



Richtlijn

Coördinatie van zorg volgens 1Gezin1Plan1Regisseur

Voor iedereen van -9 maanden tot 100 jaar

Informatie voor professionals, proces- en casusregisseurs,
aandachtsfunctionarissen, managers en beleidsmedewerkers die (gaan)
werken met coördinatie van zorg

Met dank aan...

De volgende organisaties en personen hebben een bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van deze richtlijn:

Gemeente de Bilt: Joyce Broers, Sofie Vreedeveld, Rineke Hoekstra, Carolien Weijs, Rianne kuiper en Kim Hagg vanuit CJG de Bilt.

Gemeente Zeist: Juul Polders, Esther Hazeleger, Nannie de Rooij, Jedidja Reijnen, Elske Wijma, Floor van Kooten en Neeltje Burgmans vanuit CJG Zeist en Sociaal Team Zeist.

Bunnik: Centrum voor Elkaar

Utrechtse Heuvelrug: Samen op de heuvelrug

Wijk bij Duurstede: Loket Wijk

Regionaal: Wilma Turkstra (Adviseur WvGGZ en aanpak PGA) en Jenneke Spaardonk (Adviseur Zorg- en Veiligheid), Marlies van Boxel (Regionaal inkoop- en contractmanager regio Zuid Oost Utrecht).

	Versie 2020 Definitief
Uitgave:	Definitief als werk- en ontwikkeldocument vastgesteld voor één jaar door de lokale teams regio Zuid Oost Utrecht.
Contactgegevens:	g.vandenbroek@wijkbijduurstede.nl
Informatie:	Voor actuele informatie over de richtlijn, implementatie en scholingen: https://www.1gezin1plan1regisseur.nl - Regio informatie – Regio Zuid Oost Utrecht.
Serie:	Dit document is onderdeel van informatie over de aanpak coördinatie van zorg volgens 1Gezin1Plan1Regisseur.
Alle rechten zijn voorbehouden:	Alleen met uitdrukkelijke toestemming mogen teksten en formats worden gebruikt voor andere doeleinden dan het bieden van regie zoals beschreven op www.1gezin1plan1regisseur.nl of www.1g1p1r.nl .

Copyright © 2020 Lokale teams Regio Zuid Oost Utrecht en Nathalie Sie Training en Advies. De intellectuele eigendomsrechten van dit document berusten bij lokale teams Regio Zuid Oost Utrecht en Nathalie Sie Training en Advies, tenzij anders vermeld.

Inhoudsopgave

Leeswijzer	5
2. Voorwaarden coördinatie van zorg.....	6
2.1. Waarom coördinatie van zorg?.....	6
2.2. Wat zijn de uitgangspunten?	7
2.3. Wat is regie?	8
2.4. Wat zijn criteria om regie in te zetten?	9
2.5. Wie voert regie binnen de regio ZOU?	11
2.6. Hoe wordt regie ingezet tijdens samenwerking en verwijshrouten?.....	12
3. Het werkproces	13
3.1. Uitgangspunten werkproces	13
3.2. Coördinatie van zorg in het primair werkproces	14
3.3. Regie voeren in zes fasen.....	15
3.4. Fase 1. Aanmelding	16
3.5. Fase 2. Intakefase.....	17
3.6. Fase 3a. Startoverleg voorbereiden.....	18
3.7. Fase 3b. Startoverleg uitvoeren.....	21
3.8. Fase 4. Voortgang	23
3.9. Fase 5a. Voortgangsoverleg voorbereiden	24
3.10. Fase 5b. Voortgangsoverleg uitvoeren	25
3.11. Fase 6a. Overdragen of afsluiten en nazorg van een professional	26
3.12. Fase 6b. Afsluiten en nazorg klant	27
4. Aanvullende acties bij onveiligheid	28
4.1. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.....	28
4.2. Stappen bij levensbedreigende situaties	29
4.3. Stap 1. Breng signalen in kaart.....	30
4.4. Stap 2. Overleg met deskundige professional(s) en/of Veilig Thuis	31
4.5. Stap 3. Ga in gesprek met de klant	32
4.6. Stap 4 en 5. Weeg de onveiligheid en beslis over melden en hulpverlening	33
4.7. Als zorgen blijven	34
5. Regiekaart	35
5.1. Uitwerking per niveau.....	36
6. Competentieprofielen regisseur	54
6.1. Competentieprofiel casusregisseur A	55
6.2. Competentieprofiel casusregisseur B	55
6.3. Competentieprofiel casusregisseur B+	57
6.4. Competentieprofiel procesregisseur A	58
6.5. Competentieprofiel procesregisseur B	59
6.6. Competentieprofiel procesregisseur B+	60
7. Plannen	61
7.1. Ondersteuningsplan.....	62
7.2. Veiligheidsplan	65
8. VerwijsIndex Risicjongeren	67

9. Gebruikte begrippen en afkortingen.....	69
---	-----------

Leeswijzer

Deze richtlijn is op 22 juni 2020 voor de duur van één jaar vastgesteld als werk- en ontwikkeldocument.

Deze richtlijn geeft kaders en handvatten om binnen de regio Zuid Oost Utrecht in gezamenlijkheid de ondersteuning en hulp af te stemmen en te monitoren.

De richtlijn is gepubliceerd op de website [1Gezin1Plan1Regisseur](#).

Wanneer in de tekst 'klant' wordt genoemd, worden één of meer personen bedoeld die:

- gezamenlijk een huishouden voeren en/of een gezin zijn én
- onderwijs, zorg, ondersteuning, hulp en bescherming wordt geboden: kinderen, jongeren, volwassenen, ouderen, leerlingen, patiënten, cliënten, bezoekers en deelnemers én
- worden ondersteund bij het voeren van regie.

2. Voorwaarden coördinatie van zorg

2.1. Waarom coördinatie van zorg?

Ieder mens organiseert in de regel zelf zijn of haar eigen huishouden. Hij voert daarover zelf regie en er is coördinatie nodig om een huishouden goed draaiend te houden. Regie voeren is hetzelfde als 'het draaiend houden van een huishouden', maar dan rond zorg en hulpverlening. Wanneer er ook gezinsleden aanwezig zijn, wordt dit meestal gezamenlijk door de gezinsleden gedaan.

Soms is de balans verstoord bij het draaiend houden van het huishouden. Dit ontstaat door zorgen bij gezinsleden en/of op levensgebieden binnen het huishouden. Daardoor kunnen er meerdere professionals, familie of vrienden betrokken zijn om het huishouden te ondersteunen. Dat geeft vaak een extra druk op de organisatie van het huishouden. Het is fijn dat mensen helpen, maar deze hulp moet worden gecoördineerd.

Sommige mensen kunnen dat heel goed en behouden overzicht, zij zijn sterk in organiseren en plannen. Anderen hebben ondersteuning nodig in het plannen en organiseren. Het kan gebeuren dat op een gegeven moment mensen door de bomen het bos niet meer zien. En geen overzicht meer hebben over wie, wat, wanneer gaat doen. Dan is coördinatie van zorg een effectieve tool.

Een mens is naast volwassene soms ook mantelzorger, partner en/of ouder van een kind. Een jeugdige is ook altijd het kind van een ouder. Wanneer er meerdere betrokken organisaties en netwerk is, is een eenduidige manier van werken en afstemmen in de begeleiding en coördinatie belangrijk. Dat is de reden waarom bij voorkeur in een regio voor alle burgers regie op dezelfde wijze wordt uitgevoerd.

Op casusniveau is het mogelijk dat zowel volwassen-, ouderen-, als jeugdzorg, hulp- en dienstverleners, formeel en informeel netwerk ondersteunen. Wanneer zij allen dezelfde taal spreken en dezelfde uitgangspunten in regie hanteren, wordt de effectiviteit van de ondersteuning vergroot.

Het meeste effect wordt bewerkstelligd wanneer de verschillende domeinen hierin naadloos samenwerken en gebruik maken van elkaars expertise.

2.2. Wat zijn de uitgangspunten?

In de richtlijn¹ zijn zes uitgangspunten opgenomen. Hieronder worden deze uitgangspunten samengevat.

Binnen coördinatie van zorg...

1. Werken we systeemgericht en holistisch.

De klant leeft (meestal) binnen een huishouden of een gezin. Het gehele systeem wordt meegenomen in het voeren van regie. Daarbij gaan we uit van de mens als geheel.

2. Staat de klant centraal en versterken we zelfregie, eigen kracht en zelfverantwoordelijkheid.

We stellen de klant centraal en stimuleren de klant actief in het nemen van zelfregie.

3. Versterken we het sociaal netwerk, samenredzaamheid en participatie.

We versterken het sociaal netwerk door de leden van het netwerk met elkaar te verbinden en we vergroten de mogelijkheden waardoor een persoon deelneemt aan de samenleving.

4. Bieden we ondersteuning binnen een samenhangend systeem.

Bij gezinnen met kinderen is volwassenproblematiek ook altijd kindproblematiek, met of zonder kindsignalen.

Datzelfde geldt ook voor zorgafhankelijke volwassenen en kwetsbare ouderen. We streven naar duurzame veiligheid binnen de ondersteuning die we bieden.

5. Maken we samenhangende afspraken, ook over op- en afschalen.

Als er zorgen bestaan over de veiligheid van kinderen of andere gezinsleden, kan zorg en ondersteuning wel vrijwillig, maar niet vrijblijvend zijn. We streven naar continuïteit binnen de afspraken die we maken.

6. Bieden we samenhangende zorg.

We hebben oog voor chronische problematiek bij kwetsbare huishoudens. Chroniciteit geeft blijvende veiligheidsrisico's, ook als het acute probleem van een crisis bedwongen is. Kwetsbaarheid en chroniciteit betekent dat de intensiteit van de zorg van wisselende aard kan zijn. We streven naar duurzaamheid binnen de zorg die we bieden.

¹ RDOGHM (mei 2019), <https://1Gezin1Plan1Regisseur.nu/uitgangspunten/>

2.3. Wat is regie?

De beschrijving van de regiefunctie is zowel te gebruiken als regiefunctie in het vrijwillig en gedwongen kader.

Casusregie

De casusregisseur:

- beweegt op operationeel niveau en voert uit;
- heeft de regie over de dagelijkse uitvoering en ondersteuning van de klant en stuurt hierbij op inhoud;
- voert dit uit op de aandachtsgebied(en) zoals vastgesteld in het ondersteuningsplan en eventueel de veiligheidsafspraken in het Veiligheidsplan;
- heeft altijd een actieve en directe betrokkenheid bij de klant;
- zet casusregie in zoals in het werkproces is beschreven;
- Schaalt op- en af zoals beschreven in de regiekaart;
- bezit de competenties zoals beschreven in het competentieprofiel Casusregisseur A en B.

Procesregie

De procesregisseur:

- beweegt op tactisch niveau en regelt;
- faciliteert samenwerking, afstemming en monitoring tussen alle betrokkenen (klant, netwerk, professionals en/of meerdere organisaties) en stuurt hierbij op proces;
- heeft een directe betrokkenheid bij de klant;
- zet procesregie in zoals in het werkproces is beschreven;
- Schaalt op- en af zoals beschreven in de regiekaart;
- bezit de competenties zoals beschreven in het competentieprofiel Procesregisseur A en B.

Naast deze twee vormen van regie voor de klant, is er een derde vorm van regie voor het inrichten en borgen van coördinatie van zorg voor de organisatie.

Beleidsregie

De aandachtsfunctionaris:

- beweegt op strategisch niveau en bedenkt;
- adviseert en faciliteert implementatie en borging van de werkwijze binnen de organisatie;
- stimuleert samenwerking en afstemming tussen betrokken samenwerkingspartners;
- stuurt hierbij op visie, beleid, werkprocessen en monitoring.

2.4. Wat zijn criteria om regie in te zetten?

Criteria inzet regie

Regie wordt ingezet wanneer wordt voldaan aan één van onderstaande criteria:

- Er is sprake van kwetsbaarheid zoals in onderstaande definitie (onafhankelijk van het aantal betrokken zorgaanbieders).
- Er zijn twee of meer betrokken zorgaanbieders betrokken.
- Het huishouden maakt een crisis door.
- Er is sprake van (signalen van) onvoldoende basiszorg, onveiligheid en/of (huiselijk) geweld.
- Een tweede (of meer dan twee) product(en) vanuit de jeugdwet of Wmo worden toegevoegd aan het huishouden.

Daarbij specifiek voor jeugd:

- Er is structurele schooluitval.
- Er is een gezinsvoogd betrokken is bij een jeugdige of gezin.
- Er is sprake van een (dreigende) uithuisplaatsing.
- Er is sprake van betrokkenheid van het Doorbraakteam.

Per klantsysteem is er maximaal één procesregisseur.

Definitie kwetsbaarheid

Onderstaand geeft Toezicht Sociaal Domein (TSD) aan voor welke kwetsbare gezinnen regie in ieder geval van toepassing is. Daaronder wordt de essentiële verbreding gemaakt naar kwetsbare huishoudens.

Kwetsbare gezinnen²

TSD geeft aan dat regie belangrijk is voor kwetsbare gezinnen. Kwetsbare gezinnen zijn huishoudens die in mindere mate zelfredzaam zijn. Ze kunnen daardoor niet volwaardig en actief participeren in de samenleving. Deze gezinnen hebben vaak op verschillende leefgebieden zorg en ondersteuning nodig. In deze gezinnen kan het recht van kinderen om gezond en veilig op te groeien en te groeien naar zelfredzaamheid en zelfstandigheid, worden bedreigd. Als kinderen geen passende, samenhangende en effectieve zorg en ondersteuning krijgen, kunnen ze in een steeds kwetsbaardere positie terecht komen. Voor volwassenen geldt dat hun eigen zelfredzaamheid, veiligheid en/of participatie in het geding is, waarbij er onvoldoende compensatie binnen het huishouden beschikbaar is om dat op te vangen. Vaak is sprake van multiprobleem-problematiek.

Deze gezinnen blijken vaak moeite te hebben met het zelf formuleren van hun hulpvraag en het organiseren van passende zorg en ondersteuning voor henzelf en voor hun kinderen. Dit geldt nog meer als bij de ouder(s) sprake is van een verstandelijke beperking of psychische problemen. Vaak komt de hulpvraag van de ouder(s) niet overeen met de hulpvraag van het kind. Kwetsbare gezinnen vertonen daarnaast vaak zorgmijdend gedrag.

Dan is een patroon te zien van het accepteren van bepaalde vormen van hulp (bijvoorbeeld in crisissituaties rondom financiën), zonder dat voor de onderliggende problematiek passende zorg en ondersteuning wordt ingezet en/of aanvaard. De ingezette zorg en ondersteuning heeft dan

² TSD (mei 2019), <http://www.regiesociaaldomein.nl/achtergrond/kwetsbare-gezinnen>

onvoldoende effect en is niet bestendig genoeg om de problemen op de langere termijn op te lossen of beheersbaar te maken.

Kwetsbare huishoudens

Vanuit de visie op coördinatie van zorg is iedereen tussen -9 maanden en 100 jaar kwetsbaar wanneer één of meerdere van onderstaande criteria van toepassing zijn.

Het gaat om huishoudens waarbij:

- gezinsleden in mindere mate zelfredzaam zijn, niet volwaardig en actief participeren in de maatschappij;
- er zorgen zijn en waarbij op verschillende leefgebieden zorg en ondersteuning nodig is;
- gezinsleden in een onveilige en/of ongezonde situatie leven en passende, samenhangende en effectieve zorg en ondersteuning nodig is, om te voorkomen dat ze in een steeds kwetsbaardere positie terecht komen;
- gezinsleden moeite hebben met het zelf formuleren van hun hulpvraag en het organiseren van passende zorg en ondersteuning voor henzelf en familieleden;
- gezinsleden daarnaast soms zorgmijdend gedrag vertonen;
- de ingezette zorg en ondersteuning onvoldoende effect heeft en niet bestendig genoeg is om de problemen op de langere termijn op te lossen of beheersbaar te maken.

2.5. Wie voert regie binnen de regio ZOU?

Procesregie

Binnen de regio Zuid Oost Utrecht is de afspraak dat als de klant, een familielid of een goede vriend de procesregie (deels) niet kan voeren of hierop kan ondersteunen, de medewerker van het lokale team de procesregisseur is. Hier kan van worden afgeweken als blijkt dat het beter is als een andere partij deze rol op zich neemt. Het blijft van belang dat dit expliciet beslist wordt zodat helder is wie deze taak heeft.

Het komt voor dat een medewerker van het lokale team zowel procesregie als casusregie voert, wanneer de medewerker ook hulpverlening biedt. In (zeer) complexe casussen kan het nodig zijn deze aspecten te scheiden in twee rollen.

Gedwongen kader jeugd

In het gedwongen kader is afgesproken dat de Gecertificeerde Instelling (GI) de procesregisseur is voor de jeugdige waarvoor een maatregel is opgelegd. De procesregisseur voert procesregie. De professional die hulp biedt in het gezin is de casusregisseur en voert casusregie.

Casusregie

De casusregisseur heeft de regie over de dagelijkse uitvoering, ondersteunt de klant en stuurt hierbij op inhoud. Hij/zij voert dit uit op de aandachtsgebied(en) zoals vastgesteld in het ondersteuningsplan en eventueel de veiligheidsafspraken in het Veiligheidsplan.

