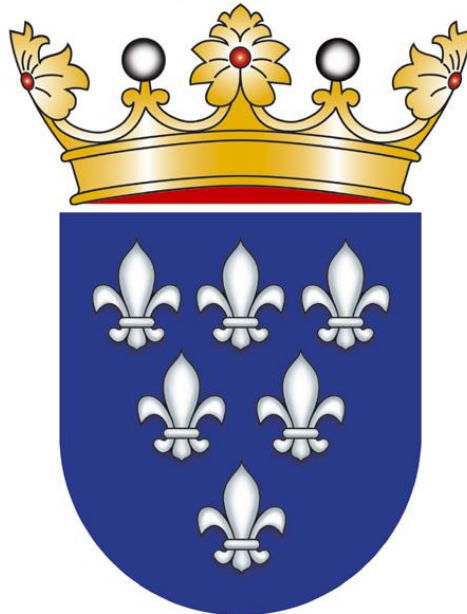


Gemeente Scherpenzeel



Deelnota

Integrale toegang en dienstverlening in het sociale domein
vanaf 2015

Deelnota

Integrale toegang en dienstverlening in het sociale domein vanaf 2015

Opdrachtgever: gemeente Scherpenzeel
afdeling Samenleving

Auteur: Willem Buitenhuis

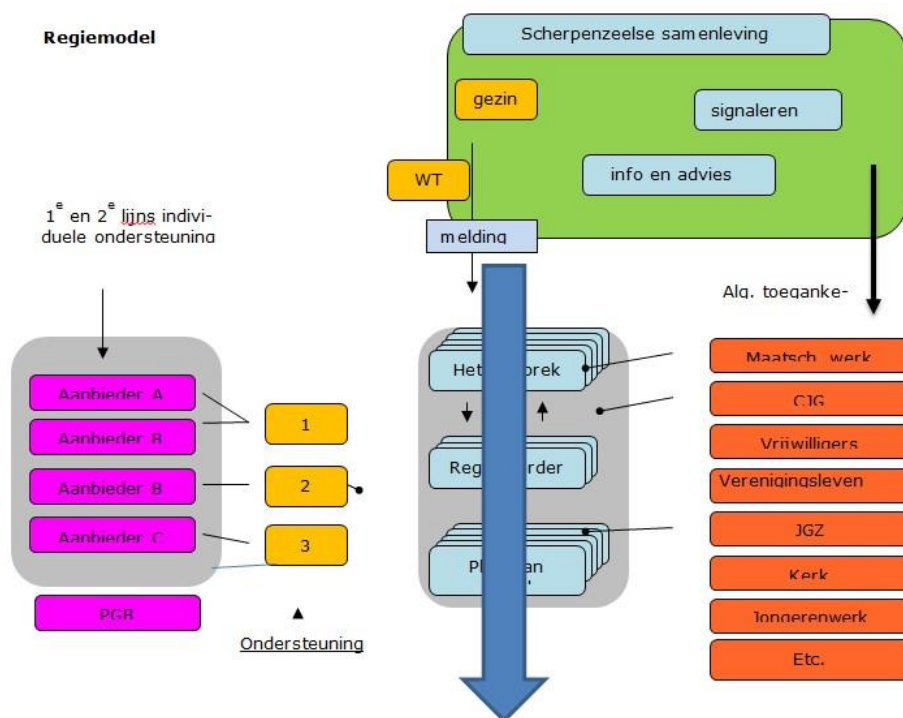
Datum: 11 augustus 2014 (laatste versie: 11 augustus 2014)

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING.....	3
2.	HET PROCES VAN MELDING TOT EEN VOORZIENING WMO, JEUGDHULP OF PARTICIPATIEWET VANAF 2015.	4
3.	DE EERSTE FASE: DE ONDERSTEUNINGSVRAAG	5
4.	DE TWEEDE FASE: DE ANALYSE.....	9
5.	DE DERDE FASE: DE TOEKENNING EN DIENSTVERLENING	11
6.	DE UITVOERING VAN DE NIEUWE TAKEN	13
7.	BIJLAGE: EEN CASUS	15

1. INLEIDING

De gemeenteraad heeft in januari 2014 vastgesteld dat wij de uitvoering in het sociaal domein vanaf 2015 integraal organiseren. Dit betekent een integrale toegang voor alle drie de decentralisaties. Het schema hieronder geeft een schematisch overzicht van het model waarvoor gekozen is. Kenmerkend daarin is dat de gemeente en haar gemeentelijke regievoerders de regie hebben over de toegang en toeleiding naar hulpverlening. Het afgelopen halfjaar hebben wij gebruikt om het proces van “melding tot maatwerkvoorziening” verder te ontwikkelen vooral ten aanzien van het proces rondom de afwikkeling van ondersteuningsvragen. Die doorontwikkeling ten opzichte van het oorspronkelijke regiemodel wordt aangegeven via de blauwe pijl in onderstaand schema.



We onderscheiden drie fasen in het proces: de melding (ondersteuningsvraag), de analyse en de uiteindelijke dienstverlening in de vorm van een 1^e of 2^e lijnsvoorziening, een algemeen toegankelijke voorziening of een combinatie daarvan. De gevraagde ondersteuning wordt vastgelegd in een ondersteuningsplan.

