Gemeente Hellendoorn

Concept

Schets uitvoeringsorganisatie Jeugdhulp en Wmo 2015

14 mei 2014

Inhoud

Inhoud 2
1. Inleiding 3
2. Organisatie van toegang en procesmanagement 4
2.1 Gebiedsgericht werken/VIA-team 4
2.2 Ontwikkeling Sociaal team 5
3. Toegang tot algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen 9
3.1 Algemene voorzieningen 9
3.2 Cliëntondersteuning 9
3.3 Huisarts, medisch specialist en jeugdarts 9
3.4 Politie en zorgmeldingen 10
3.5 Veiligheidshuis 10
3.6 Maatwerkvoorzieningen 11
3.7 Bovenlokale ondersteuning 11
3.8 Transitie en transformatie in toegang 11
3.9 Wisselwerking tussen algemene en maatwerkvoorzieningen 11
4. ICT opgave 13
5. Beslispunten uitvoeringsorganisatie Jeugdhulp en Wmo 2015 15
Bijlage 1: Competentieprofiel regisseur 16
Bijlage 2: Schematisch overzicht 'Toegang tot Jeugdhulp en Wmo in Hellendoorn' 21

1. Inleiding

Het streven is dat op de ingangsdatum 1 januari 2015 de doelgroepen die onder de Jeugdhulp en Wmo 2015 vallen kwalitatief voldoende bediend kunnen worden en de uitvoeringsorganisatie in de basis staat. In het tweede kwartaal van 2014 worden door college en raad de uitgangspunten en het beleid bepaald met betrekking tot de toegang, ondersteuning, loket en uitvoeringsorganisatie voor de uitvoeringstaken die in het kader van de nieuwe Jeugdwet en nieuwe wet Wmo 2015 naar ons toekomen. Daarvoor zijn drie notities voorbereid:

De eerste notitie 'Toegang en begeleiding JeugdhulpJeugdhulp 2015' beschrijft het vertrekpunt, de uitgangspunten waarop de toegang Jeugdhulp 2015 zal worden ingericht, genomen besluiten op regionaal niveau en pilots die op dit moment in de gemeente Hellendoorn aan de orde zijn. Ook beschrijft deze notitie de naar ons toekomende Jeugdhulp-taken.

De tweede notitie 'Toegang en ondersteuning Wmo 2015' beschrijft het vertrekpunt, de uitgangspunten waarop de toegang Wmo 2015 zal worden ingericht, genomen besluiten op regionaal niveau en pilots die op dit moment in de gemeente Hellendoorn aan de orde zijn. Ook beschrijft deze notitie de AWBZ-taken die naar de Wmo overkomen en welke doelgroepen daarbij horen.

Deze derde notitie geeft een schets van de uitvoeringsorganisatie per januari 2015, het is belangrijk te melden dat het hier om een groeimodel gaat. Er wordt een aantal concretiseringslagen beschreven die in ieder geval zullen worden gestart in augustus 2014, om per 1 januari 2015 de toegang en procesmanagement goed te kunnen organiseren. Dit betekent dat onder andere werkprocessen worden ingericht, de automatisering wordt geregeld, personeel wordt aangetrokken, de samenwerking met externen wordt geregeld, communicatie wordt verzorgd en de overdracht van diverse gegevens en trajecten ruim voor 1 januari worden geregeld.

Het jaar 2015 kan als een overgangsjaar worden beschouwd waarin de basis is geregeld en vanuit de praktijk oplossingen gevonden moeten worden. Ook zal vanaf 2015 de visie en werkwijze van deze transitie geleidelijk aan worden verbreed naar alle onderdelen en activiteiten binnen het sociale domein.

In deze notitie vindt u het gebruik van zowel de term jeugdhulp als jeugdzorg; er wordt hetzelfde bedoeld. In de nieuwe Jeugdwet 2015 wordt de term 'jeugdhulp' gebruikt en als volgt gedefinieerd: *ondersteuning, hulp en zorg aan jeugdigen en hun ouders bij het voorkomen, verminderen, stabiliseren, behandelen en opheffen van of omgaan met de gevolgen van psychische problemen, psychosociale problemen of gedragsproblemen van de jeugdige, of opvoedingsproblemen, waaronder ondersteuning, hulp en zorg die verleend wordt in het kader van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.*

In de praktijk werden en worden de termen 'jeugdhulp' en 'jeugdzorg' vaak beide gebruikt, zo ook in dit document.

2. Organisatie van toegang en procesmanagement

In deze paragraaf wordt beschreven hoe toegang kan plaatsvinden via het gebiedsgericht werken en hoe er opgeschaald en afgeschaald kan worden naar een sociaal team.

Inwoners van de gemeente Hellendoorn gaan naar school, werken, hebben een woning, voeden hun kinderen op of genieten van hun 'oude' dag. Maar soms gaat dat niet vanzelf of ondervinden ze problemen op een van deze zogenaamde leefgebieden. Ze raken werkloos, krijgen schulden of worden ziek. Vaak vragen ze vrienden, familie of buren om hen te helpen. Soms gaan ze met hun (hulp)vraag naar de huisarts, maatschappelijk werker, dominee/pastoor of naar de juf of meester.

We hebben het in die gevallen nog steeds over algemene voorzieningen. Door middel van het beleid op het gebied van wonen, welzijn en zorg, gebiedsgericht werken en beleidgestuurde financiering worden sociale samenhang, algemene – en voorliggende voorzieningen versterkt. Dit beleid zal in de komende jaren uitgebouwd worden. Deze notitie beschrijft een schets/groeimodel voor de uitvoeringsorganisatie Jeugdhulp en Wmo 2015.

In Hellendoorn is de eerste toegang breed en dichtbij de inwoner georganiseerd. Dat gaat via hulpverleners (leerkrachten, huisartsen, ouderenadviseurs, jongerenwerkers, mantelzorgconsulent, dominees/pastores, Wmo-consulenten, wijkagenten, woonconsulenten e.a.) maar kan ook via mede-inwoners (familie, vrienden, buren). Die kunnen de vragen beantwoorden dan wel de weg wijzen naar de plek waar de vraag beantwoord kan worden. Binnen onze huidige zorgstructuur hebben we het ook vaak over vindplaatsen.

We gaan er vanuit dat de inwoner zelf bepaalt waar hij in de eerste plaats zijn vraag neerlegt. Hij/zij weet vaak zelf waar de vraag het best beantwoord kan worden. Hulpverleners en mede-inwoners kunnen de inwoner behulpzaam zijn bij het beantwoorden van vragen. Veel vragen zullen direct beantwoord kunnen worden. Het merendeel van de vragen van inwoners (zo'n 80%) is enkelvoudig. Daarvoor kan snel en dichtbij huis ondersteuning geregeld worden, via het eigen netwerk dan wel via een algemene of maatwerkvoorziening.

De (hulp) vraag kan echter niet altijd worden beantwoord en dan is extra hulp of ondersteuning nodig. Hulp op maat, ofwel maatwerkvoorzieningen. De gemeente Hellendoorn zal vanaf januari 2015 zelf de toegang tot maatwerkvoorzieningen verzorgen. Voor complexe situaties doet de gemeente een beroep op aanbieders en/of een (regionaal) expertteam. Het gaat in deze schets om *vraagverheldering en de weg naar* juiste hulp- en dienstverlening (het proces). Het gaat om toegang en procesmanagement vanuit een onafhankelijke gedachte/vanuit publieke verantwoordelijkheid.

2.1 Gebiedsgericht werken/VIA-team

Met het doorontwikkelen van gebiedsgericht werken wordt beoogd met scherpe natuurlijke antennes vroegtijdig signalen op te kunnen pakken over mogelijke probleemsituaties. Door aandacht te hebben voor de 'vindplaatsen' van problematiek, wordt tijdig en outreachend ingrijpen mogelijk en kan opschaling voorkomen worden. Indien nodig vindt opschaling plaats. Dit doet het VIA (Vroegsignalerings, Informatie en Advies-) team per woonservicegebied voor alle doelgroepen, momenteel in drie woonservicegebieden (Hellendoorn, Nijverdal-Noord en Nijverdal-Zuid). Per woonservicegebied coördineert Stichting De Welle de verbinding van de aanpak en de resultaten. Op gemeentelijk niveau wordt deze vernieuwde aanpak geregisseerd en gemonitord.