In de regiekaart wordt het toedelen van de regierol verder uitgewerkt.

Beleidsregie

De aandachtsfunctionaris is degene die, in samenspraak met de coördinator en anderen, beleidsregie voert. In de handreikingen 'Implementatie binnen organisaties' en 'Implementatie binnen gemeenten en uitvoerende afdelingen van gemeenten' wordt de taak van de aandachtsfunctionaris uitgewerkt.

2.6. Hoe wordt regie ingezet tijdens samenwerking en verwijroutines?

Regie bij de medische verwijroutines jeugd

Regie wordt op enig moment tijdens de medische verwijroutines ingezet wanneer wordt voldaan aan één van de criteria zoals wordt genoemd in het hoofdstuk 'Wat zijn criteria om regie in te zetten?'.

Voor de inzet van procesregie wordt door de aanbieder contact opgenomen met het lokale team. Na contact met het lokale team start het werkproces zoals beschreven in hoofdstuk 3. 'Het werkproces'.

Regie bij Wmo-ondersteuning

Regie wordt op enig moment tijdens het onderzoeks- en indicatieproces ingezet wanneer wordt voldaan aan één van de criteria zoals wordt genoemd in het hoofdstuk 'Wat zijn criteria om regie in te zetten?'.

Voor de inzet van procesregie wordt door de aanbieder contact opgenomen met het lokale team. Na contact met het lokale team start het werkproces zoals beschreven in hoofdstuk 3. 'Het werkproces'.

Regie bij de route lokale team naar SAVE/GI³ jeugd

Procesregie wordt bij het lokale team ingezet wanneer er sprake is van signalen van onvoldoende basiszorg, onveiligheid en/of geweld. Indien het gezin en/of de jeugdige wordt toegeleid aan SAVE/GI wordt de procesregie tevens overgedragen via een warme overdracht. In een overleg met in ieder geval het gezin en/of de jeugdige, lokaal team en SAVE/GI én indien gewenst betrokken netwerk en/of aanbieder(s), wordt de procesregie en het ondersteuningsplan/Veiligheidsplan overgedragen.

Regie bij de route SAVE/GI jeugd naar lokale team

Procesregie wordt bij SAVE/GI altijd ingezet, omdat er sprake is van onvoldoende basiszorg, onveiligheid en/of geweld. Indien de situatie veilig is en het gezin en/of de jeugdige wordt toegeleid of teruggeleid naar het lokale team wordt de procesregie tevens overgedragen via een warme overdracht. In een overleg met in ieder geval het gezin en/of de jeugdige, lokaal team en SAVE/GI en indien gewenst betrokken netwerk en/of aanbieder(s), wordt de procesregie en het ondersteuningsplan/Veiligheidsplan overgedragen.

Regie bij de route beschermd wonen

Wanneer een jeugdige in een reguliere woonplek verblijft en uitstroomt naar een beschermde woonplek, dan heeft de aanbieder de taak om een passende beschermde woonplek te vinden. De Regionale Toegang besluit of de inwoner in aanmerking komt voor Beschermd Wonen. Indien er geen passende beschermde woonplek is, neemt de aanbieder contact op met het lokale team. Inwoner, lokaal team en aanbieder bekijken samen wat een passend vervolg is. Het lokale team heeft hierbij de procesregie.

Een inwoner die vanuit een beschermde woonvorm uitstroomt en waarbij begeleiding nodig is, wordt aangemeld bij het lokale team. Het lokale team zet procesregie in.

³ Gecertificeerde instelling

3. Het werkproces

Het werkproces is praktisch uitgewerkt in zes fases. Hierdoor kan worden gecheckt of alle belangrijke stappen zijn gezet om coördinatie van zorg effectief uit te voeren. De routes zijn richtinggevend en niet dwingend. Elke klant is anders en vraagt specifieke ondersteuning. De routes zijn bedoeld om de kwaliteit van werken te vergroten en ervoor te zorgen dat elke klant dezelfde kwaliteit van ondersteuning krijgt.

3.1. Uitgangspunten werkproces

Eén gezin

- Alle leden van het gezin/huishouden worden gesproken.
- De krachten en zorgen op alle leefgebieden wordt in kaart gebracht.
- De patronen in het gezin/huishouden en de hulpverleningsgeschiedenis worden uitgevraagd.
- Alle betrokkenen uit het netwerk worden gesproken middels een startoverleg.
- De voortgang wordt gemonitord middels voortgangsoverleggen.
- De veiligheid van kinderen, zorgafhankelijke volwassenen en kwetsbare ouderen wordt altijd in kaart gebracht bij kwetsbare gezinnen/huishoudens.

Eén plan

- Er wordt een samenhangend plan gemaakt op basis van een integrale analyse, een gewenst perspectief en daaraan gekoppeld doelen en acties.
- De krachten en zorgen worden integraal geanalyseerd.
- Er wordt een gewenst perspectief bepaald.
- Er wordt gewerkt met het ondersteuningsplan en indien nodig het Veiligheidsplan.

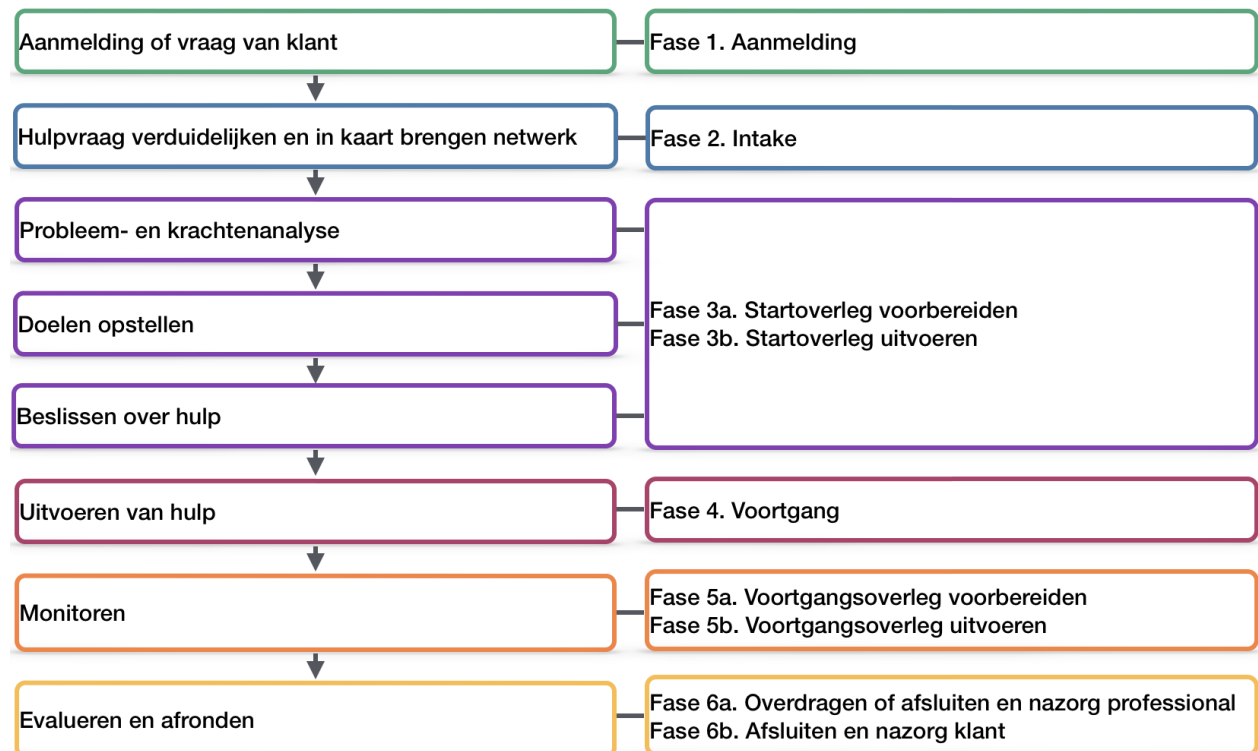
Eén regisseur

- Het is duidelijk wie procesregie en welke personen casusregie voeren.
- Regie wordt uitgevoerd volgens de richtlijn [1Gezin1Plan1Regisseur](#).
- Professionals zijn toegerust met de juiste competenties, bevoegdheden en randvoorwaarden voor het voeren van regie bij kwetsbare gezinnen/huishoudens.

3.2. Coördinatie van zorg in het primair werkproces

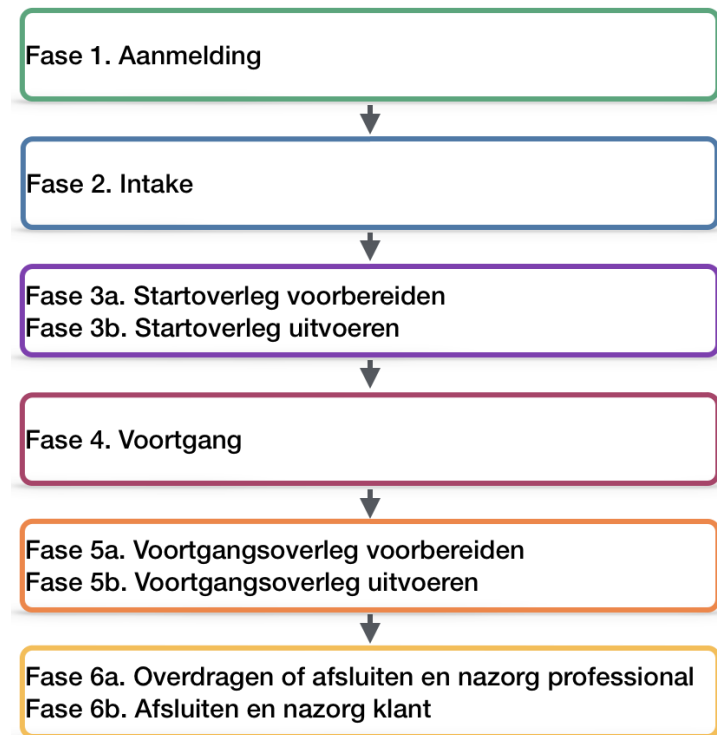
Primair werkproces organisatie

Fasen coördinatie van zorg



3.3. Regie voeren in zes fasen

De werkwijze is praktisch uitgewerkt in zes fasen:



Elke fase beschrijft acties voor de procesregisseur die procesregie voert en voor de casusregisseur die casusregie voert. Daarbij wordt een toelichting met aandachtspunten gegeven. Hiermee kan worden gecheckt of alle belangrijke stappen zijn gezet om regie effectief uit te voeren. De routes zijn richtinggevend en niet dwingend.

Elke klant is anders en vraagt specifieke ondersteuning. De routes zijn bedoeld om de kwaliteit van werken te vergroten en ervoor te zorgen dat elke klant dezelfde kwaliteit van ondersteuning krijgt.

Wanneer er meerdere vragen en doelen zijn waarbij één of meer klanten, familie, vrienden en/of organisaties betrokken zijn, wordt gestart met de afweging om regie in te zetten. Vanaf dat moment volg je de volgende fasen.

3.4. Fase 1. Aanmelding

Procesregie: acties procesregisseur

1. Vraag van klant komt binnen.
2. Front office zet bij aanmelding door naar medewerker lokaal team.
3. Check basiszorg en veiligheid: (acute) onveiligheid en/of onvoldoende basiszorg? Ga naar 'Aanvullende acties bij onveiligheid' en start altijd coördinatie van zorg.
4. Ga door naar fase 2.

Casusregie: acties casusregisseur

1. Vraag van klant komt binnen.
2. Indien de klant een maatwerkvoorziening nodig heeft, wordt de klant toegeleid naar het lokaal team.
3. Check basiszorg en veiligheid: (acute) onveiligheid en/of onvoldoende basiszorg? Ga naar 'Aanvullende acties bij onveiligheid' en start altijd coördinatie van zorg.
4. Ga door naar fase 2.

Toelichting

- Iedereen die een aanmelding verwerkt, kan coördinatie van zorg starten. Dat betekent niet per definitie dat je ook de procesregisseur of casusregisseur bent. Dat wordt in onderling overleg bij de start van coördinatie van zorg vastgesteld.
- Het uitgangspunt is altijd om de zelfregie van de klant te versterken. Hierbij worden de belangen van alle gezinsleden en/of huisgenoten betrokken.

3.5. Fase 2. Intakefase

Procesregie: acties procesregisseur

1. Verhelder de vraag van de klant.
2. Inventariseer en analyseer krachten en zorgen.
3. Schat in of de klant onder de criteria van kwetsbaar huishouden valt en start coördinatie van zorg.
4. Leg de werkwijze uit.
5. Geef de klant de folder van 1Gezin1Plan1Regisseur mee.
6. Ga naar fase 3a.
7. Zijn er signalen van (acute) onveiligheid en/of onvoldoende basiszorg? Ga naar Aanvullende acties bij onveiligheid en integreer deze acties in coördinatie van zorg.

Casusregie: acties casusregisseur

1. Indien gewenst: ondersteun de klant bij de intake bij het lokaal team.
2. Ga naar fase 3a.
3. Zijn er signalen van (acute) onveiligheid en/of onvoldoende basiszorg? Ga naar Aanvullende acties bij onveiligheid en integreer deze acties in coördinatie van zorg.

Toelichting

- Coördinatie van zorg wordt altijd ingezet bij situaties van onvoldoende basiszorg en/of onveiligheid, huiselijk geweld, kindermishandeling, ouderenmishandeling of vermoedens hiervan. Huiselijk geweld stopt niet vanzelf en regie en monitoring is noodzakelijk om de situatie te verbeteren.
- Vraag aan de klant hoe hij/zij omgaat met conflicten om op die manier laagdrempelig onveiligheid bespreekbaar te maken.
- De folder is te downloaden op www.1gezin1plan1regisseur.nl of www.1g1p1r.nl.

3.6. Fase 3a. Startoverleg voorbereiden

Procesregie: acties procesregisseur

1. Bereid samen met de klant het plan voor.
2. Vul persoons- en contactgegevens in.
3. Inventariseer betrokkenen uit het informeel en/of formeel netwerk.
4. Vraag de klant of er een voorkeur voor de procesregisseur is.
5. Indien minderjarig en voldoet aan criteria VIR: geef aan dat jeugdige in de VerwijsIndex Risicjongeren wordt signaleerd.
6. Voor zover gewenst: vul samen met de klant het conceptplan in.
7. Geef de klant aan dat het plan tijdens het overleg met betrokkenen wordt vastgesteld.
8. Geef de klant bij een digitaal plan toegang tot het plan.
9. Stel samen met de klant vast welke betrokkenen worden uitgenodigd.
10. Stel samen met de klant vast wie zeker bij het overleg aanwezig moeten zijn.
11. Stel met de klant een aantal data + tijden vast.
12. Stel een datum en tijd met de klant en degenen die aanwezig moeten zijn vast.
13. Zorg voor locatie, beamer, laptop, koffie en thee.
14. Stuur betrokkenen een uitnodiging.
15. Vul zoveel mogelijk van tevoren de praktische gegevens in het ondersteuningsplan in:
 - Gegevens klant, leden gezin/huishouden, procesregisseur, betrokken familie en vrienden en betrokken professionals
 - Overige gegevens: toestemming, signaal Verwijsindex Risicjongeren, eventueel gegevens voor een beschikking.
16. Indien gewenst: vraag secretariële ondersteuning aan een collega of betrokkene.
17. Indien voorzitter: bereid jezelf op het voorzitterschap voor.
18. Richt een half uur voor aanvang de locatie in, zodat je rustig kunt starten.
19. Indien jezelf betrokkene bent bij het overleg: bereid jezelf voor.
20. Ga naar fase 3b.

Casusregie: acties casusregisseur

1. Bereid samen met de klant de inbreng tijdens het overleg voor.
2. Indien minderjarig en voldoet aan criteria VIR: geef aan dat jeugdige in de VerwijsIndex Risicjongeren wordt signaleerd.
3. Bereid jezelf voor op het overleg.
4. Ga naar fase 3b.

Toelichting

- Ondersteun de klant om zo zelfstandig mogelijk procesregie te voeren. Indien mogelijk beheert de klant het plan met ondersteuning van het netwerk.
- Tijdens het traject wordt vraaggericht gewerkt. Dat betekent dat de klant zelf een voorkeur kan uitspreken voor een procesregisseur uit het eigen netwerk. Wanneer de klant een voorkeur heeft uitgesproken, wordt besproken of dit mogelijk is. Indien dit niet mogelijk of wenselijk is, voert het lokale team procesregie uit tenzij expliciet anders wordt besloten.
- Verwijsindex Risicjongeren is een hulpmiddel bij het voeren van regie: het brengt betrokken professionals in contact zodat afstemming kan plaatsvinden.

