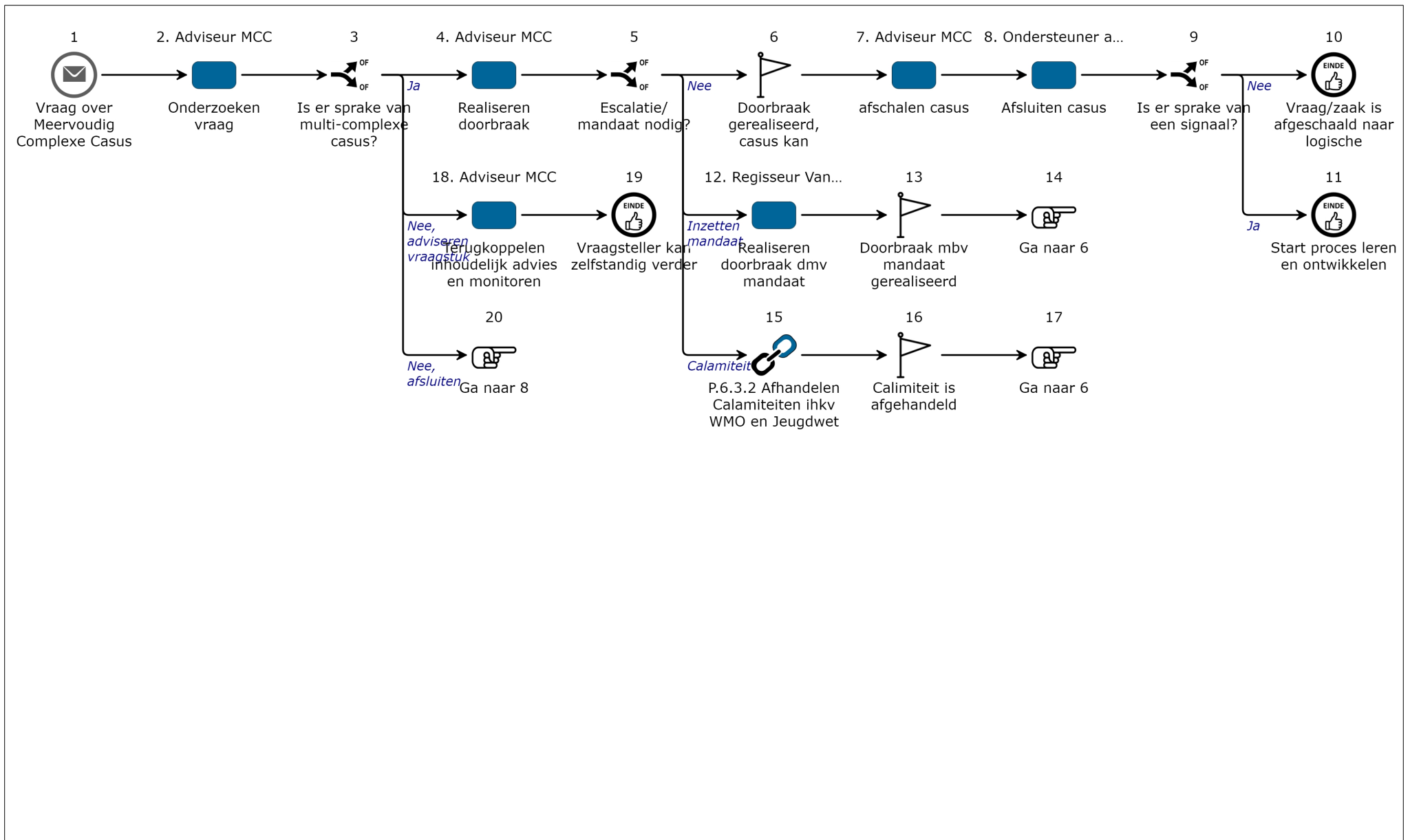


P.6.3.1 Realiseren van een doorbraak ihkv de vangnetfunctie voor inwoners

Procesbeschrijving

Versie : 6
Datum : 15-9-2025
Datum versie : 16-10-2023



P.6.3.1 Realiseren van een doorbraak ihkv de vangnetfunctie voor inwoners

Omschrijving

Proceseigenaar: Afdelingshoofd Stedelijke Toegang

Procesbeheerder: Jolanda Lenstra

Doelgroep:

Inwoners Zaanstad met lopende dienstverlening die is gestagneerd
Collega professionals in dienst van Zaanstad of bij Ketenpartners die verantwoordelijk zijn voor een casus waarbij de dienstverlening stagneert

Behoeftedoelgroep

Tijdige en effectieve voortgang van de maatschappelijke dienstverlening

Behoefted Zaanstad

Tijdige, rechtmatige en getrouwe verantwoording van de benodigde (financiële) middelen en besluiten (incl. gebruik van mandaten) t.b.v. de doorbraak. Beheersen van risico's m.b.t. veiligheid, maatschappelijke onrust, afbreukrisico

Omschrijving proces

Het proces 'Realiseren van een doorbraak in het kader van de vangnet functie voor inwoners' beschrijft het proces van het ontvangen van een melding over een multi-complexe casus tot en met het realiseren van de doorbraak, inclusief escalatiemogelijkheden.