Vanuit de pilot Gebiedsgericht werken Groot Lochter is het Vroegsignalering, informatie en adviesteam (VIA-team) ontstaan. Dit team bestaat uit Woningstichting Hellendoorn, Stichting De Welle, Maatschappelijk Werk Noord-west Twente, ZorgAccent en de politie. Het team pakt

problematiek die ze in de wijk signaleert op en probeert lichtere problematiek 'ter plekke' op te lossen. Indien het om zwaardere problematiek gaat wordt dit doorgegeven aan de zorgstructuur.

In de pilot Gebiedsgericht werken Groot Lochter is gebleken dat door deze werkwijze voor een deel kan worden voorkomen dat problematiek escaleert en in de zorgstructuur komt (lees problematiek kan afgeschaald worden). Tijdens de laatste Stuurgroep Wonen, Welzijn en Zorg is besloten om de werkwijze uit te rollen naar de vijf woonservicegebieden.

Lichte (ondersteunings)vragen worden met behulp van het VIA-team dus direct en in de eigen leefomgeving opgelost. Zwaardere ondersteuningsvragen worden doorgeleid naar een sociaal team. Hiermee wordt - waar mogelijk - voorkomen dat lichtere problematiek escaleert.

Het 'gebiedsgericht werken' is kleinschalig, per wijk georganiseerd. Hierbij speelt organiseren van 'noaberkracht' een grote rol, waarbij De Welle een belangrijke rol speelt. Er lopen momenteel pilots in Groot Lochter en De Kruidenwijk, deze worden langzamerhand verder uitgerold. Een belangrijke term in deze ontwikkeling is ook Welzijn Nieuwe Stijl.

2.2 Ontwikkeling Sociaal team

Met een sociaal (wijk)team wordt door het Rijk bedoeld de bundeling van professionele krachten (de consulenten) van de drie decentralisaties. Bijvoorbeeld het bundelen van krachten van Wmo en Jeugdhulp consulenten van de gemeente met andere professionele organisaties. Het gaat om het organiseren van professionele hulpverlening op basis van één gezin, één plan, één regisseur.

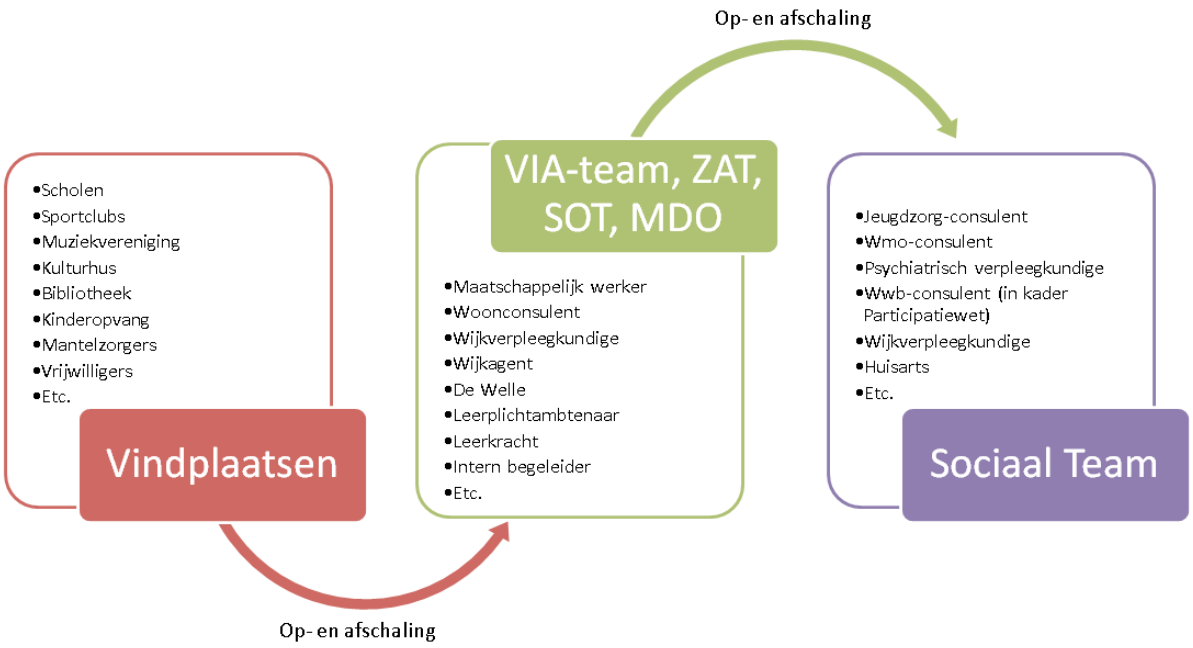
Het Rijk en de VNG gebruiken ook wel de naam sociaal *wijk*team, omdat deze werkwijze onder die 'werknaam' gestart is in een vijftal grote steden, waaronder Leeuwarden en Enschede. Een wijk bestaat dan uit 10.000 tot 20.000 inwoners, met een veel hogere bijstandsdichtheid dan in onze gemeente, vandaar dat in onze gemeente eerst wordt gekozen voor één sociaal team. Het gaat hier om de opzet van een groeimodel; de komende jaren zal aandacht worden besteed aan de doorontwikkeling en efficiënte positionering van het sociaal team in de gemeente Hellendoorn.

Er zijn extra middelen beschikbaar gesteld door het Rijk, waarbij ook ingezoomd zal worden op de wijkverpleegkundige en op de wijze waarop afstemming bereikt zal worden met het gebiedsgericht werken. Het is goed om te onderzoeken wat het beste bij Hellendoorn past. Hierbij zal steeds de verbinding gezocht worden met het gebiedsgericht werken; het VIA (Vroegsinalerings, Informatie en Advies)-team en de huidige zorgstructuur. De contacten met de cliënten van de medewerkers van het sociaal team zullen dan ook regelmatig in de eigen woonomgeving plaatsvinden, nauw afgestemd met het gebiedsgericht werken. Via het VIA-team, kan in de gemeente Hellendoorn op gebiedsgerichte wijze vroegsignalering plaatsvinden en kunnen mensen zo 'dicht mogelijk bij huis' voorzien worden van de eerste vormen van ondersteuning.

Indien het VIA-team niet voldoende ondersteuning kan bieden, kan worden opgeschaald naar het sociaal team. De consulenten in het sociaal team zullen een grote rol spelen in zowel de toegang als het procesmanagement. Kenmerkend voor procesmanagement is dat een consulent aan een cliënt wordt gekoppeld om op alle levensterreinen ondersteuning voor hem of haar te regelen. De vraag van de cliënt en niet het toevallig beschikbare aanbod bepaalt welke hulp wordt ingezet.

De fysieke basis voor het sociaal team is het Huis voor Cultuur en Bestuur. De consulenten in het sociaal team zullen nauwe contacten hebben met de VIA-teams en contactpersonen van de vindplaatsen. Uitgangspunt is om per 1 januari 2015 te starten met één sociaal team in onze gemeente. Het zal meerdere jaren kosten om dit sociaal team vorm te geven en er zal gestuurd worden op nauwe samenwerking tussen consulenten van het sociaal team en de vindplaatsen en VIA-teams.

Onderstaand figuur laat de verhouding van het VIA-team ten opzichte van het sociaal team zien. De verschillende teams werken parallel aan elkaar; er kan zowel worden 'opgeschaald' als 'afgeschaald'. Ook wordt het ZorgAdviesTeam (ZAT) en SOT (SchoolOndersteuningsTeam) in dit figuur weergegeven (deze ondersteuningsteams staan uitgebreider beschreven in de notitie *'Toegang en begeleiding tot Jeugdhulp 2015'*). De leerplichtambtenaar kan bijvoorbeeld een schakel zijn tussen het ZAT/SOT en het sociaal team. Ook zal de wijkverpleegkundige een belangrijke schakel zijn tussen de verschillende op- en afschalingsniveaus van zorg en ondersteuning.



