begin je is het concept natuurlijk de poli en daar kun je verschillende doelgroepen in behandelen en je zou het wel onder de kapstok van de transformatie moeten willen brengen ook al doe je dit voor deze groep en doe je wat anders voor een andere groep. Ja. Dus niet allemaal losse pilotjes houden maar het gewoon juist steeds daarop voortbouwen en als het voor de ene groep werkt en je tweaks het een beetje voor een andere groep dan is het meer van hetzelfde maar anders.

[00:14:00] **Interviewer:** Ja en zijn er bepaalde inzichten uit de andere projecten met betrekking tot jeugdzorg die je hebt gedaan of nog moet waarvan je denkt die moeten we echt meenemen als we kijken naar een transformatiepoli voor de jeugd of dat moeten we verder gaan onderzoeken want dat heb ik daar gezien of gehoord?

[00:14:17] **Interviewee 5:** Nou ik merkte vanuit mijn geschiedenis bij mijn werk hiervoor dat de verhouding tussen gemeente en aanbieders hoe ze tegenover staan of met elkaar omgaan, samenwerken dat dat een heel belangrijke is om die context moet je gewoon heel goed meenemen en snappen en bewust van zijn.

[00:14:38] **Interviewer:** Ja, want wat was je vorige werk?

[00:14:39] **Interviewee 5:** Ik was manager van kennispunt Twente een club onderzoekers voor de 14 Twentse gemeenten en die ook het sociaal domein breed bedienden met onderzoek en data en data analyses. En dus ook heel erg in het politieke veld van gemeenschappelijke regelingen, gemeenten en [...]

[00:15:06] **Interviewer:** En je gaf net aan dat het dus heel belangrijk is die context tussen gemeenten en zorgaanbieders zeg maar die verhoudingen goed mee te nemen. Hoe zou jij die verhouding omschrijven?

[00:15:18] **Interviewee 5:** De verhouding goed meenemen wat bedoel ik daar eigenlijk mee. Het is goed om te snappen waar ze vandaan komen en waarom ze zo met elkaar omgaan als ze doen en waardoor ze gedreven worden.

Interviewer: Als [het bedrijf] zijnde bedoel je? Of [...]

Interviewee 5: Ja als partij die er iets mee moet en ik denk dat het ook heel erg belangrijk is voor dit soort zaken dat het eigenaarschap dat wij niet een trucje komen doen zo van hier heb je het en ga het maar doen en dat het echt van hun is en dat wij enkel tijdelijk begeleiden. Dus dat eigenaarschap en dat in co creatie vormgeven waarbij je niet op hun stoel gaat zitten of ze vertelt hoe ze het moeten doen dat is een heel precare balans.

[00:16:06] **Interviewer:** Ja en is dat vooral voor de zorgaanbieder of vooral voor de gemeente of voor beiden.

[00:16:09] **Interviewee 5:** Dat is voor beiden denk ik.

[00:16:10] **Interviewer:** Ja.

[00:16:10] **Interviewee 5:** Want de gemeente moet ook gepositioneerd worden om zijn ding te doen, haar ding te doen.

[00:16:17] **Interviewer:** Ja.

[00:16:18] **Interviewee 5:** Hun ding te doen. Nou.

[00:16:20] **Interviewer:** En waarom is de gemeente zo'n belangrijke partner als we echt kijken naar Jeugdzorg want die is bijvoorbeeld bij de fit op weg poli in Delfland voor volwassene was de gemeente er helemaal niet bij betrokken en is het direct met een zorgaanbieder gebeurd.

[00:16:36] **Interviewee 5:** Omdat de gemeente heeft in elk geval in [Gemeente] en dat geldt ook landelijk hebben ze regionale plannen om de wachttijden aan te pakken. Ze hebben sowieso regiovisies op jeugdzorg van hoe willen we als regio samen optrekken om de jeugdhulp te versterken of minder jongeren in jeugdhulp te krijgen beter te maken en daar zitten wachttijden is daar een belangrijk onderdeel in. En de gemeenten hebben als indiceerder van veel van de jeugdzorg een heel belangrijke bepalende rol omdat zij betalen en zij hebben enorm tekorten financieel dus als ze het versterken en verbeteren en slimmer maken dan hebben de gemeenten daar veel profijt hebben en de jongeren hopelijk maar die jongere moet centraal staan maar voor de gemeente is het natuurlijk ook van hoe houden ze het systeem gaande.

[00:17:30] **Interviewer:** Ja. En is dat dan dus voor de gemeente is het financieel gezien ook best wel belangrijk en vanuit de zorgaanbieder speelt dat dan ook een rol?

[00:17:38] **Interviewee 5:** Nou die willen ze de beste zorg voor het kind en die lopen natuurlijk ook tegen grenzen aan en die willen wat dat betreft meer efficiency en meer effectiviteit.

[00:17:52] **Interviewer:** Ja. En als we nou kijken naar het proces van die ontwikkeling jullie zijn bij [Gemeente] net begonnen welke stappen zeg

maar zijn er al gemaakt en moeten er nog gemaakt worden. Zou je daar dit is een vraag waarbij veel mensen het papier, pen en papier handig vinden maar het hoeft niet, dus wat je fijn vindt.

[00:18:13] **Interviewee 5:** Volgens mij gaan we eerst onderzoeken van waar gaan we ons op richten, waar voelen zij dat er wat zit en waar zitten er aanknopingspunten dan gaan we op die aanknopingspunten in de organisaties kijken van hoe doen jullie dat dan, wat zijn jullie werkprocessen, wat heb je ervoor, hoe ga je ermee om, hoe zit het in elkaar. Dan breng je het team samen dat vergt waarschijnlijk ook nog wel wat tijd en geld om eigenlijk een sprint team bij elkaar te brengen en die zet je dan goed begeleid aan het werk om de stappen te maken en het in kleine stukjes te breken van wat willen we nou verbeteren, hoe gaan we het verbeteren, wat zien we als kansen en daar ga je dan langzaam moeten ze het ook in hun werk dan implementeren en dan ga je steeds bij wijze van spreken elke twee weken kijken van hoe bevalt het nou, wat gaat er goed, wat gaat er niet goed, hoe kan het beter.

[00:19:12] **Interviewer:** Ja. En die groep om die sprint groep te vormen wie heb je daarvoor nodig, wie moeten daar [...]

[00:19:18] **Interviewee 5:** Dat is een beetje afhankelijk van [...] kijk als we kiezen voor basisschoolkinderen met ADHD dan kan ik me zo uit mijn hoofd voorstellen dat je ADHD behandelen erin hebt, misschien iemand uit de toegang misschien vertegenwoordigers uit het onderwijs gewoon wie zijn dan relevant voor deze groep in de klantreis van zo'n jongere.

[00:19:42] **Interviewer:** En zit daar dan iemand van de gemeente ook nog in?

[00:19:45] **Interviewee 5:** Nou de toegang is vaak van de gemeente dus de toegang zou waarschijnlijk een logische plek hebben omdat daar vaak ook mensen door binnenkomen maar huisartsen zouden ook kunnen dus dat zou heel goed kunnen.

[00:19:58] **Interviewer:** En aan het begin dus je hebt een aantal van die stappen die je net beschreef dan heb je natuurlijk ook het contact al met de gemeente en het eerste contact met zorgaanbieders wie zijn dan de mensen die je op dat moment zeg maar spreekt wie is dan je aanknopingspunt binnen de gemeente en bij zorgaanbieders. Wat voor rol hebben die mensen?

[00:20:17] **Interviewee 5:** Nou bij de gemeente hebben we nu een projectleider transformatiepoli binnen de regionale aanpak dus dat zij is onze ons aanspreekpunt nu. En bij de ja ik blijf zeggen het is een beetje nog open afhankelijk van de keuzes die nu gemaakt worden in de afbakening en waar gaan we ons op richten daar dus een behandelaar en we willen eigenlijk daar ook een interne projectleider op hebben dat het eigenaarschap echt dat wij niet de projectleider zijn en de boel bij elkaar moeten harken maar dat ze daar zelf een projectleider op zetten dus een projectleider iemand die projectmatig kan werken of die dit kan organiseren en die de grote lijn snapt en die de hobbels eruit kan halen bij het management dat soort zaken. En de juiste mensen met de functies die relevant zijn voor wat je aan wilt pakken. Lekker vaag.

[00:21:12] **Interviewer:** Nou vooral die eerste gesprekken dus waar ik ook bijvoorbeeld een keer heb meegeluisterd mensen die we dan op dat moment spreken dat zijn volgens mij waren dat niet zeg maar de uiteindelijke behandelen of wel.

[00:21:24] **Interviewee 5:** Nee dat zijn de bestuurders of de directeuren.

[00:21:27] **Interviewer:** Ja, dus die heb je eigenlijk in het begin nodig.

[00:21:28] **Interviewee 5:** Ja voor ja we snappen het, we zetten onze mensen erin en we geven een akkoord en we gaan het proberen voor elkaar te krijgen ja.

[00:21:35] **Interviewer:** En dan in een volgende fase dan heb je eigenlijk een soort projectleider nodig dus iemand die zegt nou de bestuurder heeft

gezegd ja we gaan doen en dan komt er een projectleider vanuit de zorgaanbieder of gemeente.

[00:21:46] **Interviewee 5:** Ja projectleider en meteen het projectteam. Projectleider ja je wilt gewoon het geheel ophalen eigenlijk.

[00:21:53] **Interviewer:** Ja en dan zeg maar daarna als je echt die sprint zou trekken dan wil je vooral echt de behandelaren en de specialisten erbij.

[00:22:00] **Interviewee 5:** Die zitten in dat projectteam.

[00:22:02] **Interviewer:** Ja dus die heb je al wel eerder eigenlijk meteen erbij.

[00:22:04] **Interviewee 5:** Die heb je samen met die projectleider nodig je hebt een projectteam nodig en misschien ook nog een flexibele schil van klankborders mensen met wie je eens kunt sparren van snappen we het nou, klopt dit, hoe zit het.

[00:22:18] **Interviewer:** Ja. En heb je een idee van wat de tijdsduur is van zo'n proces?

[00:22:23] **Interviewee 5:** Het zal best lang duren.

[00:22:24] **Interviewer:** Want hoelang zijn jullie nu bezig met de transformatiepoli in [Gemeente].

[00:22:28] **Interviewee 5:** Nou ik ben in juni begonnen en daarvoor hebben ze een onderzoeksfase gedaan van hoe zit het in elkaar en waar moeten we ons op richten en eigenlijk zijn we vanaf ik denk eind juni wel bezig met het werven van ook oké de gemeente snapt de transformatiepoli hoe gaan we nu aanbieders erbij betrekken wat gaan we doen. En bezig is ook niet meer dan twee, drie uur per week en soms weken niet weet je wel maar het is wel een lange duur.

[00:22:57] **Interviewer:** Ja. En hebben jullie een schatting van het moment dat de zorgaanbieders binnen zijn zeg maar dus dan duidelijk is we gaan met deze zorgaanbieders aan de slag.

[00:23:04] **Interviewee 5:** Volgens mij hebben we een offerte gemaakt voor een jaar zo van die heb je nodig om te ontwikkelen en te testen en te begeleiden.

[00:23:14] **Interviewer:** Ja. En is dat dan een jaar hoeveel uur per week in dat jaar?

[00:23:18] **Interviewee 5:** Volgens mij hebben we 'm op 32 uur per week gezet.

[00:23:22] **Interviewer:** En is er dan nog specifieke informatie die je nodig hebt van de gemeente en zorgaanbieders?

[00:23:28] **Interviewee 5:** Heel veel. Alles, alle input.

[00:23:33] **Interviewer:** Alles. Ja en is dat dan nog verschillend wat voor informatie je nodig hebt van de bestuurder of van de projectleider of van het projectteam.

[00:23:41] **Interviewee 5:** Nee de bestuurders die moeten gewoon meegenomen worden daar moeten we nu de beginnende informatie van wat zouden geschikte keuzes zijn dan kunnen we alvast wat richting geven en straks vanuit het projectteam daar moet alle informatie van welk werkproces gaat het over en daar kunnen we ook wel wat voorbereidende interviews of gesprekken voor doen maar daar moet de input voor wat ze willen en wat er nodig is en hoe ze het gaan doen uitkomen.

[00:24:10] **Interviewer:** Ja. En zijn er dan nog bepaalde dingen waarvan je denkt nou dat worden nog lastige punten in het proces die gaan komen of zijn er nu al dingen waar jullie extra voorzichtig mee zijn of rekening mee houden?

[00:24:23] **Interviewee 5:** Nou het krijgen van de capaciteit is een hele lastige want ook al kan de gemeente [Gemeente] dat hebben ze netjes geregeld dat zij de zorgaanbieders compenseren omdat de behandelaars bijvoorbeeld geen cliënten kunnen zien krijgen ze minder inkomsten als organisatie dus dat wordt gecompenseerd zodat iemand ook vrij kan krijgen maar je hebt natuurlijk wel een werkdruk en kinderen die hulp nodig hebben dus dat zal een lastige zijn.

[00:24:49] **Interviewer:** Ja. En is dat iets waar jullie ook een rol in hebben denk ik of is dat meer iets waar jullie op zitten te wachten [...]

[00:24:53] **Interviewee 5:** Nou we hebben heel duidelijk de randvoorwaarden omschreven van we hebben dit nodig en dat kan nog aangescherpt worden maar we hebben wel uitgebreid uitgeschreven we denken dit nodig te hebben en in elk geval dit en deze affiniteit en deze karaktertrekken nog net niet maar wel wat we nodig denken te hebben.

[00:25:15] **Interviewer:** En ook hoeveel tijd jullie dan nodig hebben?

[00:25:17] **Interviewee 5:** Ja, dat hebben we volgens mij er ook ingezet ja.

[00:25:19] **Interviewer:** Weet je zo hoeveel dat is of wat jullie vragen?

[00:25:20] **Interviewee 5:** Volgens mij hebben we tenminste een dagdeel per week erin gezet van de projectteamleden dus dat is best veel.

[00:25:30] **Interviewer:** Ja en hebben jullie dan ook willen jullie er ook ouders en kinderen zelf bij betrekken bij het proces?

[00:25:37] **Interviewee 5:** Ik denk wel in elk geval bij het testen van hoe bevalt het. Afhankelijk van wat de keuze wordt en maar ik neem aan dat het ook iets wordt dat naar buiten gericht is en dan kun je echt testen door de ouders erbij te betrekken ja. Of ouders jongeren bedoel ik de klanten zelf.

[00:25:55] **Interviewer:** Ja, precies. En voor [Gemeente] is daar een specifieke leeftijdscategorie vastgesteld of is dat [...]

[00:25:57] **Interviewee 5:** Is ook nog ter discussie.

[00:26:02] **Interviewer:** Ja en dat is dan vooral informatie die weer vanuit die zorgaanbieders terugkomt om te kijken welke leeftijdscategorie goed zou zijn.

[00:26:08] **Interviewee 5:** Ja waar wordt urgentie gevoeld waar kan dat op waar zien we mogelijkheden waar voelen wij gezamenlijk zeg maar de mogelijkheden en de kansen en misschien ook wat is haalbaar en eenvoudig om aan te pakken.

[00:26:26] **Interviewer:** Ja en het ging toen straks al even over het overtuigen van die zorgaanbieders het gaat natuurlijk heel vaak over wachttijden dat komt ook vanuit het team aanpak wachttijden is dat dan ook de voornaamste reden waarom zorgaanbieders of gemeenten dit willen doen omdat ze zeggen nou we willen van die wachttijden af daarom doen we een leefstijlpoli of zijn er ook andere redenen waarom ze een leefstijlpoli willen.

[00:26:48] **Interviewee 5:** Dat is een goede vraag ik denk dat ze graag van de [...] ze willen graag hun werk optimaliseren en dan wil je van wachttijden af want dat leidt natuurlijk tot allerlei knelpunten en geknetter en toestanden dus als je het optimaal goed organiseren dan wil je dat als professionele organisatie ook.

[00:27:11] **Interviewer:** Ja en als we nu nergens vast aan zouden zitten en jij zou helemaal zelf mogen bepalen hoe de ideale leefstijlpoli voor de jeugd eruit zou zien hoe zou hij er dan uitzien, dus als alles zou kunnen en zou mogen wat zouden dan hele belangrijke kenmerken zijn om daarin mee te nemen of erin te stoppen.

[00:27:27] **Interviewee 5:** Ja daar heb ik eigenlijk niet zo'n beeld van want het moet echt aansluiten bij de praktijk. En dan kan de praktijk die ken ik denk ik dan nog niet eens genoeg om daar nu een ideaalplaatje voor te schetsen en het is ook heel erg doelgroep afhankelijk ik kan me bijvoorbeeld voor ADHD kan ik me iets erbij voorstellen van wat heb je dan nodig maar daarbij zeg je ook bijvoorbeeld je wilt ook dat een kind in de klas gewoon rondjes mag rennen of op het plein mag rennen en dat niet juist er zit een hele keten voor en na. Maar ik weet het niet zo. Ik heb eigenlijk niet zo'n ideaalplaatje want ik vind ook juist dat dat niet van mij moet komen en dat ik niet ga ontwerpen of zeg maar bepalen dat moet juist uit de praktijk komen want zij moeten het doen.

[00:28:14] **Interviewer:** Is het dan zouden wij dan kunnen zeggen dat het ideaal is als er een leefstijlpoli eigenlijk per aandoening specifiek zou kunnen zijn of de inrichting dus wel [...]

[00:28:24] **Interviewee 5:** Nee dat lijkt me niet. Ik weet ook niet of je overall een poli voor nodig hebt voor sommige dingen zal het veel beter zijn als je in de klas normaliseert of niet iedereen naar de specialist doorrent.

[00:28:40] **Interviewer:** Is dan een school ook een hele belangrijke partij volgens jou?

[00:28:44] **Interviewee 5:** Afhankelijk van de doelgroep kan dat zeker ja. Ik denk dat school en de ouders zelf ook heel belangrijk vindplaats plekken zijn waar de jeugdigen iets doen en iets moeten en iets krijgen dus dat zijn heel belangrijke vindplaatsen en plekken waar je ja behandelen klinkt dan raar maar waar je eigenlijk de jongere kunt helpen.

[00:29:08] **Interviewer:** Ja. En wat zijn volgens jou de grootste kansen voor de leefstijlpoli voor de jeugd heb je daar een idee van of denk je van nou dat zijn echt [...]

[00:29:15] **Interviewee 5:** Nee, ik merk dat ik er heel open instaat ik wil het echt uit het veld laten komen en ik heb natuurlijk ook niet de geschiedenis van de fit op weg poli zelf meegemaakt dus daar de successen en wat er echt werkt heb ik niet zo daarvan weet ik wel wat de elementen daarin zijn en daar vraag ik me af of je daar basisschoolkinderen in krijgt of dat die passend zijn dus nee dat weet ik eigenlijk niet.

[00:29:40] **Interviewer:** Is dat iets waar je behoefte aan zou hebben om dat meer te weten zeg maar waarom nou een fit op weg poli in [Organisatie] zo succesvol is om dat mee te kunnen nemen.

[00:29:48] **Interviewee 5:** Nou ik gebruik wel in het verhaal en in het overtuigen heel vaak het verhaal van wat doet ertoe en waar helpt het in en dan zijn de cijfers achter de fit op weg poli heel handig zo van de helft van de groep is zelf afgehaakt omdat ze zichzelf wel redden en een kwart is behandelbaarder geworden en [...] dus ik denk dat dat wel een belangrijke is om daarna verder te overtuigen.

[00:30:14] **Interviewer:** Ja dus als je dan de gesprekken hebt om mensen te overtuigen dan gebruik je dus in ieder geval die cijfers als voorbeeld zeg maar wat zijn dan welke elementen gebruik je allemaal in een gesprek om iemand te overtuigen want dat lijkt mij nog best wel lastig om dus tegen iemand te zeggen van nou we hebben een team nodig die allemaal een dagdeel per week beschikbaar zijn.

[00:30:32] **Interviewee 5:** Ja, nou dat is volgens mij van het voorbeeld uit Delfland is dat de helft van de mensen die in de poli kwamen geen zorg meer nodig had, ik weet niet eens of ik de cijfers nu goed zeg, dat een kwart beter behandelbaar bleek dus dan heb je eigenlijk meer en dat dus dat zijn cijfers die ik zeker gebruik. Ja.

[00:31:03] **Interviewer:** Ja. En hoe zie jij nu de toekomst voor je bij als het gaat om meer leefstijlpoli's maken voor de jeugd want nu zijn jullie natuurlijk in [Gemeente] bezig en we willen dat het liefst natuurlijk dat zoveel mogelijk mensen hiermee aan de slag gaan.

[00:31:20] **Interviewee 5:** Ja.

[00:31:21] **Interviewer:** Hoe denk je dat we dat voor elkaar zouden kunnen krijgen of welke stappen moeten we dan gaan nemen om [...]

[00:31:25] **Interviewee 5:** Ja, ik denk dat het ook heel mooi zou zijn als het veld het zelf gewoon snapt en denkt van he er komt een vierde aanbieder in [Gemeente] aan we gaan het regionaal trekken er komt een andere partij en dat ze het ook zonder ons kunnen. Ik denk niet dat wij daar een format voor moeten hebben van ik denk dat wij kunnen helpen en een andere regio kunnen ondersteunen erin maar het zou helemaal mooi zijn als het zodanig werkt en zodanig gesnapt wordt dat ze er zelf op voortbouwen ook.

[00:31:51] **Interviewer:** Ja en nu ging het even over regio's denk je dat een regio dan een belangrijkere rol heeft dan een gemeente bijvoorbeeld of bij wie zou het dan [...] op welk niveau moeten we het zeg maar voor elkaar krijgen?

[00:32:04] **Interviewee 5:** Ik denk dat de regio wel een belangrijke is omdat de bovenlokale inkoop en contractmanagement gebeurt vanuit de regio's dat zijn de verplichte jeugdhulp regio's in het land en die hebben vaak een grote rol erin het is dat [Gemeente] heeft bijvoorbeeld een eigen deltaplan met daarin een lijntje aanpak wachttijden maar vaak gebeurt dat regionaal.

[00:32:27] **Interviewer:** Ja. Dus dan zouden we eigenlijk moeten zorgen dat we al die regio's leren hoe het werkt en dat de regio's een soort van verder [...]

[00:32:33] **Interviewee 5:** Ja en afhankelijk van de inhoud van de poli straks zijn het dan vooral de aanbieders die het verder moeten brengen en kunnen brengen want de gemeente die staat er natuurlijk een beetje buiten.

[00:32:45] **Interviewer:** Ja.

[00:32:45] **Interviewee 5:** Ja.

[00:32:46] **Interviewer:** Oké.

[00:32:49] **Interviewee 5:** Is wel leuk om er zo eens over na te denken.

[00:32:52] **Interviewer:** Ja. Nou ik heb intussen eigenlijk al mijn vragen gehad we zitten ook een beetje het is vijf voor half drie dus we zitten een beetje aan het einde van de tijd. Zijn er nog dingen waarvan je denkt nou daar hebben we het helemaal niet over gehad maar dit is wel belangrijk om nog mee te nemen, hier moet je nog even aan denken.

[00:33:07] **Interviewee 5:** Ik weet van wat samenwerkende partijen die ook met vergelijkbare dingen bezig zijn die misschien interessant voor je zouden kunnen zijn misschien heb je die ook al wel gehoord maar ik weet dat ze ik moet even opzoeken welke het was maar volgens mij bij Arnhem en Zutphen/Nijmegen zijn ze met een vergelijkbare variant bezig en dat is ook om het niet alleen vanuit [het bedrijf] te bezien maar wat breder.

Transcription | Internal |

Interview 6

[00:00:00] **Interviewer:** Eerste vraag is hoe is [Bedrijf] ontstaan?

[00:00:05] **Interviewee 6:** Hier heb je [Naam] nog nooit over gesproken?

[00:00:07] **Interviewer:** Ik heb [Naam] morgen voor dit gesprek die ga ik dezelfde vragen stellen.

[00:00:11] **Interviewee 6:** Ook deze?

[00:00:12] **Interviewer:** Ja.

[00:00:13] **Interviewee 6:** Krijg je twee keer hetzelfde verhaal. Wij zijn oorspronkelijk als twee zzp'ers terechtgekomen bij een event van de TU Delft dat heet iets met pressure cookers in de zorg of zo en toen werden we per ongeluk bij elkaar gezet bij een tafeltje wat ging over GGZ en elke er waren een aantal organisaties aanwezig en die organisaties die hadden een bepaald soort hulpvraag en die van [Organisatie] was iets van arbeidsmarkt en weet ik veel zoiets ik weet niet eens meer precies wat de vraag was. Maar toen zat ik onder andere met [Naam] aan een tafeltje en die mensen van gisteren [Naam] en [Naam] en nou dat was eigenlijk gewoon een goede dynamiek, leuke ideeën. En toen kwamen we zelfs nog in een soort van offerte fase dacht ik nog dat [Naam] misschien wel een concurrent van mij was en we zouden het ook heel anders aanvliegen maar door de wijsheid van [Organisatie] zijn we samen want die zeiden van maar jij vliegt meer via die manier aan jij meer vanuit die moet je dat niet samenbrengen. Nou oké want we konden het wel goed vinden samen en vanuit daaruit dus die GGZ of die poli is ook ons eerste gezamenlijke product überhaupt geweest en vanuit daaruit toen waren we ook nog [...] eigenlijk is dat het ontstaan van [Bedrijf] van een samenwerking daarnaast

hadden we in het begin nog wel ook klussen ernaast. Dus ik had klussen [Naam] had klussen maar we merkten steeds meer nou dit gaat eigenlijk wel heel goed en hier zit wel heel veel in en naarmate we ook zagen hoeveel effect het had ja dan neemt ook die lust het een beetje over hier moeten we meer mee en de samenwerking is leuk en we vonden dat we samen meer voor elkaar kregen dan apart. Dus ook toen we in afrondende fase waren van [Organisatie] hebben we wel gekeken van wat moeten we nou nog verder doen om dit nog meer op te gaan pakken. Ja zo is het ontstaan feitelijk.

[00:02:08] **Interviewer:** Ja, dus eigenlijk is eerst de Fit Op Weg Poli een beetje ontstaan en daarna [Bedrijf] pas ontstaan.

[00:02:12] **Interviewee 6:** Ja, het is maar net wat je [Bedrijf] noemt was het kijk in mijn optiek was dat het moment maar ja we hebben natuurlijk eerst juridisch gezien ben je eerst aparte zzp'ers dan ben je een VOF dan ben je een BV ja weet je maakt juridisch, ja wat maakt het uit zeg maar.

[00:02:29] **Interviewer:** En vanuit welk dilemma, of welk dilemma stelde jullie vast waardoor jullie de Fit Op Weg Poli zijn gaan ontwikkelen.

[00:02:36] **Interviewee 6:** Ik verwacht eigenlijk dat je hier van bijna iedereen net iets ander antwoord op krijgt want gisteren werd iets genoemd over arbeidsmarktproblematiek het is dat iemand anders het zei want dat is niet in mijn herinnering in alle eerlijkheid maar ook met wachtlijsten in ieder geval niet trouwens dat was niet een punt maar wel dat met de vraag waarom richten we de GGZ nou eigenlijk zo in want je kan ook heel veel, volgens mij is het wel arbeidsschaarste hoor waardoor je al snel komt op het punt ja waarom moet een psycholoog eigenlijk alles doen en wat kan je allemaal niet zelf doen en [Naam] zat toen ook onder andere in die gezonde school volgens mij dat mbo project en ik sowieso veel bezig met vitaliteit en leren en daarin is natuurlijk ook heel veel van wat kan je nou eigenlijk allemaal zelf oppakken wat goed voor jezelf werkt psychisch of spiritueel dus dan pak je dat een beetje samen dus geestestraining om

psychisch gezond te zijn. Nou dat zijn dingen die allemaal een beetje samen kwamen.

[00:03:39] **Interviewer:** En waarom denk je is de Fit Op Weg Poli nu een succes in [Organisatie] wat maakt hem succesvol?

[00:03:45] **Interviewee 6:** Inhoudelijk of qua proces?

[00:03:47] **Interviewer:** Beide. Als daar verschil tussen zit.

[00:03:48] **Interviewee 6:** Ja, enorm. Inhoud omdat we vanuit kijk de ideologie is ik ga gesprekken met je hebben of ik word pillen en dan word je geestelijk beter dus mensen de omgekeerde waarheid is ook waar dat mensen zijn gaan denken o als ik iets psychisch heb dan moet ik gaan praten en dan moet ik pillen. Jij hebt ongetwijfeld mensen in jouw omgeving weleens verwezen we moeten even naar de psycholoog je moet met iemand gaan praten je moet hulp zoeken. Maar als je in sommige gevallen is dat echt ook een hele goede stap in sommige gevallen denk ik waarom zeg ik dat eigenlijk. Soms is het gewoon leed of soms kan je ook gewoon shit doen zoals niet de hele tijd fucking veel zuipen of weet ik veel. Daar heb je helemaal geen gepraat voor nodig per se in andere gevallen wel weer maar dus dat we dat hebben verbreed naar ja maar psychische gezondheid is meer dan alleen praten en pillen en daar ook een infrastructuur voor hebben opgezet die werkt want inderdaad mensen stromen uit en voelen zich goed genoeg geholpen dat is de grote slag die we hebben geslagen en strategisch is het natuurlijk enorm. Dus dat denk ik qua inhoud los van dat er allemaal inhoudelijke dingen goed in werken qua proces en daar beukte [Naam] gisteren nog veel meer op dan dat ik heb gedaan of [Naam] want we hadden een paar doelen en een daarvan was gewoon werkplezier en dat is enerzijds gewoon heel leuk want werkplezier vinden mensen leuk want het is werkplezier maar ook omdat het heel strategisch is ten eerste omdat je je enigszins goed moet voelen om te innoveren en dat zei ze ook als mensen die al bijna over het randje zitten die kunnen niks nieuws erbij hebben dan is het strategisch nodig dat iemand in een goede staat zit. En het is natuurlijk strategisch nodig voor de

aanpak van wachttijden want als mensen de hele tijd weggaan dan krijg je ontzettende problemen op wachttijd gebied.

[00:05:37] **Interviewer:** En hoe is het dan gekomen dat nu een beetje het speerpunt van een leefstijlpoli wachttijden is want daar is het dus niet mee begonnen?

[00:05:42] **Interviewee 6:** Nee omdat wij gingen allerlei mensen interviewen en ik heb vanuit mijn achtergrond nog nooit gehad dat alle stakeholders hetzelfde het grootste probleem vonden was uniek en ik had er helemaal geen zin in want ik had allemaal vakken in mijn hoofd dat ik denk logistiek en ook operations management had ik allemaal helemaal geen zin in dat is een beetje met een frisse tegenzin dat ik denk nou ja oké maar het is dan wel heel belangrijk nou laat ik er dan maar echt even in gaan duiken en na maar goed iedereen had wel zoiets van nou als je een probleem waar iedereen hetzelfde kijkt dat is goud waard want dan heb je in feite iedereen mee maar ja toen wij moesten ook allemaal nog leren dat wachttijd natuurlijk een symptoomprobleem is je kan niet een soort van heel makkelijk eronderuit of zo door even een cursusje wat dan ook. En toen begon ik het dus heel heel leuk te vinden want dan ga je zeggen je hebt een heel urgent en belangrijk thema wat door iedereen wordt gedragen wat eigenlijk een motivator is voor strategische verandering die je al 100 jaar whatever geleden had moeten maken en daardoor is het weer heel leuk. En kreeg je dus ook dat was eigenlijk jouw vraag van eerst was het de vraag niet maar toen bleek het dat het enorm de vraag was ondanks dat het niet zo geëxpliciteerd was.

[00:06:57] **Interviewer:** Juist. En welke stakeholders waren er vooral betrokken bij de ontwikkeling van de Fit Op Weg Poli?

[00:07:02] **Interviewee 6:** Dat waren dus [Naam] en [Naam] op operationeel niveau, toen nog de bestuursvoorzitter die is een paar keer toen langskomen [Naam]

[00:07:14] **Interviewer:** Van [Organisatie]?

[00:07:15] **Interviewee 6:** Van [Organisatie]. Wij hebben in die hele periode is ook bizar die [Naam] die bleef wel maar we hebben denk ik zes bestuurders of zo gehad in de anderhalf jaar of zo dat we daar werkten die ook met dit project wat te maken hadden.

[00:07:31] **Interviewer:** En dat waren dan dus mensen van [Organisatie] en jullie vanuit [Bedrijf] zeg maar waren erbij betrokken. Was toen de OZJ bestond dat toen al.

[00:07:40] **Interviewee 6:** Nee, jawel het bestond al maar daar waren wij niet mee bezig. Even voor het geval die zes bestuurswissels en zo dat soort dingen [Organisatie] is beter niet [...]

[00:07:46] **Interviewer:** Nee.

[00:07:47] **Interviewee 6:** Het eerste wat je wilt verwerken tenminste niet herkenbaar want iedereen weet dat het over [Organisatie] gaat.

[00:07:52] **Interviewer:** Ja. Nee dat wordt [...]

[00:07:54] **Interviewee 6:** Het is wel een feit maar het is niet nodig om dat ergens te melden.

[00:07:58] **Interviewer:** Nee klopt ja. En was er verder ook iemand van de gemeente bijvoorbeeld bij betrokken toen dat was echt alleen Delfland en jullie die daarmee aan de slag waren. Want jullie hebben de Fit Op Weg Poli toen ontwikkeld.

[00:08:12] **Interviewee 6:** Is trouwens niet 100% waar die zat nooit in ons team maar we hadden iemand dat was de wijsheid van [Organisatie] wel een soort van functionaris ik ben even de naam kwijt die wel dat was degene die de WMO oppakte. Alle dingen die bij de gemeente zitten die onder andere met de armoede en dat soort zaken schuld te maken heeft dat die wel bijvoorbeeld een aanvraag ging doen met een cliënt of even

misschien zelf even alvast samen kijken wat er als mensen een beetje lucht kregen voor de therapie dus in die zin was er een linkje maar het was niet dat hij in ons team zat vanuit die zat in ons team die tussenfunctionaris maar niemand van de gemeente.

[00:08:52] **Interviewer:** En de Fit Op Weg Poli dat is zeg maar de eerste geweest maar zijn er meer leefstijlpoli's al ontwikkeld.

[00:08:58] **Interviewee 6:** Je hebt de Hoi wat vaak als een voorbeeld wordt genoemd in GGZ NHN, Noord Holland Noord en dat Hoi staat voor de Herstel Ondersteunende Intake en wat ze daar doen sommige mensen zeggen dat het vergelijkbaar ja het is wel vergelijkbaar maar het is helemaal niet hetzelfde. Hoe het toen was en dan heb ik het dus over een tijd geleden misschien is het enorm doorontwikkeld dus dat is zeker in het begin veel meer ervaringsdeskundigheid bij een cliënt die in zorg komt veel meer een ervaringsdeskundige is betrokken waarmee je kan praten, met wie je misschien eropuit kan gaan of in een groepje zit of dat.

[00:09:37] **Interviewer:** Ja maar die is niet door jullie ontwikkeld toch?

[00:09:40] **Interviewee 6:** Nee.

[00:09:41] **Interviewer:** Nee. En ik hoorde ook iets over [Organisatie] daar zijn jullie ook bezig geweest met een leefstijlpoli.

[00:09:46] **Interviewee 6:** Ja.

[00:09:47] **Interviewer:** En is die ook uiteindelijk echt ontwikkeld.

[00:09:48] **Interviewee 6:** Goede vraag nou dat is ook weer in het kader beter niet al teveel doorvertellen maar die organisatie heeft gigantische uitdagingen en die uitdagingen zijn belangrijker dan nieuwe dingen ontwikkelen ondanks dat die nieuwe dingen juist precies de oplossingen zijn voor hun problemen maar dat is die korte termijn die regeert daar dus wat we hebben gedaan is wel een concept gemaakt met zo'n team. En ze

zeggen nog steeds nee we willen jullie echt er graag erbij hebben en zo maar dat is inmiddels ook alweer een jaar geleden. Ja, dat is ongeveer waar dat staat zij hebben de mentaal vitaal of zo noemen ze het.

[00:10:26] **Interviewer:** Want waarom loopt dat dan nu niet door zeg maar waar loopt dat een beetje op stuk?

[00:10:31] **Interviewee 6:** Nou ja dat zijn heel veel organisatie uitdagingen opeens dat er een soort van fusie gaande is dat er was voor mij een punt van budget mensen die weggaan en erbij komen. Allemaal van dat soort hele belangrijke redenen waarvan je wel denkt ja een beetje buiten je invloedssfeer en tegelijkertijd ook wel dat die je organisatie moet aankijken van wat wil je nou.

[00:10:55] **Interviewer:** Ja, precies maar dat is dan niet echt iets tussen jullie zeg maar en [...] 00:10:59 maar meer binnen [Organisatie] wat niet lekker liep waardoor [...]

[00:11:02] **Interviewee 6:** Nou ja daar moet je natuurlijk altijd kritisch op zijn. Dus waar ik kritisch over mezelf op ben over [Organisatie] is dat we hen eigenlijk veel te veel autonomie hebben gegeven. Dus we hebben veel te veel het concept weer helemaal opnieuw bedacht. Ja ik denk dat dat heel veel tijd heeft gekost en uiteindelijk dus ook duur is dat ze ook gaan denken ja oké zijn die [Bedrijf] mensen niet een beetje duur om de hele tijd erbij te hebben dus daar moeten we wel steeds naar kijken. Of dit een reden niemand heeft het ooit genoemd zo hoor maar daar ben ik zelf in ieder geval kritisch op.

[00:11:36] **Interviewer:** Het loopt een beetje in elkaar over hoor maar een beetje door naar het tweede gedeelte dan weet je ook een beetje waar we zijn en dat gaat dus meer echt over de leefstijlpoli in het algemeen. Hoe zou jij de leefstijlpoli omschrijven?

[00:11:50] **Interviewee 6:** Ja we hebben zelf in onze eerste gesprekken altijd een onderscheid gemaakt tussen het proces en de inhoud. De inhoud

is iets met ervoor zorgen dat mensen zoveel mogelijk uit zichzelf beter kunnen worden in hun eigen leven. Dat is inhoud. Proces is zorgen dat er een lerend systeem komt in die organisatie dat ze zoveel mogelijk zelf kunnen gaan innoveren en ook daadwerkelijk die dingen gaan invoegen, toepassen en andere mensen leren dat te gaan gebruiken. Die twee dingen zijn de Fit Op Weg Poli of de leefstijlpoli whatever.

[00:12:26] **Interviewer:** Ja en wat zijn volgens jou de belangrijkste positieve aspecten aan de leefstijlpoli.

[00:12:31] **Interviewee 6:** Inhoud of proces?

[00:12:32] **Interviewer:** Mag allebei.

[00:12:33] **Interviewee 6:** Qua inhoud dat je een discipline mix hebt met goedkopere mensen die minder schaars zijn, die mensen kunnen ondersteunen op een gedragsverandering en aandacht geven en al dat soort [...] meenemen in hoe je e-health en je portaal werkt en zo. Dat er inhoud is dat je weet wat je moet doen dat er een systeem is waardoor je zorgt dat je dat ook gaat doen. Je kan wel zeggen je moet beter slapen maar als je iemand er niet op ondersteunt dan werkt dat niet. Dat je daar ook digitaal op ondersteunt dus met zo'n fit bit en zo'n digitaal programma. Dat er een überhaupt de e-health en zo fit bit allemaal goed is, goed werkt, goed wordt geïmplementeerd natuurlijk ik denk dat dat een hele belangrijke is. Want het is er vaak wel maar gebruiken mensen het ook. Dat er in dat dat die behandelaars op zo'n manier met elkaar omgaan dat ze ook zelf kritisch zijn naar hoelang moeten we nou iemand doorbehandelen dus dat in zo'n MDO multi disciplinair overleg dat ze ook goed weten van nou iemand met deze aandoening zou in principe 30 sessies moeten hebben nou sessie 30 wat gaan we doen met deze persoon. Dat je hele goede afspraken maakt ook de triage in de intake en eigenlijk na elk stuk van is iemand wel geschikt voor zorg, gaat deze zorg zin hebben en dat je daar ook heel bewust bij stilstaat. Ik ga wel een beetje die brochure opnoemen merk ik, is dat erg.

[00:14:53] **Interviewer:** Nee, dat is op zich niet erg.

[00:14:58] **Interviewee 6:** Kijk dan maar naar die brochure want die kan het een stuk beter vertellen wat daar minder in staat is misschien die procesdingen die ik nu noem en wat er niet in zo'n brochure staat en wat we gisteren bijvoorbeeld wel bespraken dat het zo super belangrijk is dat mensen weten wat leren eigenlijk betekent. En niet ik ga eerst een boek lezen en dan een test doen maar veel meer van oké dit is nou hoe ik heb gehandeld wat was daar goed aan en wat kan beter dat vinden mensen lastig ook om op hun bek te gaan of om niet de professor te zijn of terwijl ja onze werkwijze veronderstelt natuurlijk dat op een onpersoonlijke manier in feite.

[00:15:27] **Interviewer:** Dus de positieve aspect is dan dat mensen dat leren zeg maar.

[00:15:29] **Interviewee 6:** Ja. Een ander belangrijk ding is natuurlijk nou wat [Naam] zei dat heilig maken van dat innovatie overleg dat mensen daarmee bezig zijn dat je mensen eigenlijk leert scrummen dus iedereen krijgt ook taakjes moet daarmee aan de slag digitale infrastructuur eronder om ook dingen te ontwikkelen ALI heet dat zo'n protocol ontwikkelingsding en het hele socialiseringsstuk ik noem expres niet trainen en ontwikkelen maar echt socialisering. Dus na een tijdje kent een clubje hoe het werkt hoe ga je dan zorgen dat de nieuwe behandelaar ook dat gaat doen. Want mensen doen dat niet en iedereen denkt nee maar ik luister wel een beetje hoe het gaat dan kan ik dat ook wel dat kunnen ze helemaal niet. Dus je moet best wel een beetje middelbare schoolleren echt denken als ik ga gewoon ernaast zitten kijken of je het doet maar dat is niet normaal in deze wereld voor dit soort initiatieven want mensen denken ja ik ben naar een psychotherapeut ik ben hartstikke ver geschopt ik kan dit ik ben psychiater ik heb heel veel scholing gehad. Het gaat helemaal niet om je scholing het gaat om wat we hebben afgesproken wat werkt en dat vinden mensen moeilijk. Dus dat kun je ook niet direct benaderen maar dan moet je een systeem hebben dat dat overkomt alsof het normaal is. In deze poli als er nieuwe mensen komen dan gaan we er

altijd even naast zitten en we gaan het een keertje oefenen en we bespreken of het wel of niet goed gaat en we zien ook of het goed gaat met jou of niet dus het is veel zichtbaarder.

[00:16:23] **Interviewer:** En mijn volgende vraag was ook wat zijn dan volgens jou de negatieve aspecten aan de leefstijlpoli is dit daar dan eigenlijk ook eentje van dat je zegt dat het vaak een beetje verloren gaat als er dan weer nieuwe behandelaren komen.

[00:16:34] **Interviewee 6:** Dat is geen negatief effect van de Fit Op Weg Poli dan weet ik niet of ik je vraag begrijp.

[00:16:39] **Interviewer:** Dus zeg maar dat kan dat hoeft ook niet hoor dat is hoe [...]

[00:16:43] **Interviewee 6:** Maar wat bedoel je want op zich die inhoud lijkt redelijk goed te werken.

[00:16:51] **Interviewer:** Nou zijn er dingen aan de leefstijlpoli waarvan je zegt dit werkt niet goed of dit is een beetje nog wat faalt binnen de leefstijlpoli of wat beter zou moeten kan op inhoud kan op proces. Of dingen die moeizaam gaan nu.

[00:17:09] **Interviewee 6:** Kijk er zijn natuurlijk hartstikke veel dingen maar dat heeft meer te maken met de dynamiek tussen bijvoorbeeld [Bedrijf] en zo'n team en de organisatie zoals met dat [Organisatie]. Kijk dat maakt het idee van de Fit Op Weg Poli niet minder waardevol en het proces ook niet maar er gebeuren dingen buiten je macht soms ook binnen je macht waardoor het toch niet lekker uit de verf komt door wat ik zei dat je toch net te lang denkt van we moeten het in co creatie doen maar ergens along the way denkt kut ik had misschien toch beter kunnen zeggen joh het is gewoon zo en daar maken we een aanpassing op in plaats van andersom.

[00:17:46] **Interviewer:** Belangrijk om te weten. En welke behoeften vervult de leefstijlpoli volgens jou?

[00:17:55] **Interviewee 6:** Van wie?

[00:17:57] **Interviewer:** Nou misschien in eerste instantie voor de patiënt?

[00:18:02] **Interviewee 6:** De patiënt heeft in eerste instantie hebben we vaak begrepen de behoefte om in eerste instantie weer normaal te worden niet per se gelukkig maar gewoon weer normaal te leven. Het gekke aan de Fit Op Weg Poli is dat wij dingen doen waar mensen niet zelf op zitten te wachten. Dus dat ze vooral zelf heel veel dingen moeten doen laat staan dat ze ook nog eens een keer allemaal gewoon best wel normale dingen tussen aanhalingstekens ik bedoel slapen en zo dus daar moet je ze wel echt in meenemen. Het is dus geen expliciete vraag maar wel een latente vraag want je wilt wel beter je wilt wel weer normaal worden ja dat vereist dat je wel gewoon normaal dag- en nachtritme hebt.

[00:18:45] **Interviewer:** En welke behoefte is dan vooral voor de zorgaanbieder of de gemeente?

[00:18:50] **Interviewee 6:** De zorgaanbieder heeft natuurlijk een aantal ten eerste die wachtlijsten die daar krijg je ook wel gedonder mee natuurlijk daar sta je mee in het nieuws en daar hebben mensen ook stress van omdat ze ondanks dat het geen directe werkdruk is is het relatief in je hoofd wel een werkdruk want ik moet nog 100 cliënten eigenlijk die staan te wachten. En sommige gevallen even afhankelijk van hoe het geregeld wordt draag je een bepaalde verantwoordelijkheid en dat is niet leuk want je kan dus ondanks omdat het systeem verneukt is doordat we te weinig aanbod hebben of op een verkeerde manier aanbieden en teveel vraag hebben kan jij als individu daardoor de lul zijn want dan wacht hij ergens op een behandeling of bij iemand anders of is hij nog ergens in het systeem ben je per ongeluk kwijtgeraakt ondanks dat jij er eigenlijk niet meer wat mee doet en er gebeurt iets mee hij gooit zichzelf van een brug dan ben jij de lul. Ja ik vind het goed als mensen persoonlijke verantwoordelijkheid hebben maar ja je moet je wel afvragen waar het nog realistisch is dus dat geeft mensen veel stress. Dus dat kan vanuit de zorgaanbieder maar het

kan ook zijn een initiatief wat weer schwing geeft dat hebben ze toen letterlijk bij ons gezegd we moeten weer wat schwing in dat team hebben want die waren net was net gefuseerd bullshit weet ik wat allemaal. En dan is het weer heel leuk.

[00:19:55] **Interviewer:** En wat is dan voor de gemeente de belangrijkste behoefte die de leefstijlpoli?

[00:20:00] **Interviewee 6:** Voor jeugd dan?

[00:20:01] **Interviewer:** Ja.

[00:20:01] **Interviewee 6:** Ja ook voor wachttijden dat merken we in [Gemeente] dat is een primaire hoe we binnen zijn gekomen en verder ziet iedereen natuurlijk linkjes met de ingrediënten die erin zitten. Ja tuurlijk meer eigen regie, tuurlijk meer online, tuurlijk beter verwijzen, tuurlijk weet je wel, tuurlijk uiteindelijk is het ook gewoon financieel. Ik bedoel dat je heel veel minder vervolgtrajecten hebt heel veel minder dat kost natuurlijk heel veel minder. Dus ja dat is fijn als je minder schaarse krachten nodig hebt hartstikke fijn zijn ook minder duur.

[00:20:37] **Interviewer:** Zeker en hoe is een leefstijlpoli voor de jeugd denk je anders dan voor volwassenen?

