

o. Use case Regisseren Ontwikkeling

Deze use case beschrijft de regievoering op ontwikkeling van de Burger naar het Haalbaar perspectief. Regie op ontwikkeling is een cyclisch proces waarbij de Regisseur de Burger coacht bij het opstellen en herhaaldelijk bijstellen van het Perspectiefplan. Als kapstok voor de cyclische ontwikkeling is gekozen voor Plan-do-check-act.

Het Perspectiefplan geeft aan hoe het huidige Burgerprofiel kan worden ontwikkeld naar het Haalbaar perspectief met behulp van Instrumenten, Opdrachten en Evaluatiemomenten

Perspectiefplan = Haalbaar perspectief – Burgerprofiel

Deze use case beschrijft de ondersteuning van de dienstverleningstegels diagnostiek tot en met bemiddeling met een Perspectiefplan, zoals beschreven in het VNG Werklandschap. Diagnostiek is ten dele al gedaan in de intake voor dat deel wat nodig is voor het bepalen van de Doelstelling. Op het moment dat voldoende Vaardigheden zijn opgedaan om geplaatst te kunnen worden, wordt het Perspectiefplan voortgezet in het kader van plaatsing en nazorg.

Voor Jongeren die zich melden voor een Bijstandsuitkering geldt een Zoekperiode met Opdrachten. De Zoekperiode wordt ondersteund met een 'light versie' van een Perspectiefplan. Aan het einde van de Zoekperiode wordt een beoordeling gemaakt die voor *Inkomen* input is voor de afhandeling van de aanvraag Bijstandsuitkering.



1. Actoren

- *Burger* is de persoon die Dienstverlening nodig heeft
- *Regisseur* is de professional die verantwoordelijk is voor de Dienstverlening aan de burger
- *Inkomen* is het domein binnen SZW waarin de inkomensvoorziening wordt verleend

2. Basic flow outline

De use case start zodra de Doelstelling is bepaald en ontwikkeling kan worden gestart

- | | |
|-------|--|
| Plan | <ol style="list-style-type: none">1. De regisseur checkt op welke onderdelen het Burgerprofiel moet worden aangevuld en zet hiervoor een Opdracht en/of Instrument klaar met deadlines en onderlinge afhankelijkheden2. Instrument en Opdrachten wordt uitgevoerd in use case <<UC05 Uitvoeren activiteiten>> {Burgerprofiel verrijkt}3. Het systeem presenteert op basis van het Burgerprofiel en Doelstelling passende Doelprofielen4. Het systeem biedt de mogelijkheid om alle Doelprofielen in te zien en op basis van filtering hierin te zoeken5. De regisseur selecteert het doelprofiel dat het beste aansluit bij het Burgerprofiel en Doelstelling6. De regisseur definieert Subdoelen {Haalbaar perspectief bepaald}7. Het systeem presenteert beschikbare Instrumenten en Opdrachten die passend zijn bij het Haalbaar perspectief aan de regisseur8. Het systeem geeft de mogelijkheid om alle Instrumenten en Opdrachten in te zien en op basis van filtering hierin te zoeken9. De regisseur zet een of meerdere Instrumenten en/of Opdrachten klaar met deadlines en onderlinge afhankelijkheden, zoals vrijwilligerswerk, sollicitatietraining, etc10. De regisseur plant Evaluatiemomenten {Perspectiefplan vastgesteld}11. De burger leest het Perspectiefplan en stemt ermee in |
| Do | <ol style="list-style-type: none">12. Instrumenten en Opdrachten worden uitgevoerd in use case <<UC05 Uitvoeren activiteiten>>13. Het systeem toont afgeronde Instrumenten en/of Opdrachten en signaleert dit naar de regisseur14. Het systeem signaleert Instrumenten en Opdrachten die niet tijdig worden afgerond naar de regisseur |
| Check | <ol style="list-style-type: none">15. Het systeem geeft de regisseur en burger inzicht in de ontwikkeling van het Burgerprofiel en de afstand tot het Haalbaar perspectief zodat duidelijk is welke aanvullende Instrumenten en Opdrachten nodig zijn om de afstand te overbruggen16. De regisseur neemt kennis van het advies dat de Uitvoerder heeft gegeven, zoals bieden van meer uitdaging of extra aandacht voor motivatie |

