

Concretisering Inrichtingsvoorstel toegang Goirle nieuwe stijl

15 november 2019

Eind maart 2019 zijn de contouren van de nieuwe inrichting van de toegang akkoord bevonden door de bestuurlijk en ambtelijk opdrachtgever van de doorontwikkeling toegang.

In 2020 gaan we met behulp van een pilot experimenteren met de nieuwe inrichting. Om medewerkers voldoende kaders mee te kunnen geven is meer nodig dan alleen de contouren.

In deze notitie wordt de nieuwe werkwijze geconcretiseerd. Het aanmeldteam en het ondersteuningsteam zijn uitgewerkt. Daarnaast is beschreven hoe het afstemmingsoverleg georganiseerd wordt.

Niet alles is tot achter de komma uitgewerkt. Dat hoeft ook niet. De werkzaamheden zijn voor ons niet onbekend, we hebben ruimte om binnen de pilot aanpassingen te doen en we hebben ook nog ons gezond boerenverstand.

Aanmeldteam

Soort hulpvragen:

Alle vragen die betrekking hebben op werk en inkomen, jeugdhulp en hulp en ondersteuning bij zo lang mogelijk zelfstandig, zelfredzaam blijven en meedoen. Onderliggende wetten zijn de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Bereikbaarheid:

- Het aanmeldteam is voor inwoners bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur.
- Het aanmeldteam is voor professionals bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.30 tot 17.00 uur en vrijdag van 08.30 tot 12.30 uur.
- Het aanmeldteam is voor de inwoners en professionals gedurende de openingstijden te bereiken via telefonisch contact en e-mailcontact.
- Uiterlijk binnen twee werkdagen ontvangt de inwoner reactie op zijn/haar e-mail of terugbelverzoek.
- Het aanmeldteam heeft op maandag en donderdag van 10.00 tot 12.00 uur inlooppreekuur.
- Het is voor inwoners mogelijk om een afspraak te maken.
- Er is vooralsnog geen avondopenstelling.
- Niet alle telefoontjes van bestaande klanten komen via het aanmeldteam binnen aangezien medewerkers van het Ondersteuningsteam hun mobiele nummer aan klanten van lopende casussen en aan professionals geven.

In de huidige setting bellen veel inwoners met een hulpvraag ook op dagen dat 't Loket gesloten is. Om deze reden breiden we de aanmelddienst uit tot 5 ochtenden per week. We zijn bereikbaar vanaf 08.30 uur. Dat is een halfuur eerder dan nu. We sluiten aan bij het dienstverleningsconcept van de gemeente. Voor alle diensten van de gemeente Goirle kan een inwoner contact opnemen vanaf 08.30 uur.

In de nieuwe werkwijze komt het spreekuur van het algemeen maatschappelijk werk te vervallen. We willen voor de kwetsbare doelgroepen, waaronder ouderen, ook een fysiek inlooppunt bieden

door middel van een vrije inloop. Op deze wijze hebben we één toegang voor hulpvragen op het gebied van Jeugd, Wmo en Werk & Inkomen. Er is gekozen voor de maandag- en donderdagochtend van 10.00 tot 12.00 uur op het Zorgcentrum. De donderdagochtend is een bewuste keuze omdat dan onder andere de Beurs, de Formulierenbrigade, het Taalhuis en Leystromen vrije inloop hebben in de bibliotheek. Dat biedt de mogelijkheid voor het aanmeldteam om hulpvragers meteen te kunnen doorverwijzen en vice versa.

Het inloopsprek uur van de toegang wordt gedraaid met de aanwezige bezetting binnen het aanmeldteam.

Tijdens het spreekuur wordt eventueel een Quickscan gedaan maar ook korte hulp is een mogelijkheid. Denk hierbij aan het helpen van de inwoner bij het begrijpen van een brief.

We kiezen ervoor om in de middagen gesloten te zijn voor inwoners zodat het aanmeldteam zich kan richten op het oppakken van hulpvragen, preventieve taken, accounthouderschap en deskundigheidsbevordering.

