

RAADSINFORMATIEBRIEF

16R.00293



Van : college van burgemeester en wethouders
Datum : 6 juni 2016
Portefeuillehouder(s) : wethouder Koster en wethouder Haring
Portefeuille(s) : sociaal domein
Contactpersoon : A. van der Ploeg
Tel.nr. : 06-35113533
E-mailadres : ploeg.a@woerden.nl

16R.00293



Onderwerp:

simulatie sociaal domein

Kennisnemen van:

De uitkomsten van de Simulatie sociaal domein 2016

Inleiding:

Op 17 maart 2016 was de simulatie sociaal domein (ochtendgedeelte Wmo, middagedeelte Jeugd). Dit als een vervolg op de "stresstest jeugd" van eind 2014, en als uitwerking van toezegging 187 (commissie 04-03-2015) aan de gemeenteraad. De gemeente Woerden is de eerste gemeente in Nederland die een dergelijke "Simulatie 2.0" laat uitvoeren, in samenwerking met Deloitte.

Met deze raadsinformatiebrieft ontvangt u een samenvatting van de uitkomsten.

De simulatie 2.0 is een nieuw instrument in het sociaal domein. De gemeente loopt samen met aanbieders van zorg en ondersteuning de processen door om daarbij de kritische succesfactoren in de beleidsuitvoering te bepalen.

Kernboodschap:

Woerdenwijzer is, in samenwerking met de zorgketenpartners, op weg in de ontwikkeling van de transformatie van het sociaal domein.

Positieve punten algemeen:

- Geslaagde simulatie, de aanwezigen zijn enthousiast, geven aan een beter beeld van de zorgketen te hebben en leerpunten mee te nemen;
- Ketenpartners zijn zich bewust van het belang van samenwerken;
- Herhaling van een simulatie wordt nuttig gevonden door de ketenpartners.

Positieve punten Wmo:

- Ketenpartners Wmo kennen elkaar en zijn bekend met hun nieuwe rol en verwachtingen in het zorgstelsel;
- Ketenpartners durven zich kritisch op te stellen en geven aan dat in de praktijk niet alles volgens het beleid sociaal domein gaat.

Positieve punten Jeugd:

- De ketenpartners zijn zich bewust van de complexiteit van het jeugddomein;
- De ketenpartners proberen samenwerking zo veel mogelijk op te zoeken (ook met de school);
- De ketenpartners staan open voor de inzet van informele zorg en kijken naar de eigen kracht van gezinnen.

Vanuit de simulatie komen de volgende aanbevelingen voor (door-)ontwikkeling van processen en beleid in het sociaal domein:

Aanbevelingen:

- Geef meer aandacht aan de mogelijkheden van de inzet van het **eigen netwerk** (0^e lijn) van inwoners. Er is een doorontwikkeling nodig bij professionals om de natuurlijke situaties en "routes" van de inwoner te onderzoeken. Blijf de discussie voeren over het dilemma van het aanboren van eigen kracht versus het overnemen van zorg door een professional. Maak duidelijk welke **voorzieningen** er zijn;
- Blijf voorlichting geven over de **rol en taken van Woerdenwijzer** (en met name de rol van **sociaal makelaar**);
- Voer een discussie met de ketenpartners over de definitie en uitwerking van het begrip "**regie**";
- Onderzoek de mate waarin het **ondersteuningsplan** helpend is in de procedure wanneer inwoners een zorgvraag hebben. Inwoners ervaren het invullen van het ondersteuningsplan als hoogdrempelig en lastig;
- Blijf aandacht besteden aan **privacy** en het overdragen van informatie van inwoners (bij voorkeur eenmalige gegevensaanlevering).

Aanbevelingen specifiek voor Jeugd:

- Geef vanwege het complexe jeugdveld extra aandacht aan **de transformatie van de jeugdhulp**;
- Onderzoek welke mogelijkheden er zijn om **nazorg**/ "vinger aan de pols te houden" als de hulpverlening afgerond is;
- Bepaal met het (primair) onderwijs/ belangrijke ketenpartners wat er in de gemeente Woerden nodig is op het gebied van **preventieve ondersteuning**;
- Maak nog duidelijker kenbaar welke **samenwerkingsafspraken** Woerdenwijzer met JGZ (CJG) en maatschappelijk werk heeft.

Vervolg:

Binnen Woerdenwijzer worden de genoemde aanbevelingen herkend en erkend. De teammanagers van Woerdenwijzer nemen de verfijning van de genoemde aandachtsgebieden ter hand. Een aantal onderwerpen wordt op dit moment al doorontwikkeld (bv privacy, ondersteuningsplan, preventie).

Wij zijn voornemens om jaarlijks een dergelijke simulatie uit te voeren.

