

De Integrale Klantroute Sociaal Wijkteam Dordrecht

*Definitief
9 juli 2019*

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Dezelfde taal in het werken met de integrale klantroute	4
Begrippen en definities	4
2. Het fundament voor de integrale klantroute	6
Visie-uitgangspunten integrale klantroute	6
Kwaliteitsafspraken voor professionals.....	6
Visueel overzicht	7
3. De Integrale Klantroute	8
De integrale klantroute in het kort	8
Visueel overzicht	9
Toelichting op Processtappen Integrale Klantroute	10
Bijlage 1 – Urgentiebepaling	21
Bijlage 2 – Belangrijke samenwerkingspartners van het SWT	24
Bijlage 3 – Vaardigheden binnen vraagverheldering	25
Bijlage 4 – Formatie van het team	26
Formatieplaatje team (organiseren van een IKR).....	26
Opgestelde scenario's voor organisatievormen IKR Dordrecht.....	29
Bijlage 5 – Aanbod van het SWT	31

Inleiding

Deze verscherpte integrale klantroute van SWT Dordrecht is ontwikkeld om een eenduidig proces voor SWT Dordrecht breed te organiseren. De basis voor deze verscherping ligt in het bestaande gedachtegoed van het SWT¹, de ervaring die is opgedaan bij reeds succesvol uitgevoerde pilots, de input van relevante werkgroepen en de potentiële kansen voor verbetering die we zien in onze huidige werkwijze. Enkele doorgevoerde verbeteringen zijn; beperkte wachttijd bij start van de klantroute, duidelijke informatie over het verloop van het proces voor zowel inwoners als samenwerkingspartners en aandacht voor de match tussen hulpverleners en inwoners. Met een eenduidig proces hebben we binnen alle teams een goed en vergelijkbaar klantproces (-9 maanden tot 100+) en kunnen we onze rol als SWT Dordrecht nog beter vervullen voor de inwoners, gemeente en samenwerkingspartners in de keten.

Dit plan start met een begrippenlijst en beschrijft vervolgens de visie-uitgangspunten en kwaliteitsafspraken die het fundament zijn voor de verscherpte integrale klantroute. Het derde hoofdstuk geeft een gedetailleerde uitleg over de verscherpte integrale klantroute zelf en de verschillende stappen in het proces. De bijlagen verstrekken verdiepende informatie.

¹ Zie voor meer informatie het missie- en visiedocument van SWT Dordrecht.

1. Dezelfde taal in het werken binnen de integrale klantroute

We willen elkaar tijdens het werk goed en snel begrijpen, daarvoor is het nodig om met één heldere en begrijpelijke taal te werken. Om verschillende interpretaties te voorkomen en toe te werken naar één heldere taal, hebben we voor de belangrijkste begrippen uit de integrale klantroute een begrippenlijst gemaakt. Er is soms bewust voor nieuwe woorden gekozen om associaties met eerdere begrippen te voorkomen. Zo spreken we dezelfde taal, begrijpen we elkaar goed en voorkomen we miscommunicatie of ruis in de samenwerking.

Begrippen en definities

Begrip	Definitie
Aanmelding (SWT)	Een hulpvraag die is omgezet in een officiële registratie via het aanmeldformulier. Dit gaat om een hulpvraag die past bij de taak en verantwoordelijkheid van het SWT. Hiervoor wordt het universele (huidige) aanmeldformulier gebruikt ² .
Hulpvraag	Een (concrete) vraag om ondersteuning.
Hulpvrager	Persoon (-9 maanden t/m 100+) die zich met een hulpvraag meldt bij het SWT.
Informatie & Advies (I&A)/Consult	Kortdurend/enkelvoudig contact met de hulpvrager als na dit contact de hulpvraag goed beantwoord is.
Inloopspreekuur	Het moment dat de hulpvrager fysiek kan binnenlopen bij (of bellen of mailen naar) het SWT.
Integraal werken	Het samenwerken met interne en externe collega's met aanvullende expertise ter ondersteuning van de hulpvrager op zijn hulpvraag in verschillende leefdomeinen.
Integrale klantroute (IKR)	De eenduidige werkwijze van SWT Dordrecht voor het gehele proces dat de hulpvrager en de professional doorlopen. Dit betreft het volledige proces van het eerste contact t/m de afsluiting.
Inwoner	Persoon die woont en/of verblijft in Dordrecht.
Kernbesluiten	De hoofdbesluiten die worden genomen in een traject rondom de hulpvraag en verdere ondersteuning en/of regie.
Melder	Een andere persoon of instantie dan de hulpvrager die zich meldt bij het SWT.
Ondersteuning	Alle activiteiten en contacten met als doel het beantwoorden van de hulpvraag.
Plan van aanpak	Het plan van aanpak wordt gezamenlijk door de hulpvrager en de professionals van de vraagverheldering opgesteld. Dit plan wordt integraal opgesteld (zowel jeugd domein als sociaal domein is hierin betrokken) en geeft inzicht in de wensen van de hulpvrager, de expliciete hulpvraag en mogelijkheden voor hulpverlening. Het Plan van aanpak heet in RIS ook Plan van aanpak en in TICK Actieplan.

² Tijdens het proces van de IKR is een check gedaan op het aanmeldformulier en geconcludeerd dat het huidige aanmeldformulier als universeel aanmeldformulier kan worden gebruikt.

Regie	Het onderdeel van de klantroute waarbij de hulpvrager, waar nodig samen met aangewezen organisatie(s) (SWT of andere organisatie), het traject coördineert en evalueert.
Teamondersteuner	Medewerker van het SWT die zich inzet voor enerzijds de telefonie en administratieve ondersteuning en anderzijds de ondersteuning van de professionals van de vraagverheldering.
Verwijzer	De officiële instantie die de hulpvrager vertegenwoordigt en verwijst naar een passende samenwerkingspartner.
Voorliggende voorzieningen.	Alle mogelijkheden in een gemeente, waar lichte en preventieve ondersteuning op de hulpvraag geboden kan worden.
Vraagverheldering	De professionals van vraagverheldering pakken een hulpvraag over na de aanmelding en zetten vraagverheldering voort om de hulpvraag expliciet te maken en benodigde informatie te verzamelen. Dit om vervolgens te kijken op welke wijze en op welke plek de hulpvrager het best en zo efficiënt mogelijk geholpen kan worden. De professionals van vraagverheldering stellen samen met de hulpvrager een Plan van aanpak op.

2. Het fundament voor de integrale klantroute

Voor de verscherpte integrale klantroute hebben we visie-uitgangspunten en kwaliteitsafspraken geformuleerd om ons werk gezamenlijk goed uit te voeren, gericht samen te werken en te bepalen wat de meerwaarde is van onze actieve inzet.

Visie-uitgangspunten integrale klantroute

De SWT visie-uitgangspunten:

- 1. We gaan direct van start.**
Ons doel is om zo snel mogelijk de juiste deskundigheid te organiseren, om een integraal plan op te stellen en de benodigde ondersteuning te kunnen opstarten.
- 2. We kijken op welke plek de inwoner het beste en (kosten)efficiënt kan worden geholpen.**
We streven ernaar om ondersteuning dichtbij de leefwereld en directe omgeving van de inwoner te organiseren. Daarbij kijken we kritisch welke rol het SWT kan/moet spelen en welke rollen kunnen worden ingevuld door de inwoner zelf, het sociaal netwerk, samenwerkingspartners of burgerinitiatieven en ervaringsdeskundigen. De nadruk ligt op normaliseren in plaats van problematiseren.
- 3. We creëren ruimte voor ideeën en creativiteit van de inwoner en de professionals.**
We hebben als doel optimaal gebruik te maken van de eigen kracht en ideeën van de inwoner en initiatieven uit de wijk. Samen zoeken we naar de mogelijkheden binnen een persoonlijke situatie en naar mooie verbindingen binnen het netwerk van de stad.
- 4. We hebben vertrouwen in elkaars deskundigheid.**
Binnen het SWT kennen we elkaars competenties/expertises en maken hier optimaal gebruik van. Kortom: we betrekken elkaar waar nodig en sluiten aan op het al eventueel lopende proces. We willen dat professionals hun kwaliteiten zoveel mogelijk kunnen benutten en hier plezier bij hebben.
- 5. We werken naar een duurzame oplossing.**
Als SWT werken we naar een duurzaam langetermijnperspectief met als doel een zelfredzame inwoner. Daarbij hebben we aandacht voor preventie om zware lange termijn problematiek te voorkomen. We maken beslissingen op basis van inhoud en niet op basis van werkdruk. Onze ondersteuning is licht waar het kan en zwaar waar het moet.

Kwaliteitsafspraken voor professionals

Op ons werk hanteren we de volgende kwaliteitsafspraken:

- 1. We hechten belang aan goede relevante informatie en nemen de verzamelde informatie van elkaar over.**
Binnen de vraagverheldering hechten we belang aan de juiste en relevante informatie en gaan we bij overdracht verder waar de ander was gebleven. Wanneer informatie ontbreekt, buitenproportioneel of discutabel is, bespreken we dit met elkaar.
- 2. We werken samen met de inwoner aan een (integraal) Plan van aanpak met duidelijke doelen en afspraken.**
Het (integrale) Plan van aanpak is een leidraad voor de inwoner en de professional. Het is de taak van de professional om de integraliteit te bewaken en het effect en de samenhang van verschillende problemen op verschillende leefgebieden te zien.
- 3. We reflecteren op meerdere niveaus.**
Als team van professionals kijken we integraal samen naar onze werkwijze op inhoud en op proces. Hierbij is aandacht voor successen en is het doel, om onze kwaliteit en het werkplezier te verhogen. We reflecteren op vier niveaus: 1). Persoonlijke reflectie. 2). Integrale reflectie op samenwerking in het team. 3). Reflectie op taken, rollen en verantwoordelijkheden. 4). Reflectie op werken binnen de context.
- 4. We evalueren met de inwoner en nemen met elkaar kernbesluiten.**
We dragen er zorg voor dat de inwoner zich (steeds meer) regievoerder voelt op de benodigde ontwikkeling. Om de kwaliteit van elk traject te waarborgen wordt het evalueren van een traject (minimaal 1 keer per ½ jaar) met de betrokkenen uitgevoerd. Kernbesluiten worden altijd genomen met de hulpvrager en besproken met collega professional(s)/ gedragswetenschapper(s), zoals bijvoorbeeld in een casuïstiekoverleg.
- 5. We werken volgens de formele richtlijnen en codes binnen ons vakgebied.**
Binnen ons werk respecteren we de formele richtlijnen zoals: richtlijnen Jeugdhulp, kwaliteitskader Jeugdwet, de beroepscode AMW, beroepsregistraties, BIG-eisen en de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. Deze richtlijnen bieden een kader voor onze werkzaamheden.

Visueel overzicht

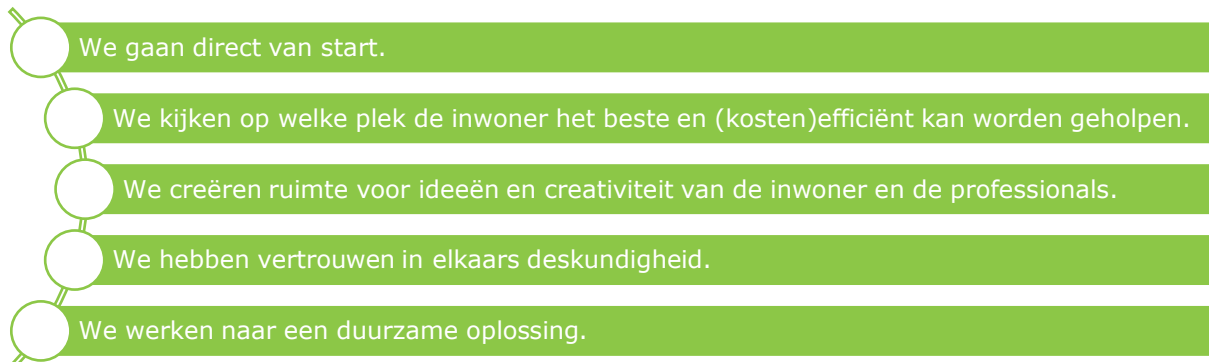


Visie:

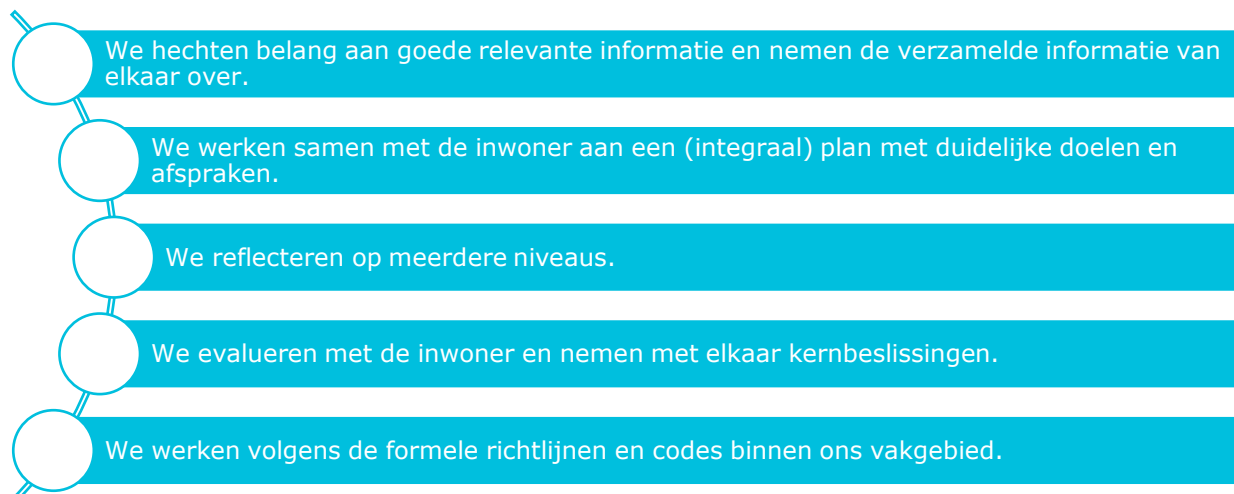
Als SWT zetten we in op:



Visie-uitgangspunten IKR



Kwaliteitsafspraken IKR



3. De Integrale Klantroute

De processtappen in de integrale klantroute zijn (verscherpt) beschreven om het bestaande gedachtegoed en de input uit succesvolle pilots van het SWT optimaal in de praktijk te brengen en een gelijke uitvoering voor Dordrecht breed te organiseren.

