

Doorschakelen

Doorontwikkeling van de integrale ketenaanpak binnen het
brede sociale domein

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	3
2. Gemeentelijke ketenaanpak en netwerkstructuur.....	4
3. Regie binnen de ketenaanpak	9
4. Aanscherpen randvoorwaarden ketenaanpak.....	12
Bijlagen.....	13
Bijlage 1: (huidige) netwerkstructuur vóór herijking.....	14
Bijlage 2: (gewenste) netwerkstructuur na herijking.....	14

1. Inleiding

Gemeentelijke ketenaanpak en netwerkstructuur: onze visie en aanpak

De gemeente Twenterand bevordert eigen kracht en stelt preventief beleid voorop om zoveel mogelijk instroom in duurdere individuele voorzieningen te voorkomen. Goede samenwerking en afstemming tussen partijen is cruciaal. Hiervoor werken professionals en instellingen binnen de gemeente Twenterand intensief samen in een keten.

De gemeente kent hiervoor al jaren een ketenaanpak. Deze aanpak is in 2007 voor het eerst beschreven in de notitie 'Van losse schakels naar een geschakelde keten' welke in 2012 is opgevolgd door de notitie 'Het versterken van schakels, Ketenregie Deel II'. De ketenaanpak is onze werkwijze en lokale netwerkstructuur waarin uitvoerende professionals integraal met elkaar samenwerken en afstemmen. De ketenaanpak focust zich primair op (vroeg)signalering en preventie maar schaaft ook op richting gecoördineerde ondersteuning.

Doorontwikkeling gemeentelijke ketenaanpak en netwerkstructuur

De gemeente Twenterand investeert zo al jaren in een goed werkende ketenaanpak en netwerkstructuur waarin uitvoerende professionals integraal met elkaar samenwerken en afstemmen. Deze investering heeft duidelijk effect. Ketenpartners geven aan (over het algemeen) zeer tevreden te zijn over de netwerkstructuur en samenwerking binnen de netwerken. Men weet elkaar goed te vinden en is bekend met elkaars kennis en kunde. De lijnen zijn kort en dit wordt als zeer prettig ervaren. Wel is naar voren gekomen dat professionals, onder andere ook door de komst van passend onderwijs, soms nog wat zoekende zijn in de afstemming en verbinding met (voor)scholen. De gemeente heeft hierop het afgelopen jaar acties gezet. Zo zijn nadere (werk)afspraken gemaakt met het samenwerkingsverband primair onderwijs over de afstemming rond onderwijszorgarrangementen en de inzet van voorliggende voorzieningen. Ook sluit het gemeentelijk procesmanagement vanaf 2017 als voorzitter aan bij de ZAT's 0-4. Andere zaken waar men nog verbeteringen in mogelijk ziet zijn: het consequenter gebruik maken van VIS2¹, meer sturen op concretere (proces)afspraken in overleggen en elkaar hier ook op aanspreken, aanscherping casuscoördinatie en tot slot (nog) minder over maar (nog) meer met (cliënt)systemen praten en anders altijd met toestemming. Met al deze punten is het gemeentelijk procesmanagement het afgelopen jaar al aan de slag gegaan. Zij zal hier ook aan blijven werken en op blijven sturen.

Daarnaast heeft de wereld om ons heen de afgelopen jaren ook niet stilgestaan en hebben binnen het sociaal domein de decentralisaties en passend onderwijs plaatsgevonden. Met de komst van de nieuwe taken en verantwoordelijkheden binnen het sociaal domein, is ook de lokale netwerkstructuur onderhevig geweest aan grote veranderingen. Er is de afgelopen jaren veel werk verzet en de gemeentelijke nieuwe taken en verantwoordelijkheden hebben inmiddels een vaste plek binnen de lokale netwerkstructuur gekregen.

De ervaringen, veranderingen en het feit dat onderliggende notitie 'Het versterken van schakels, Ketenregie Deel II' van de ketenaanpak ten einde is gelopen, maakt dat de gemeente de ketenaanpak en netwerkstructuur heeft doorontwikkeld c.q. herzien. In deze doorontwikkeling is nadrukkelijk oog voor de veranderende taken en verantwoordelijkheden van de gemeente als gevolg van de decentralisaties en transformaties, de gemeentelijke heroriëntatie en het werken met programmasturing. Ook kijken en werken we hierbij sociaal domein-breed, want werk, educatie, inkomen en schulden zijn naast zorg en ondersteuning minstens zo belangrijk bij de aanpak van multiproblematiek.

¹ VIS2 is ons signalerings- en klantvolgsysteem. Het beoogde doel van het systeem is het bewerkstelligen van onderlinge communicatie tussen ketenpartners binnen de netwerkstructuur onder andere ten behoeve van tijdige vroegsignalering en het kunnen voeren van de regie in multiprobleemsituaties. Het dient ter ondersteuning van het werkproces en is niet bestemd voor het aanleggen en bijhouden van een dossier. Bij invoering van een casus is te zien of dit signaal al bekend is binnen de netwerkstructuur en wie in dat geval het aanspreekpunt is.

Feitelijk gezien is deze doorontwikkeling al enige tijd gaande. Het is een continu proces. In dit document worden de ketenaanpak, netwerkstructuur en noodzakelijke randvoorwaarden (samenwerkingsconvenant, toestemmingsverklaringen en inzet VIS2) geëxpliciteerd en nader uitgewerkt. Hiermee wordt de Twenterandse ketenaanpak en netwerkstructuur geoptimaliseerd passend bij de huidige en toekomstige situatie. Zo realiseren we een nog meer sluitende keten van tijdige vroegsignalering en doorgeleiding naar ondersteuning en zorg om (zoveel mogelijk) zwaardere problemen en hulp te voorkomen.

