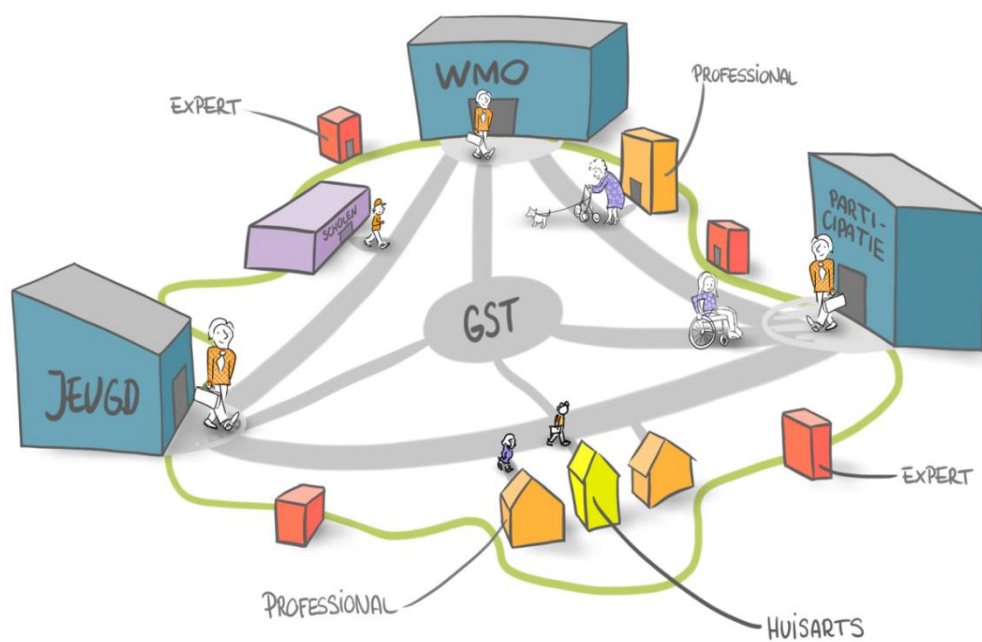


Startnotitie Gebiedsteams Lochem



Gemeente Lochem

Versie: vastgesteld door B&W, 25 november 2014

Inhoud

1.	Inleiding	2
2.	Inhoudelijk kader	4
2.1	Wat willen we bereiken	4
2.2	Wat is het gebiedsteam	4
2.3	Doelstellingen	5
2.4	Voor wie	5
2.5	Gebieden	5
2.6	Concrete taken	5
3.	Positie en verbindingen	8
3.1	Positionering	8
3.2	Overige verbindingen	9
4.	Werkwijze	11
4.1	Uitgangspunten	11
4.2	Globaal werkproces	11
5.	Organisatie	16
5.1	Kern: brede deskundigheid	16
5.2	Schil: specifieke deskundigheid	17
5.3	Expertise op afroep	18
5.4	De teamleider	19
5.5	Casuïstiek- en teamoverleg	20
6.	Randvoorwaarden	21
6.1	Ontwikkel- en leerruimte	21
6.2	Sturen op 'cliëntstromen'	21
6.3	Aanpassing van bestaande casuïstiekoverleggen	22
6.4	Positie van inwoners en onafhankelijke beoordeling	22
6.5	Locaties en werkplekken	23
6.6	Opleiding en intervisie	23
6.7	Mandaten en bevoegdheden	24
6.8	Opschalingsprocedure	24
6.9	Registratie	25
6.10	Communicatie	25
6.11	Begroting/budget	25
7.	Planning, ontwikkelagenda, monitoring en evaluatie	26
7.1	Planning opstarten gebiedsteams	26
7.2	Ontwikkelagenda	26
7.3	Monitoring	26
7.4	Evaluatie	27
	Bijlage 1: Factsheet	1

1. Inleiding

De samenleving verandert, de verzorgingsstaat krijgt een ander gezicht. Burgers gaan meer de krachten van zichzelf en hun omgeving aanspreken en aanbieders leveren hierop aanvullend maatwerk. De organisatie van de toegang is voor gemeenten een essentieel instrument om te sturen op de vernieuwing van de werkwijze en op het volume van de inzet van professionele hulp en voorzieningen. Als onderdeel van de reorganisatie van de toegang hebben de gemeente Lochem en haar maatschappelijke partners de wens om gebiedsteams te vormen. De afgelopen twee jaar is al geoefend met gebiedsteams in het gebied Epse-Joppe en in een wijk in de stad Lochem (Zuiderenk). Hier zijn belangrijke lessen geleerd waar op voortgebouwd kan worden. Deze lessen zijn door de maatschappelijke organisaties vastgelegd in een visie op gebiedsgericht werken. Deze visie vormt, naast de beleidskaders van de gemeente, de basis voor de ontwikkeling van de gebiedsteams.

Beleidskader

De wens om te werken met gebiedsgerichte sociale teams is tevens opgenomen in door de gemeenteraad vastgestelde beleidskaders voor het sociaal domein.¹ Deze teams worden daarin gezien als verbindende schakel in het integraal werken tussen verschillende toegangspoorten van het sociaal domein (zonder uitputtend te willen zijn: school, huisarts, Het Plein, het zorgloket, het CJG, politie, woningbouwcorporatie etc.).

Transformatie

De teams zijn een essentieel vehikel voor de transformatie in het sociaal domein. Daarmee bedoelen we: een instrument om anders te gaan werken (als professionals en als gemeente), een andere manier van denken en kijken te realiseren, een andere relatie aan te gaan met de inwoners van Lochem (hulpverleners met de handen op de rug en meer verantwoordelijk teruggeven aan de inwoners). Door vragen van inwoners meer in samenhang op te pakken kan er efficiënter en effectiever gewerkt worden. Daarnaast willen we meer vragen in het voorliggend veld oppakken, zodat het gebruik van specialistische en langdurige zorg vermindert. Uiteindelijk moeten de (kwetsbare) inwoners van Lochem het verschil gaan merken. Zij moeten gaan ervaren dat het werken met gebiedsteams voor hen prettiger is (sneller, minder bureaucratie, beter resultaat). Dit proces gaat enige jaren in beslag nemen.

Prioritering

Als we het in Lochem over gebiedsgericht werken hebben dan kan dat gaan over drie thematische clusters:

1. Buurtbeheer Nieuwe Stijl: Sociale leefbaarheid en veiligheid, betrokkenheid van inwoners bij hun leefomgeving.
2. Buurt aan Zet: Initiatieven en activiteiten van, voor en door inwoners
3. Sociale probleemsituaties 'achter de voordeur': vragen van individuele inwoners, gezinnen en huishouden op het gebied van wonen, werken, welzijn & (jeugd)zorg.

In de ontwikkeling van de gebiedsteams geven we op dit moment prioriteit aan cluster 3: het efficiënt en effectief organiseren van hulp en ondersteuning in het privédomein (achter de voordeur). Wel leggen we daarbij de verbinding met het burgerinitiatief: Hoe kunnen we

¹ Zie o.a.: Algemeen beleidskader sociaal domein. Gemeente Lochem en Zutphen. Maart 2014.

ondersteuningsvragen zoveel mogelijk opvangen met onderlinge hulpvaardigheid en algemene voorzieningen?

De gemeente Lochem

De gemeente Lochem heeft circa 33.000 inwoners, verspreid over een groot geografisch gebied. Er zijn 12 kernen, variërend van bijna 14.000 inwoners (Lochem) tot ca. 160 (Exel). Binnen de gemeente Lochem is veel eigen kracht of samenkracht aanwezig, ook de kerken spelen hierin een belangrijke rol. In de 0^e en 1^e lijn bestaan krachtige informele netwerken. Aan de andere kant is er in Lochem ook sprake van een 'gesloten cultuur'; men hangt de vuile was niet graag buiten. Daardoor is sociale problematiek niet altijd goed zichtbaar. Dit geeft een extra uitdaging aan het vroeg signaleren van ondersteuningsvragen en het verbinden van het formele en informele circuit.

Strategie

De uitdaging is voor Lochem een geschikte vorm te vinden voor de gebiedsteams, die past bij het specifieke karakter en de lokale sociale infrastructuur. Deze startnotitie beschrijft deze vorm. Dit is niet het eindstation. Sterker nog, het is het begin van een proces dat nog jaren gaat duren. De functie van deze notitie is basisafspraken te maken over hoe we het veranderingsproces in gaan, zodat we concreet aan de slag kunnen. Dan start het leerproces, gaandeweg gaan we de teams verder ontwikkelen aan de hand van de ervaring die we opdoen. Wat werkt behouden we, wat niet werkt passen we aan.

Leeswijzer

Achtereenvolgens beschrijft deze notitie:

- Het inhoudelijk kader met doelen, doelgroep, gebiedsindeling en taken (hoofdstuk 2)
- De positie van het team in relatie tot de omgeving (hoofdstuk 3)
- De globale werkwijze om een indruk te krijgen van hoe het team te werk gaat (hoofdstuk 4)
- De organisatie: wie zitten er in het team (hoofdstuk 5)
- De randvoorwaarden die nodig zijn om goed te kunnen werken (hoofdstuk 6)
- En tot slot de planning, de ontwikkelagenda en de manier waarop we resultaten bijhouden en evalueren (hoofdstuk 7).

2. Inhoudelijk kader

In dit hoofdstuk beschrijven we de functie en de doelen van de gebiedsteams.

2.1 Wat willen we bereiken

De gemeente Lochem grijpt de transities aan om in het sociale domein anders te gaan werken. Het gebiedsteam is daarvoor een belangrijk instrument.² Het biedt de mogelijkheid om zorg en ondersteuning dichtbij huis te organiseren. Inwoners kunnen terecht bij een team waarin gemeente en maatschappelijke partners samenwerken en vragen van inwoners niet los van elkaar en versnipperd oppakken, maar ze als één geheel zien en beantwoorden. Inwoners hoeven niet meerdere keren hun verhaal te doen. Bij meervoudige problematiek krijgen bewoners één aanspreekpunt. Deze persoon kijkt naar iemands ondersteuningsbehoefte op alle leefgebieden en neemt daarin ook de vragen van andere leden van het huishouden/gezin mee. Vragen worden niet langer opgeknipt in stukjes en vervolgens apart behandeld.

Door dit gebiedsgericht te organiseren kunnen de teammedewerkers beter aansluiten bij de informele netwerken en voorzieningen die in de kernen van de gemeente Lochem aanwezig zijn. Denk aan de school, de huisarts, vrijwilligersinitiatieven, de kerk, het welzijnswerk etc. De teamleden onderhouden contacten met al deze 'vindplaatsen'. Hierdoor kunnen zij sneller op vragen ingaan, ondersteuning is eerder beschikbaar (vaak in lichtere vorm) en escalaties kunnen zo voorkomen worden. De gebiedsteams zorgen voor goede samenwerking tussen de vele professionals en vrijwilligers die in het betreffende gebied actief zijn. Door dit lokaal in te richten, weet men elkaar snel te vinden, kan men van elkaar leren en kan men samen naar oplossingen zoeken.

