

Dorpsteams Neder-Betuwe

Gemeente Neder-Betuwe

December 2013

Inhoudsopgave

1. Aanleiding	2
2. Visie	3
2.1 Eisen aan het nieuwe stelsel	4
3. Het dorpssteam	5
3.1 Opdracht	5
3.2 Werkwijze	6
3.3 Samenstelling	9
3.4 Aansturing en positionering	11
3.5 Resultaten en monitoring	12
3.6 Randvoorwaarden	14
3.6.1 Draagvlak en commitment	14
3.6.2 Communicatie	15
3.6.3 Heldere taakomschrijving	15
3.6.4 Professionele handelingsruimte	15
3.6.5 Financiën	16

Bijlagen:

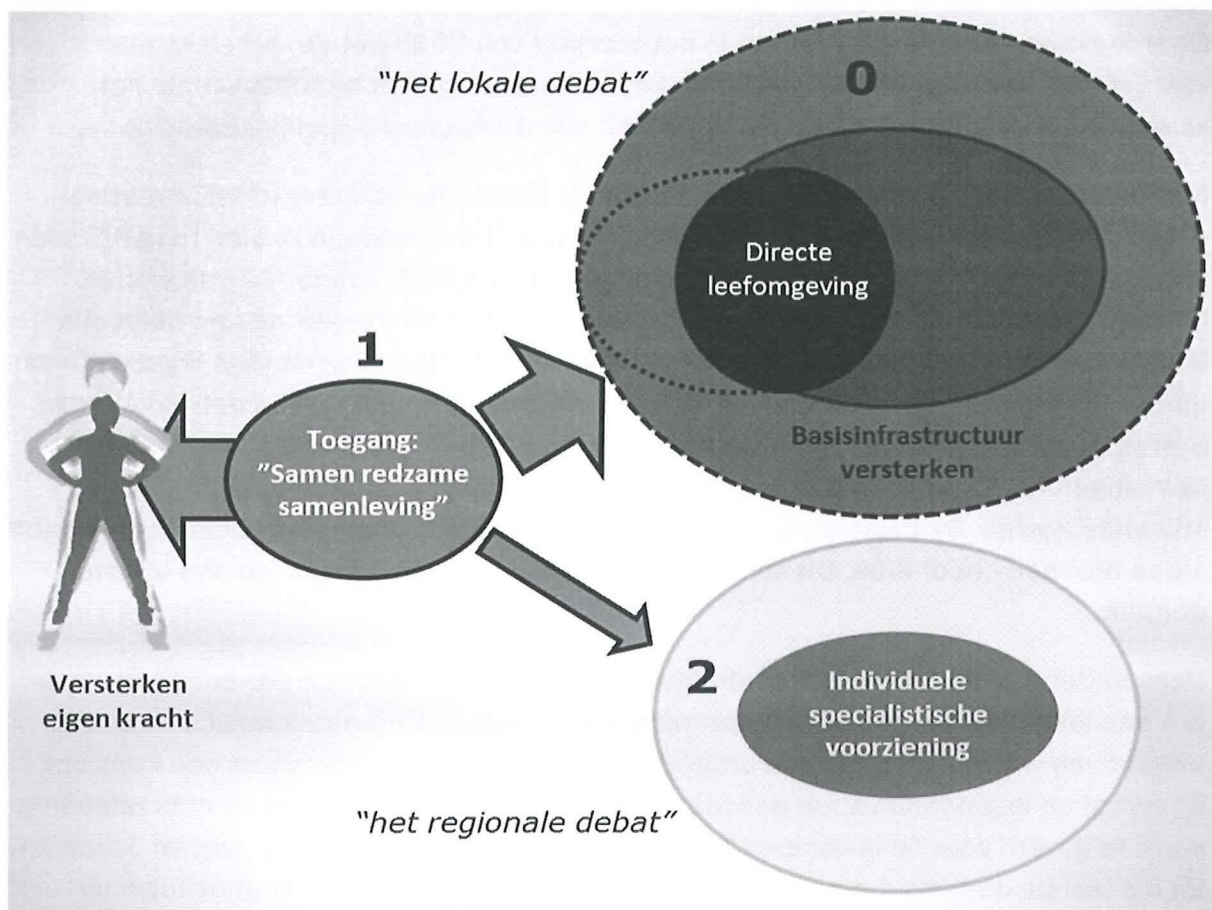
Bijlage 1: Procesbeschrijving dorpssteams

Bijlage 2: Procesbeschrijving inzet vrijwilligers(organisatie)

1. Aanleiding

In 2015 komen, zoals het er anno oktober 2013 voor staat, diverse nieuwe taken naar de gemeenten toe. Dit betreffen taken zoals in concept beschreven in de Participatiewet, de Jeugdwet en de nieuwe Wmo. Met deze laatste komen naast AWBZ-geld, ook de budgetten voor MEE naar de gemeente toe. Daarnaast vindt per augustus 2014 de wetswijziging in het Passend onderwijs plaats.

De nieuwe taken die naar de gemeente komen gaan gepaard met bezuinigingen van 15% op de jeugdzorg tot 40% op onderdelen van de Wmo. Deze bezuinigingen vragen om een ander stelsel. Hierin zal onder andere sprake zijn van meer regionale samenwerking, integrale dienstverlening aan onze inwoners, dorpsgericht werken, een fundamentele aanpassing van werkprocessen, informatisering, bekostiging. Met name een andere manier van handelen is nodig. Participatie en eigen kracht zijn sleutelbegrippen. Kort samengevat ziet de opgave er als volgt uit:



Figuur 1: De ontwikkelopgave in het sociaal domein.

De afgelopen jaren hebben veel gemeenten ervaring opgedaan met zogeheten sociale wijkteams en in onze eigen regio ook met gebiedsteams Jeugd. In Neder- Betuwe hebben wij veel informatie verzameld over de werking van wijkteams in andere gemeenten, zijn samen met diverse partners elders op werkbezoek geweest en hebben diverse congressen bezocht. Overal in het land moeten deze teams nog verder worden

ontwikkeld, waardoor het een groeiproces is, waarin niet alles direct geregeld en duidelijk kan zijn.

Daarnaast heeft de raad van Neder-Betuwe bij de behandeling van de kadernota 2013 – 2016 een motie aangenomen om te komen tot één loket voor zorg, werk en inkomen.

De transities, de motie van de raad, de kanteling naar de eigen kracht van inwoners, de noodzaak van integraal werken en alle ervaringen die in het land zijn opgedaan hebben ons in Neder-Betuwe doen besluiten om te starten met dorpsteams. Deze nota gaat over de vorm en werkwijze van deze dorpsteams.

2. Visie

De gemeenteraad van Neder-Betuwe heeft in april 2012 de Visie op lokaal sociaal beleid vastgesteld. Een belangrijk speerpunt hierin is om te komen tot één loket voor zorg, welzijn, werk en wonen.

Daarnaast heeft de gemeenteraad in het voorjaar van 2013 het Wmo-beleidsplan vastgesteld, waarmee wordt ingezet op het verbeteren van de bedrijfsvoering, het versterken zelfredzaamheid en het vergroten van de maatschappelijke participatie.

Met de decentralisatie van taken worden wij als gemeente verantwoordelijk voor de doelstelling dat mensen die (tijdelijk) verminderd zelfredzaam zijn zo veel mogelijk mee kunnen doen in de maatschappij en zo zelfstandig mogelijk kunnen blijven wonen. Uiteraard wordt hierin eerst gekeken wat iemand zelf of zijn omgeving kan doen. Als laatste kan ter compensatie professionele zorg en ondersteuning worden ingezet. Deze doelstelling is niet zomaar ontstaan, maar is het gevolg van landelijke ontwikkelingen. Systemen dreigen vast te lopen. De huidige wijze van indiceren, verantwoorden en bekostigen heeft geleid tot fragmentatie, medicalisering, institutionalisering en stijgende kosten. De kwaliteit en toegankelijkheid van voorzieningen voor onze inwoners staan hiermee onder druk. Dit samen met de bezuinigingen vraagt om een andere aanpak.

Deze ander aanpak is een grote uitdaging, maar biedt ook kansen. Als eerste de kans om een lokaal stelsel te bouwen dat minder versnipperd en bureaucratisch is, en dat uitgaat van wat mensen (en hun omgeving) zelf nog kunnen. Daarnaast een kans om integraal en beginnend vanuit de vraag van een persoon of een gezin de ondersteuning vorm te geven. Voor de inwoners zitten er geen schotten tussen werk, zorg en opvoeden. En als laatste de kans dat professionals ruimte hebben om samen met de inwoner richting te geven aan ondersteuning. Kortom het moet anders en beter en het kan goedkoper.

In ons plan van aanpak één loket dat ten grondslag ligt aan de dorpsteams, hebben wij de opgave als volgt samengevat:

Wij willen bereiken dat onze inwoners in principe snel geholpen worden om advies of een voorziening te ontvangen, waarmee ze verder kunnen. Het doel hierbij is om te komen tot één toegang waar alle inwoners van Neder-Betuwe met vragen op het gebied van zorg, welzijn, werk en wonen optimaal terecht kunnen voor informatie en advies en waar zij indien nodig een doorverwijzing krijgen.

