

RAADSINFORMATIEBRIEF

14R.00528



Van : college van burgemeester en wethouders
Datum : 8 december 2014
Portefeuillehouder(s) : wethouder Duindam
Portefeuille(s) : Jeugd, sociaal domein
Contactpersoon : C. de Jongh
Tel.nr. : 06-35113534
E-mailadres : jongh.c@woerden.nl

Onderwerp:

Stresstest jeugd september - november 2014

Kennisnemen van:

de rapportage *Stresstest nieuw gemeentelijk jeugdstelsel gemeente Woerden* van oktober 2014, de ondernomen acties in de periode van oktober-november 2014 en de nog te nemen acties.

Inleiding:

Gemeenten in Nederland staan met de nieuwe wettelijke taken omtrent de Jeugdhulp voor een enorme uitdaging.

Situatie

Vanaf 1 januari 2015 zijn gemeenten bestuurlijk en financieel verantwoordelijk voor alle jeugdhulp en de uitvoering van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering. In theorie zijn veel gemeenten er klaar voor, maar in veel gevallen is het onduidelijk hoe het ervoor staat met de praktijk.

Uitdagingen

De gemeente moet zorgen dat de zorg voor jongeren ook ná 1 januari 2015 gegarandeerd is en dat de kwaliteit ervan goed blijft. We moeten ontdekken in hoeverre het 'papierbeleid' ook houdbaar is in de praktijk.

Stresstest

Deloitte heeft medio dit jaar gemeenten opgeroepen om door middel van een stresstest Jeugd (die zij toen aan het ontwikkelen waren in opdracht van de VNG en het rijk) te testen hoe de gemeente ervoor staat. De gemeente Woerden heeft deze kans met beide handen aangegrepen om zodoende ruim voor de ingangsdatum van de nieuwe Jeugdwet de praktijk samen met aanbieders en onze collega's van WoerdenWijzer.nl te testen hoe wij ervoor staan en welke verbetering er nog te maken is?

In de raadsinformatiebrieven Informatie transitie jeugdzorg (14r.00378), besproken in de commissie Welzijn van 12 november jl, bent u geïnformeerd over de stresstest en is aan u toegezegd dat de uitkomsten met u worden gedeeld.

Primeur

De eerste officiële test in Nederland heeft in Woerden plaatsgevonden, op vrijdag 26 september jl.. Momenteel hebben tientallen gemeenten deze test ook gepland, een aantal in 2015.

De gehele stresstest bestaat uit vier delen die elk een onderdeel van het gemeentelijke jeugdstelsel onder de loep nemen: het stelsel/beleid, de ondersteunende processen en de primaire processen.

Onderdeel	Doel(en)
Documentenstudie	<ul style="list-style-type: none"> ● Inzicht in het gemeentelijke beleid en ingerichte stelsel ● Opstellen systeemontwerp
Vragenlijst	<ul style="list-style-type: none"> ● Inzicht in ondersteunende processen
Interview	<ul style="list-style-type: none"> ● Verduidelijking aanvulling op resultaten van desk research en vragenlijst
Simulatiedag (Stresstestdag)	<ul style="list-style-type: none"> ● Inzicht in verloop van het primaire proces en toets en de realisatie van noodzakelijke randvoorwaarden

Kernboodschap:

1.1 Uit de test van september 2014 blijkt dat er voor de gemeente nog “werk aan de winkel” is.

Die uitkomst verbaast ons niet, op dat moment (september 2014) waren we nog volop aan het bouwen. En dat doen we nog steeds. Met name de stresstestdag heeft een aantal witte vlekken bloot gelegd waar wij een inhaalslag op hebben moeten maken. Tijdens die dag, waaraan vele aanbieders en medewerkers van WoerdenWijzer.nl, consultants en sociaal makelaars een intensieve bijdrage hebben geleverd, zijn drie processen doorgelopen en heeft de gemeente haar visie en beleid nader uiteengezet.

De volgende processen zijn getest:

Proces	Stappen
Vrijwillig kader	<ol style="list-style-type: none"> 1. Signalering en aanmelding 2. Toeleiding en ondersteuning 3. Inzet specialistische ondersteuning 4. Specialistische ondersteuning 5. Inzet lichtere hulp/nazorg/uitstroom
Gedwongen kader	<ol style="list-style-type: none"> 1. Signalering en aanmelding 2. Consultatie, advies en onderzoek 3a. Inschakelen (crisis)hulp 3b. Doorverwijzing naar de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) 4. Uitvoering maatregel en nazorg
Crisis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Signalering en aanmelding 2. Toeleiding en crisisinterventie 3. Crisisondersteuning 4. Inzet reguliere (specialistische) ondersteuning 5. Inzet lichtere hulp/nazorg/uitstroom

1.2 De belangrijkste bevindingen hebben betrekking op de communicatie, toegang, afstemming/rollen en het proces van beschikkingsverlening.

Hieronder staan de belangrijkste aanbevelingen.

- Communicatie naar de inwoners over de nieuwe stelsel en waar men terecht kan in verschillende situaties verdient meer aandacht. Het is raadzaam om na te gaan of de toegangswegen passen bij de behoefte van de inwoners (laagdrempeligheid, openingstijden);
- Er was in de maand september bij de jeugdhulpaanbieders nog veel onduidelijkheid rondom de toegangsenteit. Onder andere de inrichting, taakstelling en kaders van het WoerdenWijzerteam moeten nog concreet gemaakt worden en gecommuniceerd naar het veld. Ook de inrichting van WoerdenWijzer.nl en de bereikbaarheid van de telefoonnummers kan een verbeteringslag gebruiken;
- Afstemming tussen de verschillende ketenpartners in het jeugdinstelsel moet concreter worden

- beschreven. Heldere kaders zorgen voor duidelijkheid in wie wat doet in welke situatie;
- Het is nog onduidelijk hoe het ondersteuningsplan en het proces/traject er concreet uit gaat zien en welke stappen hier minimaal in moeten komen te staan;
- Er is nog veel onduidelijkheid over (het verschil in) de inrichting, taken en verantwoordelijkheden van zowel het SAVE-team als het Veilig Thuis;
- Het proces van beschikkingsverlening dient verder te worden uitgewerkt. Het gaat hierbij zowel om beschikkingen in het vrijwillig kader als beschikkingen in het gedwongen kader en in een crisissituatie

De bovenstaande aanbevelingen zijn de afgelopen maanden opgepakt en worden ook nog steeds doorontwikkeld. Zo zijn we gestart met een publiciteitscampagne, er zijn flyers van WoerdenWijzer.nl verspreid bij de natuurlijke vindplaatsen en er hebben meerdere inloopavonden plaatsgevonden. Hiermee blijven we uiteraard doorgaan. Tevens is er meer duidelijkheid over de werkwijze van WoerdenWijzer (voor aanbieders is er een factsheet gemaakt over onze toegang met alle belangrijke informatie zoals contactpersonen, contactgegevens en werkwijze). Ook is er voor de gemeenten en aanbieders meer duidelijkheid gekomen over de rollen van SAVE en Veilig thuis en is het proces rondom de beschikkingsverlening ingericht.

Verder was het in september voor veel partijen nog niet duidelijk welk inkoop contract met de gemeente gesloten zou worden, en dus welke diensten zij in 2015 zouden gaan leveren. Intussen is hierover met elke partij overeenstemming bereikt.

Positieve punten die uit de stresstest naar voren kwamen waren:

- Duidelijkheid over de beschikbare budgetten, de verdeling van de budgetten en de budgetverantwoordelijken;
- Het enthousiasme en gedrevenheid van de professionals
- Het declaratiesysteem is ingericht
- En er zijn vooruitstrevende ideeën over het werken met pgb's

1.3 Alle bevindingen en aanbevelingen van de stresstest kunt u vinden in de bijlage (rapportage Stresstest nieuw gemeentelijk jeugdstelsel gemeente Woerden).

Voor een compleet overzicht van de bevindingen en aanbevelingen verwijzen wij u naar de bijlage *rapportage Stresstest nieuw gemeentelijk jeugdstelsel gemeente Woerden, oktober 2014*. We hebben ook een overzicht gemaakt van de acties die wij in de maanden oktober en november hebben ondernomen en wat we nog moeten doen in de maand december en verder. Dat overzicht kunt u vinden in de bijlage *Acties stresstest*.