Bijlage:

Simulatie sociaal domein, rapportage gemeente Woerden (corsa 16.011469)

De secretaris

drs. M.H.J. van Kruijsbergen MBA

De burgemeester

V.J.H. Molkenboer

Simulatie Sociaal Domein *Rapportage gemeente Woerden*



Inhoudsopgave

Introductie Simulatie	p 2
Casuïstiek Wmo	p 6
Resultaten casus Wmo	p 9
Casuïstiek Jeugd	p 15
Resultaten casus Jeugd	p 18
Conclusie	p 25
Bijlage	p 27

Introductie Simulatie

Aanleiding en doelstelling van deze simulatie

Aanleiding

- In het najaar van 2014 heeft de gemeente Woerden deelgenomen aan de Stresstest Jeugd
- Uitkomsten van de stresstest Jeugd zijn meegenomen in verfijning van de inrichting van het Jeugdstelsel
- Tevens is parallel het stelsel voor Wmo uitgebreid en ingericht met de nieuwe taken sinds 1 januari 2015
- De invulling van transformatieopgave krijgt steeds meer aandacht binnen de gemeente en er zijn o.a. pilots gestart om de benodigde 'kanteling' te realiseren
- De gemeente Woerden heeft behoefte om het stelsel jaarlijks te 'toetsen' en is hiermee de eerste gemeente van Nederland die een tweede simulatie (stresstest 2.0) heeft uitgevoerd

Simulatie Wmo & Jeugd

Doelstellingen

- Deloitte faciliteert op 17 maart 2016 een tweede simulatiedag vanuit het oogpunt van de transitie en transformatieopgave, ditmaal voor zowel Wmo als Jeugd.
- Begrijpen en ervaren van het **stakeholderveld (de betrokken partners)**, de rollen die een ieder hierin heeft en de samenwerking hierin
- Het grootste deel van de betrokken partners is hierbij aanwezig. Hierin is bewust de keuze gemaakt de inwoner niet uit te nodigen
- Begrijpen/ervaren van het **proces** bij de gemeente Woerden; wat komt het veld tegen, en de inwoner hierbij centraal stellen
- Toetsen van het Woerdense stelsel voor Wmo en Jeugd; in kaart brengen van **sterke punten en ontwikkelpunten** in lijn met de transformatieopgave
- Inzicht in **benodigde vervolgstappen**

De simulatie bestaat uit vier onderdelen: een verkenning, de ontwikkeling, de simulatiedag en het opstellen van een rapportage



Verkenning

Activiteiten

- Documentstudie door Deloitte o.a. aan de hand van de door de gemeente toegezonden informatie (o.a. beleidsdocumenten)
- Intake-interview met de verantwoordelijk beleidsmedewerkers van de gemeente en teamleider WoerdenWijzer, waarmee inzicht is verkregen in de wensen van de gemeente, de te behandelen onderwerpen, aandachtspunten/knelpunten in het stelsel en de te behandelen casuïstiek.



Resultaat

- Inzicht in de context en gemaakte beleidskeuzes
- Goed begrip van het specifieke stelsel van de gemeente en de te belichten onderwerpen voor de simulatie
- Inzicht in actualiteit van het Wmo en Jeugdstelsel in de gemeente Woerden



Ontwikkeling Simulatie

Activiteiten

- Op basis van de verkenning is de simulatie op maat gemaakt voor de gemeente Woerden
- Het ontwerp is zodanig vormgegeven dat de verschillende onderdelen van de Wmo- en Jeugdketen terugkomen in de simulatie. Alle processtappen (van aanmelding tot zorg en afschaling) kunnen worden doorlopen
- Twee casussen, passend bij de situatie van de gemeente, zijn in samenwerking opgesteld



Resultaat

- Voor zowel Wmo als Jeugd een specifieke, (deels) fictieve casus voor de simulatie die aansluit op de behoefte, actualiteit, aandachtspunten en situatie van de gemeente Woerden

De simulatie bestaat uit vier onderdelen: een verkenning, de ontwikkeling, de simulatiedag en het opstellen van een rapportage



Simulatiedag

Activiteiten

- Op de dag van de simulatie zijn twee verschillende casussen in het sociaal domein doorlopen. Dit vanuit het perspectief van de professional waarbij de juiste ondersteuning, regie en eigen kracht van de inwoner centraal staat
- In de ochtend is ingezoomd op de Wmo, de middag stond in het teken van Jeugdhulp. Aan de hand van twee casussen is zowel de Wmo-keten als de Jeugd-keten doorlopen, van melding of signalering tot normalisering
- De deelnemers van de Simulatie waren onder andere de relevante ambtelijke vertegenwoordiging, wethouder en verschillende relevante betrokkenen uit het stakeholderveld (zie bijlage voor lijst van vertegenwoordigde deelnemers)



Resultaat

- Inzicht in sterke punten, verbeterpunten in de Wmo- en Jeugdketen
- Sterkere verbinding tussen de gemeente, zorgaanbieders en overige betrokkenen en meer inzicht in elkaars werkwijze en expertise om zo tot een betere/efficiënter ondersteuning voor de inwoner te komen



Rapportage

Activiteiten

- De uitkomsten van de Simulatie zijn door Deloitte verwerkt in een rapportage met aanbevelingen voor de gemeente Woerden



Resultaat

- Rapport met samenvatting van de bevindingen uit de simulatie en aanbevelingen, aan de hand waarvan de gemeente een actieplan op kan stellen voor het verfijnen van de uitvoering van de taken in het sociaal domein en voor het realiseren van de transformatie

Casuïstiek Wmo

Casus meneer Jansen



*Meneer Jansen
68 jaar*

Meneer Jansen is 68 jaar en woont sinds kort in Woerden. Hij woont alleen in een huurappartement. Meneer Jansen is enkele jaren gescheiden en ziet zijn dochter (30 jaar) en zoon (34 jaar) al lange tijd niet meer. Hij vindt dit erg jammer. De Ex-partner van meneer Jansen woont elders in Woerden.