2.1 Eisen aan het nieuwe stelsel

- De focus ligt op het versterken van eigen regie bij burger, zelfredzaamheid, participatie (werken en meedoen naar vermogen), het sociale netwerk en de kracht van het dorp.
- De start wordt gemaakt vanuit datgene wat mensen zelf kunnen en wat ze kunnen betekenen in de maatschappij. De start wordt niet gemaakt vanuit diagnoses, recht op zorg of problemen.
- Het systeem werkt preventief en voorkomt escalaties en uiteindelijk hoge kosten. De benodigde ondersteuning in het sociale domein is tijdig en proactief.
- De ondersteuning staat dichtbij de burger en zijn omgeving, zodat de eigen kracht van de burger en zijn sociale netwerk optimaal wordt ingezet en er sprake is van wederkerigheid.
- Waar ondersteuning nodig is, is deze zo min mogelijk gefragmenteerd, zodat integraal maatwerk mogelijk is (één huishouden, één plan, één hulpverlener) en afstemmingskosten en dubbelingen die tot extra kosten leiden worden voorkomen.
- Zichtbaarheid en herkenbaarheid in het dorp is van belang.
- De toegang voor inwoners is helder, eenduidig en laagdrempelig.
- Informele zorg en collectieve voorzieningen worden optimaal ingezet.
- Dit alles vergt handelingsruimte én verantwoordelijkheid van en voor professionals, met een minimum aan bureaucratie en verantwoordingslasten.¹

Het dorpssteam verenigt al deze eisen. Hieronder wordt de vorm en werkwijze van de dorpssteams in Neder-Betuwe beschreven.

3. Het dorpssteam

In het plan van aanpak om te komen tot het 1-loket is de nadrukkelijke samenwerking met de volgende partners beschreven:

- Beursplein (Werk&inkomen, schuldhulpverlening en Werkgeversadviespunt Rivierenland (WAPR));
- Adviespunt Neder-Betuwe voor vrijwilligerswerk, mantelzorg, maatschappelijke stages en cliëntondersteuning;
- Stichting Woningbeheer Betuwe (SWB) (woningcorporatie);
- Stichting thuiszorg midden Gelderland (STMG), (Algemeen maatschappelijk werk; (AMW), thuiszorg, Schoolmaatschappelijk werk (SMW), Jeugdgezondheidszorg (JGZ 0-4);
- Eleos (behandeling mensen psychisch of psychosociaal probleem);
- Agathos (Thuiszorg, gezinsondersteuning en psychische zorg);
- Vluchtheuvel (Psychische zorg, gezinsondersteuning en Schoolmaatschappelijk werk);
- MEE (ondersteuning mensen met een beperking);

¹ VNG, diverse steden, 2013, Sociale wijkteams in ontwikkeling.

- Mozaïek (jongerenwerk en interventiewerk);
- GGD (Jeugdgezondheidszorg 4-19);
- Bureau Jeugdzorg (toegangspoort voor jeugdzorg);
- Zorgcentra de Betuwe (ZDB, zorgorganisatie, zowel thuiszorg als verpleging).

Vanaf de start is deze samenwerking er geweest en ook blijven bestaan. De diverse partners hebben gedurende het proces meegedacht en gezamenlijk is de volgende opdracht en werkwijze voor de dorpssteams ontstaan:

3.10 Opdracht

Het dorpssteam bestaat uit vijf professionals op de gebieden zorg en welzijn en heeft de volgende opdracht:

- Het geven van informatie en advies aan inwoners op het gebied van wonen, welzijn, zorg en werk
- Het stimuleren en faciliteren van eigen initiatieven en zelforganisatie
- Vergroten sociale samenhang in het dorp
- Het vroegtijdig signaleren en ondersteunen bij het oppakken van deze signalen
- Verbeteren positie kwetsbare huishoudens
- Bieden van integrale ondersteuning onder het motto: één huishouden, één plan, één regisseur.

Het effect van de opdracht moet zijn dat we meer kwetsbare huishoudens beter kunnen ondersteunen met minder geld. Dit is een ambitieuze doelstelling. Misschien moeten we al blij zijn met 'meer en beter met hetzelfde' of 'hetzelfde met minder'. De opdracht is nu nog te globaal geformuleerd. We moeten de bovengenoemde doelstellingen de komende tijd verder uitwerken. Onder paragraaf 3.5 wordt hier verder op ingegaan.

Het dorpssteam houdt zich bezig met preventie (80% van de huishoudens) en basisondersteuning (enkelvoudig, licht, eenvoudig) op diverse vindplaatsen in de buurt (5% van het aantal huishoudens). Het team komt in actie op aangeven van professionals op deze vindplaatsen (wijkagent, jeugdverpleegkundige, huisarts et cetera.). Het team biedt hulp bij eenvoudige problematiek bij circa 15% van de huishoudens (zie figuur 2). Als het gaat om huishoudens met multiproblematiek (5% van het aantal huishoudens) kan het dorpssteam doorverwijzen. Als dit niet mogelijk is zal er een uitgebreide intake plaatsvinden en wordt de casus ingebracht in het casusoverleg. Daar worden afspraken gemaakt over de vorm van ondersteuning en het casemanagement. Een uitgebreide procesbeschrijving is te vinden in bijlage 1.

5%	Huishoudens met multiproblematiek eventueel in combinatie met strafbare feiten (veel leefgebieden)
15%	Huishoudens met enkelvoudige problematiek (een leefgebied); basisondersteuning op diverse vindplaatsen in de buurt
80%	Zelfredzame huishoudens

Figuur 2: Overzicht huishoudens en mate van zelfredzaamheid.

Een dorpssteamlid verricht de volgende taken:

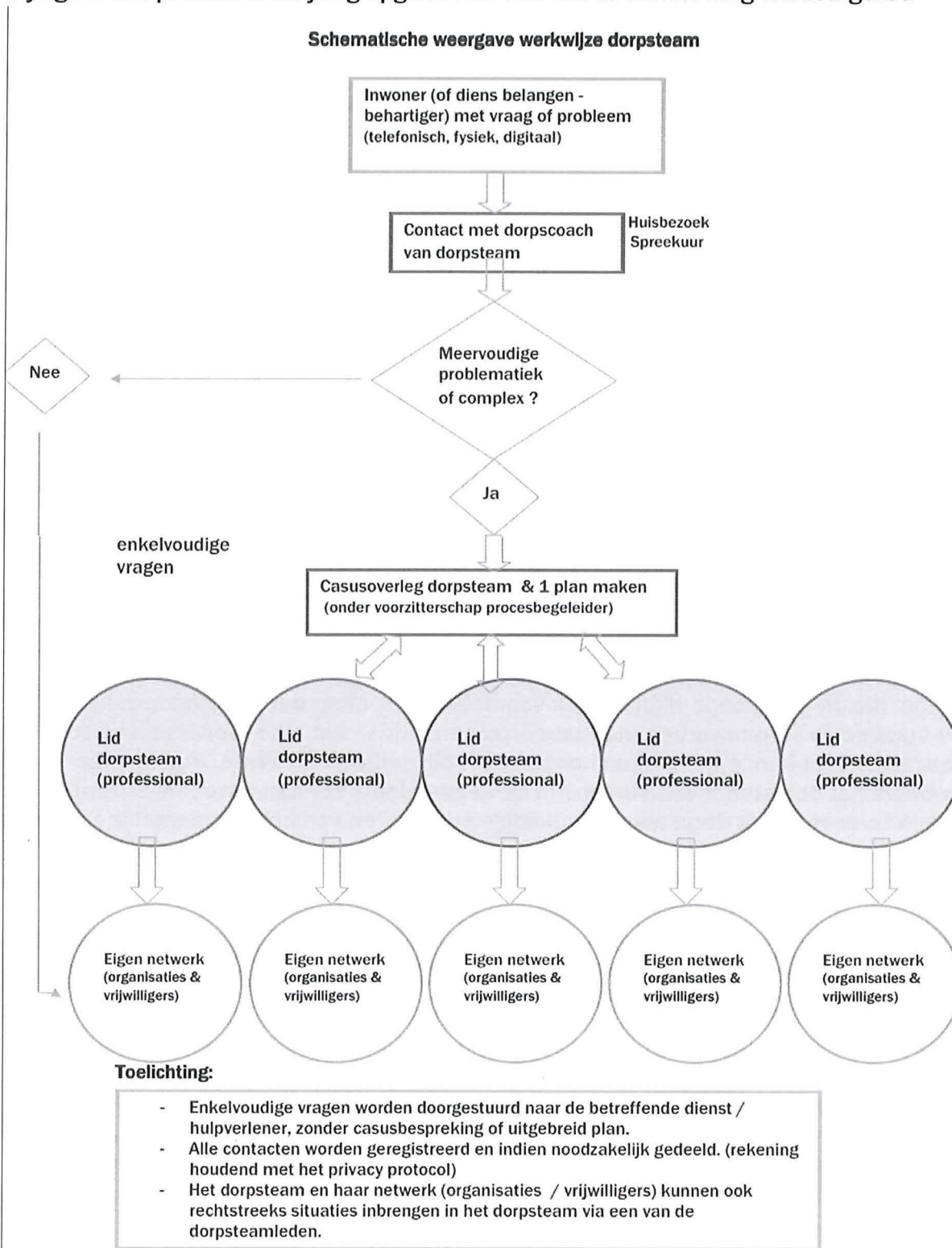
- contact leggen;
- vertrouwensband opbouwen;
- signaleren van kansen, talenten, mogelijkheden, problemen en beperkingen;
- informeren en adviseren;
- luisteren en vragen verhelderen;
- onderzoeken en ondersteunen bij het benutten van eigen kracht en de kracht van de omgeving;
- verbindingen leggen en korte lijnen hebben met verenigingen, informele netwerken, kerken en zorgverleners in het dorp;
- (laten) screenen en diagnosticeren;
- uitvoeren van eenvoudige indicaties;
- arrangeren (op basis van principe: één huishouden, één plan, één aanspreekpunt/generalist);
- kortdurend helpen en ondersteunen;
- verwijzen;
- bemiddelen;
- coördineren;
- monitoren en;
- evalueren.