Doel van het proces

Het doel van het proces 'MCC' is het tijdig en effectief doorbreken van de stagnatie in de dienstverlening en voorkomen en beheersen van veiligheids- en politieke risico's.

Niet in scope:

- reguliere adviezen
- Definitie casuïstiek

Trigger

Het proces start met het ontvangen van een vraag van een interne of externe ketenpartner/ belanghebbende m.b.t. stagnatie in een multi complexe casus en risico's.

Procesomgeving

Input	Proces (waarvan)	Toelichting relatie
Beleid en uitvoeringsregels	Ontwikkelen beleid en regelingen (p1.1)	In het beleid (beleidsregels) wordt het kader voor het gehele proces vastgelegd.
Vastgestelde verordeningen	Ontwikkelen verordening (p1.1)	In de verordeningen wordt het kader voor het gehele proces vastgelegd.

Vraag over Multi complexe casus	Adviseren aan de uitvoering (P.6.1.5)	Uit dit proces komt een vraag over een casus met het kenmerk multi complex
Vraag over Multi complexe casus	Realiseren toegang tot en regie op maatschappelijke en financiële ondersteuning (p.6.1.)	Uit deze processen komt een vraag over een casus met het kenmerk multi complex
Vraag over Multi complexe casus	Realiseren levering maatschappelijke en financiële ondersteuning (p.6.2)	Uit deze processen komt een vraag over een casus met het kenmerk multi complex
Vraag over Multi complexe casus	Uitvoeren van gebruikerstoezicht (p.9.1.2)	Uit dit proces komt een melding over
Output	Proces (waarnaar)	Toelichting relatie
Bericht doorbraak in casus	Realiseren toegang tot en regie op maatschappelijke en financiële ondersteuning (p.6.1.)	In deze processen wordt na het realiseren van de doorbraak in de stagnatie de reguliere dienstverlening hervat
Bericht doorbraak in casus	Realiseren levering maatschappelijke en financiële ondersteuning (p.6.2)	In deze processen wordt na het realiseren van de doorbraak in de stagnatie de reguliere dienstverlening hervat
Signaal	P.6.1.5 Adviseren aan de uitvoering	In dit proces wordt het signaal geduid, getoetst, gewogen en verwerkt tot een advies t.b.v. vaststellen van een trend.

Wet- en regelgeving

Externe wet- & regelgeving
Europese wet- & regelgeving
Niet van toepassing
Nationale wet- & regelgeving
Gemeentewet
Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) 2015
Jeugdwet
Participatiewet
WAMS?
Algemene wet Bestuursrecht (AWB)
Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
Interne regelgeving & richtlijnen
Interne regelgeving

Organisatiebesluit
Mandaatbesluit gemeente Zaanstad
Ondermandaatbesluit Maatschappelijke Ontwikkeling
Verordening maatschappelijke ondersteuning (Wmo) gemeente Zaanstad
Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning (Wmo) gemeente Zaanstad
Aanvullende beleidspunten Jeugdwet en Wmo
Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Zaanstad
Mandaatbesluit hardheidsclausule Wmo 2015 en Uitvoeringsbesluit Wmo 2015
portefeuillehouder Zorg en Welzijn
Beleidsregels persoonsgebonden budget (pgb) Jeugdwet en geldende Wmo
Beleidsregels indicatiestelling aangepaste woningen gemeente Zaanstad 2016

Informatiesystemen

Systeem	Functionaliteit
Excel	
Outlook	Tekstverwerkingsprogramma

Kritische Prestatie Indicatoren:

Prestatie indicator (PI)	Norm	Bron
Doorlooptijd	Wettelijke norm	Qlikview

Bijzonderheden: niet van toepassing

Jaar actualisatie : eind 2024



1. Vraag over Meervoudig Complexe Casus



Omschrijving

Er is sprake van een adviesvraag van ketenpartner, aanbieder of bestuurder die gaat over één of een combinatie van de volgende kenmerken:

