

---

---

# Verbeterplan gemeenten Middelburg, Veere en Vlissingen inzake casusonderzoek Zeeland



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Wat is de probleemstelling</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Verbeterpunt 1</b>	<b>5</b>
2.1	<i>Probleemanalyse</i>	5
2.2	<i>Doelstelling t.a.v. verbeterpunt 1</i>	8
2.3	<i>Maatregelen</i>	8
2.4	<i>Uitwerking van de maatregelen</i>	9
<b>3</b>	<b>Verbeterpunt 2</b>	<b>17</b>
3.1	<i>Probleemanalyse</i>	17
3.2	<i>Doelstelling t.a.v. verbeterpunt 2</i>	18
3.3	<i>Maatregelen</i>	18
3.4	<i>Uitwerking van de maatregelen</i>	18
<b>4</b>	<b>Overig</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>Planning</b>	<b>22</b>

## 1 Wat is de probleemstelling

### Verbeterpunten Inspecties<sup>1</sup>:

Punt 1. Kom met veldpartijen tot concrete afspraken voor wat betreft het voeren van regie onder andere over verantwoordelijkheidstoedeling, informatie uitwisseling en doorzettingsmacht.

Punt 2. Borg bij de inkoop van jeugdhulp dat de aanbieder in staat is te voldoen aan de norm van verantwoorde werktoedeling.

### Algemene reactie van de Walcherse gemeenten op de genoemde verbeterpunten.

- *Op 10 januari 2018 overhandigden de gezamenlijke Inspecties het onderzoeksrapport naar het onverwacht overlijden van een baby aan de gemeente Middelburg. De drie Walcherse gemeenten hebben gezamenlijk de toegangsorganisatie Porthos en de gebiedsteams ingericht. De drie gemeenten komen daarom met een gezamenlijk plan gebaseerd op de verbeterpunten die door de Inspecties zijn aangedragen.*
- *De Walcherse gemeenten hechten veel waarde aan het signaleren en ingrijpen bij signalen van onveiligheid. Dit is één van de speerpunten in het beleid voor het klantproces in het sociaal domein, vastgelegd in 2014 door de drie gemeenten in de Pentekening. De drie gemeenten hebben getracht een goede structuur in te richten waarin de goede dingen gedaan worden op de goede manier. De gemeenten betreuren het dat het in deze situatie toch mis ging.*
- *De drie gemeenten constateren dat de gezamenlijke Inspecties op zorgvuldige wijze de situatie onderzocht hebben. De drie gemeenten waarderen dat de Inspecties duiden waar verbetering mogelijk is, en dat de Inspecties de goede intentie en betrokkenheid van de verschillende professionals benoemen.*
- *De drie gemeenten willen leren van wat er gebeurd is en verbetermaatregelen nemen op basis van de analyse door de Inspecties. De gemeenten willen de kans op incidenten zo klein mogelijk maken. De gemeenten zullen daarbij realisme betrachten: volledig uitsluiten dat tragische gebeurtenissen zoals de onderzochte situatie voorkomen, beschouwen de gemeenten als iets dat helaas niet mogelijk is.*
- *Met de decentralisaties van 2015 is door het Rijk een lerende praktijk neergezet. De analyse door de Inspecties en het proces dat de gemeenten daarna hebben doorlopen, geven de gemeenten aanleiding om voeding te geven aan het Rijk over de praktijk.*
- *De verbetermaatregelen zullen niet enkel over jeugdhulp gaan maar ook over Wmo-ondersteuning en de andere gebieden waarop de gemeente verantwoordelijkheden heeft die relevant zijn voor situaties als deze. Prioriteit ligt bij situaties met ernstige vermoedens van of concrete signalen van een midden of hoog veiligheidsrisico. In een vervolgfase worden maatregelen genomen die meer betrekking hebben op preventie.*
- *In 2018 starten de Walcherse gemeenten met een evaluatie van de Pentekening: de beleidskaders voor het klantproces in het sociaal domein. In de loop van 2018 worden waar nodig beleidskaders geconsolideerd, aangescherpt of gewijzigd. Het rapport van de Inspecties wordt beschouwd als voeding voor die evaluatie. Een deel van de naar aanleiding van het Inspectierapport te nemen maatregelen heeft betrekking op de structuur: positionering van het centrale loket, gebiedsteams, Veilig Thuis, Gecertificeerde Instelling, Veiligheidshuis, et cetera. Besluitvorming over structuurmaatregelen zal onderdeel zijn van de Walcherse evaluatie van de Pentekening.*

<sup>1</sup> Inspecties voor de Gezondheidszorg, Jeugdzorg en Veiligheid en Justitie.

- *Bepaalde maatregelen vragen om Zeeuwse afstemming, omdat de Zeeuwse gemeenten samen één Jeugdhulpregio vormen en omdat een aantal relevante instellingen op Zeeuws niveau ingericht zijn (Veilig Thuis, Veiligheidshuis, Inkoop Jeugdhulp Zeeland) of werkzaam zijn (de Zeeuwse GI Intervence, een aantal zorgaanbieders). De Walcherse gemeenten zullen de bestaande overleg- en opdrachtgeversstructuren benutten voor die afstemming.*
- *Maatregelen die binnen de bevoegdheden van het college van BenW liggen zullen vooruitlopend op de Walcherse evaluatie gestart en geïmplementeerd worden.*

## 2 Verbeterpunt 1

### Verbeterpunt 1.

Kom met veldpartijen tot concrete afspraken voor wat betreft het voeren van proces- en casusregie onder andere over verantwoordelijkheidstoedeling, informatie uitwisseling en doorzettingsmacht.

### 2.1 Probleemanalyse

#### *De huidige werkwijze*

De Walcherse gemeenten hebben in 2014 besloten tot de volgende loketstructuur:

- Porthos is de plek waar inwoners van Walcheren terecht kunnen met al hun vragen over zorg en welzijn. Porthos is ook de toegang voor Jeugdhulp en Wmo, wat betekent dat Porthos informatie, advies en cliëntondersteuning biedt; vraagverheldering uitvoert; met de inwoner tot een ondersteuningsplan komt; waar nodig beschikkingen afgeeft; verwijst naar passende zorgaanbieders; opvolgt of de doelen behaald worden. De medewerkers van Porthos hebben over het algemeen een achtergrond in de zorg en zijn in dienst van de gemeente Veere. De gemeente Veere treedt op als gastgemeente voor de gemeenten Vlissingen en Middelburg.
- De gebiedsteams concentreren zich op situaties die om een multidisciplinaire aanpak vragen en op situaties met een midden- en hoog veiligheidsrisico. Dat houdt in dat het gebiedsteam vooral ook creatief is, in het zoeken naar oplossingen, en sterk in het motiveren waarom die oplossing gewenst is. Vanuit die rol kan het gebiedsteam doorverwijzen naar individuele voorzieningen. Zij worden daarin gefaciliteerd vanuit Porthos met administratieve ondersteuning, en advies over en opstellen van beschikkingen wanneer het gebiedsteam concludeert dat maatwerk nodig is. Bovendien levert Porthos supervisors die het team begeleiden en aansturen. Het team is sterk in signaleren van en handelen bij (verborgen) problematiek.
- Veilig Thuis is gespecialiseerd in het handelen bij situaties met een hoog risico - voor alle leeftijden. Dit team is 24 uur per dag, 7 dagen per week actief en reageert direct bij crisis, en is ook zo bereikbaar. Het team neemt zelf de leiding of ondersteunt andere werkers, afhankelijk van wat de situatie vereist. Het adagium is 'samenwerken met het AMHK<sup>2</sup>', in plaats van 'melden bij het AMHK'.
- Het Routeteam beslist, op advies van de professionals, of verder gewerkt wordt in een vrijwillig kader, in een drang kader of in een dwang kader. Het routeteam neemt verder geen beslissingen, dus beslist niet wie verantwoordelijk is of welke zorg ingezet wordt. Het doel van het routeteam is om duidelijkheid te creëren over het te volgen pad en daarmee rugdekking aan professionals te geven.