Het uitgangspunt is om de inwoners in hun kracht te zetten, informele (buurt)netwerken meer in te schakelen en minder te problematiseren. Met de inwoners wordt gekeken wat nodig is, waar hij of zij aan wil gaan werken, welke bijdrage anderen uit het informele netwerk kunnen leveren en wat als eerste moet worden opgepakt. Het doel is om de vraagsteller zelf grip te laten krijgen op het eigen leven en niet (onnodig) afhankelijk te blijven van de inzet van een beroepskracht. De professional moet leren om niet de lead te nemen in het verander- of ondersteuningsproces van de inwoner.

De gebiedsteams krijgen een ruim mandaat om zaken te regelen. Dit leidt tot eenvoudigere en snellere processen en minder bureaucratie. In het team gaan de beroepskrachten experimenteren met deze nieuwe manier van werken. De transities gaan gepaard met bezuinigingen. De nieuwe werkwijze en efficiënte regievoering moet daarom ook een kostenbesparing opleveren

2.2 Wat is het gebiedsteam

Het gebiedsteam is een team met een verschillende deskundigheid, afkomstig van verschillende instellingen op het gebied van welzijn, wonen en (jeugd)zorg. Dit team is geen toevoeging aan de bestaande hulpverlening, maar het is een bundeling van bestaande functies die basis-generalistische ondersteuning biedt. De teamleden beschikken (in gezamenlijkheid) over basiskennis van zorg, welzijn, jeugdhulpverlening, wonen, gezondheid, werk en inkomen. Waar kennis van de teamleden eindigt, kunnen zij aanvullende expertise snel inschakelen. Het team is gericht op vraagverheldering en is actiegericht. Het versterkt de zelfregie en zelfredzaamheid van inwoners die (tijdelijk of

² Maar zeker niet het enige. We benadrukken dat het realiseren van de gewenste veranderingen een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van het gehele werkveld en van alle maatschappelijke partners die daar actief zijn.

langdurig) hulp nodig hebben. De teamleden hebben een coachende rol naar inwoners in de vraag hoe zij het probleem zelf kunnen aanpakken en ze bieden zo nodig praktische ondersteuning.

2.3 Doelstellingen

Het bovenstaande hebben we vertaald naar de volgende doelstellingen:

- Hulp en ondersteuning dichtbij inwoners organiseren. Hiermee kunnen we de kracht van de inwoners en hun sociale omgeving beter benutten. Bovendien willen we er vroeg bij zijn om escalaties te voorkomen.
- Versterken van zelfregie en het sturen op eigen verantwoordelijkheid.
- Het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie.
- Beter aansluiten op de (kracht van) plaatselijke informele (zorg)netwerken en sociale infrastructuur.
- Het bevorderen van effectieve samenwerking tussen professionals onderling.
- Het realiseren van een integrale aanpak en efficiënte regievoering (principe 1 huishouden- 1 plan – 1 regisseur).
- Het vereenvoudigen van werkwijzen en indicatieprocessen.
- Een verschuiving realiseren van ‘zwaardere’ naar ‘lichtere’ vormen van ondersteuning.

2.4 Voor wie

Het gebiedsteam is er voor iedereen die ondersteuningsvragen heeft van jong tot oud. Het gaat daarbij om vragen die zich afspelen in het privé domein (‘achter de voordeur’) en niet om bijvoorbeeld leefbaarheidsvragen in publieke domein. De gebiedsteam hebben vooral meerwaarde voor mensen of huishoudens die problemen ervaren op meerdere leefdomeinen tegelijk. Zij zijn gebaat bij een integrale aanpak, betere coördinatie, het bundelen van kennis van beroepskrachten en eenvoudigere procedures. Echter, niemand wordt de deur gewezen, iedereen mag elke vraag stellen. De teamleden zorgen er voor dat de vragen die zij niet oppakken op de goede plek terecht komen.

2.5 Gebieden

We starten met twee teams: één voor Lochem West en één voor Lochem Oost.

1. Gebiedsteam West: Almen, Eefde, Epse, Gorssel, Harfsen, Joppe, Kring van Dorth.
2. Gebiedsteam Oost: Barchem, Laren, Lochem, Exel, Zwiep.

We kijken hoe dat werkt en stellen de gebiedsindeling indien nodig bij. Per gebied kan er in de samenstelling van het team maatwerk geleverd worden door afhankelijk van de problematiek verschillende deskundigheid in de teams te plaatsen. Tevens is het mogelijk om binnen een gebied extra aandachtgebieden te benoemen en hier aanvullende expertise op in te zetten. Bijvoorbeeld voor een specifieke kern of wijk.

2.6 Concrete taken

Aansluiten bij vindplaatsen en basisvoorzieningen

Leden van het gebiedsteam gaan actief naar basisvoorzieningen en vindplaatsen toe. Enkelvoudige vragen worden zoveel mogelijk binnen de basisvoorzieningen opgepakt; het gebiedsteam ondersteunt hen hierbij waar mogelijk. De teamleden sluiten bij bestaande zorgoverleggen (Hometeams, zorgoverleg op school) aan en zetten hun expertise en ervaring in, zodat zoveel

mogelijk ter plekke passende ondersteuningsvormen gevonden kunnen worden. We werken zoveel mogelijk met vaste contactpersonen, zodat vertrouwde relaties kunnen ontstaan en men elkaar snel weet te vinden.

Snel de juiste ondersteuning

Signalen en meldingen kunnen bij het gebiedsteam binnenkomen via de vindplaatsen, basisvoorzieningen, specialistische voorzieningen of omdat inwoners zichzelf bij het team melden. Het team onderneemt zo snel mogelijk actie door contact op te nemen met de melder, aanvullende informatie te verzamelen, het uitvoeren van een huisbezoek en integrale vraagverheldering en het oppakken van zorgcoördinatie. De acties zijn erop gericht op snel passende ondersteuning in te zetten. Dat kan ook direct specialistische zorg zijn als dat voor de betreffende situatie nodig is.

Ondersteuning bieden, Plan maken, voortgang volgen

Het teamlid neemt niet over, maar gaat naast de vraagsteller(s) staan en ondersteunt en begeleidt hen. Zij bedenken samen oplossingen voor vragen. Deze vorm van begeleiding is in principe kortdurend en generalistisch van aard. Waar nodig haalt het teamlid specialistische kennis erbij. Zoveel als nodig en mogelijk wordt ook het netwerk betrokken of worden vrijwilligers ingezet voor hulp en steun. De teammedewerker legt de oplossingen vast in 'Het Plan': een beschrijving van integrale vraagverheldering en oplossingen. Als het inzetten van individuele voorzieningen (waarvoor een beschikking nodig is) onderdeel uitmaakt van het Plan, regelt het teamlid de verstrekking ervan. Vervolgens volgt het teamlid de voortgang van het hulpverleningsproces. Als dit wordt uitgevoerd door andere hulpverleners, dan houdt een teammedewerker de 'vinger aan de pols'. Waar nodig wordt het Plan bijgesteld.

Het gebiedsteam als poortwachter

Aanvullende langdurige en specialistische zorg leveren de teamleden niet zelf, maar wordt op basis van het Plan 'ingevoerd'. Het team fungeert als zodanig als poortwachter voor aanvullende zorg in de tweede lijn.

Regie voeren

De regie op de hulpverlening ligt primair bij de hulpvrager zelf. Als betrokkenen dit zelf niet kunnen, of als zij hierbij advies en ondersteuning nodig hebben, springen de teamleden bij. Bij meervoudige problematiek zal in veel gevallen een professionele regievoerder of casehouder nodig zijn die een coachende en coördinerende rol vervult. Het bepalen wie de regievoerder is, gebeurt altijd in overleg met het betreffende huishouden. De regievoerder hoeft niet persé iemand van het gebiedsteam te zijn, dat kan ook iemand anders zijn die het vertrouwen geniet van de betrokkenen. Te allen tijde geldt dat de regievoerder de betrokkenen in staat stelt zelf de regie (terug) te nemen.

Sturen op eigen verantwoordelijkheid en het vinden van oplossingen in eigen kring

In hun werkwijze spreken de teamleden inwoners aan op hun eigen verantwoordelijkheid om oplossingen voor hun vragen te vinden. Daarbij wordt verkend in hoeverre sociale netwerken en informele zorg in de ondersteuningsbehoefte kunnen voorzien. Als netwerken verzwakt zijn, werken de teamleden aan het opbouwen van die netwerken, zodat mensen zoveel mogelijk op eigen krachten en met behulp van die netwerken zelfstandig verder kunnen.

Kortdurende begeleiding

Als er binnen huishouden veel zorgen zijn (bijv. over schulden, dreigende huisuitzetting en relatieproblemen) en de ondersteuning ontoereikend is, dan kan het nodig zijn om een kort traject in te zetten om 'de boel weer op de rit te krijgen' en te zorgen voor stabiliteit en rust. In andere gevallen (bijvoorbeeld bij ouders met een gehandicapt kind of kind met een autistische stoornis die handelingsverlegen zijn) kan van kortdurende ondersteuning een sterke preventie werking uitgaan. De teamleden kunnen dat zelf bieden, mits zij hiervoor de benodigde kennis en ervaring beschikken. Als dat niet het geval is, schakelen ze anderen hierbij in.