In de pilot Experiment Jeugdzorg Nieuwe Stijl wordt onderzocht welke rol het CJG inlooppunt in het geheel kan spelen en hoe de zorgstructuur van het VIA team[1] in de buurt, de ZAT's[2] en de SOT's[3] op de scholen kan worden aangesloten op het sociale team.

De werkwijze van het Multi Disciplinair Overleg (MDO) zal in het kader van de nieuwe taken die naar de gemeente toekomen, worden ingepast in het proces van het sociaal team. Daarbij zal de werkwijze 'één gezin, één dossier, één plan' steeds centraal staan.

[1] In de Kruidenwijk waar de pilot draait is in het kader van gebiedsgericht werken een VIA team actief. Dit team richt zich op het oplossen van eenvoudige individuele problematiek bij de bewoners voor zover het geen multi-problem is (van multi-problem is sprake als de problematiek op drie of meer leefgebieden speelt). Oplossingen worden samen met de hulpvrager en diens directe omgeving gezocht. Het VIA-team bestaat uit een maatschappelijk werker, woonconsulent, wijkverpleegkundige, wijkagent en De Welle.
[2] Zorg advies teams (werkzaam tot 1 augustus 2014)
[3] School ondersteunings teams (werkzaam vanaf 1 augustus 2014)

Onderstaand figuur illustreert het te ontwikkelen sociaal team. In het sociaal team staat nauwe samenwerking tussen professionals met verschillende expertises centraal (een uitgebreider figuur is te vinden in bijlage 2).

Met de cliëntgroepen GGZ en verstandelijk gehandicapten (LVB) hebben onze Wmo-consulenten momenteel weinig ervaring. Het is de bedoeling dat deze ervaring onderdeel wordt van het sociaal team en dat er consulenten/regisseurs zijn met kennis en ervaring. Voor de groep verstandelijk gehandicapten is er veel deskundigheid en ervaring aanwezig bij de medewerkers van het huidige MEE IJsseloevers. Op dit moment is MEE IJsseloevers de organisatie die het grootste deel van de middelen voor cliëntondersteuning van het Rijk ontvangt. Wij zijn momenteel met MEE IJsseloevers in gesprek over de invulling van cliëntondersteuning en de rol en positie die zij daarin kunnen innemen.

Op het gebied van beleid en uitvoering heeft de gemeente Hellendoorn specifieke kennis nodig van de Jeugdhulp en AWBZ/Wmo. Het is de bedoeling dat de gemeente Hellendoorn deze expertise en kennis het derde kwartaal van dit jaar aantrekt.

Er is in de uitvoering expertise en kennis nodig voor de volgende doelgroepen:

- Het is van belang dat er voor de jeugdige doelgroep die ondersteuning nodig heeft, momenteel geïndiceerd door Bureau Jeugdzorg, specifieke deskundigheid wordt aangetrokken.
- Voor de doelgroep met een psychiatrische stoornis is specifieke deskundigheid nodig. De huidige Wmo consulenten hebben hier momenteel beperkte ervaring mee.
- Ook vraagt de groeiende doelgroep ouderen met een psychogeriatrische aandoening specifieke expertise. Uitbreiding van personeel is op dit werkterrein gewenst.

Wij zien de toegangsbepaling als een groeimodel. Door op deze manier ervaring en expertise op te doen, leren we de nieuwe doelgroepen beter kennen. De toegangsbepaling zal vanaf het begin gemonitord worden, waarbij procesbewaking specifieke aandacht verdient. Na maximaal 2 tot 3 jaar willen we deze werkwijze evalueren en op basis daarvan met een voorstel komen hoe we de toegangsbepaling op de langere termijn willen vormgeven.

3. Toegang tot algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen

In de volgende paragrafen wordt de toegang naar algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen en cliëntondersteuning nader toegelicht.

3.1 Algemene voorzieningen

Algemene voorzieningen zijn 0e- en 1e-lijns voorzieningen die voor onze inwoners vrij toegankelijk zijn. Dat wil zeggen dat inwoners geen toestemming van de gemeente nodig hebben om er gebruik van te maken. Algemene voorzieningen zijn de basisvoorzieningen in de woonservicegebieden en de welzijnsvoorzieningen waaronder ondersteuning van vrijwilligerswerk en mantelzorg. Algemene voorzieningen kunnen collectief (soms doelgroep gericht) en individueel zijn. Voorbeelden van collectieve algemene voorzieningen die door de gemeente worden gefinancierd zijn vrijetijdsbesteding voor verstandelijk gehandicapten, en sociale vaardigheidstrainingen. Individuele algemene voorzieningen die wij financieren zijn bijvoorbeeld maatschappelijk werk en jeugdgezondheidszorg.

Voor een deel gaat het om algemene voorzieningen die wij als gemeente niet financieren, maar waarmee wij wel goede afspraken willen maken omdat ze als voorliggend of aanvullend dienen van door ons te financieren voorzieningen. Of omdat ze een signalerende functie hebben. Voorbeelden hiervan zijn onderwijs, kinderopvang, huisartsenzorg, en (fysio)therapie. Maar ook het UWV, de politie en de woningbouwcorporatie zijn voorzieningen waar inwoners vragen kunnen stellen en die kunnen signaleren.

3.2 Cliëntondersteuning

De middelen voor cliëntondersteuning worden met de nieuwe Wmo en de Jeugdwet ook overgeheveld naar de gemeente. Het is de bedoeling dat een integrale benadering van met participatie verband houdende hulpvragen mogelijk is. Dit sluit dus goed aan bij de samenhang die wij nastreven op de decentralisaties. Gemeenten krijgen zeggenschap over de vormgeving van de cliëntondersteuning.

In de wettekst Wmo 2015 staat het begrip cliëntondersteuning als volgt beschreven: *"Ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen"*. In artikel 2.2.4 van de Wmo 2015 wordt gesteld dat het college er voor moet zorgen dat cliëntondersteuning beschikbaar is voor elke ingezetene en dat er op ieder moment van de dag telefonisch of elektronisch anoniem een luisterend oor en advies beschikbaar is. In de Participatiewet wordt eveneens gewezen op deze verantwoordelijkheid voor gemeenten. Gemeenten zijn op grond van artikel 7 van de Wwb verantwoordelijk voor het ondersteunen van de gemeentelijke doelgroep bij arbeidsinschakeling. Mensen kunnen bijvoorbeeld een aanvraag indienen voor ondersteuning bij re-integratie of een voorziening, zoals een jobcoach. Bij het doen van een aanvraag kan de aanvrager – als hij/zij dat wenst – gebruik maken van cliëntondersteuning. Hierbij staat het belang van de aanvrager centraal en wordt de hulpvraag in de gevallen waarin dat toegevoegde waarde heeft integraal en domeinoverstijgend bekeken.

3.3 Huisarts, medisch specialist en jeugdarts

Gelet op het belang van een goede en doelmatige hulpverlening wordt in de Jeugdwet expliciet de mogelijkheid tot verwijzing naar de jeugdhulp opgenomen voor de huisarts, de medisch specialist en de jeugdarts. Zowel de huisarts als de medisch specialist heeft vanuit zijn specifieke expertise een verantwoordelijkheid om goede diagnoses te stellen, zorg te verlenen of de jeugdige door te geleiden naar de ondersteuning, hulp of zorg die volgens de professionele standaard nodig is. De

jeugdarts is de sociaal geneeskundig specialist van kinderen en ziet (bijna) alle kinderen periodiek. Uit het oogpunt van een integrale aanpak, kwaliteit van de hulpverlening, kostenbeheersing en volumebeheersing moeten gemeenten hierover afspraken maken met zorgverzekeraars en professionals.

Vanuit de Jeugdhulp en zorg voor ouderen zijn scholen en huisartsen belangrijke algemene voorzieningen en vindplaatsen. Wij kiezen er voor ze een expliciete rol en positie in ons nieuwe stelsel te geven en afspraken met ze te maken over samenwerking en aansluiting van voorzieningen in hun nabijheid. Omdat ook de koppelingen tussen zorg en veiligheid belangrijk is, gaan we daarna in op de rol van politie en Veiligheidshuis binnen het nieuwe stelsel.