Hieronder beschrijven we de integrale klantroute eerst in het kort, waarna per onderdeel toelichting wordt gegeven. In sommige gevallen zal worden verwezen naar een bijlage voor meer gedetailleerde informatie.

De integrale klantroute in het kort

De integrale klantroute beschrijft de processtappen die de inwoner (hierna te noemen als hulpvrager) aflegt wanneer hij/zij geholpen wordt door het SWT.

De vier algemene processtappen zijn:

1. Het inloopspreekuur (of contact via telefoon of mail).

In het inloopspreekuur wordt bepaald of de hulpvraag is beantwoord met informatie of advies, een aanmelding is voor SWT of dat er wordt doorverwezen naar een passende plek voor de vraag.

2. Vraagverheldering

De aanmeldingen in deze klantroute gaan door naar de vraagverheldering tenzij er door het inloopspreekuur om een geldende reden wordt afgeweken (zie weging aanmelding). Bij de vraagverheldering wordt samen met de hulpvrager vanuit de benodigde integraliteit gekeken wat de expliciete hulpvraag van de hulpvrager is en welke ondersteuning en/of regie nodig is. Deze fase wordt afgerond met een Plan van aanpak. Indien nodig wordt er een beschikking afgegeven.

3. Ondersteuning en/of regie

Zo nodig zet het SWT na de vraagverheldering ondersteuning en/of regie in.

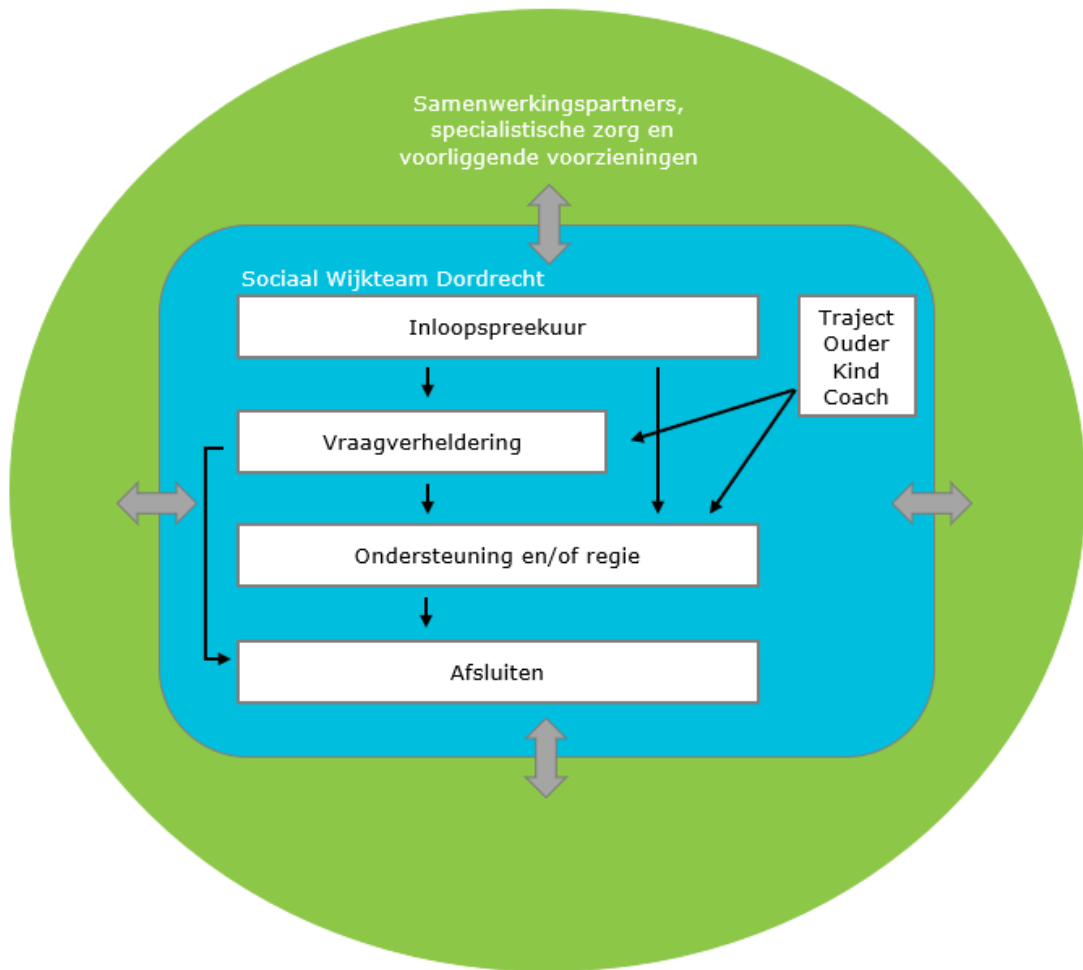
4. Afsluiting

Na doelrealisatie van de hulp wordt de ondersteuning en/of regie afgesloten.

Naast het inloopspreekuur is het ook mogelijk om via een Ouder-Kind Coach (OKC) de integrale klantroute te starten. De OKC's zijn onderdeel van het SWT met het verschil dat zij aanwezig zijn op de scholen. Net zoals bij het inloopspreekuur kan via de OKC de stap worden gemaakt naar vraagverheldering of meteen worden gestart met ondersteuning en/of regie.

Visueel overzicht

Onderstaand overzicht geeft aan hoe de verschillende elementen zich tot elkaar verhouden en welke routes binnen het proces kunnen worden afgelegd. Deze worden in onderstaande uitleg verder toegelicht.



Toelichting op Processtappen Integrale Klantroute

1. Inloopspreekuur

Tijdens het inloopspreekuur wordt bepaald of de hulpvraag is beantwoord met informatie of advies, een aanmelding is voor SWT of dat er wordt doorverwezen naar een passende plek voor de vraag.

Resultaat na deze processtap:

1. Er is op een (hulp)vraag advies gegeven/verwezen naar de juiste plek *of* er is een aanmelding SWT afgehandeld.
2. In het geval van een SWT aanmelding is er een afspraak ingepland met de professionals van vraagverheldering (match op deskundigheid) *of* om een geldende reden direct aan een collega gekoppeld.

Doorlooptijd

Onze intentie:

- o Binnen 1 à 2 werkdagen

Werkkader

Openingstijden en organisatie inloopspreekuur

Sociaal wijkteam Dordrecht:

Het inloopspreekuur is 5 dagdelen per week open. Per wijk en locatie worden passende openingstijden gekozen. (Zie voor actuele informatie www.swtdordrecht.nl).

Elk team is verantwoordelijk om het volgende te organiseren:

- o De bezetting van 5 inloopspreekuren, met per spreekuur een gastvrouw/heer en twee professionals (sociaal en jeugd).
- o De gastvrouw/heer ontvangt alle inwoners die bij het SWT binnen komen en checkt waar ze voor komen zonder over de inhoud in gesprek te gaan³.
- o De twee professionals (sociaal en jeugd) starten met de eerste vraagverheldering op alle binnenkomende hulpvragen.
- o De achterwachtregeling van sociaal en jeugd domein geldt als er geen inloopspreekuur is.
- o De locaties hebben zelf de keuze of de voordeuren open of dicht zijn, wanneer er geen inloopspreek uur is.

Bij het inloopspreekuur wordt informatie opgehaald die bijdraagt aan de vraagverheldering en wordt direct de eerste vervolgstap van de vraagverheldering georganiseerd. Daarom is een intensieve samenwerking tussen de professionals van het inloopspreekuur en de professionals van de vraagverheldering nodig. Het inloopspreekuur en de vraagverheldering bestaan uit (een aantal) dezelfde professionals.

De voordelen hiervan zijn:

- o Er wordt op een eenduidige wijze gestart met vraagverheldering. Indien nodig, kan het op dezelfde wijze worden doorgepakt bij de professionals van vraagverheldering.
- o Er wordt eenduidigheid en lerend vermogen gecreëerd op de vraagverheldering binnen het team.
- o Er is indien nodig continuïteit van hulpverleners die de hulpvrager ziet in de vraagverheldering.
- o Er zijn korte lijnen tussen de professionals vraagverheldering en het inloopspreekuur, wat het inplannen en coördineren van afspraken ten goede komt.

Teamondersteuners

De teamondersteuners vormen één poule waarbinnen taken worden gespecificeerd. Belangrijke taken voor de teamondersteuners zijn de telefonische bereikbaarheid voor alle teams en het bieden van administratieve ondersteuning bij de verschillende processtappen van de integrale klantroute. De administratieve ondersteuning bij de processtap vraagverheldering heeft daarbij prioriteit.

De volgende taken vallen onder de teamondersteuner:

³ Gastvrouw/heer werkt in opdracht en onder de verantwoordelijkheid van de professionals werkzaam in het inloopspreekuur.

- Binnen en buiten de inlooppreekuren de telefoon aannemen. De teamondersteuner verbindt direct door naar een professional wanneer iemand hier specifiek om vraagt.
- Mail beoordelen, doorzenden en/of afhandelen.
- Beantwoorden van korte en praktische vragen (bijvoorbeeld afspraak verzetten of informatievraag).

Hoe werkt het inlooppreekuur?

Een hulpvrager stelt een hulpvraag⁴. De professional van het inlooppreekuur tracht binnen een half uur de eerste vraagverheldering te volbrengen om bovenstaande resultaten te behalen.

Om alle hulpvragen bij het inlooppreekuur direct (integraal) objectief te bekijken, is het belangrijk dat de verschillende leefdomeneinen worden uitgevraagd. De professional gebruikt hiervoor het aanmeldformulier.

Mogelijke vervolgacties: Het geven van informatie/advies, doorverwijzen of aanmelden bij het SWT.

In samenspraak met de hulpvrager wordt afgewogen wat passend is. Bij twijfel wordt een collega van het inlooppreekuur betrokken, of een professional met de benodigde expertise.

In het geval van een aanmelding, volgen de volgende acties:

- Urgentie bepalen (zie bijlage 1).
- Invullen van het aanmeldformulier samen met de hulpvrager.
- Identificatieplicht (kopie mag *niet* in het dossier)⁵
- Vragen van toestemming voor het opvragen/delen van privacygevoelige gegevens.
- Verstrekken van informatie over de werkwijze Integrale klantroute en wat een hulpvrager wanneer kan verwachten.
- Organiseren van een gesprek met twee professionals vraagverheldering en sturen van (ontvangst)bevestiging per e-mail (inclusief informatie bij aanmelding).
- Opvragen relevante verslaglegging.
- Hulpvrager wijzen op het feit dat hij/zij gebruik kan maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Weging aanmelding: doorzetten naar vraagverheldering of direct aan een vaste professional koppelen.

Aanmeldingen worden altijd doorgezet naar vraagverheldering, tenzij:

- Het spoed- en crisiszaken betreffen die gelijk opgepakt moeten worden.
- Het direct duidelijk is wat er nodig is aan Ondersteuning en Regie, omdat er vooraf (door derden) een goede vraagverheldering is gedaan.
- Het (vroeg) eropaf vraagstukken zijn.
- Er direct een vast en blijvend gezicht nodig is om het hulpverleningsvertrouwen op te gaan bouwen.

Registratie en verwerkingsafspraken:

Registratie wordt gedaan in één van de twee systemen: RIS of TICK.

De teamondersteuners kunnen in RIS en TICK en zetten het eerste contact in het desbetreffende systeem (de persoonsgegevens, niet de inhoudelijke informatie).

Registratie van advies en verwijzing:

I&A/Consult aanmaken betreft hulpvraag.

We registreren een consult wanneer:

- Het op dat moment niet tot een aanmelding komt, maar verwacht wordt dat dit op een later tijdstip wel gebeurt.
- Het op dat moment niet tot een aanmelding komt, maar de professional wel advies heeft gegeven.

⁴ Dit kunnen ook terugbel of mail verzoeken zijn (via de teamondersteuner) van de vorige werkdag.

⁵ Stel de identiteit van de hulpvrager vast aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht (ook bij een melding van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning).

- Derden bellen met zorgen en er afspraken worden gemaakt over de toeleiding van de ouders/verzorgers/jeugdigen naar het SWT.