Ontwikkeltaken

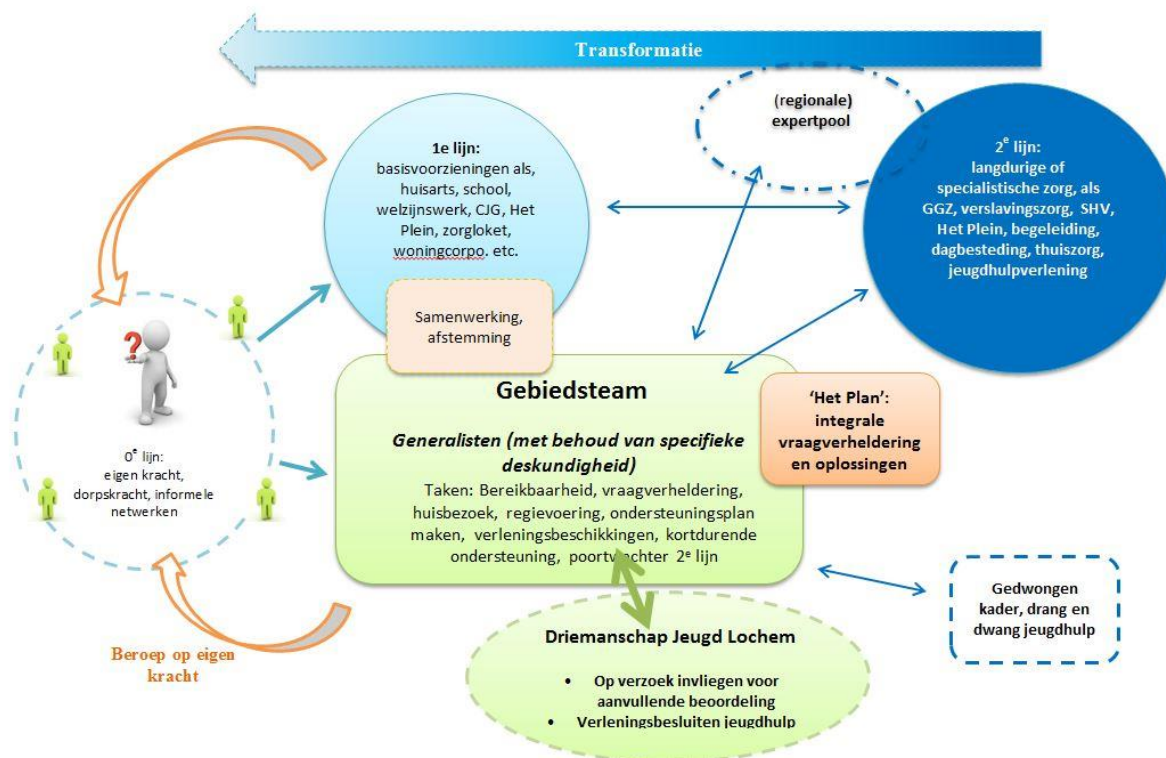
Het team heeft tot taak in praktijk nieuwe werkwijzen en werkprocessen te ontwikkelen en deze uit te voeren. Het is van belang dat het team hiervoor de benodigde ruimte krijgt. Tot de ontwikkeltaken behoren ook het (mede)ontwikkelen en uitvoeren van nieuwe algemene of groepsgerichte oplossingen (bijv. groepswerk, scootmobielpool, burenhulp, mantelzorgcafé). Deze taken pakken de teamleden op in samenwerking met andere welzijnsfunctionarissen en met aanwezige burgerkracht.

3. Positie en verbindingen

3.1 Positionering

Hier beschrijven we de positie van de gebiedsteams in relatie tot de omgeving: de burgers zelf, het voorliggend veld met basis- en eerstelijnsvoorzieningen en aanvullende zorg. Dit is geïllustreerd in onderstaande figuur.

Figuur 1: positie van de gebiedsteams



De 0e lijn: eigen kracht

Inwoners van Lochem zijn allereerst zelf verantwoordelijk voor het vinden van oplossingen voor hun vragen. In de regel vragen zij eerst in eigen kring (familie, burens, vrienden) advies of ondersteuning. Als zij er niet uitkomen kunnen zij vervolgens een beroep doen op informele zorg en/of een professionele begeleiding en zorg. Informele hulp is beschikbaar binnen bewonersnetwerken die er in de dorpen zijn, in kerkelijke kring of bij andere vrijwilligersorganisaties.

1e lijn: Basisvoorzieningen en vindplaatsen

De meeste inwoners redden zich goed zonder tussenkomst van professionele hulpverleners. Soms is meer nodig. Mensen kunnen zich dan op allerlei plekken melden: op school, bij de huisarts, bij het consultatiebureau, bij het Zorgloket, bij Het Plein, de ouderenadviseur, de woningcorporatie, bij zorgorganisaties etc. Die plekken noemen we ook wel 'vindplaatsen'. De 'natuurlijke loop' blijft uitgangspunt. Inwoners kiezen zelf waar ze naar toe gaan, wat voor hen prettig is. De organisaties en beroepskrachten die daar werken leggen de juiste verbindingen. Bestaande toegangskanalen voor werk en inkomen (Het Plein), Wmo en minimabeleid (Zorgloket) en ondersteuning bij opvoeden en opgroeien (CJG-netwerk) blijven bestaan. Ook hier vindt beoordeling en afhandeling van vragen plaats. Waar die hulpvraag ook binnenkomt of wordt gesignaleerd, er moet altijd met een brede blik naar de problematiek gekeken worden. Dat betekent dat ook de basisvoorzieningen en vindplaatsen

in staat moeten zijn om in te schatten of zij zelf voldoende in staat zijn om een hulpvraag op te pakken of dat het nodig is om te schakelen met specialisten van andere instellingen of met het gebiedsteam.

Het gebiedsteam

Het gebiedsteam werkt samen met andere basisvoorzieningen in de eerste lijn. Enkelvoudige vragen worden in principe opgepakt in het voorliggend veld, bij basisvoorzieningen zoals CJG, het welzijnswerk, het onderwijs, de kinderopvang, de huisarts, Het Plein en het zorgloket. De meerwaarde van het gebiedsteam ligt vooral in complexere, meervoudige vragen waar regievoering vereist is. Daarvoor is nodig dat de gebiedsteams sterke verbindingen aangaan met de diverse vindplaatsen. In die zin is het gebiedsteam de schakel tussen de toegangspoorten bij domeinoverstijgende problematiek.

Het gebiedsteam kan schakelen met de tweede lijn en fungeert als zodanig als poortwachter voor aanvullende specialistische en of langdurige zorg. Deze positie neemt het gebiedsteam in *naast* de andere toegangspoorten als (huis)artsen, medisch specialisten, zorgloket, Het Plein, CJG (en niet in een hiërarchische relatie).

2^e lijn aanvullende zorg

Als een vraagstuk te complex is om op eigen kracht of met 'vrij toegankelijke hulp' op te lossen dan kan het gebiedsteam aanvullende langdurige en specialistische zorg 'invliegen'. Aanvullende zorg kan door verschillende aanbieders geleverd worden. De tweedelijnszorg is niet vrij toegankelijk, hiervoor is een verleningsbesluit (beschikking) nodig. Het gebiedsteam krijgt een robuust mandaat om beschikkingen zelf af te geven. Het gaat dan met name om Wmo-voorzieningen en de inzet van inkomensondersteunende maatregelen. De bevoegdheid voor het verstrekken van bijstandsuitkeringen, het inzetten van re-integratietrajecten blijft bij Het Plein. Schulddienstverlening loopt via de Stadsbank. De bevoegdheid voor de inzet van (ambulante) jeugdhulp ligt bij het Driemanschap Jeugd (zie hieronder). De bevoegdheden van de gebiedsteams kunnen in de loop van de tijd verder uitgebreid worden.

3.2 Overige verbindingen

CJG en Driemanschap Jeugd

Het CJG is een netwerkorganisatie waarin verschillende professionals samen werken, zoals consultatiebureau- en jeugdartsen, verpleegkundigen, maatschappelijk werkers, pedagogen en jongerenwerkers. Het CJG biedt informatie, advies en hulp aan (toekomstige) ouders, opvoeders, kinderen en hulpverleners over opvoeden en opgroeien.

Vanwege de transitie jeugdzorg wordt het CJG doorontwikkeld. Het CJG wordt verantwoordelijk voor de (gemeentelijke) toegangsverlening voor jeugdhulpverlening (naast de bevoegdheid van artsen). Daartoe wordt binnen CJG-verband een driemanschap gevormd, bestaande uit de CJG-coördinator, een jeugdarts en een gedragswetenschapper. Dit Driemanschap vormt de schakel tussen de professionals uit het CJG-netwerk, de gebiedsteams en de specialistische jeugdzorg. Zij zijn bevoegd om beschikkingen af te geven die toegang verlenen tot jeugdhulp. Daarnaast hebben zij een consultatie- en adviesfunctie naar het voorliggend veld om (onnodige) inzet van zwaardere jeugdzorg te voorkomen.

Het CJG en het gebiedsteam verbinden we aan elkaar. Als er in een gezin behalve met de kinderen ook iets 'aan de hand is' met de ouders/ verzorgers, dan legt het CJG contact met het gebiedsteam. Andersom legt het gebiedsteam contact met CJG als er iets speelt rondom het opvoeden en opgroeien van kinderen. Praktisch maken we de verbinding door de MEE-consulenten (met expertise jeugd) en de schoolmaatschappelijk werker op te nemen in de gebiedsteam. Zij vormen de schakel tussen CJG, het onderwijs en de gebiedsteams. Van groot belang is de gezamenlijke ontwikkeling van preventie en vroegsignalering, waarmee onnodige doorgeleiding naar specialistische zorg zoveel mogelijk voorkomen kan worden.

De pilot CJG4Kracht wordt geïntegreerd in het CJG als reguliere werkwijze. Deze pilot richt zich op snelle, indicatievrije toewijzing van ambulante ondersteuning bij gezinnen met complexe of meervoudige problematiek. Wij streven naar een sterke inhoudelijke verbinding tussen CJG, CJG4Kracht en de gebiedsteams. Hoe we dit exact vormgeven, zoeken we de komende periode verder uit.

Regionale Expertpool

Waar de kennis van het gebiedsteam tekort schiet om tot een goed integraal klantbeeld te komen kunnen zij kennis inschakelen uit het netwerk van aanbieders van specialistische en langdurige zorg (bijv. GGZ, verslavingszorg, gehandicaptenzorg etc). Deze aanbieders leveren op verzoek advies en consulten. Ook leveren zij op verzoek aanvullende diagnostiek. Op basis van deze adviezen kan het gebiedsteam besluiten om specialistische hulp in te schakelen (voor jeugdhulp loopt dit via het driemanschapteam). In regioverband wordt nagedacht over hoe dit goed gestroomlijnd kan worden. De gedachte is hiervoor een regionale expertpool in te richten.

Vangnet

Voor de zogeheten multiprobleemhuishoudens blijft het Vangnet bestaan. Het gaat dan bijvoorbeeld ernstige overlast, huisuitzettingen, ernstige psychiatrische problematiek waar het gebiedsteam in vast loopt. Dat wordt opgeschaald naar het Vangnet. Vangnet en gebiedsteams maken hierover nadere procesafspraken.

4. Werkwijze

In de gebiedsteams ontwikkelen we nieuwe werkwijzen die maatwerk mogelijk maken en ruimte bieden voor creatieve oplossingen. Elke situatie is uniek, dus ook elke oplossing. Dit neemt niet weg dat bepaalde wet- en regelgeving niet gewijzigd kan worden (bijvoorbeeld de hoogte en duur van een uitkering). Dit geldt dan als gegeven, als kader voor de teamleden. Het zal een zoektocht worden welke (lokale) regels flexibel toegepast kunnen worden en welke niet. De nieuwe werkwijzen geven wij niet vooraf als blauwdruk mee. In dit hoofdstuk staat de uitgangssituatie beschreven waar de teams mee aan de slag gaan. Vanuit de praktijk gaan we dit met teamleden en verwijzers verder uitwerken en aanscherpen.