- In de acties wordt een onderscheid gemaakt in betrokkenen die zeker aanwezig moeten zijn en andere betrokkenen. Zo zorg je ervoor dat de betrokkenen die er zeker bij moeten zijn ook aanwezig zullen zijn.
- Bespreek altijd de rol van de life-time betrokkenen. Dat zijn de huisarts, langdurige behandelaars en begeleiders zijn. Voor jeugd zijn dit de jeugdgezondheidszorg en/of het onderwijs. Voor volwassenen kunnen dat ook zijn casemanagers dementie, wijkverpleging, Wmo-aanbieders. Vanuit het informele netwerk kunnen dat familieleden/mantelzorgers en/of vrienden zijn. Vanuit het informele netwerk kunnen dat familieleden en/of vrienden zijn. Dit zijn belangrijke betrokkenen, die een groot verschil kunnen maken in de effectiviteit.
- Breng het netwerk in kaart met hulpmiddelen als genogram, ecogram of bolletjesschema.
- Vraag door! Neem geen genoegen met alleen directe familieleden, welke mensen zijn er nog meer? Denk aan: vrienden, burens, ouders van vriendjes/vriendinnetjes van de jeugdigen, vroegere burens of vrienden, familieleden, mensen van de kerk, sportclub en dergelijke.
- Behulpzame vraag: wie vinden het belangrijk dat het goed gaat met jou/jouw partner/familielid/kind?
- Inventariseer welk type steun deze mensen bieden: praktisch, emotioneel, financieel? De bijdrage kan ook bestaan uit denkkraft en getoonde betrokkenheid.
- Krijg helder welke steun mensen in het netwerk bieden om de situatie te verbeteren.
- Wees vasthoudend en zet door, ook als het netwerk niet meteen toehapt op de uitnodiging of eigenlijk niet meteen iets praktisch wil doen, denkkraft is ook van belang.
- Wanneer de klant weinig of geen netwerk kan benoemen, kan ook het versterken van het sociaal netwerk een doel zijn. De interventie Sociale Netwerk Versterking (SNV) kan daarbij behulpzaam zijn.

Een goede voorbereiding is het halve werk

- Zorg dat betrokkenen op de hoogte zijn van de bedoeling van het overleg. Zoveel mogelijk vertelt de klant dat zelf aan betrokkenen.
- Voor het startoverleg kun je eventueel gebruik maken van een digitale planner, zoals datumprikker. Dit is eenmalig, omdat aan het eind van elk overleg direct een nieuwe datum wordt gepland voor het volgende overleg.
- Reserveer tijdig een locatie, een beamer, laptop en indien gewenst een flap-over. Zorg ervoor dat de locatie rustig is en er weinig inkijk van buitenstaanders mogelijk is.
- Neem voldoende tijd om jezelf voor te bereiden.
- Als professioneel betrokkene zorg je er voor de krachten en zorgen van tevoren met de klant te hebben besproken. Dit is prettig voor de klant, hij/zij kan zich zo beter voorbereiden en kan vertrouwen op een transparante en heldere communicatie. Hierdoor kan zij/zij zich focussen op het overleg en hoeft niet bang te zijn dat er onverwachte zaken aan de orde worden gesteld.
- Als voorzitter bedenk je op welke manier je het voorzitterschap gaat vormgeven: ga je zowel voorzitten als het plan invullen? Vraag je een collega of secretariaal medewerker om het plan in te vullen tijdens het overleg?
- Bedenk hoe je het overleg gaat voorzitten. Wees duidelijk als voorzitter en pak je rol.
- Aandachtspunten bij het voorzitten zijn onder andere:
 - hoe leid je in?
 - hoe zorg je ervoor dat de klant echt centraal staat?
 - hoe zorg je ervoor dat de klant regie voert op inhoud?
 - hoe voer je regie op het proces?

- hoe zorg je ervoor dat de agenda wordt gevolgd en dat binnen de vastgestelde tijd een plan wordt gemaakt?

3.7. Fase 3b. Startoverleg uitvoeren

Procesregie: acties procesregisseur

1. Heet iedereen welkom en maak kennis:
 - Verwelkom de eerste keer een kwartier voor aanvang de klant en informeel netwerk.
 - Leg nogmaals (kort) de werkwijze uit.
 - Verwelkom de andere betrokkenen en schenk koffie en thee.
 - Stel jezelf kort voor en laat iedereen zich kort voorstellen met naam, organisatie en functie en relatie tot de klant.
2. Bespreek het doel en agenda:
 - Vraag de klant om aanleiding en doel van het overleg te vertellen en vul evt. aan.
 - Geef de agenda en tijdsduur aan en vraag commitment.
3. Ontwikkel het ondersteuningsplan door onderstaande items te bespreken en in te vullen:
 - Inventariseer de krachten en de zorgen, start bij de klant en vervolg met de betrokkenen.
 - Inventariseer of de klant en gezinsleden eerder relevante hulp hebben gekregen.
 - Reflecteer over de gehele situatie en maak een integrale analyse. Bespreek samenhang van de krachten en zorgen en patronen.
 - Bespreek het gewenste resultaat.
 - Inventariseer of er zorgen zijn rondom onvoldoende basiszorg en/of onveiligheid.
4. Indien er zorgen zijn over onveiligheid, vervolg met het Veiligheidsplan.
5. Ontwikkel het Veiligheidsplan door onderstaande items te bespreken en in te vullen:
 - Inventariseer de krachten op bestaande veiligheid en de zorgen over onveiligheid.
 - Inventariseer de complicerende factoren.
 - Laat betrokkenen de veiligheidsschaal invullen.
 - Maak veiligheidsafspraken.
 - Vul de doelencheck in.
 - Laat bij de klant het Veiligheidsplan ondertekenen.
6. Vervolg vervolgens met het ondersteuningsplan indien er nog tijd en energie over is. Maak indien gewenst een nieuwe afspraak om het overleg te vervolgen:
 - Vraag de klant vervolgens welke (overige) zorgen prioriteit hebben.
 - Stel gezamenlijk doelen vast en noteer deze in het ondersteuningsplan.
 - Leg gezamenlijk per doel actie(s) vast en noteer deze in het ondersteuningsplan.
7. Geef informatie over de verantwoordelijkheden bij uitvoering en regie.
8. Stel gezamenlijk een nieuwe datum en tijd vast voor het volgende overleg.
9. Vraag de klant hoe zij het overleg hebben ervaren en doe een rondje rondvraag.
10. Bedank alle betrokkenen voor hun aandacht en inzet en geef na afloop de gelegenheid om vervolgsafspraken te maken voor het uitvoeren van acties.
11. Ga naar fase 4.

Casusregie: acties casusregisseur

1. Neem deel aan het startoverleg volgens de structuur zoals genoemd op de vorige pagina 'Procesregie: acties procesregisseur'.
2. Geef informatie beknopt en helder.
3. Wees proactief en meewerkend, zodat het overleg binnen de gestelde tijd afgerond kan worden.
4. Na afloop is er de gelegenheid om vervolgspraken te maken voor het uitvoeren van acties. Gebruik dit alleen voor het uitvoeren van acties. Ga daarna direct uit elkaar.
5. Ga naar fase 4.

Toelichting

- Bij een overleg zijn meestal meerdere partijen aanwezig: klant, familie, vrienden, jeugd- en volwassenzorg, casusregisseur(s) en de procesregisseur. Al deze partijen hebben hetzelfde belang: iedereen streeft ernaar dat het goed gaat met de klant. Maar dan... de invulling van wat goed is, wat eenieder in het belang van de klant acht, de omstandigheden die dit mogelijk of onmogelijk maken, de organisatorische, inhoudelijke en persoonlijke dilemma's, visies op opvoeden, welzijn, basiszorg... Allerlei factoren zorgen ervoor dat de invulling 'het gaat goed met de klant' door eenieder op een andere wijze kan worden uitgelegd. Als voorzitter is het jouw taak daar leidend in te zijn en structuur in aan te brengen.
- Hou vast aan de agenda en de tijd. Laat een overleg niet uitlopen.
- Geef de klant een centrale positie in het overleg. Het gaat om de invulling van zijn/haar leven.
- Start telkens bij de klant bij een nieuw item (krachten, zorgen, doelen, acties). Vraag vervolgens gezinsleden, informeel netwerk en daarna het formeel netwerk naar hun mening. Dit versterkt zelfregie en samenredzaamheid.
- Voer de krachten- en zorgenanalyse systeemgericht uit. Voor gezinnen, kinderen en/of jongeren kan de GIZ-methodiek worden ingezet en voor volwassenen de Zelfredzaamheidsmatrix. Ook het 'spinnenweb' van de positieve gezondheid kan een goed hulpmiddel zijn. Gebruik bij signalen van onvoldoende basiszorg, onveiligheid en/of geweld voor gezinnen de ARIJ, LIRIK of CARE-nl.
- Ontwikkel het plan in gewone mensentaal. Gebruik geen vakjargon en citeer degene die verwoord.
- Vul het ondersteuningsplan en eventueel het Veiligheidsplan samen met de klant en betrokkenen in en zorg dat deze voldoet aan de kwaliteitscriteria.
- Benoem een procesregisseur indien dit nog niet was vastgesteld en sluit zoveel mogelijk aan bij de wens van klant.
- Verantwoordelijk is:
 - voor het uitvoeren van de acties en afspraken: klant, gezinsleden, familie, vrienden, professionals.
 - voor regie over de dagelijkse ondersteuning van een persoon of gezin: casusregisseur.
 - voor het faciliteren van de samenwerking tussen betrokkenen: procesregisseur.
 - voor oplossen van stagnatie in de uitvoering van het ondersteuningsplan: procesregisseur.
- Ga na afloop direct weg na het overleg. Blijf niet hangen om andere professionals of de regisseur te spreken over de klant of andere casussen. Wanneer professionals langer blijven dan de klant na het overleg, kan dit het gevoel van transparantie aantasten.

3.8. Fase 4. Voortgang

Procesregie: acties procesregisseur

1. Stuur de klant en professionals een pdf van het ondersteuningsplan en/of de digitale toegang in geval een digitaal plan.
2. Monitor het traject:
 - Communiceer transparant en duidelijk naar betrokkenen.
 - Wees bereikbaar voor signalen.
 - Behandel tussentijdse signalen over uitvoering, coördinatie en stagnatie.
 - Schaal indien nodig op.
3. Vervolg met fase 5a.
4. Zijn er signalen van (acute) onveiligheid en/of onvoldoende basiszorg? Ga naar Aanvullende acties bij onveiligheid en integreer deze acties in coördinatie van zorg.

Casusregie: acties casusregisseur

1. Monitor het traject:
 - Communiceer transparant en duidelijk naar betrokkenen.
 - Wees bereikbaar voor signalen.
 - Werk mee wanneer tussentijdse signalen over uitvoering, coördinatie en stagnatie aandacht vragen.
 - Schaal indien nodig op.
2. Vervolg met fase 5a.
3. Zijn er signalen van (acute) onveiligheid en/of onvoldoende basiszorg? Ga naar Aanvullende acties bij onveiligheid en integreer deze acties in coördinatie van zorg.

Toelichting

- Draag met jouw acties concreet bij aan het herstel van het gewone leven, zelfredzaamheid en participatie.
- Werk planmatig en resultaatgericht.
- Zorg voor continuïteit.
- Zeg wat je doet en doe wat je zegt.
- Voer hetgeen afgesproken is altijd uit. Er is niets zo frustrerend als deelnemen aan een overleg en om doelen en acties vast te stellen als daar vervolgens niet voldoende mee gebeurt. Voer alle vastgestelde acties uit.
- Ondersteun en spreek elkaar ook aan op de afspraken en de uitvoering.
- Streef steeds naar samenhang in zorg en ondersteuning en maak daar goede afspraken over.
- Verantwoordelijk is:
 - Voor het uitvoeren van de acties en afspraken: klant, gezinsleden, familie, vrienden, professionals.
 - Voor regie over de dagelijkse ondersteuning van een persoon of gezin: casusregisseur.
 - Voor het faciliteren van de samenwerking tussen betrokkenen: procesregisseur
 - Voor oplossen van stagnatie in de uitvoering van het ondersteuningsplan: procesregisseur.
- Schaal op indien nodig en schaal af indien mogelijk. Gebruik hiervoor de regiekaart en de afspraken die hierover zijn gemaakt.

3.9. Fase 5a. Voortgangsoverleg voorbereiden

Procesregie: acties procesregisseur

1. Zorg voor locatie, beamer, laptop, koffie en thee.
2. Stuur de betrokkenen een uitnodiging ter herinnering.
3. Bereid indien nodig het plan op praktische punten verder voor.
4. Indien gewenst: vraag secretariële ondersteuning aan collega of betrokkene.
5. Indien voorzitter: bereid jezelf op het voorzitterschap voor.
6. Bereid de agenda, tijdsduur en structuur van het overleg voor.
7. Bereid houding en wijze van interactie voor.
8. Bereid jezelf voor op mogelijke dilemma's en reacties hierop.
9. Richt een half uur voor aanvang de locatie in, zodat je rustig kunt starten.
10. Ga naar fase 5b.

Casusregie: acties casusregisseur

1. Bereid samen met de klant de inbreng tijdens het overleg voor.
2. Bereid jezelf voor op het overleg.
3. Ga naar fase 5b.

Toelichting

- Zie de toelichting in Fase 3a. Startoverleg voorbereiden.

3.10.Fase 5b. Voortgangsoverleg uitvoeren

Procesregie: acties procesregisseur

1. Heet iedereen welkom en maak kennis:
 - Verwelkom iedereen en schenk koffie en thee.
 - Indien er nieuwe betrokkenen zijn: stel jezelf kort voor en laat iedereen zich kort voorstellen met naam, organisatie en functie, indien betrokkene de relatie tot klant.
2. Bespreek het doel en agenda:
 - Geef de agenda en tijdsduur aan en vraag commitment.
3. Nodig de klant uit om kort te vertellen hoe het nu gaat.
4. Indien het Veiligheidsplan is ingevuld:
 - bespreek of de veiligheidsafspraken zijn behaald.
 - inventariseer de actuele krachten en zorgen specifiek gericht op (on)veiligheid en noteer deze in het Veiligheidsplan.
 - voer opnieuw de Veiligheidsschaal uit en noteer de uitkomsten in het Veiligheidsplan.
 - indien nodig: maak opnieuw veiligheidsafspraken en zet in het Veiligheidsplan.
5. Bespreek welke doelen en acties zijn gehaald.
6. Inventariseer kort de actuele krachten en zorgen en noteer deze in het plan, start bij de klant en vervolg met de betrokkenen.
7. Indien nodig: vraag de klant vervolgens welke (overige) zorgen prioriteit hebben.
8. Indien nodig: stel gezamenlijk doelen vast en noteer deze in het ondersteuningsplan.
9. Indien nodig: leg gezamenlijk per doel actie(s) vast en noteer deze in het ondersteuningsplan.
10. Indien er wordt gewerkt met het Veiligheidsplan:
 - vul de doelencheck in het Veiligheidsplan in.
 - laat de klant(en) het Veiligheidsplan ondertekenen.
11. Indien nodig: stel gezamenlijk een nieuwe datum en tijd vast voor een volgend overleg.
12. Vraag de klant hoe hij/zij het overleg heeft ervaren.
13. Doe een rondje rondvraag.
14. Bedank alle betrokkenen voor hun aandacht en inzet en geef na afloop de gelegenheid om vervolgsafspraken te maken voor het uitvoeren van acties.
15. Ga naar fase 4. Voortgang of fase 6b. Afsluiten en nazorg.

Casusregie: acties casusregisseur

1. Neem deel aan het voortgangsoverleg volgens de structuur zoals genoemd op de vorige pagina 'Procesregie: acties procesregisseur'.
2. Geef informatie beknopt en helder.
3. Wees proactief en meewerkend, zodat het overleg binnen de gestelde tijd afgerond kan worden.
4. Na afloop is er de gelegenheid om vervolgsafspraken te maken voor het uitvoeren van acties. Gebruik dit alleen voor het uitvoeren van acties. Ga daarna direct uit elkaar.
5. Ga naar fase 4.

Toelichting

- Zie toelichting fase 3b. Startoverleg uitvoeren.
- Hoe het met de klant gaat is een moment opname, vraag elk overleg naar de actuele krachten en zorgen.

3.11.Fase 6a. Overdragen of afsluiten en nazorg van een professional

Procesregie: acties procesregisseur

6. Bij overdracht, op- of afschalen van de procesregie:
 - Stel vast wie vanaf welk concreet moment de procesregie overneemt.
 - Draag de procesregie zorgvuldig en verantwoord over.
7. Sluit de betrokkenheid zorgvuldig en verantwoord af.

Casusregie: acties casusregisseur

1. Bij overdracht betrokkenheid:
 - Communiceer overdracht naar de klant, betrokkenen en procesregisseur.
 - Draag de betrokkenheid zorgvuldig en verantwoord over.
2. Bij afsluiten betrokkenheid:
 - Stel vast of er nog ondersteuning gewenst is op het leefgebied.
 - Bespreek wie kan ondersteunen bij eventuele vragen of restproblematiek.
 - Maak hierover afspraken.
3. Sluit de betrokkenheid zorgvuldig en verantwoord af.

Toelichting

- Indien je als procesregisseur of casusregisseur moet stoppen en procesregie en casusregie wordt vervolgd, zorg je samen met de klant zelf voor een nieuwe procesregisseur en casusregisseur. Draag je werkzaamheden zorgvuldig over.
- Lukt het niet een opvolger te vinden, dan neem je contact op met je manager voor overleg of schakel het lokale team in als de voortgang stagneert.