[00:20:40] **Interviewee 6:** Dit moet ik nog gaan uitvogelen maar het verschil tussen een volwassene en een kind is is dat een volwassene volwassen is en een kind een kind. Dus een kind die kun je niet verantwoordelijk maken voor een aantal dingen en die leeft in een structuur die al bestaat. Die voor het kind zelf bepaald is. Kijk voor een volwassene klopt het ook je leeft in een huis je hebt structuur maar binnen bepaalde juridische grenzen heb je heel veel ruimte. Je kan ergens anders gaan wonen, je kan misschien een andere baan, en een kind kan dat natuurlijk niet. Die kan zeggen ik wil op een sport maar als zijn ouders zeggen ja ik heb geen geld wat dan ja dan moet je wat anders gaan bedenken dat kan ook wel maar je zit dus binnen die structuur en dat is

denk ik een hele belangrijke waardoor je je kan afvragen wie nou eigenlijk de cliënt is. Dat kan wat minder goed vind ik bij iemand die zelf bijvoorbeeld heel depressief als volwassene is. Dan heeft het systeem er ook last van of veroorzaakt het systeem het misschien maar ja je hebt iets meer neiging dat die persoon er zelf ook wat mee kan en moet terwijl bij een kind is dat veel meer diffuus.

[00:21:46] **Interviewer:** Ja en denk je dat dat ook de reden is dat er een aparte vraag is voor een leefstijlpoli voor de jeugd.

[00:21:51] **Interviewee 6:** Hoe bedoel je een aparte vraag?

[00:21:52] **Interviewer:** Nou ja leefstijl in [Gemeente] willen ze specifiek een leefstijlpoli voor de jeugd gaan ontwikkelen waarom is er dan een aparte vraag voor een leefstijlpoli voor de jeugd ten opzichte van volwassenen en zeggen ze niet laten we een leefstijlpoli ontwikkelen voor zowel jeugd en volwassenen?

[00:22:08] **Interviewee 6:** Misschien kan dat dus ook wel ik weet niet wat het betekent en dat is waarom we aan experts moeten gaan vragen of bijvoorbeeld slaap kijk kinderen zijn ook mensen dus die hebben ook behoefte aan slaap maar is het de beste interventie maakt het voor hen het meeste uit of maakt het voor hen het meeste uit dat ze niet kunnen slapen omdat ze hun ouders niet zien en omdat ze veel te veel aan het werk zijn. En dan kun je natuurlijk wel zeggen we gaan even zorgen dat jij op tijd naar bed gaat maar als die ouders niet zorgen voor die infrastructuur dan heeft het geen zin. En daar zit mijn grote vraagteken in.

[00:22:40] **Interviewer:** En hoe zou je het proces van de ontwikkeling van zo'n leefstijlpoli voor de jeugd omschrijven. Zeg maar welke fases zitten erin of wie zijn er allemaal bij betrokken?

[00:22:50] **Interviewee 6:** Ja dan zou ik ook denk ik weer naar die brochure kijken die is dan vollediger wat nu anders gaat zijn is dat we

waarschijnlijk als er meer dan een doorgaat met meerdere aanbieders tegelijkertijd gaan.

[00:23:02] **Interviewer:** Want hoe misschien is het makkelijker om uit te tekenen maar je hebt dus aan het begin krijg je die vraag dus in dit geval van [Gemeente] is [Gemeente] naar jullie toegekomen heb ik begrepen klopt dat?

[00:23:15] **Interviewee 6:** Ja, maar niet voor de transformatiepoli.

[00:23:17] **Interviewer:** Nee, oké, waarvoor zijn ze gekomen dan?

[00:23:19] **Interviewee 6:** Ze wisten dat ik weet eigenlijk niet eens meer precies maar ze wisten dat wij met z'n allen wat aan het doen waren met wachttijden toen dachten ze dat het handig was om ons erbij in te schakelen. Hebben we een analyse gedaan zoals we dat ook op andere plekken deden en wat we dan zeggen is nou dan gaan we allemaal initiatieven gaan we identificeren en misschien ook ontwikkelen om die wachttijden uiteindelijk aan te pakken op systeemniveau. Een van die lijnen is de transformatiepoli.

[00:23:55] **Interviewer:** Dus dat is een van de dingen.

[00:23:56] **Interviewee 6:** Ja een van de dingen en ook het enige ding wat wij daar doen dus die andere zijn er weer andere initiatieven met andere mensen.

[00:24:03] **Interviewer:** Ja maar wel vanuit het team aanpak wachttijden of is dat echt [...]

[00:24:06] **Interviewee 6:** Is lastig want is een beetje opportunistisch ja ik weet niet of het belangrijk is dat je het weet maar in principe doen we het onder de OZJ vlag maar of sorry doen we het onder de [Bedrijf] vlag maar het OZJ ziet steeds van we willen ook wel investeren dat is nog wel handig want dan kunnen wij dat ook meenemen in onze rapportage en daar

hebben we daar ook gewoon effecten maar eigenlijk willen we naar nieuwe regio's maar nieuwe regio's zijn er nog niet dus dan kunnen we beter hierin investeren want anders is het geld weg dus dat is een beetje praktisch hoe het gaat.

[00:24:39] **Interviewer:** En welke partijen zijn dan betrokken bij de ontwikkeling van een leefstijlpoli voor de jeugd dus je hebt in ieder geval de gemeente.

[00:24:47] **Interviewee 6:** In [Gemeente]?

[00:24:48] **Interviewer:** Ja of welke partijen zou je nodig hebben als je bij een andere locatie zou doen?

[00:24:51] **Interviewee 6:** Dat ligt voor een deel natuurlijk aan de ontwikkeling ervan ik wil ook ergens dat we niet zo dadelijk bij elke GGZ organisatie een apart innovatietraject hoeven te doen maar dat er op bepaalde plekken waar zoveel mogelijk mensen gaan samenkomen in een regio of een stad of zo dat er gewoon een plek is en daar ga je die Fit Op Weg of die transdiagnostische dingen doen als je dat zoekt dan heb je iets anders nodig dan dat je naar een enkele organisatie gaat om daar zo'n poli te ontwikkelen.

[00:25:22] **Interviewer:** Ja, want welke informatie is dan voor jullie heel erg belangrijk want je hoeft dus niet eigenlijk bij elke zorgaanbieder specifiek te gaan zitten zei je net dus je wilt een regio of een gemeente hebben en jullie gaan dan ontwikkelen wat is dan de informatie waar je op zoek naar bent tijdens het ontwikkelproces?

[00:25:42] **Interviewee 6:** Wat bedoel je dan tijdens het ontwikkelproces als we eenmaal ergens binnen zijn en aan de gang gaan of wat bedoel je of daarvoor?

[00:25:49] **Interviewer:** Nou ja beide eigenlijk.

[00:25:51] **Interviewee 6:** Want daarvoor is het heel moeilijk want dan moeten mensen het beseft hebben hoe wachttijden werken hoe je dat aan kan pakken moeten er al meerdere partijen bij elkaar zijn om eraan te gaan werken en is er dus ergens al een vraag maar die vraag is nooit helemaal uit zichzelf dus dan moeten wij er ook wel mee te maken hebben gekregen dus dat is een soort van samenloop van omstandigheden die er moet zijn zoals je dat nu in [Gemeente] ziet.

[00:26:17] **Interviewer:** Maar is het dan in die fase dat je echt informatie nodig hebt of is het dan meer dat jullie of informatie delen en eigenlijk proberen mensen [...]

[00:26:22] **Interviewee 6:** Ja we hebben het ook nodig want je wilt de vraag ontdekken van wat wil je nou eigenlijk hier ontwikkelen wat heb je eraan straks zitten we over twee weken met die aanbieders samen ja dan kan ik wel zeggen wat ik wil maar ik moet wel bouwen op hun eigen wensen.

[00:26:36] **Interviewer:** En het moment dat je dan wel binnen bent wat is dan informatie die jullie dan nodig hebben want je hebt dan een team die je samen hebt gesteld.

[00:26:44] **Interviewee 6:** Informatie is een heel brede term.

[00:26:47] **Interviewer:** Ja klopt. Ik bedoel voor waar je naar op zoek bent dus wil je dan bijvoorbeeld meer weten van welke doelgroep zit hier, wat zijn de kenmerken, zijn dat mensen met bijvoorbeeld angststoornissen of ADHD, zijn dat meer dingen waar je naar op zoek bent of is het meer echt vanuit de organisatie dat je gewoon wilt weten wie op welk punt in een proces betrokken wordt bij de behandeling of waar zijn jullie naar op zoek.

[00:27:13] **Interviewee 6:** Ja, alles ja je zegt er komt een nieuwe werkwijze je hebt op al die niveaus iets nodig maar het is natuurlijk niet dat wij alles moeten doen. We als ontwikkelteam hebben de informatie wel nodig die je net noemt.

[00:27:27] **Interviewer:** Ja. En is het dan een hebben jullie daar een standaard protocol een soort van voor ik hoorde dat er design sprints zijn hoeveel heb je die of hoelang het duurt hebben jullie daar een standaard aanpak voor zeg maar.

[00:27:40] **Interviewee 6:** Nee standaard is het zeker nog niet we hebben nou eigenlijk dan die tweede iteratie dan voor een deel gedaan met [Naam] en [Organisatie], [Organisatie]. In de brochure staat volgens mij een opzetje die [Naam] heeft gemaakt. En voor een deel wordt het ook maar weer kijken of dat passend is zeg maar ja dat is heel moeilijk om dat steeds [...] moet ik nou voor de jeugdzorg met [Naam] steeds bespreken en [Naam] je wilt een proces hebben en je moet het ook weer een beetje loslaten want als we daar kijken wat nou als geen van die aanbieders met ons verder wil dan hebben we waarschijnlijk onze uitvraag naar de vraag niet zo goed gedaan want ze zaten er wel. Of is het inderdaad niet mogelijk ja moeten we dan weer een extra sessie of niet dat blijft een beetje zoeken.

[00:28:29] **Interviewer:** En hebben jullie als [Bedrijf] zijnde behoefte aan een soort van standaard aanpak die je dus als jullie straks groter worden en naar meerdere locaties toegaan kan toepassen en dat je daarbinnen zeg maar nog op zoek gaat naar de vraag dus dat je een soort van standaard hebt en binnen die standaard heb je dingen die je uit gaat zoeken of zeg je nee we moeten echt per locatie opnieuw uit gaan zoeken hoe we dit gaan doen?

[00:28:51] **Interviewee 6:** Ja je weet al wat mijn antwoord gaat zijn.

[00:28:54] **Interviewer:** Nou dat je wel een aanpak een standaard wil lijkt me.

[00:28:55] **Interviewee 6:** Nou ja eigenlijk een beetje ertussenin en denk ik eerder aan modulair werken dus je moet wel weten en dat is natuurlijk ook een deel van de vraag aan jou van wat kan er allemaal inzitten en wat zou zo'n proces allemaal kunnen betekenen dat je dus wel een beeld krijgt

als buitenstaander maar ook als intern iemand dit kan ik dus allemaal doen oké maar ik zit nou in deze fase laat ik het even met een collega over hebben welke stappen ik nu moet zetten. Is het begrip goed genoeg om op verder te gaan, hoe ver denk ik dat ik mijn eigen concept al kan pushen of is er co creatie nodig dat zijn natuurlijk steeds een beetje afwegingen die je moet maken maar dan moet je wel een beetje weten waar je allemaal aan moet gaan denken.

[00:29:45] **Interviewer:** Ja. En is het nu moeilijk om zorgaanbieders of gemeenten te overtuigen van de leefstijlpoli of dat ze hiermee aan de slag moeten.

[00:29:53] **Interviewee 6:** Ja in feite ben ik er heel lang niet mee bezig geweest dus de laatste keer is twee jaar geleden denk ik.

[00:30:01] **Interviewer:** Ja en die gesprekken die jullie hebben met [Gemeente].

[00:30:03] **Interviewee 6:** Ja en even los van [Gemeente] trouwens.

[00:30:06] **Interviewer:** Ja want in [Gemeente] hebben jullie nu wel een aantal gesprekken gehad met zorgaanbieders vond je het daar lastig of makkelijk.

[00:30:12] **Interviewee 6:** Ik vond even kijken [Zorgaanbieder] en [Zorgaanbieder] waren heel makkelijk, nee [Gemeente] en nou haal ik ze door elkaar. Twee waren makkelijk, een was helemaal zijn het beste, maar [Gemeente] daar was jij volgens mij aanwezig, of was het [Zorgaanbieder].

[00:30:33] **Interviewer:** Ik ben bij twee gesprekken geweest.

[00:30:35] **Interviewee 6:** O die laatste.

[00:30:37] **Interviewer:** Die laatste volgens mij was [Gemeente] eerder. Dat was met [Naam].

[00:30:41] **Interviewee 6:** Ja, dat was [Naam] inderdaad.

[00:30:42] **Interviewer:** Ja, dat was [Gemeente] die heb ik gezien.

[00:30:44] **Interviewee 6:** Daarvan had ik een beetje het gevoel van we moeten overtuigen nog of zo dus dat verschilt gewoon enorm en het verschilt vooral heel erg merk ik vaak hoe hard zitten de mensen tegenover me in survival mode.

[00:31:07] **Interviewer:** Want hoe meer in survival mode hoe moeilijker?

[00:31:09] **Interviewee 6:** Ja, meer overtuigingen ja hoe moeilijker het over het algemeen dan denken ze ja hebben we hier wel capaciteit voor, heb ik helemaal geen ruimte voor we doen al dit en we doen al dat en hoe verhoudt het met dit en dat initiatief en dan zien ze overal beren waardoor ik denk ja dat hoeft niet en tegelijkertijd wil je natuurlijk wel meenemen dat dit waarschijnlijk wel heel handig is voor ze om te doen.

[00:31:27] **Interviewer:** Want wat zijn nu de dingen die je dan kan zeggen of zegt in zo'n gesprek waardoor zij die beren niet meer zien.

[00:31:33] **Interviewee 6:** Nou als ik dat kan dan ben ik echt heel goed maar wat ik in ieder geval probeer aan te geven dat je in feite alles al in huis hebt dat geeft mensen rust, de resultaten geven natuurlijk een bepaald soort beeld weer waar je naartoe wilt.

[00:31:49] **Interviewer:** De resultaten van [Organisatie].

[00:31:50] **Interviewee 6:** Ja, dat je wel ziet van nou de recidive of vervolgbehandeling zijn gewoon heel laag en je kan met veel minder psychiaters dus als je daarmee in je maag zit of KP'ers klinisch psychologen ja dat is hartstikke fijn als je daar maar nog een vijfde van

nodig hebt stel dat ze het vergelijken al is het de helft dan help je ook heel veel mensen uit de brand.

[00:32:15] **Interviewer:** Ja.

[00:32:16] **Interviewee 6:** Wat werkt is ook en dat is meer op strategisch niveau probeer ik altijd even te kijken van wat is de strategie van deze club en dat zijn kijk niemand hoeft briljant te zijn mensen weten echt wel een beetje wat je ongeveer moet doen met meer in het eigen leven en dat soort zaken dat is niet nieuw, meer digitalisering, dat zit in elk plan alleen ja moet het ook maar echt doen en doe dat dan via een reëel probleem zoals wachttijden in plaats van apart te organiseren. Ja we willen meer digitaliseren ja waarom ja dan hopen we op een besparing maar dat is niet het doel per se van een organisatie.

[00:32:49] **Interviewer:** En hoe zou volgens jou de ideale leefstijlpoli voor de jeugd eruit zien dus als alles zou kunnen en zou mogen wat zijn dan dingen waarvan je zegt nou dat moet er deze elementen moeten erin zitten deze partijen moeten op die momenten.

[00:33:03] **Interviewee 6:** Ja ideaal is wel lastig. Kijk ideaal is natuurlijk dat je ervoor zorgt dat er geen specialistische hulp nodig is. Dus zo'n dat is natuurlijk een we wisten daar voor een deel omdat mensen denken dat ze die hulp nodig hebben vooral en nou niet per se de laatste fase of zo van hulp maar het is wel als je problemen hebt dan moet je een psychiater of een klinisch psycholoog of iets in die richting hebben in het specialistische GGZ dan is het echt heel serieus maar ja vanaf daar zijn we eigenlijk een beetje aan het terugwerken naar dus hoe verder ik terug kan werken hoe beter.

[00:33:34] **Interviewer:** Ja, dus dat het echt een soort van preventieve [...]

[00:33:38] **Interviewee 6:** Uiteindelijk wel ja. Maar dat is ook hoe we hier binnen [Bedrijf] kijken van dat is niet voor niks dat we ook kijken naar die meditatie en dat soort zaken. Ik denk hier zit het ook al hoe we hier met

elkaar omgaan. Ik wil voor jullie persoonlijk en vanuit het bedrijf niet dat mensen hier specialistische hulp nodig hebben.

[00:33:57] **Interviewer:** En wat zijn volgens jou de grootste kansen voor de leefstijlpoli?

[00:34:01] **Interviewee 6:** Hoe bedoel je?

[00:34:03] **Interviewer:** Vanuit jullie gezien dus voor de toekomst dus jullie hebben nu eigenlijk bij Delfland is hij ontwikkeld en jullie zijn nu bezig bij [Gemeente]. Maar welke kansen kan de leefstijlpoli nog inspringen of zo of waar zie jij nog kansen?

[00:34:17] **Interviewee 6:** Nou kijk mijn ideale vorm is en dan ga ik het gewoon lekker praktisch schetsen is een groot gebouw waar nou eens kijken oké meerdere visies is een groot gebouw waar je nee ik moet het toch los van gebouw want dan verneuk ik het plaatje denk ik. Verschillende momenten heb je verschillende lessen of ondersteuning nodig in je leven en nu is het zo georganiseerd dat je dus overal in aparte hokjes ergens naartoe moet. Ik heb psychische problemen moet ik naar een psycholoog, ik heb armoede moet ik naar de gemeente, ik moet langs de huisarts, ik moet langs een schakelfunctionaris of zo of op school moet ik iets doen. Weet ik veel duizend dingen maar dat is natuurlijk helemaal niet per se handig georganiseerd dus hoe zorg je ervoor dat wat wij weleens een droom hebben genoemd het goede leven in de brede term institutionaliseert dus hoe ga je ervoor zorgen dat mensen uit zichzelf bezig gaan met slaap, uit zichzelf om leren gaan met leed, ik bedoel niet uit zichzelf dat ze het allemaal zelf moeten doen maar dat het normaal is. Het kan zijn via school, via ouders, via je sport. Tae Kwon Do is ook een heel mooi voorbeeld van hoe mensen met leed omgaan. Fysiek leed en psychisch leed. Dus ik zoek naar dat soort dingen dat het op zo'n manier georganiseerd wordt dat dit gebeurt. En voor nu zou het mooi zijn als je inderdaad bij een gezondheidscentrum hebt en dat staat nu ook in het integraal zorgakkoord wat nou door het ministerie of door het kabinet eruit is waarbij ze inderdaad die mentale gezondheidscentra willen waardoor je

dus in plaats van dat je helemaal wordt overgedragen naar de specialist dat je die specialist kan invoeren op iemands leven even. En maar dan niet uit het oog verliest dat die persoon een heel mens is en ook andere dingen misschien nuttig vinden en dat daar dus in dat centrum of dat gebouw ook gewoon inderdaad bewegingsdingen zijn of tegen eenzaamheid of dat in ieder geval en daarom zei ik gebouw is een beetje stom maar het kan ook gewoon een hub zijn waarvan uit je werkt.

[00:36:35] **Interviewer:** En is dat dan iets wat de leefstijlpoli zou kunnen zijn?

[00:36:40] **Interviewee 6:** In de eerstvolgende versie hoop ik dat zou mijn droom zijn in [Gemeente] dat we gewoon zeggen jongens de hele intake en hoe we verwijzen en het hele leefstijl eigen regie of transdiagnostische stuk dat doen we apart en dat doen we gewoon allemaal samen en daar zorgen we ook voor dat andere mensen bij komen of andere disciplines en daarna ga je of daarnaast ga je zoiets je therapie doen of je medicatie of whatever. Dat zou de droom voor nu zijn want dan kunnen we dus een hele regio kunnen alle aanbieders op inzetten.

[00:37:07] **Interviewer:** Ja zeker.

[00:37:08] **Interviewee 6:** En het is heel erg generaliseerbaar want verwijzen moet iedereen doen en die eigen regie en eigen leven zou iedereen zoveel mogelijk in ieder geval moeten doen. Dus dat is voor ieder persoon bijna hetzelfde.

[00:37:27] **Interviewer:** Ja.

[00:37:28] **Interviewee 6:** Dus dat hoeft je niet allemaal apart en specialistisch dat kun je maar beter zelf doen want juist omdat we het allemaal zo anders doen werkt het allemaal niet goed.

[00:37:35] **Interviewer:** Gaan we ondertussen een beetje door naar het laatste gedeelte vanwege de tijd ook dat gaat dus wat meer [...]

[00:37:41] **Interviewee 6:** Even kijken ik moest ook echt, ik moet een paar minuten voor half eruit dan kan ik nog even naar het toilet namelijk.

[00:37:44] **Interviewer:** Ja dan gaan we hier snel doorheen. Dit gaat wat meer over marktpositie en concurrentie gewoon om te zien hoe jullie als [Bedrijf] zijnde de leefstijlpoli neerzetten en dan is eigenlijk een beetje de vraag wie zijn nu eigenlijk jullie klanten want jullie werken als [Bedrijf] zijnde maar je werkt ook voor OZJ of Team Aanpak Wachttijden en in dit geval van [Gemeente] werken jullie voor de gemeente maar je werkt ook voor zorgaanbieders een soort van wie zien jullie als jullie klant?

[00:38:11] **Interviewee 6:** Ja je hebt verschillende levels van klanten dus je hebt betalers bijvoorbeeld nou dit stukje betaalt team aanpak wachttijden. Er is een budget vanuit de gemeente om meer na dat budget van team aanpak wachttijden aan te gaan werken dus zie ik hen primair als mijn klant. Echter dat wordt weer lastig want nou zegt de regio waarin [Gemeente] zit o daar willen we eigenlijk ook wel meteen regionaal op inhaken dan denk ik, ik ben bedrijfskundige, wie betaalt daar lever ik uiteindelijk aan op die is mijn hoofdpersoon maar goed misschien gaat die ook wel inleggen of betaalt hij een deel of weet ik veel. En ik weet dat voor het welslagen van mijn opdracht namelijk een transformatiepoli bij aanbieders ontwikkelen dat moet ik opleveren aan de gemeente maar dat kan ik alleen maar bereiken door die aanbieders mee te hebben dus you tell me wie mijn klant is.

[00:39:07] **Interviewer:** Ja want wie zou dan voor jullie de ideale klant zijn een soort van wat zou je willen?

[00:39:14] **Interviewee 6:** In feite ja dat wordt filosofisch in feite zou het niet zoveel uitmaken wie de klant is als hij maar helemaal mee is en weet wat hij aan het doen is en daar capaciteit en budget voor regelt dan ben ik heel blij.

[00:39:24] **Interviewer:** Ja, maar zou het dan fijner zijn bijvoorbeeld juist meer de regio's te focussen omdat die alles daar eigenlijk onder valt of zeg je nee dat is echt prima om dat gewoon met de gemeentes zelf te doen.

[00:39:37] **Interviewee 6:** Dat weten we nog niet zo goed. Dus we weten kijk een enkele organisatie is simpel en dat snap je en dat is afgebakend weet ik veel wat allemaal. Meerdere aanbieders bij elkaar ja ik weet het niet ja ik verwacht dat het uitdagend gaat worden en dan ook met de gemeente erbij en de regio ja dat is een heel complex geheel. Dus alles qua klant shit is allemaal heel vervelend maar qua impact is heel aantrekkelijk.

[00:40:03] **Interviewer:** Ja. Want waarom denk je dat jullie klanten dus even in de breedste zin zowel gemeenten als zorgaanbieders nu voor jullie kiezen, waarom ze met jullie in zee gaan?

[00:40:13] **Interviewee 6:** Ik denk een paar redenen een omdat we bewezen hebben dat we dit kunnen, dat we een behoorlijk goed netwerk hebben, in veel gevallen dat we geld mee brengen ook fijn dus dat we voor een deel gratis zijn. Is denk ik niet te vergeten. Ja en dat we blijkbaar in staat zijn in de eerste gesprekken om een bepaald soort vertrouwen of wat dan ook te wekken waardoor mensen denken o dit is wel daar willen we mee samenwerken.

[00:40:38] **Interviewer:** En waarom denk je dat mensen jullie vertrouwen? Heb je daar een idee van of ooit feedback op gehad?

[00:40:43] **Interviewee 6:** Als [Naam] en ik de gesprekken samen doen hebben wij denk ik een combinatie van die goed werkt maar dan ga ik over mezelf praten eigenlijk moeten andere mensen zeggen maar wat ik zelf denk een combinatie van humor is denk ik belangrijk dat je dingen kan bespreken dat je het leuk hebt met iemand, dus heel veel gaat gewoon over gunnen want al die processen qua aanbesteden is niet per se 100% rationeel vooral buiten aanbesteding natuurlijk dus vind je iemand een beetje leuk. Ik denk onze zelfkritiek werkt best wel goed dus we zijn ook kritisch naar hoe we zelf werken en dat we ook echt wel idealistisch zijn

hoop ik dat dat overkomt. En we hebben denk ik wel een goede combinatie tussen hard en zacht vaak is [Naam] zacht in het gesprek dus [Naam] die gaat je helpen, die gaat accommoderen die gaat zorgen dat er een mouw aan te passen is dat moet op zijn [...] op zijn grafsteen staan wil ik zeggen. Dat is eigenlijk zijn life quote en bij mij krijg je altijd de wat meer hardere kant van wat is nou eigenlijk je vraag, wat wil je nou, wat vind je eigenlijk zelf dat je daarin moet kunnen, wat maakt dat het budget nog niet geregeld is of nou dat soort zaken dus dat geeft wel een fijne dynamiek kijk een van onze tweeën zou bij wijze van spreken niet overleven. Dat is blijkbaar wel goed gelukt altijd maar even dat is wel een kracht. Want we kunnen op hetzelfde moment een groep hebben hebben echt een keer gedaan echt scormen van je moet niet dit soort domme vragen stellen dat stuk doe ik dan laat ik echt even iemand koken en dan [Naam] houdt het dan na een tijdje niet meer de hitte en dan gaat hij zeggen ja nee [Naam] bedoelt dit, ik snap wat [Naam] bedoelt maar natuurlijk gaan we je helpen en natuurlijk gaan we [...] dan gaat hij weer zo.

[00:42:28] **Interviewer:** Ik zal heel snel de laatste vraag over concurrentie. Hebben jullie nu concurrenten als [Bedrijf] zijnde en zijn er concurrenten voor de leefstijlpoli?

[00:42:38] **Interviewee 6:** Ja het antwoord is ja en nee dus ik beschouw persoonlijk geen van de andere ontwerpbureaus of consultancy als concurrenten en waarom ik dan geen nee zeg is omdat we een hele unieke positie hebben mensen kennen ons via netwerk en gaan dan niet zoeken welke andere concurrerende ontwerpbureaus zullen we hier nog meer voor vragen. We hebben unieke positie in het land en hetgeen voor dit product waar je me nou over vraagt dat is ook alleen door ons ontwikkeld er zijn geen andere varianten van. Maar aan de andere kant hebben we natuurlijk wel concurrenten die consultancy bureaus en die ontwerpbureaus want ja [Bedrijf] werkt ook in wachttijden, iets andere dingen ja en waarom het ook weer niet zo is is omdat ik vaak merk een ontwerpbureau die maakt een ontwerp en dan is het klaar en dat doen wij niet althans niet alleen. Dus ja ik heb het in ieder geval nooit gevoeld op een manier van ik moet de concurrentie voorblijven laat ik het zo zeggen.

[00:43:38] **Interviewer:** En de leefstijlpoli is iets wat jullie hebben ontwikkeld maar is dat dan ook iets waar jullie patent op hebben of zouden kunnen vragen?

[00:43:42] **Interviewee 6:** Nee en zelfs dat kan ook niet.

[00:43:44] **Interviewer:** Nee. Heb je nog een angst ergens dat dat misschien als dit aanslaat dat andere ontwerpbureaus denken dat is leuk wij kunnen ook wel een leefstijlpoli maken?

[00:43:55] **Interviewee 6:** Ja, dat denkt iedereen al dat denken al die aanbieders ook al. Dus dat is juist het probleem.

[00:44:00] **Interviewer:** Ja, want gisteren vertelde [Naam] dus dat zij ook al meerdere binnen Delfland aan het ontwikkelen is toch?

[00:44:05] **Interviewee 6:** Binnen Delfland ja.

[00:44:06] **Interviewer:** Is dat iets wat jullie goed vinden?

[00:44:10] **Interviewee 6:** In principe goed want hoe meer zij slagen hoe sterker ons voorbeeld natuurlijk en idealistisch wens ik dat natuurlijk ook toe dat meer mensen geholpen worden. Natuurlijk kan je zeggen hadden wij daar ook voor ingeschakeld kunnen worden ik ben eigenlijk wel benieuwd hoe dit loopt. Maar inderdaad ondertussen hebben zij ook contact en denk ik ja wel handig als wij er ook meer van horen zeg maar.

[00:44:33] **Interviewer:** En dat Hoi waar je het in het begin over had dat was ook een soort van leefstijlpoli zei je?

[00:44:38] **Interviewee 6:** Ja, nee is geen leefstijlpoli maar iets wat hierop lijkt dat mensen nuttige dingen doen tijdens dat ze wachten.

[00:44:44] **Interviewer:** En dat soort oplossingen want ik kan me voorstellen dat er wel meer zijn is dat nog iets wat jullie als concurrentie zien.

[00:44:48] **Interviewee 6:** Nee want dat zijn vooral aanbieders die zelf dingen bedenken.

[00:44:54] **Interviewer:** Ja. Oké. Dat is dan denk ik zal ik je nu laten gaan.

[00:45:06] **Interviewee 6:** Dank je wel.

[00:45:08] **Interviewer:** Belangrijkste vragen. Nou bedankt. Zijn er nog dingen waarvan je zegt hier hebben we het niet over gehad maar moet je wel even opletten.

[00:45:13] **Interviewee 6:** Ik moet heel nodig naar de wc dus dat is laatste waar we mee afsluiten maar bedankt ik ben benieuwd wat je [...]

[00:45:18] **Interviewer:** Ja, heel erg bedankt.

Transcription | Internal |

Interview 7

[00:00:40] **Interviewer:** Dus mijn eerste vraag is hoe zou je jouw rol bij [Bedrijf] omschrijven?

[00:00:49] **Interviewee 7:** Dat is meteen een moeilijke vraag. Mijn rol bij [Bedrijf] ik zie het eigenlijk echt als ik denk een combinatie tussen inhoudelijk ontwerper zijn en procesbegeleider, innovatie proces begeleiden. En dan heb je nog [Naam] die er als projectleider echt nog wat meer dat begeleiden en dat de planning en de grote structuren hoe dat allemaal zit in de gaten houdt en dan ben ik denk ik wel op een wat lager niveau bezig met de planning en stakeholders en dat soort dingen. Maar ja vooral ook echt dat inhoudelijke ontwerpen zelf.

[00:01:36] **Interviewer:** En welke projecten met de jeugdzorg ben je nu bij betrokken of ben je bij betrokken geweest?

[00:01:44] **Interviewee 7** Toen ik hier kwam werken ben ik eigenlijk meteen op [Regio] gezet op die de pilot die daar loopt en uiteindelijk is dat toen opgesplitst in drie projecten, eerst vijf toen werden het er drie en daar ben ik verantwoordelijk voor twee of samen met [Naam] dus ik dan voor de inhoud [Naam] voor de projectleiding en dan doe ik dus [Gemeente] en [Gemeente].

[00:02:13] **Interviewer:** Ja. En wat zijn de projecten daar?

[00:02:19] **Interviewee 7:** De projecten. Bij [Gemeente] zijn we gaan focussen we hebben dus de eerste maanden dat we daar ook bezig waren hebben we onderzoek gedaan naar wat is er nou gaande in de gemeente en waar zijn wachttijden. En in [Gemeente] zitten die wachttijden heel erg in de gemeente zelf, in de toegang zelf. Dus voordat je bij een

keukentafelgesprek komt moet je al meer dan drie maanden wachten dus toen zijn we gaan kijken hoe komt dat nou en een van de grote redenen denken wij is het voorliggend veld dat daar niet goed gebruik van wordt gemaakt dus alle vragen worden doorgestuurd naar keukentafelgesprek dus daar willen we gaan focussen op dat voorliggend veld en dan specifiek opvoedondersteuning voor ouders. We dachten als we dat kunnen, als ouders goed kunnen opvoeden en met hun vragen ergens terecht kunnen dan verergert het probleem niet en dan hoeven ze niet uiteindelijk in de jeugdzorg te komen. Dus dat is [Gemeente] en in [Gemeente] focussen we op juist meer het stukje nazorg want daar leerden we dat in de toegang het best prima gaat maar in de dat bij als het kind dan uiteindelijk een beschikking krijgt en naar de aanbieder mag dat ze dan lang moeten wachten tot er een plekje vrijkomt bij de aanbieder dus daar ervaren ze last van moeten ze overbruggingszorg inzetten en dat is er niet. Dus wat wilden we daar nou aan doen toen dachten we oké er zijn veel kinderen die weer terugkomen in zorg hoe kunnen we dat nou voorkomen nou door ze als een keer een behandeling hebben gehad te zorgen dat er goede nazorg is zodat ze niet meteen losgelaten worden en als ze weer gaan wankelen weer terugkomen in jeugdzorg. Dus dat zijn een beetje de focus.

[00:03:58] **Interviewer:** En zijn er ook projecten geweest met een leefstijlpoli waar je bij betrokken bent geweest?

[00:04:02] **Interviewee 7:** Nee ik ben niet met de poli betrokken geweest.

[00:04:08] **Interviewer:** Nou dat was eigenlijk al een beetje deel een.

[00:04:22] **Interviewee 7:** Ja.

[00:04:23] **Interviewer:** Dus een korte introductie. En deel twee gaat dus wel wat meer over die leefstijlpoli en het maakt dus niet uit dat je niet bij projecten betrokken bent geweest want het is meer gewoon kijken van hoe kijkt iedereen daar tegenaan. Dus heb jij een idee wat de leefstijlpoli is of hoe zou jij de leefstijlpoli omschrijven?

[00:04:28] **Interviewee 7:** Het is wel sowieso een goede ik ben ook wel benieuwd hoe het bij anderen is want ik weet er dus niet heel veel van, er is een filmpje van weet ik op de website bijvoorbeeld en ik heb weleens toen bij mijn inwerken wat documenten bekijken maar we hebben het eigenlijk nooit echt duidelijk over gehad wat het nou inhoudt dus het is denk ik echt een eigen interpretatie die ik dan heb maar volgens mij is het dus allemaal binnen de [Organisatie] ontwikkelt om daar de doorstroom te vergroten eigenlijk en ook de wachttijd in het begin. Wat het me het meest is bijgebleven eigenlijk is dat ze nu moet je vaak dus lang wachten op een psycholoog of weet ik veel een psychiater of iemand die specialist is terwijl [Naam] en [Naam] hebben bedacht om dus al eerder iemand in te zetten die al even met jou kan praten over je leefstijl en over wat basisdingen zodat je daar alvast een beetje aan kan gaan werken omdat ze ervan overtuigd zijn dat dat dan eigenlijk ook al veel kan oplossen en dan daarna kom je bij die psychiater terecht en dan heb je alvast wat stapjes ertussen en zo hebben ze ook met een welkomstpakket zodat je het gevoel hebt dat je al echt ingeleid wordt volgens mij dat soort stapjes die weet ik een beetje dus ja dat het uit verschillende onderdelen bestaat.

[00:05:51] **Interviewer:** En bij je huidige projecten waar jullie nu mee bezig zijn wordt er dan ook gedacht aan de leefstijlpoli of wordt dat op een manier bij betrokken of stukjes eruit gehaald of is dat een losstaand project waar jullie eigenlijk niet meer mee bezig zijn?

[00:06:06] **Interviewee 7:** Nou toevallig dan nu bij [Gemeente] waar we mee bezig zijn hebben we eigenlijk ook een soort proces ontwikkeld voor nazorg dus die stappen. Ook van die stappen en dan is dat allemaal niet binnen een organisatie maar zit het zijn er allemaal verschillende organisaties maar het voelde ook een beetje als zo'n leefstijlpoli dus dat je verschillende stappen nodig hebt en dat dat eigenlijk het concept is. Ik heb er ook wel af en toe gesprekken over met [Naam] is eigenlijk wat wij doen is niet per se nieuwe dingen bedenken maar wat we doen is bestaande dingen verbinden en dat is eigenlijk wat ze met die poli hebben gedaan en dat is eigenlijk wat we nu ook met die nazorgproces dan eigenlijk doen in [Gemeente] zie je eigenlijk ook weer alle onderdelen bestaan dan wel

ongeveer of het zijn gesprekken die wel te doen zijn maar het bijzondere of het unieke is dat we het verbinden tot een flow of zo. Dus op die manier een beetje die gedachtegang maar dat gaat ook een beetje in vlagen hoor want dit is ook maar bedacht eigenlijk zonder leefstijlpoli in gedachten en nu gisteren kwamen we er ineens achter o ja eigenlijk is dat dan ook een beetje zo.

[00:07:22] **Interviewer:** En welke behoeften vervult volgens jou de leefstijlpoli?

[00:07:27] **Interviewee 7:** Ik denk vanuit de cliënt of de gebruiker zeg maar gezien dat je gewoon dat je echt eerder het gevoel hebt dat je iets aan het oplossen bent zeg maar dat je aan je herstelproces aan het werken bent en dat je niet aan het wachten bent omdat je vaak volgens mij als je bedenkt oké ik heb echt hulp nodig en je gaat het zoeken dan is het echt nodig en als je dan vervolgens weer maanden moet wachten dan nou ja dat is verschrikkelijk dus ik denk gewoon dat dat je meteen een soort van oké let's go nu gaan we ervoor een beetje dat gevoel denk ik. Dat zou ik denk ik vanuit de gebruiker het waardevolste zien.

[00:08:10] **Interviewer:** En je zegt vanuit de gebruiker denk je dat er andere behoeften zijn voor andere stakeholders?

[00:08:20] **Interviewee 7:** Ja nou ja bijvoorbeeld voor zo'n psychiater kan ik me voorstellen dat het handig is als iemand al als weet ik veel leefstijlcoach als die al wat dingen heeft besproken of zo en daar is ook een verslagje van of zo weet je wel dat is wel weer misschien ook wel makkelijker om dan die persoon te gaan behandelen of nou ja op die manier. Zou ik dat zo zien.

[00:08:52] **Interviewer:** Is het dan gewoon makkelijker om dat het werkdruk wegneemt of is het meer dat je zelf gewoon wat minder [...]

[00:09:00] **Interviewee 7:** Goh dat is eigenlijk wel een goede vraag ik zou niet weten of het echt werkdruk wegneemt als in dat als jij als cliënt in de

poli komt dat je dan alleen die leefstijlcoach dat je daar misschien al genoeg aan hebt en dan alweer op eigen benen kan misschien wel ik weet eigenlijk niet of dat voorkomt. Dat zou wel mooi zijn natuurlijk dat dat ook een optie is. Dus dan zou de psychiater uiteindelijk minder werkdruk krijgen. Maar misschien is het ook wel inderdaad iets gestroomlijnder dat de patiënt al wat beter weet wat hij zelf moet doen en dat het daardoor wat makkelijker is om de behandeling te starten dat hij inderdaad misschien wat minder afspraken nodig heeft ik weet het ook allemaal niet.

[00:09:43] **Interviewer:** Nee maakt niet uit.

[00:09:53] **Interviewee 7:** Een beetje speculeren hoe dat zou kunnen ik weet het niet.

[00:09:57] **Interviewer:** En heb jij een idee of met het beeld wat jij dan hebt van de leefstijlpoli wat dan de belangrijkste positieve aspecten zijn?

[00:10:01] **Interviewee 7:** De belangrijkste positieve aspecten.

[00:10:02] **Interviewer:** Of wat in ieder geval voor jou de belangrijkste positieve aspecten zijn.

[00:10:05] **Interviewee 7:** Ja, ik denk dus het gevoel van snel van start of zo dat je een beetje dat gevoel hebt dat er een soort doorlopende lijn inzit dat je niet ja dat er een soort langzaam begin is en ook een langzaam eind. Ik weet even niet precies uit mijn hoofd hoe nou dat einde eruit ziet maar daar zal vast ook een eind uitstroom zijn zeg maar. Dus dat een beetje die doorlopende lijn.

[00:10:40] **Interviewer:** En heb je een idee anders heb je ook een idee van de belangrijkste negatieve aspecten denk je dat die er zijn, dingen die bijvoorbeeld beter zouden kunnen?

[00:10:58] **Interviewee 7:** Goh dat vind ik moeilijk zeggen omdat ik het dan denk ik toch niet goed genoeg ken. En ik weet ook niet eigenlijk wat

nou de effecten zijn of zo ben ik ook wel benieuwd naar eigenlijk inderdaad of [Organisatie] hoe zij ernaar kijken. En dat zou ik vind ik moeilijk om te zeggen eigenlijk.

[00:11:19] **Interviewer:** Of zijn daar dingen waarvan je denkt dat zou beter kunnen binnen [Bedrijf] aan de leefstijlpoli.

[00:11:24] **Interviewee 7:** Nou ik had weleens gevraagd in het begin om er een soort van presentatie of zo over te krijgen ook omdat het een soort van ons enige product is en ik ook heel benieuwd was hoe [Naam] en [Naam] dit helemaal hadden ontwikkeld samen dus hoe ze bijvoorbeeld nu vragen we wel op bepaalde momenten tijdens ons eigen proces van oké wij moeten nu gaan testen hoe denken jullie dat eigenlijk en dan lukt het soms wel om daar een gesprek over te hebben niet altijd even goed maar dat had me wel nice geleken om daarin mee te worden genomen gewoon ook een soort van de werkwijze en wat het überhaupt geworden is en wat er gemeten wordt bijvoorbeeld daar ook over leren. Ja. Maar negatieve effecten.

[00:12:14] **Interviewer:** Als ze er niet echt zijn hoeft het ook niet hoor.

[00:12:17] **Interviewee 7:** Weet ik niet ja ik kan me voorstellen dat het misschien een ingewikkelder proces is geworden of zo omdat je natuurlijk meer facetten hebt en daar moeten allemaal mensen voor zijn die moeten weten wat ze moeten doen en systemen moeten goed werken en dat kan ik me voorstellen dat dat lastig is om te implementeren en om iedereen de juiste rol en taak en weet ik veel wat te geven.

[00:12:41] **Interviewer:** Denk je dat het dan ook moeilijk is om de leefstijlpoli uit te leggen aan anderen?

[00:12:48] **Interviewee 7:** Ja het is natuurlijk een iets langer verhaal omdat het uit verschillende stappen bestaat dus als je het uitlegt dan moet je denk ik al een soort van mensen erop voorbereiden dat het meerdere stappen is of zo zodat ze dat inzien.

[00:13:05] **Interviewer:** Heb je het zelf weleens uit moeten leggen aan iemand hoeft niet per se een werk gerelateerd te zijn?

[00:13:09] **Interviewee 7:** Ja goh misschien weleens thuis in het begin of zo ja.

[00:13:17] **Interviewer:** Weet je nog hoe dat ging of hoe je dat [...]

[00:13:20] **Interviewee 7:** Hoe ik dat gedaan had?

[00:13:21] **Interviewer:** Ja, of hoe je het vond in ieder geval of je het bijvoorbeeld makkelijk of moeilijk vond of dat anderen het wel of niet begrepen?

[00:13:27] **Interviewee 7:** Goh ik denk dat ik dan een beetje de highlights uitlichtte waar ik enthousiast van werd of zo dus bijvoorbeeld dan het welkomstpakket hele simpele maar dat kan zo heel duidelijk al zijn van iemand voelt zich gehoord, weet je wel je bent gezien het is een soort startsignaal of zo en daar kan ik altijd wel enthousiast van worden van dat soort dingen. Dus inderdaad al eerst die leefstijlcoach dus ik denk dat ik die twee dingen bijvoorbeeld gehighlight heb en dan daarna gezegd oké gaat hij door naar de psychiater en ja dat weet ik niet meer dus ik denk dat beginnetje dat heb ik wel dan uitgelegd en dan ja dat ik dat tof vond ja.

[00:14:12] **Interviewer:** En nu bij projecten ben je natuurlijk wel ook met zorgaanbieders of gemeente bezig vind je het dan moeilijk of zorgaanbieders of de gemeente of de belangrijkste stakeholders zeg maar te overtuigen?

[00:14:25] **Interviewee 7:** Van überhaupt.

[00:14:26] **Interviewer:** Om mee te werken met dit soort projecten of [...]?

[00:14:28] **Interviewee 7:** Ja ja zeker dat heeft denk ik met meerdere dingen te maken. Het heeft te maken met dat innovatie het innovatieproces gewoon iets vaags is en hoe je dat moet uitleggen en wat dan een ontwerper is en wat je doet zeg maar dat is vaag en dan het wat het extra moeilijk maakt is dat we dat zelf als [Bedrijf] volgens mij nog niet helemaal ook altijd even goed weten ook omdat we het pas voor het eerst doen natuurlijk. Dus onze aanpak verandert ook steeds, onze werkwijze verandert steeds dus waar we in het begin zeiden van oké we moeten echt wekelijks samenkomen met een werkgroep van de gemeente werd dat na een paar maanden naar oké wij doen wel het meeste en inhoudelijk en jullie leveren mensen aan wat ook al moeilijk is want het is heel moeilijk om mensen te vinden. Dus dat zijn eigenlijk twee dingen die het sowieso al moeilijk maakt en dan moet je dus als je dan mensen wilt overtuigen moet je dus ja je hebt steeds een beetje een ander verhaal heb ik gemerkt over het afgelopen jaar en dan moet je dus steeds weer opnieuw verwachtingen managen van iets wat al best wel vaag is en moeilijk te begrijpen voor sommige mensen. Dus dat is echt wel een uitdaging.

[00:15:50] **Interviewer:** En heb je dan bepaalde vragen die je elke keer terugkrijgt of zo van gemeenten of van zorgaanbieders?

[00:16:04] **Interviewee 7:** Goh wat een goede vraag. Ja ik denk misschien gewoon al überhaupt zo van wat doen jullie nou eigenlijk of de projectleider nu in [Gemeente] die is volgens mij heel erg gegaan op van oké maar wat is jullie advies dus dan moeten wij alsnog een soort van gaan nadenken oké qua inhoud dit, dus dan moeten we want wij zeggen eigenlijk altijd van oké de mensen die werken in de gemeente en in die werkgroep of zo zijn eigenlijk de experts inhoudelijk van de stad van de jeugdzorg en wij zijn ja wij proberen dingen op te vangen en het proces te begeleiden weet ik veel wat. Dus dan zeggen we eigenlijk jullie moeten beslissen maar dan zeggen zij eigenlijk weer van ja maar wat is nou jullie advies terwijl wat weten nou van jeugdzorg beslissingen dus dat is wel een lastige. En wat zat ik nou nog te denken. Wat ik ook lastig vind is dat het is dan wel ooit ergens gezegd dat bijvoorbeeld er zoveel tijd vrijgemaakt moet worden bij mensen om zo'n werkgroep te vormen die

dus actief dan meedoen maar nou ja in de praktijk valt dat altijd heel erg tegen en dan zit je met zo'n groep mensen en de helft is weer nieuw en weet eigenlijk niet goed wat hij nou komt doen en wat er al gebeurd is en moet je dan weer enthousiast zien te maken dat zie ik dan ook een beetje als onze taak soms terwijl misschien is dat eigenlijk meer de rol van de projectleider. Maar ja hoe krijg je nou weer zo'n groep dan opnieuw mee dat is echt wel moeilijk. Dus ja dan krijg je weer eigenlijk telkens opnieuw die vragen van ja wat doen we nou eigenlijk.

[00:17:55] **Interviewer:** En je gaf net aan dat het binnen [Bedrijf] ook soms nog best wel verandert wat jullie aan het doen zijn is het dan ook lastig om een soort van [Bedrijf]s visie te communiceren?

[00:18:03] **Interviewee 7:** Ja. Zeker.

[00:18:05] **Interviewer:** Hebben jullie nu een visie als [Bedrijf] zijnde?