1.4 De stresstestdag was een intensieve en leerzame dag. Naast het testen van de processen vrijwillig kader, gedwongen kader en crisis is er ook veel genetwerkt.

Naast het testen van de bovengenoemde processen was de stresstestdag ook een goed moment om te netwerken. Iedere deelnemer heeft met ten minste drie andere professionals kennis gemaakt. Omdat aan het eind van de dag nog een groot aantal vragen onbeantwoord waren hebben we direct besloten om de stresstest dag een vervolg te geven. Het streven was om ongeveer 8 weken na de stresstestdag opnieuw de balans op te maken en elkaar bij te praten over de vorderingen. De doelstelling was om dan 80% van de aanbevelingen opgevolgd te hebben c.q. realistisch hebben ingeschat wanneer een aanbeveling gerealiseerd is.

De follow-up bijeenkomst heeft plaatsgevonden op vrijdagochtend 28 november en is afgesloten met een netwerklunch. Alle deelnemende partijen gaven aan het erg prettig te vinden om zo nauw door de gemeente betrokken te worden bij het transitie- en transformatieproces van het nieuwe jeugdstelsel. Tijdens de tweede bijeenkomst zijn veel zaken duidelijker geworden en we gaan de komende periode verder met samenwerken om de transitie en transformatie tot een succes te maken. Slotconclusie van die dag was om in het eerste kwartaal van 2015 weer een soortgelijke bijeenkomst te organiseren om elkaars ervaringen te delen en waar nodig de processen te verbeteren.

Vervolg:

Met de deelnemers van de stresstest organiseren we in het eerste kwartaal van 2015 (eind februari, begin maart) een vervolgbijeenkomst om de eerste ervaringen met elkaar te delen en waar nodig processen te verbeteren.

Bijlagen:

1. Rapport stresstest nieuw gemeentelijk jeugdstelsel, gemeente Woerden, oktober 2014 – 14.017485
2. Acties stresstest, 28 november 2014 – 14i.05327

De secretaris

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

dr. G.W. Goedmakers CMC

De burgemeester

A handwritten signature in blue ink, featuring a prominent horizontal stroke and several smaller strokes above it.

V.J.H. Molkenboer

Stresstest nieuw gemeentelijke jeugdstelsel *Rapportage gemeente Woerden*

Utrecht, oktober 2014



Agenda

Introductie Stresstest	H1
Situatie gemeente	H2
Resultaten oefening	H3
Bevindingen & aanbevelingen <i>Primair proces</i>	H4
Bevindingen & aanbevelingen <i>Ondersteunende processen</i>	H5
Tot slot	H6

Introductie Stresstest

Gemeenten in Nederland staan met de nieuwe wettelijke taken omtrent Jeugdzorg voor een enorme uitdaging

Situatie	Uitdagingen	Vraag
<ul style="list-style-type: none">• Vanaf 1 januari 2015 zijn gemeenten bestuurlijk en financieel verantwoordelijk voor alle jeugdhulp en de uitvoering van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering.• In theorie zijn veel gemeenten er klaar voor, maar in veel gevallen is het onduidelijk hoe het ervoor staat met de praktijk	<ul style="list-style-type: none">• De gemeente moet zorgen dat de zorg voor jongeren ook ná 1 januari 2015 gegarandeerd is en dat de kwaliteit ervan goed blijft• Hier op een zo goed mogelijke manier invulling geven aan deze belangrijke taak door gemeenten• Bezien in hoeverre het 'papierbeleid' ook houdbaar is in de praktijk	<ul style="list-style-type: none">• In hoeverre is de gemeente momenteel klaar voor de toekomst, en welke verbeterslag is er nog te maken?

Stresstest

Deloitte staat gemeenten bij in de laatste fase van de voorbereiding op de decentralisatie door het aanbieden van een stresstest. Hiermee zal de gemeente in staat zijn om op een veilige en leerzame manier haar nieuw opgezette Jeugdbeleid te kunnen toetsen

De gehele stresstest bestaat uit vier delen die elk een onderdeel van het gemeentelijke jeugdstelsel onder de loep nemen: het stelsel/beleid, de ondersteunende processen en de primaire processen

Onderdeel stresstest

Doel

Documentstudie

- Inzicht in het gemeentelijke **beleid en ingerichte stelsel**
- Opstellen systeemontwerp

Vragenlijst

- Inzicht in **ondersteunende processen**

Interview

- Verduidelijking aanvulling op resultaten van desk research en vragenlijst

Simulatiedag

- Inzicht in verloop van het **primaire proces** en toets en de realisatie van noodzakelijke randvoorwaarden

Korte samenvatting Stresstest: wat hebben we gedaan?



Verkenning

Activiteiten

- Documentstudie door Deloitte aan de hand van de door de gemeente toegezonden informatie (denk daarbij aan bijvoorbeeld kadernota's, RTA's, beleidsdocumenten)
- Ingevulde vragenlijst door gemeente en intake-interview met de verantwoordelijk beleidsmedewerker(s) of programmamanager(s) van de gemeente, waarmee inzicht is verkregen in de inrichting van de ondersteunende processen en het jeugdstelsel in kaart is gebracht



Resultaat

- Inzicht in de context en gemaakte beleidskeuzes
- Goed begrip van het specifieke jeugdstelsel van de gemeente



Ontwikkeling stresstest

Activiteiten

- Op basis van de verkenning is de Stresstest op maat gemaakt voor de betreffende gemeente
- Het ontwerp is zodanig vormgegeven dat de verschillende onderdelen van de keten terugkomen in de Stresstest
- Verschillende cases, passend bij de situatie van de gemeente, zijn geselecteerd



Resultaat

- Specifieke Stresstest en cases die aansluiten op de behoefte en situatie van de gemeente

Korte samenvatting Stresstest: wat hebben we gedaan?



Stresstestdag

Activiteiten

- Op de dag van de Stresstest zijn verschillende klantreizen in het nieuwe jeugdstelsel nagebootst. De cliënten doorliepen het gehele stelsel zoals ingericht door de gemeente, van melding of signalering tot normalisering
- De deelnemers van de Stresstest waren onder andere de relevante ambtelijke vertegenwoordiging, verschillende relevante betrokkenen uit het stakeholderveld (zoals vertegenwoordigers van alle zorgaanbieders waar contracten mee zijn – of worden – gesloten) en eventueel de verantwoordelijk wethouder



Resultaat

- Inzicht in sterke punten, witte vlekken, hiaten en verbeterpunten in het ontwerp van het jeugdstelsel
- Sterkere verbinding tussen de gemeente, zorgaanbieders en overige betrokkenen en meer inzicht in elkaars werkwijze en expertise



Rapportage

Activiteiten

- De uitkomsten van de Stresstest en de vragenlijst met betrekking tot ondersteunende processen zijn door Deloitte verwerkt in een rapportage met aanbevelingen specifiek voor de gemeente



Resultaat

- Rapport met samenvatting en aanbevelingen, aan de hand waarvan de gemeente een actieplan op kan stellen voor de periode tot 1 januari 2015

Situatie gemeente

Karakteristieken gemeente Woerden

Woerden	
Provincie	Utrecht
Aantal inwoners gemeente	50.596 (d.d. 1-5-2014)

Wat wil de gemeente Woerden bereiken binnen het sociaal domein?

In de visie van de gemeente Woerden hebben inwoners/huishoudens (volledig) de regie bij het vormgeven van hun leven. Dit betekent dat zij, wanneer zij op een of meerdere leefgebieden ondersteuning nodig hebben

- zelf een ondersteuningsplan formuleren;
- zelf de noodzakelijke ondersteuning inkopen met een PGB (levenslang, levensbreed); en
- eigenaar zijn van hun dossier en alle gegevens die daarvoor worden verzameld.

Inwoners/huishoudens die (tijdelijk) niet in staat zijn om zelf of met ondersteuning van het sociaal netwerk, de regie te voeren, ontvangen passende informele en/of professionele ondersteuning. Deze ondersteuning is integraal en gaat uit van wat inwoners/huishoudens en/of het sociaal netwerk zelf op kunnen pakken. Voor alle inwoners blijft de mogelijkheid bestaan om de noodzakelijke ondersteuning in natura (ZIN) te ontvangen.