3.2 Werkwijze

Voor vragen die inwoners hebben weten zij vaak waar ze die moeten stellen, scholen, huisartsen en maatschappelijk werkers zijn van die ingangen die iedereen weet te vinden. Als dit goed loopt, blijft dit ook vooral bestaan. Maar deze ingangen zullen allemaal nauw samenwerken met het dorpssteam. Maar wat als inwoners niet weten waar ze terecht kunnen of vragen hebben over bijvoorbeeld de Wmo. Hoe kunnen inwoners het dorpssteam dan vinden? In de eerste plaats kunnen inwoners zelf met vragen terecht bij het dorpssteam. De huidige spreekuren van het gemeentelijk zorgloket en het Algemeen maatschappelijk werk vervallen en worden ingevuld door de dorpssteams. Het dorpssteam is digitaal, fysiek en telefonisch bereikbaar. Voor een goede digitale en telefonische bereikbaarheid worden afspraken gemaakt met het gemeentelijk klantcontactcentrum, zodat dit ook efficiënt en klantvriendelijk verloopt. Voor de fysieke bereikbaarheid worden spreekuren gehouden in de dorpen en is het maken van een afspraak altijd mogelijk.

In de tweede plaats komen vragen en signalen vanuit allerlei vindplaatsen in de buurt waar professionals werken die basisondersteuning leveren (enkelvoudig en licht) bij het dorpssteam terecht. Te denken valt aan sportverenigingen, basisscholen, kinderopvang en consultatiebureaus. Maar ook aan wijkagenten die signalen oppikken. Belangrijk is dat de dorpssteamleden, goed weten wanneer 'er meer aan de hand is' en een inwoner of gezin verder ondersteund moet worden. Het dorpssteam gaat actief op de inwoners af (outreaching). Doordat de dorpssteamleden in het dorp rondlopen, kennen zij de buurt. Na verloop van tijd weten zij waar de kracht van het dorp zit en hoe die te verzilveren is. Ook zijn dan de kwetsbare huishoudens in beeld. Een eerste inzicht bieden de uitkomsten van het signaleringsinstrument. Dit instrument is gebruikt in het kader van

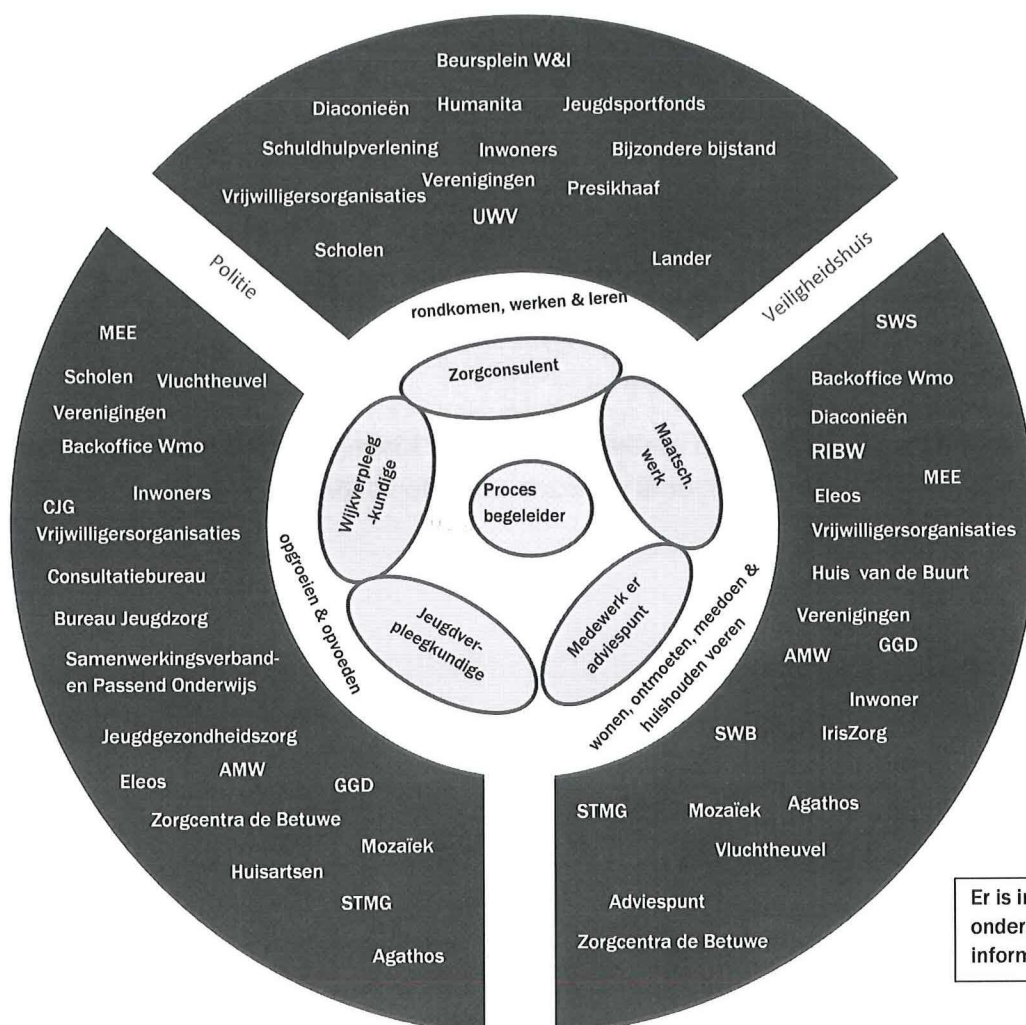
de aanpak 'sociaal economische gezondheidsverschillen' en heeft veel informatie opgeleverd over de mate en soort problemen in de dorpen. Door goede registratie zal hier in de loop van de tijd steeds meer specifieke informatie over beschikbaar komen. Hieronder is in een schema weergegeven hoe de werkwijze van het dorpssteam eruit ziet. Daarnaast is in bijlage 1 een procesbeschrijving van de dorpssteams opgenomen en is in bijlage 2 een procesbeschrijving opgenomen voor als informele zorg wordt ingezet.



Figuur 3: Schematisch overzicht werkwijze dorpssteam.

Het dorpsteam werkt niet alleen, veel kan zij zelf afhandelen, maar vaak zal zij ook samenwerken met inwoners, vrijwilligers en professionals. Hieronder is weergegeven welke schil om het dorpsteam heen staat. Een van deze partijen zijn de werkcoaches die werkzaam zijn bij het Beursplein in Tiel en voor Neder-Betuwe de bijstand, de schuldhulpverlening en reïntegratie uitvoeren. Deze werkcoaches werken één dagdeel per week op de werkplek van de dorpsteamleden in Ochten, zodat de lijnen extra kort zijn en ze ook een gevoel hebben over de situatie in Neder-Betuwe.

Een andere partner is de woningcorporatie (SWB). De SWB komt veel bij mensen thuis en ontvangt veel signalen over problemen als huurachterstanden, overlast en vervuiling. Met de woonconsulenten van de SWB heeft het dorpsteam ook nauw contact. Net als alle inwoners is ook de jeugd een doelgroep van de het dorpsteams. Het Centrum voor jeugd en gezin met haar huidige ingangen als het consultatiebureau en het schoolmaatschappelijk werk blijft gewoon bestaan. Ook activiteiten als inloopspreekuren en thema-avonden op scholen en peuterspeelzalen blijven. Wel zal het CJG nauw samenwerken met het dorpsteam. Dit gebeurt mede doordat twee CJG medewerkers onderdeel zijn van het dorpsteam. Ook gaat het Jeugdpreventienetwerk op in het casusoverleg van de dorpsteams en krijgt de verwijfsindex een plek binnen de dorpsteams.



Er is in de schil rondom het dorp onderscheid gemaakt tussen formele en informele zorg.

Figuur 4: Overzicht dorpsteam en samenwerkingsschil

Wanneer er een meervoudige of complexe vraag aan de orde is zal een intake worden gehouden. Deze intake gebeurt door middel van een 'keukentafelgesprek'.

Hoe ziet dat eruit aan de keukentafel?

Inwoner en het dorpssteamlid brengen samen in beeld wat de mogelijkheden zijn van de inwoner om de eigen situatie te verbeteren. Daarbij helpt het dorpssteamlid de inwoner om de volgende vragen te beantwoorden:

- Wat kan ik zelf doen?
- Wat kunnen mensen uit mijn directe omgeving (familie, vrienden, burens) doen?
- Wat zou een vrijwilliger voor mij kunnen doen en waar kan ik die vinden?
- Welke collectieve ondersteuning is er mogelijk?
- Welke begeleiding kan het dorpssteam mij bieden?
- Voor welk probleem heb ik aanvullende specialistische hulp nodig?

Wat zijn mijn mogelijkheden om actiever te worden in werk, vrijwilligerswerk of vrije tijdsbesteding?

- Hoe kan ik een zinvolle bijdrage leveren aan mijn omgeving?

De uitkomsten en afspraken van dit traject legt het dorpssteamlid vast in het dossier. De regie hierover ligt bij de inwoner. Samen maken ze afspraken over de uitzondering. Deze afspraken zijn niet vrijblijvend. Het dorpssteamlid en de inwoner spreken elkaar aan op het nakomen van de afspraken.