[00:18:12] **Interviewee 7:** Ja dat zou ik eigenlijk niet zo 123 weten en dat is ook denk ik weer aan iedereen verschillend als je het vraagt. Ik had dan toevallig gisteren gingen we het aan [Naam] een beetje vragen en die zegt dus heel erg van ja wij maken eigenlijk niks nieuws maar we verbinden dingen en hij zegt ook hoe zeg je dat je probeert de ander zoveel mogelijk het te doet. Ik zit met uitbuiten in mijn hoofd maar dat is niet het woord. Ik weet even niet meer het goede woord. Nou ja. Dus je probeert dat zoveel mogelijk de ander de dingen doet en wij faciliteren het of zo maar dat is heel erg zijn visie maar [Naam] en ik dat in het begin heel erg probeerden merkten we ja maar dan doen ze dus niks. Dus wij hebben toen gezegd oké weet je dan doen we het gewoon maar zelf want we wilden gewoon actie in de tent. Dus daar heb ik best wel dus teveel in dat gat gesprongen daardoor zijn we nu wel wat verder denken we dan ook weer en nu zouden wij dus graag echt concreet een product gaan willen maken net eigenlijk als de poli eigenlijk dat we nog zoiets kunnen toevoegen aan ons portfolio maar nu hadden we laatst dan weer een grote visie bedacht waar dat product dan onderdeel van is en dan zegt [Naam] weer nee ga naar de visie we willen de visie en dan denk ik nee ik wil dat eigenlijk niet ik wil

eigenlijk dat kleine en dan ben ik weer benieuwd hoe [Naam] daarover zou denken of [Naam] of volgens mij denkt iedereen daar dus ook anders over dus dat is wel ook interessant.

[00:19:45] **Interviewer:** Maakt het wel lastig om dan inderdaad naar buiten toe zeg maar te communiceren als het intern al eigenlijk onduidelijk is.

[00:19:49] **Interviewee 7:** Ja.

[00:19:51] **Interviewer:** Maar is dat dan iets waar je meer behoefte aan zou hebben een soort van meer productportfolio achtige.

[00:19:56] **Interviewee 7:** Ja ik vind het lastig want dat is wat ik zelf heel leuk zou vinden maar ik moet natuurlijk ja ik werk ergens ik ben de werknemer dus ik heb niet per se dat te bepalen maar ik zou het wel leuk vinden ook omdat ik denk dat als we wat meer focussen op bepaalde producten zoals van die poli's of whatever dat je dan dat heel goed kan ontwikkelen en als heel Nederland dat gaat gebruiken nou dan zijn we echt al dan gaan we echt impact maken. Maar als we steeds nieuwe dingen blijven verzinnen en niemand gebruikt het zeg maar zo dus daarom heb ik een beetje dat gevoel. Maar ja misschien zit ik er ook weer naast ik weet het ook niet zo goed ik ben ook niet heel strategisch dus ja ik denk wel ik heb ook laatst gevraagd om daar een keer een goed gesprek over te hebben met elkaar dus [...]

[00:20:45] **Interviewer:** Met iedereen binnen het bedrijf dan?

[00:20:49] **Interviewee 7:** Ja we gaan nu een themalunch doen over twee weken of zo tussen de middag dus dan willen we het daar ook wat meer over gaan hebben.

[00:20:52] **Interviewer:** [Bedrijf] brand is dat dan of niet of is dat weer daar los van.

[00:20:55] **Interviewee 7:** Ja volgens mij staat het er los van of misschien hebben ze het nu samen gepakt. Ik weet het niet.

[00:20:59] **Interviewer:** Ik weet het ook niet. Moet ik nog even navragen.

[00:21:01] **Interviewee 7:** Ja.

[00:21:02] **Interviewer:** En verder is het ook zo dat de leefstijlpoli is natuurlijk hadden we het net al een beetje over ontworpen door [Naam] en [Naam] is dat ook iets waardoor je er anders over praat omdat het niet echt jouw ontwerp is als ontwerper?

[00:21:24] **Interviewee 7:** Ja een moeilijke vraag denk ik voor mij omdat ik er sowieso dus niet zoveel over praat maar het voelt inderdaad niet echt als ja ik weet het niet zo goed. Op zich voelt het wel als een product van ons ook al weet ik er dus eigenlijk heel weinig van.

[00:21:44] **Interviewer:** Ja, want hoe zou je het vinden als je dan bijvoorbeeld morgen een nieuw project zou krijgen en je moet daar een leefstijlpoli gaan ontwikkelen?

[00:21:48] **Interviewee 7:** Ik denk dat het toch wel voelt als ons product ook omdat het wel heel erg die elementen bevat of zo waar we als [Bedrijf] het steeds met elkaar over hebben of zo dus eigenlijk dus echt zo vanuit de gebruiker gedacht maar ook heel erg zo'n proces inrichten en zo dat is wel eigenlijk waar we het steeds ook met [Bedrijf] over hebben.

[00:22:16] **Interviewer:** Ja.

[00:22:20] **Interviewee 7:** Een soort van kernelementen zitten er wel een beetje in of zo waardoor het wel voelt als een product van [Bedrijf].

[00:22:33] **Interviewer:** Gaan we intussen een beetje door naar het derde gedeelte en dat gaat dus echt over een leefstijlpoli voor de jeugd. Want in [Gemeente] is daar nu de eerste vraag naar en dan is het voor mij ook een

beetje af te bakenen ik ben intussen ook met de ... specifiek voor een leefstijlpoli voor de jeugd bezig en mijn eerste vraag is eigenlijk waar denk je dat de aparte vraag voor een leefstijlpoli voor de jeugd vandaan komt.

[00:22:52] **Interviewee 7:** Dat die niet hetzelfde het kan zijn als die voor volwassenen.

[00:22:55] **Interviewer:** Ja.

[00:22:56] **Interviewee 7:** Ja het uiteindelijk is kinderen natuurlijk heel anders dan volwassenen en zelfs kinderen en jongeren denk ik dat al een groot verschil zit. Misschien wordt dat ook wel een interessant iets om nog te onderzoeken tijdens het maken van hoe doe je het voor 12 min en 12 plus of zo. Ja gewoon misschien ja goh misschien dat de kernelementen wel een beetje hetzelfde kunnen zijn dus zo'n welkomstpakket, zo'n leefstijlcoach maar hoe je dat precies dan aansluit op zo'n kind of zo'n jongere dat is denk ik wel een beetje anders en dat vind ik eigenlijk daar zou ik wat langer over na moeten denken of er dan nog extra elementen in zouden moeten zitten of zo.

[00:23:56] **Interviewer:** Want wat denk je zijn de belangrijkste verschillen tussen volwassenen en kinderen?

[00:24:07] **Interviewee 7:** Ik denk bij kinderen en dat is dan ook weer een verschil kinderen en jongeren zitten de ouders er altijd bij, bij kinderen. En die kunnen natuurlijk best wel een heftige rol ook hebben of daar kan ook veel aan de hand zijn. Het is namelijk zeker denk ik op jonge leeftijd ook vaak een combinatie van het gezin waar iets mis is en het kind waar het niet goed mee gaat of oorzaak gevolg of whatever maar dus waar een volwassene misschien alleen is of is dat nou ook met het gezin, o shit dat element ben ik een beetje vergeten volgens mij zit dat er ook in met het netwerk en zo in de leefstijlpoli. Ik weet het niet meer zo goed. Maar dan is het gezin of dat netwerk is zeg maar denk ik nog veel prominenter aanwezig eigenlijk bij de leefstijlpoli voor het kind en ook bij jongeren dat

ze nog thuis wonen dus dat is denk ik wel echt een groot verschil dat die veel meer betrokken zijn en aanwezig zijn. En school is natuurlijk een groot element hoe doe je iets op school. Dat is echt anders dan bij volwassenen. Ja en ze zijn natuurlijk nog helemaal ook aan het ontwikkelen dus daar zat ik ook over na te denken want bij onze projecten want als jij een kind van 8 bent dan heb je andere dingen nodig dan dat je een jongere van 18 bent of zo dus je behoeften veranderen ook en dus ook jouw leefstijl en jouw manier van zorgen dus het kan bijvoorbeeld dat je op je achtste een keer door die poli heen gaat maar misschien zou het goed zijn om op je 18e nog een keertje te gaan of zo om even andere tools aan te leren en bij volwassenen is dat misschien alweer iets steadier. Hoewel dat ook niet hoeft als je weer gaat verhuizen of zo kan het ook weer van die life events weet je wel als er grote dingen gebeuren kan het ook weer helemaal omslaan. Ja.

[00:26:16] **Interviewer:** En je hebt dus binnen de jeugd verschillende leeftijdscategorieën eigenlijk je had het net over 12 min en 12 plus is dat een beetje waar jij zou je er twee groepen van maken of waar denk je dat een beetje hoeveel categorieën heb je binnen de jeugd?

[00:26:31] **Interviewee 7:** Nou ik denk sowieso de hele kleine is ook wel echt een vak apart echt baby, kinderen ik ben ook benieuwd wat een leefstijlpoli daar ik heb daar eigenlijk nog nooit zo goed bij stilgestaan wat er dan aan de hand is met [...] het is meer als ouders dan niet goed voor hun kindje zouden kunnen zorgen of zo dat er echt problemen ontstaan waardoor zo'n kindje in de jeugdzorg komt. Ik weet het niet zo goed. Maar misschien dus een beetje basisschool leeftijd dus van 0 tot 4 of zo en dan van 4 tot 12 en dan 12 18 maar eigenlijk vind ik dat het je bent nog steeds een jongere als je 19 bent. Eigenlijk vind ik dat het ook nog door zou moeten lopen. En je hebt bijvoorbeeld die Join Us is dan een interventie voor jongeren die eenzaam zijn en dan mogen ze nog samen komen en dat loopt tot en met 30 jaar dus ja. En dat denk ik ook ja je bent 18 is nog steeds zo jong dan ben je echt nog geen volwassene en dan gebeurt er nog zoveel in je leven eigenlijk een beetje misschien totdat het steady begint te

worden dus misschien is 30 wel een goede, dat dat eigenlijk want er gebeurt nog zoveel. Eerste baan, studie.

[00:27:53] **Interviewer:** En voor welke van die leeftijdscategorieën denk je dat een leefstijlpoli dan goed zou zijn?

[00:28:03] **Interviewee 7:** Ja dat is denk ik toch afhankelijk van waar je naar op zoek bent wat voor hulp je nodig hebt. Dus als je echt ja een wat zwaardere behandeling nodig gaat hebben omdat het echt niet zo goed met je gaat dan is denk ik zo'n leefstijlpoli heel fijn omdat dat dan echt een heel traject gaat zijn in plaats van dat je als traject weet ik veel af en toe dan langskomt bij een behandelaar dat je echt dat hele soort van pakket hebt. En als je dan wat minder als je een doelgroep hebt die wat minder hulp nodig heeft maar weet ik veel ja misschien is dan zo'n life style coach wel voldoende ja dan zou je natuurlijk kunnen zeggen oké hij komt alsnog in de poli ook al heeft hij niet uiteindelijk die psychiater waarschijnlijk nodig maar komt hij naar de life style coach en gaat hij daarna er weer uit als het voldoende is dus dat zou misschien kunnen.

[00:29:05] **Interviewer:** En zijn er bepaalde inzichten van de projecten die je dus nu voor jeugdzorg hebt gedaan waarvan je denkt dat moet sowieso meegenomen worden of dat is heel belangrijk om in ieder geval uit te zoeken als je een leefstijlpoli voor de jeugd gaat maken?

[00:29:25] **Interviewee 7:** Goede vragen allemaal. Goh eens graven. Ja ik denk sowieso dat ouders een hele belangrijke rol spelen zeg maar de gezinssfeer of zo dat hoor je natuurlijk ook gewoon heel veel gewoon dat systeem eromheen dat is gelukkig nu ook echt een ding overal maar dat daarnaar gekeken wordt en [...]

[00:29:48] **Interviewer:** En ouder en gezin is het dan ook broertjes en zusjes dan bijvoorbeeld.

[00:29:51] **Interviewee 7:** Ja, precies. Dus dat en ja waar ik dus nu ook wel echt zeker bij kinderen is dus eigenlijk die als je dan kijkt misschien

naar dat stuk dat zou misschien dan het stuk nazorg zijn van die poli dat je dus misschien nog af en toe eens na twee jaar terug mag komen van oké laten we eens kijken of het nog steeds bij jou past wat we hebben bedacht of je nog steeds goed met je ADHD om kan gaan op deze manier of dat je iets anders nodig hebt of zo. Zoiets. Dus dat ja dat je dat een soort van blijft bijwerken. Nog meer geleerd. Ja. Er is vast nog veel meer maar [...]

[00:31:01] **Interviewer:** Nou dit zijn dan waarschijnlijk in ieder geval belangrijke punten waar je in eerste instantie aan denkt of dingen waarvan je denkt nou hier zijn we al achter gekomen dat je het sowieso niet moet doen dat kan ook.

[00:31:09] **Interviewee 7:** Voor kinderen, voor die poli.

[00:31:17] **Interviewer:** Ja, jeugdzorg. Ja of als het niet specifiek voor de leefstijlpoli is maar in ieder geval gewoon belangrijke dingen wat betreft jeugd die je zijn opgevallen of waarvan je denkt dat is echt iets wat we ontdekt hebben en dan kan ik nog uit gaan zoeken of het wel of niet voor de leefstijlpoli belangrijk is maar in ieder geval dat stukje nazorg zei je dus van nou dat is wel echt heel belangrijk.

[00:31:54] **Interviewee 7:** Ja. Ik denk wat ik veel gehoord heb is o ja dat maar dat is ook al op zich al wel een bekende gewoon dat van die doorlopende lijn eigenlijk een soort van een gezicht, dat je een contactpunt hebt. Bijvoorbeeld ook zo'n sessie gehad met jongeren en daar gaven ze dan ook aan dat ze het fijn vinden als er iemand met hun kan meedenken over niet alleen over het zorgdeel maar ook over hoe doe je dat nou op school en hoe kijk je naar je toekomst of zo en kan iemand mij helpen met mijn schulden of ik maak me heel erg zorgen over het klimaat kan iemand er even met me over praten of zo. Dus ook ja het hoeft niet alleen over zorg te gaan maar dat is natuurlijk ook een beetje met die leefstijl er speelt veel meer dan dat zeker in het hoofd van zo'n kind of jongere. En ja ik zou zelf dus eigenlijk nog wel meer onderzoek willen doen naar het verschil tussen kind en jongere zeg maar wat is nou echt belangrijk om op te letten. Waar kinderen op de basisschool het spannend en speciaal vinden als ze

klas uit worden gehaald is dat op de middelbare school echt not done weet je wel dan schamen ze zich kapot dus dat zijn echt wel belangrijke verschillen om het goed te laten werken. En wat ook wel ja je hebt echt van die kwetsbare groepen dat is lastig dus hoe bereik je die jongeren of kinderen die het dan echt nodig hebben maar die een beetje onder de radar zijn die niet meer naar school komen of je hebt van die thuiszitters of zo van dat soort groepen. Dat is een moeilijke opgave.

[00:33:36] **Interviewer:** En ik hoorde gisteren ook dat jullie persona's hebben gemaakt van jeugd dat waren er drie geloof ik toch.

[00:33:40] **Interviewee 7:** Ja, die hangen daar inderdaad.

[00:33:42] **Interviewer:** Wat zijn daar dan waarom hebben jullie drie persona's zeg maar wat zijn belangrijke verschillen of kenmerken van die drie?

[00:33:57] **Interviewee 7:** Ja, dat is een goede. We hebben ze gemaakt toen voor dat analysedocument of hoe heet het functionele kijk op wachttijden en we hadden ze gemaakt überhaupt wat beeldender verhaal te maken maar eigenlijk het verschil ja de heftigheid in zorg zeg maar is een verschil dus wat je bijvoorbeeld bij sommigen ziet is dat we wilden proberen duidelijk te maken van nou als je nou eerder had ingegrepen als je eerder iets had gedaan was het nooit zo had het nooit zo'n zware zorg hoeven worden. Dus ja dat op tijd erbij zijn dat signaleren dat mensen als ze iets signaleren weten wat ze moeten doen dat zijn denk ik belangrijke dingen. Dus dat is misschien ook voor kind en ja dat is eigenlijk nog een stap voorafgaand aan de poli van hoe weten mensen thuis bijvoorbeeld hoorde ik dat Renew dat is dat jongerenwerk in [Gemeente] met GGD zijn ze bezig om een soort gereedschapskistje te maken voor een kapper, voor een voetbalcoach van als er nou een kind naar jou toe komt met een hulpvraag wat moet je dan doen dat soort dingen. Ik zag dat influencers dat nu ook van Maxima of zo hadden uitgereikt gekregen of zo dat is ontwikkeld door Mind us want blijkbaar krijgen influencers heel veel berichten van over mentale gezondheid een soort stappenplannetje van dit

moet je doen of verwijst door naar door, dat is ook een interessante dus nou ja ik denk dat dat een hele belangrijke stap is waar we met z'n allen nog beter in kunnen worden. Vermoed je iets wat moet je dan doen. En met elkaar praten erover vind ik een interessante dus dingen bespreekbaar maken. Even kijken hoor en wat is er nog meer. Ja bij de ene gaat het zover dat hij uit huis gezet worden dan de bij ander, andere persona.

[00:35:41] **Interviewer:** En worden ze dan uit huis gezet omdat ouders er niet goed voor zorgen of meer omdat het kind zelf er heel erg problemen mee heeft.

[00:35:47] **Interviewee 7:** Bij deze is dat dus een wisselwerking is het beiden eigenlijk en dan is het een beetje kip ei verhaal ja waarschijnlijk in dit verhaal hebben we het zo gemaakt dat hij dus dat het kind hoe heet het wel de straat op ging omdat zijn ouders eigenlijk geen aandacht voor hem hadden dus dan ligt het bij de ouders.

[00:36:16] **Interviewer:** Ja.

[00:36:17] **Interviewee 7:** Maar daaronder gaat het juist weer over een meisje die wat was het nou qua intelligentieprofiel of zo ze was minder slim dan dat ze leek zeg maar dus ze had heel veel moeite om mee te komen dus dan ligt het weer meer bij het kind dat zij niet goed weet wat ze met zichzelf aan moet terwijl de ouders prima hun best doen en zo. Dus nou ja daar ligt het dan weer meer bij het kind. Ja.

[00:37:09] **Interviewer:** Interessant. En als we meer kijken naar het proces want je gaat dan uiteindelijk zo'n leefstijlpoli ontwikkelen en jullie hebben natuurlijk nu ook al een beetje proces gehad met überhaupt projecten met jeugdzorg opzetten hoe zou dat proces eruit zien zeg maar wie zijn wanneer erbij betrokken? Dit is ook als je het fijn vindt eventueel uittekenen dat is soms makkelijker.

[00:37:33] **Interviewee 7:** Ja. Goeie.

[00:37:35] **Interviewer:** Is een beetje zo'n complexe vraag met allerlei stappen.

[00:37:37] **Interviewee 7:** Even denken hoor. Even kijken. Dus het gaat over proces om tot de poli te komen. Oké dus hier hebben we een soort van de poli met die stappen. Goh ja er zijn denk ik meerdere manieren waarop je het aan zou kunnen pakken. Ik zou nu denken dat je misschien een soort kerngroep of zo samenstelt met mensen waarvan je denkt dat die een rol gaan spelen in die stappen. Dus waarschijnlijk dus eigenlijk heb je eerst een soort van dat zit er eigenlijk nog voor een soort globaal idee van hoe die stappen zullen zijn. En dan nodig je daar verschillende mensen denk ik zo voor uit van die, die en die en dan is denk ik het moment om het proces eigenlijk te gaan toetsen van deze in hoofdlijnen zien jullie ook dit proces voor je of moeten er nog stappen bij of niet en dat doe je dan dus met de werkgroep, met de werkgroep maak je dan denk ik dat proces en dat ga je dan toetsen met ouders en kinderen, jongeren, eigenlijk alle mensen die er een rol in spelen. Maar dus ook vooral met de doelgroep van missen jullie dan nog dingen. En dan is het denk ik daarna de stap om alles als dat een goed iets is als ze het proces goed vinden en de stappen ermee eens zijn in hoofdlijnen dan denk ik per stap of ja hoe zeg je dat per bolletje per stap gaan ontwerpen denk ik. Dus dat is denk ik best wel veel werk want je wilt enerzijds het bolletje ontwerpen maar ook eigenlijk hoe dat dan verbonden is dus dat zijn ook weer dingen. Dus want onderliggend eraan o ja dat is eigenlijk meer dan weer waar [Naam] en [Naam] goed in zijn dat is eigenlijk dan het onderliggende systeem wat alles een soort van verbindt met elkaar waardoor een soort van dat dus eigenlijk heb je misschien eerst dan de stappen dan hoe dat elkaar verbindt en dat hangt eigenlijk ook heel erg samen met dat onderliggende proces. Dus dan ga je dat proces gewoon helemaal uitdenken en dat doe je eigenlijk ook met en eigenlijk doe je alles doe je dus met die werkgroep en die breid je denk ik uit of weet ik veel alles samen want uiteindelijk moeten zij het gaan doen. Dus het moet bij hun passen.

[00:40:55] **Interviewer:** En wie zouden er dan in zo'n werkgroep moeten zitten denk je dan?

[00:40:56] **Interviewee 7:** Ja, even denken hoor. Stel wat zijn ook alweer de stappen, dat welkomstpakket dat is denk ik iets wat je misschien wat later pas vormgeeft afhankelijk van nou ja hoe het proces natuurlijk gaat worden, daar komt wat uitleg en zo in. Dus die komt eigenlijk misschien als laatste. Heb je zo die leefstijlcoach denk ik of zo ik weet even niet meer zo goed wat nou de stappen zijn maar ik doe even wat ik denk. Psychiater of psycholoog of whatever de behandelaar en dan denk ik nog iets van nazorg en dan nou ja dat je dus altijd nog misschien in kleine bolletje of zo terug kan vallen. En dan voor dit stuk moet je eigenlijk dus ook samenwerken met sowieso een leefstijlcoach en een psychiater omdat je moet weten wat heeft hij nodig van die wat heeft hij nodig van die dat het goed op elkaar inspeelt ja en wie is er dan verantwoordelijk voor nazorg is dat ook weer die coach of is dat weer iemand anders. Nou ja dus eigenlijk denk ik dat dit een soort van de kern is.

[00:42:09] **Interviewer:** En moet er dan ook iemand van de gemeente inzitten, is een leefstijlcoach van de gemeente?

[00:42:14] **Interviewee 7:** O ja fuck. Want ja dat is natuurlijk ook het verschil bij volwassen GGZ dan betaalt is het niet per se aan de gemeente en dit is iets wat de gemeente betaalt. Ja dus de gemeente ja de gemeente zou projectleider mogen zijn.

[00:42:36] **Interviewer:** Of de regio.

[00:42:38] **Interviewee 7:** Ja.

[00:42:39] **Interviewer:** Want hoe gaat het dan bij projecten nu zeg maar bijvoorbeeld in [Gemeente] en [Gemeente] wie zitten er dan in een team?

[00:42:46] **Interviewee 7:** We hebben nu de projectleiders van de gemeenten en die is eigenlijk altijd van beleid van de gemeente, beleid jeugd. Maar ik vind die eigenlijk nog best wel ver af staan want dan vraag je dus regel een juf voor ons en dan weten ze niet hoe ze dat moeten doen

want nou ja en dan hebben we ook nog iemand van de uitvoer en dat is dus bijvoorbeeld zo'n consulent of een hoe heet dat senior regisseur of van die namen iemand die de beschikkingen schrijft zeg maar.

[00:43:21] **Interviewer:** En dat is ook weer iemand van de gemeente dan?

[00:43:24] **Interviewee 7:** Dat is ook iemand van de gemeente die in de toegang werkt. En maar ja zij is weer vaak is ze er niet omdat ze bijvoorbeeld crisis heeft dus dan moet ze eigenlijk naar een gezin toe en dan heeft dat voorrang. Dus eigenlijk zeker ja dat zijn eigenlijk de twee belangrijkste en ik denk dan o nee we hebben een aanbieder of ja dit is eigenlijk een aanbieder een psychiater een soort van aanbieder. Ja. Ja en je hebt dan denk ik die van beleid inderdaad nodig omdat dat opgenomen moet worden in nou ja er moet iets mee gedaan worden maar dat is eigenlijk ook misschien meer regionaal ja misschien toch meer regionaal omdat het ingekocht moet worden. O ik vind dat altijd heel ingewikkeld hoe dat nou allemaal werkt. Het wordt regionaal ingekocht zo'n product of zo'n interventie of whatever hoe dat heet. Dus dan [...]

[00:44:31] **Interviewer:** Dus dat is de inkoop van zeg maar [Bedrijf] bijvoorbeeld.

[00:44:32] **Interviewee 7:** Ja, of de inkoop dus stel de poli is er dan gaat de regio die poli kopen en dan zeggen ze nou er mogen 10 jongeren hebben we [...] we geven geld voor 10 jongeren of zo die daar dan in mogen of whatever.

[00:44:52] **Interviewer:** En denk je dat bijvoorbeeld ouder en kind ook belangrijk zijn in die werkgroep of is dat meer later voor gewoon testen?

[00:45:02] **Interviewee 7:** Het zou wel heel nice denk ik inderdaad als er altijd een soort afvaardiging is van ouders dus die zet ik er sowieso wel bij inderdaad. Ja je zou het misschien een soort ervaringsdeskundige of zo of iemand die dus weet hoe dat is geweest om met zo'n kind te zijn om zo'n kind te hebben en voor kinderen is het natuurlijk best wel lastig, voor

jongeren is het alweer iets lastiger of minder lastig dan zou je ook weer met ervaringsdeskundigen kunnen werken of we hebben ook zo'n dus die jeugd welzijnsraad bijvoorbeeld in [Gemeente] heb je misschien in meer regio's. [Gemeente] zit er net niet in maar dat zijn jongeren die zitten nog in zorg maar die geven alsnog advies of zo die zijn daar dan oud genoeg voor om daar dus dat soort jongeren zijn ook heel interessant.

[00:45:57] **Interviewer:** En denk je dat school bijvoorbeeld ook hierin zou moeten.

[00:46:02] **Interviewee 7:** Even denken ja die zijn wel weer belangrijk eigenlijk voor dat stukje signaleren wat dan misschien hier zit dus die zou je wel kunnen betrekken en die zijn ook belangrijk voor dat stukje nazorg. School. En hier zou voor die nazorg zou je dus ook nog verder kunnen gaan helemaal naar dat netwerk van een kind überhaupt dus weet ik veel de sport en de hobby en familie en weet ik veel maar ja. Maar inderdaad jongeren en ouders zijn eigenlijk nog wel hele belangrijke toevoegingen en dan eigenlijk hun twee toch ook. Om het een soort van werkbaar te maken. En dan twijfel ik of het dan inderdaad van een gemeente moet zijn of dat het dan meer gemeente of regio dat weet ik dan even niet zo goed.

[00:46:58] **Interviewer:** En je gaf al een paar keer aan dat je eigenlijk de kerngroep zeg maar of de werkgroep die moet het eigenlijk uiteindelijk doen toch?

[00:47:05] **Interviewee 7:** Ja.

[00:47:06] **Interviewer:** Hoe zie je dan jullie rol zeg maar als [Bedrijf] of wat doen jullie dan? Is dat dan vooral aangeven wat ze moeten doen bijvoorbeeld of [...]

[00:47:16] **Interviewee 7:** Nou ik denk überhaupt aangeven dat het een groep is dus ze bij elkaar brengen denk ik. Bij elkaar brengen, dan dat is eigenlijk stap een. Stap twee is ja ik denk een beetje structuur geven aan hoe we dit kunnen vormgeven dus eigenlijk wat we hier uitgetekend

hebben denk ik van oké wij denken dat het nu goed is om het proces met elkaar uit te denken zullen we dat gaan doen en dan splitsen ze op in groepjes of zo dus dan ja dus inderdaad eigenlijk dus stapsgewijs werken of zo. En samenwerken van hun faciliteren.

[00:48:08] **Interviewer:** Dus dat zijn echt dat je dan zeg maar jullie ook bij sessies dan en dan zeggen gaan jullie dit maar nu doen op dat moment.

[00:48:12] **Interviewee 7:** Ja een beetje zo eigenlijk denk ik dus samenwerken van hen faciliteren dus helpen met kaderen bijvoorbeeld dat ze niet in een uur gaan kletsen over alles wat er niet mee te maken heeft maar weet je wel een beetje gestructureerd en dan ja proberen dus eigenlijk het overzicht te bewaken dus hebben we nog iemand nieuw nodig of hebben we moeten we het toch anders doen of zo of nou ja dat soort dingen. Ja en nu vind ik het lastig even of dus ook echt inhoudelijk mee ontwerpen dat komt denk ik bijvoorbeeld bij zo'n welkomst [...] als je zeg maar bij deze stap als je echt gaat ontwerpen van hoe moet nou zo'n leefstijlgesprek eruit zien dan ga je dat eigenlijk ook weer op die manier misschien een soort van faciliteren dat je zegt oké welke stappen zijn er, hier moeten we samenwerken dus goh hebben we dan echt nog een ontwerpende rol noem je dat ontwerpen?

[00:49:39] **Interviewer:** Goede vraag.

[00:49:40] **Interviewee 7:** Noem je dit ontwerpen? Ja.

[00:49:42] **Interviewer:** En als je nou alles zou kunnen en zou mogen doen hoe zou dan volgens jou de ideale leefstijlpoli voor de jeugd eruit zien of wat zou je er allemaal bij betrokken of een soort van los van dit zeg maar als je het gewoon nu zelf zou mogen gaan inrichten heb je dan een idee wat dan [...]

[00:50:03] **Interviewee 7:** Hoe dat eruit moet komen te zien.

[00:50:05] **Interviewer:** Ja of wat er in ieder geval welke elementen erin zouden moeten zitten of dus gewoon eigenlijk jouw visie voor een leefstijlpoli voor de jeugd. En alles kan en mag, iedereen werkt mee, en iedereen doet wat jij wilt.

[00:50:18] **Interviewee 7:** Ja. O wat een leuke vraag. Het is grappig want ik zit nu denken bij volwassenen is het dan heel belangrijk om zo'n welkomstpakket te krijgen om te weten dat je gaat starten of zo weet je wel voor dat een soort van gevoel van oké ik ga nu iets doen terwijl voor kinderen is dat denk ik toch weer heel anders die beleven dat heel anders dat is meer de ouders eigenlijk waarvoor bijvoorbeeld zo'n welkomstpakket nodig zou zijn dan voor zo'n kind. Eigenlijk voor zo'n kind moet het een soort van ja misschien is eigenlijk de rol van de ouders zeker bij jonge kinderen toch nog wel heel groot want als je dan bij zo'n leefstijlcoach komt dan ga je dus eigenlijk gaat hij misschien bijna meer met die ouders in gesprek van o jullie doen hem om negen uur naar bed maar hij moet echt om zeven uur al gaan slapen of jullie geven hem veel te veel schermtijd of weet ik veel al dat soort dingen.

[00:51:24] **Interviewer:** Dus je zou eigenlijk een ouder leefstijlpoli moeten hebben en een kinder leefstijlpoli.

[00:51:27] **Interviewee 7:** Ja. Of hoe zeg je dat ja dus eigenlijk voor als het echt voor kinderen is dan is denk ik dus eigenlijk misschien voor die vier tot 12 of zo of nog wat langer dan is eigenlijk het meer gericht op de ouder en dan moet het voor het kind denk ik vooral die moet er dan misschien wel af en toe bij zijn maar dan moet het ja goh meer met spelletjes of leuk of zo weet je wel of ja god ik kan me ook niet zo goed even concrete voorbeelden misschien zou dat inderdaad ook heel erg helpen om met persona's aan de slag te gaan dat je echt even een goed beeld hebt van oké.

[00:52:15] **Interviewer:** Ja, want heb je een idee wat dan voor kind zeg maar qua leefstijl belangrijk is. Want volwassenen zitten bijvoorbeeld ook

slapen in ieder geval in maar bijvoorbeeld ook stoppen met roken of zo of dat soort dingen terwijl bij kinderen hoop je dat dat niet het geval is.

[00:52:30] **Interviewee 7:** Ja dan is het inderdaad echt allemaal meer op de ouder gericht hoe zij hun kind opvoeden dus dan is het echt denk ik voeding, waar ze moeten opletten ook op slaap inderdaad, bewegen, met vriendjes hoe dat gaat, sociaal bezig zijn eigenlijk allemaal dat soort facetten waar dan de ouders het kind in kunnen helpen. En als je dan als je een jongere hebt dan is het wel weer als ze wat eigenwijzer en zo worden en wat meer het zelf allemaal gaan beslissen dan is het wel weer echt meer op dan zou ik bijna die ouder zit weer naar de achtergrond duwen ja.

[00:53:13] **Interviewer:** En zou het misschien bij echt jonge kinderen ook andersom kunnen dus dat je het kind gewoon echt probeert te leren van je moet bewegen en gaan slapen en dat het kind het meer zou overdragen aan de ouder?

[00:53:24] **Interviewee 7:** Goh het zou wel cool zijn. Ja.

[00:53:32] **Interviewer:** Want ik kan me ook voorstellen dat het in ieder geval voor kinderen best wel lastig is zeg maar om iets af te leren. Dus stel je probeert het die ouders aan te leren maar ja die luisteren niet en die doen hun eigen ding dan is een kind komt in een leefstijlpoli voor jongeren en dan moeten ze het eigenlijk weer af gaan leren wat ze verkeerd hebben aangeleerd.

[00:53:50] **Interviewee 7:** Ja, goeie. Ja dat zou dan denk ik echt iets zijn om met experts of zo te bespreken van vanaf welke leeftijd kan je kinderen al zo [...] en uiteindelijk de moeder of dat is heel stereotyperend de ouders die koken het avondeten dus ja dat kind moet eten zeg maar als het heel ongezond is dus daar zit echt een bepaalde afhankelijkheid dat is misschien het goede woord er zit echt nog een soort afhankelijkheid in en dat kan je dan met zo'n poli kan je wel proberen hier zou dat dan heel erg op die relatie misschien dat die leefstijlcoach heel erg op die relatie zit, net als die aanbieder net als die psychiater zeg maar en bij de jongeren kunnen

ze al wel iets meer de jongeren focussen maar heeft de ouder alsnog ook een belangrijke rol totdat ze uit huis zijn.

[00:54:48] **Interviewer:** Ja. En heb je nog een idee wat kansen zouden zijn voor de leefstijlpoli die jullie met de leefstijlpoli zouden moeten pakken?

[00:54:59] **Interviewee 7:** Ja ik denk dat het ook een beetje leuk mag zijn of zo, klinkt een beetje suf ook maar ik denk zeker voor kinderen en jongeren dan en volgens mij kun je ook echt wel meer bespreekbaar maken dan je denkt of zo wat eigenlijk ook [...] o dat is misschien nog wel een leuke wat we ook veel gehoord hebben van jongeren zelf is dat als zij bijvoorbeeld op school al beter hadden geleerd om over emoties te praten of om over problemen te praten die ze thuis hebben of überhaupt hebben of whatever, gewoon beter leren praten dan zeggen ze dan hadden mijn problemen nooit zo erg geworden als dat ze nu zijn. En dat vind ik wel ook een hele mooie. En dat is iets wat je natuurlijk bij de leefstijl er ook al in zou kunnen verwerken dat je als je bijvoorbeeld de relatie met kind ouder dat je probeert bijna een soort relatietherapeut eigenlijk of zo misschien zou dat een toevoeging zijn of zo van hoe ga je nou om met elkaar en hoe geef je nou aan dat je iets niet leuk vindt dat je problemen hebt dat je erover kan praten want daar heeft denk ik een kind als hij dat van jongs af aan leert heel zijn leven profijt van als je open kan zijn naar andere mensen en als je hulp durft te vragen als je ja.

[00:56:20] **Interviewer:** Zeker.

[00:56:21] **Interviewee 7:** Dus dat is misschien wel een leuke toevoeging. Ja. En volgens mij even denken hoor is sowieso nog wel leuk om ook naar je toe te sturen want zo'n sessie die we dan hadden gedaan met jongeren hadden ze bijvoorbeeld ook gezegd van dus die gevoelsles of emotieles noemden ze maar ook gewoon een welzijnsles van hoe zorg je nou goed voor jezelf dat ze dat op school al geleerd hadden willen hebben. Wat natuurlijk ook heel erg linkt aan die leefstijlcoach hoe zorg je nou goed voor jezelf als je dat ook op school dan kan je inderdaad ook je ouders bijna les gaan geven als kindje van ja maar ik heb geleerd.

[00:56:59] **Interviewer:** Ja, precies.

[00:57:00] **Interviewee 7:** Dan heb je 'm eigenlijk van twee kanten dus dan dat je aan de basis leert op school nou dat zijn dromen voor hoe een school eigenlijk eruit kan zien. Of misschien krijgt elk kind in Nederland wel een brief thuis gestuurd of een spelletje of zo waarin ze dat leren dat dat nog helemaal voor aan het begin van de poli zit dat dat voor heel je hebt toch altijd die piramide zo van hoe is dat nou preventie piramide zo van dit is dat een interventie voor iedereen dit is dan voor een selectie waarbij het risico hoog is of zo dus bijvoorbeeld met roken dan dit is een campagne dus flyers door de hele stad voor iedereen, dit is mensen met overgewicht die krijgen nog een extra brief thuis gestuurd van rook niet of zo en dit is dan mensen die bijvoorbeeld al roken van hoe laat je hen stoppen of zo. Zoiets.

[00:58:02] **Interviewer:** En welke van die lagen denk je dat de leefstijlpoli valt dan?

[00:58:05] **Interviewee 7:** Goede. Ja dat is toch eigenlijk als er wel al iets aan de hand is. Dat is toch die want dan ga je al aan de bel trekken.

[00:58:17] **Interviewer:** Denk je dat dat ook de beste plek is voor de leefstijlpoli?

[00:58:28] **Interviewee 7:** Even denken ja dat zou mijn droom zijn toch wel dat het dus al eerder begint.

[00:58:32] **Interviewer:** Dus eigenlijk bij die onderste laag van de piramide al.

[00:58:35] **Interviewee 7:** Ja eigenlijk dat alle kinderen op school of nou ja ja school is toch de meest toegankelijke plek. We moeten gewoon heel school anders gaan inrichten dan dat we daar al die belangrijke dingen van hoe zorg je voor jezelf, hoe zorg je voor elkaar, hoe trek je aan de bel dat

je dat leert. Dat je daar al heel veel aan gaat hebben en dan veel kan voorkomen dat zou natuurlijk het mooiste zijn.

[00:59:11] **Interviewer:** Oké. Nou ik ben eigenlijk klaar met al mijn vragen. Zijn er nog dingen waarvan je denkt nou daar hebben we het niet over gehad maar dat moet je nog wel even weten of dat wil ik nog toevoegen?

[00:59:20] **Interviewee 7:** Ja, ik zat dus net nog te denken als ik dit proces zo zie dan zou ik misschien inderdaad nog toevoegen dat je misschien persona's of zo gaat maken of een soort doelgroep kiest of zo want dat hebben wij dan nu ook gedaan in [Gemeente] en in [Gemeente] trouwens ook om je toch wel iets meer toe te spitsen want het is anders zoveel varianten en dat zie je eigenlijk dan ook met die persona's ik kan nu even niet zo goed de verschillen opnoemen maar er zijn zoveel verschillende wegen en oorzaken en dingen dus misschien is dat nog een goede want dan kan je ook gericht met zo'n werkgroep gaan werken en dan kan je het altijd uitbreiden naar meer. Ja dus dat denk ik nog. En ik kan nog weleens kijken of ik wat dingetjes heb die interessant voor je zijn rondom jongeren en kinderen van die sessies en zo.

[01:00:12] **Interviewer:** Ja, fijn dat is wel interessant. Oké.

[01:00:15] **Interviewee 7:** Dat was 'm denk ik.

[01:00:15] **Interviewer:** Ja, nou heel erg bedankt voor je tijd.

[01:00:16] **Interviewee 7:** Yes geen probleem.

[01:00:18] **Interviewer:** Heb je nog vragen voor mij?

[01:00:27] **Interviewee 7:** Nee denk ik niet. Even denken hoor nee het is uiteindelijk nu want jij ja misschien wel dus jij gaat een soort van nu die grote lijn zo uitdenken van hoe moet dat er ongeveer uitzien welke stappen

zie ik voor me en dan ga je kijken hoe je dat verhaal kan vertellen of zo om mensen te enthousiasmeren om dat te gaan [...]

[01:00:48] **Interviewer:** Ja, redelijk goede samenvatting ja. Ja het is een beetje op twee dus een inderdaad een beetje op inhoud van wat is het nou eigenlijk en dat gaat dus op twee punten. Dus op het proces van hoe ziet dat proces er nou eigenlijk uit en dus ook op inhoud van hoe zou de leefstijlpoli voor de jeugd eruit zien wat is dan weet je wel er moet een stukje voeding inzitten, een stukje vrienden, een stukje dus welke elementen moeten daarin zitten dus op die proces en inhoud zeg maar.

[01:01:15] **Interviewee 7:** Dus eigenlijk het ontwikkelproces dus dit ga je eigenlijk en dit. Veel.

[01:01:20] **Interviewer:** Ja, maar dan dus conceptueel en dan hoe kun je dat dan vertellen. Dus dat stukje. Dus dit ga ik wel heel conceptueel uitdenken en vooral dus veel verzamelen en bedenken dit is belangrijk want [Naam] zei ook of het nou daadwerkelijk kan en werkt dat is zeg maar ons probleem maar dan hebben we iets om mee aan de slag te gaan.

[01:01:39] **Interviewee 7:** Ja, super waardevol voor ons.

[01:01:41] **Interviewer:** Ja, dus ik ga vooral zeg maar dingen verzamelen uit literatuur, uit dit soort interviews en dat ga ik dan dus zeg maar op inhoud en op proces een beetje zo van nou dit zou er allemaal in kunnen zitten qua elementen en dit is hoe het er ongeveer uit zou kunnen zien en dat heb je namelijk ook nodig om het tweede gedeelte te doen wat ik ook ga doen is dus hoe vertel je dat dan hoe communiceer je dit. Want nu zijn we bezig voor [Gemeente] maar uiteindelijk wil je natuurlijk dat zoveel mogelijk gemeenten, regio's, zorgaanbieders een leefstijlpoli voor de jeugd gaan maken. En wat ook een beetje uit die interviews komt is dat het gewoon en wat ik eerder met [Naam] dus waarom deze opdracht ook een beetje is ontstaan dat dat nog best wel lastig is om zeg maar mensen nou echt te overtuigen en echt zo ver te krijgen dat ze dit gaan doen. En dat is dan ook een beetje aan mij de vraag van hoe doe je dat en daarom is het

ook belangrijk om te weten wat je überhaupt aanbiedt anders dan is communiceren helemaal moeilijk.

[01:02:35] **Interviewee 7:** Ja precies. Ja want eigenlijk ik zit dan nu te denken stel je hebt een gemeente inderdaad je hebt de toegang en daar komt een aanmelding binnen van oké er is iets aan de hand met mijn kind we hebben iets nodig en stel dat eigenlijk al die kinderen door die poli heen lopen dan heb je natuurlijk dat die leefstijlcoach die kan voor iedereen hetzelfde zijn maar die aanbieder die is specifiek op wat er aan de hand is met zo'n kind op zo'n specialisme en dan zou ik deze nazorg stap ook weer misschien hetzelfde voor iedereen kunnen zijn. Wel interessant is dat een beetje het idee om dan zeg maar dus zo elk kind wat bij de gemeente binnenkomt eigenlijk zo door die poli te laten gaan.

[01:03:26] **Interviewer:** Nou dat is een beetje de vraag dus dat is ook een beetje aan mij de vraag van is dat belangrijk of niet. Daar probeer ik ook achter te laten komen.

[01:03:33] **Interviewee 7:** Dat is wel interessant.

[01:03:34] **Interviewer:** En dat is ook een beetje de vraag van wat is nou eigenlijk die leefstijlpoli want bij Delfland is dat dus best wel op de instroom geweest terwijl bijvoorbeeld bij jeugd komt nu wel een beetje terug is nazorg ook heel belangrijk dus misschien moet die leefstijlpoli dus veel groter worden. En niet alleen op instroom maar ook als het om uitstroom [...] en misschien moet hij dus nog veel meer op preventie gaan zitten en dus eigenlijk dat mensen al in een soort leefstijlpoli zitten voordat ze überhaupt in de toegang komen zeg maar. Misschien moet dit dan wel voor die deur zitten.

[01:04:05] **Interviewee 7:** O ja.

[01:04:06] **Interviewer:** Of er doorheen lopen en dat is dus ook een beetje wat ik probeer te ontdekken van een soort van waar heeft hij nou ook het meeste effect en waar is hij dus echt relevant en voor welke groep want

jeugd is inderdaad eigenlijk bijna 0 tot 30 en dus wie moet je dan hebben of moet je er verschillende maken of kun je een leefstijlpoli maken van 0 tot 30 maar verandert hij gewoon in de elementjes die je zeg maar gebruikt.

[01:04:27] **Interviewee 7:** Ja, is wel interessant want bijvoorbeeld in [Gemeente] wat we daar de toegang is daar een soort van opgebouwd door team Entree die wordt gebeld dat is een soort van het loket en die beslist dan of het kind lichte hulp nodig heeft of echt dat er zware hulp nodig is dus dan heb je bijvoorbeeld team maatschappelijke ondersteuning en team maatwerk en regie. En eigenlijk en die gaat dan dus naar de aanbieder maar eigenlijk zou je dus als je het zo ziet zou dit de leefstijlcoach kunnen zijn een beetje dat maatschappelijke ondersteuning en als er dan meer nodig is gaat hij naar de aanbieder en dit is dan de even denken hoor dus dan deze stap die is dan een beetje weg denk ik. Ja dus de consulent die hierin zit die helpt hier dan om de juiste aanbieder te vinden dat is eigenlijk de rol die dan een soort van in het proces zit en dan heb je dus als die aanbieder geweest is heb je nog een stap nazorg maar je zou ook al kunnen zeggen dat oké ze zijn door die leefstijlcoach geholpen dan is er ook nog een route altijd naar nazorg dus dat je altijd die stap nazorg hebt. O ja.

[01:05:44] **Interviewer:** Want je zei net dus de Entree die wordt gebeld door wie wordt Entree gebeld.

[01:05:50] **Interviewee 7:** Door ouders vooral.

[01:05:53] **Interviewer:** Ja, dus dat zijn gewoon is het dan hebben die dan al een huisarts of zo gesproken of is dat dan gewoon ouders die thuis zitten die bellen meteen Entree als zeg maar stap een.

[01:06:01] **Interviewee 7:** Ja volgens mij is de wens van veel gemeentes dat ouders hun bellen in plaats van dat ze naar de huisarts gaan maar nog steeds is de huisarts veel toegankelijker en veel bekender zeg maar dus

want volgens mij verhoudingen die je ziet is vaak dat 30% terecht komt bij of via de toegang gaat.

[01:06:25] **Interviewer:** Want de huisarts stuurt die dan zeg maar iemand dan alsnog naar de Entree of stuurt hij dan iemand meteen naar een aanbieder.

[01:06:29] **Interviewee 7:** Ja die mag dus vaak dit doen maar volgens mij veel gemeentes proberen nu te zeggen als je denkt in jouw 10 minuten gesprekje er is iets aan de hand stuur 'm dan door naar ons want dan gaan wij een uitgebreide analyse doen en kijken welke aanbieder past in plaats van dat hij meteen doorstuurt naar een of andere aanbieder die hij goed kent weet je wel. Dus daardoor zie je dan ook vaak geen goede match maar dat zeg ik nu ook wel maar daar heb ik helemaal geen onderzoek naar gedaan of zo dus dat hoor je mensen zeggen maar ik weet helemaal niet of dat echt waar is. Maar het klinkt op zich best logisch. Maar dus dit is ook interessant van wie komen er nou eigenlijk hier terecht. Ja zou je misschien ook de huisarts inderdaad hierop [...]

[01:07:17] **Interviewer:** Want het is denk ik inderdaad ook een stukje bekendheid want ik moet zeggen dat ik voor [Bedrijf] geen idee dat er een Entree was en dat mensen bij de gemeente dit ook konden doen dacht ik huh hoe kom je daar nou in maar die kun je dus gewoon bellen.