De uitgangspunten die in de Kadernota zijn verwoord, gelden onverkort. Samengevat komt het er op neer dat:

- Inwoners erop kunnen rekenen dat hun situatie is bekeken vanuit een overzicht op meerdere leefgebieden en dat hun leven (actueel en toekomstig) centraal staat;
- Er gewerkt wordt volgens het principe 1 huishouden, 1 plan, 1 coördinator;
- Inwoners met een zo beperkt mogelijk aantal instanties van doen hebben;
- Inwoners slechts eenmalig hun gegevens hoeven te verstrekken, eigenaar zijn en blijven van deze gegevens en beslissen over wie toegang heeft tot deze gegevens en in welke hoedanigheid (alleen lezen, mutaties aanbrengen, enzovoort)

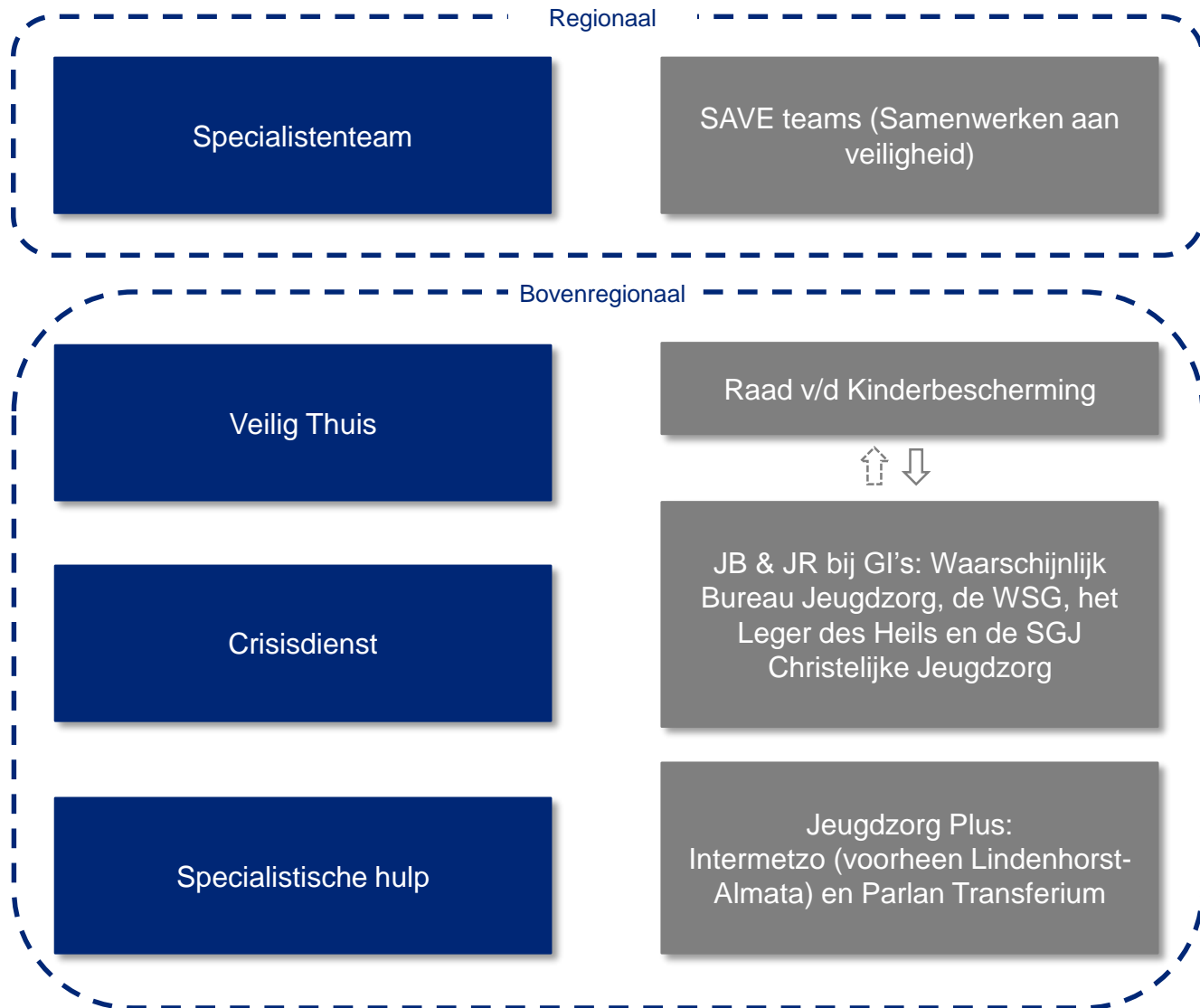
De gemeente Woerden streeft er naar dat elke jeugdige de kans krijgt om naar vermogen een zelfstandig leven te kunnen leiden door Hulp (bieden van perspectief), Onderwijs (verwerven startkwalificatie) en uiteindelijk een Baan (voorwaarde voor financiële zelfstandigheid), zodat de jeugdige van nu zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval later het goede leven kan leiden dat wij voor al onze inwoners wensen.

Gemeentelijke inrichting van het nieuwe Jeugdstelsel

— Basisvoorziening —



— 2^e-lijns zorg —



Resultaten oefening

Vragen en zorgen uit het veld

Het veld over het nieuwe stelsel en hun eigen rol daarin



Wat gaat er voor mij/ ons veranderen vanaf 1-1-2015? (o.a.)

- Nog meer intersectoraal samenwerken
- Er komt een extra schakel tussen; de voordeur
- Andere structuur van werken
- Grotere teams



Heb ik alles wat ik nodig heb om mijn werk vanaf 1-1-2015 goed uit te kunnen voeren? (o.a.)

- Aansluitende (registratie/ICT) systemen
- Samenwerking binnen netwerk
- Duidelijke beschikkingscriteria
- Werkprocessen uitdrukken
- Overzicht van zorgaanbieders
- Procesbeschrijvingen
- Kennis/specialisme



Ik maak me zorgen om...(o.a.)

- Kennis/deskundigheid sociale wijkteams
- Onduidelijkheid voor inwoners
- Samenwerking
- Onduidelijkheid over registratie/ICT systemen
- Blijft er voldoende divers hulpaanbod
- Wie gaat er toetsen/beschikking en hoe kwaliteit regelen
- Politieke druk
- Verbinding gedwongen kader-specialistische vrijwillige hulp
- Dubbele agenda: financieel/inhoud
- Spanningsveld opschalen/afschalen