Op school of de peuterspeelzaal worden kinderen gevolgd in hun ontwikkeling. De afstemming met ouders over hoe het gaat met hun kinderen of jongeren is er regelmatig. Zorgen worden onderling gedeeld. Alle vormen van onderwijs en opvang kennen een Zorg Advies Team, dat vragen van ouders, jongeren en de professionals kan bespreken, advies kan geven en eventueel verdere hulp in kan schakelen. We spreken in dit kader van de vindplaatsen waar jeugdigen vanzelfsprekend komen en waar ook goed gekeken wordt naar hoe het gaat met de jeugdige. Op deze plekken is het ook logisch dat vragen gesteld worden en zorgen gedeeld worden door ouders of door jongeren zelf. In de komende jaren willen we de zorg in de school en de zorg die op school geboden kan worden nog beter vervlechten en extra mogelijkheden voor het invliegen van specifieke zorg creëren. De jeugdgezondheidszorg en het maatschappelijk werk zijn de partijen die op deze plekken een sleutelfunctie hebben. Vraagstuk is de komende jaren hoe het erbij halen van specifieke zorg op school opgepakt kan worden en hoe op de vindplaatsen direct toegang mogelijk is tot extra of andere zorg.

3.4 Politie en zorgmeldingen

De politie levert een bijdrage aan veiligheid. Binnen de politiële jeugdtaak wordt dat vertaald in de aanpak van jeugdcriminaliteit en overlast van jeugd in de openbare ruimte. Naast deze 'repressie' bestaat de politiële jeugdtaak uit nog twee andere onderdelen. Het gaat hierbij om 'preventie' en 'vroeg signaleren en doorverwijzen'. Met name dit laatste taakveld heeft de afgelopen jaren een sterke ontwikkeling doorgemaakt. De politie draagt de verantwoordelijkheid om te signaleren of in actie te komen, wanneer zij het vermoeden heeft dat een kind in een zorgwekkende situatie zit. Dat is een situatie die mogelijk op een of andere manier de ontwikkeling en/of opvoeding van het kind kan bedreigen. De politie doet in deze situatie nu een zorgmelding bij Bureau Jeugdzorg. Deze verantwoordelijkheid van vroeg-signaleren blijft niet alleen beperkt tot de publieke ruimte, maar strekt zich uit, net zoals bij huiselijk geweld, tot achter de voordeur. Blijkt er inderdaad een zorgwekkende situatie te zijn, dan is het Bureau Jeugdzorg er (eventueel in afstemming met Maatschappelijke Werk) verantwoordelijk voor dat het kind en/of de ouders de juiste hulp krijgen.

3.5 Veiligheidshuis

Voor de bespreking van complexe persoons-, systeem- en gebiedsgerichte problematiek waarbij sprake is van ernstige overlast en criminaliteit en voor de aanpak daarvan zijn de Veiligheidshuizen opgericht. Het Veiligheidshuis is een netwerksamenwerking tussen straf-, zorg- en (andere) gemeentelijke partners waarin zij onder eenduidige regie komen tot een keten overstijgende aanpak. Het gaat hier om samenwerking tussen gemeenten, politie, Openbaar Ministerie, raad voor de kinderbescherming en de huidige Bureaus jeugdzorg. Sinds 1 januari 2013 vallen de Veiligheidshuizen onder regie van de gemeente. Zo kunnen we ook in strafrechtelijke zaken zorgen voor een optimale inbedding in en afstemming met lokale en regionale zorg- en veiligheidsnetwerken.

Gemeenten en politie maken afspraken over de wijze waarop en bij wie de politie vanaf 2015 zorgmeldingen doet. Dit in relatie tot de vorming van het AMHK. We maken afspraken met het Veiligheidshuis in algemene zin en het Justitieel Overleg Risicojongeren (JOR) in het bijzonder over de (toegang tot) zorg.

3.6 Maatwerkvoorzieningen

Maatwerkvoorzieningen zijn 1e- en 2e-lijns voorzieningen die niet vrij toegankelijk zijn. Het gaat dan om collectieve en individuele (maatwerk)voorzieningen waar wij als gemeente toestemming voor moeten verlenen. Omdat het specialistische zorg is of omdat het een hele dure zorgvorm is. Individuele maatwerkvoorzieningen die wij op dit moment financieren zijn huishoudelijke hulp, woonvoorzieningen en rolstoelen.

Met de taken die vanaf 2015 worden overgedragen naar de gemeente komt er een groot aantal maatwerkvoorzieningen bij. Althans, het zijn op dit moment allemaal voorzieningen waarvoor de inwoner een indicatie nodig heeft. Wij hebben al veel informatie verzameld over doelgroepen en zorgvormen die straks onder het gemeentelijk sociale domein vallen. Toch zeggen de aantallen en beschrijvingen nog te weinig over waar de verschuiving straks kan plaatsvinden. Wat financieren we nog wel, wat niet of waarvan vinden we dat het anders of beter kan. Om dat echt te kunnen bepalen hebben we concrete cliëntgegevens nodig. Het ontbreekt ons aan te veel gegevens en aan kennis en kunde om nu al keuzes voor beëindiging of vernieuwing te maken. Denk bijvoorbeeld aan combineren van doelgroepen, combineren van aanbod, meer inzetten op informele zorg of gebruik maken van technologie. We verwachten hierop pas echt zicht te krijgen in 2015.

3.7 Bovenlokale ondersteuning

Niet alle vormen van ondersteuning zijn dicht bij huis en binnen de gemeente Hellendoorn beschikbaar. Er zijn gespecialiseerde vormen van zorg en ondersteuning die, mede omdat er minder vaak een beroep op wordt gedaan en/of omdat de kosten hoog zijn, regionaal worden ingekocht. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om gespecialiseerde dagopvang, werving en matching van pleegzorg en Jeugdzorg Plus.

Er zijn regionaal met de 14 Twentse gemeenten afspraken gemaakt die leiden tot (lege) raamcontracten voor deze vormen van ondersteuning; de toegang tot deze voorzieningen is en blijft een lokale verantwoordelijkheid die we in Hellendoorn in dit dienstverleningsmodel beleggen. Voor deze voorzieningen gelden andere, stringentere toelatingscriteria. De gemeentelijke regisseur kan hiervoor de indicatieprocedure wel opstarten.

3.8 Transitie en transformatie in toegang

We achten het waarschijnlijk dat er bij de huidige maatwerkvoorzieningen ook voorzieningen bij zitten die wij liever vrij toegankelijk zouden willen zien, dus als algemene voorziening zouden willen aanmerken. Het kan dan gaan om voorzieningen die voor inwoners heel laagdrempelig zijn, of voorzieningen die heel effectief zijn gebleken en die je veel eerder in een traject wilt inzetten, of om voorzieningen die heel erg lijken op bestaande algemene voorzieningen.

Hier liggen bijvoorbeeld kansen om maatschappelijke participatie en dagbestedings-achtige activiteiten als algemene voorziening te organiseren en aan te bieden. Bezien moet worden of deze activiteiten dan ook passen binnen de al of niet door het Rijk verplicht gestelde tegenprestatie voor uitkeringsontvangers.