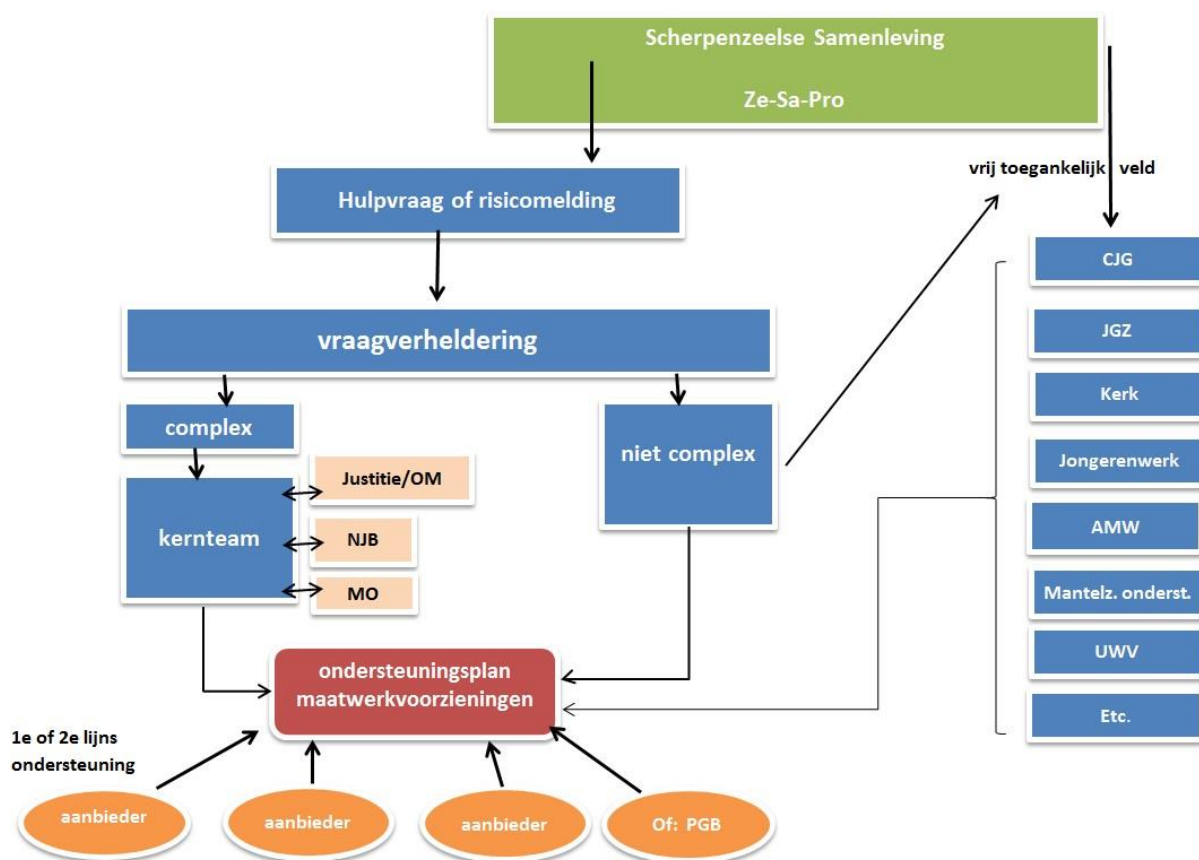
Het schema op de volgende pagina geeft aan hoe dit gestalte kan krijgen.

Ter illustratie is in de bijlage een casus opgenomen die het nieuwe proces handen en voeten geeft.

2. HET PROCES VAN MELDING TOT EEN VOORZIENING WMO, JEUGDHULP OF PARTICIPATIEWET VANAF 2015.

Hieronder is het proces samengevat. Het verschil t.o.v. het in januari 2014 vastgestelde regiemodel is dat er een onderscheid is aangebracht tussen complexe en niet-complexe hulpvragen. Ook is rekening gehouden met de ontwikkelingen rondom het Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling (AMHK) en de Nieuwe Jeugdbescherming.

Schema 1:



De volgende uitgangspunten liggen aan dit model ten grondslag:

1. De gemeente heeft de regie over de toeleiding tot een gemeentelijk gefinancierde individuele maatwerkvoorziening.
2. De ondersteuning bieden we zoveel mogelijk lokaal aan en we organiseren de hulpverlening dichtbij.
3. De vraag van de inwoner staat centraal en we zoomen in op wat de inwoner zelf kan, zo nodig met ondersteuning van het eigen netwerk.

4. De vraag van de inwoner wordt via “Het Gesprek” in beeld gebracht via oplossingsgerichte vraagverheldering door competente klantmanagers¹ die in dienst zijn van de gemeente.
5. De klantmanager neemt – namens het college – de beslissing over het inzetten van gemeentelijk gefinancierde individuele ondersteuning.
6. De klantmanager stemt zo nodig af met andere lokale-, of regionale hulpverleners of professionals.
7. Het resultaat van het gesprek is een maatwerkvoorziening² van alle activiteiten die bijdragen aan de oplossing.
8. Indien nodig doet de klantmanager aan nazorg.