3.3 Samenstelling en organisatie

In overleg met onze partners is afgesproken om te kiezen voor vijf professionals die deel uit maken van het dorpssteam. Er is gekozen voor de volgende functies:

- Maatschappelijk werker
- Medewerker adviespunt
- Wmo-consulent
- Wijkverpleegkundige
- Jeugdverpleegkundige

Er is gekozen voor deze vijf professionals om de volgende redenen:

- Deze professionals werken preventief en dichtbij de inwoner.
- Deze professionals zijn in staat inwoners te ondersteunen en waar nodig door te verwijzen of casemanager te zijn.
- Met deze mix van professionals heb je specialismen op de gebieden van zorg, welzijn, werk en inkomen, ouderen en jongeren. Wonen en veiligheid zijn hierbij ook hele belangrijke componenten, maar gezien de aard van de werkzaamheden van de wijkagent en de woonconsulenten is gekozen hen niet in het dorpssteam

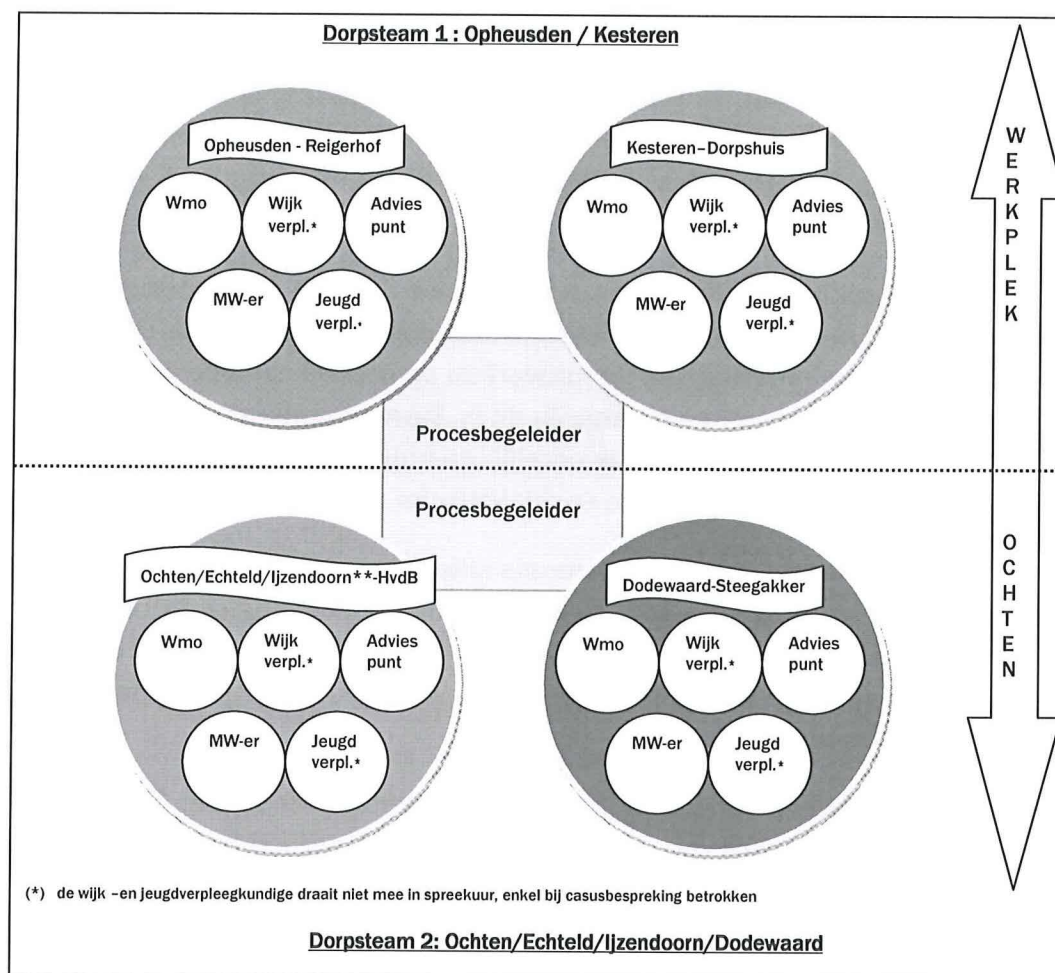
te plaatsen. Wel zitten zij nadrukkelijk in de schil om het dorpssteam en zullen ook met hen de lijnen kort zijn.

- Er is nadrukkelijk voor gekozen om de dorpssteams zich te laten richten op de voorkant en alleen indien nodig op te schalen. Mocht er specifieke expertise nodig zijn als bijvoorbeeld GGZ –of Jeugdzorg, dan zijn deze op afroep beschikbaar.

Alle ureninzet is bestaande formatie, behalve de twee medewerkers van het Adviespunt. Met de kanteling die wij willen maken naar de nulde lijn (hulp uit eigen kring) en het versterken van de netwerken en sociale cohesie kunnen wij niet volstaan met alleen te zeggen hoe belangrijk dit is. Deze uitspraken moet dan ook gepaard gaan met investeringen om zo daadwerkelijk de nulde lijn te versterken en ook resultaten te boeken in de afname van dure specialistische zorg.

Het is van belang dat de professionals elkaar kennen, van elkaar weten wat ze doen en korte lijnen hebben. Dit wordt gestimuleerd door scholing en intervisie, maar ook doordat de dorpssteamleden allemaal werken vanuit één centrale plek: het STMG gebouw in Ochten. Wel zullen in elk dorp op meerdere dagen in de week spreekuren worden gehouden.

Gezien de omvang van de omvang van het aantal inwoners en de benodigde bezetting hiervoor zal één team van vijf professionals twee dorpen bedienen. De teams in Kesteren en Opheusden bestaan uit dezelfde vijf medewerkers en dit geldt ook voor de teams in Ochten en Dodewaard.



Figuur 5: Samenstelling en locatie dorpssteams.

3.4 Aansturing en positionering

De gemeente is de opdrachtgever van de dorpssteams. De procesbegeleider is in dienst van de gemeente. De redenering van een gemeentelijke procesbegeleider is als volgt: de gemeente staat de komende jaren voor een forse sociale vernieuwing, mede ingegeven door de decentralisaties, bezuinigingen en kanteling. In dat licht is het voor een goede invulling van de gemeentelijke regierol en de beleidsontwikkeling nodig om overzicht te houden en gevoel te krijgen bij de uitvoering.

De dorpssteamleden zijn, met uitzondering van de gemeentelijke Wmo-consulent in dienst bij maatschappelijke partners. Zij worden door hun werkgever gestationeerd in het dorpssteam en opereren daarmee onafhankelijk van hun eigen organisatie. De functies zijn als volgt belegd bij maatschappelijke organisaties:

Stichting Thuiszorg Midden Gelderland:

- Maatschappelijk werk
- Wijkverpleegkundige
- Jeugdverpleegkundige

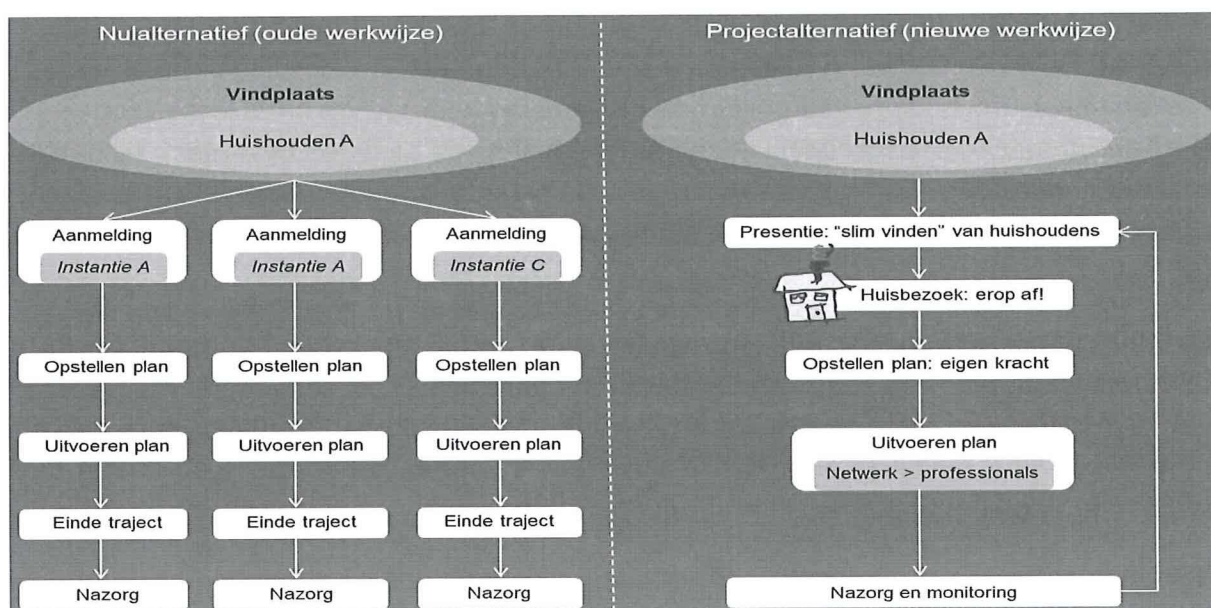
Welzijn Buren:

- Medewerker Adviespunt

Door de stationering van de dorpssteamliden in het team en de gezamenlijke werkplek kan er een nieuwe teamcultuur ontstaan met een gedeelde visie, onderling vertrouwen, een eigen manier van werken en korte lijnen. Hiermee willen we een optimale samenwerking bereiken.

3.5 Resultaten en monitoring

Door het dorpssteam is het bereik van zorg en hulpverlening eerder aanwezig en groter. De verwachting is dat hierdoor minder escalaties optreden: ondertoezichtstellingen (OTS), huisuitzettingen, maatschappelijke opvang et cetera. Door het dorpssteam kan de hulpverlening efficiënter worden uitgevoerd, omdat er echt wordt gehandeld vanuit het principe van één huishouden, één plan, één aanspreekpunt en er eerst wordt gekeken wat mensen zelf kunnen of wat de omgeving kan doen. Daarna wordt pas gekeken welke professionele ondersteuning nodig is.