3.9 Wisselwerking tussen algemene en maatwerkvoorzieningen

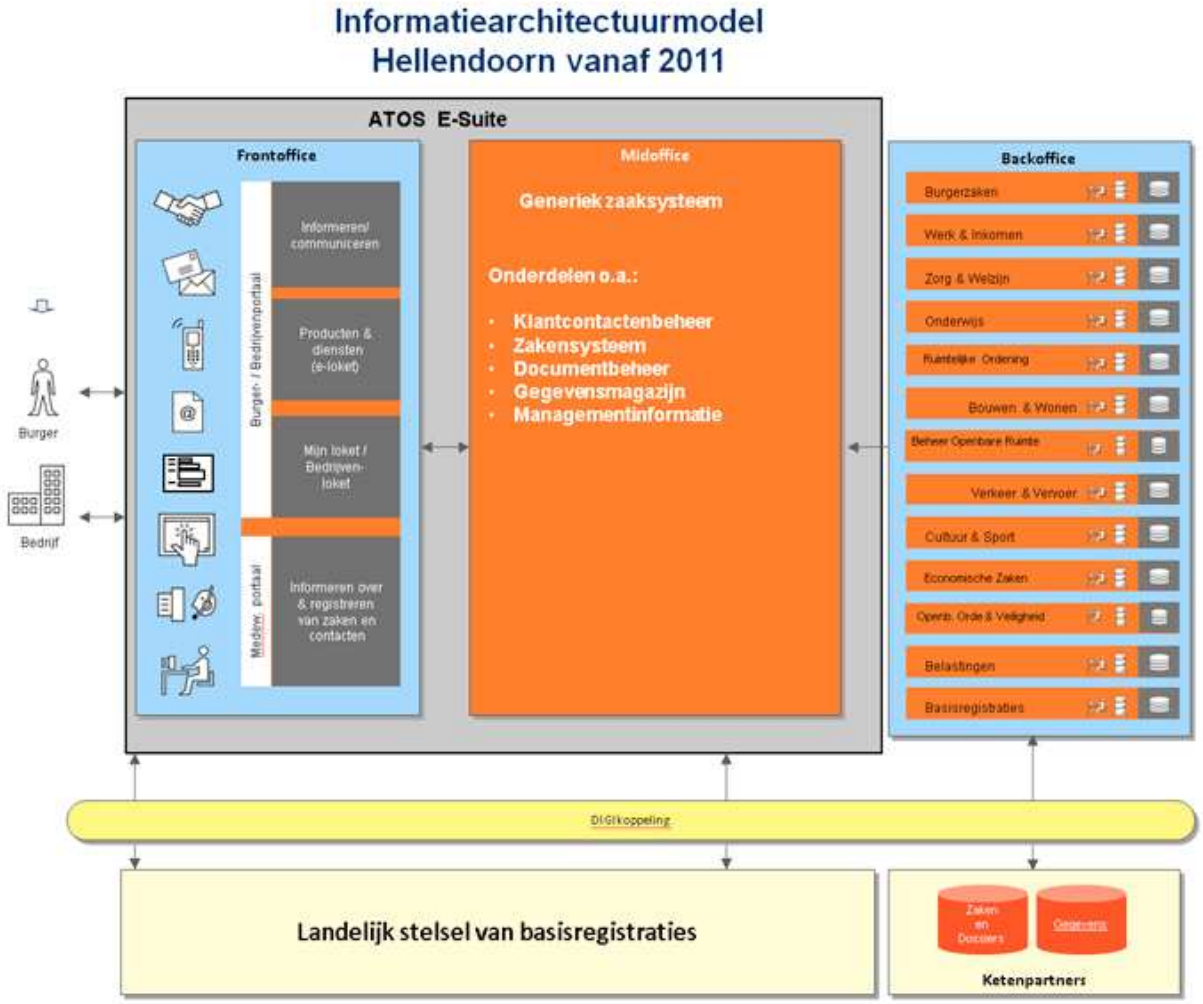
Vaak kan met een juiste en integrale inzet vanuit algemene voorzieningen voorkomen worden dat een maatwerkvoorziening nodig is. We moeten er met elkaar echter voor waken dat de inzet van maatwerkvoorzieningen onterecht uitgesteld wordt. Want soms is het juist nodig om snel en effectief een maatwerkvoorziening in te zetten. Voorstelbaar is dat bepaalde jeugdhulp op scholen of in huisartsenpraktijken wordt ingezet. Wij maken daar als gemeente met de school en de maatwerkvoorziening goede afspraken over, maar voor de inwoner (het kind, het gezin) zijn wij dan niet altijd in beeld.

De grote uitdaging waar de gemeente Hellendoorn ook bij de nieuw te decentraliseren taken in de Jeugdzorg en Wmo voor staat is doorontwikkeling van het ‘kantelen’. De gemeente Hellendoorn heeft hier de afgelopen jaren al flink in geïnvesteerd. Het ‘Keukentafelgesprek’ wordt in de huidige Wmo, zoals beschreven in Hoofdstuk 3, al toegepast. Niet langer het recht op een uitkering of het recht op zorg staat centraal, maar de bijdrage die de gemeente kan leveren aan oplossingen voor kwetsbare inwoners die minder zelfredzaam zijn. Of het nu gaat om een algemene voorziening, inkomensondersteuning, dagbesteding of huishoudelijke hulp, bij al deze vormen van ondersteuning wordt de omslag van ‘zorgen voor …’ naar ‘zorgen dat …’ gemaakt.

4. ICT opgave

De organisatie van de informatiehuishouding rondom de drie decentralisaties is cruciaal. De gemeente krijgt met de decentralisaties veel informatie (dossiers en/of gegevens) over van bestaande zorgcliënten. Die informatie zal opgeslagen en toegankelijk gemaakt moeten worden voor medewerkers. Daarbij speelt het privacy-aspect natuurlijk een belangrijke rol.

Werkprocessen zullen opnieuw ingericht worden, waarna bepaald zal moeten worden welke informatie op welk moment benodigd is, wie die informatie nodig heeft en op welke wijze deze informatie ontsloten kan worden. Op dit moment is nog niet duidelijk welke keuzes er ten aanzien van de informatievoorziening binnen onze gemeente gemaakt zullen worden. Die opgave zal de komende maanden uitgewerkt moeten worden. Daarbij geldt de bestaande informatiearchitectuur als uitgangspunt. Versimpeld kan deze als volgt worden weergegeven:



Toelichting:

Het gemeentelijk klant-volg systeem (GWS) dat gebruikt wordt voor de Minimaregelingen, de WWB en de Wmo, zal uitgebreid worden met modules voor de Wmo-AWBZ en de Jeugdzorg.

De ATOS E-suite vormt de schakel tussen de gemeentelijke backoffice-systemen en de buitenwereld. Het bestaat uit een frontoffice module (burgerportaal en medewerkerportaal) en een uitgebreide midoffice, waarin onder meer het zakensysteem en klantcontactbeheer zijn geregeld.

Daarnaast kan er behoefte zijn aan een overkoepelend systeem dat inzichtelijk maakt hoe hulp wordt verleend op basis van 1 gezin, 1 plan, 1 hulpverlener/het sociaal team. Landelijk werken vijf 'Living Labs' aan de uitwerking van (onder andere) deze vraag. De Living Labs zijn experimentele omgevingen in de gemeenten Eindhoven, Enschede, Leeuwarden, Utrecht en Zaanstad. Zij proberen daar oplossingen uit en ontwikkelen verschillende onderdelen van de Informatievoorziening Sociaal Domein.

Voor eventuele extra informatiekundige aanpassingen geldt dat ze zullen moeten passen binnen de Hellendoornse informatiearchitectuur. Dat betekent dus dat een systeem zoals hierboven beschreven gegevens moet kunnen ophalen uit GWS, maar ook koppelingen moet kunnen maken met het centraal document managementsysteem (Corsa) en met de ATOS E-suite. Dit laatste maakt het mogelijk om zaakgericht te kunnen werken, en de frontofficemodule zorgt voor digitale toegangsmogelijkheden voor burgers en medewerkers.

5. Beslispunten uitvoeringsorganisatie Jeugdhulp en Wmo 2015

1. In Hellendoorn zal de eerste toegang breed en dichtbij de inwoner worden georganiseerd (via leerkrachten, huisartsen, ouderenadviseurs, jongerenwerkers, mantelzorgconsulenten, dominees/pastores, Wmo-consulenten, wijkagenten, woonconsulenten e.a.) en mede-inwoners (familie, vrienden, buren). De inwoner bepaalt zelf waar hij in de eerste plaats zijn vraag neerlegt.

2. De gemeente Hellendoorn zal vanaf januari 2015 zelf de toegang tot maatwerkvoorzieningen verzorgen en voor complexe situaties doet de gemeente een beroep op aanbieders en/of een (regionaal) expertteam. Het gaat om toegang en procesmanagement vanuit een onafhankelijke gedachte/vanuit publieke verantwoordelijkheid.