Als het gaat om handelen verwachten de gemeenten het volgende:

- Van professionals wordt verwacht dat zij altijd oog hebben voor veiligheid en uitgaan van een moreel gevoelde handelingsplicht bij signalen van onveiligheid.
- Beschermen van de privacy, en dus vertrouwelijk omgaan met persoonlijke informatie is logisch. Het standpunt van de gemeenten is dat professionals relevante informatie delen wanneer er twijfels zijn over de veiligheid van mensen.

---

<sup>2</sup> Het AMHK is Veilig Thuis Zeeland geworden.

- De ondersteuning en zorg worden geacht mee te veren met de klant en zijn omgeving, professionals worden geacht altijd alert te zijn op groei en terugval. Bij meervoudige problematiek ligt de regie over de professionele inzet bij de sleutelwerker. Deze werker overziet het geheel en treedt op als contactpersoon voor zowel professionals als de klant en zijn netwerk. Het gaat hierbij niet om administratief casemanagement. Er is geen apart team van sleutelwerkers. De gemeenten verwachten van de partners dat zij hun werkers opleiden om deze rol aan te kunnen.

De Walcherse colleges van BenW hebben in 2016 aanvullende besluiten genomen over de gebiedsteams: zij richten zich uitsluitend op casuïstiek met midden en hoog veiligheidsrisico; de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) wordt gebruikt als risico taxatie instrument; er zijn ZRM-scores vastgesteld die als norm dienen om te bepalen of een casus een midden of hoog veiligheidsrisico heeft en dus een zaak voor de gebiedsteams is; er werd besloten een caseloadnorm vast te stellen om er op aan te sturen dat de werkers in de gebiedsteams niet overbelast worden. De norm werd vastgesteld op 1:14, analoog aan de caseloadnorm van Intervence.

De Zeeuwse colleges van BenW hebben aangescherpte werkafspraken vastgesteld voor Veilig Thuis. Van Veilig Thuis wordt verwacht dat zij direct acteren wanneer het voorveld daar om vraagt ('ik heb jou nodig; dan kom ik er nu aan'). Het voorveld zal daar om vragen wanneer de specifieke bevoegdheden van Veilig Thuis nodig zijn en/of 24/7 inzet aan de orde is. Van Veilig Thuis wordt verder verwacht dat zij bij de triage bij signalen de relevante informatie van andere partners (Porthos, gebiedsteams, Veiligheidshuis) benutten.

De Zeeuwse gemeenten zijn een Leertuin gegevensdelen in het sociaal domein gestart. Doelstelling van de leertuin is om in co-creatie met de partijen in het veld een handelingskader voor professionals op te stellen dat duidelijkheid geeft hoe zij op een correcte manier gegevens kunnen delen en waar elke partij achter kan staan. Dit handelingskader is december 2017 opgeleverd en daarna voorgelegd aan de Zeeuwse gemeenten om vast te stellen. De Walcherse colleges hebben het handelingskader in februari/maart 2018 vastgesteld.

#### ***Knelpunten hierin***

- De gemeenten concluderen dat er met name in de beginfase van de decentralisaties bij partijen en in het veld en de gebiedsteams onvoldoende duidelijkheid of overeenstemming was, zowel op het niveau van de werkvloer als het niveau van het management, over:
  - delen van gegevens: wat kan er met wie gedeeld worden;
  - wat het betekent om sleutelwerker te zijn;
  - wat de positie van het routeteam is;
  - wat de taak en rol van het gebiedsteam is, hoe de werkgevers-verantwoordelijkheid zich verhoudt tot de aansturing door de gemeente via de supervisors;
  - wie welke rol heeft in het voeren van vraagverheldering en beslissen welke vorm van zorg nodig is;
  - wat de positie van de gemeente zelf is;
  - onduidelijkheid over de positie en taken van Veilig Thuis; wanneer treden ze op en wanneer adviseren ze.

#### ***De oorzaken hiervan***

1. Ten aanzien van het delen van gegevens bestaan er verschillende visies op wat er kan en mag. Deze visies zijn zeer sterk geworteld. Bij de start van de decentralisaties werd duidelijkheid onvoldoende gecreëerd door de Wmo en Jeugdwet zelf en de landelijke spelers. De Autoriteit Persoonsgegevens constateerde dat de Wmo en Jeugdwet onvoldoende juridisch kader geven voor integraal werken over de wetten heen.

Het ministerie stelt dat er een lerende praktijk is. In die lerende praktijk moeten professionals zich registreren in landelijk registers. Vanuit de registratie wordt veel nadruk gelegd op professioneel en correct handelen, ook met betrekking tot het beschermen van de privacy, om eventuele tuchtprocedures goed te kunnen doorstaan. Het doel daarvan is de professionals sterker te maken. In de praktijk blijkt dat in een deel van de gevallen professionals terughoudend of onzeker werden.

2. Porthos en gebiedsteams werden door de gemeenten centraal gepositioneerd. Dat wil zeggen dat besluitvorming en regie over het te lopen traject, de in te zetten zorg en de evaluatie daar werden belegd. Bij Kinderbeschermingsmaatregelen en Jeugdreclasseringsmaatregelen ligt die rol bij de betrokken Gecertificeerde Instelling, de gemeenten stuurden er wel op dat de GI de samenwerking zocht met Porthos en gebiedsteams om tot gezamenlijke besluitvorming te komen. De motivering daarvoor was dat daardoor er integraler gekeken en besloten zou kunnen worden. De centrale positie voor Porthos en gebiedsteams, en ultimo het gemeentelijke oordeel over zorg, stuitte op weerstand. Partijen waren bezorgd dat dit ten koste zou gaan van hun eigen taak en hun eigen professionele inzicht. Ook was er twijfel of binnen de gemeentelijke structuur er voldoende kennis van zaken was om die oordeelsvorming en regie goed uit te kunnen voeren. Tot slot was er vrees voor toename van bureaucratie en vertraging van processen.
3. Bij de start van de decentralisaties was er vanuit het gemeentelijk sociaal domein, en daarmee ook in de positionering en aansturing van Porthos en gebiedsteams, nog niet een compleet inzicht in de taken en rolopvatting van partijen die niet onder gemeentelijke aansturing vielen. Dat geldt met name voor het domein van justitie, politie, strafrecht en daaraan gerelateerde zorg (zoals Forensische zorg). Er was daardoor nog niet voldoende duidelijk wat er nodig was om tot een beter samenspel te komen tussen die partijen en het sociaal domein. De gemeenten maakten zo de rol van systeemregisseur niet volledig waar.
4. Er was vanuit de gemeenten nog niet voldoende inzet op de partners met dialoog en (integraal) contractmanagement. Daardoor moesten Porthos en gebiedsteams teveel op eigen kracht hun positie en rol vinden.

