

Bijlage 7: Casussen K2 Demo
Aanbesteding 'Klantvolgsysteem'
Kenmerk: BV2022-0064
Gemeente Eindhoven

Casus 1: LVV regiesysteem

Legenda

- Zwart: beschrijvend, vindt plaats
- Rood: handeling in het systeem (eis)

1. Van aanmelding tot deelnemer worden:

- VIDK meldt dhr. Y aan die over een maand aan regiobinding voldoet. De casusregisseur LVV zet de aanmelding in het systeem en checkt bij de IND of dhr. Y aan de toelatingscriteria voldoet en legt dit vast.
- Casusregisseur LVV voert en plant een gesprek met deelnemer, de planning van het gesprek wordt in het systeem vastgelegd.
- dhr. Y besluit voor die datum LVV-deelnemer te willen worden en ondertekent deelnemersverklaring. De casusregisseur LVV registreert instroomdatum en deelnameverklaring (document) in het systeem.
- dhr. Y heeft regiobinding en stroomt in de LVV, de casusregisseur LVV krijgt een scherm van to-do's (acties) voor dhr. Y: aanmelden training "ik ben LVV-deelnemer", biometrie check AVIM, check blauwe politie.
- In het systeem is dit te zien op het scherm van dhr. Y maar ook in een algemeen overzicht waarin de casusregisseur LVV ziet hoeveel mensen op de wachtlijst voor een training staan/wie deze nog moet volgen/al gevolgd hebben. Er zijn vergelijkbare overzichten voor de biometrie check om te zien wie dit nog moet doen.
- Naast deelnemersverklaringen kunnen ook allerlei andere documenten worden opgeslagen per persoon.
- Het moet mogelijk zijn voor de casusregisseur LVV om onderscheid te maken welke gegevens worden gedeeld met andere partijen en welke alleen voor de gemeente zichtbaar zijn. Dit moet ook duidelijk en overzichtelijk weergegeven zijn.

2. Van deelname tot 1^e LSO:

- De LSO partners doen in deze fase een dossieronderzoek, deze informatie moet worden opgenomen in het systeem. Voor deze demo casus gaan we er van uit dat er 2 LSO's partners zijn. Eén LSO partner levert het dossieronderzoek aan bij de casusregisseur LVV die het bestand in het dossier opneemt en de actie gereed meldt. De andere LSO partner werkt direct in het systeem en plaatst diens dossieronderzoek zelf in het systeem en meldt de actie zelf gereed.
- 1 maand na instroomdatum wordt dhr. Y op het LSO besproken. 1 week voor het LSO heeft een organisatie geen dossieronderzoek ingevuld, zij krijgen automatisch een melding dat zij dit die dag nog moeten doen.
- De casusregisseur LVV checkt of het dossieronderzoek compleet is, dit is nu het geval en daarom meldt de casusregisseur LVV het dossieronderzoek gereed.
- De betrokken LSO partner die in het systeem werkt ontvangt vanuit het systeem een melding zodra het dossieronderzoek compleet is, zodat zij het complete dossier kunnen voorbereiden.
- VIDK wordt betrokken bij de begeleiding van dhr. Y. De VIDK-medewerker krijgt daarom toegang tot de casus van dhr. Y in het systeem.
- De betrokken LSO partners die niet in het systeem werken ontvangen van de casusregisseur LVV een melding zodra alle dossieronderzoeken voor de LSO agendadatum compleet zijn, zodat zij de dossiers ook kunnen voorbereiden.

3. Besluit LSO en begeleiding:

- Op het LSO besluiten de partijen dat dhr. Y nog niet in staat is om aan zijn perspectief te werken. Hij moet voor perspectiefbepaling eerst "medisch stabiliseren". De casusregisseur LVV en VIDK weten begeleiding te vinden bij een zorginstelling. In het systeem komt bij de status perspectief dat hij bij die zorginstelling behandeling volgt. Daarbij wordt vastgelegd of er sprake is van ambulante begeleiding of opname.