3. Met het doorontwikkelen van gebiedsgericht werken wordt beoogd met scherpe natuurlijke antennes vroegtijdig signalen op te kunnen pakken over mogelijke probleemsituaties. Door aandacht te hebben voor de 'vindplaatsen' van problematiek, wordt tijdig en outreachend ingrijpen mogelijk en kan opschaling voorkomen worden. Indien nodig vindt opschaling plaats. Dit doet het Vroegsignalerings Informatie en Advies-team per woonservicegebied voor alle doelgroepen.

4. Met het opzetten van een sociaal team wordt bedoeld de bundeling van professionele krachten (de consulenten) van de drie decentralisaties en deze organisatie overstijgend. Bijvoorbeeld het bundelen van krachten van de WWB (consulent m.b.t. ontwikkeling Participatiewet), Wmo, Jeugdzorg consulenten van de gemeenten met andere professionele organisaties.

5. Het gaat in het sociaal team om het organiseren van professionele hulpverlening op basis van één gezin, één plan, één regisseur. Uitgangspunt op dit moment is ontwikkeling van één sociaal team in onze gemeente. Het zal meerdere jaren kosten om dit sociaal team vorm te geven. Hierbij zal steeds de verbinding gezocht worden met het gebiedsgericht werken; het VIA (Vroegsignalerings, Informatie en Advies)-team en de huidige zorgstructuur.

6. Op het gebied van beleid en uitvoering heeft de gemeente Hellendoorn specifieke kennis nodig van de Jeugdzorg en AWBZ/Wmo. Het is de bedoeling dat de gemeente Hellendoorn deze expertise en kennis het derde kwartaal van dit jaar aantrekt.
   Er is in de uitvoering expertise en kennis nodig voor de volgende doelgroepen:

   - Het is van belang dat er voor de jeugdige doelgroep, momenteel geïndiceerd door Bureau Jeugdzorg, specifieke deskundigheid in huis gehaald wordt.
   - Voor de groep mensen met een psychiatrische stoornis is specifieke deskundigheid nodig. De huidige Wmo consulenten hebben hier momenteel beperkte ervaring mee.
   - Verder vraagt ook de groeiende doelgroep ouderen met een psychogeriatrische aandoening specifieke expertise. Uitbreiding van personeel is op dit werkterrein gewenst.

Bijlage 1: Competentieprofiel regisseur

De fases in de toeleiding en de organisatorische keuzes en uitgangspunten zijn in de vorige hoofdstukken uitgebreid beschreven. In de Twentse keuze- en visienota (april 2012) is het regisseursmodel geïntroduceerd. In dat model wordt uitgegaan van één regisseur per cliënt(systeem) volgens het principe 'één gezin, één regisseur, één plan'.

De regisseur is (mede)verantwoordelijk voor het behalen van de met de cliënt afgesproken resultaat. Het te behalen resultaat moet dan worden gerelateerd aan de begrippen zelfredzaamheid en participatie (uitgangspunten Wmo en Wwb). Om het resultaat te bereiken kan de regisseur gebruik maken van het zelfoplossend vermogen van de cliënt zelf, het sociale netwerk (waaronder mantelzorger(s), vrijwilligers(organisaties), algemene voorzieningen en individuele voorzieningen.

De regisseur kan in het proces van toeleiding verschillende rollen hebben, namelijk:

- optreden als gespreksvoerder;
- schrijver van het maatschappelijk ondersteuningsplan;
- zorgen dat de cliënt gebruik maakt van het geboden ondersteuningsaanbod;
- beoordelen (met enige regelmaat) of het ondersteuningsaanbod nog adequaat is in relatie tot de te realiseren doelen;
- het (deels) realiseren van het ondersteuningsaanbod;
- kwaliteitscontroleur;
- budgetbewaker

De verschillende rollen van de regisseur worden hieronder aan de hand van drie cases (oplopend in complexiteit) beschreven. De cases hebben betrekking op voorzieningen op grond van de Wmo. De werkwijze kan echter ook gebruikt worden voor andere voorzieningen.

Punt van discussie bij het verder inrichten van toegang
De vraag is of de regisseur een uitvoerende taak kan of moet hebben? Een taak in de uitvoering (bijvoorbeeld het begeleiden van de cliënt: dit is het realiseren van het ondersteuningsaanbod) zou op gespannen voet kunnen komen te staan met de rollen als kwaliteitscontroleur en budgetbewaker (regisserende taken). Een voordeel om in voorkomende gevallen de regisseur toch een uitvoerende taak te geven, is ingegeven door het volgende: als er extern een expert moet worden ingehuurd om de vraag verhelderd te kunnen krijgen en de regie te voeren over het proces (bijvoorbeeld als er sprake is van een zintuiglijk gehandicapte) en deze expert kan vervolgens op adequate wijze (deels) zelf voorzien in de ondersteuningsbehoefte (te denken valt aan het begeleiden van de cliënt), is het dan noodzakelijk om een andere dienst- of hulpverlener in te schakelen voor de uitvoering? Niet onwaarschijnlijk is dat de andere dienst- of hulpverlener in dienst is van dezelfde instelling waarvan de expertise wordt ingehuurd om de vraag verhelderd te krijgen en de regie te voeren over het proces. Als dat aan de orde is, zou door de begeleiding en de regiefunctie samen te laten lopen, dubbele lasten kunnen worden voorkomen.

De verschillende rollen van de regisseur
Aan de hand van een drietal cases worden de verschillende rollen van de regisseur belicht. Het betreft hier de mogelijke rollen van de regisseur. Uiteraard geldt hier ook dat gemeenten een lokale keuzevrijheid hebben. Met opzet wordt in dit hoofdstuk gesproken over de rol van regisseur en niet de functie regisseur. Voorstelbaar is dat medewerkers binnen een aanmeldpunt hun functie behouden (inclusief functiebenaming) en alleen extra taken krijgen toebedeeld namelijk het schrijven van een maatschappelijk ondersteuningsplan en het beoordelen (monitoren of evalueren) van de geboden ondersteuning.

Casus 1: Eenvoudige problematiek
De heer Poetsson[1] uit Aastad, een ambtenaar die de pensioengerechtigde leeftijd al lang heeft bereikt, meldt zich bij het aanmeldpunt met de vraag of hij ondersteuning kan krijgen bij het schoonhouden van de woning die hij bewoont met zijn partner. De partner zullen we voor het gemak Anjali noemen. De heer Poetsson is als gevolg van jarenlange zware arbeid (als 14 jarige al actief in de textielindustrie en later voornamelijk typewerk) nauwelijks nog in staat zijn handen en vingers te gebruiken. Ook Anjali is door beperkingen nauwelijks in staat huishoudelijke activiteiten te verrichten. Als gevolg van de kredietcrisis is zijn pensioen ook danig onder druk komen te staan en moeten hij en zijn partner rondkomen van een inkomen net boven het sociaal minimum. Er is geen sprake van een (dreigende) schuldenproblematiek of andere problemen.

Binnen het aanmeldpunt wordt al snel geconcludeerd dat de medewerker Wmo de aangewezen persoon is om met de heer Poetsson en Anjali het gesprek te voeren. Dit gesprek wordt op verzoek van de heer Poetsson bij hem thuis gevoerd. De medewerker Wmo treedt hier op als gesprekvoerder en komt samen met de heer Poetsson en Anjali tot de conclusie dat er, bij gebrek aan alternatieven (ontbreken middelen om zelf particuliere hulp te betalen, kinderen kunnen geen mantelzorg bieden, kennissen en buren willen af en toe wel boodschappen doen en de vuilcontainer aan de straat zetten maar meer niet, en de gemeente Hellendoorn kent geen algemene voorziening voor de hulp bij het huishouden) slechts één oplossing mogelijk is, namelijk de voorziening hulp bij het huishouden. In het maatschappelijk ondersteuningsplan wordt onder andere beschreven bij welke activiteiten hulp nodig is. De heer Poetsson geeft aan gebruik te willen maken van zorg in natura. Dit wordt geregeld door de medewerker Wmo in zijn rol van opsteller van het ondersteuningsplan en bemiddelaar naar het juiste ondersteuningsaanbod. Enkele maanden na de toekenning wordt door de medewerker Wmo bij de heer Poetsson geïnformeerd of het ondersteuningsaanbod nog voldoet. De hulp bij het huishouden blijkt te voldoen: door deze hulp is het mogelijk mee te blijven doen aan de maatschappij. De heer Poetsson laat in dit gesprek weten wel andere ondersteuningsvragen te hebben.