#### ***De aandachtspunten voor de organisatie***

De drie Walcherse gemeenten hebben besloten om in 2018 de Pentekening te evalueren, deze moet gereed zijn in juni 2018. Uiteindelijk zullen de (nieuwe) gemeenteraden besluiten nemen over de kaders voor de uitvoering van Jeugdwet en Wmo. Het Inspectierapport zelf en de maatregelen van het Walchers verbeterplan zullen voeding zijn in dat proces. Waar mogelijk gaan we natuurlijk al wel aan de slag met de implementatie van de voorgestelde maatregelen.

#### ***Betrokken afdelingen***

De betrokken afdelingen zijn primair de beleidsafdelingen die belast zijn met het sociaal domein en de uitvoeringsorganisatie Porthos. Daarnaast raken de maatregelen ook de afdelingen waar taken belegd zijn met betrekking tot openbare orde en veiligheid; inkoop, planning & control en juridisch advies. Verder is het management van de gemeentelijke organisaties betrokken.

#### ***Relevant toetsingskader***

Voor de gemeenten is het toetsingskader de relevante wet- en regelgeving en de vastgestelde beleidskaders.

## 2.2 Doelstelling t.a.v. verbeterpunt 1

Verbeterpunt 1: Kom met veldpartijen tot concrete afspraken voor wat betreft het voeren van regie onder andere over verantwoordelijkheidstoedeling, informatie uitwisseling en doorzettingsmacht.

**Doelstelling:**

Versterken van cultuur van samenwerken.

## 2.3 Maatregelen

1. Met partners<sup>3</sup> en veldpartijen<sup>4</sup> concrete afspraken maken over proces- en casusregie en escalatie en deze onderhouden en levend houden.
2. Afspraken maken over het delen van (bijzondere) persoonsgegevens.
3. Herijken van de toegang bij midden en hoog veiligheidsrisico.
4. Versterken van de werkgemeenschap<sup>5</sup>.
5. Versterken van de gemeentelijke rol in het contracteren/subsidiëren, monitoren, evalueren en bijstellen (contractmanagement) van Wmo en Jeugdhulp aanbod.

---

<sup>3</sup> Onder partners verstaan we organisaties waarmee we subsidie- of inkoopafspraken hebben gemaakt.

<sup>4</sup> Onder (veld)partijen verstaan we organisaties die werken in het bredere domein van zorg, veiligheid en medische zorg en waarmee we niet altijd een subsidie- of inkoopafpraak hebben.

<sup>5</sup> De werkgemeenschap is een samenwerkingsverband van vak professionals uit verschillende disciplines en organisaties die werken in de zorg voor jeugd. In de werkgemeenschap staat de bedoeling en horizontale samenwerking rondom gezinnen en buurten centraal. Zij delen de ambitie te doen wat nodig is en kunnen vanuit hun midden (tijdelijke) allianties aangaan om te komen tot maatwerkoplossingen of innovatie.



## 2.4 Uitwerking van de maatregelen

<b>Maatregel 1</b>	<b>Met partners en veldpartijen concrete afspraken maken over proces- en casusregie en escalatie.</b>
Toelichting maatregel	<p><i>Om te komen tot afspraken met partners en veldpartijen over regie en escalatie worden de volgende stappen doorlopen:</i></p> <p><i>a) Doorlichten (domein overstijgend) huidige afspraken: wat werkt wel en wat niet, wie beheert de afspraken;</i></p> <p><i>b) Vaststellen begrippenkader: wat verstaan we onder procesregie, casusregie en escalatie en hoe passen deze begrippen bij de Walcherse inrichting en bij de Zeeuwse;</i></p> <p><i>c) Waar en hoe beleggen we procesregie en casusregie bij verschillende type cases;</i></p> <p><i>d) Afspraken voorleggen aan partijen;</i></p> <p><i>e) Afspraken bestuurlijk vastleggen;</i></p> <p><i>f) Afspraken implementeren door training van professionals;</i></p> <p><i>g) Afspraken monitoren en onderhouden.</i></p>
Soort maatregel	<i>Intern en extern, domein overstijgend: sociaal, veiligheid en medisch.</i>
Verantwoordelijke persoon	<i>Walcherse gemeenten, projectleider nog te benoemen.</i>
Overige betrokkenen	<i>Het streven is om deze maatregel uit te voeren voor alle Zeeuwse gemeenten en gezamenlijk een projectleider aan te stellen. Alle veldpartijen op het sociaal domein (Wmo, jeugd, participatie, publieke gezondheid), veiligheid en medische zorg.</i>
Resultaat/ opbrengst	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Concrete afspraken m.b.t. regie en escalatie die gedragen en uitgevoerd worden op het niveau van de werkvloer en management.</i></li> <li>• <i>Monitoren en onderhouden van de gemaakte afspraken.</i></li> </ul>
Realisatie/ tijdperiode	<p><i>01-01-2019: Concrete afspraken over regie en escalatie gemaakt.</i></p> <p><i>01-06-2019: Implementatie gerealiseerd.</i></p> <p><i>Doorlopend: monitoring en onderhouden van de afspraken.</i></p>
Inbedding in werkwijze	<p><i>Uitwerking van deze concrete afspraken volgt op de evaluatie van de Pentekening. In de maatregel zit ingebed dat dit onderdeel wordt van de werkwijze in de totale keten.</i></p> <p><i>Op verschillende niveaus onderhouden van deze afspraken. Via contractmanagement, via jaarlijkse bijeenkomst en via de transformatiedialogen op werkersniveau.</i></p>
Kritische succesfactoren	<i>Bereidheid van partijen tot op niveau van de werkers zich onderdeel te willen maken van een groter geheel. De slagingskans is groter als alle 13 Zeeuwse gemeenten gezamenlijk afspraken maken.</i>
Cliëntperspectief	<i>Duidelijkheid over wie regie heeft in welke situatie, wat het verschil is in rollen en escalatie als de hulpverlening vastloopt.</i>