3.12.Fase 6b. Afsluiten en nazorg klant

Procesregie: acties procesregisseur

1. Overleg met de klant of coördinatie van zorg kan worden afgesloten.
2. Overleg of een vervolg wenselijk is.
3. Zo ja, bespreek met de klant en diens netwerk wat wenselijk is bij een vervolg.
4. Leg vast wie, wat, wanneer en hoe vaak inzet nodig is.
5. Bespreek wie kan ondersteunen bij vragen.
6. Stel vast wanneer wordt afgesloten.
7. Evalueer het traject en de resultaten tijdens het laatste overleg.
8. Bedank de klant en betrokkenen voor hun inzet en betrokkenheid.
9. Sluit af.
10. Zijn er signalen van (acute) onveiligheid en/of onvoldoende basiszorg? Sluit coördinatie van zorg niet af. Ga naar Fase 5b. Voortgangsoverleg uitvoeren en Aanvullende acties bij onveiligheid en integreer deze acties in coördinatie van zorg.

Toelichting

- Maak duidelijke afspraken over de eventuele ondersteuning die verder nodig is.
- Geef aan de klant aan waar deze terecht kan bij nieuwe vragen, mocht er behoefte zijn aan ondersteuning.

4. Aanvullende acties bij onveiligheid

4.1. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De Wet Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is een stappenplan om huiselijk geweld te signaleren en te stoppen. De meldcode verbetert de kwaliteit op de aanpak huiselijk geweld en stuurt aan op handelen van professionals bij signalen van huiselijk geweld.

De stappen van de meldcode zijn wettelijk vastgelegd en voor iedere organisatie gelijk en toegespitst per beroepsgroep. Dit geeft voldoende mogelijkheden om in gezamenlijkheid met de meldcode te werken indien dit nodig is.

De stappen van de meldcode worden ingezet bij signalen en zorgen over huiselijk geweld, kindermishandeling, ouderenmishandeling, eengerelateerd geweld en meisjesbesnijdenis. Deze acties kunnen op ieder moment en tijdens elke fase van coördinatie van zorg worden ingezet, omdat onvoldoende basiszorg, onveiligheid en/of geweld zich op ieder moment kan voordoen.

Verantwoordelijkheidsverdeling procesregisseur en casusregisseur

Casusregisseur

De casusregisseur heeft een actieve en directe betrokkenheid bij de klant en de eventuele leden van het huishouden. De casusregisseur voert (delen van) het ondersteuningsplan en indien aanwezig het veiligheidsplan uit. Daardoor kan de casusregisseur signalen van (vormen) huiselijk geweld herkennen in de thuissituatie. Op dat moment start de meldcode en de acties bij onveiligheid uit de richtlijn (die vrijwel gelijk zijn in uitvoering).

Indien er signalen van onveiligheid en/of geweld worden waargenomen is het belangrijk om samen met de klant deze signalen te delen met de procesregisseur. Daarbij worden de meldcode en het bijbehorende afwegingskader gevolgd. Indien er volgens het afwegingskader een melding bij Veilig Thuis moet worden gedaan, wordt deze door de casusregisseur gedaan. De reden is omdat Veilig Thuis de melding nodig heeft van degene die de signalen heeft waargenomen.

Wanneer er vanuit het afwegingskader hulp wordt ingezet, wordt daarbij altijd coördinatie van zorg volgens 1gezin1Plan1Regisseur ingezet of vervolgd. Indien de klant geen toestemming voor coördinatie van zorg geeft of tussentijds uit het traject stapt, wordt de meldcode gevolgd.

De procesregisseur schaaft volgens de regiekaart op wanneer veiligheidsproblematiek ontstaat en/of escaleert.

Procesregisseur

De procesregisseur spreekt tijdens het overleg met de klant, de eventuele leden van het huishouden en alle betrokkenen af dat signalen van onveiligheid en geweld worden gedeeld met de procesregisseur. Dit geeft de klant en de betrokkenen de mogelijkheid om signalen van (vormen van) huiselijk geweld direct te kunnen delen met de procesregisseur. De procesregisseur weegt, eventueel samen met de klant en betrokkenen, af of er een tussentijds of spoedoverleg nodig is om een veiligheidsplan te ontwikkelen of bij te stellen. Indien dit nodig is, faciliteert de procesregisseur dit overleg zodat er afstemming en samenwerking plaats kan vinden. Daarbij schaaft de procesregisseur volgens de regiekaart op wanneer veiligheidsproblematiek ontstaat en/of escaleert.

4.2. Stappen bij levensbedreigende situaties

Acties

1. Blijkt uit waarneming of informatie dat er acuut gevaar dreigt:
 - Contact politie op telefoonnummer 112 en/of
 - Contact het Crisis Interventieteam GGZ en/of
 - Contact de crisisdienst Veilig Thuis of de Raad voor de Kinderbescherming.
2. Ga door naar stap 1.

Stap 0. Kijk of er signalen zijn van onveiligheid

Acties

1. Indien er mogelijke signalen zijn die kunnen wijzen op huiselijk geweld zoals:
 - partnergeweld en/of
 - kindermishandeling en/of
 - ouderenmishandeling en/of
 - eengerelateerd geweld en/of
 - meisjesbesnijdenis.
2. Ga door naar stap 1.

4.3. Stap 1. Breng signalen in kaart

Acties

1. Constateer de (mogelijke) signalen. Gebruik een signalenkaart zoals <https://signalenkaart.nl>
2. Toets of onderbuikgevoelens onderbouwd kunnen worden door feiten die zijn gezien, gehoord of geroken.
3. Stel vast welke feiten je hebt geconstateerd.
4. Bedenk welke informatie nog nodig is om een inschatting te maken.
5. Bedenk wie er betrokken dienen te worden (let op gezaghebbende ouder).
6. Ga in gesprek met de klant:
 - Deel deze feiten en vraag naar herkenning.
 - Verhelder de situatie en stel verdiepingsvragen en maak hierbij eventueel gebruik van verdiepingsinstrumenten.
 - Vat de kernpunten samen en stel vervolgacties vast: collegiale consultatie, consultatie met expert, inzet coördinatie van zorg en/of (spoed)hulpverlening en concrete tijdsafspraken over terugkoppeling en vervolg.
7. Voer de kindcheck of mantelzorgcheck uit indien je met kwetsbare adolescenten, volwassenen en/of ouderen werkt die in een (medische) situatie verkeren die minderjarige kinderen of partners (ernstige) schade kan toebrengen.
8. Weeg intern: toets, oordeel en maak hierbij eventueel gebruik van ernsttaxatie-instrumenten zoals de Lirik of ARIJ.
9. Documenteer.
10. Ga door naar stap 2.

4.4. Stap 2. Overleg met deskundige professional(s) en/of Veilig Thuis

Acties

1. Overleg met een deskundige collega, gedragswetenschapper of aandachtsfunctionaris huiselijk geweld over:
 - feitelijke signalen, krachten en zorgen ten aanzien van het vermoeden van partnergeweld, kindermishandeling of ouderenmishandeling.
 - de interne weging uit stap 1.
 - welke vervolgacties nodig zijn.
 - eventuele consultatie bij een expert.
 - het vaststellen van de bodemeisen vanuit de organisatie.
 - welke vervolgstappen nodig zijn als resultaat uitblijft.
2. En/of consulteer een expert over:
 - Partnergeweld, kindermishandeling of ouderenmishandeling: aandachtsfunctionaris huiselijk geweld, kindermishandeling of ouderenmishandeling, lokaal team, Veilig Thuis of een andere deskundig professional.
 - Eergerelateerd geweld (EEG): aandachtsfunctionaris EEG bij de politie of Veilig Thuis.
 - Vrouwelijke genitale verminking (VGV): aandachtsfunctionaris VGV bij de GGD of Veilig Thuis.
 - Fysiek letsel bij een vermoeden van mishandeling: vertrouwensarts bij Veilig Thuis of forensisch- of kinderarts in het ziekenhuis.
3. Overleg en stem indien nodig af met de politie over:
 - een (mogelijk) strafbaar feit, ernstige vormen van lichamelijke mishandeling of verwaarlozing, seksueel misbruik, eergerelateerd geweld, vrouwelijke genitale verminking of huwelijksdwang.
 - het inschatten van de dreiging.
 - aangifte als daardoor de mishandeling kan stoppen.
4. Documenteer.
5. Je kunt altijd anoniem advies vragen bij een deskundige collega, aandachtsfunctionaris of expert. Dat wil zeggen dat je bij het advies vragen de persoonsgegevens niet deelt.
6. Ga door naar stap 3.

4.5. Stap 3. Ga in gesprek met de klant

Acties

1. Bereid het gesprek voor:
 - Stel het doel vast.
 - Bedenk welke feiten je gaat benoemen.
 - Neem ter voorbereiding het Veiligheidsplan door en bedenk per kopje wat er minimaal moet gebeuren.
 - Stel vast wie er betrokken dienen te worden (let op gezaghebbende ouder).
2. Ga in gesprek met de klant:
 - Deel feitelijke signalen, krachten en zorgen.
 - Verhelder de situatie.
 - Bespreek en vul het ondersteuningsplan en Veiligheidsplan in zoals beschreven in het werkproces in fase 3. Startoverleg uitvoeren. Het ondersteuningsplan en Veiligheidsplan samen kunnen worden gebruikt als hulpverlenings-, herstel- en veiligheidsplan in één. Deze structuur kan ook worden gebruikt indien er alleen met de klant wordt gesproken, bijvoorbeeld omdat er één hulpverlener betrokken is en er (nog) geen informeel netwerk is betrokken.
 - Inventariseer de krachten en zorgen specifiek gericht op (on) veiligheid en noteer deze in het Veiligheidsplan.
 - Voer de veiligheidsschaal uit en noteer de uitkomsten in het Veiligheidsplan.
 - Maak veiligheidsafspraken en noteer deze in het Veiligheidsplan.
 - Stel een evaluatiemoment vast.
 - Geef aan als er een terugkoppeling volgt naar de gedragswetenschapper, aandachtfunctionaris of andere deskundige collega.
3. Documenteer.
4. Ga door naar stap 4.

4.6. Stap 4 en 5. Weeg de onveiligheid en beslis over melden en hulpverlening

Acties

1. Weeg de onveiligheid of het geweld en beslis over melden en hulpverlening
2. Beoordeel de veiligheidssituatie en beantwoord de vijf afwegingsvragen, eventueel met Veilig Thuis
3. Ondersteuning bij het beantwoorden van de afwegingsvragen voor organisaties:
 - Weeg met een risicotaxatie-instrument uitgevoerd door een geschoolde professional óf
 - Door een telefonische consultatie met Veilig Thuis.
4. Ondersteuning bij het beantwoorden van de afwegingsvragen voor lokale teams in samenspraak met een deskundig professional zoals de gedragswetenschapper, teamleider of de aandachtsfunctionaris huiselijk geweld:
 - Weeg met een risicotaxatie-instrument uitgevoerd door een geschoolde professional óf
 - Door een telefonische consultatie met Veilig Thuis óf
 - Door een telefonische consultatie met SAVE/GI.
5. Doorloop het afwegingskader:
 - Afweging 1. Heb ik een vermoeden van / is er sprake van huiselijk geweld?
Nee: Sluit af en leg vast in dossier of ja: Ga verder met afweging 2
 - Afweging 2. Heb ik een vermoeden van / is er sprake van acuut en/of structurele onveiligheid?
Nee: Ga verder met afweging 3 of ja: Meld bij Veilig Thuis.
De afwegingen 3 tot en met 5 worden samen met Veilig Thuis doorlopen.
 - Afweging 3. Ben ik in staat effectieve hulp te bieden of organiseren?
Nee: Meld bij Veilig Thuis of ja: Ga verder met afweging 4.
 - Afweging 4. Werken betrokkenen mee aan de geboden of georganiseerde hulp?
Nee: Meld bij Veilig Thuis of ja: Bied of organiseer hulp, ga verder met afweging 5.
 - Afweging 5. Leidt deze hulp tot duurzame veiligheid?
Nee: Meld (opnieuw) bij Veilig Thuis of ja: Vervolg hulp met afspraken over het volgen van toekomstige (on)veiligheid met betrokkenen.
6. Beslis: Is melden noodzakelijk? Zo ja, meld bij Veilig Thuis en Is hulpverlening (ook) mogelijk? Zo ja, organiseer hulp.
7. Indien je betrokken blijft bij de klant(en), monitor je de situatie door de afwegingsvragen steeds opnieuw te doorlopen totdat er duurzame veiligheid is.
8. Documenteer.

4.7. Als zorgen blijven

Acties

1. Als zorgen blijven nadat je de klant hebt toegeleid naar hulpverlening:
 - Wanneer de klant is toegeleid naar hulp, dan is het van belang om de klant te blijven volgen. Als de signalen en zorgen blijven bestaan of zich opnieuw voordoen, kom je opnieuw in actie. Je checkt of de gemaakte afspraken zijn nagekomen en wat het resultaat daarvan is. Je doorloopt de meldcode nogmaals en indien de signalen en zorgen blijven bestaan, besluit je bij stap 5 nogmaals om opnieuw toe te leiden naar hulp of een melding bij Veilig Thuis te doen. Indien je opnieuw toeleidt naar hulp, is het van belang dat de afspraken die worden gemaakt zo duidelijk zijn dat de klant(en) ook daadwerkelijk bij de hulp aankomen en deze aanvaarden. Als je hierover twijfelt, neem je altijd contact op met Veilig Thuis.
 - Wanneer de (reeds bestaande) hulp niet voldoende blijkt te zijn, dan bespreek je dit met de klant(en). Je kunt dan met Veilig Thuis contact opnemen om de signalen te wegen en te besluiten of een melding gewenst is. Indien je een melding gaat doen, kun je bij de klant(en) aangeven dat de zorgen blijven bestaan en je kondigt aan dat je een melding bij Veilig Thuis gaat doen.
2. Indien zorgen blijven na een melding bij Veilig Thuis:
 - Als het goed is neemt Veilig Thuis na enige tijd contact met de melder op om te laten weten welke actie er is genomen en welke afspraken er zijn gemaakt. Wees hier ook proactief in en neem zelf contact met hen op wanneer je wacht op terugkoppeling.
 - Ook nadat je gemeld hebt, blijf je de klant(en) volgen. Wanneer zorgen blijven bestaan of wanneer er zich opnieuw signalen van huiselijk geweld voordoen, dan kom je opnieuw in actie. Je neemt zo spoedig mogelijk contact op met Veilig Thuis en bespreekt dat er (nog altijd / opnieuw) signalen zijn. Je kunt het advies krijgen nogmaals een melding te doen. Als dit het geval is, geef je bij de klant(en) aan dat je nogmaals een melding doet.
3. Indien de klant(en) hulp weigert:
 - Wanneer je signalen van huiselijk geweld waarneemt en de klant(en) weigert iedere hulp, dan doe je altijd een melding bij Veilig Thuis. Je geeft bij de klant(en) aan dat je een melding doet.
4. Indien de klant(en) verhuist naar een andere woonplaats:
 - Wanneer je signalen van huiselijk geweld waarneemt en de klant(en) verhuist naar een andere gemeente, dan kun je met toestemming van de klant(en) en/of samen met de klant(en) contact opnemen met de collega (organisatie) in de nieuwe woonplaats om de hulp warm over te dragen.
 - Wanneer de klant(en) geen toestemming geeft voor overdracht, dan doe je een melding bij Veilig Thuis.
5. Indien de klant(en) al bij Veilig Thuis bekend is, dan neemt Veilig Thuis contact op met Veilig Thuis in de nieuwe woonplaats en draagt de informatie over.