Joost is al enige tijd de persoonlijk begeleider van meneer Jansen. Meneer Jansen heeft lichamelijke klachten en moet o.a. medicijnen innemen. Joost ziet dat meneer Jansen meer hulp nodig heeft en wil graag Huishoudelijke Hulp voor hem aanvragen. Joost vult samen met meneer Jansen een ondersteuningsplan in voor huishoudelijke hulp en dient dit in bij de integrale toegang van de gemeente Woerden.

Op basis van het keukentafelgesprek met de consultant van Woerdenwijzer blijkt dat er meer aan de hand is. Meneer heeft een psychiatrische aandoening, draait het dag- en nachtritme om en komt zijn appartement bijna niet uit. WoerdenWijzer merkt bovendien op dat de persoonlijk begeleider niet de ondersteuning biedt waar meneer Jansen behoefte aan zegt te hebben. Hij heeft baat bij het aanleren van praktische vaardigheden in orde en structuur, maar de begeleider geeft hem nu tips die hij niet snapt en niet toe kan passen.

Vervolg casus meneer Jansen



Meneer Jansen

68 jaar

Impuls: De aanbieder heeft de opdracht meegekregen dat de inzet van hulp duurzaam effect moet hebben. Inmiddels heeft uitbreiding van zijn sociale netwerk plaatsgevonden; dochter van meneer blijkt regelmatig op bezoek te komen. De buurvrouw hoort echter steeds de dochter naar de vader schreeuwen. Ze neemt contact op met de gemeente om haar zorg te uiten.

Resultaten casus Wmo

Bevindingen en aanbevelingen naar aanleiding van de Wmo casus

Bevinding	Aanbeveling
<p>Ketenpartners merken op dat het proces van invullen en insturen van het ondersteuningsplan bij WoerdenWijzer lastig is voor inwoners. Ook zijn hulpverleners snel geneigd om de leiding te nemen in het invullen van een ondersteuningsplan voor de inwoner, wanneer er een aanvullende hulpvraag is. Voor ketenpartners is tevens onduidelijk of een ondersteuningsplan al ingevuld moet zijn als contact opgenomen wordt met WoerdenWijzer.</p>	<p>Zorg voor een eenvoudig en duidelijk (online) ondersteuningsplan met een heldere instructie voor de inwoners van gemeente Woerden.</p>
<p>Voor partners in het veld is niet duidelijk wat de rol en taken van de sociaal makelaar is en wanneer zij wel/niet ingezet worden bij een casus.</p>	<p>Communiceer naar ketenpartners over de taak en rol van sociaal makelaars en zorg dat, in geval van betrokkenheid van een sociaal makelaar, duidelijke afspraken worden vastgelegd over rol- en taakverdeling tussen de betrokken professionals. Attendeer ketenpartners aan de bel te trekken en actief om verduidelijking te vragen wanneer er onduidelijkheden zijn.</p>
<p>Inwoners moeten hun verhaal meerdere malen vertellen aan de verschillende hulpverleners en organisaties waar ze mee te maken krijgen, aldus de ketenpartners. In de praktijk blijkt dat informatieoverdracht tussen professionals, de gemeente en de inwoner niet soepel verloopt en dat hier geen duidelijke afspraken over zijn. Er is tevens onduidelijkheid over de kaders die gelden in het licht van privacywetgeving.</p>	<p>De gemeente is reeds bezig met het vormgeven van kaders rond privacy. Om informatieoverdracht te bevorderen en vergemakkelijken is het aan te bevelen dat de professional die als 'eerste' betrokken is, aan de inwoner toestemming vraagt voor het overdragen van informatie. Dit vraagt een proactieve houding van zowel de professional als inwoner. Deze werkwijze dient te passen binnen de kaders die de gemeente opstelt rond privacy.</p>
<p>Uit de simulatie bleek dat er veel onduidelijkheid is over de invulling van 'regie'. Er worden verschillende dingen onder verstaan, waarbij de voornaamste verwarring ontstaat in het definiëren van regie als enerzijds 'zeggenschap over eigen leven' en regie als 'coördinatie van de hulpverlening'. Er blijkt in casussen ook regelmatig verwarring te zijn over wie de 'regie' heeft en waarover die regie gevoerd wordt.</p>	<p>Er dient een duidelijk onderscheid gemaakt te worden tussen regie van inwoners over hun eigen leven (ofwel eigen kracht, beslissen over eigen leven) en – wanneer zij daartoe in staat zijn – het voeren van regie (ofwel coördinatie) over de hulpverleners die bij hen betrokken zijn. Het is aan te bevelen om hierin als gemeente een heldere definitie voor te formuleren en vervolgens hierover met ketenpartners in gesprek te gaan middels casussen waar consulenten en/of sociaal makelaars van WoerdenWijzer betrokken zijn. Tevens is aan te bevelen om 'regie' als vast onderwerp van gesprek te maken bij de start en overdracht van hulpverlening.</p>