Bij aanmelding:

- Dossier aanmaken en de aanmelding volledig verwerken in het desbetreffende registratiesysteem aan de hand van het aanmeldformulier.
- Afspraak met gekoppelde deskundige professionals vraagverheldering plannen.

Privacy en toestemming (gezaghebbenden)

Er zijn drie varianten mogelijk in hoe de hulpvraag binnenkomt:

1. Volwassene(n) of gezaghebbende(n) van de jeugdige (of jeugdige 16+) meldt/melden zichzelf aan. De aanmelding kan verder doorlopen.
Let op: bij aanmelding van een jeugdige moeten alle gezaghebbenden worden geïnformeerd over de aanmelding, bijvoorbeeld bij gescheiden ouders.
2. De melder is iemand anders en heeft WEL toestemming van de hulpvrager(s) om contact op te nemen met het Sociaal Wijkteam.
Met de melder worden afspraken gemaakt over het verdere verloop van de eventuele aanmelding en hoe er zo snel mogelijk met de hulpvrager in contact kan worden gekomen. Bij twijfel of onduidelijkheid over wel/geen toestemming van ouders/jeugdige, wordt de aanmelding als consult geregistreerd in het registratiesysteem.
3. De melder is iemand van buiten het gezin en heeft GEEN toestemming van de hulpvrager om contact op te nemen met het Sociaal Wijkteam.
In dat geval:
 - De casus kan enkel *anoniem* besproken worden met het Sociaal Wijkteam, zodat de professional advies kan geven.
 - SWT registreert dit gesprek als consult/I&A.
 - SWT vraagt de melder toestemming te vragen aan de hulpvrager om een eventuele aanmelding te doen.
 - Indien er sprake is van (ernstige) onveiligheid, adviseert het SWT de melder om een melding te doen bij Veilig Thuis of bij de beschermingstafel.

Toestemming en dossier aanmaken

Er is geen specifieke toestemming nodig om gegevens te mogen verwerken en wel voor informatie op te vragen of te delen met derden. Belangrijk is dat de hulpvrager goed wordt geïnformeerd wie bij de informatie in het dossier kan en met wie intern informatie wordt besproken.

Om gegevens te mogen verwerken over cliënten heb je altijd een grondslag nodig. De wet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) noemt de volgende 6 grondslagen:

- Uitvoeren van een publiekrechtelijke taak:
- Vitaal belang van de betrokkene: in uitzonderlijke situaties waarbij de veiligheid van de hulpvrager in het geding komt, kan het zijn dat de hulpverlener een beroep doet op een conflict van plichten, waarbij het belang om informatie wel te delen met het oog op het vitaal belang van de betrokkene groter is dan het recht op privacy.
- Toestemming van de betrokkene: bijvoorbeeld voor het uitwisselen en/of opvragen van gegevens bij derden.
- Uitvoeren van een overeenkomst
- Wettelijke verplichting: bijvoorbeeld op grond van de jeugdwet heeft de jeugdhulpaanbieder dossierplicht.
- Gerechtvaardigd belang van de organisatie; bijvoorbeeld als er een rechtszaak dreigt.

Aanvraag voorziening (Jeugdwet/ WMO/ e.d.)

Op het moment dat een inwoner een schriftelijke aanvraag voor een voorziening indient, is het conform de Algemene wet bestuursrecht dat de beslistermijn van 8 weken begint te lopen en de gemeente binnen 8 weken een onderbouwd besluit geeft op de aanvraag. Als professional ben je dan verplicht om binnen de 8 weken (voor het genomen besluit) alle benodigde informatie te verzamelen om een afgewogen en onderbouwd advies te geven. Mocht je niet zelf bevoegd zijn tot dat advies, dan dien je z.s.m. de ontvangen aanvraag bij de verantwoordelijke professional/ ambtenaar te beleggen.

Bij crisis:

Crisisdienst Zuid Holland Zuid. Deze dienst is 24 uur/dag, 7 dagen/week bereikbaar onder telefoonnummer: 0800-1471.

Uw vooraankondigingen, zodat we buiten kantooruren voorbereid zijn op wat eventueel zou kunnen gebeuren, kunnen verstuurd worden naar het volgende e-mail adres:

info@crisisdienstZH.nl.

Afspraken met samenwerkende en verwijzende partners:

Bijlage 2 geeft een overzicht van de belangrijkste samenwerkingspartners. De voorkeursroute in het maken van afspraken is als volgt: de aanmelding gaat via het basale aanmeldformulier op de website, dat bij telefonisch contact direct gezamenlijk digitaal wordt ingevuld.

NB: bij Eropaf vindt inschakeling plaats zonder betrokkenheid van inwoner (wel met informatievoorziening door verwijzende partner). Bij geen contact geeft het wijkteam de partner daarover terugkoppeling. Follow-up gebeurt indien nodig door verwijzende partner.

Aanmelding SWT via Ouder-Kind Coach (OKC)

Over het algemeen zijn de inhoudelijke aspecten van deze klantroute ook van kracht binnen de trajecten van OKC. De OKC is er voor de voorschool en scholen.

De aanmelding naar de OKC verloopt op dezelfde wijze als het inloopsprek uur het organiseert. Anders is echter de tijd die besteed wordt aan de eerste vraagverheldering, aangezien de OKC te maken heeft met de driehoeksverhouding, school – ouder(s) – kind. In de meeste gevallen moet iedereen in die driehoek gesproken worden, om een goede afweging te kunnen maken voor:

- Informatie & Advies met kortdurende contacten.
- Vraagverheldering
- Ondersteuning en regie door OKC
- Doorgeleiding naar de vraagverheldering.
- Ondersteuning en regie door een andere professional binnen of buiten het SWT.

Doorzetten van OKC naar SWT

- De OKC meldt een hulpvrager zelf aan bij de professionals van de vraagverheldering middels een aanmeldformulier of een aanzet tot een Plan van aanpak⁶ als gedurende de OKC ondersteuning blijkt dat vraagverheldering ingeschakeld moet worden. Wanneer na de vraagverheldering ondersteuning en/of regie volgt, gaat dit volgens de hieronder beschreven werkwijze.
- Mocht de OKC de vraagverheldering zelf volledig hebben afgerond en een Plan van aanpak hebben opgesteld, dan kan de OKC deze rechtstreeks doorzetten naar ondersteuning of regie.

2. Vraagverheldering

De aanmeldingen in deze klantroute gaan door naar vraagverheldering op basis van de weging genoemd in bovenstaand werkkader (weging aanmelding: doorzetten naar vraagverheldering of direct aan een vaste professional koppelen). Bij de vraagverheldering wordt samen met de hulpvrager vanuit de benodigde integraliteit gekeken wat de expliciete hulpvraag van de hulpvrager is en welke eventuele ondersteuning en/of regie nodig is. Deze fase wordt afgerond met een Plan van aanpak. Indien nodig wordt er een beschikking afgeven.

Resultaat na deze proces stap

1. Direct opvolgend op de aanmelding is er vraagverheldering uitgevoerd, door twee professionals die op basis van hun deskundigheid worden ingezet.
2. Er is een Plan van aanpak opgesteld, waarin een advies wordt uitgebracht, of er ondersteuning en/of regie (vanuit SWT) nodig is.

⁶ Let op: draag als OKC informatie goed over en vraag toestemming om te mogen overdragen naar SWT. Als je al een traject als OKC hebt doorlopen is er al (gedeeltelijk) vraagverheldering gedaan. Het is wenselijk dat er al een start wordt gemaakt met het opstellen van een Plan van aanpak en de relevante informatie te verwerken.

3. Er is optimaal gekeken naar de mogelijkheden die de hulpvrager en/of het gezin zelf, het netwerk, de omgeving en de voorliggende voorzieningen kunnen bieden om de zelfredzaamheid van de hulpvrager te vergroten/de ondersteuning uit te voeren.
4. Als een voorziening Jeugdhulp/Wmo en/of andere instanties nodig zijn, is de beschikking afgegeven en/of is deze ondersteuning opgestart.

Doorlooptijd

Onze intentie:

- o Het eerste gesprek vraagverheldering is binnen 2 weken na aanmelding gepland.
- o De totale vraagverheldering is binnen 8 weken vanaf datum aanmelding afgerond (richtlijn is, om met 1 à 2 gesprekken met de hulpvrager, het gezin, de betrokkenen en/of de professionals de vraagverheldering af te ronden).

Werkkader

Deskundigheid binnen vraagverheldering.

Vraagverheldering is er voor hulpvragers van -9 maanden tot 100+. De professionals van vraagverheldering worden ondersteund door teamondersteuners en een gedragswetenschapper van het betreffende SWT. Gezamenlijk dekken zij meerdere expertisegebieden.

Vanuit integraliteit wordt gekeken wat de expliciete hulpvraag van de hulpvrager is en vanuit welke expertise de vraagverheldering georganiseerd dient te worden. De professionals pakken (een deel van) de hulpvraag op, op basis van hun expertise. Er wordt altijd door alle professionals, breed gekeken naar de vraag.

De OKC is zo nodig onderdeel van de vraagverheldering. Dit is in de gevallen dat:

De OKC zelf de aanmelder is of wanneer betrokkenheid wenselijk is omdat het kind op de school van de betreffende OKC zit en de vraag passend/school gerelateerd is.

Een lijst van competenties en vaardigheden die wenselijk zijn binnen vraagverheldering is te vinden in bijlage 3.

Professionals schatten zelf in wanneer contact moet worden gelegd met samenwerkingspartners of andere initiatieven (bijvoorbeeld de sociaal makelaar).

Organisatie van vraagverheldering

Vraagverheldering dient direct op de aanmelding georganiseerd te worden. Dit doen we zodat de hulpvrager niet op een wachtlijst komt, om te voorkomen dat de situatie verslechtert/escaleert en/of niet op een eventuele verwijzing/voorziening onnodig hoeft te wachten.

Om dit waar te maken dienen we voldoende formatie professionals voor de vraagverheldering beschikbaar te maken. Zie bijlage 4 voor een nadere uitwerking en advies voor deze formatie.

Bij de vraagverheldering wordt de hulpvraag samen met de hulpvrager en twee professionals breed onderzocht. Dit doen we om snelheid, objectiviteit en voldoende expertise te organiseren.

De professionals van vraagverheldering dragen er zorg voor dat het inloopspreekuur alle informatie heeft om een eerste afspraak direct in te plannen. Het gaat hier om de praktische zaken als:

- o Agenda planning, welke professional is wanneer beschikbaar.
- o Welke professional beheerst welke expertise.

Vooraf en/of tijdens de eerste afspraak check je als professional vraagverheldering of de aanmelding volledig is (zie hierboven bij 'hoe werkt het inloopspreekuur').

Hoe werkt vraagverheldering?

De vraagverheldering is zo uitgebreid als nodig en zo kort als mogelijk (richtlijn is binnen 1 à 2 gesprekken). Het onderzoeken is geen doel op zich, maar behoeft het nut om tot een heldere situatieschets te komen met de hulpvrager en de hulpvraag van de hulpvrager vanuit meerdere perspectieven te benaderen. Hierbij is de visie dat verschillende aspecten van het leven van invloed kunnen zijn op het probleem dat de hulpvrager ervaart. Hierbij brengen we ook de

krachten en kansen naar voren. Daarentegen kunnen ook de oplossingen voor dit probleem te vinden zijn in de verschillende aspecten van het leven van de hulpvrager.

Binnen vraagverheldering staat de hulpvrager centraal (hij/zij is ook aanwezig) en wordt er gekeken naar: zijn of haar mogelijkheden, wat hij/zij nodig heeft binnen hulpverlening, zijn/haar wensen, etc. Daarnaast is het belangrijk dat zowel hulpvrager als professional de ruimte benutten om creatieve oplossingen te bedenken, waarbij er buiten bestaande kaders kan worden gedacht.

Hierbij wordt ook gekeken op welke wijze en op welke plek de hulpvrager het best en zo efficiënt mogelijk geholpen kan worden. Er wordt zoveel als mogelijk naar een duurzame oplossing toegewerkt, waarbij de hulpvrager in zijn of haar eigen kracht wordt gezet en het netwerk/de omgeving wordt betrokken om behaalde ontwikkelingen ook in de toekomst voort te zetten.

Wanneer de hulpvraag zich specifiek richt op een kind binnen het gezin, maakt de professional de afweging of er in de vraagverheldering naast de GIZ ook de ZRM wordt toegepast en visa versa. Dit om goed zicht te krijgen op de situatie van de jeugdige en zijn/haar ouders/gezin.

Vragen waar na de vraagverheldering antwoord op is:

- Is er al hulpverlening actief of recent actief geweest?
- Is er zicht op de mogelijkheden in het netwerk en hoe dit verder te onderzoeken/bevorderen (bijvoorbeeld een netwerkbijeenkomst)
- Zijn er veiligheidsaspecten die meegewogen dienen te worden?
- Zijn er praktische zaken die gelijk opgepakt moeten worden (kan tijdens de vraagverheldering ook al worden opgepakt)?
- Wat is de uitkomst van de ZRM en/of GIZ?
- Welke wensen en verwachtingen heeft de hulpvrager?
- Wat heeft in het verleden bij andere hulpvragers met dezelfde hulpvraag geholpen om tot een duurzame oplossing te komen?
- Is er richtinggevende diagnostiek nodig?
- Past de hulpvraag binnen het SWT en/of zijn er initiatieven binnen het eigen netwerk, omgeving of voorliggende voorzieningen meer passend?
- Is er specialistische hulp noodzakelijk?
- Welke specialisaties van een professional sluiten aan op de vraag van de hulpvrager?
- Is er een regiefunctie nodig? (Zo ja, deze afspraken opnemen in het Plan van aanpak).