De toegang en toeleiding in het sociale domein gaan we op een gelijke manier organiseren via een groeimodel. In dit model wordt de gedachte “één gezin, één plan, één regisseur” vormgegeven. Het model hierboven is een groeimodel voor de manier waarop dit gerealiseerd kan worden. Het model gaan we in de tweede helft van 2015 evalueren.

3. DE EERSTE FASE: DE ONDERSTEUNINGSVRAAG

Schema 2:



¹ We stappen af van de benaming “regievoerder”. In de praktijk geeft dat verwarring, omdat het beeld wordt opgeroepen dat de regievoerder de (gezins)regie overneemt. Met uitzondering van dwangmaatregelen is dat nadrukkelijk niet de bedoeling. De huidige benaming van de bedoelde functie (klantmanager) geeft die verwarring niet en wordt daarom weer gebruikt.

² Om de tekst leesbaar te houden wordt verder deze uit de Wmo voorkomende term gebruikt.

De hulpvraag

De vraag van de inwoner staat centraal. Uitgangspunt hierbij zijn dat de inwoner de regie over zijn eigen leven heeft (met of zonder ondersteuning) en dat we in gesprek met de inwoner tot een passende vorm van ondersteuning komen.

De toeleiding tot die ondersteuning begint altijd in de samenleving, met het signaleren van problemen, het ondernemen van actie daarop en het geven van informatie en advies. Iedereen in de samenleving heeft hierin een rol: buurtgenoten, familie, vrijwilligers, maatschappelijke organisaties of de kerken. Vragen kunnen ook worden gesteld aan de professionals in het eerstelijnsgezondheidscentrum Het Foort (o.a. het maatschappelijke werk, de huisartsen of bij het CJG). Als het een enkelvoudige (niet complexe) vraag betreft, kan de professional waar de vraag gesteld wordt, dit oppakken of kan er sprake zijn van een warme overdracht naar een klantmanager van de gemeente als er een voorziening van de gemeente nodig is. Het is ook mogelijk dat de professional een vervolgesprek plant met de klantmanager van de Gemeentewinkel. Waar het om gaat is, dat de inwoner niet te vaak opnieuw zijn verhaal moet doen.

Vraagverheldering

Als informatie en advies in de Scherpenzeelse samenleving niet leiden tot een passende oplossing op het terrein van jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning of financiën, dan kan de inwoner zich ook rechtstreeks melden voor een gesprek met de klantmanagers van de Gemeentewinkel. In het gesprek wordt door de klantmanager de vraag verkend en nagegaan of deze met informatie en advies kan worden opgelost. Het resultaat van dit gesprek kan een maatwerkvoorziening zijn van alle passende oplossingen, waarvan gemeentelijke voorzieningen onderdeel kunnen zijn. Cliëntondersteuning kan ingezet worden als er hulp nodig is bij het realiseren van het maatwerkplan.

Het is van belang dat op alle punten waar inwoners vragen kunnen stellen, een eenduidige methodiek voor vraagverheldering wordt gebruikt. We gebruiken daarvoor de oplossingsgerichte vraagverheldering van VraagKracht, zoals we die in het kader van de Wmo (“De Kanteling”) en in het regionale jeugdhulpproject “Zeggenschap over hulp” hebben geïmplementeerd voor de klantmanagers van de gemeente en alle eerstelijns professionals die met jeugd te maken hebben (inclusief de intern begeleiders van de basisscholen).

We gaan die methodiek verder versterken onder deze professionals in onze gemeente. Dekking daarvoor is het invoeringsbudget decentralisaties.

Cliëntondersteuning

In de Wmo 2015 is opgenomen dat de cliëntondersteuning georganiseerd moet worden voor het gehele sociale domein. Door het voeren van een breed (keukentafel)gesprek waarbij mantelzorger(s) en/of andere relevante personen betrokken zijn, wordt al deels invulling gegeven aan het begrip cliëntondersteuning. Aanvullend is cliëntondersteuning beschikbaar als een onafhankelijke belangenbehartiger van de burger. Doel van deze cliëntondersteuning is om potentiële cliënt te helpen om zijn hulpvraag te verwoorden, inzicht en overzicht te krijgen in ondersteuningsvragen en mogelijke oplossingen en keuzes te maken.