2. Gemeentelijke ketenaanpak en netwerkstructuur

Ketenaanpak

In de gemeente Twenterand gaat het met de meeste inwoners (volwassenen en jeugdigen) goed. Als er knelpunten ontstaan in het leven, lossen zij die meestal zelfstandig op. Soms krijgen inwoners ondersteuning uit de directe omgeving of van professionals van maatschappelijke instellingen. Het gebeurt echter ook wel eens dat gezinnen of huishoudens zonder kinderen in hele moeilijke, complexe leefomstandigheden terecht komen.

In dergelijke situaties kent de gemeente een ketenaanpak waarin ketenpartners nauw samenwerken. De ketenaanpak is een sluitende keten, waarin verschillende ketenpartners en netwerkoverleggen met elkaar zijn verbonden en op elkaar zijn afgestemd. Met deze ketenaanpak wil de gemeente dat niemand tussen wal en schip valt. Hiervoor is het essentieel dat de ketenaanpak effectief en efficiënt is ingericht. Om dat te realiseren is een goede gezamenlijke aanpak noodzakelijk. Dit vraagt om:

- een duidelijke en goed werkende netwerkstructuur;
- een effectieve werkwijze;
- een goede samenwerking.

Een goed werkende ketenaanpak met netwerkstructuur waarin duidelijke afspraken met ketenpartners zijn over regie, werkwijze en samenwerking, vormt ook de basis waarin (voorgenomen) activiteiten en projecten/pilots, zoals beschreven in het transformatieplan en andere beleidsplannen binnen het sociaal domein, een plek krijgen. Dit alles draagt bij aan een sluitende keten waarin op effectieve en efficiënte wijze (ondersteunings)vragen van onze inwoners worden opgepakt.

Uitgangspunten ketenaanpak en netwerkstructuur

De gemeente Twenterand heeft al jaren een gemeentelijke netwerkstructuur (zie bijlage 1). De netwerkstructuur bestaat uit de ketenpartners die samenwerken op het gebied van (vroeg)signalering, preventie en doorgeleiding naar (zorg)voorzieningen. In het belang van onze inwoners c.q. cliënten, moeten de ketenpartners in het sociaal domein elkaar snel en makkelijk weten te vinden, zodat bij zorgen tijdig opgeschaald wordt.

Om recht te doen aan de huidige maatschappelijke opgave met nieuwe taken en verantwoordelijkheden van de gemeente, is de bestaande gemeentelijke netwerkstructuur onder de loep genomen en herijkt. Binnen onze netwerkstructuur staan de onderstaande uitgangspunten centraal. Deze uitgangspunten zijn ook leidend geweest in de herijking:

- **Preventief:** vroegtijdig informeren, adviseren en signaleren om zwaardere problemen en ondersteuning (zoveel mogelijk) te voorkomen.
- **(Cliënt)systeemgericht:** er wordt naar het hele (cliënt)systeem gekeken (1 gezin, 1 plan, 1 regie). Daarbij staan eigen kracht, eigen mogelijkheden en eigen verantwoordelijkheid van het cliëntsysteem centraal in de overtuiging dat ondersteuning dan veel beter werkt. Ook wordt zorgvuldig en transparant met het cliëntsysteem gecommuniceerd. Daarnaast zijn zij bij (zorg)inhoudelijke casusoverleggen (MDO's) zelf aanwezig en bij afstemmingsoverleggen tussen professionals worden cliëntsysteem altijd op de hoogte gesteld, wordt voorafgaand toestemming gevraagd voor gegevensuitwisseling (zoals geformuleerd in de privacyregels) en krijgen zij een terugkoppeling van het overleg. Zo wordt niet over, maar met cliënten gesproken én wordt niet voor cliënten, maar met cliënten gewerkt. (NB: In geval cliëntsysteem geen toestemming geven maar er wel sprake is van (een vermoeden van) (veiligheids)risico's bij één of meerdere personen,

is bespreking in het netwerk of een meldpunt geoorloofd en weegt dat zwaarder dan de privacywetgeving of het beroepsgeheim).

- Samenhangend (integraal en sociaal domein-breed): met de overheveling en verbreding van taken en verantwoordelijkheden naar de gemeente, willen we de netwerkstructuur sociaal domein-breed maken. Op deze wijze wordt de (ondersteunings)vraag van de inwoner nog beter integraal opgepakt. Dit wil zeggen dat alle leefdomeinen van een cliëntsysteem integraal worden bekeken en tot een samenhangend geheel aan elkaar verbonden. Dit komt vooral tot uiting in een integraal plan: 1 gezin, 1 plan, 1 regie. (De verschillende bij het cliëntsysteem betrokken professionals maken zo niet allemaal hun eigen trajectplan, maar een gezamenlijk samenhangend plan).
- Sluitend: zowel eenvoudige als complexe situaties worden gesignaleerd en in samenwerking, middels een geschakelde keten, ondersteund. Ook is een doorgaande lijn wat betreft leeftijd (0-100 jaar) gewenst. Gezien de diverse wetten (jeugdwet, Wmo, Participatiewet, etc.), zal de gemeente in de praktijk toch te maken hebben met leeftijdsknippen. Te allen tijden zet de gemeente zich in om deze overgangen zo soepel mogelijk te laten verlopen. Uiteindelijk mag geen subdoelgroep tussen wal en schip vallen.
- Slagvaardig: er wordt tijdig gesignaleerd en doortastend te werk gegaan in het organiseren van gewenste ondersteuning. Professionals zijn er ook verantwoordelijk voor om tijdig andere professionals te betrekken indien nodig. Daarnaast is het van belang dat laagdrempelige nulde- en eerstelijns voorzieningen als sport- en cultuurverenigingen, kerken, vrijwilligers, mantelzorgers, huisartsen en andere eerstelijns professionals zoals kraamzorg en thuiszorginstellingen nauw verbonden zijn met onze gemeentelijke netwerkstructuur, zodat zij vroegtijdig signalen kunnen afgeven. In samenspraak met desbetreffende ketenpartners wordt vervolgens bezien of verdere acties nodig zijn. Zo is er één samenhangende en sluitende keten voor het signaleren, oppakken en aanpakken van (ondersteunings)vragen en problemen, waarbij ook wordt gekeken hoe deze vragen eventueel weer teruggelegd kunnen worden in de samenleving. Daarnaast verstaan we onder slagvaardigheid een bepaalde mate van efficiëntie: voorkomen van onnodige overleggen en van stroperige processen.
- Aansluiting op gemeentelijke toegang: van belang is dat de netwerkstructuur aangesloten is op de gemeentelijke toegang (via onze loketten en gemeentelijke consulenten jeugdhulp, Wmo, werk en inkomen). Hierbij is ook oog voor kerngericht werken binnen de pilot in Vroomshoop waar consulenten en enkele kernpartners op locatie in de kern Vroomshoop gaan samenwerken. Het idee hierachter is dat op deze wijze de gemeente dichterbij de inwoner komt te staan waardoor de toegang directer en laagdrempeliger bereikbaar is én de eigen kracht van inwoners en tijdige inzet van voorliggende voorzieningen beter benut worden.