Resultaten primair proces

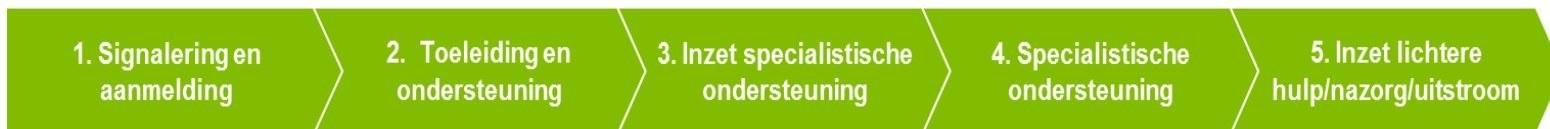
Bevindingen & aanbevelingen

Proces vrijwillig kader

Proces vrijwillig kader



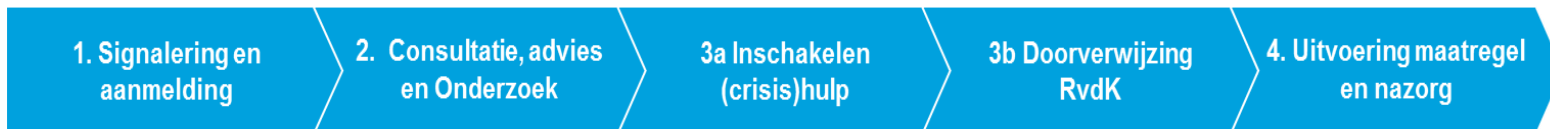
Daan



Bevinding	Aanbeveling
Er is momenteel nog geen duidelijkheid over of het CJG als netwerkorganisatie zo blijft bestaan, en/of dat medewerkers hiervan in het WoerdenWijzer team worden opgenomen.	Zorg op zeer korte termijn voor helderheid over deze punten, en communiceer deze spoedig naar het veld
Over de inrichting van het WW-team is nog veel onduidelijkheid. Komen de medewerkers van het WW team in dienst van de gemeente? Wat is de rol van de sociaal makelaar precies? Zullen de leden van het WW-team zelf ook zorg verlenen? Welke plek krijgt de Jeugdgezondheidszorg binnen het WW-team?	Creëer op tijd helderheid in wie welke rollen gaat innemen in de toegangsteams. Hier wordt wel op korte termijn overleg over gevoerd
Nog niet alle burgers zijn op de hoogte waar zij precies met vragen terecht kunnen. Veel vragen die bij de toegang binnen zouden moeten komen, komen nu bijvoorbeeld bij de ketenpartners terecht	Zorg voor een goed communicatieplan richting de burger en houd hierbij rekening met behoefte van de cliënten met betrekking tot laagdrempeligheid
Als professionals (al dan niet vanuit een cliënt) een vraag hebben over een bepaald type zorg, op welke wijze kunnen zij deze vraag dan kwijt? Bij WoerdenWijzer via hetzelfde telefoonnummer als voor de burgers?	Heldere communicatie naar de professionals over hoe WoerdenWijzer te bereiken is
De toegang tot WoerdenWijzer via de telefoon is nog te omslachtig. Burgers komen via een bepaald menu pas bij hun eigen gemeente terecht. Om iemand face to face te spreken moet er eerst een afspraak gemaakt worden	Verlaag de drempel tot de toegang tot zorg, door een direct toegangsnummer voor de gemeente en mogelijk een loket of een inlooppunt in te richten
Afwegingskader met betrekking tot de ruimte voor professionals/gemeente/cliënt omtrent de inzet van specialistische ondersteuning moet nog worden vastgesteld	Stel dit op tijd vast samen met de medewerkers van WoerdenWijzer en mogelijk specialisten
De burger weet tot op heden nog niet goed uit welke vrij toegankelijke zorg gekozen kan worden, en welke zorg achter een beschikking ligt. Ook de professionals hebben hier nog geen goed zicht op	Zorg voor een sociale 'menukaart' met alle zorgproducten en bijbehorende kosten (wordt aan gewerkt). Stel ook vast, en communiceer, welke zorg achter een beschikking komt te liggen
De aanvraag voor een PGB gaat volgens verschillende deelnemers nu vrij traag. Dit roept de vraag op hoe dit zal zijn als het aantal PGB aanvragen zal toenemen zeker gezien het feit dat gemeente Woerden het gebruik van PGB wenst te stimuleren	Stroomlijn het proces tot een PGB aanvraag en minimaliseer het aantal schakels in de keten tot de verlening van een PGB
De gemeente is van plan afspraken te maken met de huisartsen met betrekking tot het doorverwijzen van jongeren naar bepaalde zorgtypen	Bij het maken van afspraken is het belangrijk rekening te houden met de wettelijke bepalingen en de wettelijke verwijzers geen beperkingen op te leggen
Het is niet geheel bekend hoe de lijnen vanuit het onderwijsveld / politie in de praktijk precies lopen, van deze partijen was namelijk niemand bij de Stresstestdag aanwezig	Toets met partijen of de lijnen duidelijk zijn

Proces gedwongen
kader

Proces gedwongen kader



Bevinding	Aanbeveling
De schakeling van het AMHK naar de specialistische zorg kan nog beter ingeregeld worden. Vragen als: “hoe komt de cliënt van het AMHK naar de specialistische zorg? Wordt het eerder opgestelde ondersteuningsplan overgenomen door de specialistische zorg?” dienen beantwoord te worden	Zorg voor een goede aansluiting en werk het proces met de partijen uit
Er is nog geen duidelijkheid over wie gemandateerd zal worden voor de CORV	Zorg dat er op korte termijn iemand gemandateerd wordt voor toegang tot de CORV en om privacy-afspraken hieromtrent. Zorg ook voor de ICT randvoorwaarden
Momenteel houdt de SAVE-medewerker of de medewerker van bureau Jeugdzorg de regie bij casussen in het gedwongen kader, in 2015 zit daar ook de Sociaal Makelaar nog bij en WoerdenWijzer. Het is niet helder waar de regie in verschillende situaties is belegd	Zorg voor heldere afwegingskaders en afspraken. Betrek de partijen bij het maken van de afspraken en opstellen van de kaders. Communiceer over de gemaakte keuzes naar het veld
Over de verlenging/beëindiging van een gedwongen maatregel beslist de beschermer, de raad heeft hierin een toetsende functie. Niet duidelijk is of het WW-team of de Sociaal Makelaar hier nog in betrokken is.	Idem
Er zijn veel vragen over hoe het SAVE team en Veilig Thuis zich tot elkaar verhouden	Idem

Proces crisis

Proces crisis



Bevinding	Aanbeveling
Er zijn nog verschillende crisisdiensten actief. Het streven is om een integrale crisisdienst op regionaal niveau in te richten. Dit zal naar verwachting in de loop van 2015 gebeuren.	Communiceer goed over de verschillende crisisdiensten, wanneer en hoe zij kunnen worden ingezet, contactgegevens daarvan etc.
Nog niet voor alle professionals is het nummer van Veilig Thuis / Crisisdienst bekend	Draag zorg voor een heldere communicatie naar de professional en burger over hoe het Veilig Thuis / Crisisdienst te bereiken is
Het is bij professionals uit het voorveld niet altijd even helder waar of bij wie ze zich moeten melden bij vragen met betrekking tot het gedwongen kader (SAVE / Veilig Thuis / Crisisdienst). Ook de precieze inrichting van de SAVE teams is nog niet bij iedereen duidelijk	Communiceer helder hoe de verschillende teams ingericht zijn en hoe ze zich tot elkaar verhouden en te bereiken zijn
Wederom de vraag: bij wie ligt de regie? Bij SAVE / Veilig Thuis / Sociaal makelaar? Of ligt dit aan wie het meest bij betrokken is bij de cliënt?	Zorg voor een goede coördinatie en kadering binnen het crisisveld. De kennis is er bij de meeste partijen wel, maar men weet nog niet welke rol hij/zij vanuit de gemeente verwacht wordt te vervullen in geval van crisis
Het is niet helemaal duidelijk wie er besluit over welke crisiszorg en reguliere zorg nadat crisiszorg is afgelopen er wordt ingezet. Is hier een beschikking voor nodig? Wie geeft deze af?	Werk de processen uit en communiceer hierover naar de stakeholders
Het afwegingskader wanneer het SAVE team ingeschakeld wordt, is voor een aantal deelnemers aan de Stresstest niet duidelijk.	Het antwoord (alleen bij drang) kwam wel uit de groep naar voren, maar enige verduidelijking hierin verdient dus wel de aanbeveling

Algemene bevindingen

Algemene bevindingen

Bevinding	Aanbeveling
Veel deelnemers aan de Stresstest waren nog niet (goed) bekend met de visie en doelstellingen van de gemeente op het gebied van Jeugdzorg	Zorg voor een heldere communicatie over de visie en het gemeentelijk beleid naar alle ketenpartners
Het is nog niet duidelijk hoe de kwaliteit van de zorg gewaarborgd gaat worden. Gedacht wordt aan geen klanttevredenheidsonderzoek. Ook wordt een zorgmarktplaats met vraag en aanbod opgezet	De Jeugdwet stelt eisen aan de kwaliteit van de Jeugdwet, het is dus zaak om dit zo snel mogelijk op orde te hebben
Bij wie de coördinatie/regiefunctie ligt wordt afgesproken binnen het ondersteuningsplan. Hoe leg je dit vast wanneer het plan verandert? Evaluatie hierbij is belangrijk, echter is het nog onduidelijk wanneer en hoe evaluatiemomenten gaan plaatsvinden.	Zorg dat per type case (of zorg) helder is wie de (casus)regie heeft. Denk hierbij aan het principe één gezin, één regisseur
Het is nog niet duidelijk hoe de kwaliteit van de zorg gewaarborgd gaat worden. Gedacht wordt aan geen klanttevredenheidsonderzoek. Ook wordt een zorgmarktplaats met vraag en aanbod opgezet	De Jeugdwet stelt eisen aan de kwaliteit van de Jeugdwet, het is dus zaak om dit zo snel mogelijk op orde te hebben
In het stelselontwerp is aangegeven dat ongeveer 10-15% van alle beschikkingen die door een consulent worden afgegeven, gecheckt zullen worden door een gemeentelijke professional. De afwegingskaders hiervoor zijn echter nog niet vastgesteld	Stel criteria op waaraan de beschikkingen moeten voldoen en op worden beoordeeld
De 'cliëntcloud' dient nog vorm gegeven te worden	
Zorg dat bij het opstellen van een ondersteuningsplan ook direct nagedacht wordt over de afschaling. Op die manier kan een nodeloos lang zorgtraject voorkomen worden	Zorg dat helder is hoe dient te worden afgeschaald en in welke fase van het traject dit dient te worden vastgesteld
Zorg dat helder is welke zorg beschikbaar is (zonder veel rond te hoeven bellen)	Vanuit medewerkers van de werkgroep 'Weg met de Wachtlijsten' werd aangegeven dat hier de ADD monitor voor gebruikt kan worden in Woerden