Figuur 6: Oude versus nieuwe werkwijze

Wij verwachten dat de aanpak leidt tot stabilisatie of sociale stijging in (kwetsbare) huishoudens. Deze effectievere aanpak zal onder meer tot uitdrukking moeten komen in betere schoolprestaties, minder schooluitval, meer mensen aan het werk, minder ziekteverzuim, lagere maatschappelijke kosten (minder uitkeringen en professionele trajecten) en een hogere ervaren kwaliteit van leven. Tot slot verwachten wij dat uitvoerende professionals in het dorpssteam meer plezier in hun werk ervaren, omdat zij in de huishoudens waar zij komen 'kunnen doen wat nodig is'. Deze effecten zijn ook nodig om straks goed te kunnen reageren op de nieuwe taken en de daarmee gepaard gaande bezuinigingen.

Zoals al eerder genoemd worden de te bereiken resultaten verder uitgewerkt. We zoeken naar een beperkte set van indicatoren die we periodiek gaan meten (0-meting bij de start van het dorpssteam, 1-meting bij de tussenevaluatie in januari 2015 en een 2-meting bij de eindevaluatie in januari 2016).

Zeker de eerste tijd zal de gemeente als opdrachtgever nauw betrokken zijn bij de dorpssteams en de uitvoering en is er sprake van 'directe' verantwoording.

Deze verantwoording heeft in hoge mate een kwalitatief karakter. De procesbegeleider rapporteert rechtstreeks aan de projectleider over de voortgang van het werk.

Daarnaast schuift de projectleider regelmatig aan in de casuïstiek overleggen van de dorpssteams en vindt er een groot aantal bijeenkomsten plaats tussen gemeente, dorpssteams en instellingen waarin de ontwikkeling van het dorpssteamwerk centraal staat.

Er vindt door de dorpssteams slechts beperkte registratie plaats. Die registratie heeft de focus op informatie die voor de voortgang van het samenwerken met de inwoner van belang is, zoals het plan van aanpak dat een dorpssteam samen met de inwoner opstelt en het verloop van de acties die daaruit voortkomen. Een belangrijk onderdeel van de registratie is de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM). Hierin geeft het dorpssteam lid in overleg met de inwoner een rapportcijfer voor de zelfredzaamheid op een elftal leefgebieden. Deze wordt ingevuld respectievelijk aan het begin van elk begeleidingstraject, na drie maanden en bij de afronding van het traject. Dit is het instrument waaruit is af te lezen of het doel van de inzet van het dorpssteam –vergroten van de zelfredzaamheid- behaald is.

Om deze informatie goed te kunnen registreren en hieruit ook managementinformatie te halen wordt een ketenregistratie systeem aangeschaft. Dit is een laagdrempelig en eenvoudig systeem, waardoor de kosten beperkt zijn. Alle dorpssteamleden gaan met dit systeem werken. Inwoners en andere hulpverleners kunnen het dossier inzien. Uiteraard wordt hierbij rekening gehouden met privacy-regels.

Wij verwachten in het uiteindelijke plaatje met een vorm van populatiegebonden budget een prikkel te kunnen geven aan de kosteneffectiviteit van de dorpssteams. Hierdoor worden zij ook financieel gestimuleerd worden om waar mogelijk de ondersteuningsvraag informeel op te lossen en dure specialisten slechts in te schakelen als dat echt nodig en effectief is. Hierdoor kan je meer doen, met minder geld. Dit alles uiteraard naar het professionele oordeel van de dorpssteamleden die de inwoners van dichtbij kennen en hun belangen daarbij duidelijk voor ogen houden. In de uiteindelijke situatie zullen wij manieren van verantwoording toepassen die passen bij de nieuwe werkwijze. De administratieve en bureaucratische belasting daarvan zal minimaal moeten zijn, zodat de professionals hun tijd optimaal aan de inwoners kunnen besteden. Vertrouwen in de professional is de basis van deze verantwoording terwijl tegelijkertijd de gemeente gedegen invulling moet kunnen geven aan haar verantwoordelijkheid voor goede zorg en begeleiding voor haar burgers. Daarnaast denken we aan vormen van horizontale verantwoording, waarbij de buurtteams

bijvoorbeeld rapporteren aan partners (woningcorporaties, huisartsen en politie) of aan een panel van inwoners en cliënten.

3.6 Randvoorwaarden

Om de dorpsteams van start te laten gaan en tot een succes te maken is een aantal randvoorwaarden van belang. Als deze randvoorwaarden niet zijn gerealiseerd of gedurende het proces minder aanwezig zijn kan dit gevolgen hebben voor het succes van de dorpsteams. In dat geval kan worden geëscaleerd naar de gemeentelijke projectleider en uiteindelijk de verantwoordelijk portefeuillehouder. De randvoorwaarden zijn als volgt:

3.6.1 Draagvlak en commitment

Het is van groot belang dat er bij de partners draagvlak is voor de dorpsteams. Sinds september 2012 wordt in samenspraak met de partners gewerkt aan de implementatie van de teams. Er is veel energie en een grote betrokkenheid zowel op uitvoerend als op managementniveau.

Essentieel voor het slagen van de implementatie is het eigenaarschap van de ontwikkeling. Partijen moeten bereid zijn om los van institutionele belangen te kijken naar hoe zij de activering en ondersteuning van burgers het best in de wijk, in nauwe samenwerking met andere aanwezige expertise, kunnen uitvoeren en verbeteren. We merken dat partners daarbij te maken krijgen met een eigen dynamiek vanwege het regionale, en soms bovenregionale werkgebied. Hierdoor ontstaan verschillen in tempo.

Los van bovenstaande is er bij partijen sprake van en behoefte aan een pragmatische houding. Start met de dorpsteams, zorgt voor duidelijke taakomschrijving en laat de teams groeien. Groeien in hun professionele, integrale rol en groeien in omvang van taken en dus in uitbreiding van expertise.

Om de verdergaande samenwerking in het project te formaliseren, wordt in het najaar van 2013 door de partners een intentieovereenkomst getekend. Binnen het convenant worden de afspraken inzet (werkprocessen, privacy, etc.) rondom de dorpsteams vastgelegd.

3.6.2 Communicatie

In de aanloop naar de start van de dorpssteams is veelvuldig overlegd met inwoners, (vrijwilligers)organisaties, professionals op uitvoerend en managementniveau, huisartsen en scholen.

Nu we ook daadwerkelijk gaan starten is het van belang dat al deze groepen, van inwoner tot raadslid tot bedrijven goed geïnformeerd zijn over de start van de dorpssteams. Hiervoor is reeds een communicatieadviseur ingehuurd die de communicatie gaat verzorgen voor de dorpssteams, maar ook voor de Huizen van de buurt en de aanpak van sociaal economische gezondheidsverschillen. Er is gestart met het schrijven van een communicatieplan en daarna zal deze adviseur ons tot 1 januari 2015 voor 8 uur per week op genoemde projecten ondersteunen.

3.6.3 Heldere taakomschrijving

Het is belangrijk om de taakomschrijving en de gevraagde competenties van het dorpssteam voor de start goed uit te werken. Aan de andere kant is het ook een kwestie van in de praktijk uitvinden. Het team moet hiermee kunnen dealen. Het is belangrijk de positie van het dorpssteam ten opzichte van de reguliere inzet in het begin goed te duiden. Immers, het dorpssteam komt weliswaar in plaats van een deel van de reguliere inzet, maar niet in plaats van alle reguliere inzet. Er liggen afstemmingsvraagstukken met teams op scholen en het Veiligheidshuis. Deze afstemming wordt de komende tijd verder uitgewerkt.

3.6.4 Professionele handelingsruimte

Om in kwetsbare huishoudens te kunnen doen wat nodig is, moeten de dorpssteamleden professionele handelingsruimte hebben. Die ruimte bestaat uit de mogelijkheid om:

- vanuit de zelfregie van het huishouden een plan op te stellen en op grond daarvan professionele interventies in te zetten, stop te zetten of tijdelijk 'on hold' te zetten; vanzelfsprekend kent het dorpssteamlid zijn eigen grenzen en schakelt hij tijdig specialisten in voor advies;
- tijdig de juiste professionele interventies in huishoudens te kunnen inzetten, waar mogelijk zonder wachtlijsten;
- op onderdelen zelf eenvoudige indicaties af te geven voor gespecialiseerde inzet (ondersteuning, hulp, et cetera);
- tijdens de uitvoering van professionele interventies in het huishouden te kunnen bijsturen;
- problemen in professionele samenwerkingsrelaties te signaleren en bespreekbaar te maken en;
- naar eigen inzicht tijd in te delen. De professional moet tijd en plaats ongebonden kunnen werken (het nieuwe werken).

Om deze professionele handelingsruimte te kunnen creëren, moet de procesbegeleider bij alle organisaties kunnen terugvallen op een contactpersoon (teamleider of middenmanager) met doorzettingsmacht. Deze doorzettingsmacht, maar ook andere praktische zaken om het werk van de dorpssteamleden mogelijk te maken zoals een

privacyreglement en een klachtenregeling worden beschreven in een apart document wat als bijlage aan het convenant wordt toegevoegd.

3.6.5 Financiën

De gemeente financiert de procesbegeleider, de Wmo-consulent, de ruimtes voor de spreekuren en de organisatiekosten. De dorpssteamliden staan op de loonlijst van de instelling waar zij in dienst zijn. De Wijkverpleegkundige wordt gefinancierd uit AWBZ-gelden. De overige drie medewerkers worden bekostigd vanuit gemeentelijke subsidies.

Voor de financiering van personeel en de werkruimte in het STMG gebouw in Ochten worden afspraken gemaakt met de STMG en Welzijn Buren via de reguliere subsidiebeschikkingen.