5. Regiekaart

1GEZIN1PLAN
1Huishouden1Plan
Regisseur

Regiekaart 1Gezin1Plan / 1Huishouden1Plan

Niveau 1	Draagkracht: In balans. Zelfredzaam: Voldoende of volledig. Zorgen: Normale zorgen. Risico's zo vroeg mogelijk signaleren om problemen te voorkomen. Hulp: Geen hulp of hulp gericht op voorkomen problemen. Regie: Indien gewenst casusregie. 1Gezin1Plan: Naar behoefte met Ondersteuningsplan preventief.	Casusregie: Naar behoefte door de klant, netwerk of casusregisseur basiszorg met competentieprofiel A. Procesregie: n.v.t. Inzet: Klant, netwerk en basiszorg. Consultatie: Zorgketen. Operationeel: Manager professional verantwoordelijk.	Opschalen: Draagkracht uit balans <i>én</i> Zelfredzaamheid beperkt of afwezig <i>én</i> Basiszorg ontoereikend en meer hulp nodig → naar niveau 2 <i>Daarbij</i> signalen van onveiligheid of onveilige situatie voor individu en/of leden huishouden → naar niveau 3 <i>Daarbij</i> onveilige situatie voor individu, leden huishouden en/of omgeving <i>én</i> Ketenoverstijgende samenwerking nodig voor herstel veiligheid → naar niveau 4 <i>Daarbij</i> (dreigende) totale escalatie en/of maatschappelijke onrust. → naar niveau 5 Stagnatie in de communicatie en uitvoering van 1Gezin1Plan door problematiek van de klant en/of leden huishouden. Regisseur nodig met expertise problematiek. → naar niveau 2, 3 of 4, afhankelijk van expertise. Samenwerking tussen professionals stagneert → naar manager.
Niveau 2	Draagkracht: Deels of volledig uit balans. Zelfredzaam: Beperkt of niet. Zorgen: Enkelvoudig, meervoudig of complex. Hulp: Voorkomen en behandelen van problemen en herstel van opgelopen schade. Regie: Casus- en procesregie. 1Gezin1Plan: Ondersteuningsplan.	Casusregie: Lokaal team en/of zorgketen met competentieprofiel A. Procesregie: Lokaal team met competentieprofiel A. Inzet: Klant, netwerk, basiszorg, lokaal team en zorgketen. Consultatie: Zorg- en veiligheidsketen. Operationeel: Manager professional verantwoordelijk.	
Niveau 3	Draagkracht: Volledig uit balans. Zelfredzaam: Niet zelfredzaam of acute problematiek. Zorgen: Meervoudig of complex met onveiligheid voor individu en/of leden huishouden. Hulp: Behandelen van problemen, herstel van veiligheid en opgelopen schade. Regie: Casus- en procesregie. 1Gezin1Plan: Ondersteuningsplan en Veiligheidsplan.	Casusregie: Lokaal team, zorgketen, Veilig Thuis en/of SAVE met competentieprofiel B. Procesregie: Lokaal team met competentieprofiel B. Inzet: Klant, netwerk, basiszorg, lokaal team, zorgketen, Veilig Thuis en SAVE. Consultatie: Zorg- en veiligheidsketen. Operationeel: Manager professional verantwoordelijk.	
Niveau 4	Draagkracht: Volledig uit balans. Zelfredzaam: Niet zelfredzaam of acute problematiek. Zorgen: Meervoudig of complex met onveiligheid voor individu, leden huishouden en/of omgeving. Hulp: Behandelen van problemen, herstel van veiligheid en opgelopen schade door inzet zorg en veiligheid. Regie: Casus- en procesregie. 1Gezin1Plan: Ondersteuningsplan en Veiligheidsplan.	Casusregie: Lokaal team, zorg- en veiligheidsketen, Veilig Thuis, SAVE, en/of reclassering met competentieprofiel B+. Procesregie: Indien ernstige veiligheidsprobleem: PGA Expert. Overig incl. matige veiligheidsproblematiek: Lokaal team competentieprofiel B+. Inzet: Klant, netwerk, basiszorg, lokaal team, zorg- en veiligheidsketen, Veilig Thuis, SAVE, OVV ambtenaar, adviseur zorg- en veiligheidshuis. Consultatie: Zorg- en veiligheidsketen, incl. veiligheidshuis. Operationeel: Manager professional verantwoordelijk.	Afschalen: Geen dreigende (totale) escalatie en maatschappelijke onrust → naar niveau 4 Geen ketenoverstijgende samenwerking nodig <i>én</i> Geen dreigende escalatie en maatschappelijke onrust → naar niveau 3 De situatie is veilig <i>én</i> Geen ketenoverstijgende samenwerking nodig <i>én</i> Geen dreigende escalatie en maatschappelijke onrust → naar niveau 2 Draagkracht in balans <i>én</i> voldoende zelfredzaam <i>én</i> Basiszorg toereikend en geen hulp nodig <i>én</i> De situatie is veilig <i>én</i> Geen ketenoverstijgende samenwerking nodig <i>én</i> Geen dreigende escalatie en maatschappelijke onrust → naar niveau 1 Geen stagnatie in de communicatie en uitvoering van 1Gezin1Plan door problematiek van de klant en/of leden huishouden. → naar niveau passend bij situatie
Niveau 5	Draagkracht: Volledig uit balans. Zelfredzaam: Niet zelfredzaam en acute veiligheidsproblematiek. Zorgen: Complex met onveiligheid meerdere personen, escalatie en/of maatschappelijke onrust. Hulp: Herstel van veiligheid, wegnemen escalatie en/of maatschappelijke onrust. Regie: Casus- en ketenoverstijgende procesregie. 1Gezin1Plan: Ondersteuningsplan en Veiligheidsplan.	Casusregie: Lokaal team, zorg- en veiligheidsketen, Veilig Thuis, SAVE en/of reclassering, met competentieprofiel B+. Procesregie: PGA Expert, veiligheidshuis, adviseur zorg- en veiligheid, OOV ambtenaar met competentieprofiel B+. Inzet: Basiszorg, lokaal team, zorgketen, veiligheidsketen lokaal en regionaal, de Driehoek, RIEC, GGD GHOR. Consultatie: Lokaal team, zorg- en veiligheidsketen (lokaal en regionaal), OOV ambtenaar en burgemeester. Operationeel: Manager professional verantwoordelijk.	

Deze regiekaart behoort tot de richtlijn 1Gezin1Plan1Regisseur is ontwikkeld door Regio ZOU, Lokale teams, PGA experts en zorg- en veiligheidshuis, en Nathalie Sie Training en Advies en is gebaseerd op het AVE-model

5.1. Uitwerking per niveau

5.2. Niveau 1

A. Uitgangssituatie

Niveau 1 geeft het reguliere leven voor het merendeel van de huishoudens weer. De draagkracht is in balans en de zelfredzaamheid is voldoende of volledig. Er spelen normale zorgen, zorgen die iedereen weleens heeft en gaan over het dagelijks leven. Preventie speelt een belangrijke rol, risico's worden zo vroeg mogelijk gesignaleerd om problemen te voorkomen. Regie is casusregie.

De behoefte van de burger bepaalt of er een 1Gezin1Plan1Regisseur wordt ingezet. 1Gezin1Plan1Regisseur wordt indien gewenst preventief ingezet waarbij minimaal het ondersteuningsplan Preventief wordt gebruikt. Deze richtlijn wordt als werkwijze gevolgd.

B. Regie

Casusregie:	Naar behoefte door de klant, netwerk of casusregisseur basiszorg met competentieprofiel A.
Procesregie:	n.v.t.
Inzet van:	Klant, netwerk en basiszorg.
In overleg:	Zorgketen.
Operationeel:	Manager professional verantwoordelijk.

Burgers hebben in dit niveau zelf de regie. Zij zijn verantwoordelijk om signalen op te vangen en te melden; over zichzelf of over anderen. In een civil society of gemeenschap help je elkaar als dat nodig is en houd je een oogje in het zeil. Burgers kunnen via meerdere wegen signalen melden. Belangrijke signalen zijn bijvoorbeeld frequent schoolverzuim, agressief optreden, verwaarlozing, zwerfgedrag van leden van het huishouden.

Professionals zoals hulpverleners en de wijkagent zijn verantwoordelijk voor professionele signalering en preventie. Dit vereist een systematische aanpak, waardoor de signalerende functie bij de normale taken van deze professionals hoort.

Casusregie

De casusregie kan naar behoefte worden ingevuld door de klant, het netwerk of een betrokken professional uit de basiszorg die de casusregie uitvoert. De casusregisseur voldoet aan competentieprofiel A.

Procesregie

In niveau 1 is geen procesregisseur. Er zijn normale zorgen waarbij de regie geheel bij de burger en/of een casusregisseur ligt.

Inzet

Burgers:	• Elke burger kan signalen opvangen en op de juiste plek neerleggen.
Klant:	• Klant en de leden van het huishouden.
Netwerk:	• Familie en vrienden, buren, kerk of moskee, (sport)vereniging en anderen.
Basiszorg:	• Kraamzorg, verloskundigen, jeugdgezondheidszorg, welzijnswerk, ouderenzorg, scholen, huisartsen, kinderopvang en peuterspeelzalen, gemeentelijke loketten, Regionale Sociale Dienst, schuldhulpverlening, mentor, bewindvoerder, curator, wijkverpleegkundige, woningcorporaties, meldpunten en anderen.

Overleg

Basiszorg	• Kraamzorg, verloskundigen, jeugdgezondheidszorg, welzijnswerk, ouderenzorg, scholen, huisartsen, kinderopvang en peuterspeelzalen, gemeentelijke loketten, Regionale Sociale Dienst, schuldhulpverlening, mentor, bewindvoerder, curator, wijkverpleegkundige, woningcorporaties, meldpunten en anderen.
Lokale team:	• T-shape professionals of generalisten met brede basiskennis van het sociale domein en een specialisatie op een deelgebied.
Zorgketen:	• Hulp- en dienstverlening jeugd-, volwassen-, en ouderenzorg, maatschappelijk werk, maatschappelijke- en vrouwenopvang, verslavingszorg, zorg voor mensen met een beperking, geestelijke gezondheidszorg, ziekenhuizen, slachtofferhulp en betrokkenen uit de basiszorg, zoals Regionale Sociale Dienst, schuldhulpverlening en woningcorporatie.

Operationeel verantwoordelijk

De manager van de betrokken professional is verantwoordelijk voor de uitvoering en het resultaat. De zorg is gericht op preventie en het bieden van basiszorg. De regie die kan worden gevoerd is casusregie. Wanneer er een situatie ontstaat waardoor de uitvoering en het resultaat in het geding komen, dan neemt de betrokken professional contact op met het lokale team.

C. Op- en afschalen

Opschalen

Een professional die problemen signaleert of signalen ontvangt, pakt ze direct op of legt ze neer bij het lokale team. In grote lijnen is het zo dat medische vragen bij de huisarts horen, veiligheidskwesties bij de politie en signalen uit het sociale domein bij het lokale team. Wanneer een signaal bij een organisatie binnenkomt, wordt de potentiële klant actief benaderd als het signaal daartoe aanleiding geeft. Vervolgens wordt 1Gezin1Plan1Regisseur ingezet.

Opschalen wordt vanuit niveau 1 als volgt ingezet:

Situatie	Actie
- De draagkracht is uit balans <i>én</i> - de zelfredzaamheid is beperkt of afwezig <i>én</i> - de basiszorg is ontoereikend. Er is meer of andere hulp nodig.	Opschalen naar niveau 2

De problematiek van de klant en/of leden van het huishouden stagneren de communicatie, uitvoering of monitoring van 1Gezin1Plan1Regisseur. Er is een regisseur nodig die gespecialiseerd is in de problematiek en/of samenwerking.	Opschalen naar niveau 2, 3 of 4, afhankelijk van benodigde expertise.
--	---

De samenwerking tussen professionals stagneert vanwege visieverschil op organisatie van 1Gezin1Plan1Regisseur, zoals taakopvatting, ureninzet e.d..	Opschalen naar manager
De samenwerking tussen professionals stagneert vanwege visieverschil op de inhoudelijke uitvoering van 1Gezin1Plan1Regisseur zoals visie op doelen, acties, bodemeisen, veiligheidsafspraken e.d..	Opschalen naar manager

Afschalen

Niveau 1 is het basisniveau. Afschalen is niet van toepassing.

5.3. Niveau 2

A. Uitgangssituatie

De draagkracht is deels of volledig uit balans. Er is sprake van een beperkte of geen zelfredzaamheid. Er zijn enkelvoudige, meervoudige of complexe zorgen. Hulp is gericht op het voorkomen en behandelen van problemen en herstel van de opgelopen schade. Regie is casus- en procesregie.

1Gezin1Plan1Regisseur wordt ingezet waarbij minimaal het ondersteuningsplan wordt gebruikt. Deze richtlijn wordt als werkwijze gevolgd.

B. Regie

Casusregie:	Lokaal team of zorgketen met competentieprofiel A.
Procesregie:	Lokaal team met competentieprofiel A. De procesregisseur faciliteert samenwerking en monitort kwaliteit, efficiëntie en financiën.
Inzet van:	Klant, netwerk, basiszorg, lokaal team en zorgketen.
In overleg:	Zorg- en veiligheidsketen.
Operationeel:	Manager professional verantwoordelijk.

Casusregie

Bij enkelvoudige zorgen wordt de casusregie verzorgd door een betrokken professional uit de basiszorg of zorgketen. Bij meervoudige of complexe zorgen wordt de casusregie verzorgd door een professional uit het lokale team of een professional uit de zorgketen. De casusregisseur voldoet aan competentieprofiel A.

Procesregie

De procesregie wordt verzorgd door een professional uit het lokale team. De procesregisseur voldoet aan competentieprofiel A.

Inzet

Klant:	• Klant en de leden van het huishouden.
Netwerk:	• Familie en vrienden, burens, kerk of moskee, (sport)vereniging en anderen.
Basiszorg:	• Kraamzorg, verloskundigen, jeugdgezondheidszorg, thuiszorg, welzijnswerk, ouderenzorg, scholen, huisartsen, kinderopvang en peuterspeelzalen, gemeentelijke loketten, schuldhulpverlening, mentor, bewindvoerder, curator, wijkverpleegkundige, woningcorporaties, meldpunten en anderen.
Lokaal team:	• T-shape professionals of generalisten met brede basiskennis van het sociale domein en een specialisatie op een deelgebied.
Zorgketen:	• Hulp- en dienstverlening jeugd-, volwassen-, en ouderenzorg, maatschappelijk werk, maatschappelijke- en vrouwenopvang, verslavingszorg, zorg voor mensen met een beperking, geestelijke gezondheidszorg, ziekenhuizen, slachtofferhulp.

Overleg

Lokaal team:	• T-shape professionals of generalisten met brede basiskennis van het sociale domein en een specialisatie op een deelgebied.
--------------	--

Zorgketen:	• Hulp- en dienstverlening jeugd-, volwassen-, en ouderenzorg, maatschappelijk werk, maatschappelijke- en vrouwenopvang, verslavingszorg, zorg voor mensen met een beperking, geestelijke gezondheidszorg, ziekenhuizen, slachtofferhulp.
Veiligheidsketen:	• Veilig Thuis, Meldpunt Zorg en Overlast, Politie, BOA's, OOV ambtenaar, reclassering, Raad voor de Kinderbescherming, DJI, diverse forensische zorgpartijen (verslavingszorg, agressieregulatie, psychiatrie), gecertificeerde instellingen voor uitvoering maatregelen (Jeugdwet). Indien er een strafrechtelijk kader aanwezig is kan de strafketen aanvullend een rol vervullen.

Operationeel verantwoordelijk

De manager van de betrokken professional is verantwoordelijk voor de uitvoering en het resultaat. De hulp is gericht op het voorkomen en behandelen van problemen en herstel van de opgelopen schade. De regie die wordt gevoerd is casus- en procesregie.

Wanneer er een situatie ontstaat waardoor de uitvoering en het resultaat in het geding komen, dan stelt de procesregisseur de manager van de betrokken professional op de hoogte. De manager ondersteunt de procesregisseur en de professional en/of onderneemt stappen om de ontstane situatie te keren, zodat er weer voortgang is in de uitvoering en het te behalen resultaat. Wanneer de manager hierbij ondersteuning nodig heeft, wordt contact gezocht met de managers van de betrokken deelnemers, dan wel opgeschaald naar de directeur. Deze operationele verantwoordelijkheid vanuit het management geldt ook voor zelfsturende of zelforganiserende professionals.

C. Op- en afschalen

Opschalen

Opschalen wordt vanuit niveau 2 als volgt ingezet:

Situatie	Actie
- De draagkracht is uit balans <i>én</i> - de zelfredzaamheid is beperkt of afwezig <i>én</i> - de basiszorg is ontoereikend. Er is meer of andere hulp nodig <i>én</i> - er is dreiging van verergeren van de situatie <i>én</i> - er zijn signalen van onveiligheid of er is een onveilige situatie.	Opschalen naar niveau 3
De problematiek van de klant en/of leden van het huishouden stagneren de communicatie, uitvoering of monitoring van 1Gezin1Plan1Regisseur. Er is een regisseur nodig die gespecialiseerd is in de problematiek en/of samenwerking.	Opschalen naar niveau 2, 3 of 4, afhankelijk van benodigde expertise.
De samenwerking tussen professionals stagneert vanwege visieverschil op organisatie van 1Gezin1Plan1Regisseur, zoals taakopvatting, ureninzet e.d..	Opschalen naar manager door procesregisseur
De samenwerking tussen professionals stagneert vanwege visieverschil op de inhoudelijke uitvoering van 1Gezin1Plan1Regisseur zoals visie op doelen, acties, bodemeisen, veiligheidsafspraken e.d..	Opschalen naar manager door procesregisseur

Afschalen

Afschalen wordt vanuit niveau 2 als volgt ingezet:

Situatie	Actie
• De draagkracht is in balans <i>én</i> • de zelfredzaamheid is voldoende <i>én</i> • de basiszorg is toereikend en er is geen hulp nodig <i>én</i> • de situatie is veilig <i>én</i> • er is geen keten overstijgende samenwerking nodig om de veiligheid te herstellen <i>én</i> de dreiging van totale escalatie is afwezig.	Afschalen naar niveau 1
• Er is geen stagnatie in de communicatie en uitvoering van 1Gezin1Plan1Regisseur door problematiek van de klant en/of leden huishouden.	Afschalen naar niveau 1
• Er is niet langer sprake van visieverschil tussen professionals over de organisatie of inhoudelijke uitvoering van 1Gezin1Plan1Regisseur.	Afschalen naar uitvoering

5.4. Niveau 3

A. Uitgangssituatie

De draagkracht is volledig uit balans. Er is sprake van geen zelfredzaamheid en/of acute problematiek. Er zijn meervoudige of complexe zorgen met dreigende onveiligheid voor individu en/of leden van het huishouden. Hulp is gericht op het behandelen van problemen, herstellen van veiligheid en herstel van de opgelopen schade. Regie is casus- en procesregie.