- b. In principe elke 3 maanden wordt zijn deelname in de LVV besproken in het LSO (op het LSO wordt besloten wanneer volgende bespreking, maar uiterlijk na 3 maanden), zo lang hij in behandeling is wordt dit verlengd. VIDK werkt in de tussentijd aan een art. 64 (uitstel van vertrek op medische gronden), die door de IND wordt toegewezen. Vanaf de inwilliging art. 64 stroomt dhr. Y uit, **in het systeem staat wanneer de art. 64 ingaat en afloopt. De casusregisseur LVV heeft hiervoor een actie aangemaakt met een ingangsdatum en einddatum. In een (casusoverstijgend) overzicht met (open) acties toont het systeem alle open acties zodat de casusregisseur LVV tijdig kan anticiperen op de aflopende einddatum.**

4. Vervolgscenario's in systeem registreren:

- a. De uit de LVV gestroomde dhr. Y is voldoende hersteld, er kan aan perspectief worden gewerkt in de LVV. dhr. Y stroomt opnieuw in de LVV en wordt geagendeerd op het LSO, **dit wordt ook opnieuw zo geregistreerd, met behoud van de oude data binnen hetzelfde klantprofiel.**
- b. Het LSO besluit dat er een mogelijkheid is voor verblijf bij partner. **De datum van vaststelling en het vastgestelde perspectief worden in het systeem geregistreerd.** Het vorige perspectief is niet meer van actueel, maar wordt nog wel getoond (inclusief de begin en einddatum) in het systeem naast het actuele perspectief.
- c. dhr. Y wil ook een cursus houtbewerking volgen. **Dat hij een cursus volgt wordt in het systeem genoteerd, met in een opmerkingen veld meer achtergrondinformatie welke cursus wordt gevolgd en waarom.**
- d. dhr. Y slaapt in de woning van zijn partner, **zijn verblijfsituatie wordt ook geregistreerd in het systeem.**
- e. Uiterlijk na 3 maanden wordt de voortgang van de verblijfsaanvraag besproken op het LSO. Na een half jaar bewijs verzamelen door dhr. Y onder begeleiding van de juridische organisatie signaleren zij dat het perspectief niet meer houdbaar is. De relatie is uit en dhr. Y heeft geen verblijfsplek meer. dhr. Y wordt voor het LSO geagendeerd om de nieuwe situatie te bespreken door VIDK, **VIDK kan dit zelf in het systeem agenderen.**

5. Vervolgscenario's in systeem registreren:

- a. Op het LSO wordt het perspectief terugkeer. **De datum van vaststelling en vastgestelde perspectief worden in het systeem geregistreerd. Omdat het perspectief terugkeer is, wordt er een actie in het systeem aangemaakt zodat dhr. Y ook op de lijst komt te staan voor terugkeertraining.** Doordat het perspectief terugkeer is, is VIDK niet langer de uitvoerende, begeleidende partij. **De casusregisseur LVV koppelt VIDK los van de casus en koppelt GWF (Goedwerk Foundation) aan de casus.**
- b. De casusregisseur LVV ontvangt een signaal van een partij dat er een ontwikkeling is en verschuift de casus naar een eerder LSO. dhr. Y wilt niet terugkeren, dit wordt op het LSO besproken en besloten dat hij uit de LVV stroomt. De gemeente voert een eindgesprek met dhr. Y. **Hij stroomt uit met als resultaat niet-duurzame uitstroom op initiatief gemeente, dit wordt door casusregisseur LVV in systeem geregistreerd.**

6. Vervolgscenario's in systeem registreren:

- a. Een jaar later meldt dhr. Y zich, hij heeft tijd gehad om na te denken en besluit toch terug te willen keren. **Hij stroomt opnieuw in. De casus wordt heropend en de regiobinding en criteriacheck worden nogmaals uitgevoerd en in het systeem ingevoerd. Omdat dhr. Y wil terugkeren, wordt IOM (International Organization Migration) aan de casus toegevoegd.**
- b. Omdat hij al deelnemer was wordt het oude dossieronderzoek aangevuld naar de recente situatie. Dit wordt in deze casus alleen maar door één partij gedaan worden omdat volgens de andere partijen de situatie niet is veranderd. Het LSO besluit op perspectief terugkeer, **wat in het systeem geregistreerd wordt.** Na een aantal maanden voorbereiden vertrekt dhr. Y en stroomt uit de LVV met als resultaat vrijwillig vertrek, **dit wordt door de casusregisseur LVV in systeem geregistreerd.**

Casus 2: Regieteam t.b.v. regiesysteem

Legenda

- Zwart: beschrijvend, vindt plaats
- Rood: handeling in het systeem (eis)

Casus/klantreis dhr X

Periode 1.