We kiezen ervoor om binnen twee werkdagen te reageren op een e-mail of telefoontje omdat er dan vaak al een inhoudelijke reactie gegeven kan worden. Mocht dat niet lukken dan wordt binnen twee werkdagen gecommuniceerd wanneer wel een antwoord te verwachten is.

Samenstelling:

- Ca. 4 fte: 5 medewerkers.
- Medewerkers zijn generalist, achtergrond van Jeugd, Wmo en W&I.
- Medewerkers Jeugd en Wmo van het aanmeldteam zijn minimaal 24 uur per week inzetbaar.
- De 1^e 3 maanden van de pilot gaat de medewerker W&I een roulatiefunctie zijn zodat meer dan één medewerker W&I ervaring opdoet met sociaal domein breed werken. Na 4 maanden wordt op basis van ervaring een keuze gemaakt voor het vervolg: rouleren of één vaste medewerker W&I in het aanmeldteam.
- Gedurende de openingstijden voor inwoners zijn minimaal 3 medewerkers aan het werk (m.u.v. het 1^e halfuur: 1 à 2 medewerkers).

Om de rol binnen het aanmeldteam goed uit te kunnen voeren en ontwikkelen zul je deze minimaal 24 uur per week moeten uitoefenen. Dat geldt ook voor het ondersteuningsteam en daarom is het niet mogelijk om in beide teams een rol te vervullen. Daarnaast is een combinatie van twee verschillende rollen ook niet gewenst.

Bij aanvang van de pilot zijn de uitzondering hierop de medewerkers W&I die deelnemen aan het aanmeldteam. We willen namelijk ontdekken binnen de pilot hoe deze rol het beste binnen het aanmeldteam vormgegeven kan worden.

Alle vragen omtrent W&I, ook die van bestaande klanten, zullen binnenkomen bij het aanmeldteam. In eerste instantie bij de medewerker W&I maar overige medewerkers aanmeldteam vormen de achtervang. Hulpvragen van klanten die een casuscoördinator bij W&I hebben, worden meteen beantwoord of naar de coördinator doorgezet. Hulpvragen van nieuwe klanten worden meteen beantwoord of doorgezet naar team W&I.

Uiteraard zal in de praktijk blijken dat mobiele nummers worden uitgewisseld en klanten rechtstreeks de coördinator bellen.

Taken en verantwoordelijkheden:

- De hulpvraag verkennen op basis van een Quicksan.
- Verwijzen naar voorliggende voorzieningen (algemene voorzieningen en vrijwillig kader).
- Informatie en advies geven.
- Korte hulpvragen beantwoorden.
- Verwijzen (met de Quicksan) naar het ondersteuningsteam (dit kan via het Afstemmingsoverleg én rechtstreeks).
- Inlooppreekuur houden.
- Het leggen en onderhouden van contacten met voorliggende voorzieningen (algemene voorzieningen en vrijwillig kader).
- Voorlichtingen houden bij vindplaatsen van hulpvragen (o.a. scholen, kindcentra, sportverenigingen, huisartsen).
- Collegiale consultaties.
- Deelname aan afstemmingsoverleg.
- Overleg binnen aanmeldteam (afstemming en ontwikkeling van het team).
- Aannemen nieuwe casussen vanuit het Zorg- en Veiligheidshuis en Veilig Thuis door middel van de Quicksan.
- Gcos meldingen ophalen.

Als een casus is afgesloten en er komt vanuit dezelfde inwoner opnieuw een hulpvraag dan wordt deze beschouwd als een nieuwe hulpvraag en gaat deze via het aanmeldteam. Het is geen vereiste dat de medewerker die eerder de casuscoördinator is geweest, dat weer opnieuw wordt.

Met een goede en volledige administratie moet iedereen een casus kunnen oppakken en zo kunnen we ook beter sturen op de caseload per medewerker.