Is er sprake van een wachttijd naar ondersteuning of regie? Dan dienen er afspraken gemaakt te worden ter overbrugging.

Indien nodig is er afstemming met meerdere gezinsleden.

Betreft een hulpvraag van het kind zijn de volgende kaders relevant:

- kinderen onder de 12 jaar worden op zijn minst een keer gezien/geobserveerd en het liefst een keer gesproken.
- kinderen vanaf 12 jaar worden op zijn minst een keer gesproken en gezien, betreft wat zij ervaren in hun situatie en denken nodig te hebben.
- Kinderen vanaf 16 jaar zijn een belangrijke gesprekspartner en kunnen zonder hun ouders beslissen over welke jeugdhulp zij voor zichzelf nodig achten.

Plan van aanpak als eindproduct van de vraagverheldering

Tijdens en/of aan het eind van de vraagverheldering wordt er altijd een Plan van aanpak opgesteld. In het plan staat wat er in de vraagverheldering onderzocht is en bevat:

- Persoonsgegevens (inclusief BSN en gezag indien nodig voor de uitvoering van ondersteuning).
- Een duidelijke hulpvraag.
- (Relevante) informatie levens- en hulpverleningsgeschiedenis.
- (Relevante) krachten en problemen (ZRM/ GIZ).
- Analyse/samenhangend beeld.
- Eventuele veiligheidsrisico's.
- Te behalen doelen/resultaten (SMART formuleren) en de wijze waarop de hulpvrager deze doelen kan behalen (denk aan: hulpvrager zelf, netwerk, omgeving en/of voorliggende voorzieningen).
- De concrete benodigde ondersteuning (SWT) en wie dit moet leveren.
- Zo nodig welke voorziening dient te worden ingezet.
- Praktische afspraken over het eventuele vervolg traject.

Het is van groot belang dat de hulpvrager zich eigenaar van het Plan van aanpak voelt. Om dit te bereiken dien je zoveel mogelijk aan te sluiten bij de taal en de beleving van de hulpvrager. Een mogelijkheid is dat, als de hulpvrager daar toe in staat is, zelf (deel)beschrijvingen aanlevert. Het Plan van aanpak wordt zoveel mogelijk in het bijzijn van de hulpvrager gemaakt. Dit om de indirecte tijd voor hulpvragers zo laag mogelijk te houden en de dossiervorming transparant.

Het Plan van aanpak vormt de basis voor het verdere hulptraject van de hulpvrager. Dit kan zowel bij een professional van het SWT als een samenwerkingspartner of voorliggende voorziening.

Een handtekening beschouwen we als wenselijk, maar is niet altijd als noodzakelijk (zie voor wanneer noodzakelijk hieronder bij Privacy en toestemming) om op het plan commitment te krijgen, aangezien het vrijwillig kader is.

Let op: Als je uitkomt op het inzetten/afwijzen van (een aanvraag op) een Jeugdhulp voorziening dien je conform de verordening het actieplan van Stichting Jeugdteams in te vullen en te laten ondertekenen door de gezaghebbende en door de jeugdige vanaf 12 jaar.

Afronding van de vraagverheldering

Aan het eind van de vraagverheldering is het Plan van aanpak afgerond en kan de route op de volgende wijze worden voortgezet:

- a) De hulpvrager heeft geen hulpvraag meer of is samen met zijn/haar netwerk voldoende zelfredzaam. In dit geval kan de route worden afgesloten (ga naar afsluiten).
- b) De hulpvrager wordt afgeschaald naar initiatieven bij voorliggende voorzieningen (ga naar afsluiten).
- c) De hulpvrager wordt opgeschaald naar specialistische hulpverlening (ga naar afsluiten).
- d) De hulpvrager krijgt ondersteuning en/of regie vanuit het SWT (coördinatie binnen het SWT, zie 'ondersteuning en/of regie').

Na het afronden van het Plan van aanpak dien je zo nodig het volgende te bespreken en/of te organiseren:

- Verwijzen naar/regelen van de benodigde ondersteuning of zorg (inclusief een warme overdracht).
- Afgeven van een beschikking Jeugdhulp.
- In kaart brengen van de geschatte wachttijd op ondersteuning en bespreken wat er aan overbrugging nodig is.
- Organiseren van de eventuele benodigde overbruggingszorg.
- Overdracht of afsluiten van de casus (inclusief dossier).
- Sturen startbrief HA/JGZ indien ondersteuning onder de jeugdwet valt.

Vergroten van zelfredzaamheid

Bij de vraagverheldering is het essentieel dat er goed gekeken wordt naar krachten, kansen en eigen mogelijkheden van zowel de hulpvrager als het systeem, het netwerk en de omgeving. Ook bij het vaststellen van wie de benodigde ondersteuning kan uitvoeren, worden deze mogelijkheden ingezet om te normaliseren. Het familiegroepsplan, motiverende gespreksvoering en oplossingsgerichte gespreksvoering zijn hierbij bruikbaar.

Het doel is om z.s.m. toe te werken naar een zo hoog mogelijke mate van zelfredzaamheid.

Waar mogelijk wordt gewerkt met vrijwilligers, maatjes, ervaringsdeskundigen etc. Het is belangrijk om vanuit SWT blijvend te investeren in de verbindingen van- en de mogelijkheden in de wijk.

Professionele wegging

Tijdens het vraagverhelderingsproces en het opstellen van het Plan van aanpak, dient de professional (samen met de hulpvrager) de wegging te maken of de benodigde ondersteuning voldoende aansluit bij de situatie van de hulpvrager en het lange termijn perspectief. Om dit goed uit te voeren, gelden de volgende afspraken:

- Bij het afronden van een Plan van aanpak bespreekt de professional altijd de inhoud met een collega professional. Deze professional geeft expliciet aan of het plan voldoende aansluit of niet.⁷
- Als er tijdens de vraagverheldering (grote) zorgen zijn, het samenhangend beeld/de situatie complex is en/of er met de hulpvrager verschil van mening is over het Plan van aanpak, bespreekt de professional de situatie in het casuïstiekoverleg.⁸

Kostenbewustzijn

Kostenbewust afwegen en handelen omschrijven we als:

- a. het bepalen of de gewenste ondersteuning/zorg ook echt een (maatschappelijke) meerwaarde heeft voor de beoogde resultaten ten behoeve van de hulpvraag,
- b. in relatie tot de kosten die worden gemaakt.

Als professional neem je het hierboven geformuleerde kostenbewustzijn mee in de afweging over de in te zetten interventies. Betrek in deze kostenbewuste afweging de hulpvragers bij het wegen. Vaak kunnen zij creatief meedenken in hoe het voor hun goed genoeg is en of er ook rekening wordt gehouden met de uit te geven budgetten.

Wees er als professional bij het inzetten van zorg alert op dat je naar de betrokkenen helder bent in de te verwachten resultaten en handelt als de resultaten onvoldoende worden behaald (zie evaluatie).

Aanvraag voorziening

Inwoners van de gemeente Dordrecht kunnen bij de gemeente schriftelijk een voorziening aanvragen. Specifiek is SWT gemandateerd om de aanvragen Jeugdhulp te onderzoeken en een advies tot besluit af te geven. Als SWT kunnen we ook ondersteunen bij aanvragen voorzieningen vanuit andere wetgeving.

De professionals in de vraagverheldering dienen dan ook al deze aanvragen goed af te handelen en bij het ontbreken van informatie de aanvrager goed te informeren en zo nodig de beslistermijn op te schorten.

Match tussen hulpvrager en professional

Als er aan het einde van de vraagverheldering duidelijk is dat de betreffende hulpvrager ondersteuning en/of regie vanuit het SWT nodig heeft, dan is het belangrijk om oog te hebben voor de match op basis van professionele expertise als ook op persoonlijke klik. We leggen hierbij aan de hulpvrager uit hoe we zijn voorkeur gematcht hebben.

Om dat goed te laten verlopen dient het volgende vanuit vraagverheldering te worden gedaan:

- Het uitvragen van de hulpvrager over wat hij/zij zoekt in een professional, welke factoren daar belangrijk in zijn en welke voorkeuren er zijn.
- In afstemming met de professionals van het SWT kijken welke mogelijkheden er zijn.
- Het selecteren van een professional die het meest voldoet aan de voorkeuren van de hulpvrager en ruimte heeft om deze hulpvraag op te pakken binnen zijn/haar caseload (of binnen welke termijn er ruimte komt om het op te pakken).
- Het communiceren naar de hulpvrager over de geselecteerde professional, toelichting geven waarom dit de beste match is en vragen of de hulpvrager instemt met de gemaakte match (en de betreffende omstandigheden).

Privacy en toestemming (gezaghebbenden):

Als er informatie met derden gedeeld of opgevraagd dient te worden is er een specifieke toestemmingsverklaring nodig.

Werkwijze: mondeling, met de klant bepalen. De hulpvrager is zoveel mogelijk aanwezig bij overleg en/of vraagt zelf op of kiest zelf anders en geeft dan toestemming (schriftelijk).

⁷ Binnen de vraagverheldering is het samen wegen met de hulpvrager en 2 professionals over wat er nodig is in de betreffende situatie geborgd in het werkproces, namelijk voert de vraagverheldering? hulpvrager altijd met 2 professionals de vraagverheldering uit.

⁸ Pas hier de geldende landelijke richtlijnen en beroepscode toe, bijvoorbeeld het multidisciplinair bespreken (incl. GW) als er sprake is van een mogelijke uithuisplaatsing van een jeugdige en als er sprake is van zorgen omtrent veiligheid van inwoner(s).

Mocht je na de vraagverheldering binnen SWT Jeugdhulp (en/of casusregie) willen gaan bieden, dan vereist de Jeugdwet dat je hiervoor apart toestemming vraagt om de Jeugdhulp (en/of casusregie) uit te gaan voeren.

Registratie en verwerkingsafspraken

De verkregen informatie en het plan van aanpak is verwerkt in het desbetreffende systeem.

3. Ondersteuning en/of regie.

Indien nodig start het SWT na de vraagverheldering een traject van ondersteuning en/of regie.

Resultaat na deze processtap:

1. Hulpvragers die wachten op SWT ondersteuning en/of regie worden zo nodig ondersteund in het overbruggen van de tijd tot dat de SWT ondersteuning of regie kan starten.
2. SWT ondersteuning en/of regie wordt ingezet zolang er een heldere meerwaarde is.
3. De doelen/resultaten van het Plan van aanpak zijn (grotendeels) bereikt.⁹
4. Hulpvragers hebben naar tevredenheid SWT ondersteuning en/of regie ontvangen.

Doorlooptijd

Onze intentie:

Gezien de grote verscheidenheid aan hulpvragen en trajecten is er moeilijk eenduidigheid te formuleren. Hieronder staan richtinggevende normen:

- Ondersteuning en/of regie is binnen 2 weken na vaststelling van het Plan van aanpak en de match gestart of bij te veel aanmeldingen is hier in de klantroute de ruimte om als hulpvrager te wachten op SWT ondersteuning en/of regie. Zo nodig wordt de hulpvrager ondersteund bij het wachten.
- Ondersteuning om te stabiliseren, te bekrachtigen en de omgeving te activeren is binnen 3 à 6 maanden afgerond (gemiddeld 1 gesprek/interventie per 2 weken).
- Ondersteuning voor het aanleren van vaardigheden en het vergroten van competenties zijn binnen 9 maanden afgerond (gemiddeld 1 gesprek/interventie per 2 weken).
- Hulpvrager ondersteunen in het voeren van regie trachten we binnen 2 jaar bij de hulpvrager (en betrokkenen) te hebben belegd (gemiddeld 1 gesprek/interventie per 4 à 6 weken).
- Hulpvrager en/of gezin met zware meervoudige problematiek en/of ernstige risico's op grote terugval/ernstige problemen, kunnen na bovenstaande inzet langdurig en in lichte mate ondersteund worden (gemiddeld 1 gesprek/ interventie per 6 à 8 weken).

Werkkader

Coördinatie trajecten: hoe werkt het?

Dit is een belangrijk punt in het organiseren en beheersen van alle SWT ondersteuning of regie aanvragen. De volgende taken moeten binnen het SWT worden belegd:

- Overzicht en sturing op alle SWT traject-aanvragen (vanuit vraagverheldering, inloopspreekuur en OKC) om ondersteuning en regie in relatie tot bepaalde urgentie en de beschikbaarheid van professionals.
- Matchen van een professional met de juiste expertise aan de hulpvrager.
- Bieden van informatie en ondersteuning tijdens de wachttijd totdat het SWT ondersteuning en/of regie kan starten.

Er moet tijd worden georganiseerd om deze regiefunctie goed te beleggen. Praktisch kan de capaciteit van de vraagverheldering of het inloopspreekuur deze taak erbij nemen. Let op: procesmatig is het belangrijk om zaken niet te vermengen en de stappen zoals in de IKR beschreven wel goed te doorlopen, anders ontstaan er risico's op inefficiëntie of kwaliteitsverlies.