[01:07:29] **Interviewee 7:** Toegang, stomme naam. Toegang tot wat? Zo onlogisch ja nee mee eens dus dat is eigenlijk ook nog wel maakt het ook weer een stukje complexer maar die huisarts ja. Die route ja. Die zou misschien meegenomen kunnen worden dus dat de huisarts weet ik veel met die leefstijlcoach ook naar die leefstijlcoach doorverwijst. En dan kan die leefstijlcoach bepalen dus die heeft ook een soort poortwachtersfunctie de leefstijlcoach van oké drie gesprekken met mij is voldoende. Ik denk dat dan de helft van Nederland leefstijlcoach moet worden.

[01:08:12] **Interviewer:** Precies uiteindelijk wel.

[01:08:14] **Interviewee 7:** Ja of al die kinderen mensen die komen eerst maar even zo te behandelen. Oké.

[01:08:19] **Interviewer:** Oké nou thanks. Ik zal deze stoppen.

Transcription | Internal |

Interview 8

[00:01:07] **Interviewer:** Mijn eerste vraag is eigenlijk hoe is de Fit Op Weg Poli ontstaan en hoe is [Bedrijf] ontstaan?

[00:01:14] **Interviewee 8:** Mag ik tekenen en zo?

[00:01:17] **Interviewer:** Zeker. Vandaar het papier.

[00:01:20] **Interviewee 8:** Ja, dat idee had ik al wel een beetje. En daar wil jij zelf aantekeningen mee maken.

[00:01:26] **Interviewer:** Nee hoeft niet.

[00:01:28] **Interviewee 8:** Nou als je even eigenlijk een tijdlijn hebt. Is dit even 2018, gaat er niet heel erg precies dat maakt niet zo heel veel uit. Eerst was [Naam] en [Naam] waren gewoon twee losse zzp'ers ik ben natuurlijk in 2010 begonnen met mijn vorige bedrijf ben ik in 2016 uitgestapt en toen wilde ik meer sociaal maatschappelijke dingen doen en ik heb eigenlijk ook een project uit mijn vorige bedrijf meegenomen en dat project heette healthy by design dus dat is een beetje in 2016 gestart. En daarmee gingen we kijken naar leefstijl van mbo studenten dus bewegen ze veel genoeg, eten ze [...] allemaal nee en zitten ze ook helemaal niet op te wachten. Toen dus daar heb ik een aantal andere trajecten ook gedaan. En op een gegeven moment denk ik vanuit die ben ik uitgenodigd voor een sessie bij de TU Delft volgens mij was het februari 2018 of zo, denk ik zoiets, of 2017 weet ik niet zeker. TU Delft sessie en daar was [Naam] ook bij. Ik wilde eigenlijk iets doen met ouderenzorg want daar was ik toen heel veel mee bezig en eenzaamheid vind ik nog steeds een heel interessant thema maar heel lastig om projecten op te starten want niemand heeft er geld voor over. Ik bedoel mensen bezoeken nauwelijks hun eigen

opa en oma dus ja dat zegt genoeg over hoeveel geld daar [...] er is natuurlijk wel geld maar heel weinig voor projecten. Dus ik hoopte dat daar een project uitkomt nou die tafel zat ik toevallig bij [Naam] en [Naam] aan tafel en nog toevalliger eigenlijk wilde ik niet eens gaan ik dacht ja Horizon 2020 daar komt nooit wat nuttigs uit ik weet niet of je dat kent als subsidieproject maar dat zijn echt van die Europese samenwerkingen ja daar kom je als kleine zzp'er heb je daar niet zo veel te zoeken eigenlijk. Maar mijn nichtje zat het voor en toen dacht ik o dat vind ik wel leuk die is bij mij ooit afgestudeerd bij mijn vorige bedrijf in een onderzoek naar veel meer groene keukens want er wordt heel veel weggegooid in de keukenbranche dus veel meer life cycle en dat soort dingen. Nou deed zij deze sessie dacht ik super leuk ik ga toch. Oké, allemaal context maar dat was begin 2018 dus bij deze sessie dus daar is het begonnen. Toen zijn we aan de Fit Op Weg Poli gaan werken dat heette eerst niet zo. Eigenlijk was het de bedoeling tweeledig om e-health meer te gaan gebruiken en om wearables meer in te gaan zetten zodat ze echt objectieve data krijgen in plaats van hoe gaat het met je ik zag op donderdag dat je hartslag heel erg omhoog ging kan je daar wat over vertellen had je toen een paniekaanval dus dat is meer objectief ook. Zijn [Naam] en ik gevraagd om een haalbaarheidsonderzoek te doen eigenlijk een heel klein trajectje van door te praten met psychiater, psychologen et cetera van zien jullie hier mogelijkheden wat zijn problemen in je werk eigenlijk gewoon een soort van standaard IO dingen van hoe ziet je werk eruit, hoe ziet de reis van de cliënt eruit vanuit jouw perspectief en waar kunnen dingen beter en kunnen we daar wellicht beter e-health [...] toen kwamen wij tot de conclusie ja dat kan maar als je dat proces anders vormgeeft kan je nog veel meer doen en wat we van iedereen hoorde wat het grootste probleem is op dit moment is wachttijden en we denken dat we dat als we dat proces anders vormgeven e-health meer inzetten, meer gebruik maken van de capaciteit die er is dat we daar ook echt wachttijden serieus mee kunnen aanpakken. Nou ja dat heeft eigenlijk geleid tot de ontwikkeling van de Fit Op Weg Poli daar zijn wij bij betrokken geweest voor ongeveer twee jaar denk ik. En dat heeft eigenlijk geleid tot de ontwikkeling van de Fit Op Weg Poli die we samen met [Organisatie] hebben opgezet. En gaandeweg vonden [Naam] en ik dat dat zo goed ging

dat we dachten dit is [Bedrijf]. En dus wat zeggen we eigenlijk is het in 2018 ontstaan, denk ik 2019 is het formeel een bedrijf geworden en in 2020, eind 2020 denk ik in 2020 zijn wij een BV geworden. En in 2019 waren we dus een VOF denk ik en daarvoor waren we eigenlijk op papier twee zzp'ers die samenwerkten maar dat noemen wij eigenlijk dit is eigenlijk het ontstaan van [Bedrijf].

[00:05:36] **Interviewer:** En wanneer in dit verhaal zijn jullie bij OZJ betrokken geraakt? Of ongeveer.

[00:05:41] **Interviewee 8:** Misschien zijn we 2021 dan pas een BV geworden. Ja volgens mij lang geleden ik denk 2020 ja ik denk 2020 OZJ. Ja. Want heb je ook aan [Naam] gevraagd want die vroeg het laatst aan mij toen had ik het voor hem opgezocht.

[00:06:11] **Interviewer:** Nee.

[00:06:12] **Interviewee 8:** Volgens mij april, 1 april 2020.

[00:06:14] **Interviewer:** Want hoe is dat ontstaan dan?

[00:06:17] **Interviewee 8:** Ja net als alle dingen ook een beetje toevallig eigenlijk zij zochten iemand het OZJ bestond eerder uit vijf pijlers. Eentje daarvan was wachttijden en degene die dat project had die heeft uit frustratie gezegd ik wil dit project niet meer doen die is er gewoon uitgegaan. Toen hebben zij een nieuw iemand gezocht daar hebben wij gezegd van wij denken dat we dat goed kunnen Fit Op Weg Poli dit is de aanpak die we daarvoor willen gebruiken.

[00:06:45] **Interviewer:** Want de Fit Op Weg Poli was er toen al?

[00:06:49] **Interviewee 8:** Ja, de Fit Op Weg Poli was er toen al. Ja misschien is het wel interessant, sowieso voor mezelf ook interessant om uit te tekenen, want dat is elke keer wat nu intern ook wel interessant is van waar zijn we nou mee bezig. Nou volgens mij dus 2020 en dan april

wat was eigenlijk dus nou het OZJ had die vijf pijlers zeg maar en eentje daarvan was wachttijden die was on vervuld daar zochten ze eigenlijk een projectleider weet niet wat voor naam ze daar toen aan hadden volgens mij hebben wij daar projectleider van gemaakt zochten zij een iemand voor wij hebben gezegd die functie kan je niet in je eentje doen maar wij kunnen die wel samen doen en dan kunnen we de twee kanten die ervoor nodig zijn om dit op een functionele manier te doen. Wat we ook niet willen doen is een groot landelijk onderzoek waarbij we eigenlijk weer tot dezelfde conclusie komen als hier al 20 jaar aan gekoppeld wordt. Er moet meer samengewerkt worden, het is vet complex we kunnen het niet goed meten en landelijk kan je er niet [...] er zijn geen landelijke aanpassingen want het moet gewoon binnen de organisaties in zo'n in lokaal moet dat worden opgezet daarom gaan we de regionale aanpak doen. Dus niet WT land is regionale aanpak. Dat hebben we toen gezegd. Nou na 42 jeugdzorgregio's weet je misschien daarin hebben we toen er een paar gedaan. Ik denk dat we in mei of juni of zo hadden we Hart van Brabant en een aantal andere gesprekjes met andere regio's die uiteindelijk nergens toe leidde zoals bijvoorbeeld eentje onder Utrecht daar waren we best wel ver mee en toen zijn in twee, drie weken is dat hele projectteam van vijf personen naar een andere functie gegaan en kregen we weer een heel ander moesten we weer uitleggen waarom moet het dan anders zijn zeg maar. Utrecht doorloop weet ik veel. Oké. Toen nou dat ging eigenlijk prima toen werd het op een gegeven moment 2021 we waren in de tussentijd een BV geworden toen deden [Naam] en ik deden eigenlijk met z'n tweeën deze lijn en ondertussen dat is misschien wel interessant noem ik dit even de OZJ lijn hadden we ook [Organisatie] en daar liep ook een project. En wanneer dat precies is begonnen ik denk dat ja dat zou ik moeten nemen dat is in 2021 ergens begonnen volgens mij. Ja dat is hier ergens ook begonnen.

[00:09:09] **Interviewer:** En dat was los van het OZJ dan?

[00:09:10] **Interviewee 8:** Dat is eigenlijk wanneer [Naam] bij ons is komen werken. Ja, dat staat los van het OZJ maar dat is natuurlijk wel heel erg relevant voor de Fit Op Weg Poli dat is ook een poli zeg maar een

innovatieve poli die we samen daar hebben we het de leefstijlpoli genoemd. Daar op een gegeven moment kwam hier kwam Rijnmond erbij dus dan zijn dit even de regio's waar we echt in werken er gebeurt van alles nog meer maar kwam Rijnmond erbij daar stonden 1800 mensen op de wachtlijst, kinderen op de wachtlijst voor jeugdhulp specialistisch ambulante en dat is veel te veel, moesten veel lang wachten dat was een groot probleem. Zijn we meer op de acute kant binnengekomen dan hier op de soort van lange termijn kant. Dat viel eigenlijk samen met dat er 600 was was het 613 of zo waarvan 255 miljoen voor jeugdzorg en daarvan dit gedeelte aan wachttijden en daarmee ook een heel klein stukje daarvan wat ervoor heeft gezorgd wat ooit een takje was van het hele OZJ dat dat eigenlijk los een groter programma is geworden en in plaats van [Naam] en [Naam] werd dat toen volgens mij plus minus 18 mensen zeg maar. Dus toen is ook de hele aanpak veel groter geworden.

[00:10:30] **Interviewer:** Ja.

[00:10:31] **Interviewee 8:** En dat viel hier eigenlijk mee samen met dat we in Rijnmond wat gingen doen. Nou en intussen zijn er in deze periode is ook nog [Gemeente] binnengekomen, Twente binnengekomen. Een groot onderdeel van wat we toen deden was die leerexpeditie ik weet niet of [Naam] daar weleens wat over verteld heeft dat was met meerdere regio's keken we dan op een soort laagdrempelige manier naar dat probleem van zo kan je het probleem begrijpen en probeerden we met hen al richting een plan te komen zonder dat we echt daadwerkelijk die hele intensieve samenwerking daarin hadden. Dus zo geeft dat een klein beetje een beeld.

[00:11:05] **Interviewer:** Ja hoor zeker. Ja fijn. En dus even terug naar die Fit Op Weg Poli want dat is eigenlijk de eerste die jullie hebben ontwikkeld en waarom denk je dat die succesvol is geworden?

[00:11:16] **Interviewee 8:** Ik denk een aantal dingen. Maar behalve dat ik denk dat dat een prettige samenwerking was niet alleen met [Naam] maar ook met de [Organisatie] dat zij dat ook wel heel serieus namen. We kwamen binnen op een poli die eigenlijk heel slecht liep dat is iets wat je

inderdaad niet moet quoten zeg maar en dat vonden ze intern ook wel. Dat zeggen ze zelf ook wel hoor maar toch als het [...] want die hadden ze net overgenomen van Youz en die werken op een hele andere manier en ze hadden daar soms mensen nog na 20 jaar nog steeds in behandeling die ze elke week of om de week spraken. Ja dat is heel veel en dan dus kan je je afvragen hoe functioneel dat is want moet er dan een GGZ psycholoog met iemand praten ja maar iemand vindt dat wel heel fijn dus er werd niet losgelaten et cetera nou dat hielp mee omdat we dus wel daar goed voor het was echt wel erger met wachttijden daar dus je kon ook wel succes boeken. Wat we hebben gedaan wat ik weet en ook daarin is dat we goed hebben opgebouwd. Wat ik zei het is eigenlijk heel klein begonnen met dat haalbaarheidsonderzoekje van ja dat kan toen hebben we het bestuur en mensen overtuigd dat we daar een project voor moesten doen. Toen hebben we eigenlijk een periode van nou ik weet niet meer hoelang het was maar zeg maar een halfjaar ongeveer genomen om het verder uit te werken dus meer mensen erbij te betrekken et cetera. Dus meer met die psychologen toen hadden we ook al echt een teamje samen met een GZ psycholoog toen nog KP in opleiding [Naam], [Naam]. En [Naam] die er was, die had je gesproken. En dan hadden we nog [Naam] de psychiater en later kwam er nog een [Naam] bij ik weet haar achternaam ook niet meer maakt niet zo heel veel uit daarmee vormden we eigenlijk een soort van kernteamje waarmee we die innovatie verder uitwerkten. Nou wat ik dan veel deed nou echt van die ontwerp dingen ik heb een service design blueprint achtig iets gemaakt van dat hele proces en daar hebben we een aantal aanpassingen in gedaan dus dat hebben we daar samen in opgemerkt toen hebben we dat team ietsjes uitgebreid naar die locatie in Spijkenisse waar hij als eerste is opgezet zijn we daarheen verhuist en hebben we hem samen met hen ook weer wat verder uitgewerkt en ik kom naar je vraag hoor daarin hebben we ze ook geleerd nou daar refereerde [Naam] aan ook dat ze dat nog steeds heel belangrijk vinden dat ze dat blijkbaar nu nog steeds goed gebruiken dat innovatie uurtje gewoon samen kijken van wat gebeurt er nou in mijn praktijk en wat kunnen we daar beter aan doen. En dat zijn soms kleine dingen van dat gesprek is altijd een uur maar eigenlijk ben ik na driekwartier meestal wel klaar kunnen we daar niet standaard driekwartier van maken. Dan bespaar je als dat over 1000 mensen gaat

gewoon 1000 x een kwartier dus daar zit echt veel tijds winst in. Dus dat doorlopende leren dat zit er daar echt in. En verder denk ik dus dat hebben we ook echt samen met de mensen gedaan en we hebben heel goed nagedacht over hoe dat team kan groeien dat onboarding van we hebben nu weet ik veel vier mensen in het team die dit kunnen doen dan gaan we niet meteen met 20 mensen beginnen maar doen we daar een aantal erbij die lezen eerst alle documenten en daar geven ze feedback op zodat we ook hen echt meenemen als we ontwikkelen dit samen dit is niet jij moet het doen. Dan vervolgens oefenen ze dat een keer met iemand uit het team en daarna doen ze het met mensen uit het echte en daar zit dan iemand bij die het ook kent dus heb je eigenlijk in drie stappen nou ja vanaf dan gaan we er vanuit dat ze het zelf ook kunnen. Zijn niet zulke hele moeilijke dingen het is gewoon een intake die ze altijd doen maar er zitten wat nuances bij die we anders doen nou dat is denk ik een ding. Van dat onboarden en het groeien zeg maar dat we daar goed over na hebben gedacht want innovatie kan in mijn ogen alleen maar werken als je dat in het klein doet en dat je dus ook dingen in het klein fouten kan maken en niet meteen moet afsluiten omdat gewoon iets niet goed gaat. Dat zijn we zeker tegengekomen. De vorm van die intakegesprekken is ontzettend veranderd. Dat e-health wat we eerst als overbruggend wilden hebben we gezegd nee dat werkt helemaal niet op die manier en we kregen letterlijk van iemand terug ja dan sta je op het punt van een gebouw te springen en dan komen ze aan met zo'n grootmoeders tip in een app weet je daar zit ik niet op te wachten ik moet gewoon iemand spreken. Nou dat proces dat ken je en daar zitten natuurlijk ook een aantal dingen in van waarom is het succesvol. Wat ik denk is dat dat welkomspakket is een onderdeel. We hebben hier ook wel een presentatie van met wat onze werkzame elementen zijn. Ken je dat?

[00:15:45] **Interviewer:** Nee volgens mij niet.

[00:15:46] **Interviewee 8:** Oké dan zou ik die even opschrijven dan moet je mij nog maar eens [...] daar moet je mij maar even een keer naar vragen dan die zegt stap voor stap want ik vergeet er misschien wel eentje maar dat welkomspakket is wel een interessante en dat is van dit is wat we gaan

doen dus mensen kunnen zich dan al voorbereiden dat hun proces er waarschijnlijk zo uit ziet. Dat daar groepen inzitten dat is gewoon hoe we werken, dat e-health erbij hoor dat je huiswerk moet maken ook wie je behandelaar wordt dat je daar vast een beetje aan kan wennen en daarin is dan ook nog wat contact. Dat duurt als het goed is drie weken in de praktijk heeft het eigenlijk altijd iets langer geduurd. Er is altijd wel een weekje of twee meer wachttijden geweest volgens mij. Alsnog een periode van vier vijf weken veel sneller kan het ook niet want mensen moeten ook dingen gaan inplannen structureel en dat gaat niet zomaar want mensen hebben een leven. En of juist niet en dan is het heel moeilijk ik bedoel als je heel depressief bent heb je nergens ruimte voor dus dan kan je ook niet iets inplannen. Dus daar zit dat welkomspakket in en die periode dat je wat warmer kennismaakt in plaats van hoe het meestal gaat eerst een brief dit zijn jouw eisen, dit zijn jouw plichten, dit zijn jouw rechten, financieel betekent het dit als je niet op komt dagen kost het je alsnog 50 euro wat nooit wordt gedaan. Maar goed dat schrikt af dus dat is anders dan heb je een hele zware intake periode die bestaat uit drie gesprekken die intake periode daarbij zit een aantal belangrijke elementen. We nemen het systeem mee. Dus er moesten naasten bijkomen bijvoorbeeld ouders of partner wat dan ook iemand die je vertrouwt we kijken ook breder. Er worden samenwerkingen in [Organisatie] is dat ondergebracht in is dat het FACT weet ik niet meer hoe dat heet ik denk het FACT maar we kijken naar dingen als schulden en zo. Dus toen mochten we het al niet meer zo noemen, nu kan het helemaal niet volgens mij een As 4 of As 5 As 4 problematiek maar dat heeft tegenwoordig een andere naam. Dus dat zit in die intakegesprekken ook daar zit een klinisch psycholoog bij, psychiater als het nodig is dus mensen worden in het begin echt heel serieus genomen in plaats van dat dit vaak maar een gesprek was dus dat zorgt ervoor dat wat er gaat gebeuren veel beter past en mensen worden voorbereid op hoe het gesprek eruit ziet. We geven ze daar natuurlijk een fit bit mee en e-health module die ze gaandeweg moeten invullen dus dat blijven ze ook doen en die blijven ze ook gebruiken. Verder helemaal geen van dit moet je op deze manier doen of wat dan ook net als met de e-health module daar zit bijvoorbeeld een signaleringsplan dat soort dingen in en omdat het komt na dat gesprek met de klinisch psycholoog en we zeggen dit is

onderdeel van de behandeling dit draagt bij aan de succesvolle behandeling is echt onderdeel ervan wordt dat veel serieuzer genomen. Die percentages ken je wel dat is van 3,6% adoptiegraad naar 98% adoptiegraad gegaan dus dat is best wel procentueel een behoorlijk fijne stijging een soort van bijna onrealistische grote stijging dan daarna heb je die leven op de rit module die duurt zes weken daar zitten een aantal werkzame elementen in. Het is in een groep dus het kost relatief weinig tijd, het hoeft niet alleen maar [...] het wordt door basispsychologen gedaan in plaats van GZ psychologen dus het is ook waar de grootste bottleneck zit daar zijn het ook geen mensen van die erbij betrokken zijn. Wat we ook zien daar wordt heel veel aandacht gegeven aan leefstijl en in de brede zin van het woord dus ook zingeving, sociale contacten, helpen met dat soort dingen, heb je een hobby, dus heel breed wordt er gekeken zeg maar. En daarin zien we ook dat mensen uitstromen. Dat ben ik hier nog vergeten te zeggen zelfs bij die intake is dat al dat mensen soms uitstromen omdat ze door de aandacht die ze hier al krijgen dat dat genoeg is dat er een deel uitstroomt zeg maar. En hier is dat een iets groter gedeelte en volgens mij is dat iets van 20-30% dat weet ik niet uit mijn hoofd dat moet je maar eens aan [Naam] vragen. We hebben voor VGZ dat ken je wel trouwens.

[00:19:36] **Interviewer:** Ja, die heb ik volgens mij wel gezien.

[00:19:38] **Interviewee 8:** Dus daar stroomt een deel uit. Wat dus betekent dat die eigenlijk heel erg weinig als je naar het geheel kijkt GZ tijd hebben gevraagd terwijl normaal zou die binnenkomen met een gesprek zijn ze een paar gesprekken vaak pissig omdat ze zo lang op de wachttijd hebben gestaan en dan gaan ze daarna naar dat individuele CGT traject dan heb je als GZ'er ben je er dus 20, 30, 40 meer uur aan die cliënt kwijt en in dit geval ja heel snel drie en dan nog een beetje hier maar misschien ordergrootte vijf en dat geldt voor deze. In dit geval ga je daarna zou iemand nog doorgaan naar de diagnose specifieke therapie en ook die wordt veel vaker in groepen gegeven dat willen mensen absoluut niet maar omdat ze het hierin hebben meegenomen dus vanaf hier al weten dat we dat gaan doen ze zich echt wel heel serieus genomen voelen, wat we ook

terugkregen van hoe is dit opgezet eindelijk ben ik bij een professionele organisatie terechtgekomen tot nu toe had ik altijd het idee dat er maar wat werd gedaan staan ze hier blijkbaar ook veel meer voor open. En kan je dat ook veel meer in groepen doen en ook dat dus het zorgt dat je niet die GZ'er dat je die zo min mogelijk gebruikt ook door heel veel dingen in groepen te doen zorg je ervoor dat je over het geheel gewoon heel veel tijd minder besteed per cliënt en nog veel minder GZ tijd per cliënt wat de grote bottleneck is. Dat is denk ik de belangrijkste dingen van waar het succes in zit.

[00:21:06] **Interviewer:** Ja. Je hebt intussen al redelijk wat vragen verder beantwoord dus we gaan vast door naar het tweede gedeelte en dat gaat dus wat meer over de leefstijlpoli in het algemeen. Je hebt al een beetje uitgelegd maar als jij nu kort zou moeten samenvatten wat de leefstijlpoli inhoudt of hoe zou je dan de leefstijlpoli omschrijven?

[00:21:24] **Interviewee 8:** Niet als een leefstijlpoli maar ik snap dat je die bewoording gebruikt want volgens mij gebruiken wij die ook weleens kijk daarvan heb ik heel erg het idee dat die op leefstijl focust en dat is eigenlijk niet zo. Hij is echt ja dat is een onderdeel ervan maar het gebruiken van groepen, het hele andere vorm of de hele andere opzet ervan het breder kijken, hoe zou ik die vertalen. Nou tweeledig zie ik hem want dit is heel praktisch waarom de Fit Op Weg Poli werkte en een van de dingen waarom denk ik dit traject daarom begon ik daar ook mee werkte is omdat we een aantal dingen hebben gepakt die heel belangrijk waren voor de organisatie zoals ook wachttijden maar ook dat gebruik van e-health daar hadden ze een aantal missie of visie delen van dit willen wij meer doen en dat zijn altijd vage dingen die bijna nooit gehaald worden en die maak je heel concreet door dit als geheel te bekijken. Dus dat is een zeg maar dat je het als geheel bekijkt maar het wel in kleine behapbare stukjes opknijpt en zorgt dat je het in het klein voorbereid voordat je het groot doet. Dus dat proces is een onderdeel. En dat tweede dan denk ik dat het dus is de integraliteit daarvan zeg maar de Fit Op Weg Poli het effect ervan is veel groter dan de som der delen zeg maar een plus een is drie maar dat klopt wel inderdaad hiervoor want alleen die e-health ja boeien dat werkt

niet maar puur omdat dit allemaal goed op elkaar aansluit werkt het heel goed.

[00:22:54] **Interviewer:** En is dit ook hoe je het zou uitleggen aan iemand die er nog nooit van gehoord heeft?

[00:22:59] **Interviewee 8:** Ja hangt ervan af ik denk ja en maar niet altijd want wat we ook weleens hebben bijvoorbeeld jij noemt ook de leefstijlpoli dat is iets wat heel erg populair is, willen mensen meer mee doen dus daar zou je op binnen kunnen komen. Wat het gevaar daarvan is denk ik is dat mensen 'm te klein en te simpel zien als alleen dat dat het onderdeelje is en dat dat de Fit Op Weg Poli is maar dat is niet zo je hebt met name dat begintraject is denk ik heel, heel, heel belangrijk.

[00:23:25] **Interviewer:** Wat zou een betere naam zijn dan?

[00:23:26] **Interviewee 8:** Ja. Nou volgens noemen we 'm ook nog weleens de transformatiepoli vind ik ook lastig.

[00:23:34] **Interviewer:** Ja, zo noemen ze 'm in [Gemeente] nu geloof ik.

[00:23:36] **Interviewee 8:** Ja, nee volgens mij heeft [Naam] die naam ooit bedacht. Ik vind het een goede naam voor daar ook omdat het dan heel erg past bij de transformatiedoelen die ze in [Gemeente] hebben. Ik snap dat jij er vanuit marketing of branding perspectief dat je er een naam aan moet geven maar wat is dan de essentie.

[00:23:53] **Interviewer:** Nou meer als je 'm uiteindelijk wil je 'm natuurlijk naar meer plekken dit gaan doen.

[00:23:58] **Interviewee 8:** Ja.

[00:23:58] **Interviewer:** Dus dan wil je wel als je de eerste keer het gesprek hebt wil je zeggen wat je wilt gaan doen en dan [...]

[00:24:04] **Interviewee 8:** Ja, maar volgens mij zit dus de werking zit er A in het proces en B in de inhoud.

[00:24:09] **Interviewer:** Ja.

[00:24:10] **Interviewee 8:** En die inhoud die zit volgens mij in een soort van effectiviteit is anders die integraliteit dus je kijkt breed. We hebben natuurlijk die Fit Op Weg Poli ik vind dat een hele goede naam ervoor maar we hebben ooit afgesproken met [Organisatie] dat zij die naam mogen gebruiken dus wij mogen het er natuurlijk wel altijd over hebben over de Fit Op Weg Poli en ook dat wij die ontwikkeld hebben samen met hen maar we mogen die niet bij een nieuwe klant weer zo neerzetten.

[00:24:38] **Interviewer:** Oké waarom is dat?

[00:24:39] **Interviewee 8:** Omdat zij graag die naam voor hunzelf wilden gebruiken. Vonden wij prima.

[00:24:45] **Interviewer:** Maar heb je een idee waarom zij niet willen dat andere mensen ook een Fit Op Weg Poli hebben als zijnde de naam.

[00:24:51] **Interviewee 8:** Omdat zij er heel trots op zijn dat het [...] het is best moeilijk innoveren in de GGZ en dit project is gewoon heel goed gegaan. Ja je hoorde volgens mij ook van [Naam] zei dat iemand van GGZ Nederland overkoepelende brancheorganisatie ook net doet alsof zij dat heeft bedacht en dan denk ik van [Naam] vertelt het altijd maar de helft van dat soort dingen die zien wij nog niet eens dus dat is wel een soort van kleine irritatie soms van [Naam] en mij het gebeurt heel veel met dit ding die wij echt wel bedacht hebben eigenlijk. Je weet hoe het is als ontwerper probeer je in co creatie en je geeft zoveel mogelijk hen het idee dat het hun idee is en voor een deel is dat het natuurlijk ook voor echt wel een groter gedeelte maar ja zij hebben ook het idee dat het altijd vanaf het begin af aan los van wachttijden heeft gegaan maar goed dat is natuurlijk heel makkelijk terug te zien wat onze opdracht was. Hebben wij ook heel petty

in die eerste presentatie bij het bestuur gezet van dit was de eerste opdracht en nu is het zo dat hebben wij ook al veranderd.

[00:25:47] **Interviewer:** Ja, precies.

[00:25:48] **Interviewee 8:** Maar goed even kijken nee een naam ik heb er echt heel lang over nagedacht ik heb nog geen betere naam dan een Fit Op Weg Poli.

[00:25:57] **Interviewer:** Oké. Maar de Fit Op Weg Poli is de beste naam tot nu toe dan?

[00:26:01] **Interviewee 8:** Vind ik wel want het gaat over de werking zit met name hier, die groepen bestaan allemaal al en het gaat er juist over dat je gewoon op de goede manier onderweg gaat, fit zou misschien ook nog wel beter kunnen hoor. Bij [Organisatie] noemden we 'm volgens mij de mentaal vitaal poli en dat vind ik ook echt een hele goede naam maar goed dat is dan weer hun naam en die wil ik ook niet helemaal overnemen.

[00:26:26] **Interviewer:** Nee, precies.

[00:26:27] **Interviewee 8:** Maar dat is wel de lading het gaat om meer dan alleen dus het is mentaal, ik schrijf ze wel even op mentaal vitaal nou die Fit Op Weg Poli weet je wel ik vind dat die goed de lading dekken.

[00:26:40] **Interviewer:** En we hebben het al best wel gehad over de positieve aspecten van nou ik noem het nog voor nu even de leefstijlpoli maar zijn er ook dingen waarvan je denkt nou dit zijn nog de negatieve aspecten of dingen die echt nog beter moeten of niet lekker lopen?

[00:26:54] **Interviewee 8:** Ja er zijn een aantal dingen die we nooit hebben uitgewerkt wat ik jammer vind we hebben een stukje nazorg. Nazorg hebben we nooit uit [...] we hebben wel veel gehad toen over een strippenkaart of de inzet van ervaringsdeskundigen of een loopgroep die al tijdens dit natuurlijk al lang kan opzetten zeg maar. Dat ze ook iets houden

nadat het traject klaar is dus dat stukje kan echt nog wel beter. Wat ik ook vind is we hebben natuurlijk die behandelcoaches en die doen dit heel goed maar wat ze eigenlijk wat we heel erg bedacht hebben wat nog niet zo heel erg van de grond is dat ze ook in de tussentijd af en toe contact hebben met iemand van je zou aan je signaleringsplan werken gaat dat lukken, ben je er de komende week nog bij, voor no shows dat soort dingen, dat kan ook nog beter. Dat gebeurt in de praktijk niet zo heel veel en in deze periode doen ze volgens mij helemaal niks meer dus dat kan vind ik nog beter. En wat aan de voorkant nog beter kan is de samenwerking met bijvoorbeeld de huisartsen van wat hebben wij nou nodig. Wat ik heel fijn zou vinden is dat dat want we worden heel veel gevonden omdat het goed gaat dus iedereen uit de buurt probeert hier naartoe te verwijzen wat mij mooi lijkt is behalve dat je zo'n welkomstpakket hebt is dat je [...] van wat hebben wij nou nodig aan informatie en dat je een huisarts daarmee kan helpen. En misschien is dat in de samenwerking met een POH of misschien is dat in een formulier of iets wat je daar bij hem neerlegt van we zien dat jullie vaak naar ons verwijzen dit zijn de dingen die we dan graag willen weten aan de voorkant, want die triage dat zit er natuurlijk nog voor voordat je iemand echt gaat zien en inplannen past dit hier wel die is vaak op basis van niks die samenwerking is vaak helemaal niet zo goed en dat hier veel mensen uitstromen komt voor een deel omdat zij helemaal niet per se in specialistische jeugdhulp thuis zouden horen zij stromen al uit terwijl er een aantal andere dingen kunnen gebeuren. Dus ik denk dat daar ook veel kan gebeuren. En dat is echt wel iets en daarom vind ik die transformatiepoli dan weer wel een goede naam in [Gemeente] daar kijken we wel wat breder, nemen we dat mee dat vind ik daar wel echt een belangrijke van.

[00:29:15] **Interviewer:** En waar denk je dat de behoefte voor een aparte leefstijlpoli voor de jeugd vandaan komt?

[00:29:20] **Interviewee 8:** Ten opzichte van volwassenenzorg. Omdat het gewoon twee compleet verschillende dingen zijn. Ten eerste zijn de

financiële stromen anders. De ene wordt betaald door de zorgverzekering en de andere door de gemeente.

[00:29:35] **Interviewer:** Ja.

[00:29:36] **Interviewee 8:** Of via een persoonsgebonden budget of zo maar dat is natuurlijk sowieso individueel. Dus dat is een heel belangrijk ding en het zijn gewoon echt twee verschillende dingen, eigenlijk drie denk ik. Je hebt volwassenzorg, dan heb je zeg maar voor jongeren dat kan er al wel een beetje mee te maken hebben want het loopt op een gegeven moment natuurlijk in elkaar over rondom die situatie dat je 18 wordt. En je hebt echt met kinderen. En ik denk dat dat verschillende doelgroepen zijn. En als ik jou was heb ik volgens mij weleens tegen jou gezegd ik zou daar een keuze in maken waar je het dan over hebt want kinderen zijn echt iets anders dan jongeren. Want als je 16 bent of 17 kan je echt wel heel veel dingen maar als je 8 bent niet. Dus hoe doe je dan leefstijl hoe doe je dan die intake nou dan denk ik dus dat er nog steeds een hele hoop elementen overeind blijven. Dat hele stukje verwachtingsmanagement met nou dat is trouwens een die ik ben vergeten het verwachtingsmanagement in het geheel is echt een stuk van de werkzame elementen want nou ja je komt binnen, black box super belangrijk voor jou en er wordt niks gecommuniceerd je krijgt echt kut berichten van dit zijn je rechten en plichten weet je dat niveau. Je moet opeens allerlei dingen invullen voor de 20e keer dan aan die weer precies hetzelfde verhaal dus dat verwachtingsmanagement dat gebeurt gewoon niet of nauwelijks. Dus wat ik denk dat hiervan overeind blijft ik denk zo'n leefstijlgroep misschien kan het met ouders samen en voor sommige dingen als ADHD of zo misschien dat echt nog wel kan door dat soort dingen goed in groepen op te zetten maar dan hoeft het niet per se heel erg leefstijl te zijn al geloof ik ook dat voor kinderen dingen daaromheen echt wel beter kunnen maar dat is vooral gericht op de ouders dus dat is wel anders dan [...] maar de grote elementen zouden wel denk ik hetzelfde kunnen gebruiken en groepen en andere mensen inzetten om dingen te doen nou een hele hoop van die elementen waar we het over gehad hebben eigenlijk.

[00:31:18] **Interviewer:** Ja en jeugd heb je natuurlijk je hebt kinderen en jongeren zei je al waar zit dan de scheiding denk jij of volgens jou? En zijn er twee groepen of zijn het eigenlijk meer groepen?

[00:31:29] **Interviewee 8:** Ja, waar zit die scheiding dat is iets waar [Naam] en ik het de laatste tijd vaak over je hebt de systeemwereld en de leefwereld en in de leefwereld is niet altijd hetzelfde dus waar je die knip ook zet die klopt altijd voor mensen wel en voor mensen niet net zoals wetten eigenlijk. Daarom gelukkig ook met 18 plus soms wat flexibel om kan gegaan worden ik bedoel als iemand een verstandelijke beperking heeft en je heel zwaar depressief bent weet ik veel kunnen ook cognitieve vermogens van een kind of zo ja dan is het heel raar om iemand dan als een volwassene te behandelen. Waar zit [...] zit hierin ja ik denk waar het onderscheid misschien niet op leeftijd maar of je het zelf kan en wil of dat je ouders betrokken moeten zijn kijk de andere kant daarvan is natuurlijk dat dat bij allemaal is totdat je 18 bent hebben je ouders zeggenschap en moeten ze erbij zijn. Dus kan je ook zeggen je behandelt het toch als een maar goed als vanuit clientperspectief denk ik dat er wel verschillen in zitten. Kan ook dat we iets ontwerpen met verschillende doorstroombmogelijkheden dat dat geheel staat best wel vast maar afhankelijk van je leeftijd en je klachten stroom je er op een andere manier doorheen.

[00:32:44] **Interviewer:** Ja, dus dat je eigenlijk wel een [...]

[00:32:46] **Interviewee 8:** Twee of drie paden of zo.

[00:32:48] **Interviewer:** Ja.

[00:32:49] **Interviewee 8:** En afhankelijk van en niet van als je 12 bent dan zo maar deze combinatie loopt er op deze manier doorheen zeg maar.

[00:32:55] **Interviewer:** Dus dat je eigenlijk een poli zou maken maar met verschillende een soort van doelgroepen.

[00:33:00] **Interviewee 8:** Ja en dat heb je altijd want ik bedoel want hier schrijf ik heel makkelijk op diagnose specifieke therapie maar daar heb je natuurlijk heel veel verschillende van, schematherapie, CGT, DGT weet ik veel wat wat er allemaal bestaat echt heel veel of.

[00:33:13] **Interviewer:** Ja.

[00:33:14] **Interviewee 8:** Al dan niet EMDR erbij weet ik veel ja.

[00:33:17] **Interviewer:** Is de poli zeg maar dan ook afhankelijk van diagnose? Of moet de diagnose nog worden gesteld tijdens de poli?

[00:33:27] **Interviewee 8:** Ja hier wordt de diagnose gesteld. Een huisarts stuurt door en 9 van de 10 keer klopt dat niet of is dat niet nauwkeurig genoeg dus in deze periode wordt de diagnose gesteld en daar wordt heel veel aandacht aan besteed ik denk dat het een van de werkzame elementen is nogmaals dat hier heel serieus wordt gekeken wat er aan de hand is en niet dat iemand maar begint en dat je er dan achter komt dat het toch LVB, autisme weet ik veel want deze periode, had ik helemaal niet gezegd, maar die kan ook wat langer duren als je bijvoorbeeld denkt van ik weet al die namen niet meer hoor maar als je bijvoorbeeld denkt deze persoon is volgens mij niet zo slim dan doe je een extra onderzoekje want dan moet je namelijk een andere behandeling doen.

[00:34:08] **Interviewer:** En wat zijn denk je de belangrijkste kenmerken van zeg maar die doelgroep jeugd of de belangrijkste elementen die in ieder geval in een leefstijlpoli voor de jeugd zouden moeten zitten.

[00:34:16] **Interviewee 8:** Ja dat in dat breder kijken waar we het hebben over systeem dat die ouders die zijn natuurlijk super super super belangrijk, vriendjes, school, sociaal is gewoon heel erg belangrijk en dat moet echt meegenomen worden. En met name dat ouderstukje en niet alleen omdat zij een rol moeten hebben in het beter worden, maken zorgen dat als iemand het traject heeft doorlopen dat hij goed landt, maar ook omdat ouders best wel vaak de oorzaak zijn. Dat willen ouders natuurlijk

nooit toegeven of nooit zien maar slechte opvoeding, vechtscheiding thuis, zelf psychische klachten dat zijn allemaal factoren die heel veel meespelen in jeugdzorg, zeg maar volgens mij 60% van de complexe casuïstiek waar ze van dat andere team waar we mee samenwerken mee te maken hebben die komen in oorsprong zit daar een vechtscheiding aan de voorkant. Dan kan je wel zeggen dat daar een sterke correlatie is. En wat we ook zien is dat als jouw ouders psychische klachten hebben dan is de kans 60% groter dat jij ook psychische klachten krijgt en dat is niet alleen maar aangeboden maar ook logisch omdat iemand op een andere manier opvoedt nou ja dat soort dingen dus dat zijn allemaal hele belangrijke dingen. En als ik die helemaal opnieuw zou mogen ontwerpen dus dan moet ik heel goed over nadenken maar dan zou ik daar wel ook elementen echt vanaf echt jong al in doen van dit is een risicogroep en wat we in ieder geval willen aanbieden is dat we u willen ondersteunen in dat begintraject bijvoorbeeld rondom hechting met je kind of rondom opvoedzaken van dit zijn gewoon dingen die je kan doen. En niet dat hoeft niet allemaal in de specialistische GGZ dus daarom dat dit wel de Fit Op Weg Poli is echt specialistische GGZ maar je wilt dat eigenlijk iets naar de voorkant verplaatsen en dan kan je denk ik nog steeds een zelfde soort dingen opzetten maar dan zou je wel in samenwerking als het wel specialistisch is dat het dan zo wordt vormgegeven en dat er dan iemand vanuit specialistische jeugd of uit die regio dat dan oppakt. Maar wel op een soort van integraal onderdeel zeg maar en waar dus ook wat dingen van niet specialistische jeugd dat zou wel een ideaal zijn.

[00:36:24] **Interviewer:** En als je het zegt naar voren halen gaat het dan naar basis GGZ of is het dan echt nog voordat er überhaupt problemen zijn dus dat je eigenlijk zou willen dat iedereen [...]

[00:36:31] **Interviewee 8:** Ja, in sommige gevallen wel ja denk ik wel. Dat bestaat ik bedoel je hebt het CJG en allerlei vormen daarvan om echt het voorliggend veld daar dingen op te pakken maar ik denk dat daar wel vanuit de professionele ja het expertise vanuit zo'n specialistische jeugdhulpinstelling dat daar ook meer gedaan kan worden.

[00:36:54] **Interviewer:** En welke partijen zijn allemaal betrokken bij de ontwikkeling van een poli voor de jeugd? Jullie zijn nu net in [Gemeente] begonnen.

[00:37:03] **Interviewee 8:** Ja, het hangt er dus vanaf kijk wat ik zei je kan deze ook voor specialistisch daar werkt dit ook heel goed het liefst zou ik 'm groter trekken en dan zou ik hem bijna regionaal aanpakken en dan nog moet je de jeugdhulpinstellingen ik denk dat je daar moet beginnen. Alleen je kan dit gedeelte gewoon heel erg ver uitbreiden je moet dit lokaal opzetten dat het echt goed staat en dan kan je kijken van welke dingen missen we nou rondom wat ik al zei dat stukje voor wat hier niet wat is blijven liggen eigenlijk in [Organisatie] is bij de instroom van bijvoorbeeld die huisarts hoe kan je die samenwerking beter doen, maar daar zitten nog meer dingen voor. Dus je zou eigenlijk dit traject nog verder willen uit [...]

[00:37:41] **Interviewer:** Breiden.

[00:37:42] **Interviewee 8:** Ja, naar voren willen verplaatsen en daar zitten dan een aantal andere stakeholders bij en dat zou dan voor mij inderdaad zijn de verwijzers, dus nou wijkteams, huisartsen ja en dan heb je nog een aantal andere gevallen maar dat zijn eigenlijk de twee grootste en dan heb je verder nog gecertificeerde instellingen of wat dan ook maar dat is alweer een ander proces en dan zijn ook de aanbieders daarin denk ik het belangrijkste want die worden er dan bijgehaald maar dat zou je wel kunnen naar voren kunnen verplaatsen naar bijvoorbeeld de samenwerking met scholen of met sportclubs of weet ik veel wat. Je wilt eigenlijk dat hele netwerk inzetten om iets te signaleren. En dat zeg ik wel met een hele grote kanttekening want je wilt ook niet in een soort van Oost Duitse situatie dat is natuurlijk nu dat hoor je ook wel vaak op het nieuws van een verwarde man of zo dat gaat ook weer te snel volgens veel mensen want daardoor kom je in jeugdhulp terwijl je er helemaal niet in zou hoeven zitten. Misschien een verwarde man dan niet maar je snapt wat ik bedoel.

[00:38:32] **Interviewer:** Ja.

[00:38:33] **Interviewee 8:** Dus daar moeten we wel heel goed over nadenken en zo'n school heeft daar misschien wel helemaal geen tijd voor dus dat zijn allemaal dingen die vergen een soort van de fine tuning in dat wat ik al zei van dat een plus een is meer dan de som der delen dan heeft het voor iedereen voordelen maar dan moet je op de een of andere manier van overtuigd worden want het lijkt vet veel werk en dat is het ook vooral in het begin maar als je dan die percentages ziet van uitstroom en groepen en zo het kost mensen veel minder tijd uiteindelijk en het is leuker want je doet het met een leuk team samen, je hebt tijd om dat samen beter te doen wat [Naam] ook zei dat is eigenlijk nu nog het belangrijkste verkoopargument bij hun binnen is dat het mensen trekt dat het super leuk is en dat je een team bent en dat soort dingen.

[00:39:17] **Interviewer:** Ja. En voor jullie als [Bedrijf] zijnde als je nu dit op meer locaties wilt gaan doen zeg maar wat zijn dan of wie zijn dan de aanspreekpunten bij wie je dit binnen krijgt of waardoor je ergens aan de slag kan?

[00:39:32] **Interviewee 8:** Ja ik denk dat dat heel erg verschilt ik denk dat je die aanbieders wel echt nodig hebt daar ben ik wel van overtuigd. Ik denk dat je zoiets ook bij een toegangsteam zou kunnen opzetten maar dan moet het wel een toegangsteam zijn wat zelf best wel veel zorg verleent dat kan dan best basiszorg zijn maar dan nog. Ik denk dat het wel een goede realiseer ik me nu het gaat niet alleen om wat ik zei van hoe je het aanpakt en dat de inhoud van het proces maar een van de werkzame elementen is vooral ook dat die verschillende fases goed op elkaar aansluiten dus het hangt er vanaf waar je het ontwikkelt maar als dat bij een wijkteam is is het nog meer voorliggend veld en moet je de aanbieders voor era goed betrekken en dat proces moet gewoon een lijn zijn en dat is denk ik een van de grote dingen in jeugdzorg die niet zo goed gaan is dat ik doe iets nou dat is klaar en dan wordt er gekeken wat er dan daarna kan en dit zorgt ervoor dat het een geheel is als je dat op elkaar aan laat sluiten dus afhankelijk daarvan en hoe breed het in een regio speelt en waar zou je het willen oppakken bepaal je ook wat dan de beste plaats is.

[00:40:31] **Interviewer:** Zouden er dan eigenlijk veel meer poli's achter elkaar moeten plakken een soort van dus dit is nu zeg maar dan Fit Op Weg Poli is echt specialistisch en best wel laat in het traject zeg je dan eigenlijk van ja eigenlijk moet daarvoor nog een soort van poli zitten.

[00:40:44] **Interviewee 8:** Vooral hoger zeg maar in dat het echt al specialistisch is want het hoeft niet laat in het traject te zijn dat is wel ook iets wat veel gebeurd en dat is natuurlijk met stepped care we gaan eerst eens even aankijken we gaan eens iets lichts proberen ietsjes zwaarder proberen maar goed als je autistisch bent ben je autistisch en dat wordt heel vaak dus in die trajecten niet gezien omdat dat expertise daar niet zit en dan hebben we het vaak om de expertise naar de voorkant te brengen [...]

[00:41:03] **Interviewer:** Maar deze mensen die bijvoorbeeld hier nu uitstromen in die hoe heet die fase ook alweer.

[00:41:08] **Interviewee 8:** Leven op de rit.

[00:41:09] **Interviewer:** De leven op de rit fase ja precies eigenlijk zou je willen zorgen dat die mensen dus daar helemaal niet in komen hier toch dat je die eigenlijk hiervoor al [...]