Bevindingen en aanbevelingen naar aanleiding van de Wmo casus

Bevinding	Aanbeveling
Professionals in het veld merken dat zij regelmatig te maken hebben met een spanningsveld tussen enerzijds het stimuleren van eigen kracht van inwoners in het realiseren van hun doelen en anderzijds inzet van ondersteuning die het snelste leidt tot resultaat. Eigen kracht kent daarnaast velen vormen en kan zowel op korte termijn als lange termijn worden opgebouwd.	Blijf als gemeente met de professionals in gesprek, waarbij in een open setting deze spanning wordt besproken. Vraag aan professionals wat zij nodig hebben om met deze dilemma's om te kunnen gaan en biedt ruimte en mogelijkheden om dit te realiseren.
Er worden nog vaak 'formele' vormen van ondersteuning ingezet, waarbij onvoldoende aandacht is voor het zoeken naar bijvoorbeeld mogelijkheden in het eigen netwerk van de inwoner. Professionals hebben onvoldoende een onderzoekende houding in het ontdekken van de 'natuurlijk routes' in het leven van de inwoner en de mogelijkheden die hier zijn.	Breng het informele netwerk van de inwoner al in de eerste gesprekken in kaart en blijf het belang van informele hulp onder de aandacht brengen bij inwoners, onder andere via WoerdenWijzer, de website etc. Vraag tevens uit bij de professionals wat zij nodig hebben om de inwoner zo goed mogelijk te ondersteunen om gebruik te maken van het informele netwerk. Laat professionals ook aangeven wat zij nodig hebben om het informele netwerk van inwoners in kaart te kunnen brengen en in te kunnen zetten.
Ketenpartners geven aan dat zij zoekende zijn met betrekking tot de mogelijkheden van (informele) nazorg, zodat duurzaamheid van de oplossingen voor inwoners geborgd wordt, als ook de eigen kracht behouden blijft. Zij weten onvoldoende wat er georganiseerd is binnen de gemeente op het gebied van informele zorg.	Organiseer themasessies met de netwerkpartners om dit onderwerp te bespreken en te laten zien wat er al is op het gebied van informele zorg. Zoek met elkaar naar mogelijkheden binnen de gemeente en vraag uit welke aanvullende zaken nog nodig/gewenst zijn om dit vorm te geven. Blijf in gesprek met professionals om te toetsen of de bestaande (en nieuwe) mogelijkheden volstaan en het gewenste effect opleveren.
Er is onduidelijkheid bij professionals over in welke gevallen zij een meldplicht hebben naar de gemeente; wat doe je bij een 'niet pluis' gevoel (en wanneer volstaat melding bij eigen organisatie of bij Veilig Thuis).	Communiceer helder en eenduidig de (verlegde) route. Spreek professionals ook aan op hun eigen verantwoordelijkheid om dit op te zoeken/uit te vragen. Geef daarbij ook aan dat op tijd melden belangrijker is dan melden op de formeel juiste plek.

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

Positief

Enthousiaste en gedreven professionals die bereid zijn om te leren en staan open voor vervolgessies

De ketenpartners zoeken de samenwerking op en zijn bekend met de andere organisaties

De ketenpartners zijn goed in staat op procesniveau naar een casus te kijken

De ketenpartners zijn bekend met hun nieuwe rol en verwachtingen in het stelsel

De ketenpartners durven zich kritisch op te stellen en aan te geven dat in de praktijk niet alles gaat conform beleid

Opmerkingen tijdens de reflectie van de Wmo simulatie

Een simulatie is een prettige en efficiënte vorm om samen naar de ons stelsel te kijken

Goed dat de gemeente dit organiseert, we zouden dit met regelmaat moeten doen

Het is goed en nuttig om elkaar te ontmoeten, het werkt drempelverlagend om contact op te nemen



We hebben een aantal partijen gemist in de simulatie, waaronder sociaal makelaar, politie, huisartsen, NIO partijen, Groen west, dagbesteding en Altrecht

Nuttig om casuïstiek op procesniveau door te lopen

Naast de bevindingen die zijn uitgewerkt is ook een aantal zaken geparkeerd tijdens de simulatie



Casuïstiek Jeugd

Casus Lotte



Lotte
12 jaar

Lotte is 12 jaar en zit in groep 8 van de basisschool. Haar ouders zijn al een aantal jaren geleden gescheiden. Lotte woont bij haar moeder in Woerden, maar haar vader heeft vanuit het ouderschapsplan het hoofdverblijf en woont in Gouda. Lotte heeft geen broertjes of zusjes. De moeder van Lotte heeft sinds een tijdje geen werk meer en leeft van een bijstandsuitkering. Bovendien heeft zij de zorg voor haar oude en dementerende moeder, die 10 kilometer van Woerden woont.