Herijking netwerkstructuur

Uitgaande van bovenstaande uitgangspunten, wordt een netwerkstructuur voorgesteld bestaande uit drie typen van overleggen die zich elk op een ander niveau bevinden:

- **Niveau 1: signaleringsoverleggen**: in deze overleggen worden (zorgelijke) signalen die men op de vindplaatsen van onze inwoners tegenkomt met elkaar gedeeld, zodat deze (indien nodig) tijdig opgepakt kunnen worden. Hieronder vallen:
 - **Wijk- en Veiligheidsoverleg**: hierin worden signalen gedeeld over (risico)jongeren en andere (volwassen) inwoners die zich, al dan niet groepsgewijs, problematisch c.q. zorgelijk manifesteren. (Frequentie: 1x per maand).
 - **ZAT's en SOT's**: in dit overleg worden zorgsignalen van jeugdigen op de (voor)scholen met elkaar, en in principe ook met ouders, besproken. Waar nodig zullen er ook plannen gemaakt worden. (Frequentie: minimaal 3x per jaar maar vaak meer, afhankelijk van de (voor)scholen zelf).
- **Niveau 2: afstemmingsoverleggen**: in deze overleggen nemen professionals afkomstig uit diverse domeinen en vakgebieden deel. Zij bespreken met elkaar op procesniveau meervoudige en/of complexe (multiprobleem) casussen die brede(re) afstemming en coördinatie vragen. (NB: De zorginhoudelijke kant van een casus komt in deze overleggen enkel aan de orde indien dit voor de verdere procesbepaling niet anders mogelijk is). Na een afstemmingsoverleg gaan ketenpartners vaak met het cliëntsysteem (zorg)inhoudelijk aan de slag met de vormgeving van een integraal plan (1 gezin, 1 plan, 1 regie). Hiervoor kan besloten worden om een multidisciplinair

overleg te organiseren waarbij het (cliënt)systeem zelf ook aanwezig is. Er worden drie typen afstemmingsoverleggen onderscheiden:

- **Integraal ondersteuningsteam per kern** (vooral nog enkel in Vroomshoop (de pilot)): een smal kerngericht afstemmingsoverleg voor 0-100 jaar waarin vaste kernpartners op kernniveau complexere casussen met elkaar afstemmen om de Twenterandse inwoner snel, integraal en deskundig van dienst te kunnen zijn (gedurende de pilot geldt dit enkel (nog) voor de kern Vroomshoop). (Frequentie: 1x per week).
- **Afstemmingsoverleg 0-100²**: is een breed afstemmingsoverleg (samenvoeging JHT en 18+) waarbij casussen op procesniveau worden afgestemd wanneer er sprake is van complexe en meervoudige problematiek (multiprobleem) en/of wanneer er sprake is van veiligheidsrisico's en coördinatie c.q. regie gewenst is. (Frequentie: eens in de 3 tot 4 weken; de wenselijke frequentie zal in de praktijk nader bekeken worden).
- **Afstemmingsoverleg huisverbod**: de gemeente geeft ook uitvoering aan de Wet Tijdelijk Huisverbod. Deze wet biedt de burgemeester de mogelijkheid om (potentiële) plegers van huiselijk geweld gedurende 10 dagen (tot maximaal 28 dagen) de toegang tot hun woning te ontzeggen en contact met hun huisgenoten te verbieden. De veiligheid van deze personen wordt hierdoor vergroot. Er ontstaat een adempauze die benut kan worden om af te stemmen en eventuele maatregelen te nemen die (de dreiging van) huiselijk geweld kunnen wegnemen. In het afstemmingsoverleg huiselijk geweld wordt het tijdelijk huisverbod besproken en gekeken naar de noodzakelijke maatregelen. (Frequentie: incidenteel)
- **Niveau 3: veiligheidsoverleggen**: de gemeentelijke netwerkstructuur is verbonden aan het Veiligheidshuis in Almelo. Het Veiligheidshuis is een samenwerkingsverband waar medewerkers van justitiële organisaties samenwerken met medewerkers vanuit de zorgsector. Samen werken zij aan het terugdringen van overlast, huiselijk geweld en criminaliteit door het verbinden van strafrecht en zorg. Deze professionals maken voor personen met risicovol of strafbaar gedrag een individuele aanpak. Doelstelling hiervan is het leveren van maatwerk in situaties waar alleen 'zorg' of alleen 'straf' niet voldoende is om multiprobleem casuïstiek adequaat aan te pakken. Het openbaar ministerie is binnen de veiligheidshuizen de procesverantwoordelijke voor de strafrechtketen. De gemeente Twenterand participeert met casuïstiek in het Veiligheidshuis wanneer er een sterke afstemming nodig is met de justitiële keten en zij heeft de regie op de verbinding tussen de verschillende ketens, de preventieve aanpak en de gemeentelijke netwerkstructuur. Aanwezige veiligheidsoverleggen zijn:
 - *Justitieel Overleg Risicjongeren (JOR)*: overleg waarin jongeren worden besproken die in een justitieel traject zitten of daarin dreigen te komen én waarbij sprake is van complexe problematiek waar grote zorgen over zijn.
 - *Keten Casus Overleg (KCO)*: overleg waarin volwassenen (18 jaar of ouder) worden besproken die in een justitieel traject zitten of daarin dreigen te komen én waarbij sprake is van complexe problematiek waar grote zorgen over zijn.
 - *Veelplegersoverleg*: overleg waarin (zeer) actieve veelplegers worden besproken
 - *Code Rood-overleg*: in dit overleg worden situaties besproken waarin sprake is van ernstig huiselijk geweld en er forse dreiging is op het gebied van veiligheid.
 - *Beschermingstafel Almelo*: voor de volledigheid noemen we hier ook de beschermingstafel Almelo. Aan de beschermingstafel worden beschermingsverzoeken aan de Raad voor de Kinderbescherming besproken. De gemeente schuift incidenteel aan bij dit overleg wanneer hier om wordt gevraagd en het jeugdigen van de gemeente Twenterand betreft.
 - *TBS-tafel*: aan de TBS-tafel worden TBS-ers besproken die (te zijner tijd) weer terugkeren naar de maatschappij. Doel is om betreffende TBS-ers goed terug te laten keren in de maatschappij. (NB: de TBS-tafel valt (nog) niet onder het Veiligheidshuis maar formeel nog onder de Veiligheidsregio Twente (Districtelijk Veiligheidsoverleg Twente (DVO) / Platform Integrale Veiligheidszorg (IVZ).