Dit betekent niet dat het soms logisch is als de nieuwe hulpvraag bij de eerdere casuscoördinator belandt. Daar wat dat toegevoegde waarde heeft en het mogelijk is uiteraard.

Samenwerking:

- Iedere medewerker van het aanmeldteam is accounthouder voor een aantal samenwerkingspartners. De accounthouder zorgt voor verbinding, voorlichting en kennisdeling.
- Het accounthouderschap richt zich met name op de samenwerkingspartners die fungeren als vindplaatsen van hulpvragen. Dit kunnen professionele organisaties zijn maar ook vrijwilligersinitiatieven.

Het aanmeldteam maakt verbinding met samenwerkingspartners om de preventieve inzet binnen de toegang te vergroten.

De aanpak van accounthouderschap is maatwerk. Voor iedere samenwerkingspartner kunnen andere afspraken gelden. Hierin is ook een goede afstemming met beleidsmedewerkers vanuit de gemeente nodig.

Randvoorwaarden:

- Medewerkers zijn voldoende gefaciliteerd en getraind. Dat betekent dat iedereen basiskennis heeft op het gebied van Wmo, Jeugd en W&I.
- Iedereen in het aanmeldteam werkt met Wijzer.
- Het aanmeldteam is werkzaam in 1 ruimte op het Zorgcentrum.
- 2 beeldschermen en een telefoon met headset.
- Ruimte waar het inlooppreekuur gehouden kan worden met computer en telefoon.

Ondersteuningsteam

Dit team bestaat uit een subteam “lichte casuïstiek” en een subteam “zware casuïstiek”.

Subteam lichte casuïstiek

De situatie is voorspelbaar, risico's zijn in te schatten, er is sprake van een veilige omgeving, het is geen levensbedreigende situatie. Er kan zowel kort als lang sprake zijn van coördinatie.

De in te zetten ondersteuning bestaat met name uit voorliggende voorzieningen (vrijwillig en/of professioneel). Daarnaast of in plaats van bestaat de ondersteuning meestal uit enkelvoudige maatwerkvoorzieningen.

Samenstelling:

- Algemeen maatschappelijk werk
- Schoolmaatschappelijk werk
- Jeugd
- Wmo
- Ondersteuning aan mensen met een beperking
- Aandachtsfunctionaris huiselijk geweld en kindermishandeling

Er wordt nog bepaald uit hoeveel fte dit subteam bestaat.

De specialisatie informele zorg en welzijn is voor medewerkers van dit team in te schakelen en aanwezig in het afstemmingsoverleg. Deze rol is om de inzet van vrijwilligersactiviteiten uit de Goirlese samenleving te stimuleren/borgen.

Taken en verantwoordelijkheden:

- Verantwoordelijk voor de eigen caseload.
- Keukentafelgesprek voeren.
- Opstellen IVA en PVA.
- Casuscoördinatie.
- Monitoring (evaluatie, op- en afschalen ondersteuning, herbeoordeling).
- Sturen op wettelijke termijnen en aandacht voor/signaleren juridische risico's.
- Bieden van lichte ondersteuning.
- Organiseren van de inzet van voorliggende voorzieningen.
- (Laten) beschikken van ondersteuning vanuit maatwerkvoorzieningen.
- Indien aan de orde een PGB-gesprek voeren.
- Een verkorte route bij herindicatie inzetten, indien mogelijk.
- In behandeling nemen van casussen medisch domein Jeugdwet en beschikken.
- Overdracht naar team zware casuïstiek indien nodig.
- Mutaties verwerken.

We werken volgens de mindset van de “kanteling” binnen het sociaal domein.

Uitgangspunt is in eerste instantie inzet van voorliggende voorzieningen (vrijwillig en professioneel). Is dat niet passend, dan richten op de inzet van maatwerkvoorzieningen.