⁹ Let op: op het moment dat de ondersteuning niet aanslaat is het verstandig te evalueren. Bekijk wat er aan wijzigingen nodig zijn om een positieve ontwikkeling te realiseren. Zo nodig stop je vroegtijdig de SWT ondersteuning en/ of regie.

Armoede & Schulden

Bij het bestrijden van schuldenproblematiek is een belangrijk probleem dat degenen die hier mee kampen zich vaak in een te late fase melden bij de schuldhulpverlening. Vaak vijf jaar na het ontstaan van de eerste betalingsachterstanden¹⁰. Redenen hiervoor zijn:

- Schaamte om te bekennen dat het niet lukt om de eigen financiën te managen;
- Men denkt lang nog zelf een oplossing te kunnen vinden;
- De weg naar de hulpverlening is niet bekend. Taalproblemen en een te beperkt netwerk kunnen daar een rol bij spelen.

Gevolg is dat wanneer iemand zich uiteindelijk tot de schuldhulpverlening wendt, de schuld inmiddels is opgelopen tot gemiddeld ruim € 42.000,- en 14 crediteuren omvat.

Het is dus zaak om er 'eerder bij' te zijn. Vroeg-signalering van schulden, of wel 'Vroeg Eropaf', vormt het instrument dat hiervoor kan worden ingezet.

(Vroeg) Eropaf trajecten zijn trajecten waar bij een melding van betalingsproblemen in de sfeer van de vaste lasten een vroeg-signaleringsgesprek plaats vindt. De signalen komen van woningcorporaties, energiebedrijven en zorgverzekeraars. Bij Vroeg Eropaf wordt dus niet gewacht tot een inwoner zich meldt, maar wordt outreachend contact gelegd op basis van signalen van schuldeisers, bijvoorbeeld een huurachterstand bij een woningcorporatie. Inwoners worden zo sneller bereikt. Behalve financiële problemen worden ook problemen op andere leefgebieden gesignaleerd tijdens het gesprek. Doelstelling is een integrale, structurele en duurzame oplossing van de financiële problemen.

Eropaf trajecten binnen IKR SWT Dordrecht

Na de melding van een (vroeg) Eropaf wordt er direct een vaste professional gekoppeld. Verwijzende partner (bijvoorbeeld Wooncorporaties, Veilig Thuis) informeert hulpvrager, dat zijn gemeld bij het SWT. Verwijzingen worden vastgelegd in systeem integraal team, Professional SWT legt outreachend contact met de hulpvragers, hulpvragers worden bij geen contact schriftelijk geïnformeerd (folder bijv.).

Hierbij is het belangrijk om de motivatie van inwoners om deel te nemen aan vrijwillige hulpverlening uit te vragen. Veilig Thuis krijgt hierbij een terugkoppeling over wat er is bereikt en heeft de mogelijkheid om te overleggen/af te stemmen met de professional.

Ondersteuning

De professional voert in overleg met de hulpvrager het Plan van aanpak uit. Het aanbod van het SWT qua ondersteuning en regie is te vinden in bijlage 5.

Regie

In het Plan van aanpak staan de afspraken genoemd die gemaakt zijn over de regie. De hulpvrager is de verantwoordelijke regisseur en wordt ondersteund bij deze (complexe) taak. De regisseur stemt in overleg met en namens de hulpvrager af met andere samenwerkingspartners.

Evaluatie

Zoals bij de kwaliteitsafspraken staat aangegeven, is evalueren van groot belang. Namelijk overstijgt je hier met elkaar de waan van de dag en bespreek je met de hulpvrager of het Plan van aanpak voldoende effect heeft/de zelfredzaamheid wordt vergroot.

Evalueren doen we afhankelijk van het soort traject minimaal 1 keer per half jaar, maar bij het inzetten van intensieve SWT ondersteuning is het aan te bevelen om een frequentie van 1 keer per 3 maanden aan te houden. Zo kan er tijdig worden bijgestuurd en bepaald of de ondersteuning en/of regie voldoende effect heeft. Het doel is meer tijd te maken voor het bespreken en evalueren van lopende casussen. De evaluatie vindt plaats tussen de hulpvrager en betrokken professional(s). Wanneer nodig of gewenst, blijft de ruimte om dit tijdens casuïstiek of binnen een vier-ogen-principe te bespreken binnen het team. De evaluatie wordt geregistreerd. Bij de evaluatie wordt aandacht besteed aan de volgende elementen:

- De eerste hulpvraag van de inwoner en gestelde doelen/resultaten.
- Op welke wijze is er aan de doelen gewerkt?

¹⁰ Nadja Jungmann, 'Schuldenproblematiek, een vraagstuk in transitie', 2012 en WRR, 'Eigen schuld?', 2016

- Welke doelen blijven er dan nog over?
- Op welke wijze wil de inwoner deze doelen behalen?
- Welke middelen of ondersteuning heeft de inwoner hierbij nodig (denk hierbij ook aan het kostenbewustzijn)?
- (Indien mogelijk) binnen welke tijd wil de inwoner de doelen behalen?

Registratie en verwerkingsafspraken:

In deze fase van het proces dien je het volgende te registreren:

- Evaluatieverslagen.
- Bijzonderheden en nieuwe omstandigheden die van invloed zijn op de situatie en/of het Plan van aanpak.
- Onveiligheid.
- Kernbesluiten.

4. Afsluiting

Na het bereiken van de doelrealisatie van de hulp wordt de ondersteuning en/of regie afgesloten.

Resultaat na deze processtap:

1. Een beantwoorde hulpvraag waarbij de hulpvrager geen ondersteuning meer nodig heeft of deze buiten SWT krijgt.

Doorlooptijd

n.v.t.

Werkkader

Afsluiting:

Tijdens de eindevaluatie is er aandacht voor de doelrealisatie van de hulp en de klantbeleving. De casus wordt afgesloten, wanneer blijkt dat er geen SWT hulpaanbod meer nodig is.

Deze kan worden beëindigd wanneer:

- De hulpvrager zelfredzaam verder gaat (en eventueel ondersteund wordt vanuit het eigen netwerk, vrijwilliger en/of voorliggende voorzieningen) of de inzet van ondersteuning/regie geen (maatschappelijke) meerwaarde meer heeft.
- Er specialistische hulp wordt ingezet en SWT geen meerwaarde kan bieden in het traject.
- Anders (verhuizing, overlijden, uitval door voortijdig beëindigen van het traject door de inwoner etc.)

Indien een hulpvrager binnen drie maanden terugkomt en wanneer een hulpvrager een verlenging op een afgegeven service nodig heeft, komt hij/zij bij dezelfde professional terecht indien dit vanuit de professional en inwoner wenselijk is. In overige gevallen wordt het een nieuwe aanmelding, waarin bij het matchen altijd oog wordt gehouden voor wat voor de hulpvrager van belang is.

Bij overdracht draagt de professional zorgvuldig d.m.v. een overdrachtsgesprek over aan hulpvrager en betrokkenen.

Registratie en verwerkingsafspraken

Bij het afsluiten dient het volgende geregistreerd te worden:

- Reden afsluiting dossier.
- Recent Plan van aanpak of een (eind)evaluatie (inclusief vermelding dat SWT gaat afsluiten).
- Adviezen aan hulpvrager na stoppen SWT.
- Tevredenheid van de hulpvrager over het gelopen traject.
- Indien er startbrieven gestuurd zijn naar JGZ/HA, wordt nu een stopbrief gestuurd.

Hierna kan het dossier worden afgesloten.

Bijlage 1 – Urgentiebepaling

Deze richtlijn wordt vanuit wettelijke kaders en de Richtlijnen Jeugdhulp onderbouwd. Tevens is de richtlijn gecontroleerd voor gebruik binnen het sociaal maatschappelijk domein. De Richtlijnen Jeugdhulp hebben een juridisch kader, wat inhoudt dat iedereen die SKJ geregistreerd is volgens deze Richtlijnen zou moeten werken, tenzij ervan afwijken beter is voor het gezin.

Richtlijn urgentiebepaling

Inleiding

Er zijn drie gradaties van urgentie te onderscheiden: crisis, spoed en regulier.

Bij het beoordelen hiervan weegt de professional mee:

- De veiligheid van de jeugdige of de gezinsleden, inclusief vermoedens van of risico op kindermishandeling.
- De balans tussen draagkracht en draaglast. (Uit: Richtlijnen Jeugdhulp – Samen met ouders en jeugdigen beslissen over passende hulp.)

Deze richtlijn heeft betrekking op een nieuwe hulpvraag van een nieuw gezin bij het SWT. Deze hulpvraag kan zowel schriftelijk (e-mail), als telefonisch, als face-to-face gesteld worden. De melder kan zowel iemand uit het gezin zelf zijn als iemand buiten het gezin (derden). Het gaat om het allereerste contact (werkdag 1).

Deze richtlijn geeft antwoord op de volgende vragen:

- Op basis waarvan wordt de urgentie van een nieuwe aanmelding bepaald (criteria)?
- Wat zijn de termijnen die gekoppeld zijn aan de verschillende aanmeldingen (regulier, spoed, crisis)?
- Waar moet je op letten bij een nieuwe aanmelding om de urgentie te kunnen bepalen?
- Wanneer registreren we een consult?

Crisis

Termijn

Directe opvolging.

Er vindt directe opvolging plaats. Dit kan door het starten van hulpverlening vanuit het sociaal team zelf of vanuit Crisisdienst Zuid Holland Zuid. Dit is afhankelijk van de situatie. Deze dienst is 24 uur/dag, 7 dagen/week bereikbaar onder telefoonnummer: 0800-1471.

Uw vooraankondigingen, zodat we buiten kantooruren voorbereid zijn op wat eventueel zou kunnen gebeuren, kunnen verstuurd worden naar het volgende e-mail adres: info@crisisdienstZHZ.nl

NB: voor onmiddellijke ondersteuning bij noodgevallen bel 112.

Criteria

Wanneer is er sprake van een aanmelding met urgentie "crisis"?

- Als de situatie levensbedreigend is of er direct gevaar is (voor de jeugdige)*.
- Als de balans tussen draagkracht en draaglast ernstig verstoord is.
- Als er direct actie nodig is (als de situatie niet kan wachten tot morgen).
- Als een inwoner direct geen huisvesting of voedsel heeft.
- Als er sprake is van een opgelegd huisverbod.

*De situatie is levensbedreigend of er is direct gevaar (voor de jeugdige) als:

- De inwoner dreigt met zelfdoding.
- De inwoner een psychose heeft.
- De jeugdige ernstig verwaarloosd wordt of dreigt te worden en/of zijn situatie onveilig is (er is bijvoorbeeld geen toezicht).
- Er duidelijke aanwijzingen voor seksueel misbruik of lichamelijke mishandeling zijn.

"Indien er signalen zijn dat de fysieke veiligheid (van de jeugdige) direct bedreigd wordt, dient de (jeugd)professional de stappen van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te volgen en direct actie te ondernemen. Een meldcode beschrijft wat (jeugd)professionals moeten doen bij (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling."

(Uit: Richtlijnen Jeugdhulp – Crisisplaatsing)

Spoed/Er-op-af dienst

Termijn

Binnen 48 uur vervolcontact.

Criteria

- Wanneer is er sprake van een aanmelding met urgentie "spoed"?
- Als er sprake is van onveiligheid rondom de woon-/verblijfplaats (van de jeugdige).
- Als er uitspraken worden gedaan die duiden op mishandeling.
- Als de balans tussen draagkracht en draaglast ernstig verstoord is.*
- Als een inwoner/ ouder/verzorger de door de verwijzer gemelde zorg bagatelliseert.
- Als er signalen zijn dat de inwoner ernstig vastloopt op meerdere gebieden (thuis, school/werk, vrije tijd, sociale contacten).
- Als er een gebrek is aan beschermende factoren (bijv. steun in het netwerk).
- Als er minimaal inzicht is in de problematiek bij de betrokkenen.
Als de inwoner bijna geen eten heeft of het aannemelijk is dat deze binnen geringe tijd geen eten meer heeft.
- Indien er sprake is van huiselijk geweld en/of kindermishandeling
- Indien de inwoner zich in aanloop naar ontruiming (afhankelijk van de termijn die er nog is) bevindt.

* Dit is het geval als zich minstens twee van de volgende drie kenmerken voordoen:

Kenmerk 1: de draaglast van de cliënt (feitelijk of in de beleving) wordt plotseling te zwaar:

- Door een ingrijpende gebeurtenis.
- Doordat een belangrijke faseovergang van de inwoner/jeugdige/ouders/gezin niet kan worden gemaakt.
- Als een risicofactor bij de inwoner of zijn omgeving actief wordt, bijvoorbeeld een stoornis.
- Als de beleving van een bestaande situatie te sterk negatief wordt.

Kenmerk 2: de draagkracht van de cliënt schiet onverwacht te kort:

- Er worden geen adequate probleemoplossende strategieën gebruikt.
- Het ontbreekt de inwoner (/jeugdige of zijn opvoeders) aan competentie.
- Er zijn onvoldoende beschermende factoren of er is onvoldoende sociale steun.

Kenmerk 3: de inwoner raakt in paniek en is niet in staat adequaat te handelen:

- De inwoner is emotioneel te verward.
- De inwoner is niet meer in staat feitelijke informatie in te schatten.
- De inwoner vertoont problematisch gedrag dat de situatie verergert.