² In het afstemmingsoverleg 0-100 worden, ten behoeve van de integraliteit, het overleg van het jeugdhulpteam (JHT) en het 18+ overleg samengevoegd. Hierbij is er ook een accentverschuiving naar met name procesmatige afstemming in plaats van inhoudelijke afstemming. De (zorg)inhoudelijke afstemming zal meer (moeten) komen te liggen in de directe afstemming met het cliënt(systeem) bij de vormgeving van een integraal plan (1 gezin, 1 plan, 1 regie), eventueel kan dit via een MDO.

Naast bovenstaande veiligheidsoverleggen, is de gemeente op het gebied van 'veiligheid' ook verantwoordelijk voor de nazorg van gedetineerden die terugkeren in de maatschappij, het doorpakken in geval van een melding van woningvervuiling, het inzetten van bemoeizorg bij zorgwekkende verwarde en/of verslaafde zorgmijders en het zorgen dat er in geval van een BOPZ (Bijzondere opnemings in psychiatrische ziekenhuizen) ondersteuning is voor de cliënt en zijn systeem die gedwongen wordt of is opgenomen.

Multidisciplinair overleggen

Naast de signalerings-, afstemmings- en veiligheidsoverleggen waarin meer op procesmatig niveau casussen wordt besproken, kent de gemeente ook multidisciplinaire overleggen (MDO's) waarin de (zorg)inhoudelijke kant van een (cliënt)systeem wordt besproken om zo samen met het (cliënt)-systeem tot een integraal plan (1 gezin, 1 plan, 1 regie) te komen. Dit gebeurt door het bespreken van (zorg)inhoudelijke ondersteuningsvragen c.q. zorgen, doelen te stellen en acties uit te zetten. Een MDO kan direct door een betrokken professional belegd worden, maar kan ook voortkomen vanuit één van de afstemmingsoverleggen.

Overleggen waarin de gemeente meer op afstand staat

De gemeentelijke netwerkstructuur kent ook nog enkele overleggen waarin de gemeente zelf niet hoofdelijk verantwoordelijk (leading) is, maar die zij wel stimuleert en die wel verbonden moeten zijn met de gemeentelijke netwerkstructuur. Het gaat hier om de volgende overleggen:

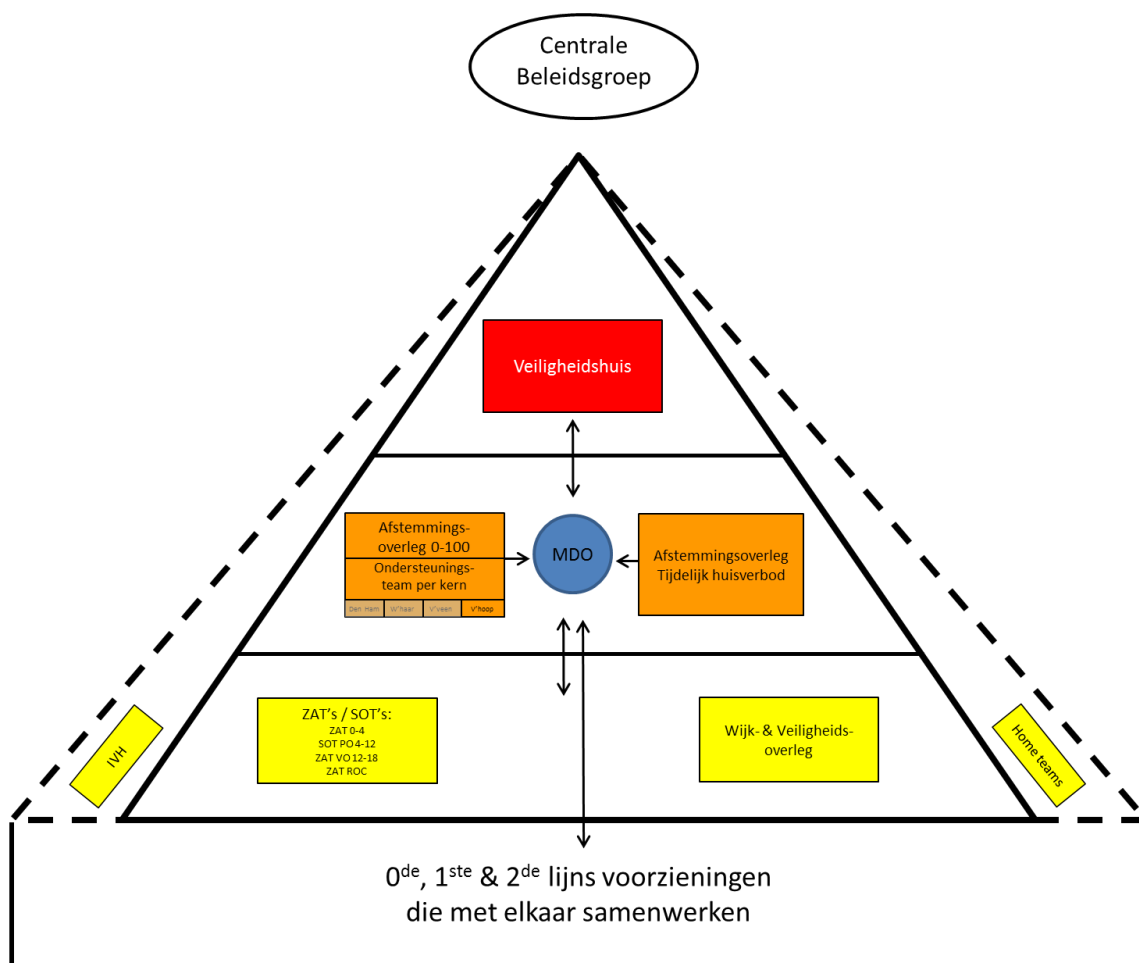
- Integrale Vroeghulp Team (IVH)
- Hometeams per kern