Over de dekking voor de volgende kosten zijn reeds collegebesluiten genomen. Te weten:

- Op 23 oktober 2012 heeft het college besloten een bedrag van €107.500 beschikbaar te stellen voor de ontwikkeling van het project 1-loket, waar de dorpssteams uit voort gekomen zijn.
- Het college heeft besloten een bedrag van €43.973 beschikbaar te stellen voor de medewerker van het adviespunt in het kader van de regeling Buurtsportcoaches.
- Op 3 september 2013 heeft het college besloten een bedrag van €50.000 beschikbaar te stellen voor de communicatie voor de projecten 1 loket, Huizen van de buurt en de aanpak van Sociaal economische gezondheidsverschillen.

Een aantal structurele kosten wordt gedekt uit de transitiegelden. Deze gelden worden vanaf 2015 door het rijk uitgekeerd aan de gemeenten om de nieuwe taken uit te voeren. Om de daarmee gepaard gaande bezuinigingen op te vangen zal er een omslag moeten worden gemaakt naar preventie en de nulde lijn. Om deze omslag te maken moet er ook worden geïnvesteerd in de preventie en nulde lijn. Zodoende vinden wij het te verantwoorden om een klein deel van dit budget hiervoor in te zetten.

Incidentele kosten:

Soort kosten	Bedrag in €*	Budget
Communicatie	50.000	- €40.000 reserve Wmo - €10.000 Algemene uitkering
Scholing en training	10.000	Budget 1loket/ decentralisaties
Ketenregistratiesysteem	15.000	Budget 1loket/ decentralisaties
Werkplekken en bereikbaarheid	10.000	Budget 1loket/ decentralisaties
Uren medewerkers Adviespunt 2014	172.000	-€43.973 uit Regeling Buurtsportcoaches -€108.027 uit Budget 1

		loket/ decentralisaties - € 20.000 uit CJG budget
Onvoorzien	10.000	Budget 1loket/ decentralisaties

*Kosten betreffen een schatting en kunnen in werkelijkheid iets afwijken. Bij een afwijking van minder dan 10% zal dit worden opgepakt binnen de bestaande budgetten

Structurele kosten:

Soort kosten	Bedrag in €* 	Budget
Uren procesbegeleider en Wmo-consulent	Valt binnen bestaande budgetten	Gemeentelijk personeelsbudget
Uren wijk –en jeugdverpleegkundige en maatschappelijk werker	Valt binnen bestaande budgetten	Budget AWBZ, Gemeentelijk budget Jeugdgezondheidszorg en Maatschappelijke begeleiding en advies.
Uren medewerkers adviespunt 2015 ev.	172.000	-€ 43.973 uit regeling Buurtsportcoaches -€128.027 uit transitiegelden
Huisvesting	4.000	Transitiegelden
Ketenregistratie	5.000	Transitiegelden
Onvoorzien	5.000	Transitiegelden

*Kosten betreffen een schatting en kunnen in werkelijkheid iets afwijken. Bij een afwijking van minder dan 10% zal dit worden opgepakt binnen de bestaande budgetten.

Bijlage 1: Proces beschrijving in stappen

Algemeen

Het doel van dit werkproces is het in kaart brengen van de werkzaamheden en om het uniform werken te bevorderen. Het werkproces is ondersteunend aan het resultaat. Het werkproces dient als leidraad. Het proces bestaat uit de volgende stappen.

- Stap 0:** Bekendheid/vindbaarheid dorpssteam
- Stap 1:** Inwoner of diens belangenbehartiger komt met vraag
- Stap 2a:** Enkelvoudige vraag
- Stap 2b:** Meervoudige vraag / complexe problematiek
- Stap 3:** Doorverwijzing
- Stap 4:** Uitgebreide intake
- Stap 5:** Inbrengen casus in casusoverleg
- Stap 6:** Toewijzen casemanager
- Stap 7:** Maken plan van aanpak (PvA)
- Stap 8:** Bespreken plan van aanpak met inwoner
- Stap 9:** Starten uitvoering plan van aanpak
- Stap 10:** Bewaken voortgang plan van aanpak
- Stap 11:** Nazorg plan van aanpak
- Stap 12:** Eind proces / registratie

Stappenplan

Stap 0: Bekendheid / Vindbaarheid dorpssteam

Wil het dorpssteam een brede groep inwoners bereiken, die bij het dorpssteam aanklopt op het moment dat ze laagdrempelige hulp en ondersteuning nodig hebben, dan zal het dorpssteam moeten investeren in zichtbaarheid in het dorp en in het activeren van (professionele) verwijzers om het dorpssteam vroegtijdig in te schakelen. Belangrijk is dat de dorpssteamleden goed weten wat er in het dorp speelt, welke vragen en problemen er spelen, waar zij zich op willen richten en hoe zij in contact met de inwoners kunnen komen.

Dit is niet zozeer een procedurestap, dan wel een gegeven waarvan de dorpssteam doordrongen moeten zijn.

Stap 1: Inwoner of diens belangenbehartiger komt met vraag bij dorpssteam

De inwoner of diens belangenbehartiger kan terecht bij een dorpssteamlid met vragen op het gebied van wonen, werken, welzijn en zorg.

Het dorpssteam is op verschillende manieren te bereiken. Telefonisch, via e-mail, op afspraak (op spreekuurlocatie of elders), maar ook door het inloopsprek uur te bezoeken. In alle gevallen zal het dorpssteamlid de inwoner of diens vertegenwoordiger te woord staan. Afhankelijk van de vraag en situatie kan het dorpssteamlid voorstellen een vervolgspraak in te plannen. Dit kan met een huisbezoek of een afspraak op de spreekuurlocatie in het dorp. Het streven is om enkelvoudige vragen direct te beantwoorden.

Het dorpssteamlid beschikt over kennis (dan wel bezit kwaliteiten om op een snelle efficiënte wijze aan de vereiste kennis te komen) om de inwoner te voorzien van informatie en advies. Kan het dorpssteamlid niet direct een adequaat antwoord geven, dan zal hij het antwoord uiterlijk de volgende werkdag terugkoppelen naar de inwoner. Hierdoor kan het dorpssteamlid expertise elders verkrijgen indien hij of zij deze niet bezit.

Afhankelijk van de vraag, bepaalt het dorpssteamlid of het een enkelvoudige of een meervoudige vraag/complexiteit betreft. In het geval van een enkelvoudige vraag, wordt het werkproces enkelvoudige vraag opgepakt, zie hiervoor **stap 2a**.

Als er sprake lijkt te zijn van een complexe of meervoudige problematiek, dan zal het dorpssteamlid het werkproces meervoudig/complex opstarten. Zie hiervoor **stap 2b**.

Uitgangspunten bij deze stap zijn:

- De melder dient een zo volledig mogelijk beeld te geven van de problematiek.
- Indien de melder een instelling is stelt deze de inwoner in kennis van de aanmelding bij het dorpssteam, tenzij er zwaarwegende omstandigheden zijn dit niet te doen. De verantwoordelijkheid voor het in kennis stellen van de inwoner bij het dorpssteam ligt bij de betreffende instelling.
- Indien de melder een instelling is wordt er binnen 3 werkdagen contact opgenomen met de cliënt.
- Wanneer een inwoner een andere inwoner aanmeldt hoeft deze de inwoner daarvan niet in kennis te stellen (bij voorkeur uiteraard wel). Het is aan het dorpssteamlid om op professionele wijze zowel de melder als de inwoner te benaderen.
- De instelling die al bij de inwoner betrokken is, blijft verantwoordelijk voor het eigen handelen totdat is besloten of de inwoner binnen het dorpssteam wordt opgepakt.

Stap 2a: Enkelvoudige vraag

Nadat uit de vraagverheldering is gebleken dat er sprake is van een enkelvoudige vraag bepaalt het dorpssteamlid in samenspraak met de inwoner de volgende stap. Tijdens de vraagverheldering is uitgegaan van de principes van welzijn nieuwe stijl en is er ook gekeken naar de eigen kracht van de inwoner om zijn hulpvraag weg te nemen.

In deze fase komt het aan op de parate kennis van het dorpssteamlid. Daarnaast beschikt het dorpssteamlid over informatiekanalen die hij/zij kan benaderen. Hierbij valt te denken aan informatiemateriaal (informatiemap en sociale kaart) op de spreekuurlocatie, maar ook internet en het kennisnetwerk behoren tot de mogelijkheden.

Afhankelijk van de vraag van de inwoner kan het dorpssteamlid de vraag zelf oplossen of is er een doorverwijzing nodig naar een derde (uit het netwerk van het dorpssteam). Het dorpssteamlid verkent de situatie en verwijst snel door als dat nodig is. Hierbij wordt eerst gekeken wat door de informele zorg wordt opgepakt en pas daarna wordt gekeken wat de formele zorg kan doen. Een procesbeschrijving voor inzet van informele zorg is te vinden in bijlage 2. Dit kan bijvoorbeeld een doorverwijzing zijn naar hulp bij de administratie, maar ook een aanmelding voor een aanvraag maatschappelijke participatie in het kader van de Wet werk en bijstand (WWB).

Is er geen doorverwijzing nodig, omdat de inwoner zelf tot een oplossing is gekomen gaat het proces over naar **stap 12**.

Is er een verwijzing nodig gaat het proces door naar **stap 3**.

Uitgangspunten bij deze stap:

- De dorpssteamleden gaan samen met de inwoner op zoek naar een passend antwoord op de vraag. Zij kijken hierin eerst naar wat de inwoner zelf kan, wat de eigen omgeving kan betekenen en daarna word pas gekeken naar vrijwillige of professionele ondersteuning.
- Het dorpssteamlid gaat actief op pad om informatie te vergaren over zaken waar hij/zij geen parate kennis over bezit. Deze vergaarde kennis wordt toegevoegd aan de informatiemap waardoor ook op deze wijze een bibliotheek aan informatie ontstaat.