Ook voor casussen waarbij alleen een algemene voorziening of voorziening vanuit het vrijwillig kader wordt ingezet, wordt een kort IVA/PVA opgesteld om ook hier resultaatgericht te werken en de vraag integraal te beoordelen. Dat wordt in Wijzer geregistreerd. Als er vervolgens IMW, ContourdeTwern of MEE-ondersteuning wordt geboden wordt dat verder inhoudelijk geregistreerd in het eigen systeem van deze samenwerkingspartners.

Onder casuscoördinatie verstaan we het begeleiden van de casus, het organiseren van de hulp en ondersteuning, het zorgdragen voor afstemming tussen betrokken partijen en het monitoren van resultaten. De casuscoördinator is het 1^e aanspreekpunt voor de hulpvrager.

Bij het uitvoeren van de casuscoördinatie weegt de professional af of andere expertises betrokken moeten worden of dat overleg met zorgaanbieders nodig is.

Het bieden van lichte ondersteuning kan zowel collectief als individueel zijn, met eventueel het betrekken van de omgeving van de hulpvrager.

Alle casuscoördinatoren hebben mandaat om het besluit tot een maatwerkvoorziening te nemen op het eigen vakgebied. Is een besluit vanuit een andere expertise nodig, dan zorgt de casuscoördinator ervoor dat een collega voldoende op de hoogte is en het besluit neemt. Ten opzichte van de huidige praktijk betekent dit dat de huidige loketmedewerkers vanuit IMW en MEE dan ook een besluit mogen nemen. Het aantal medewerkers dan van A tot Z een casus kan oppakken wordt daarmee groter.

Uitzondering vormen de medewerkers vanuit IMW (AMW en SMW), MEE en ContourdeTwern die met name lichte ondersteuning bieden en in hun werk niet of nauwelijks te maken hebben met hulpvragen die leiden tot een maatwerkvoorziening. Dat zijn de medewerkers die nu nog buiten de toegang werken maar binnen de pilot onderdeel worden van het team lichte casuïstiek. Als deze medewerkers toch een maatwerkvoorziening willen organiseren, dan wordt hiervoor een collega ingeschakeld.

Tijdens de pilot wordt op deze wijze geëxperimenteerd en beoordelen we of het wenselijk is dat in de toekomst de medewerkers die de uitzondering vormen, ook mandaat krijgen.

Bij het inzetten van een verkorte route wordt een Quickscan gemaakt en in Wijzer gezet.

Het kan voorkomen dat na een keukentafelgesprek of tijdens de onderzoeksfase blijkt dat de casus zo complex is geworden dat deze beter past binnen het subteam zware casuïstiek. Dan wordt de casus overgedragen aan dit subteam. Dit horen uitzonderingen te zijn.

Subteam zware casuïstiek

De situatie is risicovol en/of er is eventueel sprake van een crisissituatie en/of er is een onveilige omgeving en/of de situatie is levensbedreigend. Er spelen meerdere problemen tegelijkertijd waarbij het niet duidelijk is welke hulp op gang gebracht moet worden. Het betreft complexe problematiek waarvan de achterliggende oorzaak onbekend is. Er is vaak intensieve afstemming met partijen nodig. Er is korte of langere tijd coördinatie nodig.

De in te zetten ondersteuning bestaat uit de inzet van voorliggende voorzieningen (vrijwillig en/of professioneel) en/of maatwerkvoorzieningen.

Samenstelling:

- Complexe Jeugd
- Zorg, Overlast en/of Veiligheid
- Procesregisseur
- Aandachtsfunctionaris huiselijk geweld en kindermishandeling

Er wordt nog bepaald uit hoeveel fte dit subteam bestaat.

De specialisatie informele zorg en welzijn is voor medewerkers van dit team in te schakelen en aanwezig in het afstemmingsoverleg. Deze rol is om de inzet van vrijwilligersactiviteiten uit de Goirlese samenleving te stimuleren/borgen.