Maatregel 2	Afspraken maken over het delen van (bijzondere) persoonsgegevens.
Toelichting maatregel	<p><i>Het is gebleken dat werkers niet hetzelfde beeld hebben van wat kan, mag en moet met betrekking tot het delen van (bijzondere) persoonsgegevens. Daarom is een Zeeuwse Leertuin Gegevensdeling gestart, getrokken door de 13 Zeeuwse gemeenten in nauwe samenwerking met veldpartijen uit het zorg en het veiligheidsdomein. Het resultaat van deze leertuin is een handelingskader privacy, welke in Q2/Q3 2018 is/wordt vastgesteld door de Zeeuwse colleges. Dit handelingskader toont hoe professionals in de zorg, veiligheidsdomein en sociaal domein binnen de (wettelijke) spelregels de gegevens met elkaar kunnen delen die noodzakelijk zijn voor een juiste taakuitvoering.</i></p> <p><i>Dit handelingskader moet taaltechnisch nog in lijn gebracht worden met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).</i></p>
Soort maatregel	Zowel in- als extern.
Verantwoordelijke persoon	<p><i>Functionarissen gegevensbeheer van de Walcherse gemeenten. Projectleider van de Zeeuwse leertuin in opdracht van de 13 Zeeuwse gemeenten.</i></p>
Overige betrokkenen	<p><i>Binnen de gemeenten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Functionaris Gegevensbescherming (FG) voor het toezien vanuit het algemene privacy beleid en informatiebeveiligingsbeleid;</i></li> <li>• <i>De medewerkers van de gemeente bij het toepassen van hun taken die werkzaam zijn in het sociaal domein: leerplicht / RMC, ambtenaar Openbare Orde en Veiligheid, Beleidsafdeling sociaal domein</i></li> </ul> <p><i>Alle organisatie uit het zorg- en veiligheidsdomein in Zeeland.</i></p>
Resultaat/ opbrengst	<p><i>Gezamenlijk gedeeld beeld over wat er wel en niet kan m.b.t. delen van persoonsgegevens daaruit volgen instructies voor de werkers. Toezicht, signalering en advisering door de FG.</i></p> <p><i>Toepassen van het handelingskader bij de uitvoering van de eigen taken door de gemeentelijk medewerkers (primair: RBL / RMC; AOV, beleid sociaal domein, Porthos).</i></p> <p><i>Het toepassen van het handelingskader is onderdeel van contractering en contractmanagement in zorg en veiligheidsdomein.</i></p>
Realisatie/ tijdperiode	<p><i>Februari - april 2018: Vaststellen van Handelingskader door colleges van BenW in Zeeland.</i></p> <p><i>April 2018 - december 2019: Opnemen als voorwaarde in contractering en subsidieverstrekking: Afhankelijk van looptijd huidige contracten of opnemen in nieuwe contracten of toevoegen aan de eisenlijst van bestaande contracten.</i></p> <p><i>Doorlopend: Monitoren van feitelijke toepassing in contractmanagement.</i></p>
Inbedding in werkwijze	<p><i>In de functie omschrijving van de FG is opgenomen dat deze de ontwikkeling, de implementatie en de operationele uitvoering van het privacy beleid van de gemeente overziet. De FG is onafhankelijk toezichthouder.</i></p>

	<p><i>Bij het contracteren (subsidie, aanbesteding) van partners in het zorg en veiligheidsdomein wordt het toepassen van het handelingskader opgenomen als voorwaarde.</i></p> <p><i>In uitvoeren van het contractmanagement bij gecontracteerde zorgaanbieders wordt het gesprek over het toepassen van het handelingskader een vast agendapunt. Waar nodig worden medewerkers die het contractmanagement voeren bijgeschoold op inhoud van het onderwerp en op wijze van bespreekbaar maken en controle uitvoeren.</i></p> <p><i>Bij het houden van functionerings- en beoordelingsgesprekken binnen de gemeentelijke organisaties wordt het correct omgaan met (bijzondere) persoonsgegevens vast onderdeel.</i></p> <p><i>De gemeenten volgen structureel een nader te bepalen aantal casussen per kwartaal, evaluerend op. Casus wordt met betrokken partijen evaluerend besproken op allerlei aspecten (privacy, resultaten, regie, escalatie, samenwerking, etc). Op deze manier blijven we lerend en blijven afspraken levend en actueel.</i></p>
Kritische succesfactoren	<p><i>Met het handelingskader is een gezamenlijk kader afgesproken met alle betrokken partijen. Elke organisatie moet dit gaan borgen in werkprocessen. Daarbij is het van belang om in gesprek te blijven, op alle niveaus, om te voorkomen dat interpretatie of taalverschillen ontstaan.</i></p>
Cliëntperspectief	<p><i>De inwoners gaan merken dat er eenheid in taal en gedrag ontstaat, en samenhang tussen de verschillende betrokken professionals. Daarnaast gaan inwoners ervaren dat er met hen gesproken wordt in plaats van over hen.</i></p>

<b>Maatregel 3.1</b>	<b>Herijken van de toegang bij midden- en hoog risico: gebiedsteams.</b>
<b>Toelichting maatregel</b>	<i>Om midden en hoog risico gezinnen te ondersteunen zijn op Walcheren de gebiedsteams (GBT s) opgericht. In de praktijk blijkt dat deze taak fors is. Dit vraagt om voldoende inzet qua werkers en werkers met voldoende kennis en kunde als het gaat om het bieden van begeleiding aan deze gezinnen. In de evaluatie van de Pentekening wordt de inrichting en werkwijze van de gebiedsteams geëvalueerd. Daaruit volgt dus een aanbeveling voor doorontwikkeling en structurele borging.</i>
<b>Soort maatregel</b>	<i>In- en extern.</i>
<b>Verantwoordelijke persoon</b>	<i>Beleidsadviseurs Sociaal Domein van Vlissingen, Veere en Middelburg.</i>
<b>Overige betrokkenen</b>	<i>Werkgevers van werkers in de gebiedsteams (moederorganisaties): Porthos, MWW, SWM, ROAT, Intervence. Partijen in de schil van de gebiedsteams zoals GGD, SWV, wijkagent, Veilig Thuis, Veiligheidshuis.</i>
<b>Resultaat/ opbrengst</b>	<i>De gebiedsteams zijn toegerust in formatie en kennis om hun taak ten aanzien van de midden en hoog risico gezinnen goed uit te voeren.</i>
<b>Realisatie/ tijdperiode</b>	<i>Voor de zomer 2018 (korte termijn oplossing): Proces starten om op korte termijn tot besluitvorming te komen:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Om de formatie in de GBT s op orde te brengen.</i></li> <li>• <i>Om de kwaliteit in de GBT s op orde te brengen (o.a. door SKJ geregistreerde professionals en gedragsdeskundige)</i></li> </ul> <i>Dit kan betekenen dat er budget moet worden vrijgemaakt.</i>  <i>Juni 2018:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Rode draad voor de doorontwikkeling van de gebiedsteams conform planning evaluatie Pentekening.</i></li> </ul> <i>In de zomer 2018:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Is duidelijk wat er structureel nodig is om midden en hoog risico casuïstiek op Walcheren te bedienen.</i></li> </ul> <i>Uiterlijk 1 januari 2019:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Zijn er afspraken over formatie en kwaliteit met betrokken partners.</i></li> </ul>
<b>Inbedding in werkwijze</b>	<i>De gebiedsteams maken onderdeel uit van de Walcherse loketstructuur zoals beschreven in de pentekening. Door de evaluatie van de pentekening staat dit ter discussie.</i>
<b>Kritische succesfactoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Voldoende draagvlak bij betrokken partners.</i></li> <li>• <i>Jeugdhulp- en zorgorganisaties vinden lastig voldoende kwalificeert personeel. Indien de Walcherse gemeenten besluiten om meer fte aan de GBT s toe te voegen, is het nog steeds de vraag of partners voldoende geschikt personeel kunnen werven.</i></li> <li>• <i>De Walcherse gemeenten hebben tekorten op de budgetten jeugdhulp, waardoor extra investeringen lastig te financieren zijn.</i></li> <li>• <i>Uit de evaluatie van de Pentekening moet blijken of de drie Walcherse gemeenten gezamenlijk willen doorgaan met de gebiedsteams, en zo ja, of dat deze van opzet veranderen.</i></li> </ul>
<b>Cliëntperspectief</b>	<i>Inwoners/ gezinnen op Walcheren weten waar zij terecht kunnen voor een juiste beoordeling en regie bij midden- en hoog veiligheidsrisico.</i>