Lotte heeft haar vader al heel lang niet gezien en vertelt tijdens een JGZ-onderzoek op school dat zij haar vader mist en hem graag weer wil zien. De omgangsregeling, zoals destijds afgesproken, is al lange tijd niet nagekomen.

Vervolg casus Lotte



Lotte
12 jaar

Impuls 1: Lotte is inmiddels een aantal jaren ouder en zit op het Futura college, omdat deze vorm van onderwijs het beste bij haar past. Lotte heeft altijd al moeite zich te concentreren, maar de laatste tijd valt het de docent op dat ze vaak spijbelt, onverzorgd naar school komt en ook snel agressief wordt naar andere leerlingen.

Impuls 2:

Vader is zeer agressief en Lotte kan niet meer bij haar vader wonen/op bezoek. Haar moeder kan niet omgaan met het gedrag van haar dochter en laat haar links liggen. De situatie thuis is onhoudbaar en Lotte komt vaak niet meer thuis slapen.

Resultaten casus Jeugd

Bevindingen en aanbevelingen naar aanleiding van de Jeugd casus

Bevinding	Aanbeveling
<p>Er is onduidelijkheid in het voorliggend veld – en specifiek bij scholen en JGZ – over in welke gevallen men WoerdenWijzer dan wel Maatschappelijk Werk inschakelt. Scholen verwijzen relatief vaak naar Maatschappelijk Werk, ook in het geval van een complexere casus. Dit komt tevens omdat voor hen niet exact duidelijk is waarvoor WoerdenWijzer ingezet kan worden en omdat er korte lijnen zijn met Maatschappelijk Werk. Ook wordt een 'hoge drempel' ervaren voor het inschakelen van WoerdenWijzer.</p>	<p>Maak nog beter duidelijk bij partners in het voorliggend veld – en specifiek bij scholen, CJG, en JGZ – welke functies WoerdenWijzer heeft en hoe zij zich verhouden tot ketenpartners. Schets hierbij het totale proces dat vanaf eerste vraag/ melding bij WoerdenWijzer doorlopen kan worden (en de opties hierin). Beschrijf daarin onder andere de rol die integrale toegang heeft, de adviesfunctie van WoerdenWijzer als ook de rol van de sociaal makelaars. Dit kan in de vorm van een schematische weergave en aan de hand van voorbeelden geschetst worden. Blijf tevens regelmatig met ketenpartners in gesprek over hoe zij de samenwerking met WoerdenWijzer ervaren en wat hierin verbeterd kan worden.</p>
<p>Tijdens de simulatie werden door de ketenpartners steeds veel kleine stapjes gezet in het beantwoorden van de hulpvraag in de casus. Er werden steeds andere ketenpartners betrokken en de casus werd een aantal keren overgedragen. Niemand nam de regie om snel tot een oplossing te komen. Hieruit werd tevens duidelijk dat de rol van de sociaal makelaar en de aanleiding om hen in te schakelen onduidelijk is bij ketenpartners.</p>	<p>Bij de professionals mag meer lef en pro activiteit komen in het inschakelen van SAVE, WoerdenWijzer, of anderszins. Professionals dienen zich bewust te zijn van hun rol om bij WoerdenWijzer te melden wanneer het in een casus te lang duurt om tot een oplossing te komen. Ook voor sociaal makelaars is het belangrijk proactief de regie over te nemen als dit niet door andere partners wordt gedaan. Verduidelijk nogmaals de rol van de sociaal makelaar, zodat partijen in het voorliggend veld als ook in de tweede lijn, weten wanneer deze ingeschakeld kan worden en welke rol inneemt in de casus. Leg hierbij ook de nadruk op het overnemen van de coördinatie (regie) van de hulpverlening van de inwoner zelf of van een andere coördinator/regisseur en welke afspraken hierover gemaakt dienen te worden. Besteed ook tijdens intervisie aandacht aan het in retrospectief bekijken van een casus om een leercirkel te realiseren.</p>
<p>Uit de simulatie bleek dat er veel onduidelijkheid is over de invulling van 'regie'. Er worden verschillende dingen onder verstaan, waarbij de voornaamste verwarring ontstaat in het definiëren van regie als enerzijds 'zeggenschap over eigen leven' en regie als 'coördinatie van de hulpverlening'. Er blijkt ook regelmatig verwarring zijn in casussen over wie de 'regie' heeft en waarover die regie gevoerd wordt.</p>	<p>Er dient een duidelijk onderscheid gemaakt te worden tussen regie van inwoners over hun eigen leven (ofwel eigen kracht, beslissen over eigen leven) en – wanneer zij daartoe in staat zijn – het voeren van regie (ofwel coördinatie) over de hulpverleners die bij hen betrokken zijn. Het is aan te bevelen hierover met ketenpartners te communiceren en in casussen waar consulenten en/of sociaal makelaars van WoerdenWijzer betrokken zijn 'regie' als vast onderwerp van gesprek te maken bij de start en overdracht van hulpverlening. Maak afspraken over wie wanneer de regierol heeft en wat hiervan verwacht wordt.</p>