Centrale beleidsgroep

'Boven' de netwerkstructuur hangt een Centrale Beleidsgroep. (In de huidige situatie is dat (vooralsnog) de Centrale Beleidsgroep Jeugd (CBJ). In de beleidsgroep participeren bestuurders c.q. managers van diverse ketenpartners (de kernpartners). De beleidsgroep komt gemiddeld zes keer per jaar bijeen en bespreekt de algehele voortgang van de ketenaanpak en is gericht op onderlinge afstemming. Daarnaast adviseren zij, monitoren zij en signaleren zij knelpunten binnen de netwerken en het sociaal domein van de gemeente en worden waar nodig nieuwe acties geformuleerd.

Gezien de huidige veranderingen en ontwikkelingen naar een meer integrale sociaal domein-brede aanpak, zal op den duur bekeken worden op welke wijze deze integrale aanpak gewaarborgd wordt in de (mogelijk sociaal-domein brede) Centrale Beleidsgroep. Gezien de functie van de beleidsgroep is het daarbij van belang dat in de Centrale Beleidsgroep enkel nog maar personen plaatsnemen die een beslissingsbevoegdheid hebben: bestuurders, directeuren of managers.

Wanneer dit alles beeldend wordt gemaakt, ziet de herijkte netwerkstructuur er als volgt uit:



Verbinding ketenpartners met de netwerkstructuur

Het is van belang dat zoveel mogelijk professionals en ook inwoners bekend zijn met de Twenterandse netwerkstructuur.

Gezien de veelheid aan ketenpartners in het sociaal domein binnen de gemeentelijke netwerkstructuur, kunnen echter niet alle partners een plek in één van de overleggen in de netwerkstructuur hebben. Dit is ook niet nodig en wenselijk, aangezien een veelheid aan partners in de overleggen niet ten goede komt aan de slagkracht en effectiviteit van de diverse overleggen. Wel is het van belang dat alle ketenpartners op één of andere manier aangehaakt zijn aan onze netwerkstructuur. Hier ligt een belangrijke uitvoerende verbindingstaak voor onze gemeentelijke procesmanagers.

Daarnaast ligt er ook een algemene communicatietask ten aanzien van de bekendheid van de netwerkstructuur. De communicatie hierover wordt door de gemeente opgepakt. Hierbij is zowel aandacht voor communicatie naar professionals binnen de eerste- en tweedelijns als naar vrijwilligersorganisaties als verenigingen en kerken. Alle signalen van desbetreffende partners kunnen op deze wijze doorgeleid worden naar de netwerkstructuur zodat tijdig en in samenspraak kan worden gezien of verdere acties nodig zijn. Blijvende voorlichting over de Twenterandse netwerkstructuur is noodzakelijk.

3. Regie binnen de ketenaanpak

Hierboven is de basis van onze ketenaanpak en netwerkstructuur uiteengezet. Om de ketenaanpak verder te optimaliseren tot een effectieve werkwijze met een goede samenwerking, is ook een heldere wijze van regievoering van belang. Dit draagt bij aan een sluitende keten van tijdige vroegsignalering en preventie, zodat zwaardere problemen en bijkomende zwaardere vormen van ondersteuning en zorg (zoveel mogelijk) worden voorkomen.

Binnen het sociaal domein is er sprake van meerdere vormen van regie die zich allen op een ander niveau afspelen:

- Regie op het brede sociale domein: gemeentelijke regievoering (door gemeente)
- Regie op netwerken: netwerkregie door procesmanagers
- Regie op casusniveau: casusregie, bestaande uit:
 - Eigen regie van inwoner c.q. cliënt
 - Casuscoördinatie (vaak) door een professional

Brede gemeentelijke regievoering op sociaal domein

Veel meer nog dan voorheen is de gemeente met de overheveling van taken (decentralisaties) verantwoordelijk voor de inrichting van en uitvoering binnen het sociaal domein. Voor een goede uitvoering van deze gemeentelijke taken binnen het sociaal domein is visie en beleid nodig, waarbij de gemeente stuurt op doelen, effecten en beheersing van inzet van middelen.

Afhankelijk van de verantwoordelijkheid die de gemeente in een specifiek proces heeft zal zij zich gedragen als stimulerende, faciliterende, sturende of participerende gemeente. Deze brede gemeentelijke regierol van de gemeente omvat:

- verbinden van de verschillende beleidsterreinen;
- ontwikkelen van een gedeelde visie samen met ketenpartners;
- vastleggen van een gezamenlijke strategie en van gezamenlijke ambities en resultaten voor de langere termijn;
- creëren van randvoorwaarden;
- monitoren en evalueren;
- doorzettingsmacht bij escalatie;
- nemen van eindverantwoordelijkheid voor de resultaten van de samenwerking.