<b>Maatregel 3.2</b>		<b>Herijken van de toegang bij midden- en hoog risico: Veilig Thuis.</b>
Toelichting maatregel	<p><i>In augustus 2016 hebben de 13 Zeeuwse colleges van BenW aangescherpte werkafspraken vastgesteld voor Veilig Thuis.</i></p> <p><i>In de huidige praktijk blijkt dat deze werkafspraken, om verscheidende redenen, niet (volledig) worden nageleefd door de betrokken partijen. Door de werkafspraken te evalueren, eventueel bij te stellen en vervolgens te monitoren willen we verwarring in de praktijk (Wat doet Veilig thuis wel/niet, met wie en waarom) voorkomen.</i></p> <p><i>In de aangescherpte afspraken is opgenomen dat de afspraken worden geëvalueerd door Veilig Thuis Zeeland en de werkgroep Veilig Thuis (namens de 13 Zeeuwse gemeenten).</i></p>	
Soort maatregel	<i>In en extern.</i>	
Verantwoordelijke persoon	<i>Beleidsadviseur Sociaal Domein gemeenten Middelburg, Veere en Vlissingen.</i>	
Overige betrokkenen	<p><i>Veilig Thuis Zeeland.</i></p> <p><i>Werkgroep Veilig Thuis van de 13 Zeeuwse gemeenten.</i></p>	
Resultaat/ opbrengst	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aangescherpte werkafspraken, die inhoudelijk gedragen zijn door de Zeeuwse gemeenten en Veilig Thuis Zeeland. Waarbij helder is voor de samenwerkende zorgpartijen wat er van Veilig Thuis Zeeland verwacht mag worden rondom de inschatting van risicovolle situaties, door het bieden van advies, consultatie, ondersteuning en onderzoek in onveilige situaties.</i></li> <li>• <i>Communicatie over de werkafspraken naar de veldpartijen.</i></li> <li>• <i>Een sluitende aanpak en samenwerking in casuïstiek waar Veilig Thuis een rol heeft of lijkt te hebben.</i></li> <li>• <i>Monitoring en evaluatie.</i></li> </ul>	
Realisatie/ tijdsperiode	<p><i>Uiterlijk 01-01-2019: Evaluatie en eventueel bijstellen van de werkafspraken.</i></p> <p><i>Doorlopend: Monitoren.</i></p> <p><i>December 2019: Evalueren.</i></p>	
Inbedding in werkwijze	<i>Dat is afhankelijk van de uitkomst van de evaluatie.</i>	
Kritische succesfactoren	<p><i>De werkafspraken met Veilig Thuis moeten bij voorkeur voor alle 13 Zeeuwse gemeenten gelijk zijn. Indien dit niet zo is, zal dit voor Veilig Thuis lastig zijn in hun werkwijze (verschillende werkwijzen in 1 regio) en eventueel verwarring veroorzaken bij inwoners en veldpartijen.</i></p>	
Cliëntperspectief	<i>Veilig Thuis reageert altijd, adequaat en in afstemming met andere mogelijk betrokken partijen.</i>	

<b>Maatregel 4.1</b>	<b>Versterken werkgemeenschap: gemeenschappelijke taal met betrekking tot veiligheid.</b>
Toelichting maatregel	<p><i>De betrokken veldpartijen in dit proces hebben aangegeven dat er een methodische basis wordt gemist met betrekking tot het werken aan veiligheid. De methodische basis zit vooral in het hebben van één voertaal als het gaat om veiligheid, elkaar begrijpen en risico's op eenzelfde manier inschatten. De Walcherse gemeenten (bij voorkeur alle Zeeuwse gemeenten) vragen de Wmo en Jeugdhulpverleners om te komen met 1 methode m.b.t. (on)veiligheid, waarmee ze willen werken. De gemeenten willen in ieder geval dat deze methode is gebaseerd op de uitgangspunten van Signs of Safety .</i></p> <p><i>Nadat is besloten welke methode wordt gebruikt, zal deze in ieder geval door de Walcherse gemeenten, bij voorkeur door de 13 Zeeuwse gemeenten, in de Wmo en Jeugdcontracten worden opgenomen.</i></p> <p><i>De Zeeuwse gemeenten organiseren een scholingsprogramma Signs of Safety voor de gecontracteerde zorgaanbieders. Zorgaanbieders bekostigen deze scholing vanuit de eigen deskundigheidsbevordering/ scholingsbudgetten.</i></p>
Soort maatregel	<i>Extern.</i>
Verantwoordelijke persoon	<i>Beleidsadviseurs Sociaal Domein gemeente Middelburg, Veere en Vlissingen.</i>
Overige betrokkenen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>De andere Zeeuwse gemeenten.</i></li> <li>• <i>Programmamanager Jeugd Zeeland.</i></li> <li>• <i>Alle veldpartijen op het sociaal domein (Wmo, jeugd, participatie, publieke gezondheid), veiligheid en medische zorg.</i></li> </ul>
Resultaat/ opbrengst	<p><i>Er is een gemeenschappelijke voertaal m.b.t. veiligheid waardoor:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Men elkaar begrijpt als het gaat om een situatie van onveiligheid.</i></li> <li>- <i>Men risico's m.b.t. onveiligheid op gelijke wijze inschat en hierover met elkaar communiceert.</i></li> </ul>
Realisatie/ tijdperiode	<p><i>Voor 01-10-2018: duidelijkheid over welke methodiek m.b.t. (on)veiligheid bij voorkeur wordt gehanteerd door de zorgaanbieders, om een gemeenschappelijke taal te hebben.</i></p> <p><i>Voor 01-01-2019: Duidelijkheid over of het opgenomen kan worden in de Walcherse Wmo en Zeeuwse Jeugd contracten met aanbieders.</i></p>
Inbedding in werkwijze	<i>Contractmanagement benutten voor de implementatie.</i>
Kritische succesfactoren	<i>Of de zorgaanbieders met elkaar kunnen komen tot 1 methodiek. De slagingskans is groter als alle 13 Zeeuwse gemeenten gezamenlijk afspraken maken.</i>
Cliëntperspectief	<i>Inwoners ervaren dat verschillende betrokken professionals op eenzelfde wijze met hen communiceren over onveiligheid.</i>