1Gezin1Plan1Regisseur wordt ingezet waarbij minimaal het ondersteuningsplan en Veiligheidsplan wordt gebruikt. Deze richtlijn wordt als werkwijze gevolgd.

B. Regie

Casusregie:	Lokaal team, zorgketen, Veilig Thuis, en/of SAVE/GI met competentieprofiel B.
Procesregie:	Lokaal team met competentieprofiel B. De procesregisseur faciliteert samenwerking en monitort kwaliteit, efficiëntie en financiën.
Inzet van:	Klant, netwerk, basiszorg, lokaal team, zorgketen, Veilig Thuis en SAVE/GI.
In overleg:	Zorg- en veiligheidsketen.
Operationeel:	Manager professional verantwoordelijk.

Casusregie

De casusregie wordt verzorgd door een betrokken professional uit de zorgketen of het lokale team met expertise over complexe problematiek, (herstel van directe en duurzame) veiligheid en herstel van opgelopen schade of uit de veiligheidsketen. De casusregisseur voldoet aan competentieprofiel B.

Procesregie

De procesregie wordt verzorgd door een professional uit het lokale team met expertise over complexe problematiek, (herstel van directe en duurzame) veiligheid en herstel van opgelopen schade of uit de veiligheidsketen. De procesregisseur voldoet aan competentieprofiel B en is naast problematiek vooral gespecialiseerd in samenwerking en het kunnen verbinden van ketenpartners.

Inzet

Klant:	Klant en de leden van het huishouden.
Netwerk:	Familie en vrienden, burens, kerk of moskee, (sport)vereniging en anderen.
Basiszorg:	Kraamzorg, verloskundigen, jeugdgezondheidszorg, thuiszorg, welzijnswerk, ouderenzorg, scholen, huisartsen, kinderopvang en peuterspeelzalen, gemeentelijke loketten, schuldhulpverlening, mentor, bewindvoerder, curator, wijkverpleegkundige, woningcorporaties, meldpunten en anderen.
Lokaal team:	T-shape professionals of generalisten met brede basiskennis van het sociale domein en een specialisatie op een deelgebied.
Zorgketen:	Hulp- en dienstverlening jeugd-, volwassen-, en ouderenzorg, maatschappelijk werk, maatschappelijke- en vrouwenopvang, verslavingszorg, zorg voor mensen met een beperking, geestelijke gezondheidszorg, ziekenhuizen, slachtofferhulp,
Veiligheidsketen:	Veilig Thuis, Meldpunt Zorg en Overlast, Politie, BOA's, OOV ambtenaar, reclassering, Raad voor de Kinderbescherming, DJJ, diverse forensische zorgpartijen (verslavingszorg, agressieregulatie, psychiatrie), gecertificeerde

instellingen voor uitvoering maatregelen (Jeugdwet). Indien er een strafrechtelijk kader aanwezig is kan de strafketen aanvullend een rol vervullen.

Overleg

Lokaal team:	T-shape professionals of generalisten met brede basiskennis van het sociale domein en een specialisatie op een deelgebied.
Zorgketen:	Hulp- en dienstverlening jeugd-, volwassen-, en ouderenzorg, maatschappelijk werk, maatschappelijke- en vrouwenopvang, verslavingszorg, zorg voor mensen met een beperking, geestelijke gezondheidszorg, ziekenhuizen, slachtofferhulp en betrokkenen uit de basiszorg zoals: Regionale Sociale Dienst, schuldhulpverlening, woningcorporatie, mentor, bewindvoerder, curator, .
Veiligheidsketen:	Veilig Thuis, Meldpunt Zorg en Overlast, Politie, BOA's, OOV ambtenaar, reclassering, Raad voor de Kinderbescherming, DJI, diverse forensische zorgpartijen (verslavingszorg, agressieregulatie, psychiatrie), gecertificeerde instellingen voor uitvoering maatregelen (Jeugdwet). Indien er een strafrechtelijk kader aanwezig is kan de strafketen aanvullend een rol vervullen.

Operationeel verantwoordelijk

De manager van de betrokken professional is verantwoordelijk voor de uitvoering en het resultaat. De hulp is gericht op het behandelen van problemen, voorkomen van verdere escalatie, herstellen van de situatie, veiligheid en/of herstel van de opgelopen schade. De regie die wordt gevoerd is casus- en procesregie.

Wanneer er een situatie ontstaat waardoor de uitvoering en het resultaat in het geding komen, dan stelt de procesregisseur de manager van de betrokken professional op de hoogte. De manager ondersteunt de procesregisseur en de professional en/of onderneemt stappen om de ontstane situatie te keren, zodat er weer voortgang is in de uitvoering en het te behalen resultaat. Wanneer de manager hierbij ondersteuning nodig heeft, wordt contact gezocht met de managers van de betrokken deelnemers, dan wel opgeschaald naar de directeur. Deze operationele verantwoordelijkheid vanuit het management geldt ook voor zelfsturende of zelforganiserende professionals.

C. Op- en afschalen

Opschalen

Opschalen wordt vanuit niveau 3 als volgt ingezet:

Situatie	Actie
• De draagkracht is uit balans <i>én</i> • de zelfredzaamheid is beperkt of afwezig <i>én</i> • de basiszorg en de zorg is ontoereikend. Er is meer of andere hulp nodig <i>én</i> • de complexiteit van de problemen neemt toe <i>én</i> • de situatie verergerd <i>én</i> • er zijn signalen van onveiligheid of er is een onveilige situatie <i>én</i> • de samenwerking moet keten overstijgend om de veiligheid te herstellen.	Opschalen naar niveau 4 of 5
• De problematiek van de klant en/of leden van het huishouden stagneren de communicatie, uitvoering of monitoring van 1Gezin1Plan1Regisseur zodanig dat keten overstijgende samenwerking nodig is. Er is een regisseur nodig die gespecialiseerd is in de problematiek.	Opschalen naar niveau 4 of 5, afhankelijk van benodigde expertise.
• De samenwerking tussen professionals stagneert vanwege visieverschil op organisatie van 1Gezin1Plan1Regisseur, zoals taakopvatting, ureninzet e.d..	Opschalen naar manager door procesregisseur
• De samenwerking tussen professionals stagneert vanwege visieverschil op de inhoudelijke uitvoering van 1Gezin1Plan1Regisseur zoals visie op doelen, acties, bodemeisen, veiligheidsafspraken e.d..	Opschalen naar manager door procesregisseur

Afschalen

Afschalen wordt vanuit niveau 3 als volgt ingezet:

Situatie	Actie
• De situatie is veilig <i>én</i> • Ingezette zorg kan afgebouwd worden <i>én</i> • er is geen keten overstijgende samenwerking nodig om de veiligheid te herstellen <i>én</i> • de dreiging van verdere escalatie is afwezig.	Afschalen naar niveau 1 of 2
• Er is geen stagnatie in de communicatie en uitvoering van 1Gezin1Plan1Regisseur door problematiek van de klant en/of leden huishouden, zodanig dat keten overstijgende samenwerking nodig is.	Afschalen naar niveau passend bij situatie
• Er is niet langer sprake van visieverschil tussen professionals over de organisatie of inhoudelijke uitvoering van 1Gezin1Plan1Regisseur	Afschalen naar uitvoering

5.5. Niveau 4

A. Uitgangssituatie

De draagkracht is volledig uit balans. Er is sprake van geen zelfredzaamheid en/of acute problematiek. Er zijn meervoudige of complexe zorgen met onveiligheid voor individu, leden van het huishouden en/of omgeving. Hulp is eerst gericht op het herstellen van de situatie en/of veiligheid, daarna op het behandelen van problemen, en herstel van de opgelopen schade. Regie is casus- en procesregie en keten overstijgend om de situatie te de-escaleren en/of veiligheid te herstellen.

1Gezin1Plan1Regisseur wordt ingezet waarbij minimaal het ondersteuningsplan en Veiligheidsplan wordt gebruikt. Deze richtlijn wordt als werkwijze gevolgd.

B. Regie

Casusregie:	Lokaal team, zorg- en veiligheidsketen, Veilig Thuis, SAVE/GI, en/of reclassering met competentieprofiel B+.
Procesregie:	Indien ernstige veiligheidsprobleem: PGA Expert. Overig incl. matige veiligheidsproblematiek: Lokaal team competentieprofiel B+. De procesregisseur faciliteert samenwerking en monitort kwaliteit, efficiëntie en financiën.
Inzet van:	Klant, netwerk, basiszorg, lokaal team, zorg- en veiligheidsketen, Veilig Thuis, SAVE/GI, OVV ambtenaar, adviseur zorg- en veiligheidshuis.
In overleg:	Zorg- en veiligheidsketen, incl. veiligheidshuis.
Operationeel:	Manager professional verantwoordelijk.

Casusregie

De casusregie wordt verzorgd door een betrokken professional uit de zorgketen of het lokale team met expertise over complexe problematiek, (herstel van directe en duurzame) veiligheid en herstel van opgelopen schade of uit de veiligheidsketen. Het lokale team bepaalt wie de casusregie vormgeeft. De casusregisseur voldoet aan competentieprofiel B+

Procesregie

De procesregie wordt verzorgd door de PGA expert van de gemeente, indien er sprake is van veiligheidsproblemen, dan wel te verwachten problemen op veiligheid. Bij overige casuïstiek wordt procesregie uitgevoerd door het lokale team. De procesregisseur voldoet aan competentieprofiel B+. De keuze om te kiezen voor opschalen naar de PGA expert heeft naast de ernst van het veiligheidsprobleem ook te maken met de noodzaak voor het inzetten van dwang en drangmiddelen, Indien de inschatting wordt gemaakt vanuit het lokale team (en/of procesregisseur) dat het inzetten van bestuurlijke maatregelen, civiele maatregelen, maatregelen vanuit het veiligheidshuis en/of samenwerking met de veiligheidspartners nodig zijn, om het gewenste resultaat te behalen, kan opgeschaald worden naar de PGA expert. Een tussen variant kan zijn om de PGA expert te consulteren. De verwachting is dat opschalen naar PGA expert sneller zal worden gedaan bij volwassenen, dan bij jeugd, omdat men bij jeugd het VT team kan inschakelen. Echter ook bij deze groep blijkt vaak dat het inzetten van bestuurlijke maatregelen en het vroegtijdig samenwerken met veiligheidspartners een positief effect heeft op het resultaat.

Inzet

Klant:	Klant en de leden van het huishouden.
Netwerk:	Familie en vrienden, burens, kerk of moskee, (sport)vereniging en anderen.

Basiszorg:	Kraamzorg, verloskundigen, jeugdgezondheidszorg, thuiszorg, welzijnswerk, ouderenzorg, scholen, huisartsen, kinderopvang en peuterspeelzalen, gemeentelijke loketten, schuldhulpverlening, mentor, bewindvoerder, curator, wijkverpleegkundige, woningcorporaties, meldpunten en anderen.
Lokaal team:	T-shape professionals of generalisten met brede basiskennis van het sociale domein en een specialisatie op een deelgebied.
Zorgketen:	Hulp- en dienstverlening jeugd-, volwassen-, en ouderenzorg, maatschappelijk werk, maatschappelijke en vrouwenopvang, verslavingszorg, zorg voor mensen met een beperking, geestelijke gezondheidszorg, ziekenhuizen, slachtofferhulp.
Veiligheidsketen:	Veilig Thuis, Meldpunt Zorg en Overlast, Politie, BOA's, OOV ambtenaar, reclassering, Raad voor de Kinderbescherming, DJI, diverse forensische zorgpartijen (verslavingszorg, agressieregulatie, psychiatrie), gecertificeerde instellingen voor uitvoering maatregelen (Jeugdwet). Indien er een strafrechtelijk kader aanwezig is kan de strafketen aanvullend een rol vervullen.

Overleg

Lokaal team:	T-shape professionals of generalisten met brede basiskennis van het sociale domein en een specialisatie op een deelgebied.
Zorgketen:	Hulp- en dienstverlening jeugd-, volwassen-, en ouderenzorg, maatschappelijk werk, maatschappelijke- en vrouwenopvang, verslavingszorg, zorg voor mensen met een beperking, geestelijke gezondheidszorg, ziekenhuizen, slachtofferhulp. En betrokkenen vanuit de basiszorg, zoals woningcorporatie, schuldhulpverlening en de Regionaal Sociale Dienst.
Veiligheidsketen:	Veilig Thuis, Meldpunt Zorg en Overlast, Politie, BOA's, OOV ambtenaar, reclassering, veiligheidshuis, Raad voor de Kinderbescherming, DJI, diverse forensische zorgpartijen (verslavingszorg, agressieregulatie, psychiatrie), gecertificeerde instellingen voor uitvoering maatregelen (Jeugdwet).

Operationeel verantwoordelijk

De PGA expert of de procesregisseur van het lokale team is verantwoordelijk voor het proces en de samenwerking rondom de klant. De manager van de betrokken professional is verantwoordelijk voor de uitvoering en het resultaat van de geboden hulp/begeleiding.

Wanneer er een situatie ontstaat waardoor de uitvoering en het resultaat in het geding komen, dan stelt de procesregisseur de manager van de betrokken professional op de hoogte. De manager ondersteunt de procesregisseur en de professional en/of onderneemt stappen om de ontstane situatie te keren, zodat er weer voortgang is in de uitvoering en het te behalen resultaat. Wanneer de manager hierbij ondersteuning nodig heeft, wordt contact gezocht met de managers van de betrokken deelnemers, dan wel opgeschaald naar de directeur. Deze operationele verantwoordelijkheid vanuit het management geldt ook voor zelfsturende of zelforganiserende professionals. Indien er problemen zijn rondom de samenwerking stelt de procesregisseur zijn/haar manager op de hoogte. De manager ondersteunt de procesregisseur en/of onderneemt stappen om de ontstane situatie te keren.

Bestuurlijk verantwoordelijk

De burgemeester en wethouder (B&W) zijn samen bestuurlijk verantwoordelijk. Sommige gemeenten hebben een wethouder Jeugd en een wethouder WMO. Samen zijn ze integraal verantwoordelijk. B&W zijn bestuurlijk verantwoordelijk voor het gemeentelijk beleid wat leidt tot de uitvoering en het

resultaat. Hulp is gericht op het behandelen van problemen, herstellen van veiligheid en herstel van de opgelopen schade.

Wanneer er een situatie ontstaat waardoor de uitvoering en het resultaat in het geding komen en er sprake kan zijn van politiek gevoeligheid, informeert de PGA expert of de manager van het lokale team de wethouder en/of de burgemeester.

C. Op- en afschalen

Opschalen

Opschalen wordt vanuit niveau 4 als volgt ingezet:

Situatie	Actie
- Er is sprake van criminaliteit, (woon)overlast of andere veiligheidsproblemen m.b.t. de openbare ruimte <i>én</i> - Het veiligheidsprobleem neemt toe <i>én</i> - de dreiging van totale escalatie neemt toe.	Opschalen van procesregisseur lokaal wijkteam naar procesregisseur PGA expert
- De draagkracht is uit balans <i>én</i> - de zelfredzaamheid is beperkt of afwezig <i>én</i> - de basiszorg is ontoereikend. Er is meer of andere hulp nodig <i>én</i> - de veiligheid is in gevaar <i>én</i> - de samenwerking moet keten overstijgend om de veiligheid of situatie te herstellen <i>én</i> - er dreigt totale escalatie en/of maatschappelijke onrust.	Opschalen naar niveau 5
De samenwerking tussen professionals stagneert vanwege visieverschil op organisatie van 1Gezin1Plan1Regisseur, zoals taakopvatting, ureninzet e.d..	Opschalen naar manager door procesregisseur
De samenwerking tussen professionals stagneert vanwege visieverschil op de inhoudelijke uitvoering van 1Gezin1Plan1Regisseur zoals visie op doelen, acties, bodemeisen, veiligheidsafspraken e.d..	Opschalen naar manager door procesregisseur

Afschalen

Afschalen wordt vanuit niveau 4 als volgt ingezet:

Situatie	Actie
• Er is geen keten overstijgende samenwerking nodig om de veiligheid te herstellen <i>én</i> • de dreiging van totale escalatie is weggenomen.	Afschalen naar niveau 1,2, of 3
• Er is geen sprake meer (of niet meer verwacht) van criminaliteit, (woon)overlast of andere veiligheidsproblemen m.b.t. de openbare ruimte. • de dreiging van totale escalatie is weggenomen.	Afschalen naar procesregisseur lokaal wijkteam
• Er is geen stagnatie in de communicatie en uitvoering van 1Gezin1Plan1Regisseur door problematiek van de klant en/of leden huishouden, zodanig dat keten overstijgende samenwerking nodig is.	Afschalen naar niveau passend bij situatie
• Er is niet langer sprake van visieverschil tussen professionals over de organisatie of inhoudelijke uitvoering van 1Gezin1Plan1Regisseur.	Afschalen naar uitvoering

5.6. Niveau 5

A. Uitgangssituatie

De draagkracht is volledig uit balans. Er is sprake van geen zelfredzaamheid en acute problematiek. Er zijn zorgen om de veiligheid van meerdere personen en/of er dreigt/is een escalerende situatie met maatschappelijke onrust. Er is mogelijk ook media-aandacht en dit vergroot de maatschappelijke impact. Acties zijn gericht op het herstellen van veiligheid en het opheffen van de maatschappelijke onrust. Regie is casus- en procesregie en keten overstijgend om de veiligheid te herstellen.