Stap 3: Doorverwijzing

Op het moment dat samen met de inwoner is bepaald dat er een doorverwijzing plaats moet vinden, zorgt het dorpssteamlid er voor dat de inwoner de weg naar de instantie weet te vinden. In het geval van een beperkte zelfredzaamheid of andere overwegingen zorgt het dorpssteamlid voor een warme verwijzing/overdracht.

Nadat de doorverwijzing heeft plaats gevonden gaat het proces verder naar **stap 12**.

Uitgangspunten bij de doorverwijzing:

- De verwijzing vindt plaats naar de desbetreffende organisatie. Het dorpssteamlid zorgt voor een warme overdracht naar gespecialiseerde hulp indien de verwachting bestaat dat de inwoner dit niet zelf zal doen.
- Inwoners hebben een vrije keus naar welke aanbieder zij worden doorverwezen.
- Er worden afspraken gemaakt met de verschillende organisaties op welke wijze de verwijzing plaats vindt. (middels een formulier, e-mail e.d.)
- Voorafgaand aan de doorverwijzing wordt er toestemming aan de inwoner gevraagd persoonsinformatie te delen met derden. (door het ondertekenen van een machtiging)

Stap 2b: Meervoudige / complexe vraag

Het dorpssteamlid heeft geconstateerd dat er sprake is van een meervoudige / complexe vraag. Aan de hand van de urgentie en de omstandigheid (komt vraag per telefoon of via andere inwoner/instelling binnen) vindt er een uitgebreide intake plaats. Indien mogelijk direct en anders wordt er een afspraak gemaakt binnen 3 werkdagen bij de inwoner thuis of op een locatie in het dorp.

Uitgangspunten bij een meervoudige/ complexe vraag:

- Er is sprake van een complexe vraag wanneer er problemen zijn op meerdere levensdomeinen of wanneer er meerdere problemen zijn.
- Het is belangrijk dat de inwoner de ruimte en de tijd krijgt om zijn of haar vraag bij het dorpssteamlid kwijt te kunnen. Zorg dan ook voor goede omstandigheden om een gesprek te voeren. (locatie, tijd en privacy).
- Als het dorpssteamlid het gevoel heeft dat het een risicogesprek is (denk aan agressie en/of geweld) dan kan er gebruik gemaakt worden van de spreekkamer op het gemeentehuis. Deze voldoet aan de ARBO veiligheidsnormen en daar is ook toezicht beschikbaar.

Stap 4: Uitgebreide intake

In deze fase worden de problemen op verschillende leefgebieden goed in beeld gebracht met behulp van de Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM). De Zelfredzaamheid-Matrix heeft elf domeinen waarop de mate van zelfredzaamheid wordt beoordeeld. Deze domeinen hangen sterk met elkaar samen, ze hebben immers betrekking op dagelijks leven. De domeinen zijn:

1. Financiën
2. Dagbesteding
3. Huisvesting
4. Huiselijke relaties

5. Geestelijke gezondheid
6. Lichamelijke gezondheid
7. Verslaving
8. Activiteiten
9. Dagelijks leven
10. Sociaal netwerk
11. Maatschappelijke participatie
12. Justitie (op dit terrein heeft met name justitie zelf en het Veiligheidshuis een rol)

De ZRM heeft diverse toepassingen. In eerste instantie als screeningsinstrument om de zelfredzaamheid van de individuele inwoner in kaart te brengen en daarna als instrument om doelen te stellen voor de inwoner. Nadat samen met de inwoner is bepaald op welke gebieden er problemen zijn, bepaalt de inwoner m.b.v. het dorpssteam lid aan welke doelen gewerkt moet worden en met welk resultaat. De uitkomsten hiervan wordt een eerste aanzet voor het Plan van Aanpak (PvA).

Uitgangspunten bij deze stap:

- ZRM wordt gehanteerd als instrument om de uitgebreide intake uit te voeren
- Het dorpssteam lid neemt de tijd om een uitgebreide intake te doen.
- Intake vindt plaats op een plek waar de inwoner zich prettig voelt. Dit kan op een locatie in het dorp of bij de inwoner thuis.
- Als de inwoner het prettig vindt om een ander bij het gesprek aanwezig te laten zijn dan wordt dit geaccepteerd.
- Als blijkt dat de intake niet in één gesprek afgerond kan worden plant het dorpssteam lid een vervolg afspraak.

Stap 5: Inbrengen casus in casusoverleg

In het geval van het inbrengen van een casus kan er sprake zijn van meerdere ingangen.

In eerste instantie kan een casus vanuit de intakesituatie van het dorpssteam op de agenda worden gezet. Uiteraard kunnen ook ketenpartners een situatie op de agenda van het dorpssteam plaatsen. De procesbegeleider zit de casusoverleggen voor. Dit casusoverleg is voor alle leeftijden. In de praktijk zullen casussen voor bepaalde groepen tegelijk worden besproken. Het huidige jeugdpreventienetwerk gaat op in het casusoverleg van het dorpssteam. Om efficiënt te overleggen wordt volgens dezelfde systematiek de casuïstiek besproken. De systematiek wordt op een later moment nog verder uitgewerkt en zal door de procesbegeleider uitgerold worden.

Uitgangspunten bij deze stap:

- Het casusoverleg vindt 2-wekelijks plaats en kan indien nodig op verzoek vervroegd ingelast worden.
- Tijdens het casusoverleg worden de concept PvA's besproken en indien nodig aangepast.
- Er wordt bepaald wie de casemanager zal zijn van de voorgestelde PvA's.
- Overige ingebrachte casuïstiek wordt besproken (ingebracht door derden, waarbij inwoner nog niet is besproken). Ook hiervoor geldt dat de te nemen stappen worden bepaald.

Stap 6: Toewijzen casemanager

Tijdens het casusoverleg stemt het dorpssteam af welke dorpssteamlid aan de slag gaat met welke inwoner. In de meeste gevallen zal degene die de intake heeft gedaan ook de rol van casemanager op zich nemen. Gezien de verdeling van de caseload – of andere afwegingen van het dorpssteamlid - kan hiervan worden afgeweken.

Uitgangspunten bij deze stap:

- In principe wordt de intaker ook de casemanager
- Procesbegeleider bewaakt de caseload van het dorpssteamlid
- Er worden heldere afspraken gemaakt m.b.t. de balans rol casemanager / hulpverlener

Stap 7: Maken plan van aanpak (PvA)

Voor elke casus die binnen het dorpssteam wordt opgepakt, moet een plan van aanpak (PvA) worden gemaakt met daarin meetbare doelen, termijnen, in te zetten middelen en betrokken of nog te betrekken partners. Dit plan van aanpak is voor een groot deel na de uitgebreide intake samen met de inwoner opgesteld. Echter kan het zijn dat na het bespreken van het plan van aanpak in het casusoverleg het voorgesteld PvA aanpassing behoeft.

Belangrijk bij het maken van het plan

Het plan is beknopt. Waar nodig werken professionals hun aandeel uit in hun eigen zorgplannen. Het plan van aanpak is geen vervanging van de zorgplannen, maar fungeert als een overkoepelend en verbindend overzicht. De casemanager, samen met de gezinsleden, zorgt ervoor dat er een plan komt.

Het plan bestaat uit drie onderdelen:

1. (Gezins)doelen: gegevens van de gezinsleden en de belangrijkste doelen die zij met het plan willen bereiken (uitkomsten zelfredzaamheidsmatrix)

2. Betrokkenen: gegevens van mensen uit het netwerk, hulpverleners en dienstverleners die samenwerken met het gezin. Gegevens van de casemanager en afspraken over de wijze waarop de onderlinge afstemming is geregeld
3. Afsprakenlijst: wie doet wat en wanneer.

Het gezin en alle betrokken professionals krijgen een exemplaar van het plan.

Uitgangspunten bij deze stap:

- Primair uitgangspunt is de eigen kracht van de inwoner.
- Het uitgangspunt is dat het PvA een plan van de inwoner is. Bijzondere feiten of omstandigheden kunnen redenen zijn om daarvan af te wijken.
- Beperk het aantal doelen. Er moet overzicht ontstaan, in plaats van een lange waslijst.

Stap 8: Bespreken plan van aanpak met inwoner

Nadat het PvA is vastgesteld wordt het plan met de inwoner besproken.

Uitgangspunten bij deze stap:

- Het plan moet door de inwoner worden goedgekeurd.
- Het PvA wordt van kracht nadat deze is ondertekend door inwoner en dorpsteamlid.

Stap 9: Starten uitvoering plan van aanpak

Er is inmiddels veel kennis over werkzame factoren bij de hulp aan kinderen, jongeren en gezinnen met meervoudige problematiek. Het is belangrijk dat iedereen kennis heeft genomen van het plan en de doelen die erin staan ondersteunt. Het proces start met het ondertekenen van het plan door de inwoner en de casemanager (dorpsteamlid) en het uitvoeren van de gemaakte afspraken / plannen.

Uitgangspunten bij deze stap:

- Versterk de zelfregulering van gezinnen.
- Bespreek de wederzijdse verwachtingen.
- Draag concreet bij aan het 'herstel van het gewone leven'.
- Werk multisystemisch: Neem zelf het initiatief om met het plan te werken of werk actief mee op het moment dat anderen daarom vragen. De problemen op de basale leefgebieden (wonen, werk, inkomen, psychische en fysieke gezondheid) kunnen dan in samenhang worden gezien en aangepakt.
- Betrek en versterk het sociaal netwerk.

- Werk planmatig en resultaatgericht.
- Zorg voor continuïteit.

Stap 10: Bewaken voortgang plan van aanpak

De inwoner is verantwoordelijk voor de realisatie van de doelen van het PvA. Iedere casuïstiek wordt minimaal eens per 3 maanden geëvalueerd met de inwoner. Tenminste één keer per drie maanden komen de lopende plannen in uitvoering op de agenda van het casus overleg.