17. De regisseur beoordeelt of het Burgerprofiel en/of Haalbaar perspectief moet worden bijgesteld naar aanleiding van de ontwikkeling en zet zo nodig een Opdracht en/of een Instrument klaar
- Act
18. De regisseur stelt het Burgerprofiel en/of Haalbaar perspectief bij
19. De regisseur stelt vast dat de huidige Doelstelling nog steeds passend is en verdere ontwikkeling noodzakelijk blijft
20. De flow wordt vervolgd bij {Haalbaar perspectief bepaald} zodat Opdrachten en Instrumenten kunnen worden ingezet gebaseerd op de bijgestelde situatie
- Einde basic flow

3. Alternatieve flow outlines

3.1 Doelstelling wordt bijgesteld gedurende de ontwikkeling van de burger

1. De regisseur stelt vast dat de huidige Doelstelling niet (meer) passend is
2. De regisseur kiest in samenspraak met de Burger een andere Doelstelling
3. De regisseur draagt, indien van toepassing, het Perspectiefplan over aan een andere regisseur, bijvoorbeeld van Participatie naar Den Haag Werkt.

3.2 Plaatsing wordt beëindigd en ontwikkeling opnieuw vervolgd

1. Het Perspectiefplan wordt heropend en de ontwikkeling wordt vervolgd

3.3 Voortijdige beëindiging van dienstverlening

Het Perspectiefplan wordt gesloten en de dienstverlening beëindigd bij één van de volgende signalen vanuit Inkomen en waarbij de Burger daarbij aangeeft geen gebruik meer te willen maken van de Dienstverlening.

- Aanvraag of melding levensonderhoud is ingetrokken
- Aanvraag of melding levensonderhoud is buiten behandeling gesteld
- Bijstandsuitkering wordt opgeschort
- Bijstandsuitkering is beëindigd
- Bijstandsuitkering wordt niet toegekend

Andere redenen voor beëindiging van de dienstverlening zijn:

- BRP geeft overlijden door
- BRP geeft verhuizing door
- BRP geeft migratie door
- Detentiesignaal via Inlichtingenbureau
- Bij jongeren: terug naar school

In al deze gevallen is er eerst contact tussen Regisseur en Burger, voordat Dienstverlening wordt beëindigd. Na overlijden wordt geen communicatie meer gericht naar de Burger en wordt de Zaak volledig afgesloten.

3.4 Zoekperiode voor jongere

1. Aan het einde van Zoekperiode wordt tijdens een Evaluatiemoment een Beoordeling zoekperiode gemaakt
2. De Beoordeling zoekperiode wordt naar *Inkomen* gestuurd voor de afhandeling van de aanvraag levensonderhoud
3. De professional kan een Zoekperiode overslaan (individualiseren) en direct de aanvraag laten behandelen door *Inkomen* indien noodzakelijk.

4. Praktijkvoorbeeld

Onderstaande praktijkvoorbeeld beschrijft in een eerste, generieke aanzet, beeldend hoe de use case doorlopen kan worden.

Met intensieve begeleiding op weg naar maatschappelijk fit

Katrien van den Berg is 21 jaar oud. Zij heeft een MBO diploma en verschillende tijdelijke baantjes als verkoop assistente gehad. Na een verbroken relatie heeft zij een korte tijd bij haar moeder gewoond. Vanwege de slechte verstandhouding met haar moeder is zij inmiddels dakloos geworden. Katrien ervaart heel veel stress van de situatie, en heeft geen goed zicht op haar financiële situatie. Het lukt haar ook niet om werk te vinden.

Vanwege de problematiek heeft Katrien begeleiding van het team Tijdelijke Extra Ondersteuning gekregen, dat haar heeft geholpen met het doen van een aanvraag voor de bijstandsuitkering. Ook krijgt Katrien hulp van het team Sociaal Casemanagement, dat haar geholpen heeft bij het krijgen van de juiste hulp bij de psychische klachten die zij ervaart van de stressvolle situatie.

Katrien heeft dankzij deze hulp veel zaken in haar leven weer op orde kunnen krijgen. Karel, de regisseur Dak- en thuislozen, helpt Katrien om weer een woning te krijgen. Goed nieuws: Katrien kan een appartement krijgen via een speciaal programma voor jongere dak- en thuislozen, waar zij ook begeleiding krijgt bij het aanbrengen van regelmaat en structuur in haar leven.