1Gezin1Plan1Regisseur wordt ingezet waarbij minimaal het ondersteuningsplan en Veiligheidsplan wordt gebruikt. Deze richtlijn wordt als werkwijze gevolgd.

B. Regie

Casusregie:	Lokaal team, zorg- en veiligheidsketen, Veilig Thuis, SAVE/GI en/of reclassering, met competentieprofiel B+.
Procesregie:	PGA Expert, veiligheidshuis, adviseur zorg- en veiligheid, OOV ambtenaar met competentieprofiel B+. De procesregisseur faciliteert samenwerking en monitort kwaliteit, efficiëntie en financiën.
Inzet van:	Basiszorg, lokaal team, zorgketen, veiligheidsketen lokaal en regionaal, de Driehoek, RIEC, GGD GHOR.
In overleg:	Lokaal team, zorg- en veiligheidsketen (lokaal en regionaal), OOV ambtenaar, ambtenaar crisisbeheersing en burgemeester.
Operationeel:	Manager professional. Verantwoordelijk.

De burgemeester is verantwoordelijk voor het totale proces van het herstellen van de veiligheid, het kanaliseren van maatschappelijke onrust en het bevorderen van optimale opvang.

Casusregie

De casusregie wordt verzorgd door een betrokken professional uit de zorgketen, veiligheidsketen of het lokale team met expertise over (herstel van directe en duurzame) veiligheid en herstel van opgelopen schade. De procesregisseur en adviseur zorg en veiligheidshuis stelt vast wie de casusregie vormgeeft. De casusregisseur voldoet aan competentieprofiel B+.

Procesregie

De procesregie wordt al naar gelang de casus neergelegd bij de OOV ambtenaar of ambtenaar crisisbeheersing. Deze wordt hierbij ondersteunt door:

1. Het veiligheidshuis, die de regie voeren op de inzet vanuit justitiële keten.
2. Adviseur zorg en veiligheidshuis, die de linking pin is tussen het lokale veld en het veiligheidshuis.
3. PGA expert: die de (deel) procesregie op kan pakken rondom de inzet van het lokale veld.

De procesregisseur voldoet aan competentieprofiel B+.

De ambtenaar OOV vervult hierin de centrale rol en is de linking pin naar de driehoek en rechtstreeks naar de burgemeester.

Afhankelijk van de casus, zullen ook andere regionale instanties in worden gezet, zoals de GHOR en RIEC.

Vanaf het moment dat GRIP wordt afgekondigd, wordt de crisisorganisatie actief. De driehoek houdt hierbij haar eigen rol, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden op het gebied van de handhaving van de openbare orde en de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde.

Inzet

Veiligheidsketen: Burgemeester, ambtenaar OOV, ambtenaar crisisbeheersing, BOA's, PGA expert, GGD, Veilig Thuis, Meldpunt Zorg en Overlast, Politie, Adviseur Zorg- en Veiligheidshuis, Veiligheidshuis, openbaar ministerie, reclassering, Raad voor de Kinderbescherming, DJI, diverse forensische zorgpartijen (verslavingszorg, agressieregulatie, psychiatrie), gecertificeerde instellingen voor uitvoering maatregelen (Jeugdwet).

Overleg

Lokaal team: T-shape professionals of generalisten met brede basiskennis van het sociale domein en een specialisatie op een deelgebied.

Zorgketen: Hulp- en dienstverlening jeugd-, volwassen-, en ouderenzorg, maatschappelijk werk, maatschappelijke- en vrouwenopvang, verslavingszorg, zorg voor mensen met een beperking, geestelijke gezondheidszorg, ziekenhuizen, slachtofferhulp. En met betrokkenen uit basiszorg, zoals woningcorporatie, schuldhulpverlening, mentor, bewindvoerder, curator, en Regionaal Sociale Dienst.

Veiligheidsketen: Burgemeester, ambtenaar OOV, ambtenaar crisisbeheersing, GGD, Veilig Thuis, Meldpunt Zorg en Overlast, Politie, Adviseur Zorg- en Veiligheidshuis, Veiligheidshuis, PGA expert, openbaar ministerie, reclassering, Raad voor de Kinderbescherming, DJI, diverse forensische zorgpartijen (verslavingszorg, agressieregulatie, psychiatrie), gecertificeerde instellingen voor uitvoering maatregelen (Jeugdwet).

Operationeel verantwoordelijk

De gemandateerde ambtenaar OOV of ambtenaar crisisbeheersing van de gemeente is operationeel verantwoordelijk. De burgemeester is als coördinator van de driehoek ook operationeel actief. Acties zijn gericht op het herstellen van veiligheid en het opheffen van de maatschappelijke onrust. De regie die wordt gevoerd is casus- en procesregie.

De burgemeester hanteert daarbij vaststaande protocollen zoals GRIP en het scenario ter voorkoming van maatschappelijke onrust. Hiertoe kan besloten worden wanneer andere belangen, bijvoorbeeld het belang van goede zorg, naast het belang van sociale veiligheid in de aanpak van (dreigende) maatschappelijke onrust geïntegreerd dienen te worden. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de procesregisseur, de OOV-ambtenaar, ambtenaar crisisbeheersing en de coördinator communicatie. Bij crisisbeheersing is de officier van dienst bevolkingszorg betrokken. De lokale driehoek kan worden uitgebreid met adviseurs zoals een Directeur Publieke Gezondheid (GGD).

Bestuurlijk verantwoordelijk

De burgemeester is bestuurlijk verantwoordelijk. De burgemeester heeft tijdens (dreigende) maatschappelijke onrust meerdere rollen: de rol als burgervader, boegbeeld en bestuurder. Acties zijn gericht op het herstellen van veiligheid en het opheffen van de maatschappelijke onrust. De regie die wordt gevoerd is casus- en procesregie.

Wanneer er een situatie ontstaat waardoor ernstige onveiligheid en maatschappelijk onrust ontstaan, dan stelt de procesregisseur en zijn/haar manager de burgemeester op de hoogte. De burgemeester onderneemt stappen om de ontstane situatie te keren, zodat er weer voortgang is in de uitvoering en het te behalen resultaat.

C. Op- en afschalen

Opschalen

Bij niveau 5 is geen sprake van verder opschalen. Wel kan worden opgeschaald naar regionale organisaties, afhankelijk van de situatie en de problematiek. In een voorgaande fase kan hiervan ook al sprake zijn.

Afschalen

Afschalen wordt vanuit niveau 5 als volgt ingezet:

Situatie	Actie
De dreiging van totale escalatie en maatschappelijke onrust is weggenomen.	Afschalen naar niveau 4
Er is geen stagnatie in de communicatie en uitvoering van 1Gezin1Plan1Regisseur door problematiek van de klant en/of leden huishouden.	Afschalen naar niveau passend bij situatie
Er is niet langer sprake van visieverschil tussen professionals over de organisatie of inhoudelijke uitvoering van 1Gezin1Plan1Regisseur.	Afschalen naar uitvoering

6. Competentieprofielen regisseur

Op de volgende bladzijden worden de competentieprofielen beschreven:

- Casusregisseur A, B en B+
- Procesregisseur A, B en B+

6.1. Competentieprofiel casusregisseur A

A. Kennis

- Je hebt kennis over de richtlijn 1Gezin1Plan1Regisseur en het lokale veld.
- Je hebt expertise over de problematiek die speelt of kan deze inschakelen.
- Je hebt basiskennis over de leefgebieden⁴ en kan deskundigheid inschakelen.

B. Klant centraal

- Je bent oprecht nieuwsgierig naar drijfveren en houdt rekening met de klant.
- Je luistert, stelt vragen en laat de hulpvraag leidend zijn.
- Je ondersteunt de klant tot het nemen van zelfregie en zelfverantwoordelijkheid.
- Je bent transparant naar de klant.

C. Sensitiviteit

- Je houdt rekening met etnische, culturele en sociale context van betrokkenen.
- Ja gaat om met de (cultuurgebonden) gevoeligheden die kunnen spelen.

D. Relatie opbouwen en onderhouden

- Je ondersteunt de klant in het betrekken van het informeel netwerk.
- Je communiceert ideeën, meningen, standpunten en besluiten in begrijpelijke taal.
- Je bent bereikbaar en benaderbaar voor de betrokkenen.

E. Probleemoplossend vermogen

- Je analyseert problemen en vindt hier met betrokkenen geschikte oplossingen voor.
- Je onderzoekt de situatie vanuit verschillende invalshoeken en houdt rekening met eventuele achterliggende problemen en patronen.
- Je werkt op een besluitvaardige manier en zorgt ervoor dat doelen en afspraken in samenhang worden gemaakt.

F. Helikopterview

- Je hebt inzicht in het gedrag, de beweegredenen en behoeften van de klant.
- Je neemt medeverantwoordelijkheid over het proces en de gemaakte afspraken.
- Je schaalt op indien nodig en schaalt af indien mogelijk.

G. Organisatietalent

- Je voert casusregie volgens de richtlijn 1Gezin1Plan1Regisseur.
- Je maakt een gezamenlijke analyse en focust op krachten en mogelijkheden.
- Je stelt samen met betrokkenen doelen en acties concreet en meetbaar vast.
- Je bewaakt de voortgang en monitort het proces in een cyclisch proces.

6.2. Competentieprofiel casusregisseur B

De casusregisseur B heeft naast de competenties van casusregisseur A ook de volgende competenties.

⁴ werk, inkomen en financiën, maatschappelijke ondersteuning, wonen, onderwijs, (jeugd)hulp, veiligheid en (geestelijke) gezondheidszorg

Veiligheid van de klant en betrokkenen

- Je stelt veiligheid altijd voorop.
- Je hebt het lef om het gesprek met klant en betrokkenen aan te gaan over veiligheid binnen het huishouden en het netwerk, en besluit zo nodig om in te grijpen.
- Je neemt bij een moeilijk besluit professionele afstand van de klant en betrokkenen en toont compassie, zodat de kans zo groot mogelijk is om in verbinding te blijven met de klant.
- Je stelt samen met de klant en leden van het huishouden een norm wanneer het goed en veilig genoeg is voor de klant, de leden van het huishouden en/of de omgeving.
- Indien nodig stel je samen met diegenen die verantwoordelijk⁵ zijn veiligheidsvoorwaarden vast.
- Je bespreekt de veiligheid en vraagt altijd eerst aan de klant en de leden van het huishouden en/of netwerk hoe zij zelf denken de veiligheid te garanderen.
- Je stelt samen met klant en betrokkenen veiligheidsafspraken vast.
- Je blijft kritisch en onderzoekend: is het genomen besluit m.b.t. veiligheid nog steeds het beste?
- Je bent in staat om de belangen van andere organisaties mee te nemen in het gesprek met de klant.
- Je bent in staat om samen te werken met partners vanuit zorg en veiligheid.
- Je kan werken met dwang en drang kaders in combinatie met begeleiding.
- Je bent in staat creatief om te gaan met mogelijkheden die ingezet kunnen worden vanuit je eigen organisatie.
- Je hebt voldoende kennis over de doelgroep waarbij interventie vanuit zorg en veiligheid nodig is.

Veiligheid van de regisseur

- Je spreekt de klant en betrokkenen aan op gedrag als dat grensoverschrijdend is en actief luisteren niet meer mogelijk is.
- Je durft hulp en ondersteuning voor jezelf te vragen:
 - Je erkent je eigen (professionele en emotionele) grenzen en bespreekt dilemma's.
 - Je weet wat je zelf wel en niet kunt organiseren en schakelt collega's in als dat in het belang is van de klant.
 - Je signaleert bij jezelf wanneer je je overbelast voelt en geeft dit tijdig aan bij je collega's en leidinggevende.
 - Je houdt oog voor je eigen veiligheid.

⁵ Veilig Thuis, Gecertificeerde instelling, forensische psychiatrie e.d.

6.3. Competentieprofiel casusregisseur B+

De casusregisseur B+ heeft naast de competenties van casusregisseur A en B ook de volgende competenties.

Veiligheid van de klant en betrokkenen

- Je hebt mandaat vanuit de organisatie om op een zakelijke en efficiënte wijze casusregie te voeren, waarbij je doortastend kunt handelen om de situatie te de-escaleren en de veiligheid te herstellen.
- Je stelt samen met de klant en leden van het huishouden een norm wanneer er geen overlast wordt veroorzaakt in de omgeving.
- Indien nodig betrek je de omgeving bij het ondersteuningsplan en veiligheidsplan.
- Je onderzoekt en analyseert zorgvuldig wat de opties en consequenties zijn. Hierin neem je de omgeving mee.
- Je spreekt de klant en betrokkenen aan op gedrag dat valt onder strafbare feiten, fraude etc. je neemt hierin je verantwoordelijkheid richting samenwerkende partners en bent hierin transparant naar de klant en betrokkenen.
- Je hebt voldoende kennis over mogelijke risicofactoren die kunnen ontstaan bij de doelgroep waarbij interventie vanuit zorg en veiligheid nodig is.
- Je bent politiek sensitief.

6.4. Competentieprofiel procesregisseur A

De procesregisseur A heeft naast de competenties casusregisseur A ook de volgende competenties.

A. Ervaring

- Je hebt ervaring in het werkveld.

B. Groepsgericht leiderschap

- Je brengt samenwerking met betrokkenen tot stand en geeft richting en sturing.
- Je slaagt erin om betrokkenen tijdig met elkaar te laten overleggen.
- Je draagt uit dat je regie voert en zorgt ervoor dat jouw regierol wordt geaccepteerd.

C. Aanpassingsvermogen

- Je blijft doelmatig handelen door in te spelen op veranderende omstandigheden.

D. Overtuigingskracht

- Je toont gedrag dat erop is gericht is om commitment te krijgen over de te volgen lijn in het belang van het huishouden.
- Je stelt hierbij grenzen aan betrokkenen in het belang van het huishouden.

E. Daadkrachtig

- Je gaat uit van wat de klant nodig heeft in plaats van wat er aan hulp beschikbaar is.
- Indien nodig stimuleer je betrokkenen om oplossingsgericht out of the box te denken.
- Je neemt tijdig maatregelen en voorkomt zo dat zaken uit de hand lopen.
- Je blijft zich ondanks problemen of tegenslag richten op het te bereiken doel.

F. Helikopterview

- Je neemt medeverantwoordelijkheid over het proces en de gemaakte afspraken.
- Je schaaft op indien nodig en schaaft af indien mogelijk.
- Je weet welke ondersteuning is ingezet, bewaakt de voortgang van gemaakte afspraken en controleert of de ondersteuning voldoende bijdraagt aan het gewenste perspectief.
- Je hebt en houdt overzicht.
- Je bewaakt de voortgang op effectiviteit, kwaliteit en financiën.

G. Organisatietalent

- Je voert procesregie volgens de richtlijn 1Gezin1Plan1Regisseur.
- Je stelt samen met betrokkenen concreet en meetbaar doelen en acties vast.
- Je bepaalt samen met betrokkenen prioriteiten.
- Je bewaakt de voortgang en monitort het proces in een cyclisch proces.
- Je bent sparringpartner voor de casusregisseur.
- Stuurt op het delen en vastleggen van gegevens met de klant en betrokkenen.

6.5. Competentieprofiel procesregisseur B

De procesregisseur B heeft naast de competenties van de casus- en procesregisseur A en de casusregisseur B ook de volgende competenties.

Veiligheid van de klant en betrokkenen

- Je weegt zorgvuldig, met het oog op veiligheid, of (een deel van) de regie bij de klant, leden van het huishouden en/of het netwerk kan worden belegd. Of dat de regie tijdelijk moet worden overgenomen of juist weer terug gegeven.
- Je integreert veiligheidsvoorwaarden en veiligheidsafspraken in het lopende proces.
- Je toetst of de doelen, acties, veiligheidsvoorwaarden en veiligheidsafspraken in samenhang zijn gemaakt.
- Je acteert op escalatie en zet samen met klant en betrokkenen acties in die de-escalerend werken.
- Je bent politiek sensitief en je weet wanneer een casus moet worden besproken met het management en met de bestuurder.
- Je bent in staat om een krachtenanalyse te maken van de verschillende organisaties die betrokken zijn bij de casus.
- Je bent meerzijdig partijdig: je kunt de belangen van alle partijen zien en hebt een helicopterview.
- Je bent in staat om de belangen van de verschillende organisaties mee te nemen in het gesprek met de klant.
- Je bent in staat om samen te werken met partners vanuit zorg, huisvesting en veiligheid.
- Je bent in staat om te zorgen dat er een gezamenlijk ondersteuningsplan en veiligheidsplan komt, waarbij zowel inzet wordt gedaan vanuit zorg en veiligheid.
- Je bent in staat om middels interventies vanuit zorg, huisvesting en veiligheid te komen tot een goede balans tussen kwaliteit, effectiviteit en financiën.
- Je hebt kennis over bestuurlijke, civiele en strafrechtelijke maatregelen die kunnen worden ingezet.
- Je hebt kennis van relevante wet- en regelgeving, de sociale kaart en het forensisch veld.
- Je hebt kennis over specifieke problematiek bij bepaalde situaties/doelgroep, zoals statushouders, woonoverlast etc.
- Je bent in staat om deelnemers te stimuleren om tot creatieve oplossingen te komen.
- Je bent in staat strak het proces te leiden en spreekt klant, netwerk en professionals aan op hun functioneren en/of het niet nakomen van afspraken.
- Je hebt een signalerende functie ten aanzien van knelpunten en/of patronen/trends binnen de samenwerking.
- Je kunt werken met dwang en drang kaders in combinatie met begeleiding.
- Je bent in staat om tendensen en problemen in de samenwerking te herkennen en te analyseren.
- Je adviseert over verbetermogelijkheden in de samenwerking met alle betrokken partners.
- Je hebt probleemoplossend vermogen, zowel binnen een casus als rondom de samenwerking tussen verschillende organisaties.