De vormgeving van deze gemeentelijke regie vormt tevens de kapstok voor de vormgeving van de twee andere vormen van regie: netwerkregie en casusregie.

Netwerkregie

Voor een goede uitvoering van gemeentelijke taken is goede samenwerking nodig tussen de vele verschillende organisaties die zich in het sociale domein bevinden. Samenwerken gaat echter niet vanzelf. Ketenpartners kunnen tegenstrijdige belangen en doelen hebben en de gewenste informatiedeling kan belemmerd worden door privacy-obstakels. Er is gerichte (gemeentelijke) regie nodig om ervoor te zorgen dat er verbindingen ontstaan waar dit nodig is, zodat zorg, hulp of een aanpak goed aansluit bij de vraag die ligt bij inwoners/gezinnen.

Om in de uitvoering hieraan gerichter vorm te kunnen geven, is in 2016 het procesmanagement binnen de eigen gemeentelijke organisatie georganiseerd. Hierdoor heeft de gemeente, meer dan voorheen, directe invloed op de gemeentelijke netwerkstructuur, netwerkoeverleggen en haar processen. Het procesmanagement is het meest centrale 'orgaan' in de ketenaanpak en bijbehorende netwerkstructuur. De procesmanagers scheppen voorwaarden om samenwerking tussen ketenpartners te bevorderen, hebben een onafhankelijke positie, staan 'boven' de partijen en zien toe op resultaten. Daarbij bewegen de procesmanagers tussen de verschillende domeinen en organisaties én tussen de professionele uitvoerders, beleidsmakers en bestuurders.

De procesmanagers zijn verantwoordelijk voor werking van de netwerken binnen de ketenaanpak door het bewaken van de procesmatige structuren en de voortgang ervan. Dit doen zij door sturing te

geven aan de uitvoerende professionals van de samenwerkende ketenpartners, voor zover het de totstandkoming, de uitvoering en de voortgang van de plannen binnen het gehele proces van de ketenaanpak betreft. De procesmanagers initiëren, faciliteren en ondersteunen de ketenaanpak. De procesmanagers zijn hiermee verantwoordelijk voor de totale netwerkregie en zien er op toe dat er op casusniveau regie (zie hieronder) is. Waar nodig stellen procesmanagers hiervoor casuscoördinatoren aan.

De hoofdtaken binnen netwerkregie door gemeentelijk procesmanagement zijn:

- het aansturen van diverse samenwerkende netwerkpartners voor een sluitende ketenaanpak, zowel op individueel als op groepsniveau;
- het procesmatig coördineren/regisseren en evalueren van procesvoortgang van de uitvoering;
- het bevorderen van samenwerking en oplossen van (incidentele) samenwerkingsproblemen;
- het signaleren van (dreigende) stagnatie c.q. escalatie en het plegen van interventies om deze te voorkomen en/of op te lossen;
- het uitvoering geven van de wettelijke taken rond het tijdelijk huisverbod;
- het uitvoeren van coördinatie bij maatschappelijke onrust en sociale calamiteiten;
- het adviseren, ondersteunen en bevorderen van deskundigheid van ketenpartners;
- het signaleren van hiaten en het formuleren van verbetervoorstellen;
- het zorg dragen voor managementinformatie en analyseren van vraagstukken t.b.v. beleidsontwikkeling;
- het voorzitten van de diverse netwerkoeverleggen aangaande de doelgroep -9 maand tot 100 jaar.

Casusregie

Op casusniveau wordt één gezin, één plan, één regie nagestreefd waarbij zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de eigen kracht van het gezin/huishouden en het sociale netwerk. Eén gezin, één plan, één regie houdt in: zorgen dat afgesproken wordt (en in een plan wordt vastgelegd) welke ondersteuning er in samenhang ten behoeve van en samen met een gezin nodig is, wat het gezin/netwerk zelf doet en wie wat wanneer doet voor het gezin. Dit gebeurt door het bespreken van ondersteuningsvragen c.q. zorgen, doelen te stellen en acties uit te zetten.

Casusregie is het totaal van regievoering dat er is op cliënt(systeem)niveau. In basis hebben inwoners c.q. cliënten altijd zelf de regie over hun situatie. Echter wanneer een cliëntsysteem dit (tijdelijk) niet meer helemaal kan omdat de problematiek complex is en/of meerdere professionals betrokken zijn bij het cliëntsysteem, kan iemand (vaak een professional) aangesteld worden om hierbij ondersteuning te bieden, dit is de casuscoördinator.

Casusregie bestaat hiermee uit twee onderdelen:

- *Eigen regie van de cliënt/inwoner*
- *Casuscoördinatie*

In de verdere doorontwikkeling van ketenaanpak moet aandacht zijn voor beide onderdelen van regie op casusniveau (casusregie) en hoe zij zich tot elkaar verhouden.

Stimuleren, benutten en versterken van eigen regie van de cliënt/inwoner

Eigen regie is het naar vermogen zelf sturing geven aan je leven. De eigen verantwoordelijkheid staat daarbij centraal. In dit verband gaat het over het bepalen van het wat, hoe en wanneer van ondersteuning en hulpverlening door het cliëntsysteem zelf. Bij eigen regie gaat het steeds om de mogelijkheden en vermogens van mensen om die verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk te nemen. Dit is van belang voor de mate waarin de betreffende cliënt in staat is zelf regie te voeren. Daarom is de regievoering door het (cliënt)systeem, en daarmee de verhouding en verantwoordelijkheidsverdeling tussen (cliënt)systeem en casuscoördinator in elke casus maatwerk. Eigen regie wordt door het (cliënt)systeem zelf uitgevoerd.

Het is de taak van zowel gemeente als ketenpartners om inwoners te stimuleren in het nemen van hun verantwoordelijkheid om, in sommige gevallen met ondersteuning, zelf planmatig aan de verbetering van hun situatie te werken.

