

o. Use case Nazorg en Begeleiding na plaatsing

Deze use case beschrijft de regievoering in de dienstverleningstegels plaatsing en nazorg, zoals beschreven in het VNG Werklandschap. De gemeente maakt met de Werkgever en de Burger afspraken over ondersteunde Instrumenten voor een zo groot mogelijke kans van slagen op een duurzame match. Om de kans te vergroten dat de Burger aan het werk blijft, is het van belang dat er nazorg wordt geboden als dat nodig is.

De Regisseur bespreekt wat nodig is om de plaatsing te laten slagen en maakt afspraken over de nazorg. Dit kan gaan om ondersteuning aan de Burger, de Werkgever en/of collega's. De duur, intensiteit en inhoud zijn afhankelijk van de behoefte. Dit kan variëren van monitoring door nabellen, tot intensieve structurele begeleiding.

De Regisseur heeft als opdracht Burgers tot en met hun (proef)plaatsing te begeleiden in hun ontwikkeling naar Werk. Zo nodig worden hierbij Instrumenten ingezet om de kans van slagen op duurzame plaatsing te vergroten. Dit kunnen zowel Instrumenten en Opdrachten zijn die de Burger helpen werknemersvaardigheden te ontwikkelen, zoals een opdracht 'op tijd komen', als Instrumenten ter ondersteuning van de Werkgever, zoals een loonkostensubsidie. Nazorg betekent dat de Regisseur binnen een vast ritme contact opneemt met de Burger. Zijn er problemen in de proeftijd, dan kunnen deze meteen worden opgepakt.

In een aantal gevallen stopt de begeleiding niet en wordt de Werkgever ondersteund bij de begeleiding, of ontzorgd door begeleiding in natura. We noemen dit in Den Haag ook wel 'begeleiding na plaatsing'.

Bij parttime werkaanvaarding en als urenuitbreiding mogelijk is, loopt naast de nazorg op de parttime baan, het re-integratietraject voor uur uitbreiding ook door, zie hiervoor <<UC02 Regisseren ontwikkeling>>.



1. Actoren

- *Burger* is de persoon die Dienstverlening nodig heeft
- *Regisseur* als de Professional die verantwoordelijk is voor de Dienstverlening aan de Burger
- *Werkgever* is het Bedrijf waar de Burger wordt geplaatst, al dan niet in de vorm van een proefplaatsing.

2. Basic flow outline

De use case start op het moment dat burger en werkgever een contract met elkaar aangaan voor (proef)plaatsing.

- | | |
|-------|---|
| Plan | <ol style="list-style-type: none">1. De <i>regisseur</i> neemt kennis van het Perspectiefplan dat de Burger heeft doorlopen voorafgaande aan plaatsing.2. De <i>regisseur</i> legt vast op welke plaatsing bij welke Werkgever het Perspectiefplan betrekking heeft3. Het <i>systeem</i> maakt automatisch Opdrachten aan, voor zover deze zijn ingesteld door de gemeente4. Het <i>systeem</i> presenteert beschikbare en passende Instrumenten en Opdrachten aan de regisseur5. Het <i>systeem</i> geeft de mogelijkheid om alle Instrumenten en Opdrachten in te zien en op basis van filtering hierin te zoeken6. De <i>regisseur</i> zet (indien van toepassing en op basis van de afspraken die gemaakt zijn met de Werkgever en Burger) één of meerdere Instrumenten en/ of Opdrachten klaar met deadlines en onderlinge afhankelijkheden.7. De <i>regisseur</i> plant Evaluatiemomenten (zoals het contact opnemen met de Burger op de 1e werkdag, 1e werkweek en 1e maand na start dienstverband; conform het 1-1-1 beginsel) <p>{Perspectiefplan vastgesteld}</p> <ol style="list-style-type: none">8. De <i>burger</i> en de werkgever nemen kennis van en stemmen in met het vastgestelde Perspectiefplan |
| Do | <ol style="list-style-type: none">9. Instrumenten en Opdrachten worden uitgevoerd in use case <<UC05 uitvoeren activiteiten>>10. Het <i>systeem</i> toont afgeronde Instrumenten en/of Opdrachten en signaleert dit naar de regisseur11. Het <i>systeem</i> signaleert naar de regisseur Instrumenten en Opdrachten die niet tijdig worden afgerond <p>{instrument of opdracht uitgevoerd}</p> |
| Check | <ol style="list-style-type: none">12. Het <i>systeem</i> geeft de regisseur inzicht in de voortgang van het Perspectiefplan, zodat duidelijk is welke aanvullende Instrumenten en Opdrachten nodig zijn om de kansen te vergroten dat de Burger aan het werk blijft13. De <i>regisseur</i> neemt kennis van het advies dat de Uitvoerder heeft gegeven |