4.1 Uitgangspunten

Op hoofdlijnen gelden de volgende uitgangspunten voor de nieuwe werkwijze:

- Alle vragen snel, adequaat en zonder onnodige bureaucratie oppakken en oplossen
- Eenvoudige vragen snel en efficiënt afhandelen in samenspraak met basisvoorzieningen
- Zelfregie waar mogelijk
- Regie op meervoudige problematiek goed borgen
- Outreachende werkwijze
- Geen individuele benadering, maar werken vanuit gehele gezins/huishoud-situatie
- Maatwerk vanuit de leefwereld
- Verbindingen met buurtnetwerken, benutten kracht van de samenleving
- Aanspreken op oplossingen in eigen kring, benutten en versterken van sociale netwerken
- Generalistische werkwijze
- Van elkaar leren
- Uitgaan van wat het beste is voor de inwoners.

4.2 Globaal werkproces

Hieronder beschrijven we het globale werkproces (zie figuur 2). Ook hier geldt dat dit een leerproces is: als het niet goed werkt, heeft het team de ruimte om het werkproces aan te passen.

Melding

Een melding kan op verschillende manieren bij het gebiedsteam binnenkomen:

- Mensen kunnen zichzelf melden.
- Via basisvoorzieningen als huisarts, CJG, school, woningcorporatie etc.
- Via informele netwerken: een vrijwillig, de predikant van de kerk of een buurtgenoot die zich over iemand zorgen maakt.
- Via gemeentelijke loketten: Zorgloket en Het Plein, als het meervoudige problematiek betreft.
- Via het veiligheidsdomein: politie, justitie, gedwongen kader van de jeugdzorg.

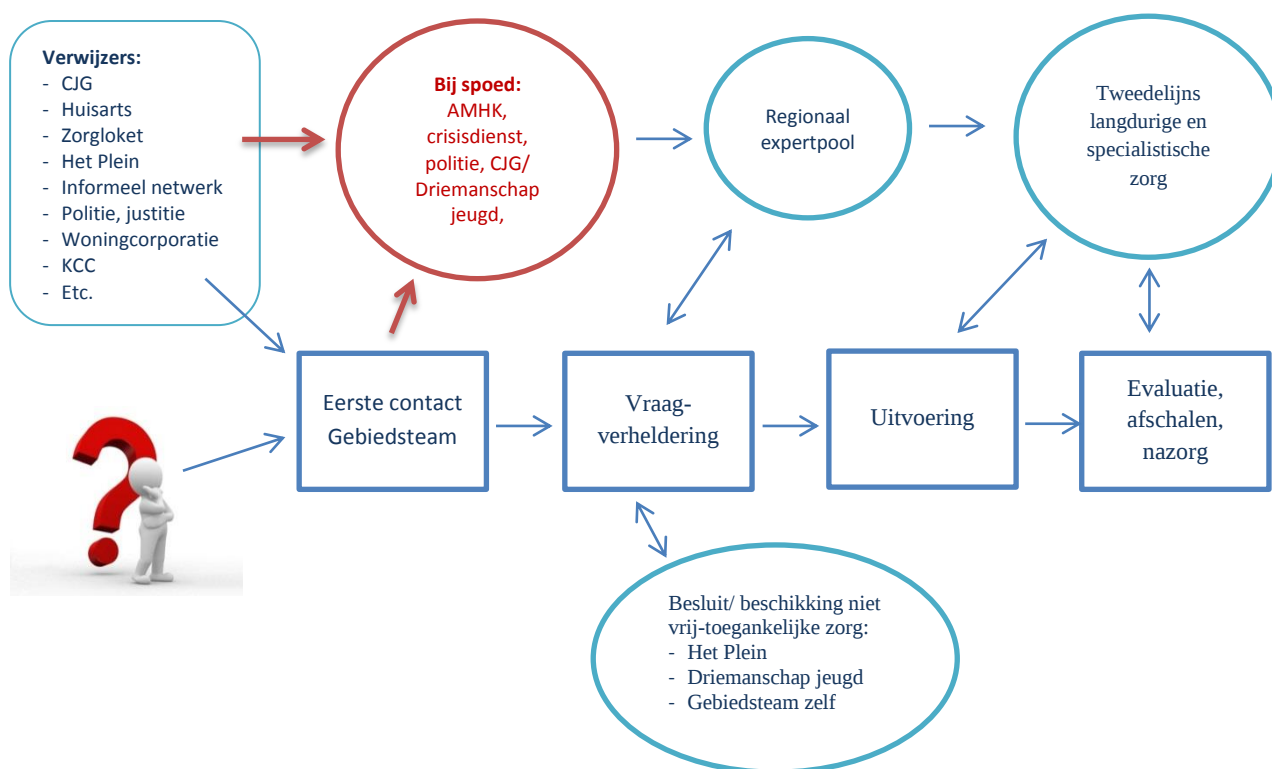
Eerste contact

Bij het eerste contact maakt het teamlid een inschatting van wat er aan de hand is. Daarbij zijn er twee kernvragen: Is er sprake van spoed en wie moet de vraag oppakken. Er zijn grofweg drie mogelijkheden:

1. Acute bedreigende situatie: Als er sprake is van een acute situatie die direct ingrijpen vereist en waarvoor het gebiedsteam niet geëquipeerd is, dan neemt het teamlid contact op met de daarvoor geëigende instantie. Dat zijn: politie, crisisdienst GGZ, CJG/jeugdzorg en het AMHK.

2. Gebiedsteam is zelf aan zet: huisbezoek plannen daarbij rekening houdend met de mate van spoed.
3. Een eenvoudige vraag die elders opgepakt moet worden: dat kan het geval zijn bij bijvoorbeeld een uitkering zonder bijkomende problematiek. Of een vraag over het onderhoud van een huurwoning. In deze voorbeelden wordt verwezen naar Het Plein respectievelijk de woningcorporatie. Zo kan ook verwezen worden naar andere instanties die de vraag beter en efficiënter kunnen oppakken.

Figuur 2: globaal werkproces



Vraagverheldering

Na deze eerste verkenning is duidelijk wat de 'dominante' problematiek is. Op basis hiervan wordt binnen het team bekeken wie de vraag oppakt. Dit teamlid is op dat moment de contactpersoon en/of casusregisseur voor de betrokkenen (zie hieronder). Hij kijkt samen met de vraagstellers op welke terreinen zij onvoldoende zelfredzaam zijn en ondersteuning nodig hebben. Deze vraagverheldering vindt bij voorkeur bij mensen thuis plaats. Hier mag een mantelzorger, familielid of andere vertrouwenspersoon aanwezig zijn.

De teammedewerker bespreekt alle leefdomeinen die op dat moment relevant zijn. Belangrijke vragen in het gesprek zijn: wat speelt er, wie helpt je al, wat heb jij nu nodig, welke problemen pakken we als eerste aan, welke kunnen later. Tevens wordt besproken wat de vraagstellers zelf al ondernomen hebben om het probleem op te lossen, wat zij nog meer kunnen doen, in welke mate het eigen netwerk al wordt aangesproken, hoe de situatie van de mantelzorger is (indien aanwezig), welke vormen van informele zorg al benut worden. Indien nodig worden hiervoor methodieken als sociale netwerkstrategie of de eigen kracht conferentie ingezet. Het kan nodig zijn hiervoor meerdere keren op bezoek te gaan.

De teammedewerker brengt tevens in beeld welke beroepskrachten al in het huishouden actief zijn. Waar nodig betreft hij deze organisaties in het compleet maken van het klantbeeld. Indien het lastig blijkt te zijn de hulpvrager en instanties op een lijn te krijgen en duidelijke afspraken te maken over de aanpak, kan de teammedewerker er voor kiezen een Multidisciplinair Overleg (MDO) te beleggen. Dit is een overleg met alle betrokkenen om het Plan te bespreken en afspraken te maken. De hulpvrager is hierbij zelf aanwezig.

Indien de expertise van het teamlid tekort schiet om een inschatting te maken van de situatie en de oplossingen, vraagt hij collega's uit het team om mee te denken en te kijken. Ook kan hij gebruik maken van expertise uit het netwerk van tweedelijnsorganisaties.

Regie

Een belangrijke vraag in het proces is wie op welk moment de regie heeft. Uitgangspunt is dat de inwoner zelf de regie heeft over de aanpak en zijn Plan. Waar mogelijk stelt de inwoner zelf het Plan op en faciliteert het teamlid dit alleen maar. De gespreksvoering is gericht op behoud of herstel van zelfregie. Doel is mensen in staat te stellen zoveel mogelijk zelfstandig verder te kunnen. Het teamlid heeft hierbij een ondersteunende en coachende rol. Als zelfregie niet haalbaar is, bespreekt het teamlid wie de regierol kan vervullen. Misschien is er iemand in de sociale omgeving of een vertrouwde hulpverlener die de regie tijdelijk kan overnemen. Ook het teamlid kan deze rol op zich nemen.

Indien inwoners of iemand uit het netwerk de regie niet willen of kunnen nemen dan kan de regierol bij een beroepskracht belegd worden. Bij eenvoudige vragen (binnen één domein) ligt de regie dan zoveel mogelijk in het voorliggend veld en bij de basisvoorzieningen (bijv. Het Plein, huisarts, school, CJG, Zorgloket, ouderenadviseur). Bij domeinoverstijgende problematiek ligt de regie bij het gebiedsteam, tenzij er gegronde redenen zijn om hiervan af te wijken.

Casusregisseur

Het teamlid vervult dan de rol van casusregisseur. Hieronder verstaan we voeren van regie op een casus, een concrete hulpvraag van een individu of op het niveau van het gezin/huishouden. De casusregisseur onderhoudt contact met de vraagsteller(s), zorgt voor de totstandkoming van het Plan en coördineert de uitvoering. De casusregisseur zorgt ervoor dat iedere instantie haar deel van de hulpverlening (zoals opgenomen in het Plan) uitvoert. De casusregisseur voert regie op het werk van andere (gemeentelijke) diensten en instellingen en is daarmee verantwoordelijk voor het hele hulpverleningsproces van begin tot eind.