6.6. Competentieprofiel procesregisseur B+

De procesregisseur B heeft naast de competenties van de casus- en procesregisseur A en de casusregisseur B ook de volgende competenties.

Veiligheid van de klant en betrokkenen

- Je hebt mandaat vanuit de organisatie om op een zakelijke en efficiënte wijze procesregie te voeren, waarbij je doortastend kunt handelen om de situatie te de-escaleren en de veiligheid te herstellen.
- Je hebt kennis van het justitiële domein.
- Je hebt voldoende kennis over de doelgroep waarbij interventie vanuit zorg en veiligheid nodig is.
- Je hebt voldoende kennis over mogelijke risico factoren die kunnen ontstaan bij de doelgroep waarbij interventie vanuit zorg en veiligheid nodig is.
- Je weet wat je van de verschillende deelnemers mag verwachten op het gebied van zorg, huisvesting en veiligheid.

7. Plannen

7.1. Ondersteuningsplan⁶

Datum	
--------------	--

Contactgegevens

Naam	
Straat en huisnummer	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mail	

Gezinsleden

Naam	
Geslacht	
Geboortedatum	
Rol in het gezin	
Gezag [bij jeugdige]	
Burgerlijke staat	
Beroep	
Straat en huisnummer	
Postcode en woonplaats	
Telefoon	
E-mail	

Procesregisseur

Naam	
Contactgegevens	

Betrokken familie en vrienden

Naam	Betrokken rol	Mailadres	Telefoonnummer

⁶ Het ondersteuningsplan is het plan wat bij elk 1Gezin1Plan overleg wordt ingevuld of aangevuld. De tekstvelden in het ondersteuningsplan kunnen worden gedupliceerd al naar gelang de informatie die moet worden beschreven. Uitgangspunt is dat dit plan met de klant wordt opgesteld.

Betrokken professionals

Naam	Organisatie	Mailadres	Telefoonnummer
<i>Overweeg de betrokkenheid van de volgende betrokkenen: huisarts, jeugdgezondheidszorg, school of dagbesteding, begeleiders/behandelaars bij verstandelijke beperking, verslaving en psychiatrie.</i>			

Overige gegevens (kruis aan wat van toepassing is):

U/jij heeft toestemming gegeven voor het delen van informatie met betrokkenen	Ja / Nee		
Er is een signaal in de Verwijsindex Risicjongeren afgegeven	Naam:	Ja / Nee	
	Naam:	Ja / Nee	

Indien het een aanvraag of beschikking betreft:

Het woonplaatsbeginsel is gecontroleerd	Naam:	Ja / Nee
	Naam:	Ja / Nee
Legitimatie is gecontroleerd	Naam:	Ja / Nee
	Naam:	Ja / Nee

Aanleiding voor 1Gezin1Plan1Regisseur

Wat is de aanleiding, vraag of zorg?	
---	--

Krachten & zorgen

Krachten: Wat gaat er goed? <i>Beschrijf wie de kracht omschrijft, wat er goed gaat, indien relevant sinds wanneer het goed gaat en wat de gevolgen voor u/jou of gezinsleden zijn.</i>	[naam]: [citeer] [naam]: [citeer]
Zorgen: Wat zijn onze zorgen? <i>Beschrijf wie de zorg omschrijft, wat de zorg is, (sinds) wanneer de zorg zich voordoet, wat de (mogelijke) gevolgen voor u/jou of gezinsleden zijn.</i>	[naam]: [citeer] [naam]: [citeer]

Indien relevant: eerdere hulpverlening

Welke hulp is al eerder ingezet en wat was het resultaat? <i>Beschrijf welke hulp door wie en wanneer is ingezet en wat het resultaat is.</i>	
---	--

Integrale analyse

Hoe wordt de gehele situatie gezien? <i>Beschrijf samenhang, patronen en gevolgen.</i>	
--	--

Gewenste resultaat

Wat is het gewenste resultaat?	
---------------------------------------	--

Beschrijf het gewenste resultaat.	
-----------------------------------	--

Zorgen rondom basiszorg en veiligheid

Zijn er zorgen over basiszorg en/of veiligheid? <i>Indien er zorgen zijn over basiszorg en veiligheid wordt het Veiligheidsplan ingevuld.</i>	Ja / Nee
---	----------

Doelen & acties

Doel: Wat wilt u/jij bereiken? <i>Formuleer een doel positief, gericht op de toekomst en geef de gewenste situatie of omstandigheid aan. Indien nodig worden meerdere acties beschreven om een doel te behalen.</i>	
Actie: Wat is nodig? <i>Beschrijf concreet en meetbaar wat er moet gebeuren om het doel te behalen (wie doet wat wanneer).</i>	
Is het doel bereikt?	Ja / nee/ nog niet bereikt

Samenvatting

--

Planning overleg

Overleg	Datum	Tijd	Locatie

7.2. Veiligheidsplan⁷

Doelencheck

☐	Het volgende doel is opgenomen in het ondersteuningsplan: ... [namen] hou mij aan de veiligheidsafspraken van dit veiligheidsplan.
In het ondersteuningsplan en veiligheidsplan zijn doelen en acties opgenomen met betrekking tot:	
☐	Het opheffen van de (acute) onveiligheid.
☐	Het behandelen van de problemen waardoor de onveiligheid is ontstaan.
☐	Het behandelen en bieden van nazorg zodat u/jij kan herstellen van de mogelijke opgelopen schade.

Veiligheidsvoorwaarden (indien aanwezig)

--

Krachten & zorgen specifiek gericht op (on)veiligheid

Krachten: Bestaande veiligheid	
Wat is er al dat veiligheid geeft voor de grootste zorg(en)? <i>Beschrijf wie de kracht omschrijft, wat er goed gaat, indien relevant sinds wanneer het goed gaat en wat de gevolgen voor u/jou of gezinsleden zijn.</i>	[naam]: [citeer] [naam]: [citeer]
Zorgen over onveiligheid	
Wat is er gebeurd waardoor er zorgen zijn om u/jou of gezinsleden? <i>Beschrijf eerste, ergste, laatste en/of frequentie.</i>	[naam]: [citeer] [naam]: [citeer]
Welke mogelijke schade heeft u/jij of gezinsleden opgelopen door de problemen van onveiligheid?	[naam]: [citeer] [naam]: [citeer]
Grootste zorg of gevaar: Wat is het ergste dat er kan gebeuren als er niets verandert? <i>Beschrijf wie de zorg omschrijft, wat de zorg is, (sinds) wanneer de zorg zich voordoet, wat de (mogelijke) gevolgen zijn voor u/jou of gezinsleden).</i>	[naam]: [citeer] [naam]: [citeer]
Wat zorgt ervoor dat het soms moeilijker is om het veilig te houden voor u/jou of je gezinsleden? <i>Complicerende factoren/triggers/stressoren.</i>	[naam]: [citeer] [naam]: [citeer]

⁷ Het veiligheidsplan is aanvullend op het ondersteuningsplan en wordt ingevuld bij signalen van onvoldoende basiszorg, onveiligheid en geweld. Het ondersteuningsplan en veiligheidsplan kan worden gebruikt als hulpverlenings- herstel- en veiligheidsplan in één. Uitgangspunt is dat dit plan met de klant(en) wordt opgesteld.

Schaalvraag

Stel je eens een schaal voor van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor zeer ernstige of levensbedreigende onveiligheid, bijvoorbeeld 'het gaat zo slecht dat de kinderen nu niet thuis kunnen wonen' of 'er moet een huisverbod komen' en 10 staat voor het feit dat iedereen weet dat er voldoende veiligheid is om de casus af te sluiten.

Waar op de schaal plaatst u/jij de situatie zoals deze nu is?

Naam	Ik geef de veiligheid het volgende cijfer
[naam]	[cijfer en evt. toelichting]
[naam]	[cijfer en evt. toelichting]
[naam]	[cijfer en evt. toelichting]

Veiligheidsafspraken

Wat moet er minimaal gebeuren om de (acute) onveiligheid op te heffen?	
Wat moet er concreet en direct gebeuren? (wie, wat, waar en wanneer).	
Wat is hiervoor nodig is om dit uit te kunnen voeren? (wat doet u/jij zelf en waarbij wordt de u/jij door wie ondersteund).	
Wie ziet erop toe of de afspraken worden uitgevoerd?	
Wat gebeurt er wanneer de afspraken niet worden nagekomen?	

Contactgegevens

Naam	Wanneer te bellen:	Telefoonnummer:	Mail:

Ondertekening

Datum (vervolg)evaluatie	
Handtekening klant(en) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s)	
Handtekening professional(s)	

8. VerwijsIndex Risicjongeren⁸

Doel

De verwijsindex heeft tot doel vroegtijdige en onderlinge afstemming tussen meldingsbevoegden te bewerkstelligen, opdat zij jeugdigen tijdig passende hulp, zorg of bijsturing kunnen verlenen om daadwerkelijke bedreigingen van de noodzakelijke condities voor een gezonde en veilige ontwikkeling naar volwassenheid te voorkomen, te beperken of weg te nemen⁹.

Bevoegdheden

De signaleringsbevoegden werkzaam bij een convenantpartij zijn zowel bevoegd om een signaal af te geven aan de regionale Verwijsindex als om op de hoogte te worden gesteld van signalen (een match) van andere signaleerders indien zij als signaleerder betrokken zijn bij de match. Deze signalen kunnen dezelfde jeugdige betreffen, twee jeugdigen met hetzelfde woonadres conform of jeugdigen met eenzelfde ouder.¹⁰

Afgeven van een signaal¹¹

1. De signaleringsbevoegde geeft over een jeugdige een signaal af in de Verwijsindex, indien hij, alle belangen afwegend, het redelijke vermoeden heeft dat de jeugdige (in de toekomst) door een of meer van de hierna genoemde risico's in de noodzakelijke condities voor een gezonde en veilige ontwikkeling naar volwassenheid daadwerkelijk wordt belemmerd of beschadigd kan raken:
 - De jeugdige staat bloot aan geestelijk, lichamelijk of seksueel geweld, enige andere vernederende behandeling, of verwaarlozing;
 - De jeugdige heeft meer of andere dan bij zijn leeftijd normaliter voorkomende psychische problemen waaronder verslaving aan alcohol, drugs of kansspelen;
 - De jeugdige heeft meer of andere dan bij zijn leeftijd normaliter voorkomende ernstige opgroei- of opvoedingsproblemen;
 - De jeugdige is minderjarig en moeder of zwanger;
 - De jeugdige verzuimt veelvuldig van school of van een andere onderwijsinstelling, dan wel verlaat die voortijdig of dreigt die voortijdig te verlaten;
 - De jeugdige is niet gemotiveerd om door legale arbeid in zijn levensonderhoud te voorzien;
 - De jeugdige heeft meer of andere dan bij zijn leeftijd normaliter voorkomende financiële problemen;
 - De jeugdige heeft geen vaste woon- of verblijfplaats;
 - De jeugdige is een gevaar voor anderen door lichamelijk of geestelijk geweld of ander intimiderend gedrag;
 - De jeugdige laat zich in met activiteiten die strafbaar zijn gesteld;
 - De ouders of andere verzorgers van de jeugdige schieten ernstig tekort in de verzorging of opvoeding van de jeugdige, of;
 - De jeugdige staat bloot aan risico's die in bepaalde etnische groepen onevenredig vaak voorkomen.

⁸ Informatie uit; Convenant Regionale Verwijsindex Regio's Utrecht Zuidoost, Lekstroom en Utrecht West (2017).

⁹ Jeugdwet artikel Artikel 7.1.2.1 sub 2.

¹⁰ Jeugdwet artikel 7.1.2.3. sub d en sub e.

¹¹ Convenant Regionale Verwijsindex Regio's Utrecht Zuidoost, Lekstroom en Utrecht West (2017).

2. Bij het interpreteren van de in het vorige lid genoemde wettelijke risico's maakt de signaleringsbevoegde zo nodig gebruik van de nadere uitwerking van deze risico's in de Meldcriteria¹² zoals ontwikkeld in opdracht van het Ministerie van Jeugd en Gezin.
3. De signaleringsbevoegde maakt een aantekening in het dossier van de jeugdige van een signaal, met daarbij een beschrijving van de feiten en omstandigheden waardoor het redelijk vermoeden van het risico ontstond.

Informereren van de jeugdige en/of wettelijk vertegenwoordiger

De signaleringsbevoegde informeert de jeugdige en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger(s) zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk op het moment dat een 'match' ontstaat, over de signalering.¹³

Overleg en besluit inzet coördinatie van zorg

Een signaleringsbevoegde die vanuit de regionale Verwijsindex een bericht ontvangt dat een match is ontstaan, voert zo spoedig mogelijk, maar ten hoogste binnen vijf werkdagen overleg met de andere signaleringsbevoegde(n) over de jeugdige die zij hebben gesignaleerd. Indien de jeugdige en/of het gezin vallen onder de voorwaarden voor het inzetten van coördinatie van zorg, wordt coördinatie van zorg ingezet volgens de werkafspraken in deze richtlijn.

Voor verdere informatie over de regionale verwijsindex wordt verwezen naar Convenant Regionale Verwijsindex Regio's Utrecht Zuidoost, Lekstroom en Utrecht West (2017).

¹² <https://handreikingmelden.nl>

¹³ Convenant Regionale Verwijsindex Regio's Utrecht Zuidoost, Lekstroom en Utrecht West (2017).

9. Gebruikte begrippen en afkortingen

Ambtenaar OOV:	Ambtenaar Openbare Orde en Veiligheid.
Adviseur Zorg en veiligheidshuis:	Is de linking pin tussen het lokale veld en het veiligheidshuis. Zorgt ervoor dat de interventies vanuit het lokale veld worden afgestemd met de interventies vanuit het veiligheidshuis en vice versa.
Betrokkenen:	De klant(en) of gezinsleden, het sociaal netwerk en de professionals die betrokken zijn bij het huishouden.
BPSW:	Beroepsvereniging van professionals in sociaal werk.
Casusregisseur:	Degene die de regie heeft over de dagelijkse ondersteuning van een persoon of gezin. Deze persoon staat naast het huishouden en doet wat nodig is.
Coördinatie van zorg:	1Gezin1Plan1Regisseur.
Driehoek:	Overleg tussen de burgemeester, politie en het openbaar ministerie.
GGZ:	Geestelijke Gezondheidszorg.
GRIP:	Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijding Procedure.
Hij:	Hij/zij.
Huishouden:	Een gezin of huishouden.
Klant:	Alle leden van het gezin of huishouden die worden ondersteund door 1Gezin1Plan1Regisseur.
Kwetsbare oudere:	Oudere die door kwetsbaarheid afhankelijk is van zorg en ondersteuning van een mantelzorger of andere volwassene.
(Relevante) Leefgebieden:	Werk, inkomen en financiën, maatschappelijke ondersteuning, wonen, onderwijs, (jeugd)hulp, veiligheid en (geestelijke) gezondheidszorg.
(L)VB:	(Licht) Verstandelijke Beperking.
Meldcode:	Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
NIP:	Nederlands Instituut van Psychologen.
NVO:	Nederlandse Vereniging van Pedagogogen en Onderwijskundigen.
Ondersteuning:	Het geheel van zorg en voorzieningen zodat het huishouden kan functioneren.
PGA expert	De PGA Expert is de procesregisseur vanuit de gemeente die verantwoordelijk is van veeleisende en complexe casussen waarbij sprake is van overlast en/of criminaliteit in combinatie met zorg.
Regie:	Het toezien op de totstandkoming en de naleving van afspraken omtrent interventies om de gestelde doelen van de klant en zijn/haar huishouden in het kader van 1Gezin1Plan1Regisseur te behalen.
Procesregisseur:	Degene die de samenwerking faciliteert tussen de betrokkenen. Deze persoon zorgt samen met de klant en betrokkenen ervoor dat er een integrale analyse plaatsvindt, een integraal plan wordt ontwikkeld en monitort de voortgang en de evaluatie van dit plan.

Samenwerkend Toezicht Jeugd/ Toezicht Sociaal Domein:	Georganiseerd rijkstoezicht waarin de samenwerkende inspecties (gezondheidszorg, onderwijs, jeugdzorg, veiligheid en justitie en sociale zaken en werkgelegenheid) toezicht houden op de zorg en ondersteuning voor kwetsbare burgers in het sociaal domein.
Vaststellen:	Het beleidsmatig vaststellen en niet het politiek vaststellen middels een uitspraak van de gemeenteraad.
VerwijsIndex (VIR):	VerwijsIndex Risicjongeren.
Zorgafhankelijke volwassene:	Volwassene met een beperking die afhankelijk is van zorg en ondersteuning van een mantelzorger.