14. De *regisseur* beoordeelt of het Perspectiefplan moet worden bijgesteld naar aanleiding van de ontwikkeling
{inzicht in of de juiste dingen worden gedaan}
- Act
15. De *regisseur* stelt vast dat de huidige Doelstelling nog steeds passend is en verdere begeleiding noodzakelijk blijft
16. De PDCA cirkel wordt vervolgd bij ‘plan’, zodat Opdrachten en Instrumenten kunnen worden ingezet gebaseerd op de bijgestelde situatie
17. Einde basic flow
{Passende vorm van nazorg}
18. De *burger*, *regisseur* en *werkgever* stellen vast dat de burger duurzaam aan het werk is, sluiten het Perspectiefplan en beëindigen de Dienstverlening, zie <<UCo4 Beëindigen dienstverlening>>.

3. Alternatieve flows

3.1 Plaatsing is niet succesvol

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 begeleiding na plaatsing naar Participatie.

3.2 Voortijdige beëindiging van dienstverlening

Het Perspectiefplan wordt gesloten en de Dienstverlening beëindigd (zie hiervoor <<UCo4 Beëindigen dienstverlening>>) bij:

- 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, Burger en Werkgever, voordat dienstverlening wordt beëindigd.

Na overlijden wordt geen communicatie meer gericht naar de Burger en wordt de Zaak volledig afgesloten.

4. Praktijkvoorbeeld

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

22. UC03 Nazorg en Begeleiding na plaatsing

20.388-SZW

Pauline is regisseur in de gemeente Den Haag. Zij is "een van de regisseurs die de burger begeleidt in de dienstverleningstegel Nazorg van het Werklandschap. Pauline stelt hiervoor een perspectiefplan op, dat gebaseerd is op het 1-1-1 beginsel (contact op 1^e werkdag, 1^e werkweek en 1^e maand).

Karim heeft een partimebaan als postsorteerder via een uitzendbureau. Zijn inkomen is niet genoeg om elke maand rond te komen. Hij heeft daarom een bijstandsuitkering aangevraagd. De gemeente Den Haag heeft Karim geholpen om binnen PostNL van baan te wisselen. Vanaf 1 maart heeft Karim een fulltime baan als pakketbezorger.

Pauline neemt op 1 maart, 7 maart en 1 april contact op met Karim, om te kijken hoe het met hem gaat. Karim zit erg op zijn plek, zijn werkgever is erg tevreden. Er wacht hem een mooie carrière bij PostNL.

Deepa is regisseur in de gemeente Den Haag. Deepa begeleidt doelgroepmedewerkers en mensen met een verminderde loonwaarde. Fatima is een vrouw van 41 met een stoornis binnen het autistisch spectrum. Mede door haar autisme is Fatima gekwalificeerd voor repeterend werk. Ze heeft relatief veel loonwaarde, maar moet dan wel intensief begeleid worden in een gestructureerde en veilige omgeving. Fatima heeft een beschut werk werkplek. Zij werkt in de scanstraat van de provincie. Deepa heeft met de provincie afspraken gemaakt over de begeleiding van Fatima door de gemeente. Deze afspraken zijn vastgelegd in het perspectiefplan van Fatima. Deepa neemt met een vaste regelmaat contact op met zowel Fatima als de provincie om te bekijken of nog aanvullende instrumenten nodig zijn om Fatima en de provincie te ondersteunen.