Startpunt: Uit TBS-kliniek

Eindpunt: afschalen naar WIJeindhoven

- dhr X. wordt besproken bij de Woenselse Poort. Dhr. X heeft in een TBS kliniek gezeten na een geweldsdelict en kan wege dit delict niet terug naar regio van herkomst. De Woenselse Poort meldt in overleg met RT en anderen dhr. X aan. De casusregie ligt hierna bij de gemeente Eindhoven. **Er wordt een casus in het regiesysteem aangemaakt en relevante info van de Woenselse Poort wordt vastgelegd in systeem. Dit bestaat uit diverse informatie + een document.**
- Er wordt een onderzoek landelijke toegankelijkheid uitgevoerd. Hiervoor worden verschillende informatiebronnen geraadpleegd, **waaronder het regiesysteem**. Dhr. X krijgt landelijke toegankelijkheid in Eindhoven waardoor dhr. X voor ondersteuning een beroep kan doen op de gemeente Eindhoven. **Het besluit (document) en de gevolgen worden vastgelegd in het regiesysteem en aan dhr. X verzonden.**
- dhr. X is klaar voor de volgende stap en wordt via een DOOR! constructie gehuisvest met ondersteuning vanuit de GGzE. **Deze acties en actiehouders (huisvesting met DOOR!, ondersteuning geestelijke gezondheidszorg door GGzE) worden vastgelegd in het systeem met een geplande datum voor herbeoordeling over 3 maanden.**
- dhr. X is 3 maanden stabiel en besloten wordt om de casus af te schalen naar WIJeindhoven. De casusregie gaat over naar WIJeindhoven. **De casus wordt afgesloten in het regiesysteem onder vermelding van "afschaling naar WIJeindhoven" met de gegevens van de overdracht en de betrokken WIJeindhoven generalist.**

Periode 2.

Startpunt: Detentiemelding

Eindpunt: afschalen naar WIJeindhoven

- 2 maanden later komt er een detentiemelding binnen bij het regieteam via Justid. **Er wordt een nieuwe casusperiode geopend in het regiesysteem**, aangezien de gemeente Eindhoven tijdens detentie de regie heeft op de re-integratie.
- De casusregisseur van nazorg neemt contact op met WIJeindhoven om informatie op te halen. **Dit wordt opgeslagen in het regiesysteem.**
- De betrokken generalist van WIJeindhoven constateert dat Dhr. X zijn huis ernstig vervuild en overvol is. Dhr. X is teruggevallen in drugsgebruik en stelde zich niet meer begeleidbaar op. WIJeindhoven loopt vast op de casus en vraagt om advies van een procesregisseur.
- In samenspraak tussen de casusregisseur en de WIJeindhoven generalist wordt de procesregisseur van de gemeente Eindhoven betrokken vanuit de adviesrol. **Er wordt een nieuwe activiteit procesadvies aangemaakt in het systeem** Het advies is om een MDO te plannen met de betrokken ketenpartners om een plan van aanpak op te stellen waarbij een



sanering een onderdeel van het plan kan zijn. **Het advies wordt vastgelegd in het systeem.** Er wordt een MDO (multi disciplinair overleg) gepland waar de corporatie, de GGzE, de politie, WIJeindhoven en de nazorg medewerker bij aansluiten. Er wordt overeenstemming gevonden om dhr. X nog één kans te geven waarbij de gemeente Eindhoven tot sanering van de woning over wil gaan, mits dhr. X instemt met extra ondersteuning en een detox. Dhr. X stemt in met deze voorwaarden. **De procesregisseur sluit het procesadvies af in het systeem** omdat de samenwerking weer voldoende tot stand is gekomen en er een plan van aanpak ligt waar de betrokken ketenpartners mee vooruit kunnen. Er is geen noodzaak meer voor ondersteuning vanuit een procesregisseur. De casusregie blijft gewoon bij de nazorg medewerker van de gemeente Eindhoven.