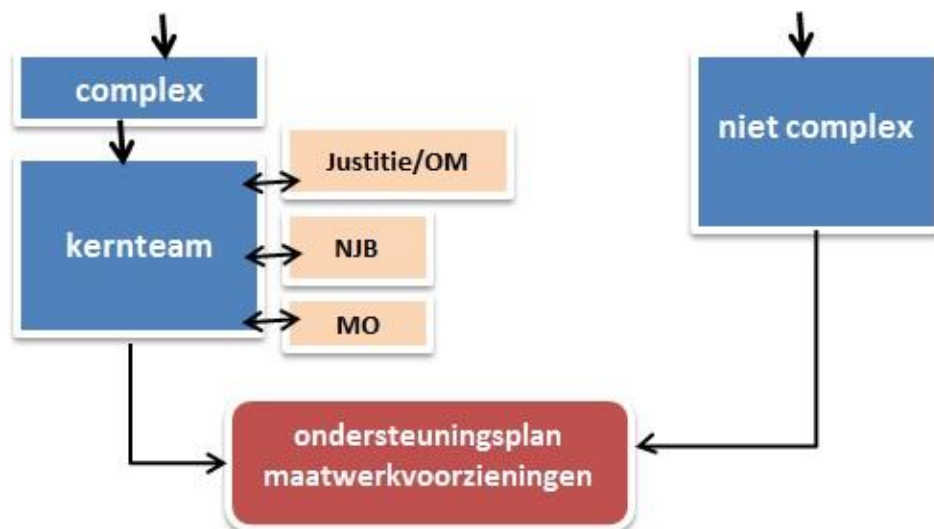
De gemeente wijst proactief op de beschikbaarheid van cliëntondersteuning. Uiteraard blijft het een keuze van de cliënt om hier al of niet voor te kiezen. Deze vorm van cliëntondersteuning eindigt op het moment dat de klantmanager een besluit heeft genomen ten aanzien van de in te zetten oplossingsrichting(en). De beslissing op een aanvraag en de cliëntondersteuning liggen hierbij bewust niet in één hand. De hiervoor beschreven vorm van cliëntondersteuning kan in 2015 betrokken worden van MEE. Maar (potentiële) cliënten kunnen zich ook vanuit andere (belangen)organisaties laten bijstaan. De gemeente onderzoekt op dit moment nog hoe ook andere getrainde en erkende onafhankelijke cliëntondersteuners kunnen worden ‘gecontracteerd’ met een diverse expertise. Ervaringsdeskundigheid zal hierbij specifieke aandacht krijgen. Meer informatie over cliëntondersteuning staat in de deelnota Wmo 2015 – 2016.

Eén integraal punt

We willen één plek in de gemeente waar de inwoner terecht kan met alle vragen op het gebied van het sociaal domein. Het eerstelijns gezondheidscentrum Het Foort is daarvoor de aangewezen plek. Hier zit veel expertise en kennis op het brede terrein van de gezondheidszorg en overleg tussen de diverse professionals vindt regelmatig plaats. Voor Scherpenzeel is het bestaan van dit centrum goud waard. Onze klantmanagers hebben in Het Foort hun eigen intake- en spreekkamer. De inwoner met een ondersteuningsvraag kan zich daarom melden bij één van de werkzame professionals in Het Foort.

4. DE TWEEDE FASE: DE ANALYSE

Schema 2



Complex of niet-complex

De vraag van de inwoner kan enkelvoudig zijn of betrekking hebben op meerdere gebieden in het sociaal domein, dus meervoudig. In beide gevallen kan sprake zijn van complexe of niet complexe situaties. De niet-complexe zaken worden door de klantmanager afgehandeld, eventueel met een beschikking als een door de gemeente te financieren voorziening nodig is.

Voorlopig bestempelen we de volgende situaties als complex, te weten als:

- a. er problemen zijn op meerdere gebieden in het sociale domein, waardoor er inzet nodig is van meerdere partijen (bijv.: er is sprake van werkloosheid, schuldenproblematiek en opvoedingszorgen);
- b. de veiligheid van kinderen in het geding is;
- c. als er sprake is van een justitiële maatregel die moet worden uitgevoerd;
- d. er voor een hulpvraag afstemming nodig is met andere disciplines;
- e. de vraag Beschermd wonen of maatschappelijke opvang betreft;
- f. de klantmanager of een andere professional daarom verzoekt.

Kernteam

Complexe vragen bespreken we in een kernteam sociaal domein, waarin deelnemen:

- a. Voor jeugdhulpvragen: een orthopedagoog, de POH-GGZ of de huisarts, maatschappelijk werker, de klantmanager Jeugd en de CJG-coördinator. Als sprake is van een zorg- of risicomelding schuift ook de consulent van het AMHK of de jeugdbeschermer NJB (Nieuwe JeugdBescherming) aan.
- b. Voor de Wmo: de praktijkondersteuner ouderen, de wijkverpleegkundige, de klantmanager Wmo, de maatschappelijk werker en eventueel de consulent van de maatschappelijke opvang (MO) of beschermd wonen.

- c. Voor de Participatiewet: de klantmanager Participatiewet, de schuldhulpverlener, de re-integratiecoach en de maatschappelijk werker.

Het kan natuurlijk voorkomen dat er op een specifiek gebied extra expertise nodig is om een goede analyse te maken. Deze specialisten kunnen altijd gevraagd worden om ad hoc deel te nemen in het kernteam, zodat zij geraadpleegd kunnen worden.

Procescoördinator/voorzitter van het kernteam.

Naast deze specialisten in het kernteam heeft de gemeente een grote rol in het kernteam. De gemeente coördineert het kernteam en is procesregisseur. Dat doen we via een gemeentelijke procescoördinator die voorzitter is van het kernteam en de voortgang van het proces in het kernteam bewaakt.