Reflectie uit de rondvraag. Welke vragen liggen nog bij het veld?

- Hoe gaat de gemeente de regie houden en hoe gaat dit gecommuniceerd worden?
- Hoe liggen de verhoudingen binnen het gedwongen kader?
- Betreffende de beschikkingen: welke zorgvormen komen achter een beschikking, bij wie moet je zijn en waarvoor, en hoe loopt dat proces?
- Wie is het ene gezicht (één regisseur) en wordt hierin ook getracht zo weinig mogelijk lijntjes te laten lopen?



- Wat gebeurt er met de jongeren als ze 18 jaar worden en nog in een zorgtraject zitten?
- De inkoop van cliëntzorg middels PGB, is er wel een snelle manier om een PGB toegekend te krijgen?
- Hoe vind je mensen in het vrijwillige kader die zichzelf niet aanmelden
- Wordt er zorg gedragen voor continue zorg voor een kind (zonder steeds nieuwe regisseurs/zorgverleners etc.)?

- Welke cliëntroutes komen er allemaal vanaf 1 januari '15?
- Positionering van de aanvullende zorg in het WW-team
- Optuigen van het WW-team, wat moeten die mensen kunnen / kwaliteit
- Hoe gaat het ondersteuningsplan vorm krijgen? Hoe ziet dit er uit, wat moet erin?
- Waar wordt de rapportage in gemaakt / gedeeld? Speelt de cliëntcloud hier een rol in?
- Hoe ga je als gemeente 'nee' verkopen bij bepaalde zorgvragen of als er geen bedden meer beschikbaar zijn?

Ondersteunende processen

Bevindingen & aanbevelingen

Aandachtspunten ondersteunende processen: zaken die nog open staan (1)

Strategie en beleid

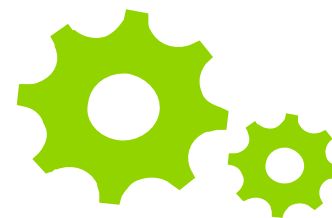
- De verordening Jeugd en het Uitvoeringsplan zijn nog niet vastgesteld
- De vrij toegankelijke voorzieningen moeten nog uitgewerkt worden in beleidsregels
- Verder dient het aan te bevelen de wijze van toekenning in hoogte van het PGB-bedrag vast te leggen (in de verordening)

Keten en processen

- De gemeente moet nog iemand mandateren die Raadsmeldingen kan doorgeven (staat voor 1-11-2014 op de planning, wordt SAVE medewerker)
- Het consulententeam en het regionale expertiseteam jeugd moeten nog (verder) worden ingericht. Welke taken en verantwoordelijkheden zij krijgen moet nog goed worden vastgelegd
- Er moeten nog afspraken worden gemaakt met huisartsen, jeugdartsen en medisch specialisten over de voorwaarden/wijzen waarop zij verwijzen naar jeugdhulp (de gemeente is hiervoor al wel in gesprek)
- Het is voor huisartsen niet duidelijk voor welke behandeling hun verwijzing voorwaarde is voor vergoeding van de behandelkosten door de gemeente (poortwachtersfunctie)
- Overige kaders m.b.t. de afspraken tussen de huisarts/JGZ arts en de jeugdhulpverlener, en het betrekken van de opvoeders/jeugdige daarin moeten nog (verder) worden uitgewerkt
- Er moet nog verder gewerkt worden aan de verantwoordelijkheidstoedeling binnen de beschikkingsprocedure (eventueel met mandaatverlening door het college)

Keten en processen (vervolg)

- De toets op de woonplaats van de jeugdige is (nog) niet opgenomen in de werkprocessen, voorafgaand aan enige vorm van jeugdhulpverlening aan de opvoeders/jeugdige, of de administratieve processen. Hier wordt nog aan gewerkt.



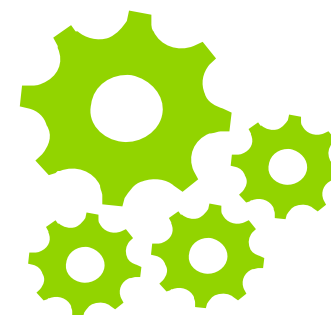
Aandachtspunten ondersteunende processen: zaken die nog open staan (2)

IT

- Er is nog geen werkwijze voor professionals ten aanzien van de omgang met persoonsgegevens
- De aansluiting op de CORV, en de noodzakelijke ICT-aanpassingen voor deze aansluiting zijn nog niet doorgevoerd (web portaal aansluiting is najaar 2014)
- De noodzakelijke verantwoordelijkheden m.b.t. de IT functie zijn nog niet belegd (wordt voor 1-11-2014 geregeld)

Financiën, inkoop en sturing

- De gemeente verwacht dat het beschikbare budget niet toereikend is voor de uitvoering van de Jeugdwet. Er dient dus goed nagedacht te worden over scenario's waarin dit budget inderdaad tekort schiet
- Er zijn nog geen contracten gesloten met lokale of (boven)regionale jeugdzorgaanbieders
- De aanwezigheid van het certificaat (vgl. art. 3.4.4 Jeugdwet) van de instelling voor uitvoering van jeugdbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering is niet getoetst door de gemeente. Dit is bij de gemeente onderdeel van het inkoopproces en is derhalve nog niet rond
- De gemeente beschikt nog niet over betrouwbare informatie over de aard en omvang van de zorg aan jeugdigen. Op hoofdlijnen is er wel een beeld
- Niet alle ICT-voorzieningen ten behoeve van de gemeentelijke bedrijfsvoering zijn ingericht



Tot slot

Naast de aanbevelingen, is er ook een aantal positieve punten te benoemen

Positief



Beschikbare budgetten, de toekenning van deze budgetten en de budgetverantwoordelijken zijn duidelijk



Enthousiasme en gedrevenheid van professionals



Het systeem voor input, verwerking en output van declaraties is ingericht



Er zijn vooruitstrevende ideeën over het werken met PGB's

Concluderend kan worden gesteld dat er met name behoefte is aan duidelijkheid omtrent de inrichting van de toegang (WW-team), uitgewerkte kaders, (werk)processen en een goed overzicht van wie wat doet

Belangrijkste bevindingen

- Communicatie naar de burger over de nieuwe stelsel en waar men terecht kan in verschillende situaties verdient meer aandacht. Het is raadzaam om na te gaan of de toegangswegen passen bij de behoefte van de burgers (laagdrempeligheid, openingstijden)
- Er is nog veel onduidelijkheid rondom de toegangsenteiteit. Onder andere de inrichting, taakstelling en kaders van het WoerdenWijzerteam moeten nog concreet gemaakt worden en gecommuniceerd naar het veld. Ook de inrichting van WoerdenWijzer.nl en de bereikbaarheid van de telefoonnummers kan een verbeter slag gebruiken
- Afstemming tussen de verschillende ketenpartners moet concreter worden beschreven. Heldere kaders zorgen voor duidelijkheid in wie wat doet in welke situatie
- Het is nog onduidelijk hoe het ondersteuningsplan en het proces/traject er concreet uit gaat zien en welke stappen hier minimaal in moeten komen te staan
- Er is nog veel onduidelijkheid over (het verschil in) de inrichting, taken en verantwoordelijkheden van zowel het SAVE-team als het Veilig Thuis
- Het proces van beschikkingsverlening dient verder te worden uitgewerkt. Het gaat hierbij zowel om beschikkingen in het vrijwillig kader als beschikkingen in het gedwongen kader en in een crisissituatie

Algemene
oordeel
deelnemers
Stresstest:

**Werk aan de
winkel**

winkel



Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see www.deloitte.com/about for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu Limited and its member firms.