- e. De nazorg medewerker van de gemeente Eindhoven bezoekt dhr. X in detentie en legt het plan voor. dhr. X is nog steeds bereidwillig om mee te werken aan een detox en extra ondersteuning.
- f. Daarnaast is dhr. X bereidwillig om een agressie regulatie training te gaan volgen. **De afspraken met dhr. X worden vastgelegd in het systeem.**
- g. Besloten wordt om het huis van dhr. X te saneren als onderdeel van het totale plan van aanpak na zijn detentie. **Het besluit wordt vastgelegd in het systeem.**
- h. dhr. X is uit detentie gekomen. Na de sanering gaat het even goed met dhr. X; hij stelt zich begeleidbaar op en begint aan zijn detox. De casusregie komt hierdoor weer bij WIJeindhoven te liggen. **De casus wordt afgesloten in het regiesysteem onder vermelding van "afschaling naar WIJeindhoven" met de gegevens van de overdracht en de betrokken WIJeindhoven generalist.**

Periode 3.

Startpunt: Melding door WIJeindhoven voor AVE-triage

Eindpunt: afschalen naar WIJeindhoven

- a. Na verloop van tijd constateert WIJeindhoven dat het niet goed gaat met dhr. X. Hij maakt zijn detox niet af, vervalt terug in ernstig drugsgebruik en er is sprake van woonoverlast. Door de agressieve uitpattingen van dhr. X is de buurt bang van hem. Hij heeft nachtelijk bezoek. Zijn woning is een drugshol geworden. Het vermoeden is dat dhr. X dealt vanuit zijn woning. Hij komt in beeld bij de politie met strafbare feiten. Er is geen integraal plan van aanpak doordat de ketenpartners niet op 1 lijn liggen wat de beste aanpak is.
- b. WIJeindhoven meldt de casus aan bij de AVE triage. Dhr. X is tot dit moment nog steeds in casusregie bij WIJeindhoven(en niet bij het regieteam van de gemeente Eindhoven). **Er wordt daarom een administratieve casusperiode aangemaakt in het systeem om de triage en de resultaten er van vast te leggen.** Tijdens de triage wordt er besloten om een procesregisseur vanuit het zorg,- en veiligheidshuis (AVE 3) toe te voegen om procesregie te gaan voeren op de casus. Dit vanwege de strafbare feiten en dat de inzet vanuit een vrijwillig kader niet afdoende heeft gebleken. Er is behoefte aan een meer gedwongen kader waarvoor de connectie met het OM noodzakelijk is. Nadat het zorg,- en veiligheidshuis bevestigd heeft dat zij de casus overnemen, wordt de **administratieve casusperiode in het systeem gesloten.** Het regieteam heeft op dit moment nl. geen rol meer voor dhr. X. Het zorg,- en veiligheidshuis is een andere organisatie die met een eigen systeem werkt.
- c. Uiteindelijk wordt besloten om aan te sturen op een ontruiming en dhr. X dakloos te laten worden. Een beschermd wonen traject wordt voor dhr. X als meer passend gezien. Er ligt



een integraal plan van aanpak waar de betrokken ketenpartners achter staan. Er zijn duidelijke afspraken wie welke rol en verantwoordelijkheid heeft. De corporatie heeft een ontruimingsvonnis gehaald en dhr. X is ontruimd en is dakloos. Hij meldt zich daarom bij het Regieteam, die casusregie voert op dakloze inwoners. De casusregie komt nu dus wel bij het Regieteam te liggen. **Dit wordt in het systeem vastgelegd.**

- d. Dhr. X krijgt van het team maatschappelijke opvang een maatwerktraject aangeboden met verblijf in de maatschappelijke opvang. Dit MO proces wordt in een ander systeem doorlopen. **Het feit dat MO is toegekend wordt wel in het regiesysteem vastgelegd, omdat het relevant is voor de regievoering.**
- e. Vanuit de MO wordt het traject gemonitord.
- f. De procesregisseur van het zorg,- en veiligheidshuis sluit de casus af omdat de stagnatie weggenomen is; de overlast is gestopt en er ligt een integraal plan van aanpak met een goede ketensamenwerking.
- g. Na verloop van tijd is dhr. X stabiel en niet meer in gebruik. Zodra een beschermd wonen setting beschikbaar is wordt dhr. X daar naar doorgeplaatst. De casus wordt overgedragen aan WIJeindhoven en de casusregie door het regieteam wordt daarmee afgesloten. **De casus wordt afgesloten in het regiesysteem onder vermelding van "afschaling naar WIJeindhoven" met de gegevens van de overdracht en de betrokken WIJeindhoven generalist.**

Visuele weergave van de casus:

Tijdsperioden casus regieteam dhr. X.