Faciliteiten

Uiteraard worden de externen die deelnemen in het kernteam voor hun dienstverlening betaald. Voor een kleine gemeente als Scherpenzeel is het niet realistisch om de leden van het kernteam in dienst van de gemeente te nemen (hoewel dat wel de voorkeur zou hebben ter waarborging van de onafhankelijkheid). Hoewel we dat nog niet zeker weten, denken we nu dat daarvoor de omvang in uren te gering is. We kopen de noodzakelijke dienstverlening van het kernteam in of betrekken dat uit het nog op te zetten regionale expertteam Jeugd. Een optie is nog dat we de samenwerking voortzetten met het kernteam, zoals we nu in Barneveld hebben met CJG@home. Nadelen van die optie zijn, dat met die keuze veel reistijd gemoeid is en dat er alleen voor jeugd een kernteam in Barneveld is. Onze lokale partners krijgen in deze optie ook geen of een beperktere rol.

Het college bepaald in de loop van het vierde kwartaal welke faciliteiten beschikbaar worden gesteld voor het kernteam.

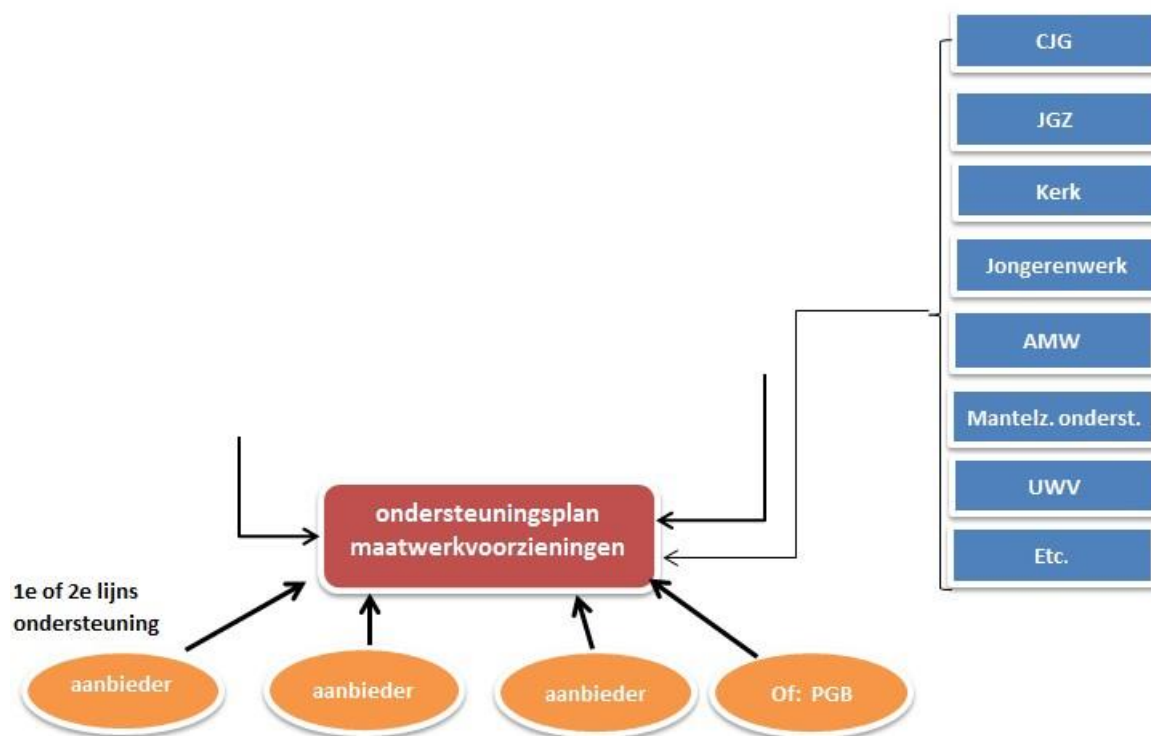
Regie op proces, inhoud en budget

De gemeente heeft nu twee klantmanagers in dienst voor de uitvoering van de bijstandswet en één voor de uitvoering van de Wmo. Vanaf het vierde kwartaal van 2015 zijn er meerdere (nieuwe) klantmanagers in dienst die zich richten op ondersteuningsvragen Jeugdhulp. Hierover staat in hoofdstuk 6 meer informatie.

Deze klantmanagers stellen in overleg met de inwoner - en in complexe situaties met de leden van het kernteam - een ondersteuningsplan op ("één gezin, één plan, één regisseur") met ook hier de aandacht voor eigen kracht en de inzet van het netwerk. In het plan staan de maatwerkvoorzieningen die worden ingezet en wie ze uitvoert. De klantmanager houdt de regie over de uitvoering van het ondersteuningsplan, die moet leiden tot het gewenste resultaat en over de in te zetten budgetten. Degene die een onderdeel van de maatwerkvoorziening uitvoert, heeft de regie over de inhoud van die voorziening (bijv. de deskundige die zorgt voor de sanering van de schulden zoals in het voorbeeld van hierboven).