Taken en verantwoordelijkheden:

- Verantwoordelijk voor de eigen caseload.
- Keukentafelgesprek voeren.
- Opstellen IVA en PVA.
- Casuscoördinatie.
- Monitoring (evaluatie, op- en afschalen ondersteuning, herbeoordeling).
- Sturen op wettelijke termijnen en signaleren juridische risico's.
- Bieden van lichte ondersteuning.
- Organiseren van de inzet van voorliggende voorzieningen.
- (Laten) beschikken van ondersteuning vanuit maatwerkvoorzieningen.
- Indien aan de orde een PGB-gesprek voeren.
- Overdracht naar team lichte casuïstiek als dat nodig is.
- Mutaties verwerken.

Onder casuscoördinatie verstaan we het begeleiden van de casus, het organiseren van de hulp en ondersteuning, het zorgdragen voor afstemming tussen betrokken partijen en het monitoren van resultaten. De casuscoördinator is het 1^e aanspreekpunt voor de hulpvrager.

Bij het uitvoeren van de casuscoördinatie weegt de professional af of andere expertises betrokken moeten worden of dat overleg met zorgaanbieders nodig is.

Het bieden van lichte ondersteuning zal met name individueel zijn, bijvoorbeeld in de vorm van coaching.

Alle casuscoördinatoren hebben mandaat om het besluit tot een maatwerkvoorziening te nemen op het eigen vakgebied. Is een besluit vanuit een andere expertise nodig, dan zorgt de casuscoördinator ervoor dat een collega voldoende op de hoogte is en het besluit neemt.

Bij het inzetten van een verkorte route wordt een Quickscan gemaakt en in Wijzer gezet.

Het kan voorkomen dat na een keukentafelgesprek of tijdens de onderzoeksfase blijkt dat de casus niet complex is en beter past binnen het subteam lichte casuïstiek. Dan wordt de casus overgedragen aan dit subteam. Dit horen uitzonderingen te zijn.

Samenwerking Ondersteuningsteam

Medewerkers vanuit het Ondersteuningsteam werken bij het verlenen tot hulp en ondersteuning samen met de aanbieders van voorliggende voorzieningen (vrijwillig en professioneel) en maatwerkvoorzieningen. Daarnaast zijn onder andere het Zorg- en Veiligheidshuis, Veilig Thuis en het lokale signaleringsoverleg spelers waarmee het Ondersteuningsteam samenwerkt.

Randvoorwaarden Ondersteuningsteam

- Medewerkers zijn voldoende gefaciliteerd en getraind.
- De medewerkers met specialisatie Wmo behandelen zowel oude Wmo als Wmo begeleiding casussen.
- Jeugdcasussen worden altijd opgepakt door een medewerker met een SKJ registratie. Uitzondering vormen de medewerkers AMW, SMW en MEE die met name lichte ondersteuning bieden. Zij schakelen een collega met SKJ registratie in op moment dat zij de klant toeleiden naar jeugdzorg volgens de Jeugdwet, mits zij zelf een registratie hebben.
- Iedereen in het Ondersteuningsteam werkt met Wijzer en eventueel ook in het systeem van de moederorganisatie. Op deze wijze worden alle hulpvragen gemonitord en is er volledig inzicht in het behalen van resultaten.

- Ruimte waar een gesprek gehouden kan worden met aanwezigheid van computer en telefoon.

Verdeling taken klantmanagers Jeugd

Op dit moment hebben de klantmanagers Jeugd verschillende taken, waaronder:

- verwerken aanvragen vanuit het medisch domein Jeugdwet (incl. mutaties en verhuizingen).
- kwaliteitstaken; het bijhouden jurisprudentie en het zijn van sparringpartner voor de toegangsmedewerkers (o.a. vervoer, maatpact).
- beleidstaken; het inzetten van verschillende (beleids)instrumenten (bijv. NGZ-routes, pgb's, landelijke inkoop, inkoopafspraken Tilburg).

De beleids- en kwaliteitstaken worden belegd buiten de toegang en ondergebracht bij team Juridische zaken. Dat is nu ook al het geval voor Wmo en W&I.