[00:41:27] **Interviewee 8:** Een deel daarvan een deel stroomt ook wel uit omdat dit gewoon goed werkt en dat is dan weer lastige als dit heel goed lijkt te werken dan zegt zoiets als VGZ kan je dit dan niet loskoppelen en dat aanbieden maar dan moet het basis GGZ zijn dan mag jij dat niet meer aan want jullie zijn echt alleen daarvoor maar ja dat werkt nooit. Wat ik net ook zei die systeemwereld versus leefwereld maakt niet uit van je hebt hier het van simpel naar complex je kan dat sneetje hier zetten of hier of hier maar je hebt altijd dat het om en nabij dit punt klopt het niet altijd en voor dus voor een deel van deze uitstroom had er nooit in moeten zitten nou zijn ze daar heel streng op met de triage en de eerste intake dus dat percentage is in vergelijking met normale poli's als het goed is een stuk

lager maar toch stromen er nog een hoop uit want een hoop zijn hier ook mee geholpen maar dat weet je niet van de voorkant. Dus je kan dit niet zeggen dit doen we met lichte zorg per se ik denk dat het een goed idee is trouwens.

[00:42:23] **Interviewer:** Ja, maar je zou wel kunnen zeggen van we doen dit stukje zeg maar na die streep maar we doen ook het voor die streep dus ook bij de basis GGZ.

[00:42:28] **Interviewee 8:** Ja precies maar dan een nog lichtere vorm bijvoorbeeld ja dat denk ik dat dat een goed idee is.

[00:42:31] **Interviewer:** En dan heb je nog de mensen maar die zou je dan vanuit hier bijvoorbeeld bij specialistisch terug kunnen sturen naar de basis GGZ om daar [...]

[00:42:37] **Interviewee 8:** Ja dat stukje nazorg ik denk dat dat heel belangrijk is en daar helpt het bijvoorbeeld voor als je het regionaal aanpakt en zeker in jeugdzorg want dat is nou eenmaal zo georganiseerd dat je het van de verschillende spelers dat zij samen een proces vormgeven van zo loopt het, deze cliënten reizen die worden op deze manier sluiten die op elkaar aan. Ja want vanuit clientperspectief is dat natuurlijk gewoon een traject maakt mij dat niet uit of dat ik bij vijf organisaties dus dat zou ik graag als dat wat meer samen zou zijn en hier bij dat laatste stukje waar we het eigenlijk over hadden over dat uitstromen want een van de dingen die we laatst hadden bedacht ik samen met [Naam] vanuit oplossingsdocument heb je ook weleens van gehoord volgens mij want we hadden eigenlijk gezegd we willen bij de scholen willen we wat meer inzetten op ervaringsdeskundigheid en dat we met expects of iets dergelijks van dat zou heel waardevol zijn in deze regio want blablabla dat is vaak goed denk ik want die doen een aantal dingen op zo'n basisschool vertellen over klachten waardoor het veel normaler wordt. Basisschool middelbare school. En daar dus het is voor sommige mensen kunnen er dan juist over praten dus dat helpt en andere mensen die ontdekken ook dat misschien wat hun vader doet helemaal niet zo normaal

is. En dan hoeft het helemaal niet extreem te zijn ik bedoel dan weet je natuurlijk wel dat het niet oké is maar er zijn ook een hoop andere vormen van die niet oké zijn. Dus dat helpt dus dat is een stukje vroeg signalering waar we toen op wilden in gaan zetten en toen hadden we eigenlijk ook over zo'n soort traject van nazorg daar hebben we het bijvoorbeeld over die strippenkaart die noemde ik hier zo van je kan terugkomen als je een terugval hebt. Alleen al die gedachte dat dat kan helpt natuurlijk enorm is in ieder geval de verwachting daarvan. Is niet iets wat we zelf bedacht hebben dit bestaat gewoon maar alleen het nadeel van zo'n strippenkaart maar hoe gaan we dat inplannen, we hebben helemaal geen ruimte om zoveel cliënten af en toe dat die nog een keer terugkomen dus dat is iets wat we hadden bedacht je kan die ervaringsdeskundigen die hier aan het voorste dan bij het project worden betrokken als het dan via die manier komt zijn zij ook echt een belangrijk persoon voor die cliënt die door dat proces heenloopt en die kan je ook zeggen dan na dat specialistische gedeelte blijven wij altijd contact houden dat is natuurlijk ook wat ze ook doen en zij geven zelf waakvlamzorg dat is iets wat expects doet dus dat is een soort van ja laagdrempelig we hebben het er weleens met elkaar over en als het niet goed gaat dan heb je iemand die dat weet en nou ja die zou je kunnen zeggen die kan dan die strippenkaart beheren en dan verbind je dus weer een aantal onderdelen uit dat proces want wat je zegt dat in zorg komen en uit zorg komen te vaak is dat eigenlijk gewoon een cirkeltje. En dan ga je uit zorg gaat het of even goed of helemaal niet en dan stroom je weer in of er is iets anders nodig kom je weer opnieuw op de wachtlijst dus dan zit je de hele tijd daarin en dat is natuurlijk de realiteit van jeugdzorg voor een hoop mensen en dat vind ik dat moet je er gewoon uithalen want dit moet niet bestaan tuurlijk kan dat maar dan gebeurt er gewoon iets anders. En dat zou er zeg maar qua severity een beetje uit moeten zien dat je eigenlijk zo snel mogelijk opschaalt als dat echt nodig is dan heb je een relatief kort maar intensief project en daarna is er iets over nazorg wat ervoor zorgt dat je niet de hele tijd, die tekening heb je vast ook weleens gezien, dat wil je voorkomen denk ik.

[00:46:14] **Interviewer:** En dit is dus co creatie proces dus jullie gaan samen een soort van aan de slag met zorgaanbieders om dit te maken.

[00:46:20] **Interviewee 8:** Ja afhankelijk van wat zij zelf in huis hebben bijvoorbeeld hieromheen hebben ze vaak al heel wat dingen lopen die je bij elkaar kan brengen.

[00:46:27] **Interviewer:** En wat is dan de informatie die jullie zeg maar nodig hebben om van die mensen want je gaat daarheen en dan zeg je nou jullie moeten dit eigenlijk zelf gaan doen.

[00:46:35] **Interviewee 8:** Ja dat zou ik echt anders doen zeg maar op basis van het traject wat we bijvoorbeeld bij [Organisatie] hebben geleerd want daar hebben we 'm vind ik te open gehouden en ik denk wat mensen moeten weten, wat wij nu voor een deel doen maar dat kan je beter voorbereiden van dit is hoe het eruit ziet of eruit kan zien wij vinden dat dit een hele goede vorm is en dan kun je met hen bepalen welke onderdelen zij ook willen en dan kan je daarna kijken willen we dit nog aanvullen is er meer nodig maar dan hoeft je niet helemaal alles opnieuw te doen. Kijk voor sommige stukken wel.

[00:47:04] **Interviewer:** Dat je eigenlijk een soort van standaard frame hebt waarin je verschillende elementen [...]

[00:47:07] **Interviewee 8:** Nou dat je daarmee begint in ieder geval een soort van ja inderdaad een framework zou een goede kunnen zijn maar dat is denk ik de Fit Op Weg Poli een hele goede blauwdruk voor en die kan je inderdaad wel uitbreiden met die dingen van wat zou je nou aan de voorkant nog kunnen doen en zeker in jeugdzorg is dat denk ik wel een slimme inderdaad om dat mee te nemen en daar een aantal variaties van te doen. Ja. Wat heb je dan nodig? Ja voor een deel zeg maar de inhoudelijke kennis het moet passen bij hun werkpraktijk als zij zijn opgeleid om CGT te geven hier dan wil je zorgen dat dat proces daarop aansluit als zij de intake op een bepaalde manier doen dan wil je niet dat je zegt van nou dat moet je vanaf nu op de manier doen zoals ze bij [Organisatie] doen. Slim om daar bijvoorbeeld dat ding van Machteld Hubert zegt je dat iets. Is een

soort spinnenweb van die leefstijlfactoren waar je allemaal iets op kan scoren zeg maar. Machteld Hubert is wel interessant als ze zo heet.

[00:48:06] **Interviewer:** Ik zal het nakijken.

[00:48:08] **Interviewee 8:** Positieve gezondheid dat ken je misschien wel dat is van haar of het komt daar vandaan in ieder geval. Ja.

[00:48:12] **Interviewer:** En dat is dan best wel veel informatie die eigenlijk al bekend is bij die mensen die kunnen gewoon vertellen wat ze aan het doen zijn maar je gaat dat co creëren dus natuurlijk iets nieuws ontwikkelen wil je dan zeg maar wat heb je dan nodig dat mensen echt samen met jullie sessies gaan doen of [...]

[00:48:26] **Interviewee 8:** Dat nieuwe wat je gaat creëren is voor een heel groot gedeelte ja ik bedoel je hebt natuurlijk innovatie en innovatie, we hoeven geen VR experience te gaan bouwen het is vooral zorgen dat dit jasje op maat gemaakt wordt voor wat zij aan het doen zijn en dat het past bij hun werkpraktijk. Dat zeg maar het aanbod wat zij hebben dat dat er is dat er iets komt voor groepen hebben ze misschien niet weet ik veel dus dan zou dat het kunnen zien dus dan is het nieuw voor de organisatie en in een nieuwe vorm voor ons maar niet per se iets nieuws. Dus die co creatie zit niet per se alleen in iets nieuws een reden voor die co creatie is dat we vinden dat je dit proces moet ervaren ook voor om het blijvend te verbeteren want het zit vaak in nuances. Bijvoorbeeld dat we die leefstijl of dat we die e-health module geven ja waarom geven we die eigenlijk pas hier, hier zitten mensen al te wachten. En dan zie je dat kan zomaar gewoon gebeuren dat het dan toch hier wordt aangeboden dus daar zit ook een stukje kennis in die je wel echt samen wilt opbouwen. En ja die kan je opschrijven maar die moet ook in mensen zitten dus je wilt dat wel doormaken samen.

[00:49:35] **Interviewer:** En hoe zou je voor de ideale leefstijlpoli voor de jeugd eruit zien als alles zou kunnen en zou mogen? Welke elementen

zouden er in ieder geval in moeten zitten of mee moeten worden genomen?

[00:49:51] **Interviewee 8:** Nou ik zit nu ook met jou een beetje jouw ideale wereld hangt er dan weer vanaf waar ik dan allemaal rekening mee moet houden in deze ideale wereld. Alles kan nou prima dan hebben we ook heel veel nog GZ psychologen en zo hoe mijn ideale situatie er dan uit zou zien is onafhankelijk van wie hier instroomt dat er een plek komt waar gezamenlijk door de regio een intake wordt gedaan. En dan wordt er ook samen bepaald op basis van je weet of dat erg is, niet erg en wie er meer voor nodig zijn. Is de kans groot dat er schuldproblematiek is dat je dat gewoon op een brede grote manier inzet bijvoorbeeld met die verklarende analyse en dan op een goede manier dat daar goede partijen bij betrokken zijn.

[00:50:29] **Interviewer:** Ja, dus echt regionaal gaan werken.

[00:50:30] **Interviewee 8:** Ja.

[00:50:30] **Interviewer:** Ja.

[00:50:31] **Interviewee 8:** En dan rondom die verklarende analyse bijvoorbeeld dat is een manier om dat onderzoek aan het begin te doen. En dus echt die samenwerking inderdaad en dat dat net zo serieus wordt genomen als hier en ik weet niet of dat dan betekent drie gesprekken of misschien zelfs nog meer maar dat er wordt gekeken naar het gezin, dat er wordt gekeken naar de context, dat er wordt gekeken naar [...] en dat vraagt gewoon wel tijd. Dus dat dat heel serieus dat is echt een super belangrijk onderdeel nou dat stukje wat ik al noemde over feedforward verwachtingsmanagement dat moet er ook inzitten, ik denk nou een groep dat dat ook meer gebruik maken van groepen dat dat er ook in moet zitten. Ik denk 99% van mijn mening kan je wel halen uit een functionele kijk op wachttijden daar staan eigenlijk negen pijlers in en dat zijn denk ik onderdelen die je hierin wilt hebben want als je dit oppakt kan je ook als regio zorgen dat oké alles wat in ieder geval via deze centrale plek

binnenkomt kunnen we vanaf daar volgen dus dan weet je ook wat je wachttijden zijn in plaats van ja geen idee. Dus dat soort dingen.

[00:51:44] **Interviewer:** Dan gaan we nog snel door naar het laatste gedeelte ik weet niet hoeveel haast jij hebt.

[00:51:48] **Interviewee 8:** Ja, ik heb wel haast.

[00:51:49] **Interviewer:** Oké dan hebben we nog vijf minuten dus dan gaan we dat snel doen. Dat gaat dus wat meer over de marktpositie en concurrentie. Want wie zijn nu eigenlijk jullie klanten als het gaat om jeugdzorg?

[00:52:00] **Interviewee 8:** Regio's zijn nu onze klanten. En heel soms een aanbieder.

[00:52:02] **Interviewer:** En de gemeente ook?

[00:52:03] **Interviewee 8:** Hebben we weleens contact mee gehad maar is nooit [...] o gemeenten, ja [Gemeente] is een gemeente en een wijkteam want daar dacht ik meer aan gemeentelijke toegang dat je dat hebben we ook contact gehad met Localis en hebben we geprobeerd samen een project op te zetten maar dat is toen de subsidieaanvraag is niet geworden dus dat is geen project geworden maar dat zou ook wel een klant kunnen zijn.

[00:52:30] **Interviewer:** En wie is jullie ideale klant?

[00:52:34] **Interviewee 8:** Ja een regio die dit heel serieus in samenwerking opzet met mensen die dat willen dat is ook wel belangrijk. Sommige regio's willen het wel maar willen de mensen die in de regio zitten het absoluut niet.

[00:52:47] **Interviewer:** En hoe komen klanten nu bij jullie terecht of hoe komen jullie bij je klanten terecht?

[00:52:51] **Interviewee 8:** Ja, op verschillende manieren via via, heel veel mensen kennen de Fit Op Weg Poli dat is wel echt heel leuk die is in de specialistische GGZ echt wel bekend.

[00:52:55] **Interviewer:** Oké.

[00:52:55] **Interviewee 8:** En dat is echt een goed wordt ook echt wel gezien als een goede manier en heel veel mensen proberen dat die eigen te maken. Ja dat leidt weleens tot een project zoals [Organisatie] maar eigenlijk veel te weinig het leidt wel vaak tot gesprekken erover en wordt er wel wat kennis opgehaald en dan denken ze o dat kunnen we zelf ook wel dus dat is tegelijk hoe het binnenkomt en tegelijkertijd een probleem of een risico of geef het een naam en via de regio's is het natuurlijk voor een deel ook via via en voor een deel via de projecten die we met het OZJ samen doen dus via een team aanpak wachttijden dat we in de regio's samen een analyse doen en dat ze daarvan enthousiast zijn en dat ze nog iets willen. [Gemeente] is dat net niet dus eigenlijk zijn we juist via via binnengekomen en is dat was dat geen team aanpak wachttijden maar een eigen traject met de gemeente. Ja. Zo.

[00:53:54] **Interviewer:** En heeft [Bedrijf] ook concurrenten?

[00:53:57] **Interviewee 8:** Ja heel veel interne concurrenten denk ik en dan bedoel ik niet binnen [Bedrijf] maar binnen de organisatie van wij kunnen dat zelf dat zien we ook in die regio dat doen we al is ook een boekje wat we daarover geschreven hebben. Ik denk andere bureaus in zekere zin ook ik bedoel ja als je dit als template gebruikt dan kunnen andere mensen het wellicht ook goed uitwerken denk ik wel. Ik denk dat wij wel een voorsprong hebben omdat we weten wat werkt en we hebben ook heel veel dingen geprobeerd die misschien logisch lijken die niet werken.

[00:54:29] **Interviewer:** Dus is dat het omdat jullie al heel veel getest hebben is dat het grote voordeel van [Bedrijf] zijn zeg maar waarom

andere mensen achter staan concurrent zijn of wat maakt jullie sterker dan bijvoorbeeld jullie concurrentie?

[00:54:42] **Interviewee 8:** Ik zeg maar in die termen the first the original die hebben wij bedacht en die werkt goed daarom zijn we voor denk ik en we hebben ook wel een leuk team wel gewoon mensen die dit ook leuk en belangrijk vinden en het goed kunnen maar dat hebben anderen waarschijnlijk vinden ze dat ook van zichzelf neem ik aan.

[00:55:04] **Interviewer:** En heeft de leefstijlpoli nog concurrentie want jullie zijn natuurlijk [...]

[00:55:09] **Interviewee 8:** Ja wel een beetje je hebt de hoe heet dat ding nou van GGZ Noord Holland Noord de Hoi of zo heette dat.

[00:55:16] **Interviewer:** Ja

[00:55:17] **Interviewee 8:** Ja, o dat zegt je wat?

[00:55:20] **Interviewer:** Ja, daar had [Naam] het ook over toevallig ja Hoi ja.

[00:55:25] **Interviewee 8:** Ja en wat ik zei dus heel veel GGZ'en zijn bezig met trajecten waarvan zij vinden dat het dit is en dat is dan vaak wel een stukje leefstijlmodule of die je dan soms in groepen dan doet maar het is meer dan dat.

[00:55:38] **Interviewer:** Want is dat dan wat de poli van jullie onderscheidend maakt dat het meer is dan [...]

[00:55:42] **Interviewee 8:** Ja, waar we in het begin ook over hadden denk ik wat zijn nou de elementen erin dat is niet alleen die leefstijl dat is die integraliteit dat hij gewoon veel effectiever dat het een veel effectievere manier van werken lijkt, zo effectiever ga je met je uren om eigenlijk. Was natuurlijk ook iets wat [Naam] ook weer zei woensdag van zij zijn de

enige die een beetje declarabiliteit halen terwijl ze extra tijd besteden aan dingen die er niet binnenvallen. Dat is eigenlijk heel gek en ik denk dat dat komt doordat mensen zich niet alleen maar dat ze zich prettiger voelen maar ook dat je een soort van minder versnipperd werkt zeg maar. Nou ja dat soort dingen ja.

[00:56:18] **Interviewer:** En is het dan ook iets wat jullie nu bieden iets dat zeldzaam is?

[00:56:26] **Interviewee 8:** Ja het is wel zeldzaam ja ik bedoel dat zie je ook in [Organisatie] toch ze hebben dat op andere plekken gedaan maar nergens gaat het zo goed als dat het daar gaat. En voor een deel komt dat denk ik inderdaad door de plek dus je moet het altijd op een iets andere manier doen en voor een deel komt het door dat team wat we daar gevormd hebben want dat hebben we ook heel bewust gevormd natuurlijk en voor een deel komt het denk ik omdat er gewoon echt wel heel goed over is nagedacht en mensen het elke keer op hun eigen andere manier willen doen.

[00:56:56] **Interviewer:** En kunnen jullie dan ook specifiek iets bieden wat de concurrentie niet kan of niet zou kunnen? Stel er zijn nu andere bedrijfjes die denken dat is een goed idee, kunnen wij ook wel, gaan we ook doen.

[00:57:07] **Interviewee 8:** Ja ik vind dat altijd zo'n onzin om te zeggen dat niemand anders het zou kunnen. Het is niet dat we een technologische voorsprong hebben of zo kijk we hebben wel een kennisvoorsprong want we hebben het al weleens gedaan dus ik denk dat we het een stuk sneller zouden kunnen doen wat ik net ook zei van een hoop van deze dingen die weten we wel dat je ze niet moet doen. Een van de dingen die altijd naar voren komt ja maar mensen staan al heel lang op de wachtlijst we willen beginnen met de mensen achter op de wachttijd ja heel counter intuïtief maar het is veel logischer om te beginnen met de mensen die toch nieuw binnenkomen en als je er vanuit gaat dat ik inderdaad vijf zes uur per behandelaar per weet ik veel behandeling scheelt betekent dat dus dat je

steeds meer ruimte krijgt en dat je dus ook steeds meer mensen vanaf die wachtlijst kan doen en wat je dan best oké iedereen nieuw nemen we in ieder geval aan en vanaf daarna gaan we ook weer aan het einde wegwerken dat kan wel het hoeft niet per se helemaal zo te zijn. Maar ja dat soort dingen hoe je dat plant want groepen teams zijn mensen die moeten samenwerken er zit volgorde in dat is heel anders dan ze het nu plannen. Nu is het we hebben een intake en dan kijk je weer verder o nou die CGT groep die start 16 januari succes tot dan, ja is anders.

[00:58:15] **Interviewer:** En is de leefstijl poli of de Fit Op Weg Poli ook iets waarvan je zegt daar zouden we eigenlijk een soort van patent op aan moeten kunnen vragen?

[00:58:23] **Interviewee 8:** Nee, ik geloof niet dat dat kan. We maken heel veel gebruik van dingen die er al zijn het is een volgorde ding we hebben het ook nog samen met een partner uitgewerkt ik denk niet dat dit uniek genoeg is om te kunnen patenteren ook wat we zeggen die openheid is belangrijk want het moet niet overal op dezelfde manier werken het moet passen bij hoe zij werken.

[00:58:41] **Interviewer:** Ja.

[00:58:42] **Interviewee 8:** Maar wat je wel wat je kan opschrijven er zitten wel altijd een aantal fases in van dat voorstukje dus dat verwachtingsmanagement en voorbereiding dat moet op een bepaalde manier zijn en dat moet niet een veel te lange tijd kosten, dan een hele intensieve beginfase met een grote professionaliteit van echt een GZ'er, klinisch psycholoog, psychiater wat er nodig is en daar zet je heel overdreven serieus bijna op in om dat gewoon echt heel erg goed te doen en dan heb je een periode of een ding waarvan je een soort van aan de basis gaat werken en dat is op het gebied van onder andere leefstijl maar dat kunnen ook andere dingen zijn hier is er bijvoorbeeld ook EMDR in deze periode als iemand dat nodig heeft dat is echt wel serieuze therapie en dat zijn dus zo ja en die integraliteit daarvan dat is wel echt iets wat de Fit

Op Weg Poli of hoe we dat ding ook noemen wat daarin zou moeten zitten. Want je gaat hier dan ook een hele goede naam voor verzinnen dan.

[00:59:45] **Interviewer:** Dat hoop ik ik ga mijn best doen.

[00:59:49] **Interviewee 8:** Ja is echt wel moeilijk hoor. Mentaal Vitaal ik weet echt nog niet wat nou de beste want het klinkt inderdaad heel snel alsof het dus over leefstijl moet gaan maar volgens mij is dat dus maar een onderdeelje ervan.

[00:59:58] **Interviewer:** Ja. Oké het is intussen half vier dus ik zal jou laten gaan. Ik heb ook al mijn vragen wel gehad dus heel erg bedankt voor je tijd.

[01:00:08] **Interviewee 8:** Kan je dit lezen.

[01:00:09] **Interviewer:** Ja hoor dat is goed.

[01:00:11] **Interviewee 8:** En dan deze heb je denk ik niet zo heel veel aan. Dan vind ik die wel fijn om zelf te hebben want daar ben ik nu mee bezig.

[01:00:18] **Interviewer:** Oké is goed. Als ik 'm even een fotootje kan maken.

[01:00:20] **Interviewee 8:** O sowieso.

[01:00:21] **Interviewer:** Dan geef ik 'm zo aan je door.

[01:00:23] **Interviewee 8:** Ja dat is goed.

[01:00:24] **Interviewer:** Zijn er nog dingen die je nog wilt toevoegen of dingen waar we het niet over gehad hebben.

[01:00:27] **Interviewee 8:** Ja je moet ‘m altijd stiekem aan laten staan dat is belangrijk ik zal alvast de deur uitlopen en als je dan zo geeft heb ik nog punten, nee volgens mij niet hoor. Ik heb hier natuurlijk ook heel vaak over gepraat dus het meeste dat zit wel in me.

[01:00:38] **Interviewer:** En anders dan weet ik je wel te vinden als het nodig is.

A9 | Transcription Experts Interview

[00:00:00] **Interviewer:** Mijn eerste vraag is eigenlijk hoe is volgens jullie de Fit Op Weg Poli ontstaan? Ik heb het wel een beetje begrepen al maar was benieuwd naar hoe jullie dat ervaren hebben.

[00:00:40] **Expert 1:** Hoe is dat ontstaan. Het was een samenloop van omstandigheden. Ja, want [Naam] die was met de TU toch bezig en toen hadden we een pressure cooker. En nee de TU had een pressure cooker en wij waren gevraagd om iets in te brengen. En jij had dat heel erg georganiseerd en ik was niet bij de lunch. Was bij de lunch was er van alles bedacht en waren ze het over een ding niet eens dat ik het dan ging presenteren bij de pressure cooker en dat heb ik toen gedaan.

[00:01:18] **Expert 2:** Er waren wel meerdere we hadden een brede vraag uitgezet in de organisatie van heb je ideeën en toen waren er een aantal genoemd maar uiteindelijk was dit wel het beste idee en ik denk ook wel echt [Naam] noemt het net een samenloop van omstandigheden maar er zit ook wel wat ik wil niet zeggen toeval in maar er was wel een soort [Naam] had al langer een idee en die zag dit voorbijkomen en dit was een kans zeg maar en ook in het vervolg erop had het bestuur had ook een probleem. Dus er waren eigenlijk een aantal omstandigheden was een ideale policy window bijna zeg maar dus het kwam allemaal bij elkaar want het concept eigenlijk is uitgebracht op de pressure cooker wat specifiek maar dat is daarna ook wel gewijzigd maar de kern die was toen al wel zeg maar bedacht dat het uiteindelijk het doel is om echt slimme e-health te organiseren maar er zit een heel stuk omheen eigenlijk. En het is dus ook het totaalconcept geworden waarin je dus ook aandacht hebt voor eigenaarschap van medewerkers hoe kunnen die prettig werken, hoe kan je nou je tijd als professioneel heel goed inzetten, doen waar je voor opgeleid bent, zorg dat je cliënten succeservaring het biedt wat moet daar allemaal voor gebeuren. Dus er zijn een aantal dus aan de ene kant

was er dus de tijd rijp omdat er zeg maar verschillende mensen ideeën hadden en die zagen daar allemaal wat in dus iedereen haalde er wat uit. Aan de andere kant is het een goed uitgedachte concept en dat is dat heeft wel tijd gekost om dat te ontwikkelen en dat kostte ook natuurlijk geld en tijd maar daar was dus ook toevallig of niet toevallig wat ruimte voor en daarbij kwam dat we in Spijkenisse een locatie hadden waar eigenlijk heel veel moest gebeuren en daar kon het denk ik ook nou ja we hadden daar eerst wel een beetje een hard hoofd in denk ik [Naam] maar daar kon het juist was het een ideale voedingsbodem maar daar heb je wel mensen voor nodig die dat doen en ik denk dat [Naam] daarin een hele belangrijke rol heeft gespeeld want je moet wel ook een soort trekker hebben die dit echt kan overbrengen op mensen maar misschien loop ik nu voor op wat je verder gaat vragen. Maar het proces is best wel lang geweest en zeg maar dus het was eerst echt een soort pressure cooker toen een soort beleidsstuk van een paar weken of een paar maanden en toen een verder ontwikkelen van het concept en toen het werven van mensen en toen waren we al wel een jaar verder denk ik.

[00:04:31] **Interviewer:** Ja en jullie gaven net aan dat jullie eigenlijk dus naar de TU Delft toen zijn gegaan naar die pressure cooker al met een soort van idee of een initiatief.

[00:04:42] **Expert 1:** Ik heb uiteindelijk die pressure cooker ik had er wel ideeën over want zeg maar wat ik leuk vind om te doen is eigenlijk aantonen wat iedereen dan voor klachten heeft over hoe de zorg dan beter kan en dat heb ik eigenlijk allemaal ik heb er best wel lang over nagedacht zeg maar ik denk wel een jaar of zo over nagedacht over wat voor oplossingen dan allemaal konden en wat voor problemen en hoe je dat dan kon doen en toevallig was dat dus ik heb dat gewoon in een weekend heb ik daar een idee heb ik dat helemaal onder woorden gebracht en dus kunnen presenteren. En vanuit dat idee zijn we verder gegaan en is er dus meer informatie gekomen en hebben we dus ook toestemming gekregen om het verder uit te werken en dat was wel en je moet het dan ook wel mee hebben de toestemming.

[00:05:39] **Expert 2:** Ja en wel ook dus ik denk het multidisciplinair is ook wel belangrijk dat er toch andere mensen dan de gebruikelijke mensen bij waren.

[00:05:42] **Interviewer:** Wie waren er allemaal bij betrokken dan bij de ontwikkeling want jullie waren er in ieder geval bij betrokken weet ik en [Naam] en [Naam] dan en wie waren er verder in dat proces betrokken?

[00:05:48] **Expert 2:** Nou dat waren wel de main actors denk ik maar daarnaast zijn wel cliënten bevraagd maar dat is meer in het onderzoek erna en [...]

[00:05:58] **Expert 1:** En huisartsen.

[00:05:59] **Expert 2:** En een aantal huisartsen dus maar dat je echt die verschillende perspectieven verzamelt en meeneemt in het concept. En ik denk ook wel dat het belangrijk is, er is toen een rapportage opgeleverd en met de presentatie ook naar het directieteam waar ook best wel een paar nou pijnlijke dingen stonden maar die hun wel denk ik hebben doen inzien van goh ja hier is goed over nagedacht want dat hoorden we ook terug dit is echt goed uitgedacht.

[00:06:43] **Interviewer:** En wat voor dingen waren dat dan?

[00:06:47] **Expert 2:** Ik denk vooral ook over aan de ene kant dus het realiseren van een aantal doelstellingen die achterblijft dus hoeveelheid e-health dat soort praktische dingen waar zij eigenlijk die ze eigenlijk wel wilden en de andere kant we noemen dat hoe wij projecten aanpakken en innovatie niet per se zeg maar succesvol waren en ook de manier waarop we georganiseerd zijn dat het heel moeilijk is om daar innovatie in te starten omdat we vooral bezig zijn met doen wat we nu doen en heel klein beetje maar met vernieuwing en verandering van je werk. Ja.

[00:07:28] **Interviewer:** En hadden jullie dit toen jullie dus daar bij het bestuur zeg maar gingen presenteren al het concept bedacht van de Fit Op

Weg Poli of is dat pas daarna ontwikkeld moest er eerst zeg maar overtuiging komen van oke we gaan iets doen en daarna hebben we het ontwikkeld of hadden jullie echt een concept presentatie van dit zouden we moeten gaan doen?

[00:07:47] **Expert 1:** Nou heel kort wat we hebben gedaan is we zijn naar die pressure cooker gegaan toen hebben we het iegelijk heel kort uitgewerkt in de zin van nou we hebben dit idee, dit hebben we meegenomen vanuit de pressure cooker en dit zou er moeten gebeuren om het verder uit te werken en dat is eigenlijk onze eerste stap dus van de Raad van Bestuur hebben we toen direct toestemming gekregen van ga maar doen en toen is dat onderzoek gegaan met die interviews en ook berekeningen van hoeveel moet je eigenlijk dan hoeveel mensen zou je eigenlijk moeten zien om een beetje quitte te gaan draaien en dat soort dingen. En eigenlijk alle pijlers uitgewerkt van nou wat is allemaal belangrijk dus dat je goed met je personeel omgaat maar dat je ook goed dus ook behandelingen geven volgens de richtlijnen dus dat als je een depressie hebt dan staat eigenlijk in het protocol dat je iemand de eerste zes weken wekelijks moet zien of de eerste tien weken zoiets ja en op een gewone poli werd dan iemand eens in de drie weken gezien ja dan geef je dus niet wetenschappelijke onderbouwde behandeling en dat was ook bijvoorbeeld het pijnlijke punt ik mocht het niet te hard zeggen en maar dat is wat drukte doet. En dat is eigenlijk en maar ook dat je dus blijft innoveren want je wilt ook dat de nieuwste wetenschappelijke inzichten steeds dat zo'n poli zich kan blijven doorontwikkelen maar je wilt ook dat het financieel gezond is een poli en dat je nou ja en dat is ook en het nieuwste wetenschappelijke inzicht van dat moment en dat is ook al jaren geleden van vijf jaar geleden zoiets was ook de netwerktheorie. En daar kwam dus uit dat slaap was het meest centrale klacht van alles wat er mis kan zijn met je lichaam en geest. En van daaruit zijn wij die leefstijl gaan doen gericht op de slaap want dat is eigenlijk slaap als je dat al verbetert dan heb je eigenlijk al veel opgelost.

[00:10:12] **Interviewer:** En als jullie dan want jullie hadden dus al een beetje zo'n idee van een Fit Op Weg Poli hoe zouden jullie de Fit Op Weg

Poli uitleggen aan mensen die het nog helemaal niet kennen of hoe hebben jullie dat toen gedaan of hoe zou je het nu doen?

[00:10:29] **Expert 1:** Het is lastig om het helemaal uit te leggen maar gewoon eigenlijk hoe ik het net aan jou uitleg van nou je wilt eigenlijk een poli hebben waar je dus mensen met plezier werken en waar behandelingen uitgevoerd worden zoals ze uitgevoerd horen te worden en dat dat op een economisch gezonde manier gebeurt dat is de basis.

[00:10:56] **Interviewer:** Ja.

[00:10:57] **Expert 2:** En we hebben daar wel voor in ieder geval voor interne communicatie ook na een tijdje een soort praatplaat gemaakt.

[00:11:02] **Interviewer:** Ja.

[00:11:03] **Expert 2:** Met de elementen die erin zitten er zitten best veel elementen in dus je kan er ook wat uithalen omdat wij ook merkten dat het toch echt in de interne communicatie ook wel lastig was want mensen pikken er een ding uit en dat onthouden ze vaak maar het gaat er dus niet om want wat je ziet is dat mensen gaan focussen op de verschijningsvorm van o er zit een leven op de rit groep in of ze krijgen drie intakes maar het is wat [Naam] zegt het gaat om de achterliggende idee van dat het een plek is waar mensen met plezier werken, waar wetenschappelijk verantwoord of in ieder geval conform de richtlijnen worden behandeld en dat we dat doen op een slimme en moderne manier.

[00:12:02] **Expert 1:** En bijvoorbeeld we hebben een bijvoorbeeld een goede behandeling is dan een basis dan bijvoorbeeld op goede diagnostiek als je goed weet wat er aan de hand is kan je ook de meest passende behandeling daarvoor geven. Zo is eigenlijk alles helemaal uitgewerkt en heel consequent.

[00:12:22] **Interviewer:** Ja en die elementen waar het net over ging ik geloof dat jullie praatgroep noemde of praatplek.

[00:12:28] **Expert 2:** Praatplaat.

[00:12:29] **Interviewer:** Praatplaat dat was het ja. Is dat dan dat is een website of zo waar jullie het hebben staan of is dat echt een fysiek moment dat jullie met medewerkers samen zitten om het daarover te hebben?

[00:12:40] **Expert 2:** Wij hebben dat gemaakt voor de interne [...] is gewoon een PowerPoint, een pdf waar ik weet ook niet hoeveel die nu wordt toegepast maar in ieder geval dat het er is zeg maar.

[00:12:54] **Interviewer:** Is dat dan ook iets waar jullie bijvoorbeeld vaak naar verwijzen nog tussendoor of is dat meer echt voor de eerste keer als je het aan iemand uitlegt dan heb je die erbij?

[00:13:07] **Expert 2:** Ja, het is meer de staf die ondersteunt de verdere uitrol op een aantal punten en ik heb het idee dat [...] maar ik weet niet of ze het gebruiken of niet maar we hebben er wel veel tijd ingestoken dus ik hoop dat ze dat doen.

[00:13:21] **Interviewer:** Ja.

[00:13:22] **Expert 1:** Ja. En het was voor hen want ik ging ook met zwangerschapsverlof en er kwamen ook mensen van extern we willen altijd wel graag ja willen dan informatie en zo hebben we eigenlijk op een plaat alle informatie.

[00:13:40] **Interviewer:** Ja. Dus we hebben het nu kort even gehad over een beetje het eerste gedeelte dus dat ging heel erg over van nou hoe is nou die Fit Op Weg Poli een beetje ontstaan en wat is het nou eigenlijk of hoe leg je het nou kort houd. En het tweede waar ik meer op door wil gaan is de doorontwikkeling dus ik begreep de vorige keer dat jullie naast die in Spijkenisse waar het eigenlijk ontstaan is al meer locaties nu een Fit Op Weg Poli hebben opgezet. Hoe is dat ontstaan of [...]

[00:14:10] **Expert 2:** Ja bij jullie moet je zeggen dat is GGZ Delfland dus dat is niet dat wij dat aan het doen zijn.

[00:14:14] **Interviewer:** Nee.

[00:14:15] **Expert 2:** Maar er is natuurlijk wel betrokkenheid bij op verschillende manieren. Bij mij is die meer en emotioneel en toevallig in dat ik het belangrijk vind hoe het gaat en ik begeleid twee klinisch psychologen in opleiding voor hun managementopdrachten en die zijn daarmee bezig. Op twee verschillende poli's en ja het gaat me gewoon aan het hart of ik vind het belangrijk dat het gaat zoals het gaat want alle 10 poli's hebben eigenlijk de opdracht gekregen anderhalf, twee jaar geleden al om het uit te rollen maar dat ging wel op z'n GGZ Delflands van nu moet je het uitrollen. En succes. Misschien ga ik het wel heel kort door de bocht doen maar daardoor is het wel een moetje geworden en dat is echt heel lastig en ik denk [Naam] die heeft veel contact met haar collega-managers daarover dus die kan daar ook meer over zeggen.

[00:15:15] **Expert 1:** Ja, het heeft een soort stil gestaan er was zoveel weerstand en ik merk eigenlijk nou ja kijk het heeft gewoon we hebben dan die drie basisdingen maar het heeft ontzettend veel consequenties voor het hele proces van de patiënt maar ook van de het vraagt ook van de behandelaars soms andere dingen en een ding is bijvoorbeeld de triage wat behandelen we wel wat behandelen we niet het gaat ook over duidelijkheid. Duidelijkheid geeft namelijk ook veiligheid en rust en ik zat te denken ik heb twee jaar geleden ben ik gestart met dat hele triageformulier te maken en dat is nu twee jaar het is nu klaar. Dus door iedereen goedgekeurd en nu moet het nog door andere afdelingen een soort geaccepteerd worden maar gewoon het feit dat je paal en perk stelt aan wat je behandelt en dat je dus ook eigenlijk patiënten verwelkomt die je ook daadwerkelijk kunt behandelen en niet alleen begeleiden maar wat uitproberen ja daar is heel veel om te doen geweest. Er zijn heel veel strijden die zijn gestreden waarbij het lastig was ik heb er bewust voor gekozen om niet de uitrol te doen dat was dus wel aan mij gevraagd maar dan zou ik onder gelijken moeten gaan uitrollen en eigenlijk is het

inderdaad een moetje van bovenaf en dan zou de lol er bij mij uit zijn want we hebben wel ontzettend veel weerstand, commentaar. Zelfs een keer uitgelachen weet je wel zo dat is over [...] want kijk met leefstijl dat was toen wij ermee startte was dat nog geen behandeling was een beetje cursus en was ook een weet ik wat allemaal en nu is het heel hip in heel Nederland dus er is wel heel veel veranderd in vijf jaar. Maar goed maar met die uitrol ja en dus eigenlijk merk je dat nu nou ja dus het was een moetje maar wat er is en is dat je echt die kern dingen dus je hoeft het niet allemaal precies op mijn... te zetten en de manier te doen zoals ik het heb uitgedacht want niet ieder team is hetzelfde maar je moet wel zorgen dat de mensen die er werken dat ze plezier hebben in hun werk want personeel is ernstig tekort, kan betalen.. maar aan overspannen mensen heb je helemaal niks. Ja. En patiënten moeten de juiste zorg krijgen en daar heb je dus heel veel groepstherapie omdat dat de meest effectieve vorm van behandeling is voor een heel aantal stoornissen bijvoorbeeld voor een aantal stoornissen niet zoals angststoornissen dus dan gebeurt dat ook niet maar nu heb je bijvoorbeeld gisteren was er dan een discussiepunt van ja maar wat doe je dan met mensen die niet in een groep willen. Zij doen altijd groepstherapie tenzij als er hele zwaarwegende argumenten zijn waarom iemand niet in een groep kan maar goed sommige mensen hebben daar geen zin in en willen niet en hoe zit dat dan mensen worden ook eisender in de zorg. En je moet dus ook zorgen dat er dus een goede doorstroom is van patiënten je moet voldoende unieke patiënten hebben maar je wilt ook alle patiënten goede behandeling geven en het ook goed op elkaar laten aansluiten dat is een voor de kwaliteit van zorg goed maar ook voor je doorstroom goed waardoor je uiteindelijk een financieel gezondere poli hebt.

[00:18:33] **Interviewer:** Ja. En we hebben dus [...]

[00:18:35] **Expert 1:** Dus het haakt allemaal in elkaar en heel vaak hebben mensen niet zo door hoe het in elkaar haakt en daar zijn we wel nu twee jaar mee bezig geweest om dat te gaan doen en er is dan bij een andere poli is het uitgerold maar daar hebben mensen ja hadden dus niet de essentie van het werkplezier bijvoorbeeld dat stond niet zo voorop

waardoor eigenlijk het samenwerken wat dus de werkdruk verlicht in plaats van alles alleen dat dat buiten de boot is gevallen en wij hadden altijd een innovatie uur hoe je niet allemaal altijd heel erg innovatie uur heel hard te gaan innoveren maar je kan ook intervisie doen of kijken hoe het met de groep gaat of wat dan ook. Weet je dat zijn op andere vlakken ook innoveren ik bedoel je gaat je of je behandeling beter maken of je gaat groepen zorgen dat het beter georganiseerd is dat is ook innovatie dus het kunnen allemaal en of de deskundigheidsbevordering als dat team maar een uur heeft per week wat ze zelf te besteden hebben aan hoe zij de kwaliteit van zorg willen verbeteren en dat mag alles zijn.

[00:20:13] **Expert 2:** Je merkt twee dingen dus [Naam] die draagt het echt uit en dat is echt een maar dat is dus wel een ingrediënt dat je moet hebben op locaties en het lastige is dus als er veel mensen al heel erg onder druk staan en er gaan nog eens een keer mensen weg wat je in de jeugd GGZ ook hebt ja dan is die ruimte om te innoveren en te veranderen die is heel beperkt want in eerste instantie gaan mensen dan naar buiten kijken en alles van buiten willen veranderen omdat ze de energie niet hebben om zelf te veranderen dus het is echt wel essentieel dat dat vraagstuk nu al weet.. van waar is nou hoe groot is de ruimte die er nu is en wat kan je wel doen en wat kan je niet doen. En waar is nou de meeste kans op succes en uiteindelijk twee van die poli's die zijn wel gewoon aan de gang gegaan maar die zijn heel voorzichtig begonnen met een onderdeel dus met name die groepstherapie gericht op leefstijl en ook wel voorlichting naar cliënten en ook het nagaan van goh of meer inventariseren soms moet het vertrouwen er ook gewoon van ja we hebben ook deze doelgroep terwijl ik denk van nou ja natuurlijk heb je die maar dat ze wat meer zelf inzichtelijk krijgen van o ja dit is echt iets waar we wat aan hebben en dat duurt dan wat langer.

[00:21:43] **Expert 1:** Ja en we hebben door heel veel hoepels gesprongen [Naam]? God wat een hoepels met allemaal van ja jullie hebben een makkelijkere patiëntenpopulatie nou hebben we van alle poli's patiëntenpopulatie vergeleken bleek allemaal eigenlijk dezelfde samenstelling te zijn, weet je. Dan wezen we weer veel meer af nou en

bleek dat dat dus uiteindelijk niet gebeurde dus het is ja zo'n innovatie ja je moet door heel veel hoepels als het dus opgelegd wordt. En het is dus niet alleen leefstijl want het is het leefstijl dat is [Naam] en [Naam] hebben dat fit op weg hebben zij bedacht als naam met het team en dat het gewoon hip is en ja dat maar [...]

[00:22:22] **Expert 2:** Er zit wel meer in.

[00:22:23] **Expert 1:** Ja het is meer en dat is het gevaar als we het naar ik zag dat toen helemaal niet, ik weet niet of jij maar dat inderdaad met de fit op weg dat daarmee inderdaad ook de leefstijl accentueert terwijl het eigenlijk gaat over ja geef je gewoon goede zorg en de leefstijl dat daaraan gewerkt moet worden zeker ook bij jeugd ja dat is de basis voor een goede behandeling.

[00:23:15] **Interviewer:** Ja en jullie hadden het net over een aantal andere locaties. Op welke locaties is er dan nu al een Fit Op Weg Poli opgezet of zijn ze er nu mee bezig.

[00:23:22] **Expert 1:** Op alle locaties.

[00:23:24] **Expert 2:** Ja we hebben drie locaties zijn er nu bij volgens mij dus we hebben in Spijkenisse hadden we dan al en in Schiedam volgens mij daar draait het en in Ypenburg en in Naaldwijk daar komt het er nu bij. Je zit daar wel zeg maar een van de interessante dingen is dat er gekeken is naar de taken binnen het team en wie doet wat en daar is dan een rol uitgekomen die heet handelcoach dat zijn mensen die eigenlijk ook al wel bij Delfland werken maar die krijgen dus een andere rol in die behandeling een grotere rol maar dat het zoeken van die mensen dat werven is toch wel een dingetje. En de organisatie ervan dus daar zijn ze nu mee bezig om dat te organiseren.

[00:24:18] **Interviewer:** En zijn er dan ook grote verschillen tussen die locaties waar nu zo'n Fit Op Weg Poli op is gezet of zijn er dingen die duidelijk hetzelfde zijn op elke locatie?

[00:24:28] **Expert 1:** Nou wat vaak dus vergeten wordt is inderdaad tenminste wat ik zie bij twee dat dan ervoor gekozen is dat de behandelcoach en de GZ-psycholoog niet samen de intake doen terwijl dat was echt wel een beginsel van eigenlijk in Spijkenisse van dat moest sowieso en ik merk in Spijkenisse ook dat die behandelcoaches eigenlijk dat een heel verbindend stuk vormen van het team en dat mist wel bij de andere teams. Kijk bij Spijkenisse heb je ook bijna geen verloop. Ja en we moeten ergens een netwerk hebben waar verbinding is kijk en met allemaal hoogopgeleide mensen ja als ik naar mezelf kijk ja ik ben niet ik kan enthousiast aan je uitdragen maar als ik ergens zit ben ik niet per se een verbinder ja ga ik gewoon werken ik ben heel taakgericht en het zijn veel mensen terwijl juist die laag van de behandelcoaches, verpleegkundigen en zo dat zijn ook op de klinieken en op andere dagbehandelingen zijn dat de verbinders die brengen de gezelligheid, die denken aan een kaartje sturen of wat dan ook als er iemand ziek is of zo dan heb je de lief en leed pot nou daar zou ik nooit aan denken om dat op te zetten maar zij wel. En je hebt dus zo'n laag in een team nodig om te verbinden en [...]

[00:25:58] **Interviewer:** En dat is dan iets wat heel belangrijk is voor de opzet van zo'n poli?

[00:26:03] **Expert 1:** Ja maar daar kom je ook pas later achter en dan heb ik daar ook later woorden voor pas als ik het ergens een soort mis zie gaan dan denk ik van oh wat gebeurt er dan denk ik van o ja in Spijkenisse heb je die verbindende laag en die heb je dus bij andere teams niet. En die verbinding gaat ook zeg maar dus tussen de verschillende disciplines door juist samen te gaan werken want dan heb je al altijd verplicht contact.

[00:26:30] **Interviewer:** Ja.

[00:26:31] **Expert 1:** En daarbij heb je werkverlichting ook door samen een intake te doen en dat zijn dingen die worden dan direct anders gedaan

ofwel door planning of omdat het een soort efficiënter lijkt uiteindelijk wordt het werk dus zwaarder waardoor mensen langzamer gaan werken.

[00:26:52] **Expert 2:** Ja het is denk ik wel goed om dat soort elementen juist eruit te lichten en niet de precieze oplossing die je daarvoor kiest daar waar je er wel twee of drie modellen op kan zetten van nou zo zou je het kunnen doen maar als dat bij jou niet past hoe ga je het dan wel doen.

[00:27:17] **Expert 1:** Ja precies.