5. DE DERDE FASE: DE TOEKENNING EN DIENSTVERLENING

Schema 3:



Bij het voeren van een gesprek en het opstellen van een plan met maatwerkvoorzieningen staat de inwoner centraal. Er wordt met de inwoner gesproken en niet óver de inwoner. Dat kan betekenen dat een inwoner in het kernteam wordt uitgenodigd om de ervaren belemmeringen en de benodigde ondersteuning te spreken. De gemeente neemt de problemen niet over; de inwoner de eigenaar van het probleem en de oplossing. Inwoners hebben en houden de regie (met of zonder ondersteuning).

Vraag en analyse leiden in overleg met de inwoner tot een ondersteuningsplan waarin maatwerkvoorzieningen zijn opgenomen. Dat kunnen ook algemeen toegankelijke voorzieningen zijn. Op basis van het plan blijkt of de inwoner een individuele voorziening nodig heeft die niet vrij toegankelijk is. De beslissingsbevoegdheid over deze voorzieningen ligt bij de klantmanager (mandaat namens het college). Onder bepaalde voorwaarden is het mogelijk om een pgb te krijgen. Deze voorwaarden worden door het college nader uitgewerkt in een pgb-regeling. De inwoner ontvangt over de beslissing (maatwerkvoorziening) een beschikking. Tegen deze beschikking is bezwaar en beroep mogelijk.

Second opinion en klachten

Zowel door de Wmo-raad als door leden van de gemeenteraad is gevraagd om de mogelijkheid van een “second opinion” op te nemen in het proces van melding tot maatwerkvoorziening. Dan kan het gaan over tussen enerzijds de “klik” (het vertrouwen;

het samen door een deur kunnen) met de klantmanager of anderzijds diens beschikking over de toekenning van de hulp.

Voor wat betreft het proces intern heeft bij het ontbreken van het vertrouwen de inwoner de mogelijkheid tot het vragen van een second opinion. Dat kan zijn: het vragen om vervanging van de klantmanager, dan wel het opnieuw beoordelen van de hulpvraag door een andere klantmanager. Deze vragen worden door de leidinggevende van de Gemeentewinkel beoordeeld. De inwoner wordt gevraagd gemotiveerd aan te geven waarom hij/zij tot dit verzoek komt. Dit verzoek wordt op korte termijn behandeld, om de hulpverlening niet te stagneren. Deze procedure geldt alleen voor vrijwillige hulpvragen. Uitgesloten zijn de behandeling van risicomeldingen of de uitvoering van maatregelen die door Justitie zijn opgelegd.

Ontevredenheid over de uitvoering van de hulp door een zorgaanbieder worden eerst besproken met de zorgaanbieder. Als dat niet tot een oplossing leidt, dan kan meest gebruikt worden gemaakt van de klachtenregeling van de organisatie.

De gemeente heeft ook een klachtenregeling inclusief een klachtencoördinator. Een klacht gaat over ontevredenheid over de dienstverlening van de gemeente of een gedraging van een medewerker van de gemeente. Te denken valt aan de volgende situaties: “ik ben onbeleefd behandeld” of “ik ben ontevreden over de geleverde dienst”. Geen klachten zijn in te dienen over het algemeen gemeentelijk beleid of tegen besluiten waartegen een bezwaarschrift kan worden ingediend. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingebracht. De procedure van de klachtenregeling staat op de website van de gemeente en geldt ook voor de dienstverlening voor de nieuwe taken in het sociale domein.

Outreaching werken: er op af!

Veel inwoners weten de weg naar ondersteuning te vinden. Maar er zijn ook kwetsbare inwoners in Scherpenzeel die niet zelf een vraag stellen en daardoor niet vanzelf in beeld komen. Hiervoor is het nodig om outreachend te werken, bijvoorbeeld in de vorm van huisbezoeken.

6. DE UITVOERING VAN DE NIEUWE TAKEN

Wat is nodig aan extra inzet?

Voor de gemeentewinkel vanaf 2015

Op dit moment ontbreken goede kengetallen om de formatie van het lokale team van klantmanagers ten aanzien van de nieuwe doelgroepen jeugd of volwassenen vast te stellen. In de bestaande regionale samenwerking ten aanzien van de jeugdhulp wordt in het kader van een sterkte-zwakke analyse geprobeerd om deze kengetallen voor jeugd te ontwikkelen. Dat is nog geen eenvoudige opgave en die is nog niet afgerond.

Het Scherpenzeelse model van toegang en toeleiding lijkt op het Twentse Regiemodel van prof. Dr. Jan Telgen. Hij houdt de volgende caseload aan: één fulltime gemeentelijke regisseur/klantmanager in het lokale team per 10 a 20 multiprobleem gezinnen en één fulltime regisseur op 200 cliënten met monoproblematiek. Voor Scherpenzeel schatten we dan de extra formatie aan klantmanagers jeugd op circa 1,5 Fte en voor de nieuwe doelgroep Wmo op circa 0,5 Fte. Bij de Wmo past wel een voorbehoud: de formatiebehoefte is pas goed te bepalen als er een definitieve keuze is gemaakt t.a.v. de huishoudelijke hulp. Die valt in het vierde kwartaal te verwachten.