Uitgangspunten bij deze stap:

- Voordat tot afsluiting van de casus of inzet van een nazorgtraject kan worden overgegaan hebben de inwoner en dorpssteamlid de resultaten getoetst aan de doelstelling in het plan van aanpak. Daarnaast is er een eindevaluatie beschreven met inbegrip van de noodzakelijk geachte nazorg activiteiten.
- Het dorpssteamlid legt de evaluatie voor aan de procesbegeleider. Deze wordt binnen het casusoverleg besproken. Daarna wordt bepaald of het traject wordt afgesloten of dat er een nazorgtraject wordt ingezet.
- De eindevaluatie kan leiden tot de volgende 4 uitkomsten:

1. Geen verdere hulp- of dienstverlening of regie nodig. Casus afsluiten voor het dorpssteam.

2. Er is nog wel een vorm van hulp- of dienstverlening of regie nodig buiten het dorpssteam. Casus wordt warm overgedragen. Casus afsluiten voor het dorpssteam. (De instelling aan wie wordt overgedragen, brengt opnieuw signaal in bij het dorpssteam wanneer dorpssteam-aanpak weer nodig blijkt te zijn).

3. Gelet op het risico van terugval naar een situatie waarin dorpssteam-aanpak weer noodzakelijk wordt geacht is een vorm van nazorg vanuit het dorpssteam. Blijft dorpssteam casus.

4. Regie vanuit het dorpssteam blijft nodig. Uitvoering wordt warm overgedragen. Blijft dorpssteamacasus.

Stap 11: Nazorg plan van aanpak

Aan de hand van de uitkomsten van stap 10: bewaken voortgang plan van aanpak, wordt er uitvoering gegeven aan de nazorg. Belangrijk is dat nazorg een prominente rol in het proces krijgt. Zeker wanneer er kans op herhaling blijft bestaan.

Uitgangspunten bij deze stap:

- Ook bij enkelvoudige vragen kan er sprake zijn van nazorg. Denk bijvoorbeeld aan het nabellen bij twijfel van een doorverwijzing of inwoner ook daadwerkelijk die stap heeft genomen.

- De nazorg wordt uitgevoerd door het dorpssteamlid die de rol van casemanager heeft vervuld.
- Indien de inwoner na een afgerond traject nog een vraag heeft kan deze bij het dorpssteamlid terecht met vragen m.b.t. het afgeronde traject.

Stap 12: Eind proces/ registratie

In het systeem worden het gesprek met de inwoner of belangenbehartiger en de gemaakte afspraken vastgelegd. In het geval van een verwijzing wordt dit ook beschreven. Mocht er in de toekomst dezelfde vraag bestaan, dan kan dit teruggekoppeld worden en gesignaleerd worden dat een vraag terugkerend is.

Op deze manier is er ook te bewaken in hoeverre een doorverwijzing ook daadwerkelijk leidt tot een vervolg. Soms zijn er omstandigheden waardoor een inwoner besluit toch geen contact op te nemen of aangeeft zich wel tot de organisatie gewend te hebben, maar dat de vraag niet werd opgepakt.

Ook op grond van juridische grondslagen kan het zinvol zijn het contact te registreren om mogelijke 'rechten op voorziening/regelingen' te bepalen (moment van melding probleem/vraag kan soms leidend zijn). Ook voor klachtenprocedure is het zinvol registratie te doen van contact.

Uiteraard wordt de inwoner geïnformeerd over deze registratie.

Bijlage 2: Procesbeschrijving inzet vrijwilligers(organisatie)

De inwoner of diens belangenbehartiger bespreekt zijn vraag of probleem met een lid van het dorpssteam. Deze bijlage beschrijft het proces wanneer blijkt dat aanbod door vrijwilligers(organisaties) ingezet kan worden om in de behoefte van de hulpvrager te voorzien. In de procesbeschrijving wordt onderscheid gemaakt tussen enkelvoudige en complexe/meervoudige vragen en problemen.

Sociale kaart

De dorpssteamleden hanteren bij de intake de zelfredzaamheidmatrix (ZRM) om een zo volledig mogelijk beeld te schetsen van de situatie van de hulpvrager. Er is per dorp een sociale kaart in ontwikkeling die per leefgebied en fase van de zelfredzaamheidmatrix het informele aanbod aan ondersteuning en ontmoetingsactiviteiten inzichtelijk maakt. Onder het ondersteuningsaanbod vallen activiteiten van zowel vrijwillige thuis- en mantelzorgorganisaties als het aanbod van kerken. Wanneer blijkt dat een hulpvrager ondersteuning kan gebruiken op bepaalde leefgebieden, kan het dorpssteamlid gemakkelijk zien welke vrijwilligersorganisatie hier iets in kan betekenen.

Proces bij enkelvoudige problematiek

De dorpssteamleden hebben kennis van de sociale kaart van het dorp. Zij maken een inschatting welke vrijwilligersorganisatie passende ondersteuning kan bieden aan de hulpvrager. Afhankelijk van de vraag, zelfredzaamheid en de wens van de hulpvrager beslist het dorpssteamlid of de hulpvrager zelf contact kan zoeken met de vrijwilligersorganisatie, of dat het dorpssteamlid de totstandkoming van dit contact moet faciliteren.

Wanneer het dorpssteamlid besluit de totstandkoming van het contact te faciliteren, vraagt hij toestemming aan de hulpvrager om zijn gegevens door te geven en situatie te bespreken met een vrijwilligersorganisatie. Het contact tussen het dorpssteamlid en de vrijwilligersorganisatie verloopt altijd via de coördinatoren van de vrijwilligersorganisaties. De coördinator neemt zelf contact op met de hulpvrager om tot verdere afspraken te komen.

Proces bij meervoudige problematiek

Wanneer de hulpvraag van de cliënt een complexe of meervoudige vraag of probleem betreft, wordt deze hulpvraag in het casusoverleg van het dorpssteam besproken. Er zijn geen vrijwilligersorganisaties aanwezig bij het casusoverleg. Uit de casusbespreking kan blijken dat informele zorg ingezet kan worden naast professionele ondersteuning. Het dorpssteamlid neemt in dat geval contact op met de coördinator van de vrijwilligersorganisatie, die vervolgens contact legt met de hulpvrager.

Bereikbaarheid

Vrijwilligersorganisaties zijn vaak per mail en telefoon bereikbaar. Zij geven uiterlijk binnen drie dagen een 'eerste reactie'. Deze reactie kan inhouden dat zij tegemoet kunnen komen aan de vraag, maar ook dat zij tijd nodig hebben om de mogelijkheden te bekijken. In dit eerste contactmoment tussen het dorpssteamlid en vrijwilligerscoördinator wordt afgesproken op welke termijn er uitsluitel gegeven wordt over het al dan niet kunnen voorzien in de behoeften van de cliënt. Uitsluitel wordt binnen zeven dagen gegeven. Er wordt dan ook afgesproken op welke termijn de vrijwilligersorganisatie contact zoekt met de hulpvrager (waarbij rekening wordt gehouden met ernst van de situatie).

Terugkoppeling

In alle gevallen zoekt het dorpssteamlid na drie weken contact met de hulpvrager. In dit contact wordt nagegaan of het contact tussen de hulpvrager en de vrijwilligersorganisatie is gelegd en of dit naar wens verloopt.

Het dorpssteamlid onderhoudt daarnaast contact met de coördinator van de vrijwilligersorganisatie die ondersteuning biedt. De frequentie hiervan hangt af van de vraag. Hoewel het dorpssteamlid eindverantwoordelijke is om informatie van de vrijwilligersorganisatie te krijgen, kan de organisatie zelf ook voor een terugkoppeling zorgen.

Wanneer de vrijwilligersorganisatie constateert dat zij niets kunnen betekenen richting de hulpvrager dan koppelen zij dit terug naar het dorpssteamlid.

Privacyprotocol

Het dorpssteamlid is transparant en spreekt met de hulpvrager af wat er met zijn vraag gedaan wordt. Het dorpssteamlid heeft toestemming van de cliënt nodig, om de hulpvraag voor te leggen aan vrijwilligersorganisaties.

Vrijwilligersorganisaties dienen vertrouwelijk om te gaan met de informatie die hen ter oren komt. Naar schatting werkt twee derde van de vrijwilligersorganisaties actief met een geheimhoudingsplicht/privacyprotocol (bleek uit een enquête onder 25 vrijwilligersorganisaties). Wanneer hulpvragers vanuit het dorpssteam doorverwezen worden naar vrijwilligersorganisaties, mogen zij verwachten dat er vertrouwelijk omgegaan wordt met hun persoonlijke informatie. Daarom wordt van alle vrijwilligersorganisaties verwacht dat zij een privacyprotocol hebben of het privacyprotocol ondertekenen die ook professionele partners in het loket ondertekenen.

Verklaring Omtrent Gedrag

In voorkomende situaties kan een vrijwilliger gevraagd worden om een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Of dit wenselijk is wordt per geval bekeken. Situaties waar de vrijwilliger bij voorkeur een VOG kan overleggen, zijn bijvoorbeeld wanneer met kinderen gewerkt wordt, of wanneer het om ondersteuning met betrekking tot financiën gaat. In deze gevallen vergoedt de gemeente de kosten van de VOG.

Hulpvragen vanuit de vrijwilligers(organisaties)

Het dorpsteam is er niet alleen om hulpvragen van inwoners te behandelen. Ook vrijwilligersorganisaties kunnen met hun vragen terecht bij een dorpsteam. In deze gevallen loopt het contact tussen dorpsteam en vrijwilligersorganisaties tevens via de vrijwilligerscoördinator.