In bovenstaande casus is de medewerker Wmo regisseur van het proces waarvoor deze ook voor wat betreft de uitvoering verantwoordelijk is.

[1] Zoon van een vermaarde Engelse raadgever

Bij (relatief) eenvoudige problematiek is de regisseur, in bovenstaand voorbeeld de medewerker Wmo, degene die het gesprek voert met de cliënt en het maatschappelijk ondersteuningsplan opstelt. Daarnaast zorgt de regisseur er voor dat de afspraken uit het maatschappelijk ondersteuningsplan worden opgevolgd door bijvoorbeeld de hulp bij het huishouden in te zetten. En als laatste beoordeelt de regisseur of de geboden ondersteuning nog adequaat is.

Casus 2: Middelzware problematiek
De heer Poetsson meldt, naar aanleiding van het gesprek om de inzet van de hulp bij het huishouden te evalueren, dat hij meer tijd heeft gekregen zijn sociale contacten te intensiveren. Dit heeft er toe geleid dat hij in de laatste maanden weer veelvuldig contact heeft met enkele oude vrienden. Deze oude vrienden kwamen wekelijks bij elkaar in het wijkcentrum om een potje te pokeren. De heer Poetsson heeft er voor gezorgd dat deze vriendengroep inmiddels vier keer in de week in het wijkcentrum te vinden is en dat er grof om geld gespeeld wordt. Dit heeft de heer Poetsson inmiddels al het nodige vermogen gekost. Hij heeft Anjali zo gek gekregen akkoord te gaan met het vestigen van een nieuwe hypotheek op de woning. Er is echter niet zo goed nagedacht over de maandlasten van deze nieuwe hypotheek en ze dreigen hierdoor behoorlijk in de financiële problemen te komen.

Omdat de heer Poetsson al eerder contact heeft gehad met de medewerker Wmo wordt besloten dat deze medewerker nu ook het gesprek gaat voeren. Het idee daarbij is dat de heer Poetsson vertrouwen heeft in deze medewerker en dat hij daardoor makkelijker zal praten over de nu ontstane problemen. De methodiek van de vraagverheldering wordt door de medewerker Wmo toegepast om inzicht te krijgen in het functioneren op alle leefgebieden. Uit het gesprek, uiteraard bij de heer Poetsson en Anjali thuis blijkt, dat de heer Poetsson inmiddels lichtelijk verslaafd is aan het pokerspel en dat dit de oorzaak is van dreigende financiële problemen. Anjali hoort het gesprek gelaten aan en beseft zich nu waarvoor de nieuwe hypotheek voor bedoeld is. De heer Poetsson wordt op het spoor gezet van Tactus vanwege zijn verslavingsgevoeligheid en krijgt een vrijwilliger

van Humanitas Thuisadministratie toegewezen om te kijken naar de financiële situatie en het beperken van de schade door het afsluiten van de tweede hypotheek.

Enkele weken na het gesprek met de heer Poetsson neemt de medewerker Wmo opnieuw contact op en informeert of het ondersteuningsaanbod voldoet. De hulp bij het huishouden blijkt nog steeds te voldoen en ook de andere voorgestelde interventies lijken te helpen: de financiële gevolgen van het afsluiten van een hypotheek zijn beperkt gebleven (een groot deel van de opgenomen hypotheek bleek nog op de bankrekening te staan en dit bedrag kon na bemiddeling worden gebruikt voor het grotendeels aflossen van de hypotheek) en de heer Poetsson is zich bewust geworden van zijn verslavingsgevoeligheid en heeft inmiddels besloten nog maar één keer in de week te pokeren, maar niet om geld. Via Tactus is het wijkcentrum benaderd om het kaarten om geld aan banden te leggen: de vrijwilligers in het wijkcentrum waren niet op de hoogte van het pokeren om geld en letten nu goed op dat dit ook niet weer gebeurt.

De heer Poetsson laat in dit gesprek echter weten inmiddels andere ondersteuningsvragen te hebben.

In bovenstaande casus is de medewerker Wmo regisseur van het proces waarvoor deze slechts in beperkte mate voor wat betreft de uitvoering verantwoordelijk is.

De regisseur voert het gesprek met de cliënt en stelt het maatschappelijk ondersteuningsplan op. Daarnaast zorgt de regisseur er voor dat de afspraken uit het maatschappelijk ondersteuningsplan worden opgevolgd door zelf hulp in te zetten en het inschakelen van andere dienst- en hulpverleners. De regisseur beoordeelt regelmatig of alle geboden ondersteuning nog adequaat is. De regisseur is dus casemanager.

Casus 3: Zware problematiek

De heer Poetsson meldt, naar aanleiding van het gesprek om te beoordelen of het ondersteuningsaanbod (hulp bij het huishouden, hulp bij het op orde krijgen van de financiën en de hulp bij zijn beginnende gokverslaving) nog adequaat is, in eerste instantie dat alles goed is en dat er geen problemen meer zijn. De medewerker Wmo is echter niet op zijn achterhoofd gevallen en vraagt door. Gaandeweg het gesprek lijkt de heer Poetsson met zijn gedachten wat af te dwalen en begint hij tot drie keer over toe een verhaal dat hij maar niet tot een goed einde kan brengen. Hij heeft het onder andere over de goede oude tijd bij de gemeente Aastad waar hij als ambtenaar betrokken was bij de operatie om de hulp bij het huishouden te desinfecteren (uiteraard bedoelt hij decentraliseren). De medewerker Wmo vermoedt dat er meer aan de hand is dan een lichte vergeetachtigheid. Dit vermoeden spreekt hij ook uit en hij geeft aan dit te willen overleggen met een naaste collega genaamd de heer Van 't Plein. En deze naam had hij beter niet kunnen noemen. De heer Poetsson wordt woest, draait volkomen door en heeft zich totaal niet meer in de hand. Drie agenten zijn er nodig om de medewerker Wmo te ontzetten. De laatste keer dat de heer Poetsson zo doordraaide was toen hij in een discussie verzeild raakte met zijn toenmalige collega, dezelfde Van "t Plein, over de activiteiten van de hulp en de aanbesteding van de hulp bij het huishouden en moest erkennen dat zijn toenmalige collega het bij het rechte eind had. Dit kon hij toentertijd maar zeer moeilijk verkroppen. Het leidde zelfs tot een crisisopname op de afdeling psychiatrie van het ziekenhuis. De heer Poetsson was van het ene op het andere moment een gevaar geworden voor zijn omgeving.

Duidelijk is dat de situatie dermate complex is geworden dat de medewerker Wmo niet meer in staat is het ondersteuningsplan handen en voeten te geven. Ook is de medewerker, gelet op de situatie, niet langer in staat om het proces van de ingezette dienst- en hulpverlening te regisseren. Kortom er zal een andere regisseur moeten worden gezocht. Deze regisseur moet specifieke kennis hebben van het ondersteuningsaanbod aan cliënten met een psychiatrische stoornis in combinatie met mogelijk dementie. Er zijn nu twee mogelijkheden:

1 de regisseur wordt extern ingehuurd;
2 de regisseur maakt deel uit van het aanmeldpunt.

In beide gevallen geldt dat de regisseur ook zou kunnen worden ingezet voor de begeleiding van de cliënt (in dat geval komt de uitvoering van een deel van het ondersteuningsplan in handen van de regisseur. Wellicht dat in deze situatie beter gesproken kan worden van zorgcoördinatie). Het inzetten van de regisseur op de begeleiding lijkt logischer als deze extern wordt ingehuurd en dus geen deel uit maakt van het aanmeldpunt. Als de regisseur deel uit maakt van het aanmeldpunt, lijkt het logischer de regisseur in te zetten als procesmanager.

In bovenstaande casus wordt de medewerker Wmo als regisseur van het proces vervangen door een regisseur met meer specifieke kennis van de doelgroep waartoe de cliënt behoort.