Voor de uitvoering van de nieuwe doelgroep Participatiewet en de nieuwe inkomensvoorziening (die in de plaats komt voor de Wet tegemoetkoming Chronisch zieken en Gehandicapten en de Compensatie Eigen Risico) is circa 0,5 Fte extra nodig.

Voor de gemeentewinkel en de afdeling Samenleving in 2014

De Wmo-raad en leden van de gemeenteraad hebben geadviseerd om al dit jaar een klantmanager jeugd aan te stellen. Deze klantmanager gaat enerzijds specifiek aan de slag met de voorbereiding van de nieuwe taken per 1 januari 2015 door het voeren van keukentafelgesprekken en biedt anderzijds ondersteuning in de verdere doorontwikkeling van het model voor toegang en toeleiding. De kosten in 2014 voldoen we uit de invoeringsmiddelen van de drie decentralisaties. Die zijn daarvoor toereikend.

Voor de transitiejaren 2015 en 2016

We werken in 2014 voornamelijk aan de transitie (de overdracht van de nieuwe taken naar de gemeente). Duidelijk is dat er extra werk is om de transitie (de zorginhoudelijke vernieuwing aan de hand van Ze-Sa-Pro) in 2015 en 2016 vorm te geven. Daarvoor hebben we incidenteel circa 0,5 Fte klantmanager Jeugd en circa 0,5 Fte klantmanager Wmo nodig. Bij de afdeling Samenleving wordt de noodzakelijke versterking ook op 0,5 Fte geschat.

Voor ondersteunende taken vanaf 2015

Voor de extra ondersteunende taken (administratie, ICT, inkoop, communicatie, juridische zaken, beleid, archivering en secretariaat) is ook extra capaciteit nodig. Naar verwachting is hiermee 1 Fte extra gemoeid.

Wat is er beschikbaar aan middelen?

Voor jeugd is in het bestuurlijke overleg van begin augustus 2014 afgesproken dat er voor het domein jeugd de volgende middelen beschikbaar zijn:

- het budget van de toegangstaken van BJZ, vier procent voor uitvoeringskosten en 3,7% voor het lokale team. Regionaal is dat een bedrag van 7,5 miljoen euro.

Voor Scherpenzeel is dit voor 2015 omgerekend een bedrag van € 162.459,- voor toegang en toeleiding jeugd (klantmanagement en faciliteiten kernteam – zie deelnota integrale toegang en dienstverlening in het sociale domein) en € 55.782,- voor de uitvoeringskosten jeugd (administratie, ICT, inkoop e.d.). Voor de Wmo is beschikbaar voor het lokale team: € 44.358,-.

Voor de inzet in 2014 t.a.v. de Gemeentewinkel en afdeling Samenleving is dekking via de invoeringsmiddelen decentralisaties.

De financiering van de transformatie in 2015 en 2016 vindt plaats uit het transformatiebudget Wmo ad € 40.000,- in 2015 en € 75.000,- in 2016. Het restant in 2015 komt uit de invoeringsmiddelen decentralisaties.

Voor de extra ondersteunende taken vindt dekking plaats uit de budgetten uitvoeringskosten in resp. Wmo- en Jeugdbegroting van in totaal € 75.913,-.

7. BIJLAGE: EEN CASUS³

Fictieve casus van de familie Jansen uit Scherpenzeel

Omschrijving situatie

Gezin: vader, moeder, zoon 16 jaar, dochter 13 jaar en zoon 9 jaar. Gezin woont in een nieuwbouwhuis. Er zijn weinig contacten in de buurt.

Moeder Denise: spil van het gezin, werkt parttime als apothekersassistente tijdens de schooluren, doet het huishouden en voedt de kinderen op. Is overbelast. Weinig contacten buiten de deur en geen vrijetijdsbesteding. Heeft zich ziek gemeld. Maakt zich zorgen over de kinderen.

Vader Lucas: geruime tijd werkeloos na een burn-out, kampt met klachten voorkomend uit de burn-out; moe, stemmingswisselingen, futloos, kan externe prikkels op bepaalde momenten moeilijk hanteren. Dit uit zich in spanningen in het gezin. Vooral veel ruzie met jongste zoon Eric. Heeft geen vaste dag invulling en kan de zorg voor de kinderen niet aan. Vader heeft schulden gemaakt.

Zoon Pieter, 16 jaar: volgt onderwijs op het VO, Mavo. Het gaat niet goed op school. Is gedemotiveerd, spijbelt veel, haalt slechte cijfers en het lijkt erop dat hij zijn einddiploma niet gaat halen. Daarnaast zijn er vermoedens dat zoon drugs gebruikt en deel uitmaakt van een groep jongeren met crimineel gedrag. Hierover zijn ouders door de school en politie geïnformeerd per brief.

Dochter Anja, 13 jaar: 1e jaar VO Mavo. Is onzeker, faalangstig. Moet wennen aan het VO. Op school is zij een prima leerling. Thuis stelt zij zich heel afstandelijk op. Zit veel op haar kamer of kijkt televisie. Zij vertelt thuis weinig over school.