[00:27:18] **Expert 2:** En niet dat je het loslaat dus en ik denk ook wel dat dus het vertrekpunt van ons was de klassieke poli waar mensen inderdaad dag in dag uit contact hebben met cliënten maar wel heel erg nou op zichzelf zijn. Ik weet niet of dat nou bij jeugd ook zo is nu hoor en dus je moet ook wel kijken waar zit nou daar de grootste issue of de issues en ze moeten er zelf over na gaan denken ik denk niet dat je een kant en klare oplossing kan aanbieden het is een beetje meer window dressing misschien denk ik.

[00:27:50] **Expert 1:** Ja want we hebben namelijk een poli en daar wordt dan niet over gezegd dat het de fit op weg is maar in mijn beleving is het wel de fit op weg. Ik heb ook het St. Franciscusgasthuis en ik vind dat dus een hele Fit Op Weg Poli omdat een de mensen doen wat ze leuk vinden en daar zijn ze enthousiast over en het is goed georganiseerd, twee ze zijn bezig om een zorgprogramma want dit is speciaal voor kwetsbare zwangeren en daar gaan ze een zorgprogramma voor maken zodat ze wetenschappelijk onderbouwde behandelingen hebben en die gaan ze dan ook op een goede manier dus dan uitvoeren en het is een doelgroep die daarom vraagt, waarvan het nodig is en eigenlijk heb je maatschappelijk ook nog je bijdrage omdat je en voor baby'tjes, kleine kinderen en voor ouders dus kijkt of je kinderen dan uiteindelijk niet zo in de jeugd GGZ gaat terechtkomen en het is ook nog op een manier opgezet dat het financieel gezond is. Dus het is een miniversie en het is absoluut niet zoals in Spijkenisse maar het is wel fit op weg.

[00:29:06] **Interviewer:** Ja. En hebben jullie ook eentje, want deze was dan voor zwangeren hebben jullie ook ergens een poli opgezet voor jeugd of nog niet?

[00:29:14] **Expert 1:** Ja. Maar dat [...]

[00:29:18] **Expert 2:** Ja er zijn jeugdpoli's sowieso en ze hebben gekeken inderdaad naar een soort vertaling volgens mij he [Naam]?

[00:29:23] **Expert 1:** Ja daar heb ik aan meegewerkt maar eigenlijk als je het hebt over is het bij jeugd is het grote euvel de financiële gezondheid. En want je krijgt vanuit de gemeente betaald en je moet eigenlijk zo min mogelijk tijd besteden per kind want die gemeente heeft maar die betaalt sowieso al te weinig en je wilt eigenlijk zoveel mogelijk kinderen de juiste behandeling geven. Dus bij jeugd hadden we dus het zit de fit op weg zit niet bij GGZ Delfland die hebben we daar naar de POH gedaan, dus zit voor de aanmelding bij de GGZ omdat je eigenlijk nou ja dus voor een onderdeel ook is commitment behandeling is echt hard werken en bij jeugd heb je ook nog de ouders nodig dus dan en wat je dan eigenlijk doet want dat is met die leven op de rit module heb je niet alleen die leefstijl en dat je op slaap gaat maar eigenlijk ga je ook iemand in het behandel keurslijf duwen wat wordt er van je verwacht, wordt er huiswerk gemaakt en de behandelcoach helpt aan alle kanten zodat de kans dat iemand profiteert van behandeling zo groot mogelijk is. En voor jeugd moet dat ook zijn maar dan heb je niet alleen het kind wat in het keurslijf moet maar ook de ouders.

[00:30:51] **Interviewer:** Ja en is dan want deze voor de jeugd was dat welke leeftijdscategorie binnen jeugd was dat of was dat echt jeugd in de breedste zin van het woord.

[00:31:02] **Expert 1:** Vanuit basisschoolleeftijd.

[00:31:04] **Interviewer:** Dus van 4 tot 12 jaar ongeveer zeg maar.

[00:31:08] **Expert 1:** Ja, dat denk ik ik weet niet precies.

[00:31:09] **Expert 2:** Misschien 8 of 6 tot 12 of zo. Ik weet het niet. 4 is wel heel jong.

[00:31:14] **Expert 1:** Ja, vier jaar dat is misschien.

[00:31:17] **Interviewer:** En hebben jullie ook met een Fit Op Weg Poli ergens gewerkt voor meer de 12 tot 18-jarigen dus wat meer de puberleeftijd ergens of nog niet?

[00:31:26] **Expert 1:** Nee kijk wij hebben het hele leven op de rit boek hebben we gemaakt. Volgens mij zijn er twee proef keren gedraaid met een POH dus dat je een basispsycholoog vanuit de GGZ Delfland hebt en dan de POH die samen die leven op de rit draaien en dat van daaruit dus in week 5 ook die evaluatie hebt met ouders erbij en dat je dan dus kunt gaan kijken of er een verwijzing naar de GGZ mogelijk is. Dus zijn ouders en kind gemotiveerd genoeg om te kunnen profiteren van behandeling.

[00:32:07] **Interviewer:** Ja en wat zijn dan de belangrijkste lessen ik heb er denk ik al een paar gehoord die jullie daar hebben geleerd met zo'n fit op de weg poli voor de jeugd waarvan je zegt nou als je weer op nieuwe plekken zoiets wilt gaan opzetten voor jeugd dan moet je echt dit gaan onderzoeken of dit moet je juist wel doen of juist niet doen?

[00:32:22] **Expert 1:** Nee je moet gewoon een goede sociale kaart hebben ook want stel dat iemand niet gemotiveerd is het gaat wel nou het gaat over een mens dat vind ik sowieso al belangrijk. Of het nou volwassen is welke leeftijd dan ook. En dat is gewoon ook voor fit op weg an sich als je iemand afwijst dan ga je wel meekijken van nou ja waar is iemand wel op zijn plek en wat zouden mogelijkheden zijn voor die persoon maar het gaat hier dan ook nog om een kind en als je en ik denk dat dat kinderen zijn de toekomst. Dus dat zijn de toekomstige volwassenen als je nu dus goed aanpakt dan heb je de volwassenheid misschien kunnen we daardoor ook

wat minder wachtlijsten hebben net zoals dat ik de POP heb gedaan dus [...]

[00:33:11] **Expert 2:** Het is een zinnige investering natuurlijk. Het betaalt zich zo terug maar zo zit de financiering niet helemaal in elkaar. Ja maar als je ziet hoeveel quality life je wint als het in de jeugd beter wordt opgelost ja dat scheelt enorm. Ja.

[00:33:31] **Expert 1:** Ja. En wat er ja en eigenlijk dus wat belangrijk is, is dat je dus al eigenlijk geld is gewoon belangrijk ik bedoel de wil is er en je wilt dus kijken ook met de leven op de rit hebben we ook bij de volwassenen kijken we of iemand het redt. Kijk als iemand gewoon in zorg wil voor alternatieve redenen weet ik veel vanwege een rechtszaak of wat dan ook hebben we dat er best wel uitgefilterd dan al want iemand gaat dan niet komen. Als iemand eigenlijk maatschappelijke problemen heeft dan hebben we dat ook er wel uitgefilterd. Als mensen eigenlijk die leefstijl niet op orde hebben en daarna opknappen juist omdat ze genoeg slapen en eigenlijk dat er goed aandacht aan ze besteed is dan is het daarna ook al is het ook wel weer klaar dus je hebt al eigenlijk een filtermodel met die groep en dat heb je bij jeugd heb je dat ook nodig dat de kinderen gewoon ook leren gezond te leven dat dat al heel erg helpt en dat die ouders daar een verantwoordelijkheid in hebben.

En je leert ze al samenwerken want dat is het probleem vaak dat ouders zeggen van er is iets mis met mijn kind maar eigenlijk de ouders het kind niet aan kunnen en die ouders dus nooit tenminste mijn moeder is klinisch psycholoog/kindertherapeut en gewoon ja dus bij ons aan de eettafel gaat het juist over dit soort dingen en wat de verschillen zijn en overeenkomsten en wat je dus vaak eigenlijk merkt dat kinderen dan in behandeling zijn en dat die ouders zeggen ja mijn kind heeft ADHD of mijn kind is dit gaat er mis of dat gaat er mis maar als je dan kijkt dan zie je dus bij die ouders van alles wat er mis gaat en het kind wat een soort als katalysator op die ouders reageert en wat ik vaak merk is dat tijdens die therapie het heel veel moeite komt om dat als een team te gaan laten werken die ouders met het kind om zo allemaal gezonder te worden. En ik

denk wat in de jeugd wat ik nu zie is dat er nog heel veel verantwoordelijkheid bij de therapeut en bij het kind gelegd wordt die ouders eigenlijk doorgaan en heel erg bepalen als zij iets horen wat niet fijn is die ouders weer weggaan weet je wel. En wat de .. doet is eigenlijk zorgen dat ze gaan tenminste ik denk dat je daarmee een soort voor filtering hebt van ouders van ja jullie moeten gewoon aan de slag voor je kind.

[00:36:07] **Expert 2:** Er zijn nu, dat heet dan de familie intake bij jeugd wordt dat ook gedaan. Dat wordt helaas vaak gedaan als het al iets verder is en een beetje vastloopt maar dat zou je helemaal aan de voorkant kunnen zetten daar is ook wel documentatie over en training en zo hoe je dus inderdaad die goede start maakt. Bij de fit op de weg heb je de partner of een naaste idealiter erbij en die heeft dan een wat kleinere rol dan het bij jeugd schat ik zo in maar dat je echt die familie gecentreerde intake doet en daar is echt veel over te vinden denk ik hoor maar dat is een hele investering en dan merk je ook gelijk lukt het om die mensen samen in een kamer te krijgen om praktische redenen of om emotionele redenen is dat soms heel lastig.

[00:36:54] **Interviewer:** En is dat dan ook juist waarom bijvoorbeeld die toen bij de POH is neergezet voor jeugdpoli want dan breng je natuurlijk helemaal naar voren.

[00:37:00] **Expert 1:** Nee, ik denk dat dat bij de GGZ hoort maar je moet ergens een filter maken over kinderen die waar de chaos te groot is en met enige structuur en welwillende ouders dat je eigenlijk al best wel een eind komt dus die dat die mensen niet naar de GGZ hoeven uiteindelijk. En dat je dus ook gaat kijken van ja maar welke waar komt er nou een gezin dat zoveel multi problem gezinnen is wat eigenlijk meer bij het family FACT hoort dus dat je ouders en kind allemaal in therapie gaan. En dan heb je uiteindelijk dus inderdaad van dat mensen dan heb je eigenlijk een voorstuk voor dat familiegesprek bij de GGZ waar als het goed is er tijdens die leven op de rit voor jeugd er al zoveel mis is gegaan en dat de

urgentie wat duidelijker gaat zijn zodat mensen wat gemotiveerder zijn om met z'n allen toch voor het kind een gezamenlijke intake te gaan doen.

[00:38:03] **Interviewer:** En denken jullie dat de gemeente daarin bijvoorbeeld ook een hele belangrijke rol kan spelen als het gaat om jeugd omdat die natuurlijk betaalt dus stel dat de gemeente [...]

[00:38:15] **Expert 1:** Wie betaalt bepaalt.

[00:38:16] **Interviewer:** Ja dus als de gemeente overtuigd zou zijn van he we moeten overal dit soort poli's gaan ontwikkelen wij betalen daarvoor zou dat bijdragen aan een soort van succes of is dat dan juist weer dat te veel de gemeente het misschien oplegt aan zorgaanbieders? Als jullie daar een idee van hebben hoor.

[00:38:36] **Expert 2:** Ja ik denk dat dat ook toch een beetje afhangt van de relatie die de aanbieders met de gemeentes hebben dus ik zou denken als ze al denken die mensen zijn gek en die weten nergens van zeg maar wat we soms weleens zeggen over de gemeente niet dat ze gek zijn maar wel dat ze onvoldoende expertise hebben en als er een gespannen relatie is dan is dat natuurlijk wel lastig om dan natuurlijk het is allemaal misschien obvious dus die aanbestedingen er wordt via aanbestedingen vaak gewerkt. Soms gaat dat op een hele constructieve manier en soms gaat dat op een manier waar vooraf iedereen al buikpijn van heeft dus je moet ook wel dus kijken is er een kans dat die relatie inderdaad wat versterkt wordt en dan zou je inderdaad kunnen kijken van goh zijn we het eens over het vraagstuk wat er is en dat het hoeveel het zou opleveren als het goed georganiseerd wordt dan zouden die daar natuurlijk een rol in kunnen spelen maar de neiging is dan natuurlijk voor de aanbieders om te zeggen en dan hebben we dus meer geld nodig, de gemeente waarvan mij niet duidelijk is of die die hulp kunnen bieden ja dus dan gaat het al snel om geld gaan en dan loopt het waarschijnlijk dood. Je hebt ook een soort je hebt ook allerlei innovatieve fondsen. De Rabobank doet iets met een maatschappelijke business case of wat dan ook en die kijken dus waar ze schuiven als de ene heeft de winst te behalen en de ander moet investeren

en dat zit niet op hetzelfde dat ze daar een soort financiering voor kunnen regelen zodat je later want in principe zou de verzekeraar er baat bij hebben want het is verzekerde zorg als het beter bij de jeugd goed wordt opgelost is dat financiële model wat erachter zit is wel belangrijk denk ik als je ervan uitgaat dat het een grotere investering oplevert. Hoe wij natuurlijk wel de fit op weg bij de volwassenen hebben verkocht is je doet meer met dezelfde hoeveelheid mensen. Ik weet niet in hoeverre dat eruit komt of niet en het is een investering die je natuurlijk eerst doet. Dus ik denk dat ja als het vraagstuk gedeeld is en goed is maar gezamenlijke beleving daarvan is en goed is uitgekozen kan dat wel maar je zit altijd die euro's zitten daar direct achter. En dus daar moet je dan ook een soort oplossing voor hebben.

[00:41:11] **Interviewer:** Ja, ga intussen gaan we even door een beetje nog naar het laatste thema want we hebben niet heel veel tijd meer maar we hebben het net dus even gehad een beetje over die doorontwikkeling van die poli's en welke lessen jullie daar al ja uitgehaald hebben en wat er beter kan of wat juist al goed werkt en ook even over ja de jeugdpoli van hoe zou dat dan kunnen werken. En als laatste wil ik nog even ingaan op hoe overtuig je nou nieuwe betrokkenen dus als je een nieuwe poli op wilt gaan zetten hoe overtuig je nou eigenlijk die mensen en wie moet je precies overtuigen. Dus we hebben het er al even kort over gehad maar wie moet je volgens jou overtuigen of wie zijn jullie nu aan het overtuigen als je steeds naar een nieuwe locatie gaat. Zijn dat dan bestuurlijke mensen?

[00:41:56] **Expert 1:** Niemand.

[00:41:58] **Interviewer:** Niemand?

[00:41:59] **Expert 1:** Nee, de truc is dat je niemand moet overtuigen, je moet zorgen dat je het idee goed verkoopt.

[00:42:04] **Interviewer:** Ja en aan wie verkoop je het?

[00:42:06] **Expert 1:** Maar je moet het trouwens wel aantrekkelijk maken je moet zorgen dat die ander een probleem voelt.

[00:42:12] **Interviewer:** Ja.

[00:42:13] **Expert 1:** Dat is het enige je hoeft ze alleen maar te overtuigen dat ze een probleem hebben en dan heb jij uiteindelijk de oplossing maar daar moeten ze eerst om vragen.

[00:42:25] **Interviewer:** En wie zijn dan ze zeg maar zijn dat dan de bestuurlijke mensen bijvoorbeeld bij GGZ Delfland of is dat per locatie ga je echt gewoon alle medewerkers.

[00:42:34] **Expert 1:** Ja het zijn heel veel stakeholders het is eigenlijk iedereen die betrokken is moet je duidelijk maken dat er een probleem is en dat je dus en dat dat probleem groot en urgent is. Kijk zodra want dat is het hele probleem mensen zeggen heel vaak in de zorg van ja het is zoals het is en zo is het nu eenmaal.

[00:43:02] **Expert 2:** Ja op verjaardagen we hebben het al een keer eerder geprobeerd op te lossen maar dat is toen niet gelukt.

[00:43:07] **Expert 1:** Nee en we moeten gewoon maar blijven doorademen.

[00:43:11] **Interviewer:** En wat zeggen jullie dan tegen dit soort mensen of als je dit soort antwoorden krijgt of jullie gaven eerder een keer aan van we zijn zelfs een keer uitgelachen zeg maar wat ga je dan [...]

[00:43:19] **Expert 1:** Je moet altijd kijken wat het belang is van iemand. Kijk een werknemer ga je altijd op zitten van ja maar wil jij dan zo tot aan je pensioen werken, dat is toch niet leuk. Heb je wel die opleiding gedaan enzovoort dus die ga je op een andere manier motiveren dan iemand vanuit het bestuur want dan zeg je je wilt een goede kwaliteit van zorg en een

financieel gezonde poli dan heb je geen wachtlijsten en dan heb je anders weer gezeik met de [...]

[00:43:45] **Expert 2:** Er zit natuurlijk een zekere mate van overtuiging in maar als je merkt dat je heel hard bezig bent om mensen te overtuigen dan zit je denk ik op [...] dus het gaat de mate waarin je daarin meegaat is het misschien natuurlijk moet je argumenten aandragen die voor de verschillende lagen relevant zijn dus je moet weten wat hun issue is en daar heb je al vermoeden van denk ik. En maar als je heel lang bezig bent om mensen te overtuigen dan weet je dat dat inderdaad niet [...] Ik denk dat er wel verschil dus sommige mensen vragen om cijfers, als ze om cijfers blijven vragen dan is het denk ik een excuus om ja om iets te vinden waardoor ze kunnen zeggen zie je wel het kan niet maar er zijn echt wel mensen die meer door cijfers en anderen zijn meer door emotie natuurlijk overtuigd en aangedreven en weer anderen willen gewoon een factsheet hebben waar ze het allemaal eens goed kunnen na lezen dus ik denk ze hebben wel behoefte aan een zekere duidelijkheid en er zijn altijd vragen over de effectiviteit. En dat is het lastige met innovatie als je met iets begint je weet nog niet of het werkt dus er zijn ook mensen die gerustgesteld zijn als het [...] maar dat is algemene veranderkunde denk ik maar ik denk wel dat het heel terecht is als je heel hard bezig bent om te overtuigen dan vlieg je het misschien van de verkeerde route aan dus je moet inderdaad gaan pulken naar wat zijn nou jouw problemen en als mensen het misschien niet zien daar iets meer aan doen en dat is natuurlijk ook feitelijk wat je wilt oplossen want als je heel erg de nadruk legt op de oplossing zelf ja dan ben je inderdaad meer aan het verkopen en dat heb je natuurlijk allerlei televisiekanalen voor die fantastische producten verkopen die onder je bed verdwijnen maar [...]

[00:45:55] **Expert 1:** Ja, nee maar gisteren hadden we bijvoorbeeld vanuit het managementteam gaan andere mensen dan iets oppakken waarschijnlijk ook vanuit die hele fit op weg gedachte of niet weet ik niet maar eigenlijk kwam daar van alles naar voren allerlei argumenten en oplossingen die ik nou die wij vijf jaar geleden al bedacht hadden en nu komt het na vijf jaar komt dat alsof zij dat zelf opnieuw bedacht hebben,

een kwestie van verdragen af en toe lastig maar ja mensen willen zeker hoogopgeleide mensen willen graag zelf dingen bedenken.

[00:46:32] **Expert 2:** Ja daar hebben wij geen last van hoor dat wij zeggen wij bedenken alles zelf.

[00:46:35] **Expert 1:** Ja. Nee maar ik heb wel zelf ja ik let er altijd wel op kijk als iemand anders een idee heeft zeker sinds de fit op weg ben ik gewoon per definitie enthousiast om het uit te proberen. Heb ik misschien nog wat vragen van hoe zit dit hoe zit dat daarna zeker uitproberen omdat ik denk van ja ik wil andere mensen ook daarin supporter.

[00:47:03] **Expert 2:** Dus je moet denk ik de enthousiaste mensen heel goed ruimte geven en natuurlijk het is wel altijd zo met virtual reality heb ik wel te maken met een kleine groep die er echt veel in doet maar wat we deden is die hele grote brede groep de hele tijd maar overtuigen, overtuigen, overtuigen die gingen gewoon die bewogen niet zoveel dus nu is er bedacht van we gaan toch gewoon op een wat kleinere groep zitten die wel iets wil en dan kijken we hoe de rest gaat. En dan wordt het ook minder opgelegd want dan zorgen we dat die mensen vooral die behandeling doen, want zij vinden het leuk, zij gaan daar vliegreuen in maken en misschien moeten we dan even ook verdragen dat het allemaal wat langer duurt of dat misschien niet iedereen dit gaat doen.

[00:47:46] **Interviewer:** Ja, want jullie zijn nu bij een aantal locaties en is het dan dat eerste gesprek bij zo'n locatie van we kunnen misschien een Fit Op Weg Poli gaan zetten is dat hoe is dat een beetje ontstaan.

[00:47:56] **Expert 2:** Het gaat niet zoals jij schetst denk ik het is dus gewoon wel op een gegeven moment gezegd aan de managers jullie moeten dat gaan doen en een aantal die hebben gedacht ik ga daar nog eens langer over nadenken of de tijd past bij ons niet een aantal zijn er wel mee aan de gang gegaan en wat je dan ik weet niet hoe het in Schiedam is gegaan maar in Naaldwijk en Ypenburg is dus aan een klinisch psycholoog in opleiding gevraagd help dit is de opdracht die we hebben in de

organisatie ga daarmee aan de slag en diegene is aan het pionieren gegaan en die zoeken dus in de organisatie ook echt nog hun weg en dat is niet dat ze in een gestructureerd plan terechtkomen helemaal niet. Er is wel vanuit de staf zijn mensen die hierbij betrokken zijn maar het gaat heel organisch. Dat is echt zoals het dus het is niet echt dat er een soort marsroute is of zo er is al wel een deadline benoemd maar wat daartussen zit dat is niet zo duidelijk.

[00:48:56] **Interviewer:** Maar het komt dus een beetje vanuit de managers die iets opleggen vanuit GGZ Delfland die gezegd hebben van jullie moeten dit [...]

[00:49:01] **Expert 1:** De directie.

[00:49:02] **Interviewer:** Of de directie sorry. Maar dat is ook iets wat ik jullie eerder hoorde zeggen van ja dat is eigenlijk werkt dat juist weer niet heel goed omdat mensen dan teveel moeten.

[00:49:14] **Expert 2:** Het duurt er langer door denk ik maar misschien was er geen alternatief want ik weet niet het alternatief was ja misschien kostte dat teveel geld dat je mensen allerlei bijeenkomsten gaat houden en kijk eens hoe mooi het is daar en heb je dit ook niet [...] je kan ook natuurlijk een soort hele andere aanpak erop zetten met een promotiecampagne en meld je aan en wil je dit ook en dus dat zou ook kunnen maar dat vergt wat ja dat is dat vergt wat meer daar is toen niet voor gekozen ook onder druk van buiten dus jullie moeten gewoon aantoonbaar aan jullie wachtlijsten werken. Dus het wordt ook door de buitenwereld natuurlijk een soort ding opgezet en dan denk ik van ja dat is het beste wat we nu hebben dat gaan we doen.

[00:50:04] **Interviewer:** Ja. Oké. Het is intussen al 12 uur zie ik. Ik weet ook niet hoeveel haast jullie hebben maar nog wat laatste vragen. Welke kansen denken jullie dat [Bedrijf] bijvoorbeeld nu moet pakken of zien jullie kansen waarvan je zegt nou [Bedrijf] kan daar echt mee doorgaan als het gaat om zo'n ontwikkeling van zo'n poli en ze zijn natuurlijk met de

regionale aanpak. Hebben jullie een idee van nou hier moeten jullie echt op gaan focussen of naar gaan kijken?

[00:50:31] **Expert 1:** Geen idee het zit in zo'n andere wereld.

[00:50:33] **Interviewer:** Geeft ook niet hoor ik vraag het gewoon om te kijken of jullie daar ideeën over hebben als je dat niet hebt is het ook helemaal goed.

[00:50:40] **Expert 2:** Ik denk dus dat je niet op de oplossing moet gaan zitten dus ik weet ook niet of je de life style poli an sich moet propageren zeker met het woord life style daar moet je al best al veel het voordeel is het is trendy. Maar het nadeel is dat je het dan al framet maar de achterliggende vraagstukken van samenwerking, professionaliteit en dat je daar oplossingen voor kan vinden die je al een beetje uitgedacht zijn dus dat zo zou ik het aanvliegen. Dus die achterliggende zaken daar waar het natuurlijk ook zo moet zijn het ligt aan je gesprekspartner hoe je binnenkomt in een organisatie want ik weet niet hoe een bestuur, bestuurder of een directeur daarop reageert maar ik denk dat die wel heel veel met vitaliteit nu bezig is en met personeelsproblemen en dus dat je daar meer naar kijkt.

[00:51:42] **Interviewer:** Ja, dat dat werkplezier ook wel een hele belangrijke factor is.

[00:51:48] **Expert 2:** Ja en dat is iets wat denk ik ook bij veel organisaties erg onder druk staat dus je zou wel moeten kijken van waar nou uiteraard effectiviteit en werkplezier hoe kan je dat nou combineren. Dat denk ik dat dat een betere manier is dan zeggen de life style poli.

[00:52:04] **Interviewer:** Ja. En als we even kijken naar, is de laatste vraag hoor, de ideale wereld waarin alles zou kunnen wat zouden jullie dan een soort van perfecte plaatje zien voor zo'n Fit Op Weg Poli of voor zeg maar hoe zou het eruit moeten zien, wie zou erbij betrokken moeten zijn bijvoorbeeld, wat zijn jullie dromen?

[00:52:25] **Expert 1:** Ik zou dat juist gaan onderzoeken en je moet goed kijken naar de ketenpartners in de jeugd daar heb je gewoon nog andere ketenpartners waar ik gewoon de mogelijkheden niet zo van ken. Weet je je hebt school, schoolpsycholoog, je hebt de POH maar je hebt ook het wijkteam, je hebt sportclubs ik weet niet ik denk dat je gewoon heel creatief vanuit de gemeenschap dingen moet gaan opzetten. En van daaruit kijken van nou is dat dan alleen met geld, moet je overal iets weet ik veel sponsorloop ik weet het niet of en ook gewoon kijken wat mensen vooral goed luisteren naar de mensen dat denk ik dat het beste is. En een kind wordt toch in zo'n gemeenschap opgevoed zo kijken van ja wie hebben daar allemaal en consultatiebureau weet ik veel ja er zijn zoveel partijen bij jeugd als ik kijk met wat voor mensen ik allemaal te maken heb nu dat ik een kind heb nou wist ik het bestaan niet van en ik denk dat je dat moet gaan onderzoeken en naar die mensen moet gaan luisteren en met hen moet gaan kijken van ja hoe gaan we dit wat zijn jullie ideeën, wat zien jullie als probleem, als knelpunt en misschien dus over het algehele zorg en niet per se alleen bij de geestelijke gezondheidszorg en misschien wil je ook qua leefstijl dat kinderen overgewicht hebben of wat dan ook en dat je het meer als een soort triage model gaat doen de leven op de rit dus waar een kind vastloopt dat hij met ouders en al in zo'n [...]

[00:54:08] **Expert 2:** Ja met ouders ook denk ik ik denk daar zit wel een focus toch ook dat je schuift van de zorg voor het kind naar de verantwoordelijkheid en de zaken van de ouders nogmaals die zijn waarschijnlijk ook moe en die zoeken oplossingen buiten zichzelf omdat ze waarschijnlijk al een tijdje in de situatie zitten dat ze het niet aan kunnen dus dan is de ruimte die je hebt net als de medewerkers om te veranderen is minimaal. Dus je zou het eigenlijk het is wel heel erg zwaar in de ideale situatie moeten zetten op wat [Naam] zegt vind ik heel mooi dus het netwerk en alle er zitten natuurlijk 100.000 mensen om zo'n kind heen dan maar ook evenzoveel investeren in die ouders ja. En daarbij aansluiten wat gaat nou zorgen dat zij dat gedrag vertonen dat een kind helpt.

[00:55:03] **Interviewer:** Ja. Oké. Nou heel erg bedankt in ieder geval voor jullie tijd ik heb een beetje mijn vragen gehad. Zijn er nog dingen waarvan jullie zeggen nou daar hebben we het niet over gehad of die willen we nog toevoegen of dit is nog belangrijk [...]

Focus codes	Initial Codes	Example quotes from transcript
Age category	18 not as definitive boundary	"18 is nog steeds zo jong dan ben je echt nog geen volwassene en dan gebeurt er nog zoveel in je leven eigenlijk een beetje misschien totdat het steady begint te worden dus misschien is 30 wel een goede"
	High school age suitable	"zo'n periode van 12 tot 18 wat echt gewoon een soort van jong volwassenen is eigenlijk"
	Primary school age not suitable	"voor die 4 tot 12 of zo of nog wat langer dan is eigenlijk het meer gericht op de ouder"
Advantages for healthcare	Achieve objectives that are lagging behind	"Ik denk vooral ook over aan de ene kant dus het realiseren van een aantal doelstellingen die achterblijft"
	Experience job satisfaction again	"het gaat om de achterliggende idee van dat het een plek is waar mensen met plezier werken"
	Improved image of healthcare provider	"wat we ook terugkregen van hoe is dit opgezet eindelijk ben ik bij een professionele organisatie terechtgekomen tot nu toe had ik altijd het idee dat er maar wat werd gedaan"
	Reducing waiting times	"het gaat hier dan ook nog om een kind en als je en ik denk dat dat kinderen zijn de toekomst. Dus dat zijn de toekomstige volwassenen als je nu dus goed aanpakt dan heb je de volwassenheid misschien kunnen we daardoor ook wat minder wachtlijsten hebben"
	Reducing work pressure	"door heel veel dingen in groepen te doen zorg je ervoor dat je over het geheel gewoon heel veel tijd minder besteed per cliënt en nog veel minder GZ tijd per cliënt wat de grote bottleneck is"
	Referrer cannot help directly	"Maar iemand staat eigenlijk bij jou aan de deur. Dus dat is wel een pijnpunt vanuit die ervaring want iemand staat eigenlijk bij jou aan de deur te wachten voordat die verder kan."

Causes waiting times	Inflow, flow, outflow	"Dus met die wachttijden gaat het over de in-, door- en uitstroom."
	Relapse causing waiting times	"Dus om daar eigenlijk voor te zorgen dat mensen weer niet terug komen in zorg. Want ja dat zorgde ook voor langere wachttijden."
	Waiting time exacerbates the problem	"Ja, het is gewoon heel naar dat mensen. [...] Eerst heel lang moeten wachten. En het alleen maar verslechterd voordat zij ergens aan kunnen beginnen."
Development process	Co-creation with stakeholders	"Je wilt die elementen gaan inrichten en dat wil je eigenlijk de doelgroep, dat zei je nu ook, van co creëren hoe zou je dat willen inrichten."
	Conditions for development lifestyle outpatient clinic	"Ja een regio die dit heel serieus in samenwerking opzet met mensen die dat willen dat is ook wel belangrijk. Sommige regio's willen het wel maar willen de mensen die in de regio zitten het absoluut niet."
	Development process	"Dit noemen we inventarisatie dan is dit zeg maar je interventie richting kiezen geloof ik zoiets. Dit is dan ga je eigenlijk gewoon weer een diamantje door dat is misschien gewoon interventie richting ontwikkelen. En dit is testen en leren, opschalen geloof ik zoiets."
	Involvement municipality	"Zij zijn natuurlijk verantwoordelijk voor in hun regio jeugdzorg te organiseren. En iedereen gemeente probeert ook wel wat te doen aan die wachttijd problemen."
	Involving youth in development	"veel ruimte voor eigen inbreng of zo vanuit een jongere dus dat hij zelf heel erg wordt meegenomen in wat wil jij, wat heb jij nu nodig of wie heb je nodig"
	Regional approach	"onafhankelijk van wie hier instroomt dat er een plek komt waar gezamenlijk door de regio een intake wordt gedaan. En dan wordt er ook samen bepaald"

	Shoshin under the OZJ umbrella	"in principe doen we het onder de OZJ vlag maar of sorry doen we het onder de [Bedrijf] vlag maar het OZJ ziet steeds van we willen ook wel investeren dat is nog wel handig"
Earlier approach	Immediate intake	"het gevoel van snel van start of zo dat je een beetje dat gevoel hebt dat er een soort doorlopende lijn inzit"
	Inflow	"die leefstijlpoli heeft ze eigenlijk heel erg gericht op die instroom van uhm... Hoe je dat anders kan doen."
	Prevention	"preventief zonder dat je zware zorg of iets dergelijks nodig hebt"
	Signaling plan	"ze noemen dat dan een signaleringsplan. Dat je.. je eigenlijk bij jezelf merkt wanneer het weer minder gaat. Dat je uhh dan aan de bel kan trekken."
Engaging stakeholders	Explain advantage per stakeholder	"dat je het bekijkt vanuit alle... Want het is natuurlijk een service met heel veel stakeholders. Wat voor iedere stakeholder eigenlijk de win is ofzo van wat je eruit kan halen."
	Explain financial benefit to payer	"Hoe wij natuurlijk wel de fit op weg bij de volwassenen hebben verkocht is je doet meer met dezelfde hoeveelheid mensen."
	Feel the need for a solution	"Dat is het enige je hoeft ze alleen maar te overtuigen dat ze een probleem hebben en dan heb jij uiteindelijk de oplossing maar daar moeten ze eerst om vragen."
First mover advantage	Competition Shoshin	"Ja heel veel interne concurrenten denk ik en dan bedoel ik niet binnen [Bedrijf] maar binnen de organisatie van wij kunnen dat zelf dat zien we ook in die regio"
	Knowledge advantage of Shoshin	"kijk we hebben wel een kennisvoorsprong want we hebben het al weleens gedaan dus ik denk dat we het een stuk sneller zouden kunnen doen"
	Origin of lifestyle outpatient clinic	"binnen de GGZ Delfland ontwikkelt om daar de doorstroom te vergroten eigenlijk en ook de wachttijd in het begin"

	Origin of Shoshin	"En gaandeweg vonden [Naam] en ik dat dat zo goed ging dat we dachten dit is [Bedrijf]. En dus wat zeggen we eigenlijk is het in 2018 ontstaan, denk ik 2019 is het formeel een bedrijf geworden en in 2020, eind 2020 denk ik in 2020 zijn wij een BV geworden."
	Role of Shoshin	"wij hebben daar dan een begeleidende en ontwerpende rol in"
	Trust from healthcare providers	"Ja en dat we blijkbaar in staat zijn in de eerste gesprekken om een bepaald soort vertrouwen of wat dan ook te wekken waardoor mensen denken o dit is wel daar willen we mee samenwerken."
Framework for further development	Cannot be copied one to one	"Dus het is niet één op één dat we het nu gebruiken."
	Concrete example	"Want dit is meer om een voorbeeld te geven aan wat je kan doen aan wachttijd problemen"
	Framework for lifestyle outpatient clinics	"Zou je hier nog een soort van basis elementen uit kunnen halen of zo? Het eigenlijk uhm? Dat het een soort constructie vormt voor het normale leven weet je wel."
Introduction of employees	Lifestyle outpatient clinic Eindhoven	"Eindhoven gaat dus inderdaad over die leefstijlpoli voor jeugd"
	On going projects	"Ik ben in ieder geval in de fase nu ben ik bezig met de sprint in Hart van Brabant. Dus dat is dan de stad Oisterwijk waar die nu gebeurt. Uhm en Rijmond is een soort kort trajectje."
	Role as designer	"dat je nadenkt over het ontwerpproces en zo dus hoe wij onze projecten aanpakken en hoe je zeg maar die complexiteit kunt vatten in een project om daar ook over na te denken."
	Role as project leader	"wat meer dat begeleiden en dat de planning en de grote structuren hoe dat allemaal zit in de gaten houdt"

Necessary elements lifestyle outpatient clinic	Collaboration of stakeholders	"Dus van de aanbieders, vanuit de gemeente vanuit de toegang en de doelgroep. Ja en op die manier en voorliggend veldpartijen dus een jongerenwerker en op die manier probeer je dat dan op te zetten."
	Continuous learning	"eigenlijk wil je dit gewoon dat dit voor altijd doorgaat want je wilt gewoon altijd zorgen dat er gereflecteerd wordt op wat je doet en dat je daarvan leert en dat je dan weer iets aanpast."
	Create ownership	"ik denk dat het ook heel erg belangrijk is voor dit soort zaken dat het eigenaarschap dat wij niet een trucje komen doen zo van hier heb je het en ga het maar doen en dat het echt van hun is en dat wij enkel tijdelijk begeleiden. Dus dat eigenaarschap"
	Dynamic team motivator and leader necessary	"je moet wel ook een soort trekker hebben die dit echt kan overbrengen op mensen"
	Expectation management is important	"verwachtingsmanagement in het geheel is echt een stuk van de werkzame elementen want nou ja je komt binnen, black box super belangrijk voor jou en er wordt niks gecommuniceerd je krijgt echt kut berichten van dit zijn je rechten en plichten weet je dat niveau. Je moet opeens allerlei dingen invullen voor de 20e keer dan aan die weer precies hetzelfde verhaal"
	Feedback loop	"hier in Delfland gaat het door. En daar hebben ze heel veel lessen. Dus eigenlijk wil je dan eigenlijk uit al die lessen leren hoe wij weer door ontwikkelen voor andere steden."
	Impose no obligations	"dat het vanuit hun eigen werk gebeurt het is niet iets van buiten wij komen iets adviseren dit zou je moeten doen en dan is het maar de vraag of er draagvlak voor is"
	Social map	"de professionals zelf heel veel behoefte hebben aan een veel bredere sociale kaart waarbij je ook dus zeg maar die minder zware voorzieningen ook bij hebt"

	Starting small then expanding	"Van dat onboarden en het groeien zeg maar dat we daar goed over na hebben gedacht want innovatie kan in mijn ogen alleen maar werken als je dat in het klein doet en dat je dus ook dingen in het klein fouten kan maken en niet meteen moet afsluiten omdat gewoon iets niet goed gaat."
Needs of youth	Aftercare	"Is dat we dus ook nog een heel eigenlijk ook nog hulp nodig is in de nazorg."
	Fit to personal development	"dat het voor een jeugdige wel gaat over. Uh, ja wel dat het meer gaat over wat speelt er dan in zijn leven. En dat is dan soms wel weer anders natuurlijk dan met een volwassen."
	Game/Fun element	"misschien meer motiveren daar moet misschien wel een spelelement inzitten wat spreekt hun aan daar moet misschien iets met socials of daar moeten wel gewoon dat moet een beetje hip en dat moet er een beetje fatsoenlijk uitzien, makkelijk, moet misschien met een gadget of iets"
	Part of daily life	"Die dus meer in het nadenken over van hoe past het nou bij het kind. Maar hoe past het ook in het systeem waar die in zit"
	Support through the process	"dat er ook een constante persoon is die ook wat beter op de hoogte is van de hele casus en als je dat [...] bij hun is dat bij afbouwen maar ik denk dat dat bij opbouwen ook waardevol kan zijn"
	Youth in need of a safe base	"Een soort veilige basis. Dat wordt. Dat zijn wel dingen die je veel terughooft in de gesprekken als professionals"
Network theory	Dependent on family	"uiteindelijk zijn het de ouders die hun kinderen weet je wel een happy meal voorschotelen of een bord met groente daar heeft het kind zelf niet zoveel over te zeggen"
	School has to be involved	"En school is natuurlijk een groot element hoe doe je iets op school. Dat is echt anders dan bij volwassenen."

	Youth is part of their system	"qua elementen van een systeem bijvoorbeeld dus een jongere alleen het gaat heel erg om het netwerk om je heen dus het is ook een jongere en zijn of haar vriendjes of de school of de sportvereniging of heel dat netwerk zeg maar eromheen wat gewoon heel erg belangrijk is"
Uncertainties amongst Shoshin employees	Inexperienced with the lifestyle outpatient clinic	"Ja, het is wel een goede vraag ja wat is de leefstijlpoli.."
	Unclear vision of Shoshin	"Nee, ja we hebben nauwelijks een visie dus."
	Unfamiliar with target group	"Nou, ik denk dat ik er daarvoor nog te weinig. Dat durf ik niet zo te zeggen. Van wat heel kenmerkend is voor jeugd."
Unique selling points	Connecting existing detached elements	"wat wij doen is niet per se nieuwe dingen bedenken maar wat we doen is bestaande dingen verbinden en dat is eigenlijk wat ze met die poli hebben gedaan"
	Earlier outflow	"dat er een deel uitstroomt zeg maar. En hier is dat een iets groter gedeelte en volgens mij is dat iets van 20-30% dat weet ik niet uit mijn hoofd"
	Lifestyle only a part of the new outpatient clinic	"met het woord life style daar moet je al best al veel het voordeel is het is trendy. Maar het nadeel is dat je het dan al framet maar de achterliggende vraagstukken van samenwerking, professionaliteit en dat je daar oplossingen voor kan vinden die je al een beetje uitgedacht zijn dus dat zo zou ik het aanvlagen"
	Positive health	"al die belangrijke dingen van hoe zorg je voor jezelf, hoe zorg je voor elkaar, hoe trek je aan de bel dat je dat leert. Dat je daar al heel veel aan gaat hebben en dan veel kan voorkomen"

	Roof tiles construction	"zeg maar het overgaan van de ene naar de andere zorg of het nou opbouwend is of afbouwend gaat altijd heel erg een soort van zwart wit zeg maar. [...] dus dat je wat meer een dakpan constructie hebt dus dat er ook een constante persoon is die ook wat beter op de hoogte is van de hele casus"
	Treatment without scarce specialist	"volgens mij is het wel arbeidsschaarste hoor waardoor je al snel komt op het punt ja waarom moet een psycholoog eigenlijk alles doen en wat kan je allemaal niet zelf doen"
	Waiting time to recovery time	"Dat je die tijd die je wacht, dat je die effectief gebruikt."
Working elements lifestyle outpatient clinic	Extensive intake	"deze periode wordt de diagnose gesteld en daar wordt heel veel aandacht aan besteed ik denk dat het een van de werkzame elementen is nogmaals dat hier heel serieus wordt gekeken wat er aan de hand is en niet dat iemand maar begint"
	Group sessions	"Het is in een groep dus het kost relatief weinig tijd, het hoeft niet alleen maar [...] het wordt door basispsychologen gedaan in plaats van GZ psychologen dus het is ook waar de grootste bottleneck zit daar zijn het ook geen mensen van die erbij betrokken zijn"
	Hollistic approach	"een nieuwe werkwijze in de GGZ om op een ja meer holistische manier met gezondheid bezig te zijn"
	Innovation hour	"En dat is eigenlijk en maar ook dat je dus blijft innoveren want je wilt ook dat de nieuwste wetenschappelijke inzichten steeds dat zo'n poli zich kan blijven doorontwikkelen"
	Lifestyle module	"aan de slag kunt met leefstijl omdat dat ook heel veel invloed kan hebben op hoe jij je diagnose ervaart zeg maar en hoe je ermee kunt dealen"

	Normalisation	"hoe je de wachtlijsten kunt oplossen en een daarvan is dan het normaliseren dat is niet per se iets wat wij bedacht hebben maar dat is gewoon een landelijke tendens dat dat nodig is"
	Provide welcome package	"maar dat welkomstpakket is wel een interessante en dat is van dit is wat we gaan doen dus mensen kunnen zich dan al voorbereiden dat hun proces er waarschijnlijk zo uit ziet. Dat daar groepen inzitten dat is gewoon hoe we werken, dat e-health erbij hoor dat je huiswerk moet maken ook wie je behandelaar wordt dat je daar vast een beetje aan kan wennen en daarin is dan ook nog wat contact."
	Support group	"Dat je misschien een clubje of een team om je heen hebt. Ja, die jou een beetje versterkt."
	Use of E-health	"Dat je daar technologie of ehealth voor gebruikt om je daarin te ondersteunen."
	Work independently	"dat iemand zelf aan de slag kan met bepaalde dingen."

Hi, welkom!

Fijn dat jullie er zijn!

Design Think

Vandaag

Wat gaan we doen?

⌚ 2 min

▶ Doel studie

Onderdeel afstudeeropdracht Floor Oomen
Behoeften van zorgaanbieders
achterhalen met betrekking tot een
concept voor de aanpak wachttijden in
jeugd ggz

▶ Doel cursus

Leren werken met de Design Thinking
methode

*Tijdslimiet per opdracht.
Let op de timer!*

Planning

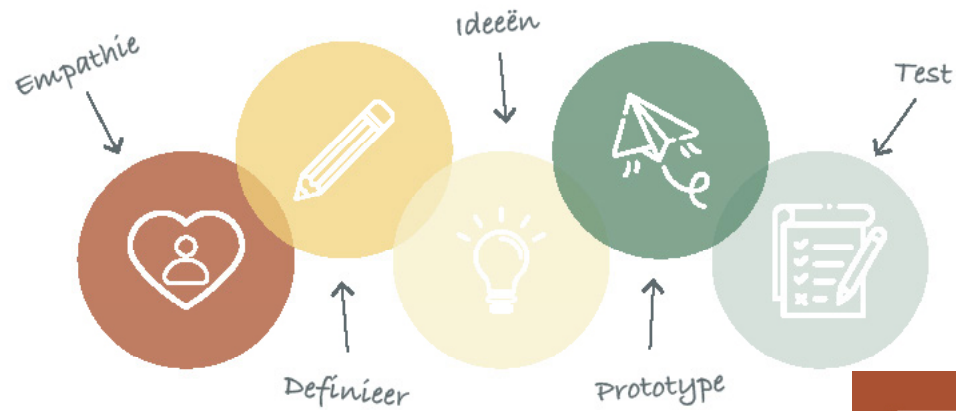
Introductie Design Thinking
Define fase
Pauze
Develop fase
Deliver fase
Samenvatting Design Thinking
Afronding

Design Thinking | Floor Oomen

Design Thinking

Vijf iteratieve stappen

⌚ 5 min



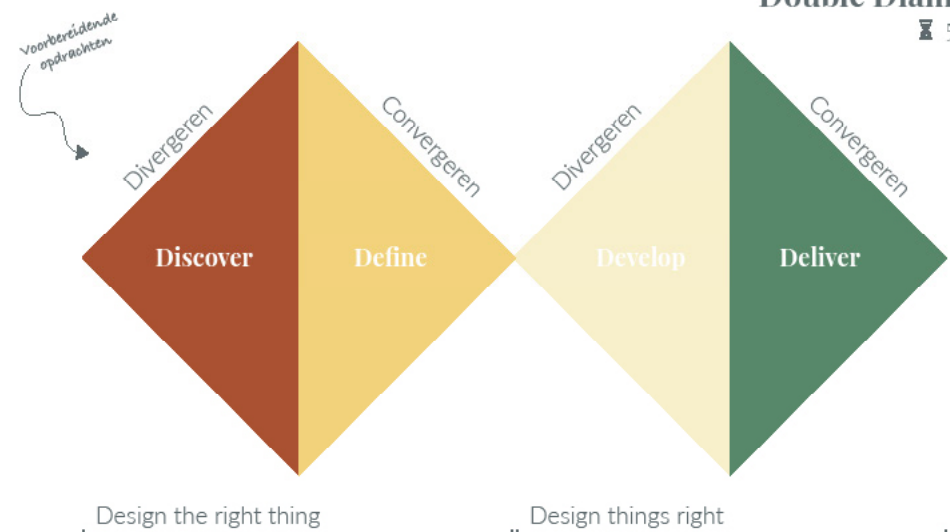
(Hasso Plattner Instituut)

Design Thinking

Design Thinking

Double Diamond

⌚ 5 min



(Design Council, 2005)

Design Thinking | Floor Oomen

Discover

Stap 1 | Context begrijpen

- ▶ Hebben jullie last van wachttijden in de jeugd ggz? Waar zit het grootste probleem?

- ▶ Zijn jullie nu bezig met de aanpak van de wachttijden? Op wat voor manier?

- ▶ Wat is het doel van de aanpak?

Design Think

Discover

Stap 2 | Stakeholders identificeren

- ▶ Wie zijn de belangrijkste stakeholders als het gaat over de aanpak van wachttijden in de jeugd ggz?



- ▶ Wie zijn de stakeholders die betrokken zijn bij de besluitvorming om een nieuw initiatief te starten? Omcirkel die stakeholders hierboven.