Ook situaties waarin de problematiek ernstig, langdurig of complex is, en waarin de balans tussen draaglast en draagkracht zo ernstig verstoord is dat een crisis dreigt, worden met spoed behandeld. Dit geldt ook als aantoonbaar is dat op korte termijn de situatie op belangrijke of op meer leefgebieden van de inwoner zal verslechteren. (Uit: Richtlijnen Jeugdhulp – Samen met ouders en jeugdigen beslissen over passende hulp.

www.richtlijnenjeugdhulp.nl)

NB: het is belangrijk om ook de leeftijd van de jeugdige mee te wegen in het bepalen van de urgentie. Een jonge leeftijd (0-4 jaar) van de jeugdige is een risicofactor en dient meegenomen te worden in het bepalen van de ernst van de situatie.

Regulier/vroeg er-op-af

Termijn

Binnen 2 weken is er een vervolcontact (face-to-face afspraak) geweest (zie hierboven bij inloopspreekuur)

Criteria

Wanneer is er sprake van een aanmelding met urgentie "regulier"?

- Als er geen sprake is van criteria die wijzen op crisis of spoed
 - Als er zicht is op de inwoner (en gezinsleden)
 - Als er sprake is van inzicht in handelen bij inwoner (en gezinsleden)
 - Als er sprake is van motivatie bij de inwoner.
 - Als de balans tussen draaglast en draagkracht niet zo verstoord is dat snel ingrijpen vereist is
- PPH-meldingen: woningcorporaties melden aan wanneer er twee maanden geen huur is betaald.

- Vroeg erop af: woningbouw coöperatie melden aan wanneer iemand een maand huur niet heeft betaald reguliere veilig thuis meldingen.

Tevens dient in de urgentiebepaling de ernst van eventueel probleemgedrag meegenomen te worden. Dit kan met behulp van de criteria van Rutter (uit het Algemeen Diagnostisch protocol, 2015). Dit kan ertoe bijdragen dat er een vollediger beeld wordt gevormd van de problematiek waar een inwoner mee loopt. Hoe ernstiger het gedrag, hoe urgenter de problematiek is.

Wanneer er op basis van de criteria van Rutter een ernstigere mate van probleemgedrag wordt ingeschat dan dat ouders of hulpvrager zelf vinden, kan dit ertoe bijdragen dat er toch wordt gekozen voor een spoedmelding.

Criteria van Rutter

Criteria van Rutter	Nadere omschrijving
Het gedrag is leeftijdsadequaat	Past het gedrag bij de leeftijd? Hoe groter het verschil tussen de leeftijdsnorm en het probleemgedrag, hoe ernstiger het probleem
Duur van het probleemgedrag	Hoe lang duren de problemen? Hoe langer de problemen duren, hoe ernstiger het probleemgedrag
Omstandigheden	Zijn de problemen begrijpelijk gezien de omstandigheden? Als de omstandigheden 'normaal' zijn, is het probleemgedrag ernstiger te beoordelen dan wanneer er een duidelijke aanleiding is.
Socioculturele setting Mate van voorkomen in de populatie.	Past het gedrag in de (sub)cultuur waartoe het (kind) behoort? Wanneer een bepaald gedrag niet voldoet aan de normen van de (sub)cultuur, beschouwt men het als problematisch.
Hoeveelheid en frequentie van de problemen	Zijn er veel problemen met een hoge frequentie? Wanneer veel problemen samen in een hoge frequentie voorkomen, beschouwt men ze als ernstiger.
Type problemen en mate van voorkomen van die problemen in de populatie	Welke types problemen zijn er? Als bepaalde problemen doorgaans weinig voorkomen in de normale populatie, zullen ze eerder als ernstig worden beschouwd.
Intensiteit van de problemen	Hoe intens zijn de problemen? Problemen die intensief voorkomen, zijn ernstiger dan wanneer ze in een milde vorm voorkomen
Verandering van gedrag	Is de gedragsverandering begrijpelijk gezien het verleden of is deze geheel onverwacht? Een onverwachtse gedragsverandering is doorgaans ernstiger.
Situatiegebondenheid	Komt dit gedrag in een of meerdere situaties voor? Probleemgedrag in meerdere situaties is ernstiger.
Belemmering van ontwikkeling op andere gebieden	Belemmert probleemgedrag ook andere gebieden zoals leren, werkhouding, sociale contacten? Hoe meer belemmeringen voorkomen op verschillende ontwikkelingsgebieden, hoe ernstiger we dat vinden.

Bijlage 2 – Belangrijke samenwerkingspartners van het SWT

Belangrijke samenwerkingspartners van het SWT zijn o.a.:

- SDD
- Woningcoöperaties
- Integrale vroeghulp
- Consultatiebureaus/Careyn
- GGD
- Leger des Heils
- Samenwerkingsverband Passend Onderwijs
- Dienst Gezondheid en Jeugd
- Stedelijk netwerk
- Sociaal makelaar functie
- MEE Buurtwerk
- Specialistische (jeugdhulp) organisaties
- Meldpunt Zorg en Overlast
- Gezinsvoogdij (G.I)
- Veilig Thuis

Het spreekt voor zich dat deze lijst onuitputtelijk is.

Bijlage 3 – Vaardigheden binnen vraagverheldering

Onderstaande opsomming geeft weer welke vaardigheden en kennis er binnen de groep professionals van vraagverheldering als collectief aanwezig zouden moeten zijn. Dit betekent dus niet dat elke teamlid als individu alle onderstaande vaardigheden en kennis moet bezitten.

Belangrijke basisvaardigheden/competenties en kennis liggen op het gebied van:

- Motiverende gespreksvoering.
- Een generalist zijn op het gebied van intakes afnemen: de hulpvraag objectief en methodisch breed integraal kunnen uitvragen (GIZ en ZRM).
- Netwerkgesprekken/eigen kracht centrale/familiegroepsplan gesprekken kunnen leiden.
- Kennis hebben van (belangrijke initiatieven bij) voorliggende voorzieningen en de mogelijkheden die daarin te vinden zijn.
- Creatief zijn in het bedenken van oplossingen voor problemen; buiten bestaande kaders kunnen werken en maatwerk mogelijkheden benutten.
- Normaliseren door kennis van gebruikelijke problematiek (in leven en ontwikkeling) en problematiek die hulpverlening behoeft.
- Denken en aansluiten bij de praktische mogelijkheden.
- Werken volgens de methode van Zicht op Veiligheid.
- Werken volgens de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (incl. afwegingskader).
- Actieve kennis over de inhoud en werkwijze van de verschillende kaders (bijvoorbeeld verordeningen en regels, richtlijnen jeugdhulp, meldcode, privacy en gezag).
- Reflectief vermogen op eigen beoordelingsvermogen en het proces.
- Oplossingsgericht en systemisch werken (ondersteuning bieden).
- In kunnen zetten van 'coaches' uit het netwerk om tot een duurzame oplossing te komen.
- Kennis over huisvesting en/of dakloosheid.

Specialistische kennis die nodig is:

- GGZ problematiek: (o.a. hechting, autisme, adhd, persoonlijkheidsproblematiek, gedragsproblemen, verslavingsproblematiek).
- Kennis en kunde over armoede en schulden.
- Specifieke kennis van verschillende leeftijdsfasen (jonge kind, kind, adolescent, jong volwassene, volwassene, oudere).
- Kennis op het gebied van (licht) verstandelijke beperking.
- Kennis op het gebied van jeugd en opvoedhulp.
- Kennis over problematiek die vooral bij ouderen voorkomt.
- Kennis over gezinssystemen en intergenerationele problematiek.
- Regels en afspraken met betrekking wonen en leven (bijv. Regio-binding).
- Echtscheidingsproblematiek (met en zonder kinderen).
- Veiligheid (zowel tussen partners, binnen het netwerk/omgeving en met betrokkenheid van kinderen).
- Afgeven van Jeugdhulp voorzieningen (ZIN/ PGB) en Wmo.
- Routes te bewandelen om maatwerk voor elkaar te krijgen.
- Mogelijkheid tot uitvoeren van diagnostiek en consultaties (gedragswetenschapper).
- Jongeren op de rit.
- Vluchtelingen en statushouders.
- Kennis van de verschillende wetten en hoe zij lokaal worden uitgevoerd (zoals onderwijs).
- Kennis omtrent veiligheid/huiselijk geweld.

Rol gedragswetenschapper:

Is voor diagnostiek, analyse/ samenhangend beeld, gezamenlijk nemen van kernbesluiten, doorlopen van de Meldcode huiselijk geweld, effectieve hulp bepalen, evaluatie en voortgang (en expliciet bij ernstige problematiek en/ of vastlopen van de hulpvrager, bijvoorbeeld bij een uithuisplaatsing van een kind). Dit doen zij door individuele consultaties en aanwezig te zijn bij casuïstiek. Hierbij heeft de gedragswetenschapper coachende rol om samen met de Hulpvrager en professionals onder andere te normaliseren en signaleren.

De gedragswetenschapper kan ingezet worden vanuit zijn/haar inhoudelijke kennis op het gebied van kind, gezin en ontwikkeling. Het behoort de voorkeur dat de gedragswetenschapper op zowel systemische processen als persoonlijkheidsproblematieken van -9 tot 100+ kennis heeft.

Bijlage 4 – Formatie van het team

Formatieplaatje team (organiseren van een IKR)

Om te bepalen hoe de Integrale klantroute binnen Dordrecht het beste kan worden georganiseerd, zijn er door de projectgroep verschillende scenario's bedacht (zie hieronder). Daarnaast is er op basis van de huidige VVT-pilot een berekening gemaakt voor een verhouding van formatie betreft alle teams en is er vervolgens op basis van deze uitwerking een besluit door het MT/ bestuur van SWT Dordrecht genomen. Dit geeft het kader voor het in de praktijk brengen van de IKR en de regelruimte die teams daarin hebben.

Cruciale organisatiepunten en/of beheers-momenten uit de IKR

In de integrale klantroute zijn er in de organisatie drie kernprocessen die sturing en coördinatie vragen, namelijk:

1. Het inloopspreekuur: Alles wat binnen komt afhandelen tot advies, verwijzing of afgeronde aanmelding en zo nodig het inplannen van een eerste afspraak bij de vraagverheldering.
2. Vraagverheldering: alle aanmeldingen worden met passende expertise opgepakt en afgerond met een Plan van aanpak en het regelen van de benodigde zorg.
3. Coördinatie van alle SWT trajecten ondersteuning en/of regie vragen. Hulpvragers worden gematcht met een deskundige professional, er is overzicht in de wachttijden en waar nodig is overbruggingszorg geboden.

Besluit

Elk team gaat op wijkniveau de bovenstaande onderdelen geheel zelf organiseren. (Mogelijk is voor team Krispijn een uitzondering nodig, aangezien daar 10 – 12 professionals werken. Zij kunnen vraagverheldering indien noodzakelijk in een samenwerking met een ander team organiseren.)

De doorslaggevende redenen zijn:

- Behouden van een lokale aansluiting op de wijk voorzieningen en burgerinitiatieven.
- Geen brug tussen centrale vraagverheldering en de wijkteams in scenario om het centraal te organiseren.
- Er blijft een verscheidenheid aan taken in een team en op basis van kennis, kunde en affiniteit kun je zelf de taakverdeling maken.
- Klantgerichtheid, indien noodzakelijk kun je na vraagverheldering de hulpvrager in je caseload houden.
- Efficiënt, als het goed georganiseerd is wordt de tijd altijd zinvol besteed en kan je de instroomfluctuatie goed opvangen.

Tevens is er besloten aansluitend na het effectueren van de integrale klantroute in de teams, door middel van de kenniskaart te kijken naar wat er aan expertise binnen het SWT is en hoe we deze optimaal kunnen organiseren/waarborgen. (Een mogelijke uitkomst daarvan is dat bepaalde expertise beter wijk-overstijgend of Dordrecht-overstijgend georganiseerd kan worden.)

Hoe te organiseren?

De verschillende deelprocessen van de integrale klantroute vragen gescheiden organisatie om zaken goed te effectueren. Tegelijkertijd kun je deze verschillende onderdelen (gedeeltelijk) door dezelfde mensen laten uitvoeren. Het is aan elk team binnen SWT vrij, hoe dit het beste in hun context (grote van team, beschikbare expertise/competenties en instroom van de melders) in praktijk wordt gebracht.

Belangrijk is dat er in de gescheiden deelprocessen ook een nauwe samenwerking/ verbinding tussen het inloopspreekuur, vraagverheldering en coördinatie trajecten georganiseerd wordt. Het inloopspreekuur, de vraagverheldering en coördinatie trajecten worden zo vloeiend en praktisch mogelijk vorm gegeven. Indien nodig bestaat dit uit (een aantal) dezelfde professionals. Dit omdat zij taak gerelateerde tijd krijgen, zij de casus goed kennen, direct kunnen doorpakken en er geen extra georganiseerde schakels ontstaan.

Inloopspreekuur

Hier zitten 5 dagdelen per week 2 professionals (met verschillende expertise jeugd en sociaal) klaar die alle hulpvragen/meldingen direct op te pakken.