Zoon Eric, 9 jaar. Zit op het BO en heeft de diagnose ADHD en dyslexie. Daarnaast heeft hij een glutenallergie. Op school gaat het niet goed. Thuis is hij druk, chaotisch en luistert slecht.

Nu gaat het zo:

De leden van het gezin worden ondersteund door diverse organisaties en in verschillende casusoverleggen besproken.

- Vader Lucas: uitkering WWB, psychologische ondersteuning vanuit de Zvw.
- Zoon Pieter: heeft contact met de leerplichtambtenaar, politie, mentor school.
- Zoon Eric: wordt begeleid door de huisarts voor medicijnen ADHD en glutenvrij dieet. De huisarts stelt voor om voor ondersteuning BJZ in te schakelen, dyslexie ondersteuning van de Zorgverzekeringswet en vanuit school.
- Dochter Anja: geen specifieke inzet voor dochter omdat ze het ogenschijnlijk goed doet.

³ Met dank aan onze collega's uit Wageningen voor deze casus uit de praktijk.

- Moeder Petra: contact met leidinggevende over ziek zijn, bedrijfsarts, maatschappelijk werk.

De meeste hulpverleners weten niet dat er ook nog andere hulpverleners het gezin ondersteunen. Er is geen integraal overzicht van wensen en behoeften van alle gezinsleden.

Vanaf 2015:

De klantmanager van vader Lucas heeft via vraagverheldering in de gaten dat er meer aan de hand is in het gezin, dat het vinden van werk in de weg staat. Na toestemming van vader Lucas wordt de situatie in het kernteam besproken. Het gezin wordt uitgenodigd voor een vervolggesprek. Hieruit blijkt dat er schulden zijn in het gezin en dat vader dit voor het gezin verborgen wil houden. De dochter heeft een deurwaarder aan de deur gehad, maar dit niet aan vader durven te vertellen. Dit houdt haar heel erg bezig. Zoon Pieter wil graag op sport, maar er is geen geld voor.

Op basis van een integrale analyse en diverse gesprekken, maakt het gezin samen met de klantmanager een ondersteuningsplan (1 huishouden, 1 plan). Ook wordt gezamenlijk bekeken wie het beste de inhoudelijk regisseur kan zijn. Deze wordt zo snel mogelijk betrokken bij het opstellen van het plan en is aanspreekpunt voor het gezin. Het gezin hoeft niet meer met heel veel hulpverleners om tafel. De regisseur coördineert de afstemming tussen de hulpverleners. Voor de uitvoering worden diverse voorzieningen ingezet, waarbij zowel mensen uit het informele circuit als professionals worden ingezet. In het plan staan duidelijke doelen, tijdspad en ook een prioritering. Prioriteit nummer 1 is het wegwerken van de schulden door de inzet van een schuldsaneringstraject, zodat deze zorg bij vader weg wordt

genomen en hij meer energie heeft om zich beter te richten op het solliciteren. Het streven is om alvast arbeidsritme op te bouwen bij een bedrijf dat mensen met een (tijdelijke) beperking graag een reële kans wil geven op werk. Er wordt afgesproken dat vader naar de buurman gaat om te vragen of hij met hem wil gaan fietsen voor de ontspanning en om even uit de sleur te komen. Afgesproken wordt dat vader en moeder samen de financiën beheren en zij samen een preventieve cursus schuldhulpverlening gaan volgen.

Er wordt ambulante thuisbegeleiding ingezet. Deze begeleiding richt zich op de kinderen en gaat structuur in het gezin aanbieden en bekijkt hoe ieder gezinslid zichzelf kan zijn en ze elkaar positief kunnen benaderen. Iedere week is er gezinsoverleg om de week daarop te plannen en elkaar te vertellen over zijn/ haar bezigheden. Het streven is om hierna deze ondersteuning vanuit een vrijwilliger te laten verlopen. Moeder verwacht dat de spanning in het gezin hierdoor een stuk wordt weggenomen door bovengenoemde inzet en zij daardoor ook meer rust krijgt en grip op de situatie. De afspraken voor het maatschappelijk werk worden vooralsnog afgezegd. Wel loopt ze af en toe bij het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) naar binnen. Met de bedrijfsarts wordt afgesproken dat moeder ernaar streeft om na twee maanden weer aan het werk te gaan. Haar wordt eerst de kans gegeven om tot rust te komen. Dochter van 13 gaat een top-dog training volgen ivm haar faalangst. Door de inzet van ambulante begeleiding in het gezin wordt er bekeken hoe er voor dochter een veiliger klimaat gecreëerd kan worden om zich meer te uiten.

Zoon van 16 jaar. In overleg met school krijgt hij meer begeleiding via schoolmaatschappelijk werk. Daarnaast regelt moeder via het minimabeleid van de

gemeente dat Pieter kan gaan sporten bij de voetbalclub. Zijn zelfvertrouwen neemt hierdoor toe. Het doel hiervan is een andere vriendenkring te krijgen en de behoefte aan drugs af te laten nemen.

Zoon van 9 jaar. Hij krijgt extra begeleiding op school i.v.m. zijn dyslexie en gaat 2 x per week naar een vriendje om de thuissituatie te ontlasten.