Design Thinking | Floor Oomen

Discover

Stap 3 | Belangrijkste spelers ontdekken

- ▶ Wie is de belangrijkste speler van de stakeholders die je in stap 2 hebt geïdentificeert?
Plaats die in het vak hiernaast.

plaats hier de belangrijkste speler

- ▶ Wat zijn daarna de 3 belangrijkste spelers?
Plaats ze in onderstaande vakken.

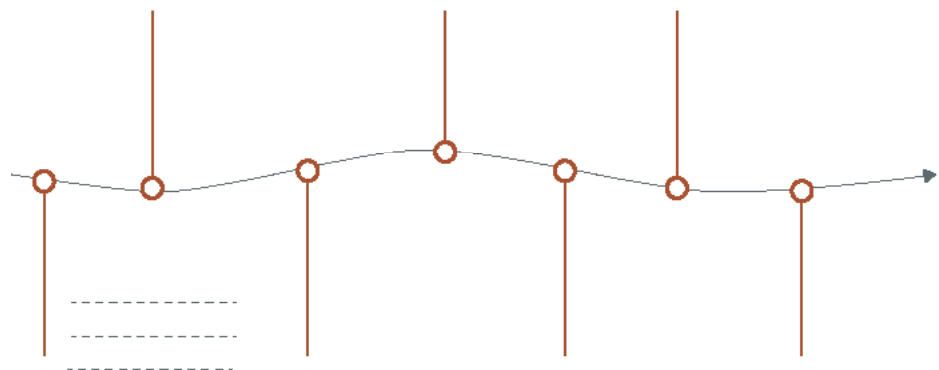
welke 3 zijn nog meer erg belangrijk?

Design Think

Discover

Stap 4 | Fases identificeren

- ▶ Uit welke fases bestaat de aanpak wachttijden? Waarmee begin je en waar eindig je, welke stappen zitten daar dan nog tussen?
Geef de verschillende stappen aan op de lijn hieronder.

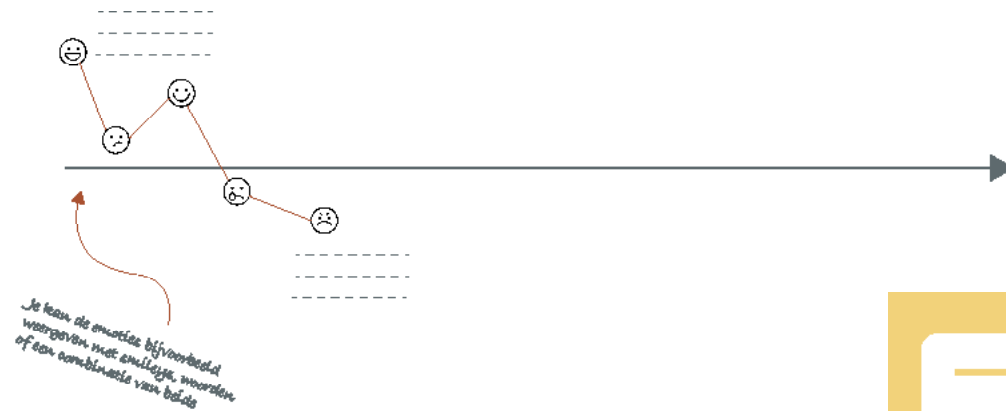


Design Thinking | Floor Oomen

Discover

Stap 5 | Emoties ontdekken

- ▶ **Breng de emoties van jou, in het proces van de aanpak wachttijden, in kaart.**
Probeer voorbeelden te geven. Je mag het weergeven zoals je zelf wilt.



Design Thinking

Define

Filmpje | Fit Op Weg Poli 2 min



Design Thinking | Floor Oomen

Define

Stap 1 | Impressie vaststellen

⌘ 5 min

- ▶ Wat denk je dat de Fit Op Weg Poli (FOWP) is? Beschrijf het in 1 a 2 zinnen.

- ▶ Wat is je eerste indruk van zo'n leefstijlpoli? Wat zijn de positieve en negatieve punten?

- ▶ Welke vragen komen er bij je op met betrekking tot de leefstijlpoli?

Design Think

Define

Brochure | Leefstijlpoli

⌘ 10 min



Design Thinking | Floor Oomen

Define

Stap 2 | Frictie punten definiëren

⌘ 5 min

- Wat zijn de pijnpunten verwacht je bij de aanpak van wachttijden met de leefstijlpoli?
Vul de pijnpunten hieronder in.



Design Think

Define

Stap 3 | Clusteren frictie punten

⌘ 5 min

- In welke groepen kan je de pijnpunten clusteren?

- Wat zijn de overlappende elementen van de pijnpunten en wat zijn de grootste verschillen?

Design Thinking | Floor Oomen

Define

Stap 4 | Visie bepalen ⌚ 5 min

- ▶ Vergeet de huidige wereld. Wat zou de perfecte aanpak van wachttijden zijn in een wereld waar alles mogelijk is zonder enige beperkingen?
Maak hier je visie duidelijk. Dit kan door omschrijven, tekenen, etc.

Design Think

Pauze

⌚ 5 min

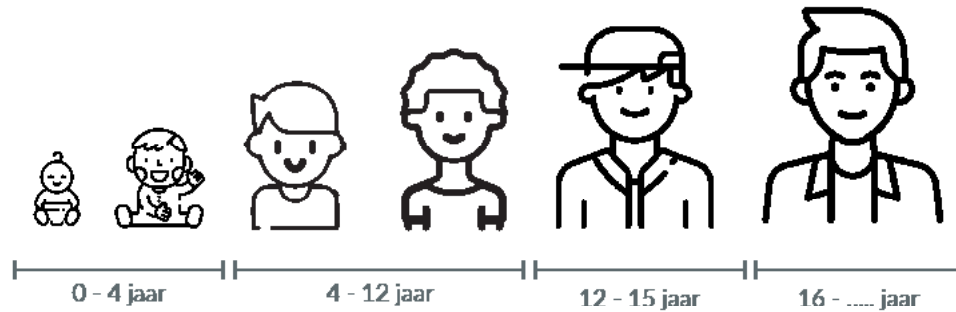
Design Thinking | Floor Oomen

Develop

Stap 1 | Doelgroep kiezen

⌘ 5 min

- Voor welke leeftijdscategorie binnen de jeugd zou een leefstijlpoli goed zijn?
Omcirkel hieronder.



- Wat zijn de voor- en nadelen per leeftijdscategorie?
Discussieer samen.

Design Think

Develop

Stap 2 | Hoe Kan Je? (HKJ)

⌘ 5 min

- Selecteer de meest relevante frictiepunten die je gevonden hebt met betrekking tot de aanpak van wachttijden door middel van een leefstijlpoli.

1 _____
2 _____
3 _____
4 _____
5 _____
6 _____

- Ieder frictiepunt wordt nu ingevuld op een eigen HKJ blad.

Design Thinking | Floor Oomen

Develop

Stap 3 | Brein tekenen

⌚ 2 min
(per HKJ)

- ▶ Verdeel de HKJ bladen onder de deelnemers.
- ▶ Iedere deelnemer heeft 2 minuten om oplossingen bij de HKJ te tekenen.
- ▶ Schuif je HKJ door naar de deelnemer links van je. Iedere deelnemer heeft nu weer 5 minuten om dingen toe te voegen aan de ideeën van de ander.
- ▶ Herhaal dit proces totdat iedereen elke HKJ voor zich heeft gehad.
- ▶ Discussieer de resultaten. Wat valt op?

- ▶ Wat zal wel of niet werken? Voel je vrij om nieuwe ideeën toe te voegen!

Design Thinking

Deliver

Stap 1 | Programma van Eisen (PvE)

⌚ 5 min

- ▶ Wanneer ben jij overtuigd om een leefstijlpoli te gaan ontwikkelen?
Stel hieronder je eigen lijst met eisen op.

1

2

3

#

#

#

#

#

#

- ▶ Lijken jullie eisen op die van de anderen?
Bespreek samen de verschillen en overeenkomsten.

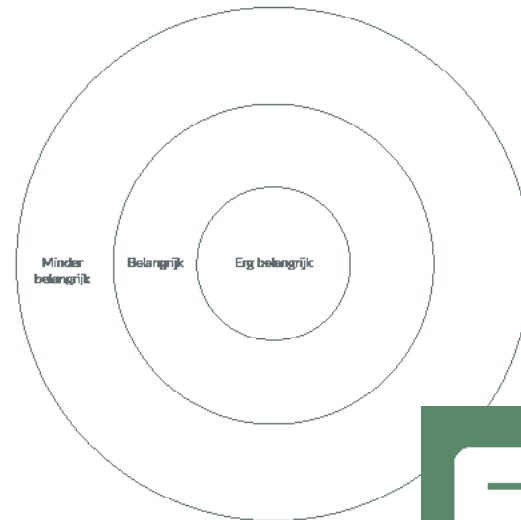
Design Thinking | Floor Oomen

Deliver

Stap 2 | Voordelen ordenen

⌚ 5 min

- Wat zijn de belangrijkste voordelen van de leefstijlpoli voor jou?
Plaats de voordelen hiernaast in de cirkel op basis van hoe belangrijk ze voor jou zijn.



plaats de voordelen van het voordeel vel in de cirkel

Design Think

Deliver

Stap 3 | Voordelen vel

 Meer werkplezier	 Wachttijden elimineren	 Co-creatie van de poli	 Minder werkdruk	 Diagnose specifieke therapie	 Leefstijl module
 Welkomstepakket	 E-health	 Groepstherapie	 Korte behandelduur	 Eigen regie voor de cliënt	 Aandacht voor maatschappelijk herstel
					

Welke andere voordelen zijn voor jou belangrijker? Je kan ze zelf aanvullen

Design Thinking | Floor Oomen

Deliver

Stap 3 | Concept creatie ⌚ 10 min

- ▶ Hoe zou jij de leefstijlpoli overbrengen?
Maak hieronder je eigen ontwerp. Je mag alles toevoegen aan tekst, plaatjes, etc.

Design Think

Deliver

Stap 4 | Make the case ⌚ 10 min

- ▶ Stel jij zou nu iemand moeten overtuigen om te starten met de ontwikkeling van een leefstijlpoli, hoe zou je diegene dan overtuigen?
Doe maar voor! Geef een korte pitch van maximaal 1 minuut aan elkaar.

Je mag resultaten van de vorige opdracht gebruiken als je wilt

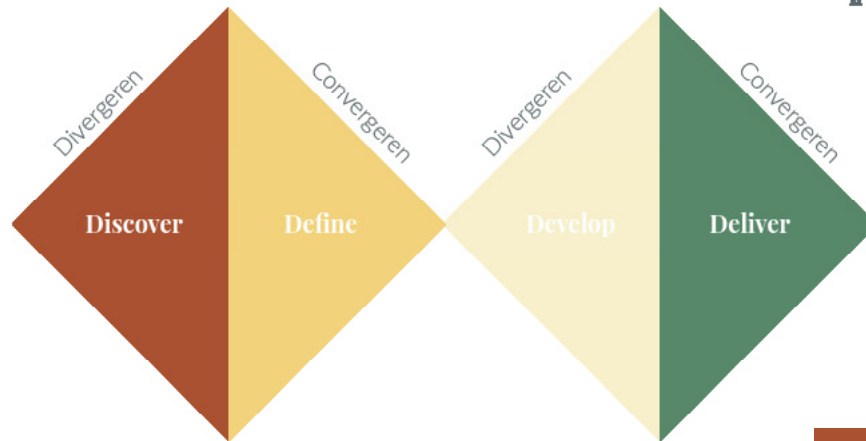


Design Thinking | Floor Oomen

Design Thinking

Korte samenvatting

⌚ 1 min



Bedankt!

Hoe vonden jullie het?
Hebben jullie nog vragen?

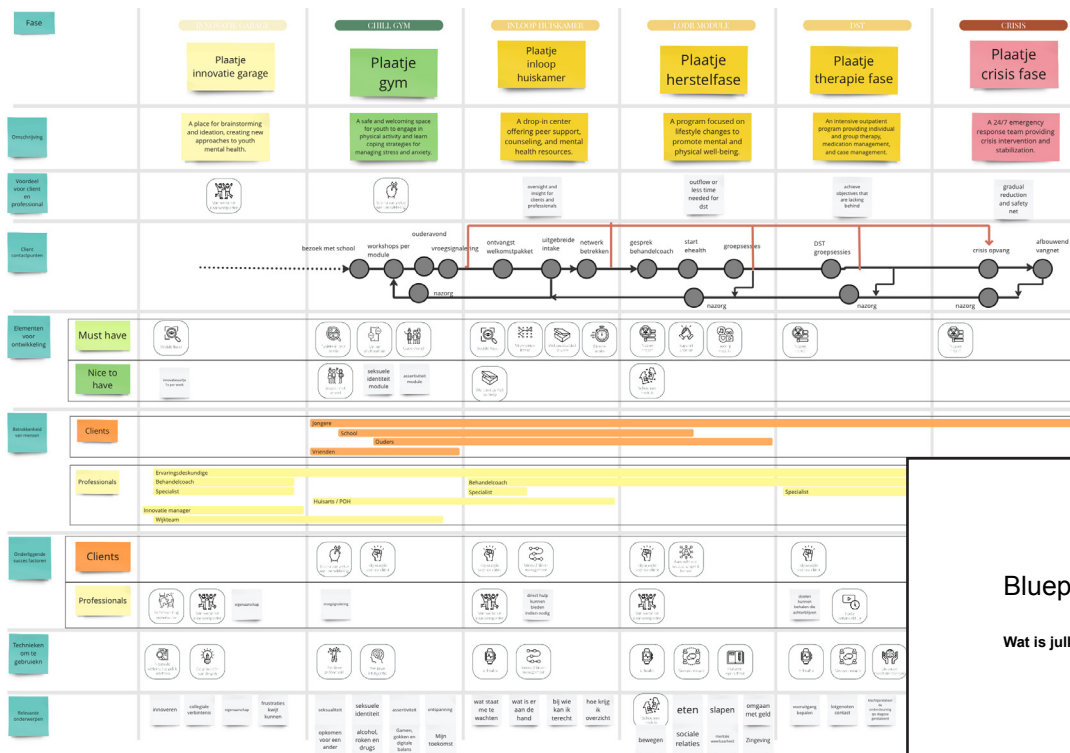
Floor Oomen | 0610423498 | flo-oomen@live.nl

Design Thinking | Floor Oomen

A12 | Generative Session 1 Results

	Divisiemanager kinder- en jeugdpsychiatrie bij De Hoop				Ervaningswerker bij Stichting @ease				Samen besproken				Belangrijkste bevindingen	
Impressie FOWP	klachten met systeem aanpakken van erg belangrijk	mooi dat client snel gezien en geholpen wordt	hoe gedekt binnen WGBO?	starten zonder intake geeft ruimte tot snel inspelen op hulpvraag	per persoon verschillend aantal intakegesprekken nodig	positief dat je sneller geholpen kan worden	niet voor elke problematiek even effectief waarschijnlijk		niet iedereen staat op de SGGZ wachtlijsten	niet iemand helpen en dan in crisis toch weer op de wachtlijst zetten (vinger = hand geven)			als je mensen hulp biedt moeten ze in crisis niet opnieuw op een wachtlijst komen	niet meer diagnosespecifiek werken, ook hulp bieden zonder diagnose oogmerk
Clusters frictiepunten	is er geen Regiebehandelaar nodig?	Hoe zorg je bij crisis voor opschaling?	juist screenen van de jeugdigen die je naar poli verwijst	hoe zorg je voor afstemming tussen deze poli en de reguliere poli?	te snel foute diagnose waar je niet vanaf komt	worden jongeren alleen met dezelfde diagnose bij elkaar in groepsbehandeling gezet?	poli aan laten sluiten bij de ontwikkeling van de jeugdige		kan je van een diagnose afkomen?	jim van os > nieuwe omgang diagnose (youtube)	groepstherapie jeugd? nog aan het identificeren -conditioneren gear -gaan zich gedragen naar anderen -als je label krijg ga je je daarna gedragen		groepstherapie bij jeugd kan gevaarlijk zijn omdat ze zich nog aan het identificeren zijn	systeem uit leefomgeving betrekken bij proces
Visie	Hulp bieden zonder diagnose oogmerk	Iedereen kan gebruik maken van hulp zonder intake	jongeren kunnen zelf bepalen wat ze nodig hebben	Op school les aanbieden over psychische leefstijl	PROMS > measurements van mentale gezondheid op nieuwe manier pro client scale	scholen geven vanaf basisschool psychologielessen	ggz niet prive maar gratis en toegankelijker	ggz instellingen kleurrijker ingericht	prestatie vrije samenleving	verplichte systeemtherapie	anders is ook gewoon	Wachtlijst vrije GGZ	ook iets doen aan psychisch ontwikkeling preventief	leeftijd van 12 - 27 jaar
Doelgroep	12-15 jaar	16 - 23 jaar			12-15 jaar	16-27 jaar			tot 27 want dan is je brein pas uitontwikkeld (volgroeid)	23 is organisatorisch de transitieleeftijd	17-27 is een vergeten groep	vanaf 12 bewust van je keuzes en is een kwetsbare leeftijd, rijpen naar volwassenheid	zvm achtergrond informatie verzamelen van scholen vorige hulpverlening en familie	Vraaggericht modules aanbieden
HKJ	zvm achtergrond informatie verzamelen van scholen vorige hulpverlening en familie	instroomcoördinator	het systeem en peer group inzetten als hulpmiddel ter herstel	Vraaggericht modules aanbieden	geen vaste meet eenheden voor psychische gezondheid	persoonsgericht werken in plaats van diagnose gericht werken	in-exclusiecriteria beschrijven	samenredzaamheid	starten met diagnose vrije inzet	luisteren om te begrijpen, niet om te oordelen	aan een hulpverlener koppelen die langdurig en persoonlijke coaching kan blijven aanbieden		aan een hulpverlener koppelen die langdurig en persoonlijke coaching kan blijven aanbieden	emotieregulatie en assertiviteit training
Werkzame elementen	inzet van digitalisering	Laagdrempelheid	aansluiten bij de belevingswereld van de jongeren	normalisatie van de situatie	emotieregulatie en assertiviteit training	ervaringdeskundige	clients mogen zelf meedenken over programma en volgende stappen in aanpak	opties voor gedachten/gedrag training zonder diagnose	systeem uit leefomgeving betrekken bij proces	erkenning			aansluiten bij de belevingswereld van de jongeren	eigen regie client
Elementen ordenen	eigen regie client	aandacht voor maatschappelijk herstel	erkenning voor en normalisatie van de situatie	systeem betrekken	eigen regie client	systeem betrekken	samenwerking jggz organisaties	ervaringdeskundige	pedagogisch opgeleid als hulpverlener				pedagogisch opgeleid als hulpverlener	meer samenwerken tussen alle betrokkenen
Concept	profiel beschrijven van de behandelaar/coach en van de doelgroep	vraaggericht ontwikkelen	Aanmeld platform bouwen	basis bouwen, al lopende verder ontwikkelen	intake met client en daarna met systeem	screening en oriëntatie op alle beschikbare informatie	langdurige ondersteuning van DEZELFDE hulpverlener	eigen meetinstrument voor hoe goed je je voelt: je eigen rook bottom bepalen en je eigen doelen en succes bepalen en de stappen ertussen						

A13 | Blueprint Test Internal Set-Up



Blueprint | Test Sessie

Wat is jullie eerste indruk?

Welke volgorde van opbouw hebben jullie nodig?

In hoeverre kunnen jullie hiermee uit de voeten?

Hoe zouden jullie aan de hand van deze blueprint jullie verhaal vertellen?

Wat ontbreekt er en/of wat is overbodig in de blueprint?

Hoe kan het helpen bij het maken van keuzes?

A14 | Generative Session 2 Information & Sensitising Letter

— Informatiebrief | Sessie Design Thinking —

Leuk dat je meedoet!

Allereerst ontzettend bedankt voor je interesse en je moeite om bij te dragen aan mijn afstudeeropdracht. Ik waardeer het enorm dat je de tijd en energie vrijmaakt om samen te werken aan een nieuwe werkwijze in de jeugd ggz.

Praktische informatie

Datum: Donderdag 2 Februari
Tijd: 16.00 - 18.00 uur
Adres: Landbergstraat 15, 2628 CE Delft
Faculteit Industrieel Ontwerpen, TU Delft
Je kan via de draaideur naar binnen in het gebouw op deze foto!



Mocht je nog vragen hebben, neem dan vooral contact met me op. Nogmaals veel dank en tot donderdag!
Floor Oomen | f.j.oomen@student.tudelft.nl | 06 10423498

Ter voorbereiding op de sessie wil ik je vragen de bijgevoegde stappen te beantwoorden. Dit gaat over de 'Discover' vragen. Neem deze alsjeblieft ingevuld mee naar de sessie of stuur ze van tevoren per mail naar mij op.

Tijdens de sessie zullen we ingaan op wat de kernboodschap van een nieuwe werkwijze in de jeugd ggz zou moeten zijn. Zo'n nieuwe werkwijze is al ontwikkeld voor volwassenen, genaamd de Fit Op Weg Poli. Ter uitleg kan je hierover het filmpje bekijken en de brochure lezen.

Daarnaast kan je het concept 'Het Huis' vast bekijken als basis voor nieuwe werkwijze in de jeugd ggz. We zullen hier tijdens de sessie op ingaan.

Voorbereiding

- ⌚ 5 min Discover vragen stap 1, 2, 3 beantwoorden
- ⌚ 2 min Filmpje Fit Op Weg Poli bekijken
- ⌚ 10 min Brochure Fit Op Weg Poli bekijken
- ⌚ 2 min 'Het Huis' concept bekijken

— Informatiebrief | Sessie Design Thinking —

Plattegrond

Na binnenkomst door de draaideur kan je meteen naar rechts om bij studio 23/24 uit te komen op de begane grond. Daar zal de sessie plaatsvinden!

Je kan via twee deuren naar binnen, zie de rode pijltjes voor de looproute vanaf de draaideur bij de ingang.



Discover

Stap 1 | Context begrijpen

- Hoe ontdek jij nieuwe initiatieven voor je werk, oftewel nieuwe initiatieven voor in de jeugd ggz?
Via welke weg kom je nieuwe dingen tegen, omcirkel ze hieronder.



Televisie



Radio



Posters / Billboards



Partners



Mond op mond



Websites



E-mail



Social media



Podcasts



Nieuws



Anders, namelijk: _____

Design Think

Discover

Stap 2 | Moment begrijpen

- Wanneer komen nieuwe initiatieven bij jullie op de werkvloer ter sprake? Wanneer bespreek je of bespreken je collega's nieuwe initiatieven?
Zijn er specifieke momenten, tijdstippen, dagen of meetings wanneer jij of je collega's nieuwe initiatieven bespreken?
Of zijn dit willekeurige momenten? Probeer hieronder aan te geven welke momenten van toepassing zijn.



Specifiek tijdstip:



Specifiek dag van de week:



Specifieke dag in de maand:



Specifieke meeting:



Anders, namelijk: _____

Design Thinking | Floor Oomen

Discover

Stap 3 | Voorkeur ontdekken

- Van welke initiatieven heb je al wel eens gehoord, welke spreken je wel/niet aan? Zijn er misschien zelf initiatieven die al zijn toegepast in je werk of die je graag toegepast zou willen zien? Geef hieronder de initiatieven aan die je wel/niet aanspreken en vervolgens waarom ze je wel/niet aanspreken.

Initiatieven die me wel aanspreken:

1 _____
2 _____
3 _____

Initiatieven die me niet aanspreken:

#1 _____
#2 _____
#3 _____

Waarom ze me wel/niet aanspreken:

Design Thinking

Define

Filmpje | Fit Op Weg Poli
2 min



(Stels, 2019)

Design Thinking | Floor Oomen

Define

Concept | 'Het Huis'

2 min

Dit is 'het huis' de basis constructie voor een nieuwe werkwijze in de jeugd egz. Het idee is dat iedere jongere op elk moment binnen kan lopen in de huiskamer. Hier staat de deur altijd open en kunnen jongeren hulp krijgen bij het zoeken van de juiste informatie of een gesprek voeren met een ervaringsdeskundige. Soms is dit genoeg en kan de jongere weer naar buiten.

Soms is er meer nodig en kan de jongere een trap omhoog naar de Leven Op De Rit module waar met een behandelcoach gewerkt wordt aan o.a. slaap, eten, sport, muziek, sociale leven, etc.

Ook dan kan het elsnog nodig zijn dat er diagnose specifieke therapie plaatsvindt. De jongere gaat weer een trap omhoog. In het ergste geval, in een crisis, zal de jongere naar het hoogste niveau gaan.

Een jongere kan altijd van elke niveau terug naar een ander niveau zonder vooraan een te moeten sluiten. Daarbij kan in geval van crisis een jongere met de lift altijd met spoed naar het hoogste niveau gebracht worden.

Op de manier wordt de instroom, doorstroom en uitstroom beter verdeelt en komen jongeren op de juiste plek terecht voor de juiste hulp. De verdiepingen kunnen worden ingericht met bestaande sessies, middelen en technieken.



Design Thinking | Floor Oomen

Hi, welkom!

Fijn dat jullie er zijn!

Design Thinking



Vandaag

Wat gaan we doen?

⌚ 2 min

*Tijdslimiet per opdracht.
Let op de timer!*

Doel studie
Onderdeel afstudeeropdracht Floor Oomen
Ontdekken wat volgens zorgaanbieders de kern van het nieuwe concept voor de aanpak wachttijden zou moeten zijn.

Wat is volgens jullie de belangrijkste boodschap die het concept 'de leefstijlpoli voor de jeugd' uit zou moeten dragen?

Doel cursus
Leren werken met de Design Thinking methode

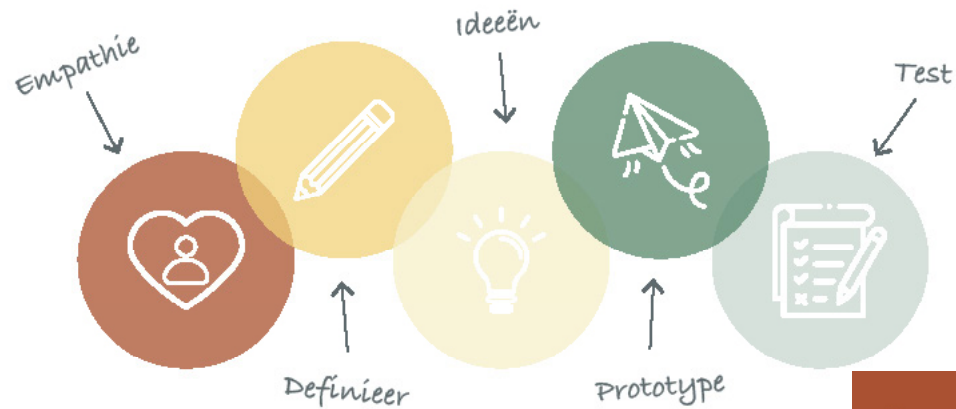
Planning
Introductierondje
Introductie Design Thinking
Define fase
Pauze
Develop fase
Deliver fase
Samenvatting Design Thinking
Afronding

Design Thinking | Floor Oomen

Design Thinking

Vijf iteratieve stappen

⌚ 5 min



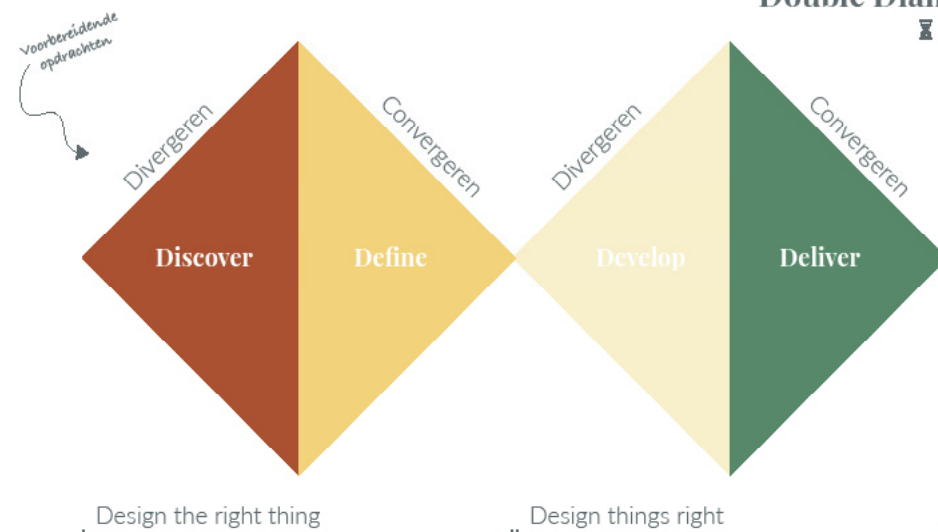
(Hasso Plattner Instituut)

Design Thinking

Design Thinking

Double Diamond

⌚ 5 min

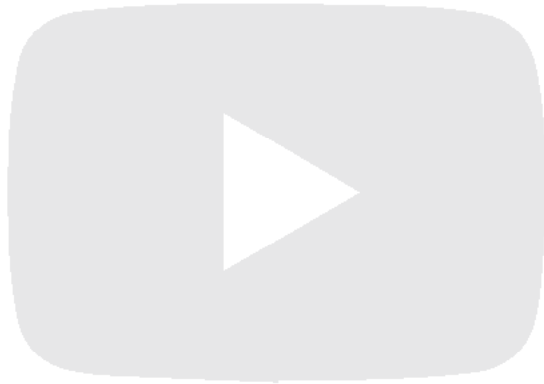


(Design Council, 2005)

Design Thinking | Floor Oomen

Define

Filmpje | Fit Op Weg Poli ⌘ 5 min

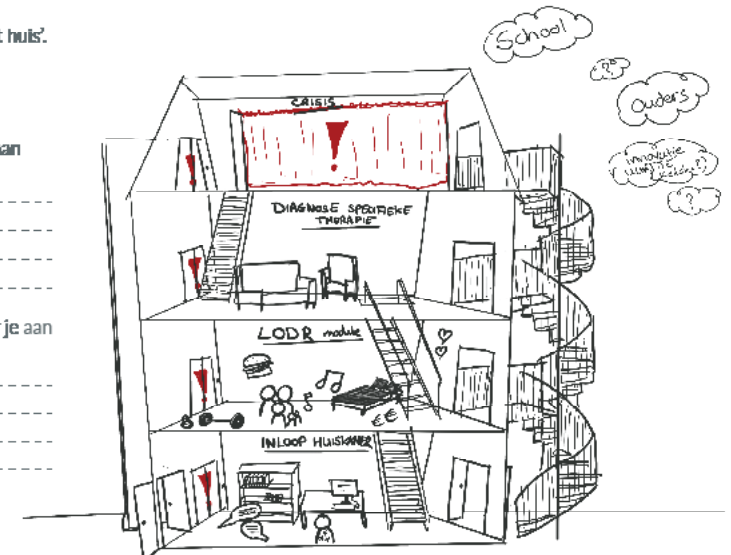


Design Think

Define

Stap 1 | Concept presentatie ⌘ 5 min

- ▶ Introductie en uitleg over 'het huis'.
Hebben jullie ervaringen over?
- ▶ Welke dingen zijn al bekend aan
het huis?
.....
.....
.....
- ▶ Welke dingen zijn nieuw voor je aan
het huis?
.....
.....
.....



Design Thinking | Floor Oomen

Define

OBSERVATIE

Een waarneming of feit over een probleem in de wereld dat herkenbaar is voor de doelgroep.

DILEMMA

Iets dat mensen weerhoudt van het juiste doen.

BEHOEFTE

Verwoorden van wat er gedaan kan worden om de situatie te verbeteren.

IN HET KORT

Kader je inzicht in 1 aantrekkelijke zin.

Stap 2 | Inzicht generator

⌚ 5 min

- De Fit Op Weg poli is ontwikkeld uit een inzicht van hoe verandering te weeg kon worden gebracht. Welk inzicht moet volgens jou de drijver van de leefstijlpoli voor jeugd zijn?
- Druk je inzicht uit in een observatie, dilemma en een behoefte. Begin bovenaan bij de observatie en werk naar beneden. Vat je inzicht samen, dit wordt de basis voor de volgende stappen.

Milkenburg, A. (2007). Brand the change.

Design Think

Define

Stap 3 | Programma van Eisen (PVE)

⌚ 5 min

- Waar moet een initiatief aan voldoen zodat je er enthousiast van wordt? Stel hieronder je eigen lijst met eisen op.

1
2
3
4
5
6

- Lijken jullie eisen op die van elkaar? Bespreek samen de verschillen en overeenkomsten.

van Buuren, A., Doolleman, Y., Nijhuis, Y., & van der Schaaf, R. (2009). Deft Design Guide: Design strategies and methods. BIS Publishers.

Design Thinking | Floor Oomen

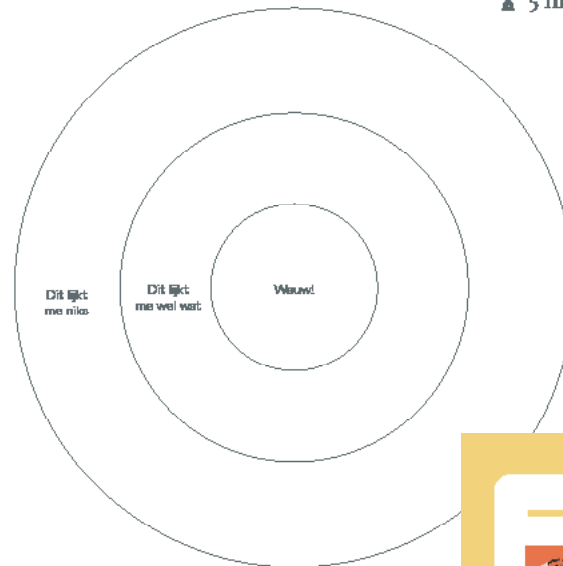
Define

Stap 4 | Stijlvoorkeur ontdekken

⌘ 5 min

► Welke visuele stijl zou jij het beste vinden om de leefstijlpoli over te brengen?
Plaats de stijlen hiernaast in de cirkel op basis van interesse die ze oproep bij jou voor de leefstijlpoli.

► Waarom wordt je van deze stijl(en) enthousiast?
Discussieer samen en schrijf de belangrijkste conclusies hier op.

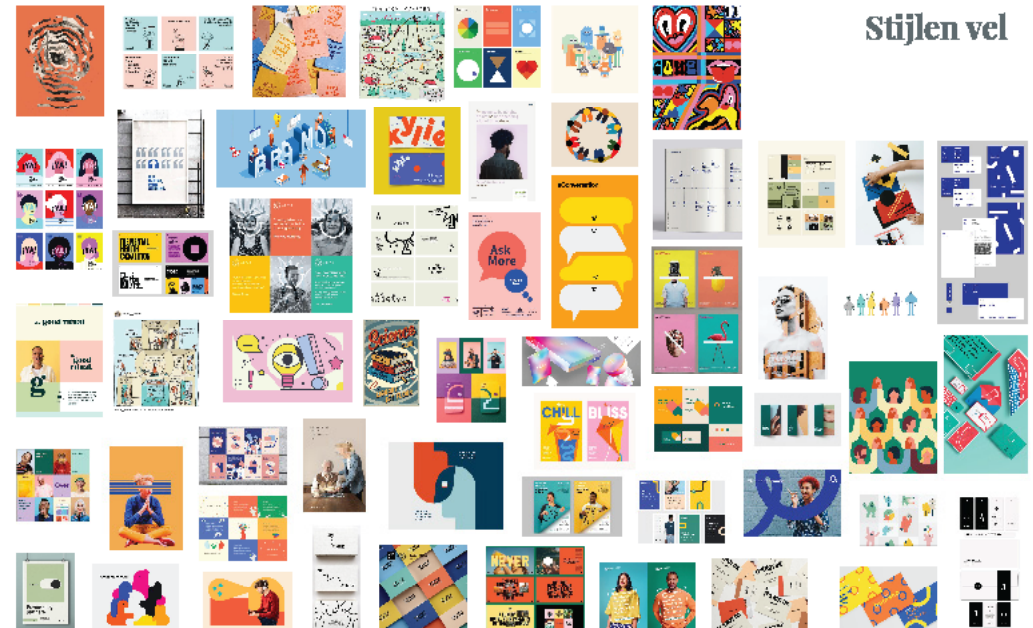


*maakt gebruik
de stijlen op het
stijlen vel*

Design Think

Define

Stijlen vel



Design Thinking | Floor Oomen

Pauze

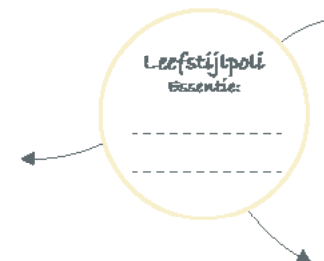
 5 min

Design Thinking

Develop

Stap 1 | Merk essentie 5 min

- Dit is de leefstijlpoli's reden van bestaan, uitgedrukt in de meest simpele, meest overtuigende zin die je lukt. De merk essentie is het beginpunt van alles wat de leefstijlpoli doet. Wat zou volgens jou de essentie van de leefstijlpoli moeten zijn? Om de cirkel heen kan je dingen schrijven die bij de leefstijlpoli horen waarin de essentie terug te zien is, de essentie schrijf je in het midden van de cirkel.



Milbrink, A. (2007). Brand the change (et al.). BIS Publishers.

Design Thinking | Floor Oomen

Develop

Stap 2 | Visie visualiseren

⌘ 10 min

- ▶ De wereld die je graag zo willen zien inbeelden is niet makkelijk! Visualisatie helpt om de toekomst die je graag zou willen zien tastbaarder te maken. Schets hier wat je graag zou willen zien, maak het praktisch. Beeld je je toekomst bijvoorbeeld in als de stad van je dromen, een groep mensen of het leven van een individu. Wat doen ze, wat gebruiken ze, hoe voelen ze zich? Tekenskills zijn niet nodig, stokmannetjes werken prima!

Design Think

Develop

Stap 3 | Missie samenstellen

⌘ 5 min

- ▶ Een missie is een effectieve manier om mensen te laten begrijpen wat we doen, waarom we het doen en waarom het belangrijk is. Wat moet volgens jou de missie van de leefstijlpoli zijn? Volg de pijlen. De gestippelde cirkels helpen je duidelijk op te bouwen naar je missie.



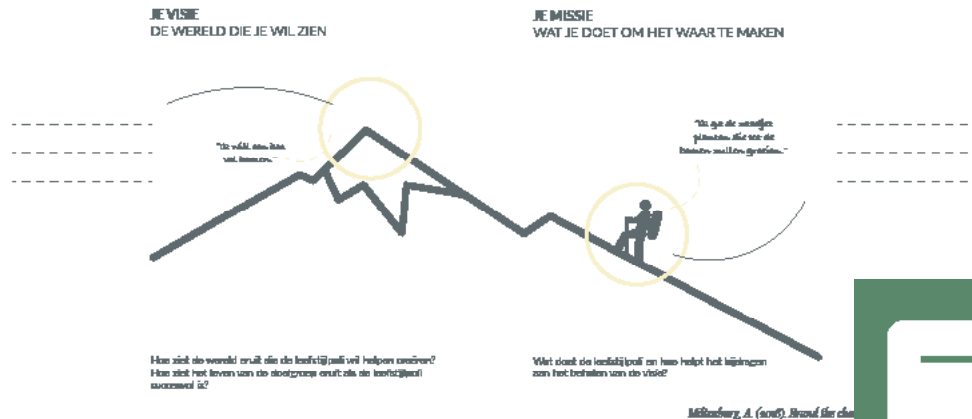
McKinsey, A. (2008). Brand the change (et al.). B&B Publishers.

Design Thinking | Floor Oomen

Develop

Stap 4 | De Klim ⌘ 5 min

- De visie en je missie worden vaak door elkaar gehaald. De klim helpt om dit te verduidelijken. Begin met je visie, dit is de bestemming van je klim. Wat is de verandering die je wil zien in de wereld? Formuleer je visie als een eind resultaat. Maak het eind resultaat zo tastbaar en duidelijk als mogelijk. Werk vanaf je visie terug naar je missie, door te definiëren hoe je naar de top van de berg komt.



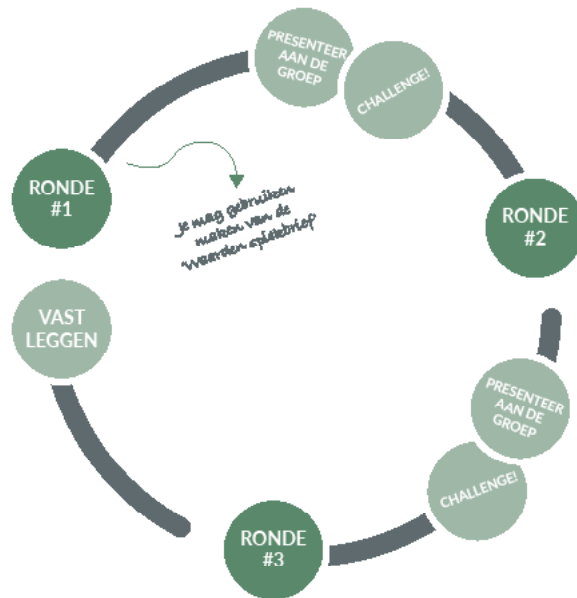
Deliver

Waarden spiekbrieven

Empathie	Zelfredzaamheid	Tolerantie	Meeleven	Samenwerking	Respect	Vertrouwen
Vergiffenis	Inclusiviteit	Deelen	Wederkerigheid	Diversiteit	Eenheid	Managerisch
Gebruiksgericht	Transparantie	Altruïsme	Gerechtigheid	Gefijlwaardigheid	Eerlijkheid	Oprecht
Integriteit	Eerlijkheid	Nieuwsgierigheid	Ambitie	Vastbesloten	Vindingrijkheid	Optimisme
Open-minded	Onbereikbaarheid	Moed	Verkenning	Nederigheid	Pragmatisme	Aanpassingsvermogen
Wendbaarheid	Dankbaarheid	Loyaliteit	Creativiteit	Toegewijd	Flexibiliteit	Uitdagend
Gefijlwaardigheid	Innovatie	Onafhankelijkheid	Authenticiteit	Balans	Onconventioneel	Individualiteit
Expressief	Geweldloosheid	Onpartijdigheid	Activisme	Duurzaamheid	Plezier	Solidariteit
Broederschap	Universaliteit	Emancipatie	Onpartijdigheid	Neutraliteit	Vrijheid	Toegankelijkheid
Openheid	Verantwoordelijkheid	Uitmuntendheid	Professionaliteit	Kwaliteit	Ondernemerschap	Ontregeling
Uitdagend	Expertise	Onderwijs	Volwassenheid	Leiderschap	Omzet	Lustbaarheid
Eenvoud	Holistisch	Verbondenheid	Rationaliteit	Intuïtie	Gezelligheid	Oplossingsgericht
Actie gedreven	Trouw	Vriendschap	Samenhang	Zelfstandigheid	Eenvoud	Betrokkenheid

Design Thinking | Floor Oomen

Deliver



Stap 1 | Waarden spel

⌘ 10 min

Welke waarden zouden nu echt de drijfveer van een leefstijlpoli voor de jeugd moeten zijn?

- > Iedereen schrijft 6 waarden op die volgens jou de leefstijlpoli voor jeugd representeren.
- > Om de beurt presenteert iedereen 1 van die waarden. 'Deze waarde is belangrijk voor de leefstijlpoli omdat ...'
- > Vervolgens kunnen de anderen uitdagen in de challenge door een 'hoe' vraag te stellen. Bijvoorbeeld: 'Hoe leidt deze waarde tot de manier waarop wat... doet?'
- > Niet uitgedaagde waarden gaan door naar de volgende ronde. Waarden die zijn uitgedaagd maar waarvan de uitdager het antwoord bevredigend vindt mogen ook door.
- > Over overgebleven waarden worden midden op tafel gelegd. Iedereen stemt nu voor maximaal 3 waarden die diegene fundamenteel vindt voor de leefstijlpoli.
- > De 6 waarden met de meeste stemmen komen op een lijst.
- > Samen creëren jullie nu de definities van deze waarden. Iedereen presenteert 1 van de waarden aan de groep en er is weer een challenge.
- > De overgebleven waarden worden weer van de tafel gelegd.
- > Iedereen stemt nu voor maximaal 3 waarden.
- > De drie waarden met de meeste stemmen komen op een lijst.

McKinsey, A. (2007). *Brand the change* (2nd ed.).

Design Think

Deliver

Stap 2 | De ladder

⌘ 5 min



De ladder helpt om van een functionele behoefte (wat?) naar een impactvolle belofte (waarom?) gaan op drie verschillende levels. Begin onderaan de ladder met invullen en werk naar boven toe.

McKinsey, A. (2007). *Brand the change* (2nd ed.). BIS Publishers.

Design Thinking | Floor Oomen

Deliver

Stap 3 | Namen brainstorm

⌘ 5 min

- Wat zou volgens jou een passende naam zijn voor een leefstijlpoli voor de jeugd?
- Ga samen brainstormen door alle ideeën die bij jullie opkomen hier op te schrijven om de wolk heen. Schrijf en roep vooral alles wat in je opkomt. Misschien is dat idee niet geweldig maar het kan wel de inspiratie zijn voor een fantastische naam!



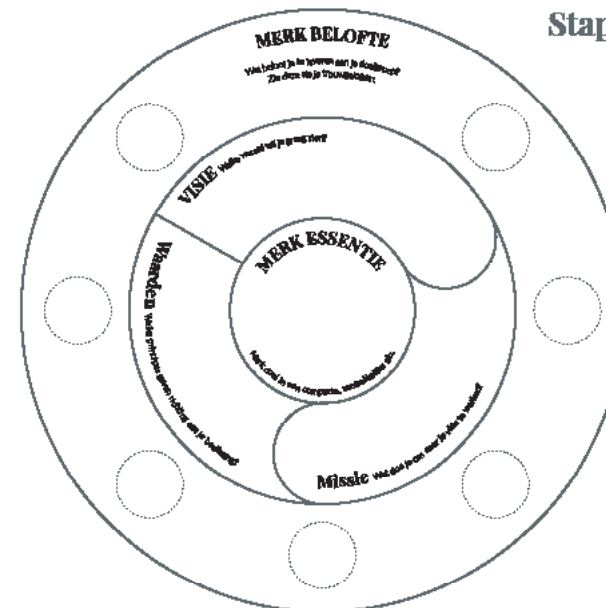
van Baaren, A., Doolmeijer, Y., Nijhof, Y., & van der Schuur, R. (2009). *Delft Design Guide: Design strategies and*

Design Think

Deliver

Stap 4 | Brand thinking canvas

⌘ 5 min



MERK NAAM:

- De Brand Thinking canvas is een conclusie van waar de leefstijlpoli voor jeugd voor moet staan. Vul de cirkel in en gebruik je voorgaande opdrachten. Begin in het midden van de cirkel en werk naar buiten toe. Als laatste vul je de merk beloften in.

McQuarrie, A. (2006). *Brand the change (at all)*. B&B Publishers.

Design Thinking | Floor Oomen

Deliver

Stap 5 | Concept creatie

⌚ 10 min

- ▶ Hoe zou jij het 'huis' inrichten, verbouwen, veranderen?
Maak hieronder je eigen ontwerp. Je mag alles toevoegen aan tekst, plaatjes, etc.

Design Think

Deliver

Stap 6 | Make the case

⌚ 5 min

- ▶ Stel jij zou nu iemand enthousiast willen maken om te starten met de ontwikkeling van een leefstijlpoli, hoe zou je diegene dan enthousiast maken?
Doe maar voor! Geef een korte pitch aan elkaar van maximaal 1 minuut.

Je mag je concept van de vorige opdracht gebruiken als je wilt

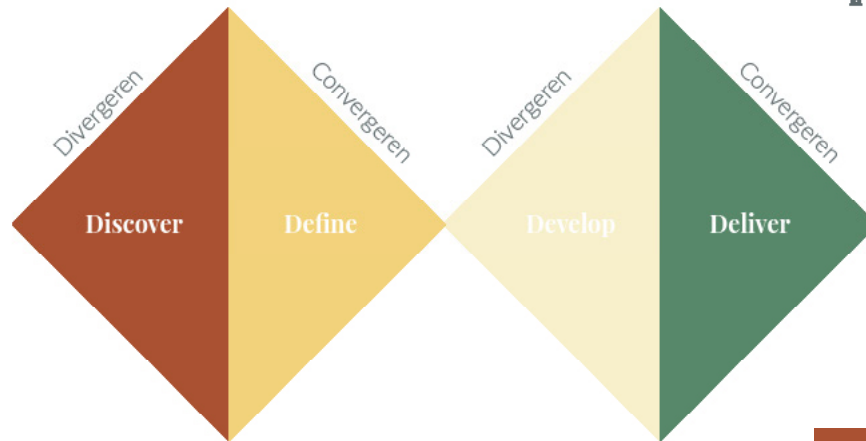


Design Thinking | Floor Oomen

Design Thinking

Korte samenvatting

⌚ 1 min



Bedankt!