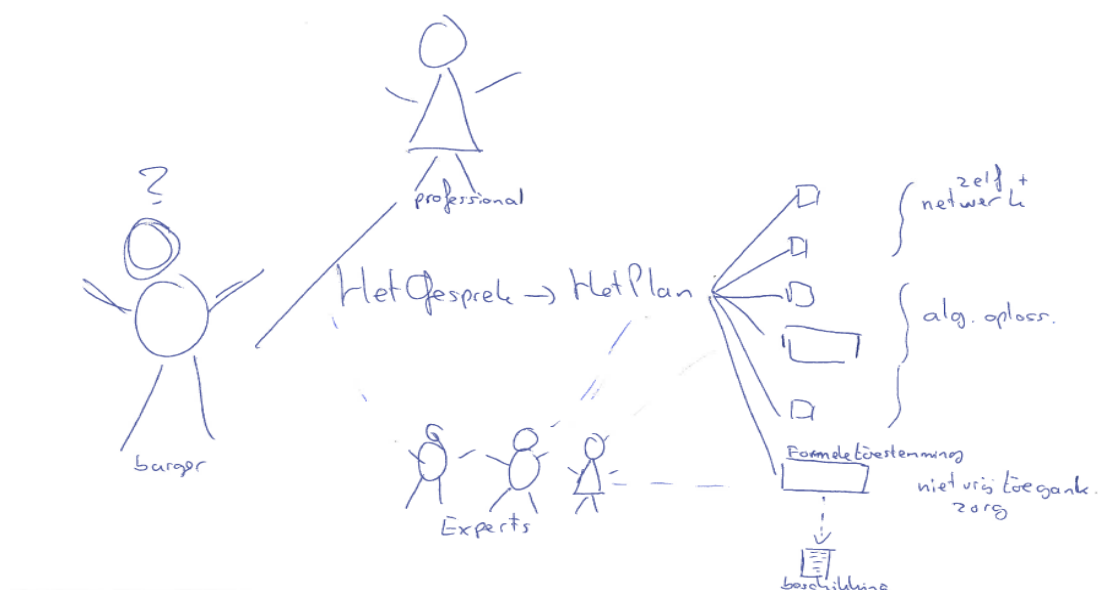
Plan

De teammedewerker legt de afspraken vast in een gespreksverslag. Bij meervoudige problematiek spreken we dan van 'Het Plan'. Het Plan bevat verschillende onderdelen:

- Beschrijving van de vraag, toekomstverwachting en oplossingen.
- Oplossingen van betrokkene zelf al dan niet met behulp van zijn of haar sociale netwerk.
- Eventuele inzet van informele zorg.
- Eventuele inzet van algemene diensten.
- Eventuele inzet van individuele voorzieningen.

Daarbij wordt steeds aangegeven wie wat oppakt en regelt. De regisseur ziet toe op de uitvoering van het Plan. In figuur 3 is deze werkwijze geïllustreerd.

Figuur 3: het gesprek



Toegang tot niet-vrij toegankelijke zorg

Indien in het Plan is afgesproken dat individuele voorzieningen onderdeel uitmaken van de oplossing, dan regelt de teammedewerker de benodigde besluiten en beschikkingen. Dat kan op verschillende manieren:

- Zelf de beschikking afgeven of een collega uit het team dit laten doen, indien de bevoegdheid van het team daarvoor toereikend is.
- Het gespreksverslag en het verzoek om besluitvorming doorsturen naar de bevoegde instantie (Het Plein, Zorgloket, Driemanschap Jeugd).

Daarbij is het nadrukkelijk niet de bedoeling dat de brede vraagverheldering die al heeft plaatsgevonden opnieuw wordt gedaan. Uiteraard kan de bevoegde instantie wel om aanvullende informatie vragen. Met de betreffende instanties maken we goede afspraken over het naadloos aansluiten van de werkprocessen en termijn van afhandeling.

Het teamlid voorziet de hulpvragers van voldoende informatie over beschikbaar aanbod bij organisaties zodat zij zoveel mogelijk zelfstandig een keuze kunnen maken wie ondersteuning en zorg gaat leveren. De teamleden moeten daarvoor over een goede kennis van de sociale kaart beschikken.

Uitvoering

Het Plan is leidend voor de uitvoering. Daarin staat wie wat doet: ieder pakt zijn rol om (een deel van) het Plan uit te voeren. Het teamlid volgt de voortgang van het hulpverleningsproces en onderhoudt hierover contact met het huishouden en waar nodig met instanties die aanvullende ondersteuning leveren.

Evaluatie, afschalen en nazorg

Periodiek evalueren betrokkenen en het teamlid de voortgang. Uiteraard kunnen deze voortgangsbesprekingen leiden tot bijstellingen van het Plan (beëindigen, intensiveren, afschalen,

Startnotitie gebiedsteam Lochem

andere aanpak kiezen etc.). Indien mogelijk wordt de ondersteuning afgeschaald of beëindigd. Het teamlid onderzoekt hierbij de mogelijkheden om de nazorg te borgen in het sociaal netwerk van de hulpvragers en bij basisvoorzieningen.

5. Organisatie

Het gebiedsteam bestaat uit een kern van generalistisch werkende teamleden met een brede deskundigheid en een schil van beroepskrachten met een specifieke rol en deskundigheid. Daarbuiten kan het gebiedsteam specialistische expertise invliegen. Het team wordt aangestuurd door een teamleider. Deze organisatiewijze is in dit hoofdstuk beschreven.

5.1 Kern: brede deskundigheid

Het gebiedsteam bestaat uit ca. 7 beroepskrachten met verschillende deskundigheid. Zij hebben een zogeheten T-profiel. Zij kijken en werken breder dan hun eigen expertise. Naar burgers toe werken zijn generalistisch. Onderling, naar elkaar toe, is men ook specialist. Niet ieder teamlid verricht hetzelfde werk. De rollen van de medewerkers kunnen verschillen, afhankelijk van persoonlijke voorkeur, expertise en eisen die gesteld worden vanuit het beroepsveld. Zo zal een verpleegkundige altijd werk blijven doen dat past binnen de eisen van BIG-registratie. Dat werk zal altijd anders zijn dan dat van bijvoorbeeld de ouderenadviseur.

In de samenstelling van de kerngroep zoeken we naar een goede mix van kennis en ervaring. Wij denken daarbij aan de volgende samenstelling:

Sociaal Team Oost		Sociaal Team West	
Functie	uren	Functie	uren
AMW/SMW	48-72	AMW/SMW	48-72
MEE-consulent	48	MEE-consulent	12
Wmo-consulent	24-36	Wmo-consulent	24-36
Wijkverpleging (S1-functie: niet toewijsbare zorg) ³	nmb	Wijkverpleging (S1-functie: niet toewijsbare zorg)	nmb
Opbouwwerker/jongerenwerk (zonder casuïstiek)	4-8	Opbouwwerker/jongerenwerk (zonder casuïstiek)	4-8
Ouderenadviseur	16	Ouderenadviseur	16
Plein-consulent activering (trede 1 en 2)	4-8		

Expertise jeugd en gezin

Met bovenstaande samenstelling is nog niet alle benodigde deskundigheid op het gebied van jeugd en gezin in het gebiedsteam vertegenwoordigd. Er ontbreekt nog capaciteit en deskundigheid voor het adequaat voeren van gesprekken bij gezinnen waar de veiligheid van kinderen mogelijk in het geding is. De bedoeling is deze capaciteit in een later stadium vanuit het CJG toe te voegen.

Maatwerk in de samenstelling

De uren zijn in deze tabel zijn nog indicatief. Met de afzonderlijke instellingen die deze functionarissen gaan leveren maken we hierover nog specifieke afspraken over uurinzet en specifieke rollen. Bovendien kan de samenstelling in de loop van de tijd gewijzigd worden aan de hand van ervaringen die we opdoen. Dat betreft de functies als de uren. Dit uiteraard in overleg met de kernpartners.

³ Op het moment van schrijven van dit pan is het nog onduidelijk op welke manier de functie van wijkverpleging georganiseerd wordt en op welke manier we deze het beste kunnen verbinden aan de gebiedsteams. Wij treden met de betreffende zorgpartijen in overleg hoe we de inzet van de wijkverpleging in de gebiedsteams kunnen realiseren.

De organisaties leveren teamleden uit de eigen reguliere formatie. Zij blijven in dienst van de leverende instantie, maar zitten niet in het team namens die organisatie. Zij werken als generalist onder functionele aansturing van een teamleider van de gemeente. Zij moeten een robuust aantal uren beschikbaar zijn voor het werk in het team om voldoende tijd en ruimte te hebben om zich de nieuwe werkwijzen eigen te maken. De basisafsprake is dat zij geen regulier werk (productie) meer verrichten voor de moederorganisatie, maar ook hier geldt dat maatwerk mogelijk is. Indien er gegronde argumenten zijn kan hiervan afgeweken worden. Bestaande caseload kan alleen worden meegenomen voor zo ver deze past in de doelgroepomschrijving van het team. De teamleden houden een lijntje met de moederorganisatie voor afstemming, terugkoppeling, overleg en voor het onderhoud van specifieke expertise. Met partijen die deze functionarissen in dienst hebben, treden we in overleg over deelname in de teams en onder welke voorwaarden dit gerealiseerd kan worden. We benadrukken dat maatwerk mogelijk is.

Rollen van kernteamleden

De leden van deze kerngroep vervullen de volgende rollen:

- Als generalist
- Als regisseur
- Als uitvoerder
- Als ontwikkelaar

Wat deze rollen precies inhouden, en tot hoe ver de rollen reiken, gaan de teammedewerkers met elkaar proefondervindelijk uitzoeken.

Competenties

Het team moet over de juiste mensen de juiste competenties beschikken. Hiervoor stellen we een functieprofiel op. De algemene kenmerken van de kandidaten zijn:

- Ze zijn empathisch, kunnen goed luisteren en beschikken over goede gespreksvaardigheden;
- Ze nemen niet over, ze houden zoveel mogelijk de handen op de rug.
- Ze hebben een brede deskundigheid (lichte professionele kennis en competenties op breed terrein) én een breed handelingsrepertoire;
- Ze maken altijd integrale afwegingen, kunnen over het eigen vakgebied heen kijken;
- Ze kunnen afgewogen handelen tussen domeinen;
- Ze blijven altijd vinger aan de pols houden.

De moederorganisaties dragen kandidaten voor de teams voor. De teamleider en de manager vanuit de moederorganisatie voeren samen een motivatiegesprek met de kandidaten. Indien competenties nog tekort schieten stellen teamleider en manager in overleg met de kandidaat een persoonlijk ontwikkelingsplan op. Dit persoonlijke plan wordt gekoppeld aan het opleidingsplan van het team als geheel. Kandidaten krijgen de gelegenheid om te wennen aan de nieuwe werksituatie en competenties te verwerven. Als duidelijk wordt dat bepaalde medewerkers niet voldoen aan de gestelde eisen dan nemen we van hen afscheid. Voor hen wordt een alternatieve functie gezocht binnen de moederorganisatie.