In een gesprek komen Katrien en Karel tot de conclusie dat Katrien nu toe is aan een volgende stap. Het is nog net te vroeg voor Katrien om een stap te zetten naar werk. De begeleiding van Katrien wordt daarom overgedragen aan Petra, een regisseur Participatie.

Petra en Katrien bespreken de situatie van Katrien. Zij komen tot de conclusie dat vrijwilligerswerk een goede eerste stap is, en daarna gekeken kan worden naar mogelijkheden richting school of werk.

Op weg naar maatschappelijk fit

Esther heeft een moeilijke tijd achter de rug en is haar baan kwijtgeraakt. Zij heeft een uitkering aangevraagd welke is toegekend. Esther is alleenstaande moeder van 2 jonge kinderen van 4 en 1,5 jaar. Er zijn schulden ontstaan door het verlies van haar baan en Esther heeft door alle zorgen een belemmering ontwikkeld in haar vermogen tot concentratie en zelfstandig naar buiten te gaan. Esther heeft haar eerste gesprek bij de brede intake gehad waar zij gezamenlijk een diagnose hebben gesteld en zijn het eens de doelstelling “participatie”. Vanwege de belemmeringen kan Esther niet naar een regisseur voor werk maar zal Esther worden begeleid door een consulent participatie.

Corrie is consulent participatie en heeft een eerste gesprek met Esther. Het is duidelijk dat er eerst hulp moet komen om Esther financieel weer stabiel te krijgen en Esther heeft behoefte aan begeleiding op sociaal en persoonlijk vlak. Corrie meldt Esther aan bij de afdeling schuldhulpverlening en maakt een melding bij de WMO voor een indicatie sociaal en persoonlijke begeleiding. Het systeem zorgt er als platform voor dat alle informatie over Esther in het kader van het perspectiefplan inzichtelijk is voor alle betrokken professionals, zodat goede dienstverlening kan worden geboden.

Na 3 maanden wordt er door team A&O contact met Esther opgenomen om de voortgang van de hulp te monitoren. Esther heeft inmiddels hulp gekregen vanuit de afdeling schuldhulpverlening waardoor er rust in haar leven gekomen is. De indicatie vanuit de WMO is helaas nog niet rond.

Om Esther niet te laten zwemmen wordt er over 3 maanden weer een afspraak bij haar consulent Corrie ingepland. De begeleiding vanuit de WMO is inmiddels op gang gekomen. Dit is zichtbaar in het perspectiefplan, waar zowel Corrie als Esther toegang tot hebben. In het gesprek bespreken zij samen wat de volgende stap wordt voor Esther.

Corrie begeleidt Esther geruime tijd en weet wat er op dit moment haalbaar is en welk vervolgtraject aansluit op het participatietraject.

Wanneer Esther weer energiek genoeg is om zich te gaan oriënteren op werk, neemt Corrie contact op met Frits, een casemanager van DHW, om de mogelijkheden te bespreken.

Op weg naar werk

Frits is Regisseur binnen de Gemeente Den Haag. Hij is één van de regisseurs die op enig moment in het Werklandschap de ontwikkeling, bemiddeling, plaatsing en nazorg van de Burger begeleidt. Frits stelt samen met de Burger een perspectiefplan op en monitort de uitvoering hiervan.

Esther heeft een Bijstandsuitkering en wil weer aan het werk maar weet niet goed hoe. Ze heeft inzicht nodig in haar Burgerprofiel, Haalbaar perspectief en hoe hiernaar toe ontwikkelen met behulp van het perspectiefplan.

In het perspectiefplan dat Frits en Esther samen opstellen worden afspraken gemaakt over uit te voeren Opdrachten en Instrumenten. Op reguliere Evaluatiemomenten worden de resultaten van de Opdrachten en Instrumenten verwerkt in het Burgerprofiel wat een beeld geeft van de ontwikkeling.

Frits is als Regisseur niet de enige begeleider van Esther. Voor de uitvoering van Opdrachten en Instrumenten wordt Esther begeleid door Uitvoerders zoals Kees.

Esther doorloopt gedurende haar begeleiding diverse tegels van het Werklandschap. Omdat Esther na plaatsing op een betaald baan meer begeleiding nodig heeft dan alleen de reguliere nazorg, wordt ze overgedragen aan een regisseur van begeleiding na plaatsing.