Bevindingen en aanbevelingen naar aanleiding van de Jeugd casus

Bevinding	Aanbeveling
<p>Sommige professionals hebben rechtstreekse 'lijntjes' met jeugdconsulenten in het WoerdenWijzer team. Niet altijd wordt de route van de integrale toegang doorlopen voor triage en advies. Voor professionals in het veld is de rol van integrale toegang ook niet volledig duidelijk. Er heerst soms een beeld dat je eerst een ondersteuningsplan moet hebben ingevuld voordat je contact kan opnemen met WoerdenWijzer.</p>	<p>Een informeel netwerk van professionals is belangrijk in het sociaal domein. Het is echter aan te raden om de rol van integrale toegang goed te positioneren bij de ketenpartners. Communiceer naar partners in zowel het voorliggend veld als in de tweede lijn over de rol van integrale toegang, de route en contactmogelijkheden (telefonisch, e-mail, etc.) en het belang van 'aanmelden' van nieuwe casussen via deze route.</p>
<p>De gemeente (beleid) en ketenpartners (uitvoering) streven naar een integrale aanpak voor de hulpvraag van inwoners. In de praktijk blijkt echter dat het realiseren van het uitgangspunt '1 huishouden, 1 plan, 1 coördinator' lastig is. Inwoners moeten toch nog regelmatig meerdere keren hun verhaal doen bij de verschillende ketenpartners waar zij mee te maken hebben en niet altijd vindt goede overdracht van informatie plaats.</p>	<p>Het is aan te bevelen dat de professional die als eerste betrokken is bij de inwoner aan hem/haar om toestemming vraagt voor het overdragen van informatie. Deze werkwijze dient te passen binnen de kaders die de gemeente opstelt rond privacy (waarbij toestemming van de inwoner van belang is). Hierin hebben zowel de professionals als inwoners eigen verantwoordelijkheid. Professionals in het assertief vragen van toestemming en het belang hiervan te benadrukken en inwoners toestemming hiervoor te verlenen indien gewenst.</p>
<p>Inwoners ervaren het ondersteuningsplan invullen als drempelig en lastig, aldus de betrokken professionals. Het ondersteuningsplan wordt tevens door scholen als drempelig ervaren. Het is niet duidelijk óf en in welke gevallen al een ondersteuningsplan ingevuld moet zijn als contact opgenomen wordt met WoerdenWijzer.</p>	<p>Geef partners in het veld aanvullende informatie over het ondersteuningsplan en maak daarbij nader duidelijk welke rol inwoners, professionals (in het voorliggend veld en de tweede lijn) als ook WoerdenWijzer kunnen spelen in de totstandkoming van het OP. Duidelijk moet worden dat niet altijd een ingevuld ondersteuningsplan nodig is om contact op te kunnen nemen met WoerdenWijzer voor het aandraagen van een casus. Bevraag de inwoners en partners in het veld ook op de ervaring met het invullen van het OP in de praktijk, zodat hierin ook een leercirkel ontstaat en het instrument optimaal ondersteunend kan zijn in het doen van een aanvraag voor ondersteuning. Vereenvoudig het Ondersteuningsplan en maak nog een professionaliseringslag.</p>