1. Een individuele casus stagneert in reguliere Dienstverlening (werkprocessen Zaanstad) vanwege complexe problematiek op meerdere leefgebieden (meer dan 1 leefgebied) Participatie, Armoede, Wmo, Zorg en veiligheid en/of Jeugd;
2. Er is stagnatie in de samenwerking tussen professionals rond een individuele casus binnen de regulier dienstverlening (werkprocessen);
3. Er is sprake van een casus met risico op maatschappelijke onrust;
4. Er is sprake van een casus met een hoog veiligheidsrisico voor persoon zelf of diens omgeving, professionals, inwoners;
5. Er is sprake van een politiek gevoelige casus met mogelijk afbreukrisico voor de Gemeente;
6. Er is sprake van een casus die stagneert als gevolg van een combinatie van deze bovenstaande punten;

De triage medewerker Stedelijke toegang stuurt de adviesvraag door aan de adviseur uitvoering MCC

Opmerking

Er kan ook sprake zijn van een casus die al door de ketenpartner/vraagsteller is opgeschaald naar Zorg en Veiligheidshuis, Leidinggevende ketenpartner, Beschermingstafel, Woonzorgtafel, Instroomtafel, Eigen juridische procedure



2. Onderzoeken vraag

Omschrijving

Doel

Compleet beeld krijgen van de meervoudig complexe casus vanuit verschillende perspectieven betrokken professionals in relatie tot de ondersteuningsbehoefte.

Activiteiten

Adviseur MCC:

1. Doet dossieronderzoek/ vraagt dossier op n.a.v. gestelde vraag
2. Vraagt door bij de vraagsteller met oog op verduidelijken van de ondersteuningsbehoefte
3. Bevraagt, indien van toepassing, de betrokken professionals (intern en ketenpartners) naar hun zienswijze op de betreffende casus.
4. Bespreekt indien er sprake blijkt van een meervoudig complexe casus, deze met MCC collega's in het Casuïstiek-overleg om tot een aanpak te komen of een 'buddy' aan te haken
5. Bepaalt of de casus/vraagstuk opschaling nodig heeft naar adviseur MCC en maakt dossier.
6. MCC adviseert ketenpartner om op te schalen naar:
 1. Zorg en Veiligheidshuis
 2. Leidinggevende ketenpartner
 3. Beschermingstafel
 4. Woonzorgtafel
 5. Instroomtafel
 6. Eigen juridische procedure



dossier MCC

(Data)



RASCI

Adviseur MCC

Vraagsteller

Medewerker Triage team

Ondersteuner afdeling Toegang

*Responsible
Support*



Informatiesystemen

Mens Centraal

Key2burgerzaken

Suite4SociaalDomein

Outlook



Rollen

Adviseur MCC

Aantal deelnemers

Deelnemers

1

1



Waarde toevoegend:

Klant



3. Is er sprake van multi-complexe casus?



Conditie

Ja

Nee, adviseren vraagstuk

Nee, afsluiten

Aantallen



4. Realiseren doorbraak

Omschrijving

Doel

Inzicht verkrijgen in waar de casus vastloopt en doorbreken en/of de-escaleren van de casus.

Activiteiten

De adviseur MCC:

1. Organiseert, indien nodig een multidisciplinair overleg, inclusief vraagsteller en zit deze voor. In deze overleggen wordt beeld gecreëerd over de casus of waar de casus op vast loopt, vervolgens worden er afspraken gemaakt en over teruggekoppeld. De overlegreeks stopt indien de casus is gede-escaleerd doordat er een doorbraak is geweest en de vraagsteller zelfstandig verder kan in de casus.
2. Neemt, indien nodig, de casusregie. Dit kan langdurig zijn of kortdurend en verschillende volgorde, dit staat niet vast.
3. Maakt bij casusregie een Plan/ advies in vastgelopen casuïstiek
4. Maakt een analyse rapportage van de casus om situatie te doorbreken
5. Gaat in gesprek met en adviseert interne afdelingen/ afdelingshoofden/ leidinggevende ketenpartners over de aanpak van de casus om de situatie te doorbreken. hiervoor kan gebruik gemaakt worden van diverse overlegtafels
6. Maakt, indien van toepassing, een advies voor bestuur over de casus.
7. Haalt, indien van toepassing signalen/knelpunten m.b.t. werkprocessen/beleid op uit casuïstiek (signaleerfunctie)
8. Vraagt, indien risico op maatschappelijke onrust en politiek gevoeligheid en veiligheidsrisico's met grote impact , advies op bij regisseur Vangnet om aanpak te toetsen/aan te vullen en/of op schalen, voor advies voor bestuur . Regisseur Vangnet zorgt voor inzetten mandaat om doorbraak te realiseren in casus
9. Schaalt, indien nodig, en in overleg met contactpersoon PMM (Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek) de casus op naar LET (Landelijk escalatie team) om de casus op bestuurlijk niveau te laten doorbreken
10. Schaalt, indien nodig in overleg met contactpersoon PMM (Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek) de casus op naar RET (Regionaal expert team)
11. Schaalt indien er sprake is van een dreigende calamiteit op naar Calamiteiten coördinator
12. Schaalt indien er sprake is van stagnatie bij het realiseren van een doorbraak op naar leidinggevende/proceseigenaar