5.2 Schil: specifieke deskundigheid

De schil van het gebiedsteam bestaat uit functionarissen die veelal gebiedsgericht in de gemeente Lochem werken. Het zijn functionarissen die de lokale situatie goed kennen, bij kwetsbare

huishoudens over de vloer komen en veel signalen opvangen. Hun kennis is frequent nodig voor de teamleden uit de kern om tot een integraal klantbeeld te komen en te weten wat er speelt achter de voordeuren.

Wij vragen hen (afhankelijk van functie en noodzaak) structureel of incidenteel deel te nemen aan het casuïstiekoverleg van de gebiedsteam en daar actief kennis en casussen in te brengen. Zij zijn niet verantwoordelijk voor het proces van vraagverheldering en bieden geen ondersteuning bij mensen thuis. Zij hebben ook geen beslissingsbevoegdheid over de inzet van gemeentelijke voorzieningen.

Het gaat om de volgende functionarissen:

- JGZ-verpleegkundigen
- CJG-coördinator
- Gedragswetenschapper
- Wijkagent
- Woonconsulenten van de woningcorporaties
- Plein-consulent (inkomensvoorzieningen en re-integratie)
- Schulddienstverlener
- Coördinator steunpunt vrijwillige thuishulp/ mantelzorgondersteuning
- Zorgintaker/zorgbemiddelaars van zorgaanbieders
- Leerplichtambtenaar
- Consulenten uit het dementienetwerk

Hun specifieke rol in het gebiedsteam is:

- Deelnemen aan het casuïstiekoverleg (frequentie kan verschillen per functionaris; de deelname is in beginsel casus gerelateerd)
- Signalen inbrengen
- In concrete casuïstiek adviseren vanuit specifieke deskundigheid
- Beschikbaar zijn voor consultatie
- Meedenken over oplossingen en aanpak
- Op verzoek meegaan op huisbezoeken (incidenteel)

5.3 Expertise op afroep

De gebiedsteamleden zullen in bepaalde gevallen aanvullende specialistische expertise nodig hebben om tot een goede inschatting te komen van de aard en ernst van de situatie, een integraal klantbeeld te vormen en tot een passend arrangement van oplossingen te komen. De frequentie hiervan is naar verwachting beperkt. Het idee is dat de expertise op afroep beschikbaar is voor de gebiedsteams.

Deze expertise willen we halen uit het netwerk van tweedelijsorganisaties die in de gemeente Lochem actief is. Het gaat daarbij om de volgende rollen:

- Adviseren, de weg wijzen en het leveren van consulten op verzoek
- Op verzoek aanschuiven aan bij het casuïstiekoverleg (casus gerelateerd en flexibel)
- Op verzoek leveren van aanvullende diagnostiek
- Meehelpen de besluitvorming voor inzet van hulp en voorzieningen voor te bereiden.

Mede op basis van het advies van deze deskundigen neemt het gebiedsteam een besluit over het al dan niet inzetten van aanvullende zorg.

In regioverband wordt nagedacht over hoe de 'expertise op afroep' goed gestroomlijnd kan worden. De gedachte is hiervoor een regionale expertisepool in te richten. Zolang deze pool er nog niet is, willen we de betreffende organisatie voorlopige afspraken maken.

De benodigde specifieke deskundigheid wordt bepaald door de aard van de problematiek waar inwoners in Lochem mee te maken hebben. Bij aanvang denken wij de volgende deskundigheid nodig te hebben (dit vullen we waar nodig verder aan):

- Verslavingszorg	- Gedragswetenschapper
- (L)VB	- Ambulante thuis/gezinsbegeleiding
- GGZ	- ..
- NAH	- ..
- Medische expertise (o.a. jeugdarts en geriater/dementiedeskundige)	-
- Gespecialiseerde jeugdhulp	-

5.4 De teamleider

De teamleider krijgt het kader mee waarbinnen het team opereert en stuurt op het behalen van de geformuleerde doelen. De teamleider stuurt de teamleden functioneel aan, de teamleden leggen (voor de uren dat ze in het team werken) aan hem verantwoording af (en dus niet aan de moederorganisatie). De teamleider stuurt de medewerkers aan op werkwijze, taken, het van elkaar leren, het behalen van de teamdoelen, houding en gedrag. Hierbij staat het lerend vermogen van het team als geheel centraal.

Daarnaast vervult de teamleider de rol van procesregisseur, dat wil zeggen: het sturen op samenwerking en effectiviteit. Zowel richting deelnemende partijen als daarbuiten. De teamleider stuurt op samenwerking tussen organisaties. Vaak aan de hand van concrete casuïstiek waarbij de voortgang belemmerd wordt door regelgeving, bureaucratie e.d. Hij lost knelpunten zoveel mogelijk zelf op, op operationeel/teammanagement niveau. Waar zaken volledig vastlopen heeft hij de mogelijkheid ambtelijk en/of bestuurlijk op te schalen (zie ook paragraaf 6.8).

Verder heeft de teamleider een belangrijke ontwikkelrol. De pilot is een leerproces, er moet nog veel uitgezocht worden. Aan de hand van opgedane ervaring in het team stelt de teamleider plannen bij, past werkwijzen aan, past teamsamenstelling aan, levert input voor beleid e.d. Hij stuurt op het leerproces, zorgt voor een veilige omgeving waarin fouten maken mag en de teamleden veel ruimte krijgen voor het uitproberen van nieuwe methoden en ideeën.

Tot slot zorgt de teamleider (in overleg met de gemeente als opdrachtgever) voor adequate registratie van de resultaten en voor de verantwoording.

De huidige kwartiermaker voor de gebiedsteams zal in eerste instantie de rol van teamleider vervullen, in opdracht van de gemeente Lochem. In de loop van 2015 zal bekeken worden op welke wijze deze rol in de toekomst ingevuld kan worden.

5.5 Casuïstiek- en teamoverleg

Binnen het gebiedsteam wordt casuïstiek- en teamoverleg georganiseerd. De functie van het casuïstiekoverleg is om casussen te bespreken en de voortgang te volgen. Hier delen de aanwezigen kennis en ervaringen en vindt onderlinge consultatie plaats. Ook worden hier casusregie belegd. Dit overleg vervult een essentiële rol in het leerproces. De samenstelling bestaat uit kern en schil zoals beschreven in paragraaf 5.1 en 5.2. Afhankelijk van de agenda kan hier aanvullende expertise bij gevraagd worden. Plannen worden hier niet gemaakt, dat vindt plaats met de betrokkenen zelf.

Een aantal bestaande casuïstiekoverleggen wordt geïntegreerd in het casuïstiekoverleg van het gebiedsteam. Welke en met welk tempo vindt plaats in overleg met de maatschappelijke partners. Uitgangspunt is dat het aantal overleggen en de versnippering daartussen vermindert.

Daarnaast is er teamoverleg. Aan het teamoverleg nemen alleen de kernleden deel. Hier worden de meer praktisch-organisatorische zaken besproken, zoals taakverdeling, registratie, trainingsprogramma, werkafspraken etc.

De frequentie van de overleggen is in eerste instantie wekelijks. Dit kan naar behoefte worden aangepast.

6. Randvoorwaarden

6.1 Ontwikkel- en leerruimte

Het realiseren van de transformatieopgave is een gezamenlijke opgave van gemeente en maatschappelijke partners. Een belangrijke voorwaarde voor het welslagen van de gebiedsteams is dat de teams ontwikkel- en experimenteerruimte krijgen. Dit heeft een interne en externe component.

Extern

Over de samenwerking in het team maken we met maatschappelijke partners onderling afspraken. Dan gaat het bijvoorbeeld over de doelstelling, de te leveren inzet, het uitwisselen van informatie en het voortgangsoverleg. Deze afspraken leggen we vast in samenwerkingsovereenkomsten.

De voortgang van het werk in de teams volgen we in een externe begeleidingsgroep waarin managers van kernpartners vertegenwoordigd zijn. In het begin komt deze groep maandelijks bijeen, de frequentie wordt in de loop van de tijd verminderd.

Voor het volgen van de voortgang en de ontwikkelingen in de gebiedsteams op bestuurlijk niveau - en in breder verband - sluiten we aan bij twee bestaande overlegstructuren: de fysieke overleg tafel en het WWZ-netwerk. In deze overleggen vragen we de maatschappelijke partners mee te denken en te adviseren over de resultaten en het functioneren van de gebiedsteams en de te volgen koers. Hierbij gebruiken we beschikbare evaluaties en monitoringsgegevens.

Vanuit de besprekingen kunnen tevens ontwikkelpunten benoemd worden die een beleidsmatig antwoord vragen. Denk bijvoorbeeld aan de toekomstige bekostiging, de positionering van de teams, eventuele verbreding of aanpassing van de samenstelling, de organisatievorm etc. Deze punten worden vervolgens in de interne begeleidingsgroep (zie hieronder) geagendeerd.

Intern

Gaandeweg zullen zich allerlei beleidsmatige en praktische vragen voordoen die om een oplossing vragen. Beleids- en ondersteunende teams binnen de gemeente dienen zich dienen faciliterend en dienstverlenend op te stellen richting de gebiedsteams om deze oplossingen met elkaar te vinden. Om dit proces in goede banen te leiden richten we in een interne begeleidingsgroep in die de lijnen uitzet en de voortgang bewaakt. De groep bestaat uit een vaste kern van beleidsmedewerkers en een flexibele groep van vertegenwoordigers van ondersteunende afdelingen. De kwartiermaker stelt hiervoor een projectplan op.

6.2 Sturen op 'cliëntstromen'

De komst van de gebiedsteams is een forse ingreep in de organisatiestructuur van de toegang tot het sociale domein. Het simpelweg neerzetten van de teams en vervolgens afwachten of er 'klanten' komen is onvoldoende om een verandering op gang te brengen. We moeten actief sturen op de 'cliëntstromen'. Dat doen we door:

- Ondersteunende communicatie naar inwoners: mensen kunnen zichzelf melden.
- Helder te maken naar instanties en inwoners waar de gebiedsteams voor zijn.
- Actief vragen op te halen door verbindingen te leggen met:

- basisvoorzieningen zoals huisarts, CJG, school, woningcorporatie, politie etc.
Informeel netwerken: een vrijwillig, de predikant van de kerk of een buurtgenoot die zich over iemand zorgen maakt.
- Gemeentelijke loketten: Zorgloket en Het Plein en daarmee afspraken te maken over doorverwijzing van meervoudige problematiek.
- Het veiligheidsdomein politie, justitie, gedwongen kader van de jeugdzorg.
- Het effecten van bovenstaande verbindingen kunnen we versterken door een instrument voor vroegsignalering te ontwikkelen en te implementeren.
- Afspraken te maken met instanties over de 'cliëntstromen', wie is waarvoor verantwoordelijk? Welke vragen pakken de afzonderlijke instantie op en welke horen bij de gebiedsteam (of andere samenwerkingsverbanden zoals het (CJG).
- Prestatie-indicatoren op te stellen voor de gebiedsteams over (o.a.) type en aantal vragen waar het team mee aan de slag gaat.