Maatregel 4.2	Versterken werkgemeenschap: transformatiedialogen en ontmoeting.
Toelichting maatregel	<p><i>Om de transformatie van de jeugdhulp te stimuleren is sinds 2016 op Walcheren een pilot Transformatiedialoog gestart om de transformatie meer bottom up, vanaf de werkvloer, te realiseren. Onder andere door het organiseren bijeenkomsten met professionals en het starten van Part-up s. Een doorontwikkeling betekent dat niet alleen de professionals van de werkvloer maar ook management en bestuur wordt betrokken bij de transformatiedialogen. Daarnaast willen de gemeenten de cultuur aspecten kritische houding naar elkaar en elkaar aanspreken op de agenda zetten.</i></p> <p><i>De Walcherse gemeenten organiseren daarnaast minimaal 1x per jaar een bijeenkomst voor partijen uit het zorg- en veiligheidsdomein (management/teamleiders) om elkaar te ontmoeten/ leren kennen. Door elkaar beter te kennen is afstemming in de praktijk tussen professionals makkelijk te realiseren.</i></p> <p><i>Daarnaast moet het ook de kennis vergroten van de partijen over wat de andere partijen in het veld precies doen en hoe ketensamenwerking kan worden versterkt. Met het organiseren van een ontmoetingsmoment zoeken we niet alleen een oplossing in structuren, maar ook in aspecten van cultuur, elkaar ontmoeten en aanspreken.</i></p> <p><i>Op directieniveau ontmoeten de jeugdhulporganisaties elkaar al op Zeeuws niveau, dit komt voort uit het Platform Jeugd Zeeland.</i></p>
Soort maatregel	<i>Intern voor extern.</i>
Verantwoordelijke persoon	<i>Beleidsadviseurs sociaal domein gemeenten Middelburg, Veere en Vlissingen.</i>
Overige betrokkenen	<p><i>Het streven is om deze maatregel uit te voeren voor alle Zeeuwse gemeenten. De pilot transformatiedialoog is gestart op Walcheren, met de bedoeling om dit ook Zeeuws te implementeren. Ook het organiseren van de ontmoeting op managementniveau kan op Zeeuws niveau.</i></p> <p><i>Alle partijen uit het sociaal domein (Wmo, jeugd, participatie, publieke gezondheid), veiligheid en medische zorg in Zeeland. Jongerenwerk, Maatschappelijk werk, onderwijs en jeugdhulporganisaties. In verlengde hiervan breder sociaal domein en veiligheid.</i></p>
Resultaat/ opbrengst	<i>Samenwerking tussen partijen die werken met jeugdigen en gezinnen stimuleren.</i>
Realisatie/ tijdperiode	<i>Voor 01-01-2019.</i>
Inbedding in werkwijze	<i>Op dit moment is het nog niet ingebed in de huidige werkwijze, dat is ook juist de kracht van de transformatiedialoog. Dat professionals niet te veel belemmerd worden door bestaande werkwijzen en regels.</i>
Kritische succesfactoren	<i>De mate waarin partijen in het jeugddomein een bijdrage blijven leveren aan de bijeenkomsten en part-up s.</i>
Cliëntperspectief	<i>Inwoners ervaren dat de verschillende organisaties elkaar beter kennen en samenwerken ten behoeve van het gezin.</i>



<b>Maatregel 5</b>	<b>Versterken van de gemeentelijke rol in het contracteren/ subsidiëren, monitoren, evalueren en bijstellen (contractmanagement) van Wmo en Jeugdhulp aanbod.</b>
Toelichting maatregel	<p><i>De gemeenten maken afspraken met partners in het veld over de te leveren prestaties, middels inkoop of subsidie. In de contracten of subsidieafspraken staat benoemd wat we van de partners vragen en aan welke kwaliteitseisen zij moeten voldoen.</i></p> <p><i>Op dit moment worden afspraken op de volgende niveaus gemaakt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Lokaal: projecten</i></li> <li>- <i>Walchers: o.a. inkoop Wmo en subsidie maatschappelijk werk en welzijn.</i></li> <li>- <i>Zeeland: inkoop jeugdhulp, afspraken Veilig Thuis, Veiligheidshuis en GGD.</i></li> </ul> <p><i>Op dit moment is nog onvoldoende helder wie wat bespreekt op welk niveau. Wat we precies verstaan onder contractmanagement; rol en de bijbehorende taken.</i></p> <p><i>Een eerste stap om het contractmanagement te versterken is helderheid verkrijgen over de volgende punten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Wie doet wat of welk niveau</i></li> <li>- <i>Hoe vullen we het contractmanagement in</i></li> </ul> <p><i>De Walcherse gemeenten gaat dit onderzoeken en komen met een plan hoe het contractmanagement te versterken. De uitkomsten van de evaluatie Pentekening en de evaluatie van de contracten Wmo (Walcheren) wordt in de uitwerking van deze maatregel meegenomen.</i></p>
Soort maatregel	<i>Intern.</i>
Verantwoordelijke persoon	<i>Intern: Inkoopteam Walcherse gemeenten en contactpersonen voor Inkooporganisatie Jeugd Zeeland.</i>
Overige betrokkenen	<i>Vanuit inkoopteam Wmo Walcheren worden op dit moment de afspraken verhelderd voor contractmanagement. Dit meenemen in de uitwerking van de maatregel.</i> <i>Inkooporganisatie jeugdhulp en de Zeeuwse gemeenten.</i>
Resultaat/ opbrengst	<i>Meer zicht en controle op of afspraken nageleefd worden en of aan de kwaliteitseisen zijn voldaan. Zowel op lokaal, Walchers, Zeeuws niveau.</i>
Realisatie/ tijdperiode	<i>01-01-2019: Onderzoek afgerond.</i> <i>01-04-2019: Plan versterken contractmanagement gereed.</i>
Inbedding in werkwijze	<i>Afspraken vastleggen over hoe contractmanagement eruit ziet en hoe dit uitgevoerd dient te worden.</i>
Kritische succesfactoren	<i>Of de 13 Zeeuwse gemeenten tot overeenstemming komen hoe het contractmanagement m.b.t. de Zeeuws werkende organisaties eruit moet zien.</i>
Cliëntperspectief	<i>N.v.t.</i>



### 3 Verbeterpunt 2

#### **Verbeterpunt 2.**

Borg bij de inkoop van jeugdhulp dat de aanbieder in staat is te voldoen aan de norm van verantwoorde werktoedeling.