Deloitte provides audit, tax, consulting, and financial advisory services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries and territories, Deloitte brings world-class capabilities and high-quality service to clients, delivering the insights they need to address their most complex business challenges. Deloitte's more than 200,000 professionals are committed to becoming the standard of excellence.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the "Deloitte network") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. No entity in the Deloitte network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.

Acties n.a.v. aanbevelingen stresstest jeugd, oktober 2014

Versie 6, 5 december 2014

Hieronder staan de bevindingen en aanbevelingen van de stresstest die in de maand september 2014 is afgenomen in onze gemeente. De indeling is als volgt:

- | | |
|--|------|
| 1. Algemene bevindingen, | p. 1 |
| 2. Bevindingen rondom het proces vrijwillig kader | p. 2 |
| 3. Bevindingen rondom het proces gedwongen kader | p. 4 |
| 4. Bevindingen rondom het proces crisis | p. 5 |
| 5. Aandachtspunten rondom ondersteunende processen | p. 6 |
| 6. Belangrijkste bevindingen | p. 7 |

1. Algemene bevindingen

Bevinding	Aanbeveling	Actie(s)	Streefdatum gereed
Veel deelnemers aan de Stresstest waren nog niet (goed) bekend met de visie en doelstellingen van de gemeente op het gebied van Jeugdzorg	Zorg voor een heldere communicatie over de visie en het gemeentelijk beleid naar alle ketenpartners.	<ul style="list-style-type: none"> - Presentatie op 26 september gegeven door de gemeente; - Communicatie loopt via infopagina, website WW.nl e.d.; - Communicatie geschiedt vooral integraal (heel sociaal domein) - Frequent nieuwsbrieven naar professionals (voor het laatst in de week van 17 november) 	<ul style="list-style-type: none"> - Gereed - Doorlopend - Doorlopend - Doorlopend
Het is nog niet duidelijk hoe de kwaliteit van de zorg gewaarborgd gaat worden. Gedacht wordt aan een klanttevredenheidsonderzoek. Ook wordt een zorgmarktplaats met vraag en aanbod opgezet.	De Jeugdwet stelt eisen aan de kwaliteit van de Jeugdhulp, het is dus zaak om dit zo snel mogelijk op orde te hebben.	<ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteitseisen bij de inkoop cf wetgeving - Sturing en monitoringscriteria worden nu opgesteld (i.s.m. andere regio's) - In het consulententeam zitten jeugdconsulenten die geregistreerd zijn in het beroepsregister - Stadsteam (pool met experts) wordt momenteel gevuld. - Klanten kunnen hun ervaringen delen op de zorgmarktplaats 	<ul style="list-style-type: none"> - Gereed - December 2014 - Doorlopend - 1 februari '15 (tot die tijd ad hoc inschakelen expert) - Loop van 2015, inwonercloud

Bij wie de coördinatie/regiefunctie ligt wordt afgesproken binnen het ondersteuningsplan. Hoe leg je dit vast wanneer het plan verandert? Evaluatie hierbij is belangrijk, echter is het nog onduidelijk wanneer en hoe evaluatiemomenten gaan plaatsvinden.	Zorg dat per type case (of zorg) helder is wie de (casus)regie heeft. Denk hierbij aan het principe één gezin, één regisseur	- <i>Ondersteuningsplan kent evaluatiemomenten en kan gewijzigd worden</i>	- <i>Concept Ondersteuningsplan is gereed En wordt frequent geëvalueerd</i>
In het stelselontwerp (van de gemeente) is aangegeven dat ongeveer 10-15% van alle beschikkingen die door een consulent worden afgegeven, gecheckt zullen worden door een gemeentelijke professional. De afwegingskaders hiervoor zijn echter nog niet vastgesteld	Stelcriteria op waaraan de beschikkingen moeten voldoen en op worden beoordeeld	- <i>Criteria beschikkingen staan in de verordening</i> - <i>(Interne) controle opnemen in processen (toetsing achteraf)</i> - <i>Lijst criteria voor consulenten is opgesteld (o.a. in het eerste kwartaal 2015 altijd collegiale toetsing + toetsing bij bedragen > EUR 20.000,-)</i>	- <i>10 november 2014</i> - <i>1 februari 2015</i> - <i>Gereed</i>
De 'cliëntcloud' dient nog vorm gegeven te worden		- <i>Vormgeven Inwonercloud</i>	- <i>Gestart, doorlopend aangepast</i>
Zorg dat bij het opstellen van een ondersteuningsplan ook direct nagedacht wordt over de afschaling. Op die manier kan een nodeloos lang zorgtraject voorkomen worden	Zorg dat helder is hoe dient te worden afgeschaald en in welke fase van het traject dit dient te worden vastgesteld.	- <i>Perspectief wordt beschreven in het ondersteuningsplan. Er worden evaluatiemomenten opgenomen in het plan. Hier kan afschaling een plek krijgen.</i>	- <i>Gereed</i>
Zorg dat helder is welke zorg beschikbaar is (zonder veel rond te hoeven bellen)	Vanuit medewerkers van de provinciale werkgroep 'Weg met de Wachtlijsten' werd aangegeven dat hier de ADD monitor voor gebruikt kan worden in Woerden	- <i>Regionale aanjager Jeugd i.o. (o.a. wachtlijstenbeheer, knelpunten signaleren bij lokale toegangen in de regio). Onderdeel van contractmanagement 2015.</i>	- <i>1 januari 2015 voor provinciale jeugdhulp, 1 juli incl. j-ggz en KmB</i>

2. Bevindingen rondom het proces vrijwillig kader

Bevinding	Aanbeveling	Actie(s) (door wie?)	Streefdatum gereed
Er is momenteel nog geen duidelijkheid over of het CJG als netwerkorganisatie zo blijft bestaan, en/of dat medewerkers hiervan in het WoerdenWijzer team worden opgenomen.	Zorg op zeer korte termijn voor helderheid over deze punten, en communiceer deze spoedig naar het veld.	- <i>CJG blijft als naam en digitale toegang in ieder geval een half jaar bestaan, de functie van de CJG-coördinator, komt onder WoerdenWijzer.nl te vallen.</i>	<i>Gereed</i>
Over de inrichting van het WW-team is nog veel onduidelijkheid. Komen de medewerkers van het WW team in dienst van de gemeente? Wat is de rol van de sociaal makelaar precies? Zullen de leden van het	Creëer op tijd helderheid in wie welke rollen gaat innemen in de toegangsteams. Hier wordt wel op korte termijn overleg over gevoerd.	- <i>Deels, contract of detachering</i> - <i>Kerntaken consulent: hulp bij opstellen ondersteuningsplan, opbouw netwerk, er-op-af,</i>	<i>Gereed</i>