Criteria

Overnemen van casus regie alleen in geval van:

- Vertrouwensbreuk tussen regievoerder en vraagsteller
- Afschalen calamiteit
- Bij benodigde discretie, politiek/ media gevoelige casus
- Gevoel van Onveiligheid vraagsteller

-



Signaal

(Data)



RASCI
Adviseur MCC
Vraagsteller
Ketenpartner
Vraagsteller

*Responsible
Support
Consulted
Informed*



Waarde toevoegend:

Klant



Rollen
Adviseur MCC
Aantal deelnemers

Deelnemers
1
1



5. Escalatie/ mandaat nodig?



Conditie

Aantallen

Nee

Inzetten mandaat

Calamiteit



6. Doorbraak gerealiseerd, casus kan afgeschaald



7. afschalen casus



Omschrijving

Doel

De casus wordt overgedragen aan de juiste verantwoordelijke casusregisseur zodat reguliere dienstverlening kan worden hervat of gestart

Activiteiten

De adviseur MCC beeindigt i.o.m. de casusregisseur/vraagsteller de procesregie (of de casusregie).



RASCI
Adviseur MCC
Regisseur Jeugdteam
Regisseur Wijkteam
Vraagsteller

*Responsible
Informed*



Rollen
Adviseur MCC
Aantal deelnemers

Deelnemers
1
1

8. Afsluiten casus

 Omschrijving

Doel Juiste Categorisering en administreren en archiveren van de melding

Activiteiten

De ondersteuner:

Sluit de casus administratief af in het systeem ter archivering

 *Informatiesystemen*
Outlook

 *Rollen*
Ondersteuner afdeling Toegang
Aantal deelnemers

Deelnemers
1
1

 *RASCI*
Ondersteuner afdeling Toegang *Responsible*

9. Is er sprake van een signaal?

 *Conditioes* *Aantallen*
Nee
Ja

10. Vraag/zaak is afgeschaald naar logische ketenpartner

 Omschrijving

De vraagsteller kan verder met reguliere dienstverlening

11. Start proces leren en ontwikkelen

 Omschrijving

Het signaal wordt geduid en geadresseerd i.h.k.v. leren en ontwikkelen

12. Realiseren doorbraak dmv mandaat

 Omschrijving

Doel

Een structurele doorbraak realiseren m.b.v. mandaat

Activiteiten

De regisseur Vangnet:

1. Vormt zich een beeld van de stagnatie en de oplossingsrichting waar het mandaat voor nodig is.
2. Beoordeelt m.b.v. de waardendriehoek of de beoogde oplossing gelegitimeerd kan worden op zowel casus- als breed maatschappelijk niveau
3. Beoordeelt of de onderbouwing voldoende is om individueel maatwerk te verantwoorden en precedentwerking te voorkomen
4. Beoordeelt of de beoogde oplossing politiek uitlegbaar is
5. Besluit of er nog een extra juridische check nodig is
6. Besluit om de voorgestelde oplossing en de inzet van het mandaat aan 2 wethouders voor de leggen ter goedkeuring

	Waarde toevoegend:	Klant	 Rollen	Deelnemers
	RASCI		Regisseur Vangnet	1
	Regisseur Vangnet	<i>Responsible</i>	Aantal deelnemers	1
	Wethouder	<i>Consulted</i>		
	Adviseur MCC	<i>Informed</i>		

13. Doorbraak mbv mandaat gerealiseerd

16. Calimiteit is afgehandeld

18. Terugkoppelen inhoudelijk advies en monitoren

 Omschrijving

- **Doel** Inhoudelijk advies geven en effectief doorverwijzen vragensteller

Activiteiten

Adviseur MCC

1. Informeert/adviseert/verwijst de vraagsteller door, indien er geen sprake blijkt van een meervoudig complexe casus.
2. Adviseert, indien wenselijk, de vraagsteller (digitaal, fysiek) over de te nemen stappen in het proces of op inhoud

Cri

	RASCI		 Rollen	Deelnemers
	Adviseur MCC	<i>Responsible</i>	Adviseur MCC	1

Vraagsteller

Informed

Aantal deelnemers

1



19. Vraagsteller kan zelfstandig verder