Vraagverheldering

In het meest gunstige geval bestaat vraagverheldering uit een breed scala van professionals met verschillende expertises (T-shaped professionals). Op basis van ervaring uit de pilot VVT Stadsolders-Dubbeldam komen de volgende adviezen naar voren:

- Er zijn minstens 6 verschillende professionals, voor minimaal 8 uur per week nodig om vraagverheldering goed te kunnen faciliteren en daarbij rekening te houden met voldoende beschikbare expertise in relatie tot verlof en verzuim van professionals.
- Je houdt naast vraagverheldering (liefst bij enkele professionals) ook ruimte en tijd voor een caseload om ondersteuning en/of regie te bieden. Zo blijf je onderdeel van het gehele team en kunnen hulpvragers wanneer gewenst, mogelijk bij de professional in zorg blijven na de vraagverheldering.

Coördinatie van trajecten

De taak van het organiseren van de match tussen hulpvragers en de professional en de wachttijd op ondersteuning moet goed in het SWT worden belegd. Het is gezien vanuit de formatie het meest logisch als deze taak vanuit vraagverheldering georganiseerd wordt. Afhankelijk van de hoeveelheid aanmeldingen en het aantal hulpvragers die moeten wachten op ondersteuning en/of regie, dien je hier tijd voor te organiseren. In de berekening hieronder maken we een schatting van wat we denken nodig te hebben.

Verdeling teamformatie IKR (op basis van Stadspolders – Dubbeldam/ pilot VVT)

	Berekening	Fte
1. Inloopspreekuur	2 professionals per ½ werkdag = 40 uur per SWT <i>1,4 fte Teamondersteuner wordt Dordrecht breed ingezet</i>	1,11 <i>n.v.t.</i>
2. Vraagverheldering	Inzet fte professionals en teamondersteuner in pilot VVT	2,70
3. Coördinatie van trajecten	5,5 uur per week	0,15
Totaal 1, 2 en 3		3,96
Totaal fte	Sociaal domein: 7.97fte, Jeugdprofessionals: 11.23fte en Teamondersteuner 1fte	20,20

Formatie per deeltaak in percentages

	Berekening	% v team
1. Inloopspreekuur	1,11 fte: 20,2 fte	5,5%
2. Vraagverheldering	2,7 fte: 20,2 fte	13,4%
3. Coördinatie van trajecten	0,15 fte (5,5 uur) : 20,2 fte	0,7%
teamformatie 1,2 en 3	3,96 fte (1,2 en 3): 20,2 fte	19,6%
4. Ondersteuning, regie	16,24 fte: 20,2 fte	80,4%
Totaal		100,0%

Risico's

1. Cultuur en werkwijze in relatie tot werkdruk (beleving) vormt de kans dat er bij sommige professionals weinig ruimte/motivatie is voor deze verandering. Mogelijke oorzaken zijn: de aaneenschakelingen van veranderingen in de afgelopen jaren, de ervaren hoge werkdruk van volle caseloads en wachtljsten. Dat in relatie tot de druk-verhogende werking van het uitvoeren van de nieuwe IKR en het positioneren/verschuiven van fte om de nieuwe werkwijze te gaan uitvoeren. Om deze verandering en verschuiving te realiseren en het risico te ondervangen, gaan we het volgende doen:
 - Er komt vanaf september een uitgebreid inwerkprogramma met o.a. een tweedaagse en coaching on the job om de inrolfase succesvol te gaan volbrengen. Dit programma wordt ontwikkeld door het projectteam IKR in samenwerking met het projectteam reflectie op de werkvloer. Hierdoor zal er uitgebreid stil worden gestaan bij waar het team staat, vandaan komt en naar toe gaat bewegen (ook i.r.t. de nieuwe IKR). In dit programma zal ook worden gesteld hoe we de ervaringen van de pilot(s) kunnen inzetten voor coaching on the job in de overige teams.
 - Om voldoende ondersteuning te hebben voor alle teams voor het inloopspreekuur en vraagverheldering gaan we de formatie van de teamondersteuners samenvoegen, voor telefonie (SWT breed 5 dagen 8 uur per week) en ondersteuning aan de teams. Om voldoende formatie te organiseren, gaat SWT in juni/juli 2019 tijdelijke extra formatie bij de gemeente aanvragen, zodat hopelijk alle teams bij/ vlak na de start voldoende ondersteunt worden.

- Alle teams dienen naast vraagverheldering, het inloopspreekuur kwalitatief goed te bezetten. De kans van slagen wordt het grootst als het inloopspreekuur goed zijn werk verricht, zodat er alleen passende aanmeldingen doorstromen en de vraagverheldering direct goed gepositioneerd kan worden. MT SWT heeft zich geconformeerd aan het goed faciliteren van het inloopspreekuur, als het team alleen dit niet goed georganiseerd krijgt, elkaar ondersteunt in een sterk inloopspreekuur.
 - Gezien de volle caseloads van professionals en tevens de te creëren ruimte voor de verschuiving en het wegwerken van de lang wachtenden, is er een investering voor een kortere periode nodig om wat handen vrij te krijgen. Om voldoende formatie te organiseren gaat SWT in juni/juli 2019 tijdelijke extra formatie bij de gemeente aanvragen voor extra professionals, zodat hopelijk alle teams bij/ vlak na de start voldoende ondersteund worden.
 - Mochten de extra formatie-aanvragen door de gemeente niet gehonoreerd worden, dan kan er geen tijdelijke investering worden gedaan. We zullen dan wel starten met de implementatie, maar per team een passend tempo hanteren. Daarnaast blijft de afspraak een tweedaagse voor elk team in september oktober van kracht, hierin kan het team implementatie tempo worden bepaald.
2. Externe communicatie dient niet te snel te worden volbracht om verwachtingen te managen/ temperen.

Conclusie adviezen: hoe te organiseren?

De formatie verhouding tussen onderdelen 'inloopspreekuur, vraagverheldering en coördinatie van trajecten' ten opzichte van 'ondersteuning, regie' is grofweg 20%¹¹ - 80%.

Dit is op elke teamgrote van toepassing. Tracht het volgende te optimaliseren:

- Goed georganiseerde gescheiden deelprocessen, zodat het werkproces goed wordt doorlopen.
- Een nauwe samenwerking met het inloopspreekuur, vraagverheldering en coördinatie van trajecten. inloopspreekuur, vraagverheldering en coördinatie van trajecten bestaan, indien mogelijk uit (een aantal) dezelfde professionals.
- Er zijn minstens 6 verschillende professionals, voor minimaal 8 uur per week nodig om vraagverheldering goed te kunnen faciliteren en daarbij rekening te houden met voldoende beschikbare expertise in relatie tot verlof en verzuim van professionals.
- Je houdt indien mogelijk naast je vraagverheldering-uren ruimte voor een caseload om ondersteuning en/of regie te bieden.
- Organiseer de coördinatie vanuit vraagverheldering.
- Gebruik de teamondersteuner(s) optimaal en maak met deze teamondersteuner(s) een goede verbinding.

¹¹ Het percentage van teamformatie 1, 2 en 3 kan in een groter team iets kleiner uitvallen i.v.m. een kleinere impact van het organiseren van het inloopspreekuur.

Opgestelde scenario's voor organisatievormen IKR Dordrecht

Onderstaande organisatiescenario's hebben meegewogen in hoe we de IKR en het advies over hoe te organiseren tot stand gekomen is. We voegen ze hier toe, om meer inzicht en uitleg te geven over de (on)mogelijkheden en zodat elk team en hun omstandigheden gebruik kan maken van de scenario's.

Inloopspreekuur en Vraagverheldering is samen één geheel.	
<i>Er is geen onderscheid tussen inloopspreekuur en Vraagverheldering. Er wordt als het ware direct gestart met (zo lang als nodig) het vraagverhelderingsproces.</i>	
Kansen	Bedreigingen
Deskundigheid aan de voorkant.	Papieren werkelijkheid, gaat in de praktijk niet werken.
Voldoende aanwezigheid van de juiste deskundigheid.	Gelijk 1,5 uur uitgebreid in gesprek gaan, is moeilijk te organiseren.
Hulpvrager kan direct starten met het vraagverhelderingstraject.	Gaat ook erg snel voor de klant, is niet altijd wenselijk. (Tevens kan onafhankelijke cliëntondersteuning niet direct aansluiten)
	De vraagverheldering wordt te snel en mogelijk onnodig opgestart. Apart inloopspreekuur kan goed bepalen of het een aanmelding is voor de vraagverheldering wordt ingezet.
<p>Conclusie: Apart inloopspreekuur voor Vraagverheldering is noodzakelijk. Apart georganiseerd is effectief (deskundig) en efficiënt (organisatie) en je houdt meer grip op de instroom SWT.</p>	

Vraagverheldering Centraal/Dordrecht-overstijgend	
<i>Het Vraagverheldering wordt niet per team georganiseerd, maar Dordrecht overstijgend.</i>	
Kansen	Bedreigingen
Alle burgers zitten op zelfde snelheid/wachttijd. Is dit dan sneller dan bij een ander scenario?	Weinig ruimte voor kleur van de wijk
Makkelijker te organiseren en te borgen	Minder zicht lokale mogelijkheden en wijk problemen.
Apart team dat qua omvang groot genoeg is om de wachtlijsten weg te werken.	Procesoverdracht lokale inloopspreekuren/team van en naar overstijgende Vraagverheldering en terug is moeilijk te organiseren.
Deskundigheid.	Samenwerking met teams. Lastig voor integraliteit binnen team.
Niet afhankelijk van teamgrootte.	Beeldvorming/ gevoel 'zelfde als bureau jeugdzorg'
Meer samenwerking binnen Dordrecht.	Je gaat kansen missen. Te veel focus op alleen screening.
Gezamenlijk overleggen.	Geen flexibiliteit als er weinig instroom is. 'Zitten ze niks te doen'. Te veel fluctuatie.
<p>Conclusie: Er lijken efficiëntie organisatievoordelen te zitten aan dit model, maar we schatten in dat de bedreigingen te veel invloed gaan uitoefenen op IKR, waardoor het juist kwalitatief slechter wordt. Gevolg trajecten gaan langer duren en op termijn is er verlies van wijkgericht werken, wat het normaliseren e.d. vermoeilijkt.</p>	

Vraagverheldering per wijk, professional deels Vraagverheldering deels uitvoering (eventueel met samenwerking)	
Je organiseert per team de Vraagverheldering met enkele professional uit het team. Professionals uit de Vraagverheldering draaien daarnaast ook een (kleine) caseload.	
Kansen	Bedreigingen
Beperkte kloof tussen Vraagverheldering en uitvoering.	Te veel overleggen en of taken
Aantal professionals doen hierdoor veel ervaring op in het vraag verhelderen	Organisatorisch lastiger, aangezien sommige professionals veel deelstappen uitvoeren

Selecteren in het team op competenties vraag verhelderen	Vraagverheldering is kwetsbaar.
Klantgerichtheid, namelijk zo nodig kun je na Vraagverheldering de hulpvrager in je caseload houden.	Het geeft minder kaders, is eigenlijk ook een kans.
Efficiënt, als het goed georganiseerd is, wordt de tijd altijd zinvol besteed	Team dient alle expertise goed te borgen
Affiniteit van professionals kun je een plek geven.	Te weinig organisatie overzicht/ sturing met een wachtlijst aan de voorkant tot gevolg
Integraliteit bevorderen.	Te veel kant-en-klaar Plan van aanpak vanuit het Vraagverheldering, waar de definitieve professional met de inwoner mee verder 'moet'.
Meer flexibiliteit in organiseren, meer ruimte voor afwegen (is ook bedreiging).	
Instroomfluctuatie goed opvangen.	
<p>Conclusie</p> <p>Dit is het scenario van het advies van de verscherpte IKR. We zien hier de meeste kansen liggen in optimaal wijkgericht kunnen werken en dat professionals zoveel mogelijk kunnen werken vanuit affiniteit en expertise (wat ten goede komt aan de kwaliteit richting hulpvragers). Het risico is dat het een zeer goede teamorganisatie en sturing vraagt om de bedreigingen weg te nemen.</p>	

Vraagverheldering per wijk en iedereen rouleren.	
Dit scenario lijkt op de huidige manier van werken (op het moment van het ontwikkelen van de verscherpte IKR). Professionals doen alle taken uit de IKR in hun team.	
Kansen	Bedreigingen
Professional pakt een aanmelding op als die plek heeft. Professional heeft regie in wanneer een casus kan worden opgepakt	Te weinig specialisatie qua ervaring en deskundigheid.
Team is bekend met alle taken en makkelijk vervangbaar.	Niet efficiënt.
	Wachtlijst (aan de voorkant) druk, wie pakt de casus op?
	Te weinig focus
	Valkuil er verandert niets.
<p>Conclusie</p> <p>Dit scenario lijkt voordelen te hebben in dat het alle taken beheerst en elkaar kan overnemen. Maar er zijn te veel risico's en te weinig focus en ervaring in de deelstappen. Met als gevolg dat trajecten langer kunnen duren, caseloads groeien en er een wachtlijst aan de voorkant ontstaat</p>	

Vraagverheldering per wijk en gescheiden Vraagverheldering en ondersteuning/regie.	
Kansen	Bedreigingen
Duidelijk afgebakend en focus.	Niet genoeg fte voor bundeling van expertise.
	Klantvriendelijkheidsperspectief.
	Zeer kwetsbaar
<p>Conclusie</p> <p>Geen realistisch scenario om het helemaal apart te organiseren, bijvoorbeeld in een klein team is het dan maar 2 fte, dus niet genoeg voor bundeling van expertise.</p>	

Bijlage 5 – Aanbod ondersteuning en regie van het SWT

Sociaal en Jeugd domein

Vanuit de subsidieaanvraag november 2018:

Het sociaal wijkteam Dordrecht is er voor alle Dordtenaren die een vraag hebben op het gebied van zelf- of samenredzaamheid of maatschappelijke participatie. Samen met de inwoners zorgen we voor maatschappelijke verbindingen, zorgen we ervoor dat iedereen naar vermogen mee kan doen, veilig en gezond kan opvoeden en opgroeien, en dat iedereen die hulp nodig heeft, die ook krijgt. Het SWT legt de focus op de ondersteuning van inwoners met een hulp- of ondersteuningsvraag. Het SWT is makkelijk toegankelijk en biedt daarbij zelf informatie en advies op de verschillende leefgebieden of leidt hiervoor door naar de passende wijkvoorziening. De hulp van de SWT's heeft tot doel de zelfredzaamheid en het probleemoplossend vermogen van de inwoners van Dordrecht te behouden en - waar mogelijk - te versterken.