WW-team zelf ook zorg verlenen? Welke plek krijgt de Jeugdgezondheidszorg (JGZ) binnen het WW-team?		<u>Kerntaken sociaal makelaar:</u> regievoering en opstellen ondersteuningsplan - Geen zorg geleverd door leden WW-team - Aansluiten JGZ bij casuïstiekoverleg. Reguliere werk blijft zoals het nu is.	
Nog niet alle burgers zijn op de hoogte waar zij precies met vragen terecht kunnen. Veel vragen die bij de toegang binnen zouden moeten komen, komen nu bijvoorbeeld bij de ketenpartners terecht.	Zorg voor een goed communicatieplan richting de burger en houd hierbij rekening met behoefte van de cliënten met betrekking tot laagdrempeligheid.	- Communicatieplan is gereed en in uitvoering. Regel is dat iedereen kan bellen met WoerdenWijzer.nl voor zijn/haar specifieke vraag.	Gereed
Als professionals (al dan niet vanuit een cliënt) een vraag hebben over een bepaald type zorg, op welke wijze kunnen zij deze vraag dan kwijt? Bij WoerdenWijzer via hetzelfde telefoonnummer als voor de burgers?	Heldere communicatie naar de professionals over hoe WoerdenWijzer te bereiken is.	Heldere communicatie professionals via nieuwsbrieven. Er komt een rechtstreeks nummer.	1 januari 2015
De toegang tot WoerdenWijzer via de telefoon is nog te omslachtig. Burgers komen via een bepaald menu pas bij hun eigen gemeente terecht. Om iemand face-to-face te spreken moet er eerst een afspraak gemaakt worden	Verlaag de drempel tot de toegang tot zorg, door een direct toegangsnummer voor de gemeente en mogelijk een loket of een inlooppunt in te richten	- Rechtstreeks nummer	1 januari 2015
Afwegingskader met betrekking tot de ruimte voor professionals/gemeente/cliënt omtrent de inzet van specialistische ondersteuning moet nog worden vastgesteld	Stel dit op tijd vast samen met de medewerkers van WoerdenWijzer en mogelijk specialisten.	- Wij zijn geen voorstander van een afwegingskader. Dit is bureaucratisering van de steun aan de consulent en inwoner Consulent vraagt omtrent de inzet van specialistische ondersteuning een advies aan een specialist. Advies vormt een onderdeel van het ondersteuningsplan.	N.v.t.
De burger weet tot op heden nog niet goed uit welke vrij toegankelijke zorg gekozen kan worden, en welke zorg achter een beschikking ligt. Ook de professionals hebben hier nog geen goed zicht op.	Zorg voor een sociale 'menukaart' met alle zorgproducten en bijbehorende kosten (wordt aan gewerkt). Stel ook vast, en communiceer, welke zorg achter een beschikking komt te liggen.	- Productenboek Welke zorg vormt een onderdeel ondersteuningsplan	Medio december 2014
De aanvraag voor een PGB gaat volgens verschillende deelnemers nu vrij traag. Dit roept de vraag op hoe dit zal zijn als het aantal PGB aanvragen zal toenemen zeker gezien het feit dat gemeente Woerden het gebruik van PGB wenst te stimuleren	Stroomlijn het proces tot een PGB aanvraag en minimaliseer het aantal schakels in de keten tot de verlening van een PGB	- Dienstverlening PGB verloopt hetzelfde als in ZIN, het administratieve proces loopt wel anders.	Gereed

De gemeente is van plan afspraken te maken met de huisartsen met betrekking tot het doorverwijzen van jongeren naar bepaalde zorgtypen	Bij het maken van afspraken is het belangrijk rekening te houden met de wettelijke bepalingen en de wettelijke verwijzers geen beperkingen op te leggen	- <i>Afspraken huis- en jeugdartsen zijn in de maak</i>	- <i>Regionaal convenant met huis- en jeugdartsen, maart 2015</i>
Het is niet geheel bekend hoe de lijnen vanuit het onderwijsveld / politie in de praktijk precies lopen, van deze partijen was namelijk niemand bij de Stresstestdag aanwezig	Toets met partijen of de lijnen duidelijk zijn.	- <i>Afspraken onderwijsveld en</i> - <i>Politie</i>	- <i>Gereed</i> - <i>December 2014</i>

3. Bevindingen rondom het proces gedwongen kader

Bevinding	Aanbeveling	Actie(s) (door wie?)	Streefdatum gereed
De schakeling van het AMHK naar de specialistische zorg kan nog beter ingeregeld worden. Vragen als: "hoe komt de cliënt van het AMHK naar de specialistische zorg? Wordt het eerder opgestelde ondersteuningsplan overgenomen door de specialistische zorg?" dienen beantwoord te worden	Zorg voor een goede aansluiting en werk het proces met de partijen uit	- <i>Bevinding is vanuit de huidige praktijk. Afstemming tussen gemeente en het AMHK vindt plaats.</i>	<i>15 december 2014, Doorlopend</i>
Er is nog geen duidelijkheid over wie gemandateerd zal worden voor de CORV	Zorg dat er op korte termijn iemand gemandateerd wordt voor toegang tot de CORV en om privacy-afspraken hieromtrent. Zorg ook voor de ICT randvoorwaarden	- <i>Inhoudelijke regionale sessie over CORV met ketenpartners op 29 oktober 2014: Uitkomst: Verzoek tot onderzoek via <u>SAVE-team</u>, notificaties JB/JR ontvangt <u>de gemeente</u> en de zorgmeldingen van de politie gaan via het <u>AMHK</u>.</i> - <i>ICT: gemeente sluit zich aan op webportaal volgens "deurmatprincipe"</i>	- <i>Gereed</i> - <i>Gereed</i>
Momenteel houdt de SAVE-medewerker of de medewerker van Bureau Jeugdzorg de regie bij casussen in het gedwongen kader, in 2015 zit daar ook de Sociaal Makelaar nog bij. Het is niet helder waar de regie in verschillende situaties is belegd	Zorg voor heldere afwegingskaders en afspraken. Betrek de partijen bij het maken van de afspraken en opstellen van de kaders. Communiceer over de gemaakte keuzes naar het veld. Opm. gemeente: wij zijn veel meer voorstander van maatwerk per situatie/gezin over wie regie neemt. Bij onderling conflict	- <i>Crisis: klant WW > consulent, nieuwe klant > SAVE</i> <i>Na 5 dagen bekeken hoe verder?</i> - <i>Afspraken opnemen in nadere regels</i>	- <i>December 2014</i> - <i>December 2014</i>

	opschalen naar management WW.nl (= management van Sociaal makelaar) en SAVE.		
Over de verlenging/beëindiging van een gedwongen maatregel beslist de beschermer, de raad heeft hierin een toetsende functie. Niet duidelijk is of het WW-team of de Sociaal Makelaar hier nog in betrokken is.	Idem	- <i>Werkafspraken gemeente en SAVE</i>	- <i>December 2014</i>
Er zijn veel vragen over hoe het SAVE team en Veilig Thuis zich tot elkaar verhouden.		- <i>Gaan we visualiseren.</i> - <i>BJU en de centrumgemeenten Utrecht en Amersfoort komen met een officiële schets</i>	- <i>28 november 2014 door teamleider SAVE</i> - <i>December 2014</i>

4. Bevindingen rondom het proces crisis

Bevinding	Aanbeveling	Actie(s) (door wie?)	Streefdatum gereed
Er zijn nog verschillende crisisdiensten actief. Het streven is om een integrale crisisdienst op regionaal niveau in te richten. Dit zal naar verwachting in de loop van 2015 gebeuren.	Communiceer goed over de verschillende crisisdiensten, wanneer en hoe zij kunnen worden ingezet, contactgegevens daarvan etc.	- <i>Communicatie lokaal Meld- en Crisis Punt (MCP, onderdeel van SAVE) 0900-400 55 55 Bureau Jeugdzorg heeft in september alle ketenpartners geïnformeerd over wijziging/nieuwe nummer</i> - <i>Integrale crisisdienst (incl. J-ggz en KmB)</i>	- <i>Gereed en doorlopend</i> - <i>Eind 2015</i>
Nog niet voor alle professionals is het nummer van Veilig Thuis / Crisisdienst bekend.	Draag zorg voor een heldere communicatie naar de professional en burger over hoe het Veilig Thuis / Crisisdienst te bereiken is	- <i>Nummer zie hierboven</i> - <i>Organiseren SAVE / Veilig Thuis bijeenkomst professionals en gemeenten</i>	- <i>Gereed</i> - <i>Veilig Thuis: 17 december / SAVE 22 januari '15</i>
Het is bij professionals uit het voorveld niet altijd even helder waar of bij wie ze zich moeten melden bij vragen met betrekking tot het gedwongen kader (SAVE / Veilig Thuis /Crisisdienst). Ook de precieze inrichting van de SAVE teams is nog niet bij iedereen duidelijk	Communiceer helder hoe de verschillende teams ingericht zijn en hoe ze zich tot elkaar verhouden en te bereiken zijn	- <i>Gaan we visualiseren (verzoek aan Bureau Jeugdzorg en Centrumgemeente Veilig Thuis)</i> - <i>Helder communicatie professionals (</i> - <i>Organiseren SAVE / Veilig Thuis bijeenkomst professionals</i>	- <i>1 december 2014</i> - <i>Doorlopend</i> - <i>Veilig Thuis: 17 december / SAVE 22 januari '15</i>
Wederom de vraag: bij wie ligt de regie? Bij SAVE / Veilig Thuis / Sociaal makelaar? Of ligt dit aan wie het meest bij betrokken is bij de cliënt?	Zorg voor een goede coördinatie en kadering binnen het crisisveld. De kennis is er bij de meeste partijen wel, maar men weet nog niet welke rol hij/zij vanuit de gemeente verwacht wordt te vervullen in geval van crisis	- <i>Coördinatie en kadering binnen het crisisveld</i> - <i>Bekende klant > coördinatie WW, SAVE medewerker handelt</i> <i>Nieuwe klant > SAVE handelt en meldt binnen 1 werkdag bij WW</i>	- <i>11 december 2014 (ondertekening SAVE)</i> - <i>Gereed, formaliseren in beleidsregels in</i>