Het verwerken van de aanvragen vanuit het medisch domein zal gebeuren binnen het subteam lichte casuïstiek. Deze rol wordt uitgevoerd door één vaste medewerker die alleen deze rol heeft, bij voorkeur 1 fte. Daarnaast wordt een medewerker uit het subteam aangewezen (specialisatie Jeugd), die bij drukke tijden en bij ziekte/vakantie de aanvragen medisch ook op zich neemt. Voor deze medewerker is het een neventaak.

Mocht het voorkomen dat een aanbieder gevraagd wordt zijn verzoek om toewijzing te bundelen met de aanvraag van een andere aanbieder (die misschien al loopt), dan werken de medewerker die aanvragen medisch domein behandelt en de casuscoördinator samen. Zij verdelen de taken en spreken af wie casuscoördinator richting zorgaanbieders en inwoner wordt.

Professionele onafhankelijke cliëntondersteuning

De cliëntondersteuning vanuit MEE is een rol die buiten de toegang geplaatst wordt om de onafhankelijkheid zoveel mogelijk te waarborgen. Hij/zij heeft geen mandaat tot het nemen van een besluit tot een maatwerkvoorziening en kan onafhankelijk van de belangen van de gemeente naast de cliënt gaan staan. De onafhankelijke cliëntondersteuning wordt uitgevoerd door een team in Tilburg dat bovenregionaal werkzaam is.

Afstemmingsoverleg

Deelnemers:

- Voorzitter afstemmingsoverleg
- Lid aanmeldteam
- Lid team lichte casuïstiek
- Lid team zware casuïstiek
- Klantmanager W&I
- Sociaal werker; ContourdeTwern
- Ondersteuner; MEE
- Algemeen Maatschappelijk Werker; IMW
- Schoolmaatschappelijk Werker; IMW
- Jongerenwerker; St. Jong
- Jeugdverpleegkundige; GGD
- Wijkverpleegkundige; Thebe
- GGZ expertise, Indigo

Op afroep of op eigen initiatief:

- Procesregisseur zorg en veiligheid
- Schuldhulpverlener; Kredietbank
- Professionele ondersteuning aan statushouders; ContourdeTwern
- Dementieconsulent; Stg. De Wever
- Eventueel anderen

Klantmanager W&I is toegevoegd aan het afstemmingsoverleg ter advisering en consultatie. Op deze manier worden de casussen integraal (Jeugd, Wmo, Werk & Inkomen) besproken.

Door deelname van een sociaal werker van ContourdeTwern willen we sterker de verbinding maken naar de vrijwillige voorzieningen.

Werkwijze:

- De voorzittersrol zal vervuld worden door een leidinggevende van de toegang.
- Het overleg vindt iedere week plaats en duurt 1,5 uur.
- De afvaardiging vanuit de organisaties kan per overleg verschillen. Dit is aan de organisaties
- Voorgaand aan het overleg zullen een agenda en naamcheckers via een administratieve ondersteuner van ContourdeTwern verspreid worden.
- De casus wordt op naam ingebracht bij geen bezwaar door de hulpvrager. Is er bezwaar, dan wordt de casus anoniem ingebracht. (AVG voorwaarde). Bezwaar wordt geregistreerd door een medewerker van het aanmeldteam.
- Casussen worden door de inbrenger mondeling gepresenteerd aan de hand van de leefdomeinen uit de Quicksan, indien deze aanwezig is.
- De casus wordt toebedeeld aan een van de samenwerkingspartners uit het voorliggend veld of aan subteam lichte casuïstiek of subteam zware casuïstiek.
- De procesregisseur is de link tussen het signaleringsoverleg complexe casuïstiek en het afstemmingsoverleg.
- Als bij het bespreken van de casus blijkt dat alleen inzet nodig is vanuit een vrijwilligersactiviteit, dan neemt de medewerker van het aanmeldteam de casus terug. De inwoner ontvangt vanuit dat team een advies en eventueel wordt de vrijwilligersactiviteit gevraagd contact op te nemen met de hulpvrager.

Organisatie inrichting in beeld