De levensgebieden van de ZRM

Het sociaal wijkteam ondersteunt inwoners op de verschillende levensgebieden. Daarbij kan op alle levensgebieden sprake zijn van signalering, toeleiding, ambulante hulp- en ondersteuning en regie. Op de verschillende levensgebieden wordt samengewerkt met vrijwilligers en voorliggende voorzieningen. En waar nodig wordt geschakeld naar Wmo, Wlz, jeugdwet of andere wettelijke kaders. Het SWT biedt ondersteuningstrajecten op maat, waarbij rekening wordt gehouden met de behoeftes en mogelijkheden van de inwoner. Zo kan er bij zorg mijdende inwoners voor gekozen worden om geen vrijwilliger of voorliggende voorziening in te schakelen, maar zelf ondersteuning te bieden. Onderstaand een overzicht van de verschillende levensgebieden met daarbij een samenvatting van de ondersteuning die hierin geboden kan worden.

- Inkomen

Wanneer er nog geen inkomen is, ondersteunen we bij het verkrijgen van een inkomen (loondienst/uitkering/toeslagen) door advies te geven, toe te leiden en te ondersteunen bij benodigde documenten en afspraken.

Wanneer er sprake is van betalingsachterstanden wordt samen met de inwoner en de betrokken instanties gezocht naar een oplossing, zo nodig wordt toe geleid naar de schuldhulpverlening/budgetcoach/bewindvoerder.

Inwoners kunnen ondersteund worden bij het verkrijgen van een overzicht van de inkomsten en uitgaven en er kan nagegaan worden of er mogelijkheden zijn om de inkomsten te vergroten en/of de uitgaven te verlagen. Daarnaast kan er gekeken worden of de beslagvrije voet kan worden aangepast.

Er is een samenwerking met het financieel hulphuis, waarbij inwoners o.a. naar hen toe geleid worden voor ondersteuning bij de jaarlijkse belastingaangifte en het invullen van de kwijtscheldingsaanvragen.

(Vroeg) er op af: Wanneer er bijvoorbeeld sprake is van een huurachterstand wordt het SWT ingelicht door de sociale woningbouwverenigingen. Het doel van deze preventieve inzet is het voorkomen van een huisuitzetting en het voorkomen van hoog oplopende schulden. Belangrijke samenwerkingspartners zijn o.a.: BSR, SDD, bewindvoerders en budgetcoaches, het UWV, de belastingdienst, het A-team en Humanitas thuisadministratie.

SWT biedt effectieve ondersteuning voor inwoners die te maken hebben met aanhoudende zorgen en (geld)stress. Professionals kunnen het gedrag van de mensen waar zij mee samenwerken (past binnen deze problematiek) duiden. Aansluitend weten zij hoe –in de context van aanhoudende stress- invulling te geven aan effectieve gesprekstechnieken en –strategieën bij armoede en schulden, om de patronen te keren.

- Dagbesteding

We verwijzen inwoners die nog geen dagbesteding hebben of graag meer dagbesteding zouden willen naar een passende wijkvoorziening. Belangrijke samenwerkingspartners zijn o.a.: buurtwerk, stichting de werkbank, het vrijwilligershuis, participatieplaatsen, wijk voor wijk en de werkshop.

- Huisvesting

We ondersteunen inwoners bij het verkrijgen van huisvesting wanneer er nog geen sprake is van huisvesting of wanneer er behoefte is aan een andere vorm van huisvesting. Daarbij

geven we informatie en advies over de mogelijkheden voor de desbetreffende inwoner en ondersteunen we in het contact met betrokken instanties. Wanneer er een urgentieaanvraag wordt gedaan kunnen we ondersteuning bieden bij de aanvraag en het overleg met de gemeente/urgentiecommissie. Wanneer een huis niet goed bewoonbaar is, bijvoorbeeld door vervuiling of ontbreken van belangrijke huisraad, kan het SWT ondersteunen in het bewoonbaar maken van de woning. Belangrijke samenwerkingspartners zijn o.a.: de woningbouwverenigingen, Geef het Dordt en de DG&J.

- Huiselijke relaties

Wanneer er vragen en/of problemen zijn over de omgang met anderen zoals een partner of huisgenoot, kunnen er gesprekken gevoerd worden met de inwoner. Dit kunnen gesprekken zijn met één van de betrokkenen, maar ook gesprekken met beide betrokken partijen. Denk hierbij aan het inzichtelijk maken van patronen in de relatie en de wijze van communiceren. Samen wordt gewerkt aan het vergroten van de mogelijkheden om de vragen en/of problemen op te lossen.

Veilig Thuis zet huiselijk geweld meldingen door naar het SWT, waarna het SWT contact opneemt en desgewenst ondersteuning inzet.

Wanneer er sprake is van een tijdelijk huisverbod, wordt dit doorgezet naar het SWT en wordt er met de inwoner(s) een stappenplan opgesteld.

Belangrijke samenwerkingspartners zijn o.a.: Veilig Thuis en de POH-GGZ.

- Lichamelijke gezondheid

Het SWT geeft informatie en advies wanneer inwoners lichamelijke klachten hebben.

Daarbij leiden we toe naar specialisten op het gebied van lichamelijke gezondheid zoals artsen en fysiotherapeuten. Wanneer een voorziening of indicatie gewenst is, kan het SWT ondersteunen bij het aanvragen hiervan.

Belangrijke samenwerkingspartners zijn o.a.: (huis)artsen, wijkverpleegkundigen, fysiotherapeuten en de jeugdgezondheidszorg.

- Geestelijke gezondheid

Het SWT kan inwoners ondersteunen die klachten hebben op het gebied geestelijke gezondheid. Dit kan door het bieden van adviserende gesprekken, waarin meegedacht wordt met de inwoner en er samen op zoek wordt gegaan naar een manier om de klachten te verminderen. Wanneer de klachten vragen om inzet van meer gespecialiseerde zorg (ofwel behandeling) zoals de psychiatrie, heeft het SWT een signalerende en toeleidende rol. Wanneer er sprake is van vertrouwensproblemen of er nog geen inzicht is in de ernst van de eigen problematiek, kan het SWT een vertrouwensband opbouwen en een ondersteunende rol hebben in de toeleiding naar de specialistische zorg.

Belangrijke samenwerkingspartners zijn o.a.: de GGZ (waaronder Yulius en Cyria) en de POH-GGZ.

- Verslaving

Het SWT heeft een signalerende en toeleidende rol wanneer er sprake is van verslavingsproblematiek. Wanneer er sprake is van vertrouwensproblemen of er nog geen inzicht is in de ernst van de eigen problematiek, kan het SWT een vertrouwensband opbouwen en een ondersteunende rol hebben in de toeleiding naar de specialistische zorg.

Belangrijke samenwerkingspartners zijn o.a.: reclassering, GGZ/verslavingszorg (waaronder Antes), FACT-team en team toeleiding en bemoeizorg.

- Activiteiten dagelijks leven

Wanneer inwoners moeite hebben met het uitvoeren van activiteiten in het dagelijks leven, ondersteunt het SWT bij het uitvoeren van deze activiteiten. Wanneer er behoefte is aan meer langdurige en/of meer gespecialiseerde ondersteuning, wordt er toe geleid naar samenwerkingspartners en externe organisaties. Denk hierbij ook aan de inzet van vrijwilligers en voorliggende voorzieningen.

Belangrijke samenwerkingspartners zijn o.a.: buurtwerk, Vivenz thuisbegeleiding, contour de Twern en de Wmo (bijvoorbeeld huishoudelijke ondersteuning).

- Sociaal netwerk

Om de zelfredzaamheid van een inwoner te vergroten kan het SWT ondersteunen bij het inschakelen van het eigen sociale netwerk. Daarnaast is er een toeleidende rol naar voorliggende voorzieningen die inwoners ondersteunen in het opbouwen of versterken van het sociaal netwerk. Denk hierbij aan het buurthuis en wijkactiviteiten.

Belangrijke samenwerkingspartners zijn o.a.: buurtwerk, Home-Start, Grijs genoeg en wijk voor wijk.

- Maatschappelijke participatie

We geven informatie en advies aan inwoners die de wens hebben om meer te participeren in de maatschappij. Daarnaast motiveren en stimuleren we inwoners die niet of nauwelijks participeren in de maatschappij, bijvoorbeeld door hen te wijzen op de mogelijkheden binnen de wijk.

Belangrijke samenwerkingspartners zijn o.a.: buurtwerk, vrijwilligershuis, participatieplaatsen en Vivenz thuisbegeleiding.

- Justitie

Het SWT kan inwoners informatie en advies geven en ondersteunen in het contact met justitiële instanties. Daarbij kan de medewerker van het SWT een bemiddelende rol hebben. Wanneer er sprake is van wachttijd voor begeleiding vanuit reclassering kan de medewerker van het SWT de wachttijd overbruggen door de inwoner te ondersteunen en tijdelijke de regie te voeren. Het in aanraking komen met justitie heeft vaak impact op de andere levensdomeinen van de inwoner. Daarnaast heeft het ook een impact op personen in het netwerk. Het SWT kan hierin ondersteuning bieden, zowel aan de inwoner als aan het netwerk. Het SWT werkt intensief samen met de wijkagent.

Belangrijke samenwerkingspartners zijn o.a.: politie, de reclassering en gezinsvoogdij.

- Opgroeien en opvoeden en Jeugd en Gezinshulp

Het SWT biedt opvoedingsondersteuning en Jeugd- en Gezinshulp aan ouders/verzorgers die vragen hebben over het opgroeien/opvoeden van hun kind en biedt begeleiding aan jeugdigen die vastlopen in hun ontwikkeling. Deze hulpvragen kunnen gaan over de ontwikkeling van het kind, gedragsproblematiek, communicatie in het gezin en patronen binnen het gezinssysteem. De professional gaat methodisch en resultaatgericht met het gezin aan het werk en zo mogelijk met zijn/haar netwerk, met altijd ten doel dat het gezin voldoende zelfredzaam is.

Ook kan er meegedacht worden met professionals die werkzaam zijn in onderwijs en opvoeding. De OK-coaches hebben een verbindende rol naar de (voor)scholen. Groepswork wordt geboden door groepsgerichte preventieve trainingen aan basisschool kinderen aan te bieden. Belangrijke samenwerkingspartners zijn o.a.: de jeugdgezondheidszorg, de (voor)scholen en Vivenz thuisbegeleiding.

- Gezinsregisseur

De gezinsregisseur heeft als taak het organiseren en bevorderen van samenhang tussen de activiteiten die door de verschillende zorgpartners/netwerk worden verricht. De Gezinsregisseur coördineert de hulp en bewaakt dat de activiteiten altijd gericht zijn op het versterken van de eigen kracht van het gezin en diens netwerk, zodat het gezin uiteindelijk weer naar vermogen mee kan doen in de maatschappij. Dit impliceert dat de taak Gezinsregisseur:

- Alleen meerwaarde heeft als het gezin en diens netwerk niet in staat zijn zelf (volledig) regie te nemen;
- Tijdelijk is en erop gericht is om die zelfregie zodanig te herstellen dat een jeugdige/gezin weer naar vermogen mee kan doen;
- Er sprake is van een dermate complexe situatie en meervoudige problematiek (multi-problem) dat regie nemen over afstemming en samenhang noodzakelijk is om de beoogde resultaten te kunnen behalen.

- Jongeren op de rit

Multiprobleem aanpak jongeren; waarvoor structurele afstemming met SDD nodig is, mogelijkheid inschrijving postadres Enver. Vast aanspreekpunt per wijkteam.

Belangrijke samenwerkingspartners zijn o.a.: SDD en SSF.

- Stedelijk netwerk

Bij het stedelijk netwerk worden inwoners besproken waarover zorgen zijn en waar inzet van ondersteuning wenselijk is. Denk hierbij aan verwarde mensen, verwaarloosde personen, verwaarloosde en vervuilde woningen en eenzame personen. Medewerkers van het SWT gaan er op af en proberen in contact te komen met deze mensen om ingang te krijgen om hen te ondersteunen.

Belangrijke samenwerkingspartners zijn o.a.: Veilig Thuis, meldpunt zorg en overlast en de woningbouwverenigingen.