Bevindingen en aanbevelingen naar aanleiding van de Jeugd casus

Bevinding	Aanbeveling
<p>Er is veel onduidelijkheid over wie een vinger aan de pols houdt wanneer professionele hulpverlening afgerond is. Er wordt geen terugkoppeling gegeven aan WoerdenWijzer. WoerdenWijzer is alleen betrokken in nazorg/vinger aan de pols als een Sociaal Makelaar is ingezet. Deze blijft de casus ook volgen na afronding van hulpverlening. De vraag is wat met betrekking tot 'vinger aan de pols houden' gewenst is en hoe dit ingericht kan worden.</p>	<p>Bepaal wat wenselijk is met betrekking tot het 'volgen' van casussen het 'vinger aan de pols houden'. Betrek bij de intake en/of start van de hulpverlening zoveel mogelijk het informele netwerk (en/of NIO partners), zodat daar een natuurlijke rol ontstaat voor het in de gaten houden van de inwoner(s). Ben vanuit WoerdenWijzer scherp op het maken van afspraken met de inwoner over (evaluatie en) nazorg en leg dit vast in het Ondersteuningsplan. Maak bovendien als professionals onderling duidelijke afspraken over evaluatie, terugkoppeling en benodigde nazorg/vinger aan de pols. Maak duidelijke afspraken met de Sociaal Makelaars over hun rol in het blijven volgen van casussen na afronding van professionele hulpverlening. Houdt hierbij rekening met haalbaarheid ten aanzien van de caseload. Organiseer een sessie vanuit de gemeente een sessie met ketenpartners om nader invulling te geven aan het vraagstuk 'vinger aan de pols'.</p>
<p>Voor het voortgezet onderwijs zijn mogelijkheden om jeugdhulpverleners in te zetten (is nu nog pilot) als er hulpvragen zijn bij scholieren. In primair onderwijs is dit niet aan scholen gekoppeld. Het is onduidelijk welke mogelijkheden voor inzet van 'preventieve' ondersteuning er exact zijn in het primair onderwijs.</p>	<p>Gemeente (bijv. vanuit WoerdenWijzer) gaat in gesprek met het primair onderwijs over de mogelijkheden die zij hebben voor het inschakelen van ondersteuning in het voorliggend veld en over de behoefte die er is om diverse vormen van ondersteuning te kunnen organiseren, zonder dat direct opgeschaald hoeft te worden naar tweedelijns ondersteuning. Gemeente maakt een inventarisatie bij onderwijs en andere belangrijke netwerkpartners op wat zij nodig hebben op het vlak van preventieve ondersteuning.</p>
<p>JGZ werkt school-gebonden. Dit betekent dat zij soms te maken hebben met ouders die in een andere gemeente wonen, waar - vanuit het woonplaatsbeginsel - ook de verantwoordelijkheid ligt voor het toekennen van tweedelijns hulp. Er kunnen vragen ontstaan of zorg verleend mag worden aan jeugdigen waarvan de gezaghebbende ouder niet in de gemeente Woerden woont.</p>	<p>Maak duidelijke afspraken met scholen en JGZ hoe om te gaan in het geval de gezaghebbende(n) van de jeugdige in een andere gemeente woont. Het is aan te raden dat scholen in deze gevallen en bij twijfel afstemmen met WoerdenWijzer over inzet van hulpverlening. Daarbij kunnen scholen onder andere vaker gebruik maken van de adviesrol van de integrale toegang en consulenten van WoerdenWijzer. Bekijk per casus welke mogelijkheden er zijn voor hulpverleners om aan te sluiten bij bestaande overleggen.</p>

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

Positief

Enthousiaste en gedreven professionals die bereid zijn om te leren en staan open voor vervolg sessies

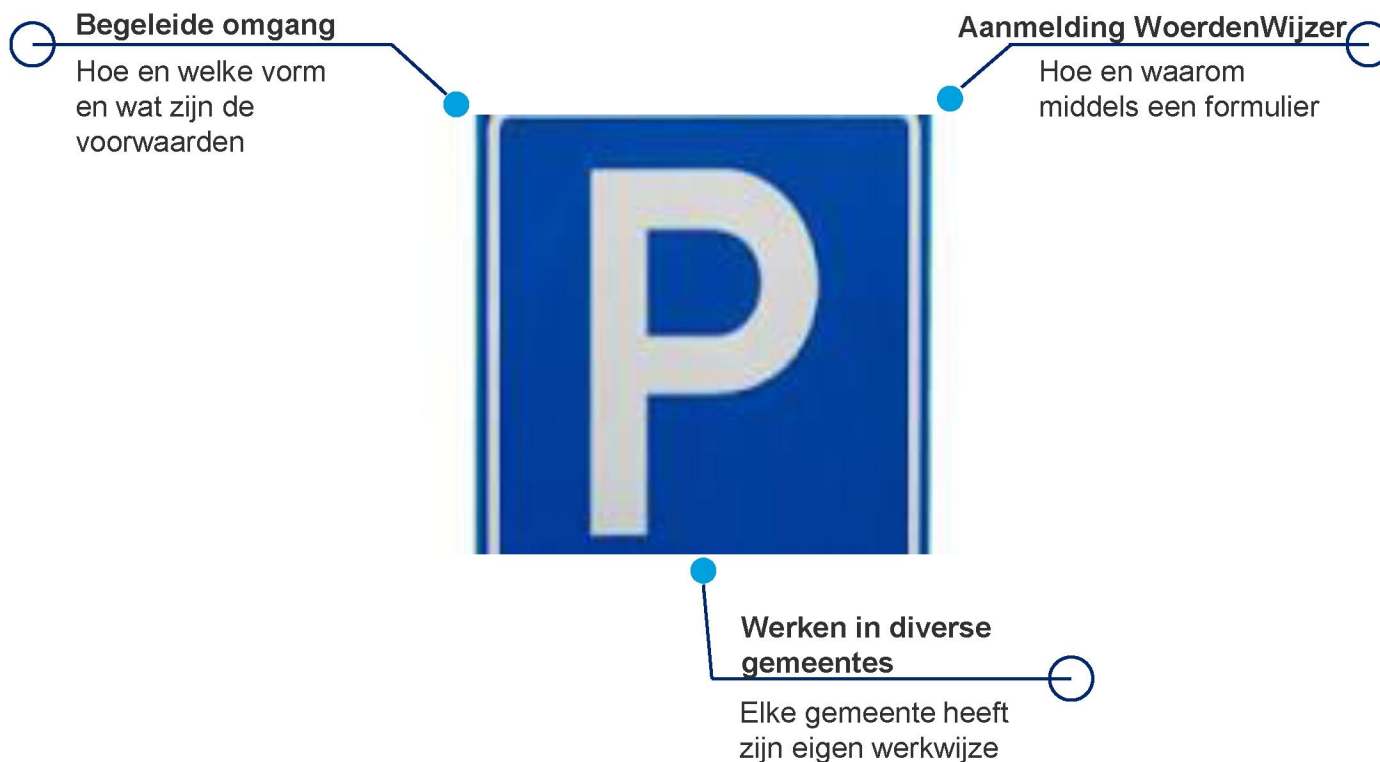
De ketenpartners zijn zich bewust van de complexiteit van het jeugd domein