De focus van professionals moet hierbij liggen op vergroten zelfredzaamheid, eindigheid en tijdelijke ondersteuning met inzet van voorliggende voorzieningen. Het motiveren, samenwerken met de klant, werken met competenties, eigen kracht zijn aspecten waar professionals in getraind zijn/worden. Het is voor professionals nodig om goed toegerust te zijn. Hiervoor zijn vormen van intervisie en training gewenst. In de doorontwikkeling van de ketenaanpak, zal hier de aankomende jaren intensief op ingezet worden.

Aanscherpen en heldere afspraken over uitvoering casuscoördinatie

Onder casuscoördinatie wordt (op Twents niveau) verstaan: het zorgen voor een samenhangend toeleidings- en hulpverleningstraject tot een integraal, specifiek op het cliëntsysteemgericht plan voor ondersteuning van mensen/gezinnen met meervoudige problematiek.

Hiervoor wordt gekozen als er verschillende hulpverleningsinstanties bij een gezin betrokken zijn. De professionals die het gezin helpen met bijvoorbeeld opvoedingsondersteuning, gezondheidszorg, jeugdzorg, onderwijs, wonen, werken, schuldhulpverlening en veiligheid, moeten niet alleen van elkaar weten wat ze doen, maar dat ook op elkaar afgestemd hebben met één plan. Iedere partij moet hierin zijn (eigen) rol spelen.

Daarbij moet één van hen het overzicht houden en de coördinatie van de zorg op zich nemen, zodat zowel de gezinsleden als de hulpverleners één aanspreekpunt hebben. Dit is de casuscoördinator. Casuscoördinatie draait om het coördineren van de aanpak binnen één casus indien deze complex is en/of meerdere professionals betrokken zijn. De casuscoördinator is die actuele professional die er op toeziet dat de ondersteuning op cliënt-/gezinsniveau volgens afspraak, op tijd en in samenhang wordt uitgevoerd. Degene die de ondersteuning coördineert heeft de belangrijke taak om te zorgen voor de afstemming van en samenhang in alle activiteiten die nodig zijn om de cliënt/het gezin verder te helpen. Hierbij hoort dat collega's (ook van andere organisaties) erop worden aangesproken als dit niet gebeurt. Daarom wordt dit meestal door een professional uitgevoerd.

In het kader van de CJG-ontwikkeling is in 2009³ op Twents niveau beschreven wat casuscoördinatie is. Door veranderingen in het sociaal domein waarbij de gemeente zelf meer taken, verantwoordelijkheden en hiermee samenhangend een grotere regierol heeft gekregen, moeten de afspraken over casuscoördinatie aanscherpt worden. Hierbij is ook aandacht voor het sturen op eigen kracht, preventie, effectiviteit en efficiency. Casuscoördinatie gaat om het coördineren van ondersteuning die geboden wordt door uiteenlopende professionals, daarover communiceren met de cliënt, registreren, rapporteren en verantwoording afleggen over de voortgang. Het is wenselijk de verwachtingen ten aanzien van de casuscoördinator gemeentebreed scherp te krijgen en duidelijk te krijgen hoe zich dit verhoudt tot de eigen regie van de cliënt. Met een duidelijk profiel en takenpakket weet men beter wat er van een casuscoördinator verwacht wordt en kan bepaald worden welke (type) functionarissen, zowel binnen de gemeentelijke organisatie als bij externe ketenpartners, deze rol van casuscoördinator op zich kunnen en mogen nemen. Kortom, het is van belang dat er consensus komt over de rol, taken en competenties van een casuscoördinator en wie deze rol mogen vervullen. Basisafspraken hierover zijn er al, maar zullen verder aanscherpt en ontwikkeld moeten worden.

Wanneer de rol van casuscoördinator scherp is, kan er ook deskundigheidsbevordering plaatsvinden. Dit is vooral nodig voor professionals die te maken hebben met multiproblematiek en vaak aangewezen worden als casuscoördinator.

De gemeente streeft hiermee naar goed functionerende casuscoördinatie met duidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden, ook in relatie tot de eigen regie van de cliënt. Er is uiteindelijk één aanspreekpunt in een casus voor de klant. Met als resultaat één gezin, één plan, één regie.

³ Uit 'Integraal realisatieprogramma 2010-2011 CJG Twente'

4. Aanscherpen randvoorwaarden ketenaanpak

Ter ondersteuning van een goed werkende ketenaanpak en netwerkstructuur moeten zaken als afspraken met ketenpartners, toestemmingsverklaringen van (cliënt)systemen en het gebruik van de het signaleringssysteem VIS2 goed op orde zijn.

Samenwerkingsconvenant: herijken afspraken met ketenpartners

De afgelopen jaren is al werkend de netwerkstructuur ontstaan en zijn er verschillende onderlinge afspraken gemaakt tussen groepen ketenpartners. Veelal gebeurde dit in de vorm van diverse convenanten en intentieverklaringen. Deze convenanten overlappen of verwijzen naar elkaar, bijvoorbeeld op het punt privacy. Het is geen overzichtelijk geheel meer.

Om deze reden wil de gemeente alle vigerende convenanten (op beleidsniveau) en intentieverklaringen (op operationeel niveau) bundelen tot een geheel, zodat er een overkoepelend convenant voor de gehele netwerkstructuur ontstaat. Een dergelijk overkoepelend convenant beschrijft alle afspraken waar alle partners mee te maken hebben: doelstellingen, uitgangspunten, procesmanagement, casuscoördinatie en privacy. Waar nodig kunnen hierin ook meer specifieke afspraken vastgelegd worden in subconvenanten. Hierbij worden ook direct de bestaande afspraken met de ketenpartners herijkt en verduidelijkt.