	Opmerking gemeente: Bij crisis is of SAVE of Veilig thuis regisseur...escalatieproces naar wethouder moet helder zijn!!	- Escalatieproces naar wethouder uitwerken	december 2014
Het is niet helemaal duidelijk wie er besluit over welke crisiszorg en reguliere zorg nadat crisiszorg is afgelopen er wordt ingezet. Is hier een beschikking voor nodig? Wie geeft deze af?	Werk de processen uit en communiceer hierover naar de stakeholders.	- WoerdenWijzer pakt het na de crisis op. Ondersteuningsplan wordt opgesteld.	- 1 december 2014
Het afwegingskader wanneer het SAVE team ingeschakeld wordt, is voor een aantal deelnemers aan de Stresstest niet duidelijk.	Het antwoord (alleen bij drang en dwang) kwam wel uit de groep naar voren, maar enige verduidelijking hierin verdient dus wel de aanbeveling.	- Veilig in geding -> SAVE - In begin 2015 bij alle twijfel wordt altijd SAVE geconsulteerd. - Dienstencatalogus is gereed	- Gereed - Gereed - Besluitvorming begin december, ondertekening 11 december.

5. Aandachtspunten ondersteunende processen

Strategie en beleid

1. De verordening Jeugd en het Uitvoeringsplan zijn nog niet vastgesteld -> **verordening en beleidplan vastgesteld op 10 november jl.**
2. De vrij toegankelijke voorzieningen moeten nog uitgewerkt worden in beleidsregels -> **gereed december 2014**
3. Verder dient het aan te bevelen de wijze van toekenning in hoogte van het PGB-bedrag vast te leggen (in de verordening) -> **gereed, uitwerking in beleidsregels**

Keten en processen

1. De gemeente moet nog iemand mandateren die raadmeldingen kan doorgeven -> **gereed**
2. Het consulenteam en het regionale expertiseteam jeugd moeten nog (verder) worden ingericht. Welke taken en verantwoordelijkheden zij krijgen moet nog goed worden vastgelegd -> **gereed, expertise pool is uiterlijk eind januari 2015 gevuld**
3. Er moeten nog afspraken worden gemaakt met huisartsen, jeugdartsen en medisch specialisten over de voorwaarden/wijzen waarop zij verwijzen naar jeugdhulp -> **gesprekken lopen, gereed december 2014, huisartsen, jeugdartsen en medisch specialisten ontvangen dan een overzicht van de gecontracteerde partijen**
4. Het is voor huisartsen niet duidelijk voor welke behandeling hun verwijzing voorwaarde is voor vergoeding van de behandelkosten door de gemeente (poortwachtersfunctie) -> **zie punt 3.**
5. Overige kaders m.b.t. de afspraken tussen de huisarts/JGZ arts en de jeugdhulpverlener, en het betrekken van de opvoeders/jeugdige daarin moeten nog (verder) worden uitgewerkt -> **loopt, concept is gereed.**
6. Er moet nog verder gewerkt worden aan de verantwoordelijkheidstoedeling binnen de beschikkingsprocedure (eventueel met mandaatverlening door het college) -> **gereed, ligt bij jeugdconsulent of sociaal makelaar**
7. De toets op de woonplaats van de jeugdige is (nog) niet opgenomen in de werkprocessen, voorafgaand aan enige vorm van jeugdhulpverlening aan de opvoeders/jeugdige, of de administratieve processen. Hier wordt nog aan gewerkt -> **gereed, onderdeel van processen.**

ICT

1. Er is nog geen werkwijze voor professionals ten aanzien van de omgang met persoonsgegevens -> **gereed, kaders vastgesteld door raad op 10 november jl.**
2. De aansluiting op de CORV, en de noodzakelijke ICT-aanpassingen voor deze aansluiting zijn nog niet doorgevoerd (web portaal aansluiting is najaar 2014) -> **gereed**
3. De noodzakelijke verantwoordelijkheden m.b.t. de IT functie zijn nog niet belegd (wordt voor 1-11-2014 geregeld) -> **gereed**

Financiën, inkoop en sturing

1. De gemeente verwacht dat het beschikbare budget niet toereikend is voor de uitvoering van de Jeugdwet. Er dient dus goed nagedacht te worden over scenario's waarin dit budget inderdaad tekort schiet -> **gereed, extra middelen beschikbaar**
2. Er zijn nog geen contracten gesloten met lokale of (boven)regionale jeugdzorgaanbieders -> **gereed, aantal partijen (kleine volumes) volgen uiterlijk 11 december. Vrijgevestigden en aanbieders van ernstige dyslexiezorg kunnen nog tot medio januari 2015 in aanmerking komen voor een raamovereenkomst. Reeds 47 vrijgevestigden en kleine aanbieders zijn gecontracteerd en ruim 40 grote aanbieders.**
3. De aanwezigheid van het certificaat (vgl. art. 3.4.4 Jeugdwet) van de instelling voor uitvoering van jeugdbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering is niet getoetst door de gemeente. Dit is bij de gemeente onderdeel van het inkoopproces en is derhalve nog niet rond. -> **gereed**
4. De gemeente beschikt nog niet over betrouwbare informatie over de aard en omvang van de zorg aan jeugdigen. Op hoofdlijnen is er wel een beeld. -> **landelijk probleem, we doen het met de cijfers die wij hebben.**
5. Niet alle ICT-voorzieningen ten behoeve van de gemeentelijke bedrijfsvoering zijn ingericht -> **deels gereed, aantal voorzieningen zijn nog niet beschikbaar (landelijk probleem)**

6. Belangrijkste bevindingen

- Communicatie naar de burger over de nieuwe stelsel en waar men terecht kan in verschillende situaties verdient meer aandacht. Het is raadzaam om na te gaan of de toegangswegen passen bij de behoefte van de burgers (laagdrempeligheid, openingstijden) -> **Uitgebreide communicatiecampagne is gestart, er komt een rechtstreeks nummer**
- Er is nog veel onduidelijkheid rondom de toegangsenteiteit. Onder andere de inrichting, taakstelling en kaders van het WoerdenWijzerteam moeten nog concreet gemaakt worden en gecommuniceerd naar het veld. Ook de inrichting van WoerdenWijzer.nl en de bereikbaarheid van de telefoonnummers kan een verbeteringslag gebruiken -> **opgepakt, medio november is er een nieuwsbrief hierover gestuurd naar de professionals**
- Afstemming tussen de verschillende ketenpartners moet concreter worden beschreven. Heldere kaders zorgen voor duidelijkheid in wie wat doet in welke Situatie -> **gereed uiterlijk januari'15**
- Het is nog onduidelijk hoe het ondersteuningsplan en het proces/traject er concreet uit gaat zien en welke stappen hier minimaal in moeten komen te staan -> **gereed**
- Er is nog veel onduidelijkheid over (het verschil in) de inrichting, taken en verantwoordelijkheden van zowel het SAVE-team als het Veilig Thuis -> **december '14**
- Het proces van beschikkingsverlening dient verder te worden uitgewerkt. Het gaat hierbij zowel om beschikkingen in het vrijwillig kader als beschikkingen in het gedwongen kader en in een crisissituatie. -> **gereed**