De ketenpartners staan open voor het inzetten van informele zorg en kijken naar de eigen kracht

De ketenpartners proberen de samenwerking zoveel mogelijk op te zoeken (met school etc.)

Er wordt door ketenpartners goed bekeken welke mogelijkheden er in het voorliggend veld zijn alvorens opgeschaald wordt naar tweedelijns hulp

Naast de bevindingen die zijn uitgewerkt is ook een aantal zaken geparkeerd tijdens de simulatie



Opmerkingen tijdens de reflectie van de Jeugd simulatie

Het is ook belangrijk voor de gemeente om te durven loslaten en te vertrouwen op het vakmanschap van de professionals in het veld

De simulatie is leuk en leerzaam, goed dat de gemeente dit organiseert

Ik mis vaak de terugkoppeling als een verwijzing heeft plaatsgevonden voor de casus die ik aanmeldde



We hebben een aantal partijen gemist in de simulatie, waaronder de wethouder, primair onderwijs, politie, huisarts, jongerenwerk, en de cliëntenraad

Hulpverlening is vaak druk met het managen van alle andere betrokkenen i.p.v. alle aandacht te richten op de hulpvrager

Conclusie

Conclusies en belangrijkste aandachtspunten van de simulatiedag

Conclusies en belangrijkste aandachtspunten

- De simulatie voor zowel het Wmo- als Jeugdstelsel was geslaagd; de professionals waren enthousiast, gaven aan een beter inzicht in de keten te hebben en leerpunten mee te nemen.
- Er zou nog meer aandacht mogen zijn voor de mogelijkheden in het eigen netwerk (0e lijn) van inwoners. Om de transformatie te kunnen realiseren is een ontwikkeling nodig bij professionals om de natuurlijke situaties en 'routes' van de inwoner te onderzoeken.
- Verdere invulling/afstemming over het spanningsveld van enerzijds het aanboren van de eigen kracht en het informele netwerk van de inwoner versus over willen nemen als professional (bijvoorbeeld vanwege tijdgebrek, wens om snel resultaten te boeken)
- De rol van WoerdenWijzer en daarbij met name de rol van de sociaal makelaar is nog onduidelijk. Partijen in het voorliggend veld schakelen niet snel WoerdenWijzer in.
- Er is veel onduidelijkheid over de definitie en rol van 'regie'. Taken, verantwoordelijkheden en afstemming ten aanzien van regie moeten nog nader worden uitgewerkt.
- Het jeugdveld is gigantisch complex en nog niet alle partners zijn getransformeerd.
- De ketenpartners zijn zich bewust van het belang van samenwerking en doen dit al zoveel mogelijk maar dit verdient nog wel aandacht.
- Herhaling van dergelijke simulaties en werksessies met verschillende ketenpartners is van belang, zodat verbinding tussen partners gefaciliteerd wordt, netwerkpartners elkaar beter leren kennen, knelpunten kunnen worden besproken en gezamenlijk nagedacht kan worden over oplossingen etc.

Bijlage

Een overzicht van de aanwezige en afwezige ketenpartners

Wmo

Aanwezig

- Wethouder
- Beleidsadviseur(s)
Jeugdhulp/sociaal domein
- Consulent Integrale Toegang WoerdenWijzer
- Consultant
WoerdenWijzer
- Senior Consultant
WoerdenWijzer
- TZorg
- Abrona
- Welzijn Woerden
- Wijkverpleegkundige
- Careyn
- Kwintes
- Minkema
- Kwadraad
Maatschappelijk werk
- Stichting Present

Afwezig

- Sociaal Makelaar
- Huisarts /
praktijkondersteuner
- Stichting Ontmoeting
- Rijnhoven
- T Centrum / Catch 22

Jeugd

Aanwezig

- Beleidsadviseur(s)
Jeugdhulp/sociaal domein
- Futura College,
zorgcoördinator
- Consulent Integrale Toegang WoerdenWijzer
- Kalsbeek College,
zorgcoördinator
- Consultant
WoerdenWijzer
- Youké
- Senior Consulent
WoerdenWijzer
- Kwadraad
- Leerplicht consulent
- Reinearde
Jeugdhulpwerker
- CJG
- Handje Helpen
- SAVE

Afwezig

- Politie Woerden
- Huisarts /
praktijkondersteuner
- Passend Onderwijs
- Hulpverlener Altrecht
- Stichting Ontmoeting
- Hulpverlener
Intermezzo



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.