6.3 Aanpassing van bestaande casuïstiekoverleggen

Zoals in paragraaf 5.5 is beschreven hebben de gebiedsteams een eigen casuïstiekoverleg. Om versnippering in regietaken tegen te gaan integreren we waar mogelijk bestaande casuïstiekoverleggen in die van gebiedsteams. Dit komt tevens de efficiency ten goede. De volgende overleggen integreren we in de werkwijze van de gebiedsteams:

- Casuïstiekoverleggen van de pilots Zuiderenk en Epse/Joppe
- Werkersoverleg ouderen Gorssel
- Werkersoverleg Lochem
- Jeugdnetwerken
- Zorgoverleg risico-jongeren
- Periodiek overleg ouderenadviseurs en team Zorg (gemeente)

De integratie doen we als het op verantwoorde wijze kan direct en waar nodig geleidelijk. De continuïteit van zorg staat daarbij voorop. We kijken per overleg wie daar nu aan tafel zitten en welke functionarissen moeten gaan aanschuiven bij het casuïstiekoverleg van het gebiedsteam om de overgang soepel te laten verlopen. Over de integratie van casuïstiekoverleggen maken we met de samenwerkingspartners afspraken, deze leggen we vast in een samenwerkingsovereenkomst.

De volgende casuïstiekoverleggen integreren we niet in de gebiedsteams:

- Zorgteams op de basisscholen
- Zorgadviesteam voortgezet onderwijs
- Bovenschool Zorgadviesteam primair onderwijs
- Hometeams
- Vangnet: mogelijk is op termijn een doorontwikkeling gewenst mede in relatie tot de komst van de gebiedsteams. Begin 2015 vindt een evaluatie plaats.

Vanuit de gebiedsteams leggen we een verbinding met deze overleggen door een teamlid als vaste partner aan te laten schuiven bij de ze overleggen (bijvoorbeeld: wijkverpleging in Hometeams, maatschappelijk werk in zorgteams op school).

6.4 Positie van inwoners en onafhankelijke beoordeling

Zelfregie en aanwezigheid vertrouwenspersoon

Uitgangspunt van de werkwijze in de teams is dat inwoners zelf zoveel mogelijk de regie in handen hebben. Dat betekent onder andere dat zij zelf prioriteiten bepalen en keuzes maken. Het staat

mensen vrij om een onafhankelijk cliëntondersteuner of vertrouwenspersoon aanwezig te laten zijn bij de gesprekken.

Keuzevrijheid

Vervolgens moet de keuzevrijheid geborgd zijn. Het proces van bestuurlijke aanbesteding zorgt voor voldoende diversiteit in het aanbod. Na het maken van het Plan voorziet het gebiedsteam de vraagstellers van voldoende informatie zodat ze zelfstandig een keuze kunnen maken uit verschillende aanbieders.

Onafhankelijke beoordeling

Het gebiedsteam opereert onafhankelijk van aanbieders van zorg. Voor zover er medewerkers in de teams zitten van een moederorganisatie die ook langdurige zorg levert, wordt de onafhankelijke werkwijze geborgd doordat zij functioneel en operationeel aangestuurd worden door de teamleider van de gemeente. De aansturingslijn met de moederorganisatie wordt als zodanig doorgesneden. De teamleider ziet tot op de kwaliteit van de dienstverlening.

Klachten en bezwaar & beroep

Inwoners kunnen gebruik maken van de gebruikelijke klachtenprocedures en procedures voor bezwaar en beroep.

Privacy

Het uitwisselen van informatie bij meervoudige problematiek is noodzakelijk om integraal en efficiënt te kunnen werken. Wel dient dit zorgvuldig te gebeuren. Voor delen van informatie over inwoners tussen organisaties zal een Privacyprotocol worden opgesteld. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de kennis en ervaring die elders is opgedaan. Uitgangspunt is dat inwoners zelf eigenaar zijn van hun dossier en ook zelf bepalen wie inzage krijgt en welke informatie gedeeld mag worden met anderen. In het vraagverhelderingsproces zal het teamlid dus telkens toestemming moeten vragen om informatie met collega's uit te mogen wisselen.

6.5 Locaties en werkplekken

De teams gaan werken vanuit een vaste werkplek en uitvalsbasis in de betreffende gebieden. Dit is nodig om elkaar goed te leren kennen, optimaal van elkaars kennis en ervaring gebruik te maken. Tevens is dit nodig om een goede aansluiting te maken met de plaatselijke sociale infrastructuur. De locaties moeten minimaal werkplekken bieden, een vergaderplek, een spreekruimte en bijbehorende faciliteiten. We zoeken bij voorkeur een plek in een bestaande locaties, bijvoorbeeld het wijkcentrum of dienstencentrum waar geen/ nauwelijks investeringen nodig zijn en die snel betrokken kunnen worden. Het is met nadruk niet de bedoeling dat deze locatie gaat fungeren als uitgebreid geoutilleerd 'loket', zoals we dat traditioneel kennen.

6.6 Opleiding en intervisie

Bij het leerproces hoort natuurlijk ook dat er mogelijkheden zijn voor gerichte training en opleiding. Met name op het gebied van gesprekstechnieken en het toepassen nieuwe methodieken voor benutten eigen kracht en sociale netwerken. Daarnaast ook kennis van de (lokale) sociale kaart en kennisontwikkeling van zorg, hulpverlening en voorzieningen in het brede sociale domein. Gemeente en deelnemende organisaties bepalen gezamenlijk het opleidingsplan. Deels kan het programma ingevuld worden door de teamleden zelf, met name het gedeelte kennisdeling. Tezamen is immers al

benodigde kennis aanwezig. De teamleider bereidt een voorstel voor. Ook zal de teamleider intervisie organiseren, om het leerproces te versterken.

6.7 Mandaten en bevoegdheden

Het uitgangspunt is dat de team het overgrote deel van de ondersteuningsvragen zelf afhandelt. De uitvoering hiervan vergt een inhoudelijk mandaat. Deels gaat het om de inzet vanuit basisvoorzieningen, vrijwilligers of algemene voorzieningen waar geen 'indicaties' voor nodig zijn. Voor zover deze aanpak niet leidt tot geïndiceerde zorg heeft het team het volledige mandaat dit zonder aanvullende toetsing of toestemming vorm te geven. Vaak gaat het ook om voorzieningen en hulp waarvoor vastgestelde procedures gelden, zoals de inzet van gespecialiseerde jeugdhulp, de aanvraag van een uitkering, bijzondere bijstand, of een Wmo- of een AWBZ/Wlz-voorziening. Vanaf 2015 geldt voor het team het volgende:

- Wmo en minimaregelingen: het team krijgt de volledige bevoegdheid om Wmo-voorzieningen en minimaregelingen te verstrekken, zoals dat nu bij het Zorgloket plaatsvindt. Praktisch regelen we dit door een Wmo-consulent op te nemen in het team die deze bevoegdheid heeft of dit via een zeer kort lijntje (en zonder nieuwe toetsing) regelt met het Zorgloket.
- Wwb-uitkering en schulddienstverlening: bevoegdheid blijft bij Het Plein. Het verslag van de brede vraagverheldering dient als basis voor de vervolginname door Plein-medewerkers. Over de aansluiting van werkprocessen maken we met Het Plein nadere afspraken.
- Voorzieningen uit de AWBZ/Wlz: Bevoegdheid ligt bij het Centraal Indicatieorgaan voor de Zorg (CIZ). We treden met het CIZ in overleg over de werkwijze in het proces van vraagverheldering.
- Jeugdhulpverlening: bevoegdheid ligt binnen het CJG, in het bijzonder bij het Driemanschap Jeugd. Met de CJG-partners maken we afspraken over de aansluiting van werkprocessen.

Ook als een andere instantie de beslissingsbevoegdheid heeft dan willen we de voorbereiding en beoordeling van wat nodig is, zoveel mogelijk in de gebiedsteams leggen, zodat de 'specialistische' toegang onderdeel uitmaakt van de integrale aanpak voor een huishouden. Bovenstaande is de startsituatie. Gaandeweg onderzoeken we of we de grenzen van het mandaat van het gebiedsteam verder kunnen oprekken, en hoe we dat kunnen organiseren.

6.8 Opschalingsprocedure

Als er meerdere partijen betrokken zijn bij een huishouden kunnen zich situaties voordoen waarbij de samenwerking tussen professionals ontoereikend is of vastloopt. Dat kan gaan over bestaande regelgeving, werkwijzen en procedures binnen de gemeente of bij maatschappelijk partners. Dat is op zich niet erg en hoort bij het leerproces. Als instellingen dit onderling niet binnen een redelijke termijn weten op te lossen, heeft de gemeente de verantwoordelijkheid om in te grijpen. Hiertoe moet doorzettingsmacht worden georganiseerd. Voor zover dit in regioverband nog niet is opgepakt stelt de teamleider hiervoor een opschalingsprocedure op. Uitgangspunten zijn:

- Allereerst proberen de uitvoerders er onderling uit te komen.
- Lukt dat niet dan wordt opgeschaald naar het operationeel teamleiders niveau. Dat betekent dat de teamleider van het gebiedsteam contact opneemt met de teamleider van de functionaris waar het meningsverschil mee bestaat.
- Leidt dat ook niet tot een oplossing dan wordt de kwestie opgeschaald naar het bestuurlijk niveau.

Het spreekt voor zich dat het niet de bedoeling is teveel zaken op het bordje van de bestuurders te leggen en dat conflicten zoveel mogelijk op een lager niveau opgelost behoren te worden.