Toestemmingsverklaringen

Voor gegevensuitwisseling tussen professionals is er altijd toestemming van een (cliënt)systeem nodig. Dit gebeurt in principe altijd voordat gegevens daadwerkelijk worden uitgewisseld. Het mag niet zo zijn dat er over cliënten gesproken wordt en dat er plannen gemaakt worden, zonder dat een (cliënt)systeem er zelf geen weet van heeft. In geval een cliëntsysteem geen toestemming geeft maar er wel sprake is van (een vermoeden van) (veiligheids)risico's bij één of meerdere personen, is bespreking in het netwerk of een meldpunt geoorloofd en weegt dat zwaarder dan de privacywetgeving of het beroepsgeheim.

De afgelopen periode heeft het procesmanagement ten behoeve van de netwerkoeverleggen een algemeen toestemmingsformulier ontwikkeld. In alle overleggen waar het procesmanagement verantwoordelijk voor is, wordt dit formulier gebruikt.

VIS2: effectievere inzet signaleringssysteem

Ter ondersteuning van vroegsignalering binnen de netwerken en de wettelijke plicht voor een verwijzingsindex kent de gemeente het signalerings- en klantvolgsysteem VIS2. Het beoogde doel van het systeem is het bewerkstelligen van onderlinge communicatie tussen ketenpartners binnen de netwerkstructuur onder andere ten behoeve van tijdige vroegsignalering en het kunnen voeren van de regie in multiprobleemsituaties. VIS2 dient ter ondersteuning van het werkproces en is niet bestemd voor het aanleggen en bijhouden van een dossier. Bij invoering van een casus is te zien of dit signaal al bekend is binnen de netwerkstructuur en wie in dat geval het aanspreekpunt is. In principe verwerkt VIS2 alleen DAT informatie een geen WAT.

Hoewel VIS2 een hulpmiddel is om het werk goed te doen, wordt het door sommige professionals vooral als belastend ervaren omdat het gebruik tijd kost en niet gekoppeld is aan de eigen systemen. Dit maakt dat het gebruik van VIS2 onder professionals nog niet altijd gemeengoed is en zien we dat het gebruik van VIS2 door de verschillende ketenpartners en de verschillende netwerken binnen Twenterand wisselend is.

Momenteel is de gemeente daarom bezig om het consequent gebruiken van VIS2 binnen de netwerken een 'boost' te geven door hier vanuit het procesmanagement meer op te sturen. Binnen alle netwerken en bijbehorende overleggen wordt het gebruik van VIS2 nadrukkelijk op de agenda gezet, gestimuleerd en waar nodig en mogelijk zelfs 'opgelegd'. Voor een goedwerkend signaleringssysteem moet het gebruik van VIS2 een verplichtend karakter hebben.

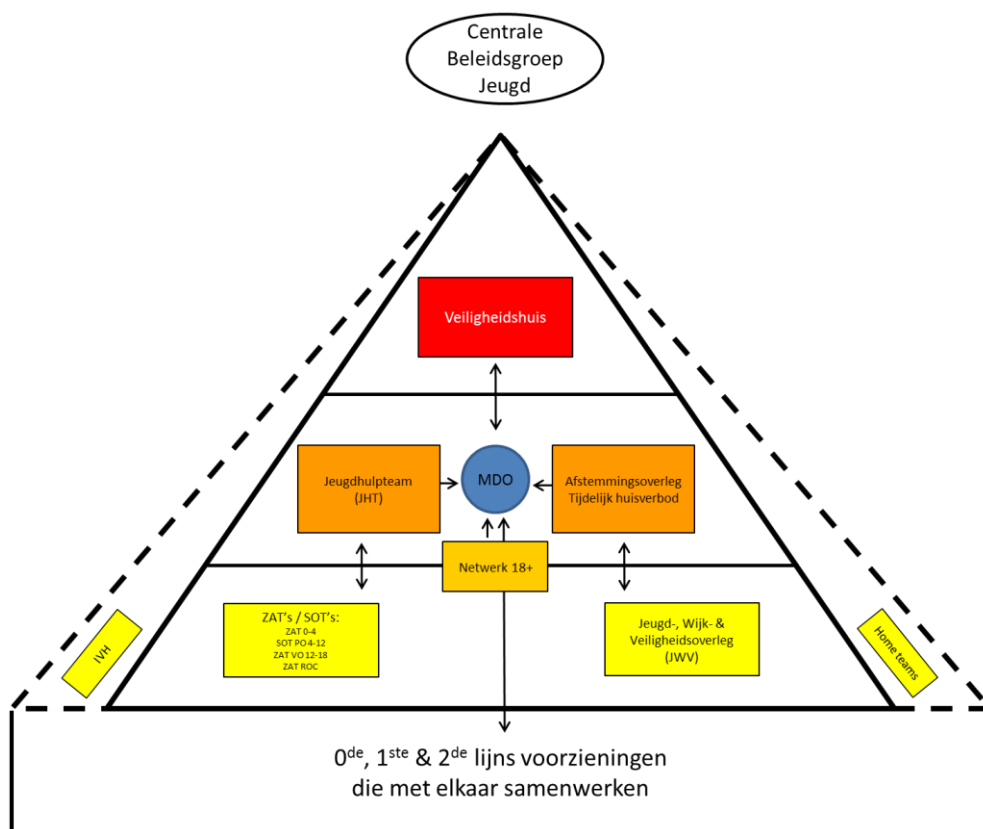
De aandacht voor het consequent gebruiken van VIS2 is niet alleen ten behoeve van effectieve signalering, maar ook voor het kunnen genereren van beleids- en managementinformatie. Via een goede cliëntregistratie is er veel informatie te genereren over de vraag, het aanbod en de afstemming daartussen. En over trends in de Twenterandse samenleving op basis waarvan gerichte beleidsmaatregelen mogelijk zijn.

Naast bovenstaande, zal het goed zijn om ook de huidige afspraken en procesbeschrijvingen aangaande VIS2 onder de loep te nemen en waar nodig te herzien.

Bijlagen

- Bijlage 1: (huidige c.q. oude) netwerkstructuur vóór herijking
- Bijlage 2: (gewenste) netwerkstructuur ná herijking

Bijlage 1: (huidige) netwerkstructuur vóór herijking



Bijlage 2: (gewenste) netwerkstructuur na herijking