De regisseur die de eerst aangewezen regisseur vervangt, voert opnieuw een gesprek met de cliënt. Hoewel in deze casus misschien niet voor de hand liggend, kan het voor de continuïteit in de dienstverlening en een goede overdracht raadzaam zijn het gesprek met de cliënt te laten voeren door de eerst aangewezen regisseur en diens opvolger. De nieuwe regisseur stelt het gewijzigde maatschappelijk ondersteuningsplan op. Daarnaast zorgt de nieuwe regisseur er voor dat de afspraken uit het maatschappelijk ondersteuningsplan worden opgevolgd door zelf hulp in te zetten en het inschakelen van andere dienst- en hulpverleners . Deze regisseur beoordeelt regelmatig of alle geboden ondersteuning nog adequaat is.

Competenties regisseur
In de thesaurus 'zorg en welzijn' wordt de volgende uitleg gegeven van competenties: geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, vaardigheden, attitudes en persoonlijke eigenschappen waarmee op adequate wijze resultaten kunnen worden behaald in een beroepssituatie, een leersituatie of een maatschappelijke situatie; competenties zijn te ontwikkelen.

In de inleiding bij dit hoofdstuk is gekeken naar de verschillende rollen die de regisseur kan hebben. Deze rollen zijn:

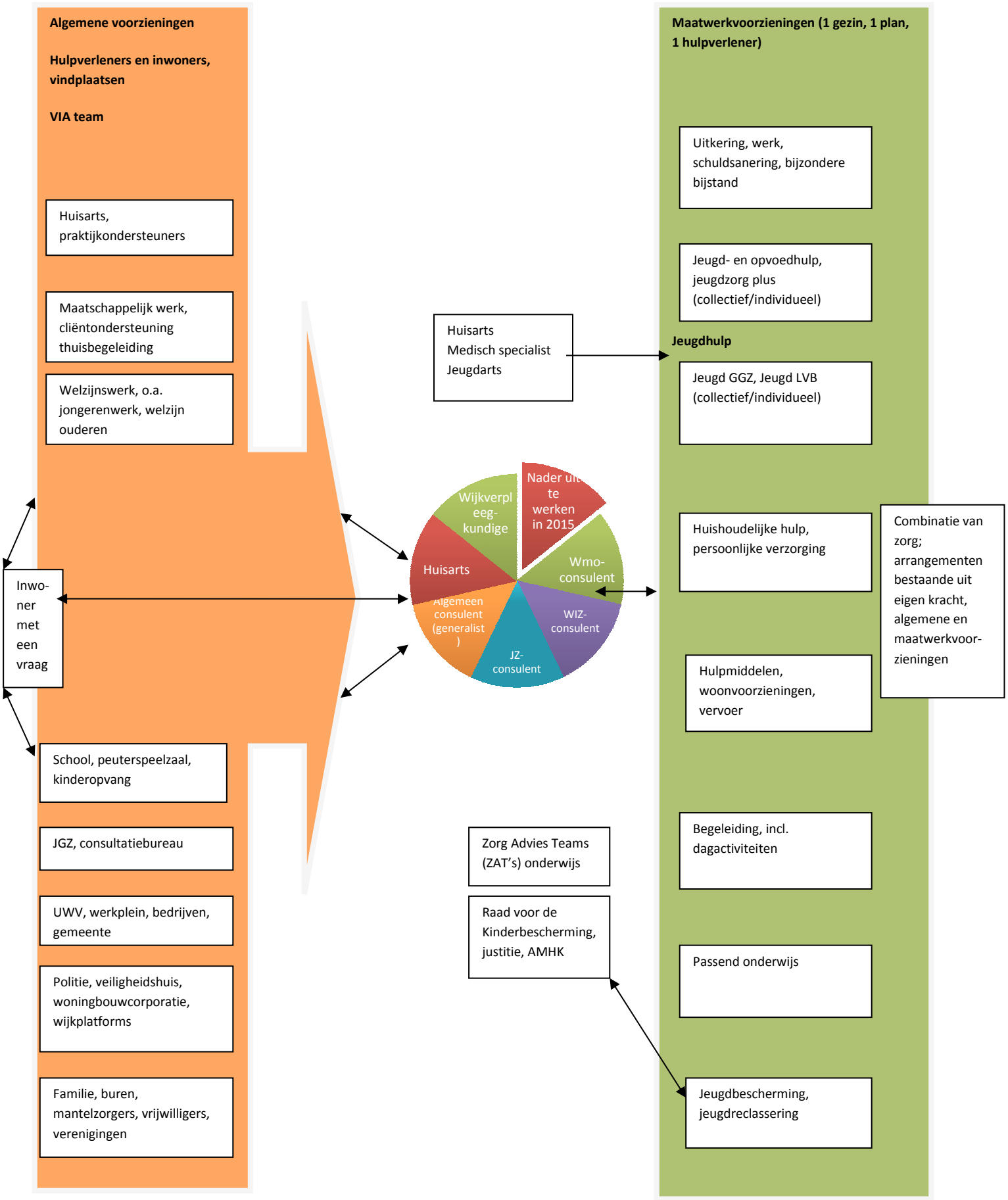
- optreden als gespreksvoerder;
- schrijver van het maatschappelijk ondersteuningsplan;
- zorgen dat de cliënt gebruik maakt van het geboden ondersteuningsaanbod;
- beoordelen (met enige regelmaat) of het ondersteuningsaanbod nog adequaat is in relatie tot de te realiseren doelen;
- het (deels) realiseren van het ondersteuningsaanbod;
- kwaliteitscontroleur;
- budgetbewaker.

Al deze rollen vragen specifieke competenties. Daarnaast hebben we te maken met verschillende doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met een auditieve beperking of mensen met een gedragsstoornis) waarbij met betrekking tot de communicatie en benadering specifieke vaardigheden vereist zijn. Het lijkt bij kans onmogelijk al deze competenties te verlangen van één persoon. Belangrijk is dan ook dat de samenstelling van het team divers is en de verschillende gevraagde competenties in het team te vinden zijn. Toch zijn er wel zogenaamde kerncompetenties te benoemen die gelden voor alle regisseurs. Deze competenties zijn:

- Communicatief vaardig (empatisch vermogen, goede gespreksvaardigheden: zowel in de contacten met cliënten als met medewerkers van welzijns- en zorginstellingen)
- Analytisch vermogen en oordeelsvorming (gecompliceerde problemen en situaties kunnen ontrafelen, zoeken naar relevante gegevens. Grensoverschrijdend kunnen denken: de regisseur moet in staat zijn het functioneren op alle leefgebieden te beoordelen waarbij mede gebruik wordt gemaakt van de ICF)
- Probleemoplossend vermogen (de cliënt en zijn sociale omgeving aanzetten tot of helpen met het zoeken naar (vernieuwende) oplossingen als gevolg van de veranderde omstandigheden. De eigen kracht van de cliënt staat centraal. Daarnaast is goede kennis vereist van de sociale kaart)
- Onderkennen van eigen beperkingen (indien problematiek te complex blijkt ook tijdig andere deskundigen (durven) in te schakelen)
- Resultaatgericht (steeds voor ogen houden welk effect samen met de cliënt en diens sociale omgeving bereikt moet worden; dit kunnen vertalen in een maatschappelijk ondersteuningsplan en in het maken van afspraken met aanbieders. Zo nodig de afspraken

uit het maatschappelijk ondersteuningsplan in gang helpen zetten door middel van een warme overdracht.
- Goede schriftelijke vaardigheden (schrijven maatschappelijk ondersteuningsplan en maken afspraken met aanbieders)
- Juridische kennis (met name als het gaat om oplossingen in de sfeer van individuele voorzieningen is een zekere basiskennis vereist)

Gegeven de verschillende rollen die de regisseur kan hebben, is het op voorhand niet logisch een bepaalde opleidingsniveau te eisen. Belangrijker lijkt bij het samenstellen van het team van regisseurs een mix te creëren van medewerkers met diverse achtergronden waarbij uiteraard wel rekening wordt gehouden met de kerncompetenties zoals hierboven weergegeven.

Bron: Notitie '*Bouwstenen voor toeleiding en toegang maatschappelijke ondersteuning*', 2013

Bijlage 2: Schematisch overzicht 'Toegang tot Jeugdhulp en Wmo in Hellendoorn'