6.9 Registratie

Voor het team zal een registratieprogramma beschikbaar moeten komen. De gemeente onderzoekt nog welk programma hiervoor geschikt is. Als globale eisen stellen we:

- Eenvoudig te gebruiken
- Lage kosten
- Voorlopig alleen voor 2015 (geen onomkeerbare keuze)
- Zelfstandig functionerend en web based (het systeem moet zonder aanvullende eisen aan 'eigen' systemen die verschillende betrokken partijen (zullen blijven) hanteren, gebruikt kunnen worden.
- Het systeem moet integrale regievoering ondersteunen
- Het systeem moet het maken en monitoren van uitvoeringsafspraken ondersteunen
- Inzage en redigeer mogelijkheden op verschillende niveaus (sociaal team, gemeente, betrokken partijen, vraagsteller). Gewaarborgd moet kunnen worden dat de informatie over de inwoners afdoende wordt afgeschermd en alleen gedeeld wordt met instanties waarvoor de vraagsteller zelf toestemming heeft gegeven.
- Koppeling met andere (nader te bepalen) informatiesystemen die binnen de gemeente gebruikt worden (o.a. Jeugdvolsysteem, Wmo-support)
- Het systeem moet verantwoordings- en managementinformatie kunnen genereren

6.10 Communicatie

Het ondersteuningsteam wordt laagdrempelig en dichtbij inwoners gepositioneerd. Dat betekent dat gewerkt moet worden aan de bekendheid van het team. Met gerichte communicatie zal dit ondersteund worden. De teamleider zal in overleg met de communicatiemedewerkers van de gemeente een communicatieplan uitwerken en ten uitvoer brengen.

6.11 Begroting/budget

Uitgangspunt is dat alle kosten voor de gebiedsteam worden opgevangen binnen bestaande financiële kaders. Mogelijk dekkingsbronnen zijn: bestaande financieringsafspraken met instellingen, uitvoeringskosten transities, programma sociaal domein, aanvullende Rijksmiddelen voor sociale teams en aanvullende middelen van de provincie.

- De formatie voor het team (excl. teamleider/kwartiermaker) wordt bekostigd uit bestaande reguliere financiering van instellingen (inkoop- en subsidierelaties).
- Extra kosten zoals kosten voor locaties, werkplekken, communicatie, opleiding en training, intervisie, registratieprogramma, monitoring ed. worden zoveel mogelijk opgevangen binnen bestaande gemeentelijke budgetten, uitvoeringskosten voor de transities, middelen uit het programma sociaal domein en indien nodig aanvullende Rijks- en provinciale middelen.
- De functie van teamleider/ kwartiermaker: zijn vooralsnog gedekt t/m de zomer van 2015. Voor de periode daarna kan dekking gevonden worden uit uitvoeringskosten voor de transities e/o aanvullende Rijks- en provinciale middelen.

Het Rijk stelt vanaf 2015 extra middelen beschikbaar voor Sociale Teams. We onderzoeken de mogelijkheden voor aanvullende financiering van de provincie Gelderland. De teamleider zal in overleg met de gemeente en maatschappelijk partners een (werk)begroting opstellen voor het eerste jaar en een inschatting maken van de structurele kosten.

7. Planning, ontwikkelagenda, monitoring en evaluatie

7.1 Planning opstarten gebiedsteams

Planning voor het opstarten van de gebiedsteams: wat moet er op korte termijn geregeld worden?

Wat	Wanneer
Afstemming notitie maatschappelijk partners en binnen de gemeente organisatie	November
Besluitvorming	Eind november
Werving	December
Inrichten projectorganisatie	December
Voornaamste randvoorwaarden regelen (locatie, werkplekken, registratie, communicatie)	November - januari
Afspraken maken met samenwerkingspartners (incl. privacy)	December - januari
Startbijeenkomst	Tussen half en eind januari
Operationele start	Februari
Monitoring	Vanaf januari

7.2 Ontwikkelagenda

Thema's die we op de iets langere termijn oppakken

Uitwerking monitoringssystematiek, inclusief concrete resultaten, kpi's.	1 ^e kwartaal 2015
Uitwerken werkwijze vraagverheldering en maken Plannen	1 ^e kwartaal 2015
Uitwerken werkprocessen	1 ^e kwartaal 2015
Verder regelen randvoorwaarden (o.a. opschalingsprocedure, mandaten ed.)	1 ^e kwartaal 2015
Opleidingsprogramma opstellen en starten met uitvoeren	1 ^e kwartaal 2015
Aansluiting vindplaatsen/ basisvoorzieningen	1 ^e half jaar 2015
Soepele aansluiting werkprocessen diverse toegangspoorten	1 ^e half jaar 2015
Sturing op kosten en efficiency, toekomstige bekostigingssystematiek	2 ^e half jaar 2015
Organisatievorm / rechtspersoon gebiedsteams	2016

7.3 Monitoring

Voor de gemeente is het belangrijk om te monitoren of de nieuwe aanpak de noodzakelijke inhoudelijke effecten en kostenbesparing oplevert. De gedachte is dat door de één-regisseur-één-plan-gedachte er minder professionele inzet vanuit de verschillende organisaties wordt ingezet. Dit moet leiden tot een besparing. Een andere aanname is dat door toegenomen zelfregie en betere aansluiting bij de leefwereld de hulpverlening effectiever is. Verder kunnen voordelen optreden door:

- Preventieve werking van de aanpak (vroeg erbij zijn, voorkomen van escalatie)
- Efficiencyverbeteringen door minder intakes, minder coördinatie
- Inzet van eigen kracht, sociale netwerken en informele zorg

Om te kunnen bepalen welke effecten optreden wordt een monitor opgezet. De hoofdbestanddelen van de monitor kunnen zijn:

1. Volgen van (verschuivingen in) de inzet van voorzieningen / hulpverlening en de kosten daarvan.
2. Het klanttevredenheid/ klantervaringen: welke effect ervaart de inwoner zelf? Bijvoorbeeld op verschillende leefdomeninen, zoals participatie, welbevinden, zelfregie, gezondheid etc. (nader te operationaliseren).
3. De medewerkertevredenheid en het verloop van samenwerkingsproces. Hoe ervaren de teamleden de resultaten, de nieuwe manier van werken en de onderlinge samenwerking.

Het verdient de voorkeur om verschillende meetmomenten in te bouwen: een nulmeting en periodieke vervolgmetingen zodat ontwikkelingen zichtbaar worden. De monitor moet uiteraard nog nader uitgewerkt worden. De gemeente neemt hiertoe het initiatief.

7.4 Evaluatie

Periodiek wordt een evaluatie uitgevoerd. De evaluatie bevat:

1. Een inhoudelijke beoordeling op basis van de monitoringsresultaten.
2. Een procesevaluatie op basis van monitoringsresultaten en besprekingen met teamleden, samenwerkingspartners en bestuurders.
3. Het opstellen van een rapportage over het bovenstaande.

De eerste evaluatie vindt halverwege 2015 plaats.

Bijlage 1: Factsheet

Vraag	Antwoord
Wat zijn de doelen	- Hulp en ondersteuning dichtbij - Vroeg erbij zijn - Voorkomen van escalaties - Versterken van zelfregie - Beter benutten burgerkracht - Effectieve samenwerking - Realiseren integrale aanpak en efficiënte regievoering - Het vereenvoudigen van werkwijzen en indicatieprocessen. - Een verschuiving realiseren van 'zwaardere' naar 'lichtere' vormen van ondersteuning.
Voor wie is het gebiedsteam	Voor iedereen met sociaal maatschappelijke vragen van 0 tot 100+. De meerwaarde van het team is gelegen in de meervoudige problematiek die integraliteit en coördinatie vereist. Geen MPH (opschaling Vangnet).
Wat zijn de primaire taken	- Aansluiten bij vindplaatsen en basisvoorzieningen - Snel de juiste ondersteuning - Ondersteuning bieden, Het Plan maken, voortgang volgen - Het gebiedsteam als poortwachter - Regie voeren - Sturen op eigen verantwoordelijkheid en het vinden van oplossingen in eigen kring - Kortdurende begeleiding - Ontwikkeltaken
Hoeveel teams komen er	Vooralsnog twee teams: een voor Lochem West en een voor Lochem Oost. Hiermee gaan we van start. Indien nodig passen we het aantal teams aan
Het Plan	Een beschrijving van integrale vraagverheldering en oplossingen: Welke vragen zijn er binnen een huishouden of gezin, wat pakken de betrokkenen zelf op of met behulp van het eigen netwerk, welke algemene oplossingen zijn er voorhanden en welke individuele voorzieningen zijn nodig?
Samenstelling/ wie zitten er in de teams	Kern: - Algemeen maatschappelijk werk/ schoolmaatschappelijk werk - MEE-consulent - Wmo-consulent - Wijkverpleegkundige (S1-functie: niet toewijsbare zorg) - Opbouwwerker (met ontwikkeltaak, zonder casuïstiek) - Ouderenadviseur - JGZ-verpleegkundige Daaromheen schil van aanvullende deskundigheid
Instroom van 'clients'	- Eigen caseload meenemen - Via vindplaatsen en basisvoorzieningen (school, CJG, woningcorporatie, informele zorg etc). Actief ophalen! - Eigen aanmeldingen - Signalen van ongeruste inwoners
Hoe is onafhankelijkheid van de	- Geen functionarissen van tweede lijn in het GT

beoordeling geborgd	- Lijn moederorganisatie doorsnijden - Functionele aansturing door teamleider - Informatievoorziening richting burger
Verbindingen	Er zijn er vele. De belangrijkste zijn: - School - Huisarts - CJG- netwerk - Zorgloket - Het Plein - Informele zorg - Algemene voorzieningen - Burgerinitiatieven
Is het gebiedsteam een loket	Het GT is geen volledig geoutilleerd loket in de klassieke vorm. Inwoners kunnen wel direct contact opnemen met hun vragen.
Locatie	Er komen twee locaties een in Lochem en 1 in Gorssel. Het dient als uitvalsbasis voor de teamleden. Daar hebben ze werkplekken en vindt teamoverleg en casuïstiekoverleg plaats. Vandaaruit gaan teamleden op pad naar vindplaatsen/ basisvoorzieningen en op huisbezoek.
Privacy	Er wordt privacyprotocol vastgesteld voor de samenwerkingspartners op basis waarvan informatie uitgewisseld kan worden. Uitgangspunt is toestemming van client.
Hoe vindt aansturing plaats	Door gemeente
Hoe wordt de samenwerking vorm gegeven	Samenwerkingsovereenkomst met kernpartners. Verder aansluiten bij bovenlokale en regionale ontwikkelingen en afspraken
Welke bevoegdheden heeft het team	- Inzet van algemene voorzieningen en welzijnsdiensten - Wmo-voorzieningen - Minimaregelingen - Inzet (ambulante) jeugdhulp loopt via CJG - Inzet Wwb en schulddienstverlening via Het Plein - Inzet Wlz via CIZ
Hoe zorgen we voor competente medewerkers	- Motivatiegesprekken - Opleidingsplan - Persoonlijke ontwikkeltraject - 'On the Job' coaching
Wat is een MDO	Multidisciplinair overleg. Een overleg over een specifieke casus waarbij beroepskrachten bij elkaar komen om een tot gezamenlijke aanpak en afspraken te komen. De hulpvrager is hier bij aanwezig!