#### **3.1 Probleemanalyse**

##### ***De huidige werkwijze***

Zeeland is één jeugdhulpregio. De Zeeuwse gemeenten hebben gezamenlijk de Inkooporganisatie Jeugdhulp Zeeland (IJZ) opgericht. De IJZ voert namens de gemeenten de aanbestedingen uit, doet het contractbeheer, betaalt de aanbieders voor de geleverde jeugdhulp, stelt managementinformatie beschikbaar aan de gemeente.

Het toepassen van verantwoorde werktoedeling is een eis in de aanbesteding en een voorwaarde in de contracten. De IJZ voert gesprekken met aanbieders in het kader van contractbeheer, verantwoorde werktoedeling komt in die gesprekken aan de orde. De IJZ controleert niet op casusniveau of de hulpverlener zelf passend is bij de casus. De gemeenten hebben de IJZ daar ook geen opdracht voor gegeven.

In de Pentekening (vastgesteld door de gemeenteraden in 2014) is bepaald dat het Ondersteuningsplan de ruggengraat is van het klantproces: daarin wordt opgenomen wat er aan de hand is, wat de doelen zijn, wat er ingezet wordt, wat de te behalen resultaten zijn. Verder is in de Pentekening bepaald dat bij meervoudige problematiek de regie over de professionele inzet bij de sleutelwerker ligt. Dit is de professional die in het werken met de klant en zijn netwerk de sleutelrol heeft.

De taken van Porthos op grond van Jeugdwet en Wmo zijn door de gemeenten vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Taken zijn onder meer:

- regie voeren over klantprocessen;
- monitoren van de resultaten van de ingezette ondersteuning en zorg.

De gemeenten hebben op die manier getracht invulling te geven aan integrale opvolging bij casuïstiek.

##### ***Knelpunten hierin***

Het controleren of de norm verantwoorde werktoedeling toegepast wordt, is niet specifiek belegd bij de toegang.

##### ***Oorzaken hiervan***

De norm voor verantwoorde werktoedeling geldt specifiek voor jeugdhulp. De Walcherse gemeenten hebben ingezet op integrale, domein overstijgende toegang en zorgverlening. Daardoor was er minder expliciete aandacht voor SKJ-registratie.

##### ***De aandachtspunten voor uw organisatie***

- Kennis over verantwoorde werktoedeling aanvullen en actueel houden.
- Aandacht voor verantwoorde werktoedeling onderdeel maken van contractmanagement.

##### ***Betrokken afdelingen, teams***

- beleidsafdeling gemeenten, Porthos, IJZ.

##### ***Relevant toetsingskader***

Wettelijke kaders van de Jeugdwet.

### 3.2 Doelstelling t.a.v. verbeterpunt 2

Verbeterpunt 2: Borg bij de inkoop van jeugdhulp dat de aanbieder in staat is te voldoen aan de norm van verantwoorde werktoedeling.

**Doelstelling:**

Er wordt gewerkt conform de norm verantwoorde werktoedeling.

### 3.3 Maatregelen

6. Factsheet over wanneer en op welke manier de norm verantwoorde werktoedeling toegepast wordt opstellen en beschikbaar stellen aan professionals in de toegang.
7. De IJZ opdracht geven om structureler en diepgaander de gecontracteerde aanbieders te controleren of ze de norm verantwoorde werktoedeling toepassen, en signalen hierover te delen met de gemeente en de toegang van de gemeente (Porthos).
8. De toegang tot jeugdhulp (Porthos, gebiedsteams, Veilig Thuis, GI's) opdracht geven om zelf te voldoen aan de norm en bij het verlenen van jeugdhulp er op toe te zien dat de in te zetten hulpverlener voldoet aan de norm.

### 3.4 Uitwerking van de maatregelen

<b>Maatregel 6</b>	<b>Factsheet over wanneer en op welke manier de norm verantwoorde werktoedeling toegepast wordt opstellen en beschikbaar stellen aan professionals die een rol hebben in de toegang (Porthos, GI Intervence, huisartsen, gebiedsteams en medisch specialisten).</b>
Toelichting maatregel	<i>In de toegang ontbreekt goede kennis over wat de norm verantwoorde werktoedeling inhoudt en hoe je deze toepast. In welke mate moeten de professionals in de toegang hier zelf aan voldoen en hoe ga je als professional er mee om als je toegang verleent naar een jeugdhulpvoorziening.</i>
Soort maatregel	<i>In- en extern.</i>
Verantwoordelijke persoon	<i>Beleidsadviseurs Sociaal domein gemeenten Middelburg, Veere en Vlissingen.</i>
Overige betrokkenen	<i>Porthos, GI Intervence, huisartsen, gebiedsteams en medisch specialisten. Beleidsadviseurs Jeugd en de toegangsorganisaties van de andere 10 Zeeuwse gemeenten.</i>
Resultaat/ opbrengst	<i>Bij professionals in de toegang is kennis aanwezig om op een juiste manier uitvoering te geven aan de norm verantwoorde werktoedeling.</i>
Realisatie/ tijdperiode	<i>Voor 1 juli 2018: Factsheet gereed.</i>
Inbedding in werkwijze	<i>N.v.t. Zie maatregel 8.</i>
Kritische succesfactoren	<i>Of de andere toegangen de informatie tot zich te nemen.</i>
Cliëntperspectief	<i>Voor inwoners met een ondersteuningsvraag is bij de aanvraag voor jeugdhulp duidelijk dat jeugdhulp niet ingezet kan worden indien niet aan de norm verantwoorde werktoedeling kan worden voldaan.</i>

<b>Maatregel 7</b>	<b>De IJZ opdracht geven om structureler en diepgaander bij de gecontracteerde aanbieders te controleren of zij voldoen aan de norm verantwoorde werktoedeling, en signalen hierover te delen met de gemeente en de toegang van de gemeente (Porthos).</b>
Toelichting maatregel	<i>De Inkooporganisatie Jeugdhulp Zeeland heeft in haar contracten opgenomen dat gecontracteerde jeugdhulp aanbieders moeten voldoen aan de norm verantwoorde werktoedeling. Echter de toetsing of een aanbieder kan voldoen aan de eisen van de norm van verantwoorde werktoedeling wordt nog niet op een systematische, vastgestelde wijze door de inkooporganisatie uitgevoerd. De voorgestelde maatregel gaat om het controleren van aanbieders in contractgesprekken of en hoe ze de norm verantwoorde werktoedeling toepassen. Indien er signalen zijn dat een aanbieder hier onvoldoende in doet, deze signalen delen met de gemeenten en toegangen zodat de toegangen in de toekenning van jeugdhulp er alert op kan zijn.</i>
Soort maatregel	<i>In- en extern.</i>
Verantwoordelijke persoon	<i>Beleidsadviseurs Jeugd gemeenten Middelburg, Veere en Vlissingen.</i>
Overige betrokkenen	<i>Beleidsadviseurs sociaal domein gemeenten Middelburg, Veere en Vlissingen. Inkooporganisatie Jeugdhulp Zeeland. Overige 10 Zeeuwse gemeenten.</i>
Resultaat/ opbrengst	<i>De norm verantwoorde werktoedeling wordt strikt toegepast door de ingekochte jeugdhulpaanbieders.</i>
Realisatie/ tijdperiode	<i>Per direct.</i>
Inbedding in werkwijze	<i>De IJZ moet dit meenemen in de gesprekken met de jeugdhulpaanbieders en dit gaan documenteren. En eventueel terugkoppelen aan gemeenten en toegangen.</i>
Kritische succesfactoren	<i>De mate waarin je op niveau contractgesprek zicht krijgt of een jeugdhulpaanbieder de norm verantwoorde werktoedeling correct toepast (zie ook maatregel 8).</i>
Cliëntperspectief	<i>Door het correct toepassen van de norm verantwoorde werktoedeling door de gecontracteerde jeugdhulpaanbieders draagt dit bij aan de kwaliteit van de hulp aan de inwoners.</i>