Hoe vonden jullie het?
Hebben jullie nog vragen?

Floor Oomen | 0610423498 | flo-oomen@live.nl

Design Thinking | Floor Oomen

A16 | Generative Session 2 Results

[illegible]

OVERZICHT

bij introductie personen
voorstellen (ED's, vertrouwenspersoon,
buddy's)

PREVENTIE

✓ leren van ervaringsdeskundigen

✓ Niet weten wat mogelijk is

online = ook een vindplaats
→ hoe?

✓ Aan je gezondheid werken moet logisch zijn

SIGNALEREN

✓ online

✓ Chatplek waar iedereen komt & waar je ook om hulp kan vragen

→ met de klas erachter

VERWIJZEN

✓ op in us

✓ Specialiteit naar wettelijke
Conformiteit met
Kantoorhouders, Wettelijke
Kantoorhouders

✓ buddy-systeem kan werken

✓ Geen verbinding/
Samenhang tussen alle
onderdelen & organisaties

WACHTTIJD

✓ onduidelijk hoe het proces eruit ziet voor de jongere

→ niet weten wat mogelijk is

✓ 'stap genomen & gerechvaardigd'
→ meekomen in de wacht voor verwijzen ook een gevoel van machteloosheid

WACHTTIJD

✓ Leefstijl al minzaam, nog moeilijker wanneer het minder gaat met jongere

INTAKE

✓ Leefstijl al minzaam, nog moeilijker wanneer het minder gaat met jongere

WACHTTIJD

✓ Leefstijl al minzaam, nog moeilijker wanneer het minder gaat met jongere

BEHANDELING

✓ Leefstijl al minzaam, nog moeilijker wanneer het minder gaat met jongere

NAZORG

✓ Leefstijl al minzaam, nog moeilijker wanneer het minder gaat met jongere

ACT your way
positieve gezondheidsboost

idee: 'leefstijl' hip!

VRAGEN

op maat of standaard
fysiek of online
wat is 'een module'?

Wat maakt dat het nu niet werkt?

→ Samenwerking
passen aanpakken

Continuïteit

• Overzicht

• Samen (er niet alleen voor staan)

• Verbinding tussen organisaties

• Onderdeel van het gewone leven

• Positieve gezondheid

• Passend bij jongeren/
Aantrekkelijk

• Betrokken

UITZICHT

idee: 'leefstijl' hip!

VRAGEN

op maat of standaard
fysiek of online
wat is 'een module'?

Wat maakt dat het nu niet werkt?

→ Samenwerking
passen aanpakken

Continuïteit

• Overzicht

• Samen (er niet alleen voor staan)

• Verbinding tussen organisaties

• Onderdeel van het gewone leven

• Positieve gezondheid

• Passend bij jongeren/
Aantrekkelijk

• Betrokken

UITZICHT

idee: 'leefstijl' hip!

VRAGEN

op maat of standaard
fysiek of online
wat is 'een module'?

Wat maakt dat het nu niet werkt?

→ Samenwerking
passen aanpakken

Continuïteit

• Overzicht

• Samen (er niet alleen voor staan)

• Verbinding tussen organisaties

• Onderdeel van het gewone leven

• Positieve gezondheid

• Passend bij jongeren/
Aantrekkelijk

• Betrokken

UITZICHT

idee: 'leefstijl' hip!

VRAGEN

op maat of standaard
fysiek of online
wat is 'een module'?

Wat maakt dat het nu niet werkt?

→ Samenwerking
passen aanpakken

Continuïteit

• Overzicht

• Samen (er niet alleen voor staan)

• Verbinding tussen organisaties

• Onderdeel van het gewone leven

• Positieve gezondheid

• Passend bij jongeren/
Aantrekkelijk

• Betrokken

UITZICHT

idee: 'leefstijl' hip!

VRAGEN

op maat of standaard
fysiek of online
wat is 'een module'?

Wat maakt dat het nu niet werkt?

→ Samenwerking
passen aanpakken

Continuïteit

• Overzicht

• Samen (er niet alleen voor staan)

• Verbinding tussen organisaties

• Onderdeel van het gewone leven

• Positieve gezondheid

• Passend bij jongeren/
Aantrekkelijk

• Betrokken

UITZICHT

idee: 'leefstijl' hip!

VRAGEN

op maat of standaard
fysiek of online
wat is 'een module'?

Wat maakt dat het nu niet werkt?

→ Samenwerking
passen aanpakken

Continuïteit

• Overzicht

• Samen (er niet alleen voor staan)

• Verbinding tussen organisaties

• Onderdeel van het gewone leven

• Positieve gezondheid

• Passend bij jongeren/
Aantrekkelijk

• Betrokken

UITZICHT

idee: 'leefstijl' hip!

VRAGEN

op maat of standaard
fysiek of online
wat is 'een module'?

Wat maakt dat het nu niet werkt?

→ Samenwerking
passen aanpakken

Continuïteit

• Overzicht

• Samen (er niet alleen voor staan)

• Verbinding tussen organisaties

• Onderdeel van het gewone leven

• Positieve gezondheid

• Passend bij jongeren/
Aantrekkelijk

• Betrokken

UITZICHT

idee: 'leefstijl' hip!

VRAGEN

op maat of standaard
fysiek of online
wat is 'een module'?

Wat maakt dat het nu niet werkt?

→ Samenwerking
passen aanpakken

Continuïteit

• Overzicht

• Samen (er niet alleen voor staan)

• Verbinding tussen organisaties

• Onderdeel van het gewone leven

• Positieve gezondheid

• Passend bij jongeren/
Aantrekkelijk

• Betrokken

UITZICHT

idee: 'leefstijl' hip!

VRAGEN

op maat of standaard
fysiek of online
wat is 'een module'?

Wat maakt dat het nu niet werkt?

→ Samenwerking
passen aanpakken

Continuïteit

• Overzicht

• Samen (er niet alleen voor staan)

• Verbinding tussen organisaties

• Onderdeel van het gewone leven

• Positieve gezondheid

• Passend bij jongeren/
Aantrekkelijk

• Betrokken

UITZICHT

idee: 'leefstijl' hip!

VRAGEN

op maat of standaard
fysiek of online
wat is 'een module'?

Wat maakt dat het nu niet werkt?

→ Samenwerking
passen aanpakken

Continuïteit

• Overzicht

• Samen (er niet alleen voor staan)

• Verbinding tussen organisaties

• Onderdeel van het gewone leven

• Positieve gezondheid

• Passend bij jongeren/
Aantrekkelijk

• Betrokken

UITZICHT

idee: 'leefstijl' hip!

VRAGEN

op maat of standaard
fysiek of online
wat is 'een module'?

Wat maakt dat het nu niet werkt?

→ Samenwerking
passen aanpakken

Continuïteit

• Overzicht

• Samen (er niet alleen voor staan)

• Verbinding tussen organisaties

• Onderdeel van het gewone leven

• Positieve gezondheid

• Passend bij jongeren/
Aantrekkelijk

• Betrokken

UITZICHT

idee: 'leefstijl' hip!

VRAGEN

op maat of standaard
fysiek of online
wat is 'een module'?

Wat maakt dat het nu niet werkt?

→ Samenwerking
passen aanpakken

Continuïteit

• Overzicht

• Samen (er niet alleen voor staan)

• Verbinding tussen organisaties

• Onderdeel van het gewone leven

• Positieve gezondheid

• Passend bij jongeren/
Aantrekkelijk

• Betrokken

UITZICHT

idee: 'leefstijl' hip!

VRAGEN

op maat of standaard
fysiek of online
wat is 'een module'?

Wat maakt dat het nu niet werkt?

→ Samenwerking
passen aanpakken

Continuïteit

• Overzicht

• Samen (er niet alleen voor staan)

• Verbinding tussen organisaties

• Onderdeel van het gewone leven

• Positieve gezondheid

• Passend bij jongeren/
Aantrekkelijk

• Betrokken

UITZICHT

idee: 'leefstijl' hip!

VRAGEN

op maat of standaard
fysiek of online
wat is 'een module'?

Wat maakt dat het nu niet werkt?

→ Samenwerking
passen aanpakken

Continuïteit

• Overzicht

• Samen (er niet alleen voor staan)

• Verbinding tussen organisaties

• Onderdeel van het gewone leven

• Positieve gezondheid

• Passend bij jongeren/
Aantrekkelijk

• Betrokken

UITZICHT

idee: 'leefstijl' hip!

VRAGEN

op maat of standaard
fysiek of online
wat is 'een module'?

Wat maakt dat het nu niet werkt?

→ Samenwerking
passen aanpakken

Continuïteit

• Overzicht

• Samen (er niet alleen voor staan)

• Verbinding tussen organisaties

• Onderdeel van het gewone leven

• Positieve gezondheid

• Passend bij jongeren/
Aantrekkelijk

• Betrokken

UITZICHT

idee: 'leefstijl' hip!

VRAGEN

op maat of standaard
fysiek of online
wat is 'een module'?

Wat maakt dat het nu niet werkt?

→ Samenwerking
passen aanpakken

Continuïteit

• Overzicht

• Samen (er niet alleen voor staan)

• Verbinding tussen organisaties

• Onderdeel van het gewone leven

• Positieve gezondheid

• Passend bij jongeren/
Aantrekkelijk

• Betrokken

UITZICHT

idee: 'leefstijl' hip!

VRAGEN

op maat of standaard
fysiek of online
wat is 'een module'?

Wat maakt dat het nu niet werkt?

→ Samenwerking
passen aanpakken

Continuïteit

• Overzicht

• Samen (er niet alleen voor staan)

• Verbinding tussen organisaties

• Onderdeel van het gewone leven

• Positieve gezondheid

• Passend bij jongeren/
Aantrekkelijk

• Betrokken

UITZICHT

idee: 'leefstijl' hip!

VRAGEN

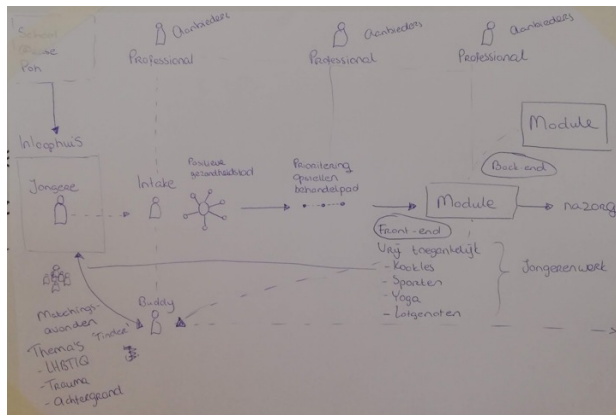
op maat of standaard
fysiek of online
wat is 'een module'?

Wat maakt dat het nu niet werkt?

→ Samenwerking
passen aanpakken

Continuïteit

• Overzicht



A18 | Brand brainstorm session results



A19 | Brand Thinking Session Set-Up

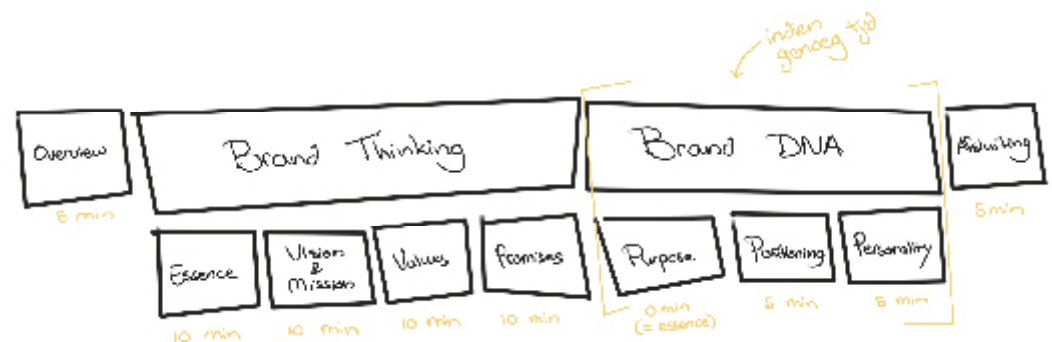
Overview | Waarom deze brand sessie?

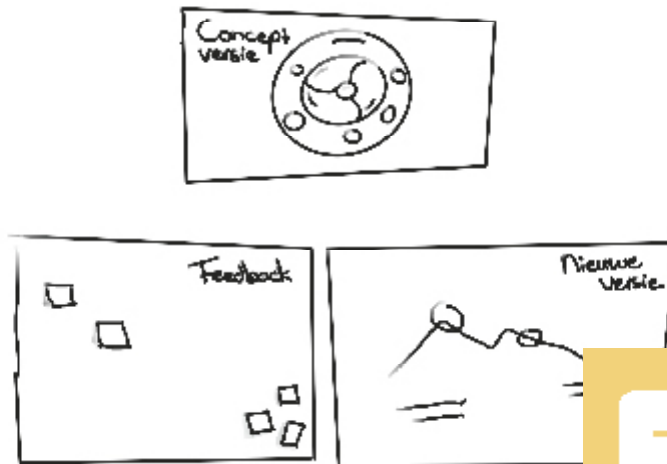
Jullie input gebruiken voor de branding van LooS, het nieuwe concept voor een leefstijlpoli voor de jeugd.

Branding van LooS is anders dan de branding van Shoshin.
LooS is een product dat Shoshin aflevert.

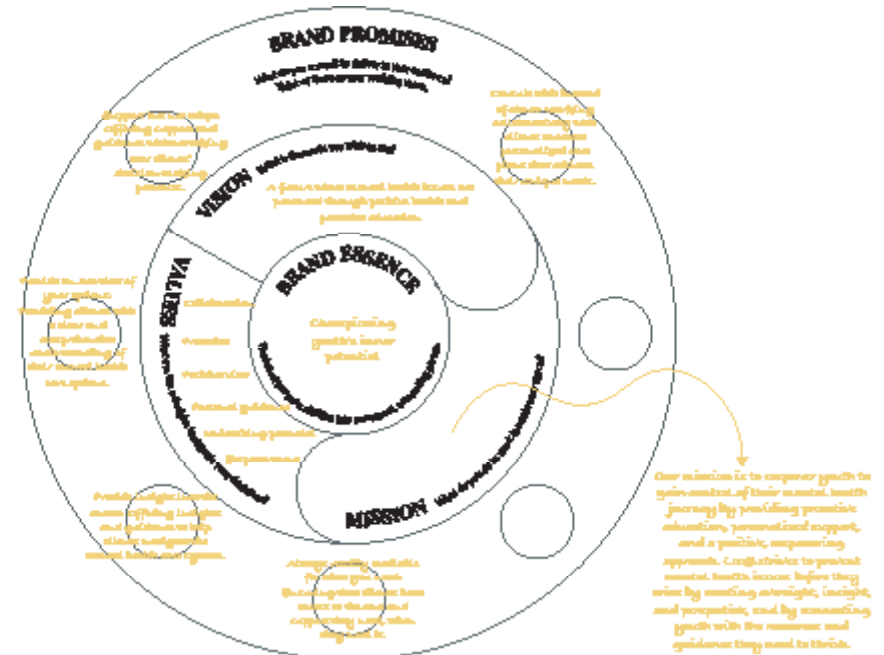


Overview | Structuur sessie



Overview | **Opzet van sessie**

- Brand Thinking

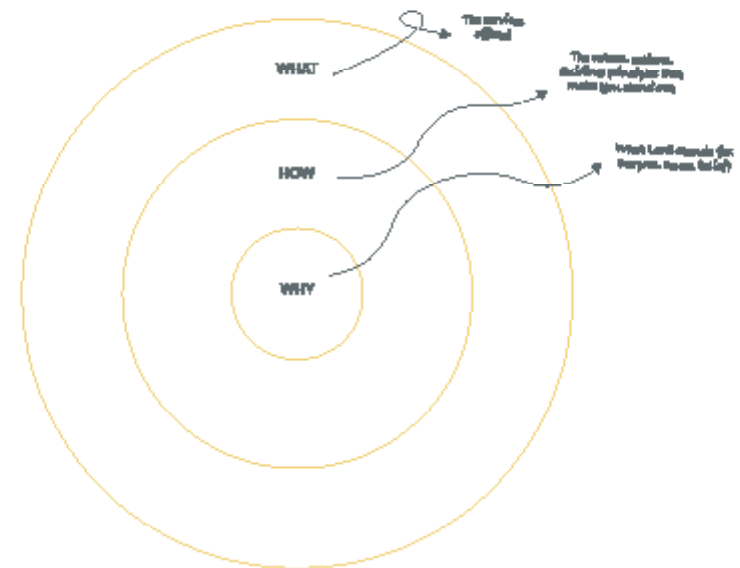


Brand Thinking

Brand Essence
Feedback

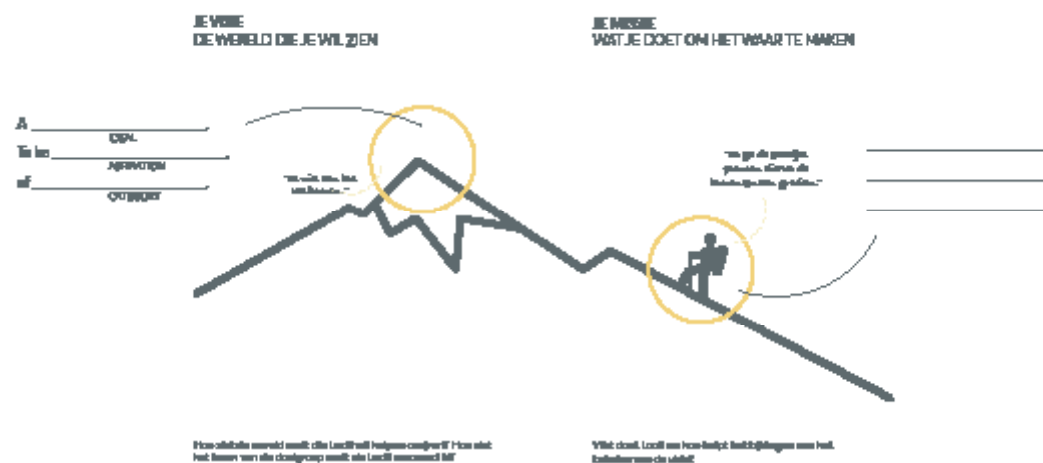
Brand Thinking

Brand Essence
⌚ 10 min



Brand Vision & Mission

Brand Vision & Mission



Brand Thinking

Brand Values Feedback

Brand Thinking

Brand Values 10 min

	Negative	Positive
Experiences	Negative Experience Describe negative experiences you had with brands in similar category. Or figure out what could go wrong.	Positive Experience What'd be the opposite, the desirable experience that you wish you had? Turn negative into positive.
Feelings	Negative Feelings Focus on feelings that this negative experience left you with. How did that bad experience make you feel?	Positive Feelings How would that positive experience make you feel internally? What'd be the desirable positive feeling?

Use by 10/10/2024

Brand Thinking

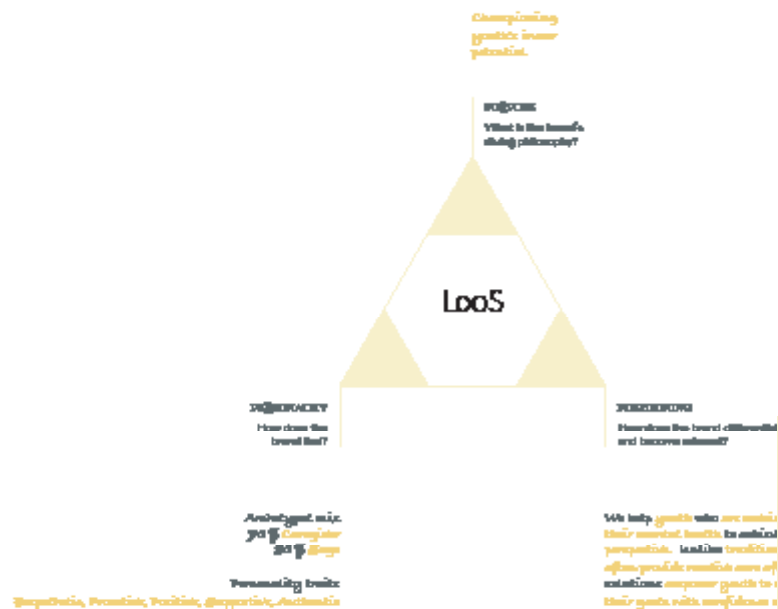
Brand Promises
Feedback

Brand Thinking

Brand Promises
10 min

What do you commit to deliver to your audience?
Think of them as your wedding vows.

Brand DNA



Brand DNA

Brand Positioning

⌚ 5 min



We help _____ who _____
customer problem

to achieve / experience _____, unlike
benefit

_____ our solutions
competitive alternative

_____ difference

Brand DNA



Archetypal mix

70% _____
30% _____

Brand Personality

⌚ 5 min



Afsluiting | Opleveringen?

⌚ 5 min

Wat hebben jullie ontwerpers nodig om LooS straks verder vorm te geven?

Bijvoorbeeld | BrandBook, Voorbeeld van brand uitwerking, etc.?

Dankjewel voor jullie input!

A2o | Brochure Test Internal

 Een nieuwe werkwijze voor meer werkplezier als oplossing voor wachttijden	Herken jij het volgende? Hoge werkdruk Weinig plezier in werk Personeelstekort Doelen niet kunnen behalen Lange wachtlijsten voor cliënten	Wat is onze droom? Huis metafoor Wie kunnen we helpen? persona	huis lagen huis lagen huis lagen huis lagen	huis lagen huis lagen
Welke impact hebben we? Nu toekomst	Hoe krijgen we dat voor elkaar? Samen co-produceren uitleg	Waarom met ons? uitleg over shoshins kwaliteiten	Samen aan de slag? Neem contact op met Hierover doorpraten? Neem contact op met	overzicht inzicht uitzicht 



LooS

Leven op orde Samen



Een nieuwe werkwijze voor meer werkplezier als oplossing voor wachttijden



Erg hoge werkdruk

Niet meer zoveel plezier in je werk als jullie zouden willen

Hey, wat is er LooS?

Gestelde doelen niet kunnen behalen

Enorme personeelstekorten

Voelen jullie je soms ook zo machteLooS?

Clienten op de wachtlijst moeten zetten in plaats van hulp kunnen bieden



Is dit bij jullie ook de huidige situatie?

Hey, herkennen jullie dit ook? Voelen jullie je soms ook machteLooS als het gaat om de uitdagingen die gepaard gaan met het werken in de zorg?

We weten dat zorgaanbieders dagelijks te maken hebben met erg hoge werkdruk, waardoor ze niet meer zoveel plezier in hun werk hebben als ze zouden willen. Ook kampt de sector met enorme personeelstekorten, wat het werken in de zorg nog zwaarder maakt. Daar bovenop komt het frustrerende gevoel van gestelde doelen niet kunnen behalen en cliënten op de wachtlijst moeten zetten in plaats van de benodigde hulp kunnen bieden.

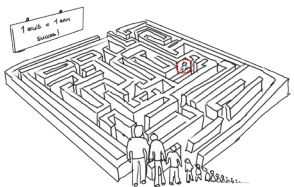
Het is geen geheim dat werken in de zorg een enorme uitdaging kan zijn, maar wij bij Shoshin geloven dat er oplossingen zijn die kunnen helpen om deze uitdagingen aan te gaan. We willen jullie graag helpen om de zorg te bieden die u voor ogen heeft en die jullie cliënten verdienen.

Als jullie op zoek zijn naar manieren om deze uitdagingen te overwinnen en jullie zorginstelling te optimaliseren, neem dan een kijkje in deze brochure waarin wij uitleggen hoe we samen de zorg kunnen transformeren en ervoor kunnen zorgen dat jullie zich minder machteLooS voelen.





Deze impact kunnen we samen maken



Van RichtingLooS Doolhof

00

Naar MoeiteLooS
'Samen' stelsel

00

00

LooS voor overzicht, inzicht en uitzicht

Stel je voor, een plek waar jongeren op elk moment kunnen werken aan hun mentale weerbaarheid. Dit kan bij LooS. LooS is een 'samen-stelsel' als vermenigvuldige werkwijze binnen de jeugd-ggz, waarbij jongeren op elk moment kunnen werken aan hun mentale weerbaarheid. Dit gebeurt in de gym, waar jongeren workshops kunnen volgen over onderwerpen zoals seksualiteit, assertiviteit en identiteit. De gym is een laagdrempelige en toegankelijke plek waar jongeren graag komen. Ook is er een inloophkamer waar jongeren hulp kunnen krijgen bij het zoeken van informatie of een gesprek kunnen voeren met een ervaringsdeskundige. Door de aanwezigheid van het veldteam, ggz en ervaringsdeskundigen is vroegsignalering mogelijk.

Als er meer aan de hand is, kan een jongere via een verwijzing bij de intakekamer komen, waar ze gekoppeld worden aan een buddy, een ervaringsdeskundige, die het hele proces als vast contactpunt fungeert en naast de jongere staat. In de intakekamer wordt een uitgebreide intake gedaan en wordt er breed gekeken naar de hulpvraag van de jongere, waarbij ook de ouders en school betrokken worden om zo een zo compleet mogelijk zorgplan samen te stellen.

Bij spoed kan de jongere direct naar de ggz-crisis gaan of naar diagnose-specifieke therapie van ggz-specialisten indien dit nodig is. In veel gevallen is de herstellende de volgende stap, waar de jongere tijdens groepsproeven werkt aan slaap, eten, sport, muziek en het sociale leven, samen met een behandelcoach. Als dit voldoende is en er

gren verdere therapie nodig is, gaat de jongere door naar de nazorg. Mocht er wel specifieke therapie nodig zijn, dan gaat de jongere door naar de specialistenkamer voor diagnose-specifieke therapie.

De nazorg bouwt geleidelijk af en hoe hoger de zorgvraag van de jongere was, hoe geleidelijker de afbouwstapen zullen zijn. De jongere kan op het einde testen of die zelfstandig verder kan terwijl er nog een zacht vangnet beschikbaar is. Mocht dit goed gaan, dan kan de jongere afscheid nemen van zijn buddy en in de gym blijven werken aan direct weerbaarheid.

De innovatiegarage is een belangrijke plek waar verschillende organisaties samenwerken om het stelsel te verbeteren. Hier kunnen organisaties werken met de nieuwste inzichten en zo het stelsel eigen maken. Door deze samenwerking blijft het stelsel succesvol en kunnen zorgaanbieders problemen op tijd aankaarten, waardoor de zorg voor jongeren nog beter wordt.

Door het creëren van overzicht en inzicht ontstaat er uitzicht voor zowel de jongeren als de professionals in een onhoudbare situatie. LooS zorgt ervoor dat de instroom, doorstroom en uitstroom beter verdeeld zijn en jongeren op de juiste plek terechtkomen voor de juiste hulp. Dit stelsel zullen we gezamenlijk moeten inrichten door co-productie. Dit kan deels met bestaande sessies, middelen en technieken en deels door samen nieuwe methoden te ontwikkelen.

00

Voor wie kunnen we het verschil maken

Bij LooS zijn we er voor jongeren tussen de 12 en 27 jaar oud die bezig zijn met hun persoonlijke ontwikkeling en zelfstandig lezende kunnen maken. Of het nu gaat om positieve begeleiding en focus op persoonlijke groei, of om het behouden van eigen regie en aansluiting bij hun dagelijkse bezigheden, bij LooS staan deze jongeren altijd centraal. Onze deskundige begeleiders staan naast hen en bieden een veilige basis waarop ze kunnen terugvallen, altijd en direct. En omdat we begrijpen dat de hersenen van jongeren pas op hun 27e volledig zijn uitontwikkeld, bieden we ook ondersteuning voor jongeren boven de 18 jaar, zodat zij een soepele overgang van jeugdzorg naar volwassenenzorg kunnen ervaren en hun persoonlijke ontwikkeling optimaal kunnen voortzetten.

Wat	Hoe	Wie	Waarom
Wat: een persoonlijke aanpak	Hoe: open en transparant	Wie: ervaren en toegankelijk	Waarom: om de jongere te helpen
Wat: een persoonlijke aanpak	Hoe: open en transparant	Wie: ervaren en toegankelijk	Waarom: om de jongere te helpen
Wat: een persoonlijke aanpak	Hoe: open en transparant	Wie: ervaren en toegankelijk	Waarom: om de jongere te helpen

12-27 jaar

00

Hoe verandert het zorgproces voor de jongere?

00

Hoe krijgen we dit samen voor elkaar?

Bij Shoshin geloven we dat de beste resultaten worden behaald wanneer we samenwerken. Dat is waarom we ons richten op co-productie, wat inhoudt dat we samen met u werken om oplossingen te vinden die aan uw specifieke behoeften voldoen.

Maar wat is co-productie eigenlijk? Co-productie is een proces waarbij alle betrokken partijen samenwerken om een gemeenschappelijk doel te bereiken. Het gaat hierbij niet om eenzijdige acties, maar juist om het gezamenlijk ontwikkelen van oplossingen die voor iedereen werken. Dit kan variëren van het opstellen van een nieuw zorgplan tot het ontwikkelen van een nieuw programma voor patiëntenzorg.

Als Shoshin zijn we gespecialiseerd in het faciliteren van co-productie. We willen samenwerken met zorgaanbieders om jullie zorgproces te optimaliseren en om betere resultaten te behalen voor jullie cliënten. We hebben de expertise in huis om te helpen bij het ontwerpen van processen, het ontwikkelen van hulpmiddelen en het begeleiden van verandertrajecten.

Door samen te werken kunnen we betere zorg leveren en kunnen we zorgen voor tevreden patiënten. We willen graag deel uitmaken van uw team en onze kennis en vaardigheden inzetten om de zorg die u levert te verbeteren.

00

00

Waarom zet Shoshin zich in voor de jeugdzorg?

Bij Shoshin willen de wereld een beetje beter maken met als bij. En in een tijd waarin de wereld steeds complexer wordt is Shoshin het creatieve door-denkbureau dat voor echte veranderingen zorgt. Zodat jongeren gelukkiger en gezonder worden en het meeste uit het leven kunnen halen.

LooS komt voort uit de opzet van de Fit op Weg-Pol die Shoshin met GGZ Delfland heeft ontwikkeld voor de volwassenen zorg. Met de Fit op Weg-Pol bij GGZ Delfland zijn er mooie resultaten behaald, waardoor het ontwerp is uitgeroepen tot koploper initiatief in de zorg en ook door VGGZ is aangemerkt als 'Good Practice'.

Uiteraard zijn de resultaten afhankelijk van het ontwerp en uitvoering van zo'n nieuwe werkwijze, maar het effect van de Fit op Weg-Pol biedt een inkijkje in de mogelijkheden voor een andere, nieuwe werkwijze.

00

Samen doorpraten?

We hopen dat deze brochure jullie een duidelijk beeld heeft gegeven van wat LooS kan worden en hoe Shoshin de jeugdzorg wil begeleiden naar een eigen LooS.

LooS streeft naar het bevorderen van de persoonlijke ontwikkeling van jongeren tussen de 12 en 27 jaar oud, waarbij ze ondersteund worden bij het maken van zelfstandige keuzes en het vinden van hun eigen weg in het leven. Onze focus ligt op een positieve aanpak en het creëren van een veilige basis waar jongeren altijd op terug kunnen vallen.

Mocht je na het lezen van deze brochure nog vragen hebben of verder willen praten over onze aanpak, neem dan contact op met Tim Haarlemmer. Hij staat je graag te woord en helpt je verder.

We hopen in ieder geval dat we jullie kunnen helpen om met LooS het verschil te maken voor jongeren in hun persoonlijke ontwikkeling en hen kunnen ondersteunen op weg naar een mooie toekomst.

Tim Haarlemmer
+31 6 xxxxxxxx
Heemraadsingel 137
shoshin.nu
tim@shoshin.nu

00

Overzicht Inzicht Uitzicht

A2o | Project brief

DESIGN
FOR our
future

5896

TU Delft

IDE Master Graduation

Project team, Procedural checks and personal Project brief

This document contains the agreements made between student and supervisory team about the student's IDE Master Graduation Project. This document can also include the involvement of an external organisation, however, it does not cover any legal employment relationship that the student and the client (might) agree upon. Next to that, this document facilitates the required procedural checks. In this document:

- The student defines the team, what he/she is going to do/deliver and how that will come about.
- SSC E&SA (Shared Service Center, Education & Student Affairs) reports on the student's registration and study progress.
- IDE's Board of Examiners confirms if the student is allowed to start the Graduation Project.

USE ADOBE ACROBAT READER TO OPEN, EDIT AND SAVE THIS DOCUMENT
Download again and reopen in case you tried other software, such as Preview (Mac) or a webbrowser.

STUDENT DATA & MASTER PROGRAMME

Save this form according to the format "IDE Master Graduation Project Brief_familyname_firstname_studentnumber_dd-mm-yyyy". Complete all blue parts of the form and include the approved Project Brief in your Graduation Report as Appendix 1 !

family name Oomen

initials FJ given name Floor

student number 4553640

street & no. _____

zipcode & city _____

country _____

phone _____

email _____

Your master programme (only select the options that apply to you):

IDE master(s): ☐ IPD ☐ DfI ☒ SPD

2nd non-IDE master: _____

individual programme: _____ (give date of approval)

honours programme: ☐ Honours Programme Master

specialisation / annotation: ☒ Medisign

☐ Tech. in Sustainable Design

☐ Entrepreneurship

SUPERVISORY TEAM **

Fill in the required data for the supervisory team members. Please check the instructions on the right !

** chair Dr. ir. Marijke Melles dept. / section: HCD / AED

** mentor Dr. ir. Sylvia C. Mooij dept. / section: DOS / MCR

2nd mentor ir. Hanna van der Ploeg

organisation: Shoshin

city: Rotterdam country: The Netherlands

comments (optional)
:
:
:

Chair should request the IDE Board of Examiners for approval of a non-IDE mentor, including a motivation letter and c.v.

Second mentor only applies in case the assignment is hosted by an external organisation.

Ensure a heterogeneous team. In case you wish to include two team members from the same section, please explain why.

IDE TU Delft - E&SA Department /// Graduation project brief & study overview /// 2018-01 v30

Page 1 of 7

Procedural Checks - IDE Master Graduation

TU Delft

APPROVAL PROJECT BRIEF

To be filled in by the chair of the supervisory team.

chair Dr. ir. Marijke Melles date 30 - 08 - 2022 signature M. Melles

CHECK STUDY PROGRESS

To be filled in by the SSC E&SA (Shared Service Center, Education & Student Affairs), after approval of the project brief by the Chair. The study progress will be checked for a 2nd time just before the green light meeting.

Master electives no. of EC accumulated in total: 51 EC

Of which, taking the conditional requirements into account, can be part of the exam programme 30 EC

List of electives obtained before the third semester without approval of the BoE

☒ YES all 1st year master courses passed

☐ NO missing 1st year master courses are:

name C. van der Bunt date 12 - 09 - 2022 signature CB

FORMAL APPROVAL GRADUATION PROJECT

To be filled in by the Board of Examiners of IDE TU Delft. Please check the supervisory team and study the parts of the brief marked **. Next, please assess, (dis)approve and sign this Project Brief, by using the criteria below.

Does the project fit within the (MSc)-programme of the student (taking into account, if described, the activities done next to the obligatory MSc specific courses)?

Is the level of the project challenging enough for a MSc IDE graduating student?

Is the project expected to be doable within 100 working days/20 weeks?

Does the composition of the supervisory team comply with the regulations and fit the assignment?

Content: ☒ APPROVED ☐ NOT APPROVED

Procedure: ☒ APPROVED ☐ NOT APPROVED

comments

name Monique von Morgen date 20/9/2022 signature MvM

IDE TU Delft - E&SA Department /// Graduation project brief & study overview /// 2018-01 v30

Page 2 of 7

Initials & Name FJ Oomen Student number 4553640

Title of Project Strategic vision for lifestyle outpatient clinics in youth mental healthcare

Strategic vision for lifestyle outpatient clinics in youth mental healthcare project title

Please state the title of your graduation project (above) and the start date and end date (below). Keep the title compact and simple. Do not use abbreviations. The remainder of this document allows you to define and clarify your graduation project.

start date 15 - 08 - 2022 03 - 03 - 2023 end date

INTRODUCTION **

Please describe, the context of your project, and address the main stakeholders (interests) within this context in a concise yet complete manner. Who are involved, what do they value and how do they currently operate within the given context? What are the main opportunities and limitations you are currently aware of (cultural- and social norms, resources (time, money,...), technology, ...).

All residents of the Netherlands are entitled to timely and appropriate (mental) healthcare if they need it. So-called 'trek' standards describe the waiting times in mental healthcare considered by the field to be the maximum acceptable. More than 27,000 people in the Netherlands (see figure 1) have to wait longer than these 'trek' standards (Nederlandse Zorgautoriteit, 2022). Officially there are no 'trek' standards for youth, meaning it is unknown how big the waiting times problem exactly is for youth. Due to the corona crisis and the restrictive measures, the care demand for young people with psychological problems has increased in size and severity. And as a result of the accumulating demand, the pressure on mental healthcare continues to increase even more and existing waiting times for outpatient and clinical care are growing (IGJ, 2021).

Shoshin is a company based in Rotterdam, that has experience in tackling waiting times in mental healthcare in the Netherlands (GGZ). Shoshin is a multidisciplinary strategic design and innovation agency for the healthcare and social domain. They work together with various care organisations, youth care regions, municipalities and the national government (such as the Ministry of Health, Welfare and Sport and the VNG).

They developed a solution that reduces waiting times for GGZ Delfland called the 'Fit op Weg poli' (see figure 2). In addition to psychological problems, this 'Leefstijl poli' looks at other matters that contribute to symptoms or even cause symptoms. Examples include sleep deprivation, unhealthy routines, but also issues such as debt problems or loneliness. This holistic approach to redesigning the organisational structure of the existing outpatient clinic (in Dutch 'polikliniek') is what makes Shoshin's solution different compared to existing solutions. It is not a tangible solution to reduce waiting times, but a service that reinvents the way mental healthcare is offered. Shoshin wants to get mental healthcare providers to look differently at the entire healthcare process, instead of looking at one sub-solution.

By doing this for GGZ Delfland, waiting times are reduced as a positive consequence. Therefore, Shoshin believes that the 'Leefstijl poli' could be an interesting service for many other mental healthcare providers in the Netherlands. Currently, the municipality of Eindhoven is already interested in designing a 'Leefstijl poli', specifically for youth. However, Shoshin finds it hard to communicate what the 'Leefstijl poli' exactly entails and what innovation process goes with it.

Shoshin targets the directors and practitioners of mental healthcare providers. Even though this is an important stakeholder, more stakeholders are involved when taking the holistic approach of the 'Leefstijl poli'. For example, municipalities are involved when looking at debt problems. The young patients that require mental healthcare need to be taken into account, as well as their parents, friends or schools. To limit the scope of this project I will not focus on the patients and their social circle. My focus will be on the stakeholders: municipalities, youth mental healthcare providers and the company Shoshin.

space available for images / figures on next page

introduction (continued): space for images

Tabel 1. Landelijk actueel aantal wachtenden mei 2021

	Binnen trek	Buiten trek	Totaal
Aanmeld	20268	19978	40246
Behandeling	29266	7868	37134
Totaal	49534	27846	77380

image / figure 1: Nederlandse Zorgautoriteit. (2022, January 28). Information card Waiting times GGZ 2021. (PUC)

Uit welke fasen bestaat een behandeling bij de Fit op Weg Poli?



image / figure 2: Classification of the 'Fit op weg poli' phases (VGZ, 2021)

PROBLEM DEFINITION **

Limit and define the scope and solution space of your project to one that is manageable within one Master Graduation Project of 30 EC (= 20 full time weeks or 100 working days) and clearly indicate what issue(s) should be addressed in this project.

The 'Leefstijl poli' is not yet engaging mental healthcare providers in the Netherlands, even though the demand for a solution is increasing as the waiting lists are getting longer. Mental healthcare providers find it hard to understand what process innovation means, what this approach will look like and what it will bring them. Also, Shoshin finds it hard to communicate its vision of what the 'Leefstijl poli' could be and what its co-creating service process could look like.

They know what the 'Leefstijl poli' entails and what its value is, but they have not yet translated this into a clear vision, positioning and added value. This leads to mental healthcare providers that are not convinced of how Shoshin can help them create a long-term solution. Hence, successful implementations of the 'Leefstijl poli' are lacking throughout The Netherlands.

Despite Shoshin's motivation, the current intangibility of their service makes the quality difficult to evaluate for the mental healthcare providers which makes it harder to engage them. Service institutions, especially in healthcare, can overcome problems due to their intangible services through branding (Khosravizadeh et al., 2020). Therefore creating a strategic vision, including branding, for the 'Leefstijl poli' is necessary to inspire healthcare providers by assuring them of a uniform level of service quality (Kemp et al., 2014).

ASSIGNMENT **

State in 2 or 3 sentences what you are going to research, design, create and / or generate, that will solve (part of) the issue(s) pointed out in "problem definition". Then illustrate this assignment by indicating what kind of solution you expect and / or aim to deliver, for instance: a product, a product-service combination, a strategy illustrated through product or product-service combination ideas, ... In case of a Specialisation and/or Annotation, make sure the assignment reflects this/these.

Define a strategic vision for the 'Leefstijl poli' for youth to establish a strong and conveyable story. A story that helps the important stakeholders in youth mental healthcare to start co-creating their own 'Leefstijl poli'.

My graduation assignment is divided into four parts;

[1] Research (What can Shoshin offer with their 'Leefstijl poli' for youth?)
- USP (product/service)

[2] Vision (How does Shoshin convey this offer?)
- Brand strategy

[3] Communication (How does Shoshin communicate this to their target audience?)
- Minimum: Handout for conversations with directors and practitioners - Maximum: Launch campaign

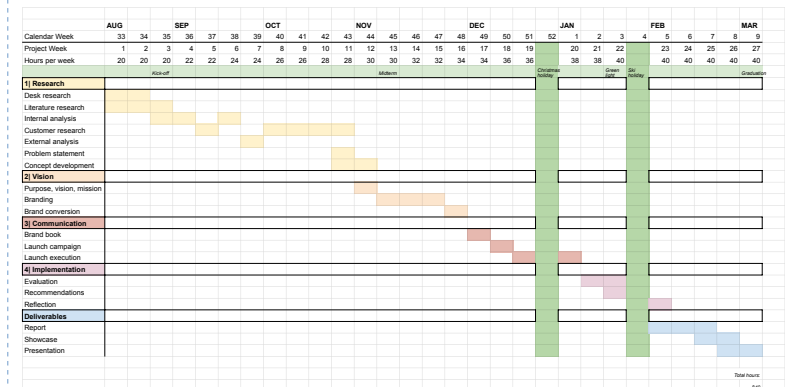
[4] Implementation
- Evaluation and limitations

The expected delivery is a concept for the ideal 'Leefstijl poli' for youth and related service. A vision with brand strategy will follow up, by determining Shoshin's target customer segment and designing the positioning and proposition. This knowledge will then be translated into guidelines within a brand book. The guidelines will show Shoshin how they can use this product-brand strategy to help their target audience understand what they offer.

By helping directors and practitioners from youth mental healthcare providers understand, Shoshin can engage them to start co-creating their own 'Leefstijl poli' and thereby waiting lists for youth mental healthcare can be reduced. My focus will be on youth but I hope the results can be a stepping stone for Shoshin to dive deeper into the strategy for the 'Leefstijl poli' for different target groups.

PLANNING AND APPROACH **

Include a Gantt Chart (replace the example below - more examples can be found in Manual 2) that shows the different phases of your project, deliverables you have in mind, meetings, and how you plan to spend your time. Please note that all activities should fit within the given net time of 30 EC = 20 full time weeks or 100 working days, and your planning should include a kick-off meeting, mid-term meeting, green light meeting and graduation ceremony. Illustrate your Gantt Chart by, for instance, explaining your approach, and please indicate periods of part-time activities and/or periods of not spending time on your graduation project, if any, for instance because of holidays or parallel activities.

start date 15 - 8 - 20223 - 3 - 2023 end date

My project is divided into four parts as mentioned before; research, vision, communication and implementation. In consultation with Shoshin I discussed the importance of these parts. This is translated into the planning above fitting the number of hours. Part four, Implementation, is about the validation of the first three parts, including user testing.

I will approach this project with the Brand-Driven Innovation approach. This method uses 4 stages; Understand, Focus, Design and Implement. Brand-Driven Innovation makes use of iterations between internal and external stages of innovation (Abbing, 2010). I will match the 4 stages with the phases of my above mentioned planning.

Due to my personal health, I am not able to start on my graduation project full-time at this moment. Therefore I will start with a workload of 20 hours per week. Together with my ergo therapist, I estimated adding two hours per two weeks to my workload as a healthy build-up of hours. This is also discussed with the student counselor.

I have planned for two breaks, each one week. The first one is from Christmas until New Year's. The second week will probably be the last week of January, this is not fixed yet. Following this planning that will be the week after my green light meeting, which seems like a good moment to take a break before finishing up my deliverables.

The kick-off meeting will be in week 3, this is due to the summer breaks of my chair, mentor and company mentor. This was discussed with my chair beforehand. The midterm will be in project week 13, calendar week 45. The green light meeting will be in project week 22, calendar week 3. The graduation ceremony will be in project week 27, calendar week 9. These weeks are in line with normal graduation planning concerning the total hours spent on the project up until that meeting.

MOTIVATION AND PERSONAL AMBITIONS

Explain why you set up this project, what competences you want to prove and learn. For example: acquired competences from your MSc programme, the elective semester, extra-curricular activities (etc.) and point out the competences you have yet developed. Optionally, describe which personal learning ambitions you explicitly want to address in this project, on top of the learning objectives of the Graduation Project, such as: in depth knowledge a on specific subject, broadening your competences or experimenting with a specific tool and/or methodology, Stick to no more than five ambitions.

While doing my bachelor's programme in Industrial Design Engineering, I did not learn much about the strategic side of design. Therefore I found it hard to choose for my master's programme in Strategic Product Design. Next to this, knew quite early that I wanted to specialise in Medisign. However, in the beginning, this was not available for SPD. Luckily when I got to the point of starting my master's, every master's program of IDE could enrol for the Medisign specialisation. 'Design' is relatively new in the world of healthcare. Currently, the limited design that does reach the world of healthcare is focused on research, product or service design. I am eager to connect strategy to the world of healthcare design. My ambition is to show how strategic design can make a huge difference in the effectiveness and experience of the care provided.

I set up this graduation project because I am passionate about creating a positive impact with my work. With this project, I can make a real change in the mental healthcare sector. The subject 'reducing waiting lists' is especially a hot topic right now. I have had some experiences with this myself and in my social circle.

Some competencies I want to prove/learn more about and personal ambitions are:

- 1 | Learn more about market research in addition to my knowledge about customer research. By learning to work with the iterations between internal and external stages of innovation, following the brand-driven innovation method.
- 2 | Brand & Product Commercialisation was my favourite course in my MSc programme. How to stand out is something I think is very intriguing as well as it is important. I want to apply this and show this to the healthcare sector.
- 3 | The dreaming entrepreneur inside me likes to gain more knowledge about how to make a great idea viable within the healthcare domain. I can use my knowledge for the Build Your Start-up elective for this.
- 4 | Learn what it is like to work for a design/innovation agency. Up until now I only worked for hospitals and a really small agency (just two people), or fictional agencies.
- 5 | It would be my goal to publish an article about the impact of brand-driven innovation within healthcare. So others can learn from my project and strategic design can rise within healthcare. To make sure this is possible I will make sure the data from my research will be well documented. Additionally, I will have to take the amount of data into account so it is considered enough validated.

FINAL COMMENTS

In case your project brief needs final comments, please add any information you think is relevant.

References are documented on a separate file due to space limitations in this project brief.