<b>Maatregel 8</b>	<b>De toegang tot jeugdhulp (Porthos, gebiedsteams, Veilig Thuis, GI's), waar de gemeenten opdrachtgever voor is, opdracht geven om zelf te voldoen aan de norm en bij het verlenen van jeugdhulp er op toe te zien dat de in te zetten hulpverlener voldoet aan de norm.</b>
Toelichting maatregel	<i>De toegang tot jeugdhulp moet de norm verantwoorde werktoedeling toepassen (wettelijk vastgelegd in de jeugdwet). Dit betekent dat de toegang bij toekenning/ inzet van jeugdhulp en de evaluatiegesprekken die daarop volgen, moet bekijken en beoordelen of de juiste hulpverlener (kennis en kunde, SKJ geregistreerd) wordt ingezet passend bij de jeugdhulpvraag.</i>
Soort maatregel	<i>In- en extern.</i>
Verantwoordelijke persoon	<i>Senior beleidsadviseur Sociaal Domein, gemeente Middelburg.</i>
Overige betrokkenen	<i>Porthos, Gebiedsteams, GI s en Veilig Thuis. Walcheren: gemeenten Vlissingen en Veere. De overige Zeeuwse gemeenten.</i>
Resultaat/ opbrengst	<i>De norm verantwoorde werktoedeling wordt strikt toegepast door de toegang verlenende partijen.</i>
Realisatie/ tijdsperiode	<p><i>Per direct:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Porthos: toepassen norm verantwoorde werktoedeling bij de eigen medewerkers.</i></li> <li>• <i>Porthos: toepassen norm verantwoorde werktoedeling bij de toewijzing van jeugdhulp.</i></li> <li>• <i>Proces starten om op korte termijn tot besluitvorming te komen over het op orde brengen van de kwaliteit in de GBT s, onder andere door toepassen norm verantwoorde werktoedeling (zie ook maatregel 3.1). Bijvoorbeeld door:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Toevoegen gedragsdeskundige aan de GBT en vaststellen richtlijn wanneer gedragsdeskundige in te zetten.</i></li> <li>- <i>Indien nodig SKJ gekwalificeerde professional inhuren bij andere partij.</i></li> </ul> </li> </ul> <p><i>Voor 01-05-2018:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>In beeld brengen welke professionals in de toegang Porthos en GBT SKJ geregistreerd zijn.</i></li> <li>• <i>Bespreken met de betrokken partijen in het GBT wat er nodig is om te kunnen voldoen aan de norm verantwoorde werktoedeling.</i></li> </ul> <p><i>Voor 01-09-2018:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bepalen wat nodig is om in de toegang de norm verantwoorde werktoedeling toe te passen (Porthos, GBT en bij toekenning jeugdhulp).</i></li> </ul> <p><i>Voor 01-01-2019:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Afspraken implementeren o.a. door aan te passen in subsidie en inkoop (prestatie)afspraken.</i></li> </ul>
Inbedding in werkwijze	<i>De Walcherse en Zeeuwse gemeenten moeten de prestatieafspraken met subsidie en inkoop partners hierop aanpassen.</i>
Kritische succesfactoren	<i>Of de overige Zeeuwse gemeenten ook deze opdracht willen geven aan de Zeeuwse partners (GI s en Veilig Thuis).</i>
Cliëntperspectief	<i>Door het correct toepassen van de norm verantwoorde werktoedeling door de toegangen, zal dit bijdragen aan de kwaliteit van de hulp aan de inwoners.</i>

#### 4 Overig

##### Methode Learning Together

Incidenten en calamiteiten zijn vaak een samenloop van omstandigheden. Niet het gevolg van één enkele fout van één persoon. Door die samenloop en de onderliggende patronen te onderzoeken, wordt de kans op incidenten verkleind. Daarvoor is Learning Together een effectief, in Engeland beproefde methode, waarvan nu ook een Nederlandse variant bestaat. De Stichting Learning Together is een initiatief van de Associatie voor Jeugd.

We willen als Walcherse gemeenten samen met de Programmamanager Jeugd Zeeland deze methode in Zeeland introduceren en het liefst implementeren.

In onze algemene reactie op het inspectierapport op blz. 1 geven we aan:

*De drie gemeenten willen leren van wat er gebeurd is en verbetermaatregelen nemen op basis van de analyse door de Inspecties. De gemeenten willen de kans op incidenten zo klein mogelijk maken. De gemeenten zullen daarbij realisme betrachten: volledig uitsluiten dat tragische gebeurtenissen zoals de onderzochte situatie voorkomen, beschouwen de gemeenten als iets dat helaas niet mogelijk is.*

Om dat leren vorm te geven is het belangrijk dat hier actief aandacht voor is. Dat evalueren en leren zorgvuldig en volgens methodiek vorm wordt gegeven. Met als doel de hulpverlening aan inwoners te verbeteren, samenwerking te bevorderen en om de kans op incidenten te verkleinen.

## 5 Planning

2018									
	april	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
Maatregel 1									X
<i>evaluatie</i>									
Maatregel 2	X	X							
<i>evaluatie</i>									
Maatregel 3.1	X		X		X				X
<i>evaluatie</i>									
Maatregel 3.2									X
<i>evaluatie</i>									
Maatregel 4.1						X			X
<i>evaluatie</i>									
Maatregel 4.2									X
<i>evaluatie</i>									
Maatregel 5									X
<i>evaluatie</i>									
Maatregel 6		X							
<i>evaluatie</i>									
Maatregel 7	X								
<i>evaluatie</i>									
Maatregel 8	X				X				X
<i>evaluatie</i>									

2019												
	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
Maatregel 1					X							
<i>evaluatie</i>												
Maatregel 2												
<i>evaluatie</i>												
Maatregel 3.1												
<i>evaluatie</i>												
Maatregel 3.2												X
<i>evaluatie</i>												
Maatregel 4.1												
<i>evaluatie</i>												
Maatregel 4.2												
<i>evaluatie</i>												
Maatregel 5			X									
<i>evaluatie</i>												
Maatregel 6												
<i>evaluatie</i>												
Maatregel 7												
<i>evaluatie</i>												
Maatregel 8												
<i>evaluatie</i>												